

# **Ajuda online do Oracle CRM On Demand**

Release 45

Agosto 2022

**ORACLE®**



# Índice

---

<b>1</b>	<b>Iniciação</b>	<b>27</b>
	Primeiros passos	28
	Iniciar sessão como um novo utilizador	29
	About the Interface	30
	Descrição geral página a página do Oracle CRM On Demand	37
	Acerca da apresentação ou ocultação da barra de ação	42
	A minha página principal	42
	Reviewing Your Alerts	45
	Trabalhar com o Centro de mensagens	46
	Trabalhar com Análises e Painéis Incorporados	47
	Trabalhar com applets RSS Feed	48
	Trabalhar com registos	49
	Acerca de acesso a dados, partilha do registo e propriedade do registo	50
	About the Layouts of New Record Pages	53
	Criar registos	54
	About Concatenated Fields	58
	Acerca dos Campos Apresentados como Imagens	60
	Acerca de campos da lista de escolha, grupos de valores da lista de escolha e divisões	62
	Acerca de Campos Mascaráveis	64
	Acerca de Caracteres Especiais nos Endereços de Correio Eletrónico	65
	About the HTML Editor	66
	HTML Code for Note Fields and Workflow Email Messages	68
	Apresentar imagens nas páginas Detalhes do registo	75

Acerca dos Indicadores de Registo para Secções de Informações Relacionadas	76
Acerca da Vista Melhorada para Separadores de Informações Relacionadas	78
Localizar registos	79
Copiar registos	121
Pré-visualizar Registos	121
Acerca do bloqueio de registos	122
Atualizar Detalhes do Registo	123
Linking Records to Your Selected Record	126
Atualizar registos ligados a partir de registos principais	133
Página Registos favoritos	134
Trabalhar com listas	134
Transferir propriedade de registos	156
Partilhar registos (Equipas)	157
Atribuir um Membro da Equipa a uma Lista de Registos	159
Alterar o livro personalizado principal num registo	161
Atualizar grupos de registos	161
Merging Records	163
Support for the Merge Functionality	166
Acerca da Retenção de Livros Customizados Ligados Ao Agregar Registos	168
Adicionar notas	170
Trabalhar com a lista de notas	172
Subscrever as notas	173
Enviar notas para outros utilizadores	173
Trabalhar com anexos	174
Utilizar scripts de avaliação	181
Acerca de Como Apagar e Restaurar Registos	182

---

Eliminar e restaurar registos	186
Viewing Audit Trails for Records	189
Acerca dos duplicados ao criar registos	190
Imprimir informações que aparecem em páginas	196
Visualizar Informações do Serviço do Oracle CRM On Demand	196
Aceder à Documentação da Release do Oracle CRM On Demand	197
Acerca da Ativação e Desativação do Código Customizado e do Indicador de Código Customizado	198
Obter o ID de início de sessão do utilizador ou redefinir a palavra-passe	199
Acerca da Duração da Sessão do Oracle CRM On Demand	200
Acerca de sessões concorrentes no Oracle CRM On Demand	200
Requisitos do sistema para o Oracle CRM On Demand	201
Notas da Release para o Oracle CRM On Demand	201
Contactar a Oracle	202
Sair do Oracle CRM On Demand	202
<b>2 Calendário e atividades</b>	<b>203</b>
Acerca dos Calendários e Estilos de Tema	203
Acerca de Dias de Trabalho e Horas de Expediente do Calendário	207
Trabalhar com páginas Calendário	208
Gerir calendários e atividades	211
Ver atividades	212
Criar atividades	214
Acerca de Lembretes de Atividade	215
Atualizar atividades	216
Retirar Utilizadores das Atividades	216
Acerca de Arrastar e Largar Compromissos no Calendário	217
Trabalhar com listas de atividades	218
Limitar os registos de atividade apresentados	223
Marcar tarefas como concluídas	223
Atribuir atividades a outro funcionário	224
Controlar visitas (chamadas de vendas) para clientes	224

---

Planeamento de chamadas em bloco	230
Ajustar respostas a mensagens	233
Agendar compromissos com outros utilizadores	235
Gravar Compromissos como Ficheiros iCalendar	237
Acerca de Informações nos Ficheiros iCalendar	238
Visualizar os calendários de outros utilizadores	239
Página de Definições do Calendário	241
Partilhar o Seu Calendário	241
Definir a Vista de Calendário Predefinido	241
Adicionar vistas de calendário personalizadas	244
Ver listas de tarefas de grupo	245
Utilizar scripts de avaliação de atividades	245
Acerca da Sincronização de Eventos e de Compromissos	245
Campos da atividade	247
<b>3 Marketing</b>	<b>253</b>
Gerir marketing	253
Processo de processamento de campanhas	253
Processo de processamento de pistas	253
Campanhas	254
Trabalhar com a Página principal de campanha	254
Gerir Campanhas	256
Campos de Campanha	259
Pistas	261
Trabalhar com a Página principal de pistas	267
Gerir pistas	269
Campos de pista	278
<b>4 Vendas</b>	<b>283</b>
Gerir vendas	283
Processo de gestão de oportunidades	283

---

Processo de gestão de contas	284
Processo de gestão de contactos	284
Processo de gestão de previsões para utilizadores das vendas	285
Processo de gestão de previsões para administradores de previsões	285
Processo de gestão de calendário e atividades	285
Pistas (aspetos de vendas)	285
Contas	286
Trabalhar com a Página principal Conta	286
Gerir contas	288
Campos de conta	306
Contactos	309
Trabalhar com a Página principal de contactos	309
Gerir contactos	312
Campos de contacto	328
Oportunidades	333
Acerca de oportunidades e previsões	334
Trabalhar com a Página principal da oportunidade	336
Gerir oportunidades	338
Acerca de Equipas da Oportunidade	350
Acerca de fases de vendas e da funcionalidade de atualização em massa	351
Campos de oportunidade	352
Forecasts	356
Trabalhar com a Página principal Previsão	356
Gerir previsões	357
Página Detalhe da previsão	363
Campos de previsões	366
Moradas	367
Trabalhar com a Página principal de moradas	369

Gerir moradas	371
Campos de morada	381
Acerca de campos de código geográfico no tipo de registo de morada	383
Acerca de Codificação Geográfica de Informações de Moradas	385
Ativos	390
Trabalhar com a Página Principal do Ativo	390
Gerir Ativos	392
Correspondências	392
Localizar Moradas nas Correspondências	394
Performing Proximity Searches	395
Obter Indicações de Percurso Automóvel	397
Mapeamento e Codificação Geográfica da Cobertura de Dados	399
<b>5 Planeamento empresarial</b>	<b>403</b>
Cenário para gerir planos de uma conta única	404
Cenário para gerir planos de um grupo de contas ou territórios	404
Cenário de gestão de planos para contactos	405
Cenário para gerir planos de objetivos e produtos	406
Business Plans	407
Trabalhar com a Página principal do plano de negócio	407
Gerir planos de negócio	409
Campos de plano de negócio	410
Objetivos	412
Trabalhar com a Página principal do objetivo	413
Gerir objetivos	414
Campos de objetivo	415
Contas do plano	417
Trabalhar com a Página principal da conta do plano	417
Gerir Contas do Plano	418
Campos da Conta do Plano	419

---

Contactos do plano	420
Trabalhar com a Página principal do contacto do plano	420
Gerir Contactos do Plano	421
Campos do Contacto do Plano	422
Oportunidades do plano	423
Trabalhar com a Página principal da oportunidade do plano	423
Gerir Oportunidades do Plano	424
Campos da oportunidade do plano	425
<b>6 Pedidos de Assistência e Soluções</b>	<b>427</b>
Processo de gestão de pedidos de assistência	427
Criar um pedido de assistência	427
Trabalhar num Pedido de Assistência	427
Resolver um Pedido de Assistência	428
Fechar um Pedido de Assistência	428
Pedidos de assistência	428
Trabalhar com a Página principal do pedido de assistência	428
Gerir pedidos de assistência	430
Campos de pedido de assistência	433
Soluções	437
Acerca de Gestão de Soluções	437
Trabalhar com a Página principal Solução	439
Gerir soluções	440
Campos da solução	443
<b>7 Redes sociais</b>	<b>445</b>
Acerca do Oracle Social Engagement and Monitoring	445
Redes sociais	445
Trabalhar com a Página principal de redes sociais	446
Gerir redes sociais	447
Campos de redes sociais	447

Perfis das Redes Sociais	448
Trabalhar com a Página principal de perfil social	448
Gerir perfis sociais	449
Campos de perfis sociais	450
Acerca do Oracle Social Network	451
Trabalhar com Oracle Social Network	452
<b>8 Partner Relationship Management e High Tech</b>	<b>455</b>
Gerir PRM e Tecnologia de ponta	455
Parceiros	456
Trabalhar com a Página principal de parceiros	456
Gerir contas de parceiros	458
Campos de parceiro	460
Programas do Parceiro	461
Trabalhar com a Página principal Programas de parceiros	462
Gerir Programas de Parceiros	463
Campos de programa de parceiros	467
Aplicações	468
Trabalhar com a Página principal de candidaturas	468
Gerir candidaturas	470
Campos de candidaturas	473
Registos de negócio	476
Trabalhar com a Página principal de registo de negócio	477
Gerir registos de negócio	478
Campos de registo do negócio	487
Pedidos de FDM	490
Trabalhar com a Página principal do pedido de FDM	490
Gerir pedidos de FDM	492
Campos de pedidos de FDM	497
Pedidos de cálculo de preços especial	499

---

Trabalhar com a Página principal do pedido de cálculo de preços especial	500
Gerir pedidos de cálculo de preços especial	502
Gerir produtos com cálculo de preços especial como itens relacionados	509
Campos de pedido de cálculo de preços especial	512
Fundos	515
Trabalhar com a Página principal de Fundos	515
Gerir fundos	517
Campos de fundos	524
Cursos	525
Trabalhar com a página principal de curso	526
Gerir cursos	528
Course Fields	531
Campos de inscrição no curso	533
Exames	534
Trabalhar com a página principal de exames	535
Gerir exames	536
Exam Fields	540
Campos de registo de exame	542
Certificação	543
Trabalhar com a página principal de certificação	544
Gerir certificações	546
Certification Fields	549
Campos de pedido de certificação	551
Acreditação	552
Trabalhar com a página principal de acreditação	552
Gerir acreditações	554
Accreditation Fields	558

Campos de pedido de acreditação	560
<b>9 Life Sciences</b>	<b>563</b>
Processos de ciências vivas	563
Eventos	566
Trabalhar com a página principal Evento	566
Gerir eventos	568
Campos de eventos	571
Licenças do estado do contacto	573
Trabalhar com a Página principal de Licença do estado do contacto	573
Gerir licenças do estado do contacto	574
Campos de licença do estado do contacto	575
Gerir amostras	576
Período de inventário	578
Trabalhar com a Página principal do período do inventário	579
Gerir períodos de inventário	580
Campos de período de inventário	586
Inventário de amostras	587
Relatório de auditoria do inventário	591
Transações de Amostras	594
Trabalhar com a Página principal da transação de amostras	595
Gerir transações de amostra	597
Campos da transação de amostra	626
Itens da Transação	630
Campos de produto	632
Atribuições	634
Trabalhar com a Página principal da atribuição	634
Gerir atribuições	635
Campos de atribuição	636
Atribuições de contacto de HCP	638

---

Trabalhar com a página principal Atribuição de contacto de HCP	639
Gerir atribuições de contacto de HCP	640
Campos de atribuição de contacto de HCP	640
Lotes de amostras	642
Trabalhar com a Página principal do lote de amostras	642
Gerir lotes de amostras	644
Campos de lotes de amostras	644
Limitações de responsabilidade de amostras	645
Trabalhar com a Página principal da limitação de responsabilidade de amostras	646
Gerir limitações de responsabilidade de amostras	648
Campos de limitação de responsabilidade de amostras	653
Campos da limitação de responsabilidade relacionada	655
Pedidos de amostras	656
Trabalhar com a Página principal Pedidos de amostras	657
Gerir pedidos de amostras	659
Campos do pedido de amostras	659
Personalized Content Delivery	662
Planos de mensagens	663
Trabalhar com a Página principal Plano de mensagens	663
Gerir planos de mensagens	664
Campos do plano de mensagens	667
Itens do plano de mensagens	670
Trabalhar com a Página principal Item do plano de mensagens	670
Gerir itens do plano de mensagens	671
Campos de item do plano de mensagens	673
Relações do item do plano de mensagens	676
Trabalhar com a Página principal Relações do item do plano de mensagens	676
Gerir relações do item do plano de mensagens	677

---

Campos de relações do item do plano de mensagens	678
Mensagens do Produto Estruturado	680
Selecionar as disposições de páginas de mensagens de produtos estruturados	682
Associar Objetivos da chamada, Objetivos da chamada seguinte e Resultados para produtos detalhados numa chamada de vendas	682
Selecionar o Objetivo da chamada principal, Objetivo da chamada seguinte principal ou Resultado principal de um produto detalhado	685
Exemplo de como utilizar Registos de mensagens de produtos estruturados e Indicações de produtos	686
Indicações do Produto	687
Trabalhar com a Página principal de indicação do produto	687
Gerir indicações de produtos	689
Campos de indicações de produtos	690
Encomendas	690
Trabalhar com a Página principal Encomenda	691
Gerir encomendas	692
Campos de encomenda	696
Cotações	697
Produtos bloqueados	698
Trabalhar com a Página principal Produtos bloqueados	699
Gerir produtos bloqueados	700
Campos do produto bloqueado	702
<b>10 Gestão de riqueza</b>	<b>703</b>
Agregados familiares	703
Trabalhar com a Página principal Agregado familiar	705
Gerir agregados familiares	706
Campos de agregado familiar	708
Carteiras	710
Trabalhar com a Página principal Conta em carteira	710
Gerir contas em carteira	712

---

Campos da conta em carteira	714
Contas financeiras	717
Trabalhar com a Página principal de conta financeira	718
Gerir contas financeiras	719
Campos de conta financeira	720
Titulares de contas financeiras	722
Trabalhar com a Página principal Detentor da conta financeira	722
Gerir detentores de contas financeiras	723
Campos do detentor da conta financeira	724
Investimentos de Contas Financeiras	725
Trabalhar com a Página principal Investimento de contas financeiras	725
Gerir investimentos de contas financeiras	726
Campos do investimento de contas financeiras	727
Planos financeiros	728
Trabalhar com a Página principal do plano financeiro	728
Gerir planos financeiros	729
Campos de plano financeiro	730
Produtos financeiros	731
Trabalhar com a Página principal do de produtos financeiros	733
Gerir produtos financeiros	734
Campos dos produtos financeiros	735
Transações Financeiras	737
Trabalhar com a página principal Transações financeiras	737
Gerir transações financeiras	738
Campos de transações financeiras	738
<b>11 Seguro</b>	<b>741</b>
Gerir seguro	741
Processo de execução do planeamento de canais	741

---

Processo de produção de participações de primeiro aviso de perda	742
Processo de recrutamento e estabelecimento de relações agente-corretor	742
Processo de gestão de relações agente-corretor	742
Processo de planeamento de vendas e orçamentação	742
Processo de gestão de pedidos de assistência	743
Processo de conversão de pistas do seguro para clientes com o Producer Success Model	743
Participações	744
Trabalhar com a Página principal Participação	745
Gerir participações	746
Campos de participação	747
Coberturas	751
Trabalhar com a Página principal de cobertura	751
Gerir coberturas	752
Campos de cobertura	752
Danos	754
Trabalhar com a Página principal de danos	754
Gerir danos	755
Campos do dano	756
Propriedades do seguro	757
Trabalhar com a Página principal da propriedade do seguro	757
Gerir propriedades do seguro	758
Campos de propriedades do seguro	759
Partes envolvidas	759
Trabalhar com a Página principal da parte envolvida	760
Gerir partes envolvidas	761
Campos de partes envolvidas	761
Apólices	762
Trabalhar com a Página principal da apólice	763

Gerir apólices	764
Campos de apólices	765
Segurados	767
Trabalhar com a Página principal do segurado	767
Gerir segurados	768
Campos de segurados	769
Perfil do corretor	770
Trabalhar com a página principal de perfis do corretor	770
Gerir perfis do corretor	771
Campos do perfil do corretor	772
<b>12 Automotive</b>	<b>775</b>
Concessionários	775
Trabalhar com a Página principal Concessionário	775
Gerir Concessionários	776
Campos de concessionário	777
Veículos	780
Trabalhar com a Página principal de Veículos	781
Gerir Veículos	782
Campos de veículos	788
<b>13 Personalizar a Sua Aplicação</b>	<b>793</b>
Updating Your Personal Details	794
Acerca de definições de perfil para utilizadores	801
Acerca da definição Posso ler todos os registos com base na função	803
Definir o tipo de registo de pesquisa predefinido	803
Definir o Tema	804
Definir o modo de pré-visualização do registo	804
Alterar a definição do idioma	805
Ver campos de pista de auditoria	805
Gerir a Quota	806
Rever a atividade de início de sessão	806

Alterar a palavra-passe	807
Configurar as perguntas de segurança	807
Rever as informações de delegação	808
Adicionar utilizadores delegados	809
Conceder acesso de início de sessão ao suporte técnico	809
Apresentar os separadores	810
Alterar a disposição da página de detalhes	810
Personalizar Disposições de Informações Relacionadas	812
Personalizar Disposições de Campo	816
Gerir Indicadores de Registos para Secções de Informações Relacionadas	819
Alterar as disposições da página principal	820
Changing Your Action Bar Layout	820
Configurar o calendário	821
Accessing the Data and Integration Tools	823
Ver os pedidos de exportação	824
Transferir e Apagar Anexos do Pedido de Exportação	826
Accessing Your Pending and Sent Emails	827
Acerca do Widgets do On Demand	829
Incorporar um widget de listas de favoritos	830
Incorporar um widget do centro de mensagens	830
Incorporar um widget de relatórios	831
Incorporar um Widget de listas simples	832
<b>14 Trabalhar com outras aplicações</b>	<b>833</b>
Adicionar mensagens de correio eletrónico do Microsoft Outlook e Lotus Notes	833
Utilizar o Oracle CRM On Demand Integration for Office	839
Utilizar o Mail Merge for Word	840
Acerca da barra de ferramentas On Demand Integration no Mail Merge for Word	840
Transferir o modelo Mail Merge for Word	841
Criar modelos do Mail Merge for Word	841
Criar mailing direto ou mensagens de correio eletrónico em bloco com a Impressão em série para Word	842

Utilizar relatórios e análises para Excel	843
Acerca da barra de ferramentas On Demand Integration nos Relatórios e análises para Excel	844
Acerca da criação de relatórios com Relatórios e análises para Excel	844
Transferir o modelo Relatórios e análises para Excel	844
Criar relatórios utilizando Relatórios e análises para Excel	845
Utilizar o Segmentation Wizard	847
Acerca da barra de ferramentas Target Builder (Construtor alvo) no Segmentation Wizard	847
Acerca do Segmentation Wizard	847
Transferir o Segmentation Wizard	848
Criar segmentos	849
Carregar Segmentos	850
Exportar segmentos	851
<b>15 Analytics</b>	<b>853</b>
Trabalhar com a Página Principal do Analytics	853
Abrir uma Análise, Painel, Ação ou Condição	854
Utilizar o Catálogo	855
Executar Análises	855
Rever Dados do Relatório	855
Imprimir Análises	856
Downloading Analyses	856
Apagar Análises	857
Mudar o Nome de Análises	858
Gerir Favoritos	858
Copiar e Deslocar Objetos do Analytics	860
Copiar Objetos do Analytics Desde a Fase de Testes Até à Produção	860
Criar um Filtro	862
Conceber um Filtro	862
Criar uma Condição	863
Conceber uma Condição	863
Conceber uma Ação	864

---

Criar uma Ação	865
Definir Opções de Ação	866
Selecionar Conteúdo para uma Ação	867
Configurar Pastas no Analytics	867
Configurar a Visibilidade do Utilizador para Pastas do Analytics Partilhadas	869
Acerca de Como Agendar a Execução Automática de Análises e Painéis	871
Considerações ao Incorporar Objetos do Analytics	872
Conceber uma Análise	872
About Visibility to Records in Analytics	872
Acerca do Calendário Fiscal Customizado no Analytics	880
Iniciar o Analytics	881
Passo 1: Definir Critérios no Analytics	1046
Step 2: Reviewing Results and Creating Layouts	1073
Passo 3: Definir Parâmetros do Analytics (Opcional)	1118
Passo 4: Gravar Análises	1123
Visualizar Código SQL no Separador Avançado no Sistema de Análise	1124
Utilizar Funções no Analytics	1124
Acerca do desempenho do relatório	1160
Otimizar o Desempenho	1161
Painéis	1167
Considerações ao Editar ou Visualizar Painéis	1168
Visualizar Painéis	1168
Customizar Páginas de Painéis no Runtime	1169
Criar Painéis	1170
Editar Painéis	1171
Trabalhar com O Meu Painel	1173
Criar Parâmetros de Painel	1173
Acrescentar Parâmetros a Painéis	1174

Controlar o Aspeto de Páginas de Painéis	1175
Fazer com que o Conteúdo seja Apresentado Condicionalmente em Páginas de Painéis	1177
Acrescentar Ligações de Texto e Imagem a Páginas de Painéis	1178
Acrescentar Vistas de Pastas do Analytics a Páginas de Painéis	1179
Controlar a Apresentação de Resultados quando os Utilizadores Definem o Nível de Detalhe em Páginas de Painéis	1180
Editar as Propriedades de Parâmetros de Painéis e Análises	1180
Aplicar Formatação a Painéis	1181
Alterar Opções de Impressão e Exportação de Painéis	1182
Alterar Propriedades de Painéis	1183
Mudar o Nome de Painéis	1184
Gerir Visibilidade dos Painéis no Analytics	1184
Painéis Pré-criados - Painel do Cliente	1185
Painéis Pré-criados - Painel da Perspetiva Geral	1186
Painéis Pré-criados - Painel do Pipeline	1186
Painéis Pré-criados - Painel da Eficácia de Vendas	1186
Painéis Pré-criados - Painel da Eficácia de Marketing	1187
Painéis Pré-criados - Painel do Serviço	1187
Trabalhar com Livros de Briefing	1187
Criar Livros de Briefing	1188
Acrescentar Análises a Livros de Briefing	1189
Acrescentar Páginas de Painéis a Livros de Briefing	1190
Editar Livros de Briefing	1191
Apresentar e Exportar Livros de Briefing	1192
<b>16 Administrar o Oracle CRM On Demand</b>	<b>1193</b>
Processos para administrar o Oracle CRM On Demand	1201
Utilizar modelos de administrador durante a configuração	1203
Acerca do Controlo da Utilização no Oracle CRM On Demand	1204

---

Administração da empresa	1205
Perfil da empresa	1205
Administração do calendário fiscal	1247
Definição da moeda	1252
Configuração de divisões	1255
Auditoria da empresa	1262
Gestão de alertas	1272
Administração de atribuições de serviço	1275
Administração de moradas	1281
Personalização de aplicação	1288
Página Personalização de aplicação do tipo de registo	1289
Acerca da normalização de URLs	1425
Apresentar Páginas na Web Externas, Relatórios e Painéis em Separadores	1426
Acerca de grupos de valores da lista de escolha	1431
Considerações a ter ao configurar grupos de valores da lista de escolha	1432
Processo de configuração de grupos de valores da lista de escolha	1433
Criar grupos de valores da lista de escolha	1434
Tipos de registo que suportam divisões e grupos de valores da lista de escolha	1434
Criar applets globais da Internet	1436
Considerações importantes para clientes a utilizar o código personalizado em Oracle CRM On Demand	1437
Enviar extensões do lado do cliente	1438
Gerir adições personalizadas de cabeçalho HTML	1441
Criar e Gerir Disposições da Barra de Ação e do Cabeçalho Global	1442
Personalizar A minha página principal para a Empresa	1443
Ativar relatórios personalizados em A minha página principal	1444

---

Mudar o nome de tipos de registo	1446
Ativar imagens em páginas Detalhes	1448
Enviar e Gerir Conjuntos de Ícones Customizados	1448
Importar e Gerir Ícones do Cabeçalho Global Customizados	1449
Adicionar Tipos de Registo	1449
Alterar o ícone de um tipo de registo	1452
Customizar Etiquetas de Integração REST	1452
Criar novos temas	1453
Customizar a Propriedade Anterior de Registos Partilhados	1461
Acerca de campos, listas de escolha e métrica	1461
Acerca de configurações de anexos	1462
Acerca das relações muitos para muitos dos objetos personalizados	1465
Gestão de utilizadores e controlos de acesso	1467
Gestão de utilizadores	1468
Autoadministração do parceiro	1493
Gestão de Funções	1498
Gestão de perfis de acesso	1514
Gestão da personalização	1532
Book Management	1533
Gestão de grupos	1575
Gestão de territórios	1580
Como São Determinados os Direitos de Acesso	1581
Gestão do processo de negócio	1596
Administração de processos	1597
Configuração do fluxo de trabalho	1609
Monitores de fluxo de trabalho	1677
Atribuição e regras de dados	1688

Controlo da modificação	1718
Ferramentas de Gestão de Dados	1740
Ferramentas de importação e exportação	1740
Página Fila para Apagar e Restaurar em Lote	1994
Página da Fila de Espera de Pedidos de Atribuição em Lote	1996
Página Fila de inicialização de campos relacionados	1997
Acerca de Eventos de Integração	1998
Criar filas de eventos de integração	1999
Gerir definições de eventos de integração	2001
Gestão de conteúdos	2004
Configurar categorias de produtos	2005
Configurar produtos da empresa	2005
Configurar listas de preços para PRM	2008
Configurar listas de preços para Life Sciences	2011
Gerir os anexos da empresa	2014
Gerir Imagens da Página de Detalhes	2015
Configurar scripts de avaliação	2016
Plug-Ins da aplicação	2023
Configurar o Oracle Social Engagement and Monitoring	2023
Processo de integração do Oracle Social Network no Oracle CRM On Demand	2024
Configurar definições de integração do Oracle Social Network	2024
Configurar entrega de correio eletrónico através do Oracle Eloqua Engage	2026
Gestão de ciências vivas	2027
Gerir chamadas inteligentes	2027
Definir preferências relacionadas com ciências vivas	2031
Autorizar contactos a receberem amostras	2034
Configurar a submissão automática de transações de amostra	2035

---

Oracle CRM On Demand Desktop	2037
Administrar pacotes de personalização	2038
Definir localizações de versões do Oracle CRM On Demand Desktop Installer	2039
Instalar o Oracle CRM On Demand Desktop	2040
Expression Builder	2040
About Expression Builder	2041
Utilizar o Expression Builder	2041
About Expressions	2044
Tipos de dados no Expression Builder	2048
Expression Builder Operadores	2051
Expression Builder Funções	2055
Exemplos do Expression Builder	2093
<b>17 Índice remissivo</b>	<b>2097</b>



# 1

## Iniciação

---

Bem-vindo ao Oracle CRM On Demand, a solução de gestão das relações com clientes inteligente, a que pode aceder a partir da Web. O Oracle CRM On Demand ajuda-o a gerir todas as informações de vendas, serviço de apoio a clientes e de marketing relacionadas com a sua empresa:

- Se é um profissional de vendas, utilize o Oracle CRM On Demand para otimizar a eficiência e eficácia das vendas, efetuando uma análise da estratégia de vendas, efetuando previsões mais exatas e partilhando informações de vendas críticas com a sua equipa.
- Se é um representante do serviço de apoio a clientes, utilize o Oracle CRM On Demand para aumentar a satisfação do cliente e o desempenho do serviço, controlando contas, gerindo pedidos de assistência, identificando oportunidades de venda cruzada e venda vertical, e fornecendo soluções para as questões dos clientes.
- Se é um representante de marketing, utilize o Oracle CRM On Demand para tirar partido dos seus esforços de marketing gerando mais pistas, atribuindo pistas automaticamente e controlando, de forma quantitativa, os resultados da campanha.
- Se for um executivo, utilize o Oracle CRM On Demand para gerir todas as áreas de negócio, obtendo uma visão alargada das suas vendas, resolvendo rapidamente questões empresariais críticas e realizando análises complexas.

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

**Calendário e atividades.** Controla as atividades, incluindo chamadas telefónicas, eventos e listas de tarefas.

**Campanhas.** Gere campanhas de marketing e gera pistas e oportunidades qualificadas.

**Leads.** Controla pistas para novas oportunidades de vendas e automatiza o processo de conversão de pistas.

**Contas.** Controla empresas com as quais tem negócios.

**Contactos.** Controla pessoas associadas às contas e oportunidades.

**Oportunidades.** Gere oportunidades geradoras de receitas potenciais.

**Previsões.** Gera previsões das receitas trimestrais do projeto com base nas oportunidades existentes.

**Pedidos de assistência.** Gere pedidos de clientes relativamente a produtos ou serviços.

**Parceiros.** Controla as empresas externas ou os contactos em empresas que vendem ou prestam assistência aos produtos pertencentes à empresa (Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition).

**Programas de parceiros.** Controla os requisitos e os benefícios para as empresas que fazem parte dos programas de parceiros da sua empresa (Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition).

**Soluções.** Armazena respostas a perguntas habituais ou a problemas de assistência.

**Sistema de Análise.** Fornece acesso aos relatórios e painéis pré-criados no catálogo do Analytics e permite criar relatórios e painéis.

Para além disso, as soluções específicas da indústria contêm estes tipos de registo:

**Veículos.** Controla o histórico de assistência e o histórico de vendas dos veículos (Oracle CRM On Demand Automotive Edition).

**Concessionários.** Controla as associações com concessionários (Oracle CRM On Demand Automotive Edition).

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

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

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

**Agregados familiares.** Controla informações relativas a um grupo de contactos relacionados (Oracle CRM On Demand Financial Services Edition).

Também poderá ver outros tipos de registo consoante as soluções específicas da indústria que tiver implementado.

**NOTA:** O administrador da empresa pode mudar o nome dos tipos de registo standard, de modo a poder ver diferentes etiquetas de separadores. Por exemplo, o administrador da empresa pode alterar “Contas” para “Empresas”. O administrador da empresa também pode acrescentar tipos de registo customizado, conforme necessário.

## Primeiros passos

O administrador da empresa provavelmente importou registos de toda a empresa relacionados com contas, contactos, pistas, etc. Siga as instruções abaixo para poder pôr mãos à obra rapidamente:

- [Iniciar sessão como um novo utilizador \(na página 29\)](#)
- [Atualizar os detalhes pessoais \(consultar \[Updating Your Personal Details\]\(#\) na página 794\)](#)
- [Apresentar os separadores \(na página 810\)](#)
- [Importar os contactos \(na página 313\)](#)
- [Criar registos \(na página 54\)](#)
- [Localizar registos \(na página 79\)](#)
- [Atualizar Detalhes do Registo \(na página 123\)](#)
- [Ligar registos a contas \(na página 290\)](#)

**SUGESTÃO:** Clique na ligação [Ajuda](#) a partir de qualquer página para obter informações relacionadas com procedimentos, conceitos e diretrizes específicos do tipo de registo com que está a trabalhar. A partir de qualquer janela [Ajuda](#), pode aceder à versão PDF do conteúdo da ajuda, permitindo-lhe imprimir uma série de tópicos ou todo o conteúdo da ajuda.

### Nota para os utilizadores inexperientes:

- O administrador pode configurar algumas mensagens de alerta para que possam ser apresentadas em janelas separadas quando iniciar sessão em Oracle CRM On Demand. Se forem apresentadas janelas de alerta quando iniciar sessão, o utilizador deve fechar as janelas de alerta clicando em OK em cada uma delas antes de interagir com o Oracle CRM On Demand. Para obter mais informações sobre janelas de alerta sobrepostas, consulte [Rever os Seus Alertas](#) (consultar [Reviewing Your Alerts](#) na página 45).
- Se as definições do campo Notificação da Atividade ao nível do utilizador ou da empresa lhe permitirem receber lembretes de janela sobreposta, quando o utilizador inicia sessão em Oracle CRM On Demand, a janela sobreposta Lembrete de Atividade apresenta todos os lembretes eminentes para atividades que sejam propriedade do utilizador ou nas quais o utilizador apareça na lista de utilizadores. Se forem apresentadas janelas de alerta quando iniciar sessão, o utilizador deve fechar as janelas de alerta para poder interagir com a janela sobreposta Lembrete de Atividade. Para mais informações acerca da janela sobreposta Lembrete de Atividade, consulte [Acerca de Lembretes de Atividade \(na página 215\)](#).

- Poderá não conseguir ver os dados dos relatórios no período inicial de 24 horas após iniciar sessão dado que a maior parte dos relatórios são atualizados durante a noite. Por exemplo, os relatórios apresentados nas páginas principais de Contas, Contactos e Oportunidades só mostrarão dados após o período inicial.
- Também é possível que não veja previsões, já que os registos de previsões são gerados uma vez por semana ou uma vez por mês. Quando gera registos de previsões, o sistema verifica vários campos nos registos para determinar as informações que devem ser incluídas nos cálculos de previsões. Assim, os registos de previsões só serão apresentados quando tiver decorrido um período de tempo específico e existirem dados para incluir na previsão.

### Acerca de como executar outras aplicações

A execução de outras aplicações em segundo plano pode interferir com o Oracle CRM On Demand. Por exemplo, os bloqueadores de janelas sobrepostas podem resultar no bloqueio do rato. Se detetar algum comportamento invulgar, certifique-se de que estas aplicações *não* são executadas:

- Antivírus
- Ambientes de tempo de execução Java externos
- Bloqueadores de Janelas Sobrepostas
- Barras de ferramentas externas para o browser

**NOTA:** Certifique-se de que as definições do browser permitem que o JavaScript execute e que as caixas de diálogo sobrepostas sejam apresentadas.

### Iniciar sessão como um novo utilizador

Para iniciar sessão como um novo utilizador Oracle CRM On Demand, deve ter um URL temporário para o Oracle CRM On Demand e uma senha temporária. O Oracle CRM On Demand envia estas informações para si por correio eletrónico, em duas partes:

- A primeira mensagem de correio eletrónico contém o URL temporário que utiliza para aceder ao Oracle CRM On Demand pela primeira vez.
- A segunda mensagem de correio eletrónico contém a senha temporária.

Dependendo do modo como o administrador da empresa configurar a sua conta de utilizador, a mensagem de correio eletrónico que contém a senha temporária poderá também conter a ID de utilizador.

**NOTA:** O ID de início de sessão do utilizador é apresentado na página do Oracle CRM On Demand depois de iniciar sessão pela primeira vez. Embora não necessite da ID de utilizador quando inicia sessão no Oracle CRM On Demand, pela primeira vez, tem de o ter para aceder ao Oracle CRM On Demand depois de iniciar sessão pela primeira vez. Assim, recomenda-se que tome nota da sua ID de início de sessão para referência futura.

Quando inicia sessão pela primeira vez, é-lhe solicitado que configure um número de perguntas de segurança. Tome nota das perguntas e das respostas de segurança que configurar. Se se esquecer posteriormente da senha, terá de responder às perguntas de segurança para redefinir a senha. Para obter mais informações sobre como redefinir a senha, consulte [Obter ID de início de sessão do utilizador ou Repor a senha \(consultar \[Obter o ID de início de sessão do utilizador ou redefinir a palavra-passe\]\(#\) na página 199\)](#).

Pode alterar as perguntas de segurança em qualquer altura no Oracle CRM On Demand. Para mais informações, consulte [Configurar as Perguntas de Segurança \(na página 807\)](#).

#### **Para iniciar sessão como um novo utilizador**

- 1 Clique no URL do Oracle CRM On Demand que recebeu por correio eletrónico.
- 2 Na página Iniciar sessão, introduza a senha temporária que recebeu por correio eletrónico.
- 3 Tome nota da sua ID de início de sessão que é apresentada no campo ID de Início de Sessão do Utilizador, na página Atualização da Senha.

- 4 Na página Atualização da senha, introduza uma nova senha à sua escolha no campo Nova senha e, em seguida, introduza-a novamente no campo Verificar nova senha.
- SUGESTÃO:** Certifique-se de que anota a senha para evitar ter de repetir esta tarefa.
- 5 Na página As minhas perguntas de segurança, selecione as perguntas que pretende utilizar como perguntas de segurança e introduza a resposta para cada pergunta.
- O número de perguntas de segurança que tem de configurar é determinado pelo administrador da empresa.
- NOTA:** Tome nota das perguntas de segurança e das respostas que configurar.
- 6 Grave as perguntas de segurança.
- A Minha Página Principal apresenta as informações de que necessita para começar a utilizar o Oracle CRM On Demand. Os separadores e funcionalidades que vê por predefinição, dependem da função que o administrador da empresa lhe atribuir.

## About the Interface

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

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

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

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

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

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

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

User Interface Area	Classic Style	Modern Style
Global header	Not applicable	<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>
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	If the head-up display functionality is turned on, and if the Support Head-up Display Settings check box is selected	If the head-up display functionality is turned on, and if the Support Head-up Display Settings check box is selected on your theme, then links to the related

User Interface Area	Classic Style	Modern Style
	<p>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>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>
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 (consultar [Acerca dos 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](#) (consultar [Definir o Tema](#) na página 804).

### 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 disposição da barra de ação para cada função do utilizador. O administrador da empresa também pode tornar a barra de ação indisponível para a função do utilizador.

Se a barra de ação estiver disponível para a função do utilizador, aparece por predefinição no lado esquerdo de todas as páginas Oracle CRM On Demand. Pode ocultar e mostrar a barra de ação conforme necessário. Para mais informações, consulte [Acerca da apresentação ou ocultação da 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](#) (consultar [Trabalhar com o Centro de mensagens](#) na página 46).

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 \(na página 91\)](#).

- 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](#) (consultar [Criar registos](#) 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 \(na página 93\)](#).

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 (consultar [Página Registos 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 (consultar [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 (consultar [Acerca de applets da Internet personalizada](#) na página 1374).

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 \(na página 820\)](#).

## 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 \(consultar Apresentar os separadores na página 810\)](#).

## 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

Opcionalmente, o administrador pode adicionar texto da nota informativa aos campos. Se o texto da nota informativa estiver disponível para um campo, a etiqueta de texto para o campo fica sublinhada com uma linha pontilhada nas páginas Detalhe e Editar do registo, nos cabeçalhos da coluna nas páginas Lista e nas secções de informações relacionadas nas páginas Detalhe do registo, conforme mostrado no seguinte exemplo:

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 \(consultar Descrição geral página a página do Oracle CRM On Demand na página 37\)](#).

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

### Additional Links

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

Clicking this link	Does this
Edit Layout	(Homepages and Detail pages only). If your user role has the appropriate privileges, then the Edit Layout link opens the pages where you can add, rearrange, or hide sections of the page you are viewing. For Detail pages, you can also hide some fields and rearrange the fields on the page. For more information about editing your page layouts, see <a href="#">Changing Your Homepage Layouts</a> (consultar <a href="#">Alterar as disposições da página principal</a> na página 820) and <a href="#">Changing Your Detail Page Layout</a> (consultar <a href="#">Alterar a disposição da página de detalhes</a> na página 810).

Clicking this link	Does this
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.

## Descrição geral página a página do Oracle CRM On Demand

O Oracle CRM On Demand fornece várias páginas da Internet para cada tipo de registo (Contas, Contactos, entre outros).

### Páginas principais

A maioria das páginas principais mostram tarefas relacionadas com os tipos de registos que correspondem a essa página, tais como tarefas relacionadas com a conta. Em geral, mostram também listas filtradas que foram definidas pelo administrador da empresa, assim como um gráfico analítico relevante para o trabalho. As páginas principais também contêm widgets, RSS Feeds e outro conteúdo da Internet, dependendo do que tiver sido configurado pelo administrador da empresa.

A partir da página principal, pode pesquisar outras páginas para gerir os vários tipos de informações, conforme necessário.

### Páginas de lista

As páginas de lista apresentam o subconjunto de registos de acordo com a lista selecionada na Página principal. A partir destas páginas de lista, é possível:

- Ordenar os registos.
- Rever rapidamente vários registos.
- Localizar um registo para rever, eliminar ou atualizar.
- Atualize os campos na página Lista incorporada, se a funcionalidade de edição incorporada estiver ativada.
- Abra a página Detalhe de um registo no painel de registos e atualize os detalhes do registo sem navegar para fora da página Lista, se o painel de registos estiver disponível na página Lista.
- Criar novos registos.
- Acrescente a lista às suas listas de favoritos clicando no ícone Acrescentar aos Favoritos no lado direito da barra de título na página Lista.
- Retire a lista das suas listas de favoritos clicando no ícone Retirar dos Favoritos no lado direito da barra de título na página Lista.
- Acrescente um registo aos seus registos favoritos clicando no ícone Acrescentar aos Favoritos na linha do registo.
- Retire um registo dos seus registos favoritos clicando no ícone Retirar dos Favoritos na linha do registo.
- Refina a lista no âmbito da página Lista, se o ícone Alternar Painel Refinar Lista estiver disponível. Para mais informações, consulte [Refinar Listas no Âmbito de Páginas Lista \(na página 148\)](#).
- Altere a ordem das colunas na lista, arrastando os cabeçalhos das colunas para uma nova localização e largando-os.

Além disso, pode utilizar o menu ao nível do registo, ao lado de cada nome de registo, para executar várias ações nos registos listados, incluindo algumas ou todas as que se seguem:

- Abra a página Editar do registo (selecionando a opção Editar), onde pode editar todos os campos no registo.
- Crie um novo registo copiando o registo existente. O administrador da empresa determina quais os valores do campo que são automaticamente copiados para o novo registo.
- Elimine um registo.

Dependendo da configuração na sua empresa e da configuração no seu perfil de utilizador, os cabeçalhos de colunas nas páginas Lista podem permanecer sempre visíveis quando deslocar para baixo numa página de registos. Esta funcionalidade pode ser ativada ou desativada ao nível da empresa, mas pode corrigir a definição Fixar Cabeçalho de Coluna da Lista ao nível da empresa no seu perfil pessoal. Para obter informações sobre como alterar a definição Fixar Cabeçalho de Coluna da Lista no seu perfil pessoal, consulte Atualizar os Detalhes Pessoais (consultar [Updating Your Personal Details](#) na página 794).

**NOTA:** Se o texto da nota informativa estiver disponível para um campo, a etiqueta de texto para o campo fica sublinhada com uma linha pontilhada nos cabeçalhos da coluna nas páginas Lista.

### Páginas Gerir listas

As páginas Gerir listas mostram as listas filtradas padrão e as listas que criou para utilização própria ou que o gestor criou para utilização por parte dos funcionários. A partir das páginas Gerir listas, é possível:

- Eliminar uma lista.
- Rever a lista completa de listas filtradas.
- Editar uma lista criada por si ou pelos gestores ou iniciar o processo de criação de outra lista filtrada.
- Selecionar listas para adicionar à secção Lista de favoritos na barra de ação.

### Páginas Detalhes

A página Detalhes apresenta as informações para um registo. A secção superior da página apresenta os campos do registo. Se a edição incorporada estiver ativada, pode atualizar estes campos incorporados. Dependendo da configuração da sua função de utilizador, poderá personalizar a disposição dos campos na página Detalhes do registo. Para mais informações, consulte [Alterar a disposição da página de detalhes \(na página 810\)](#).

### Etiquetas do Campo e Texto da Nota Informativa

Dependendo do modo como o administrador configurar os campos, um campo que seja apresentado na página Detalhe de um registo pode ser etiquetado com uma etiqueta de texto ou com um ícone que indica a finalidade do campo. Por exemplo, um campo para manter um número de telemóvel poderá ter de ser etiquetado com a etiqueta de texto *Número de telemóvel* ou ter de ser etiquetado com um ícone que representa um telemóvel. A empresa também pode configurar um campo para que nenhuma etiqueta seja apresentada para esse campo.

Opcionalmente, o administrador pode adicionar texto da nota informativa aos campos. Se o texto da nota informativa estiver disponível para um campo, a etiqueta de texto para o campo fica sublinhada com uma linha pontilhada nas páginas Detalhe e Editar do registo, nos cabeçalhos da coluna nas páginas Lista e nas secções de informações relacionadas nas páginas Detalhe do registo, conforme mostrado no seguinte exemplo:

Account Name

Dependendo do modo como um campo é etiquetado e do texto da nota informativa estar ou não disponível para o campo, o texto da nota informativa é mostrado da seguinte forma:

- **Etiquetas de texto do campo.** Se o texto da nota informativa estiver disponível para o campo, o texto da nota informativa é apresentado quando coloca o ponteiro sobre a etiqueta do texto para o campo.
- **Etiquetas do ícone do campo.** Se o texto da nota informativa não estiver disponível para o campo, o nome do campo é apresentado quando colocar o ponteiro sobre o ícone. Se o texto da nota informativa estiver disponível para o campo, o texto da nota informativa é apresentado quando colocar o ponteiro sobre o ícone.
- **Campos sem etiqueta.** Não é mostrado texto da nota informativa.

### Imagens em Páginas Detalhe

Para determinados tipos de registo, o administrador da empresa pode especificar a possível apresentação de uma imagem nas páginas Detalhes do registo. Se o administrador especificar que uma imagem pode ser apresentada numa página Detalhes do registo, um repositório de valores para uma imagem é apresentado na parte superior à esquerda na página Detalhes. Não é possível alterar a localização da imagem na página. Para mais informações, consulte [Apresentar imagens nas páginas Detalhes do registo \(na página 75\)](#).

## Secções de Informações Relacionadas

Na parte inferior de uma página Detalhes do registo, pode aceder a secções de informações relacionadas que contêm listas de registos ligadas ao registo principal. Dependendo da configuração, as secções de informações relacionadas aparecem como listas ou separadores. Na aplicação padrão, cada lista de informações relacionadas dos registos ligados na página Detalhe mostra até cinco registos de um tipo de registo. Nas listas de registos ligados, pode efetuar alguns ou todos os procedimentos seguintes, dependendo do tipo de registo e das definições do nível de acesso para o tipo de registo:

- Abra a lista completa de registos relacionados de um determinado tipo de registo.
- Ligue registos adicionais ao registo principal.
- Crie novos registos que estão ligados ao registo principal.
- Rever registos que já estejam ligados.
- Edite alguns dos campos em registos ligados ao registo principal se a edição incorporada estiver ativada.
- Altere a ordem das colunas na lista, arrastando os cabeçalhos das colunas para uma nova localização e largando-os.

Se a função de utilizador tiver o privilégio Personalizar o formato de apresentação das informações relacionadas, pode escolher mostrar as secções de informações relacionadas como listas ou como separadores, definindo a opção Formato das informações relacionadas no perfil pessoal. Se o campo Formato das Informações Relacionadas no seu perfil pessoal estiver em branco, será utilizada a definição da sua função de utilizador; e se o campo Formato das Informações Relacionadas na sua função de utilizador estiver em branco, será utilizada a definição da empresa.

Se as secções de informações relacionadas aparecerem como separadores e se a caixa de seleção Ativar Vista Melhorada para os Separadores no perfil da empresa estiver selecionada, a funcionalidade de listagem adicional, tal como a ordenação, filtragem e pesquisa, também está disponível nas secções de informações relacionadas. Além disso, o seu administrador pode configurar opcionalmente um filtro predefinido para uma lista de registos numa secção de informações relacionadas. Para obter mais informações, acerca da vista melhorada para separadores, consulte [Acerca da Vista Melhorada para os Separadores de Informações Relacionadas](#) (consultar [Acerca da Vista Melhorada para Separadores de Informações Relacionadas](#) na página 78).

Dependendo da configuração da sua função de utilizador, poderá personalizar a disposição das secções de informações relacionadas na página Detalhes do registo. Para mais informações, consulte [Alterar a disposição da página de detalhes](#) (na página 810).

Para muitos dos tipos de registo que aparecem nas secções de informações relacionadas, o seu administrador pode criar disposições que especificam quais os campos apresentados na lista de registos relacionados. No caso de alguns tipos de registo, o seu administrador pode também determinar qual o campo utilizado para ordenar a lista dos registos relacionados quando a lista é inicialmente apresentada e se os registos são ordenados por ordem crescente ou decrescente.

## Percorrer Separadores de Informações Relacionadas

Se utilizar um tema clássico e se as secções de informações relacionadas aparecerem como separadores, podem existir mais separadores disponíveis do que aqueles que cabem na página na janela do browser. Nesse caso, pode clicar nas setas à direita e esquerda dos separadores para percorrer pelos separadores. O comportamento de deslocação pelos separadores é determinado pela caixa de seleção Ativar Paginação do Tema Clássico para os Separadores no perfil da empresa, da seguinte forma:

- Se a caixa de seleção Ativar Paginação do Tema Clássico para os Separadores estiver desmarcada, as setas para a direita e esquerda percorrem os separadores um de cada vez.
- Se a caixa de seleção Ativar Paginação do Tema Clássico para os Separadores estiver selecionada, ao clicar nas setas para a direita e esquerda apresenta o conjunto seguinte ou anterior de separadores. Por exemplo, se estiverem disponíveis 15 separadores mas apenas seis couberem na página, pode clicar na seta para a direita para apresentar o segundo conjunto de seis separadores e clicar novamente na seta para apresentar

os restantes separadores. Em seguida, pode clicar na seta para a esquerda de modo a percorrer para os separadores anteriores, seis separadores de cada vez.

### Indicadores de Registos para Secções de Informações Relacionadas

Se a função de utilizador tiver o privilégio Personalizar a Página de Detalhes - Indicadores de Registo, pode configurar indicadores de registo das secções de informações relacionadas na página Detalhes do registo. Os indicadores de registo permitem ver se estão presentes registos numa secção de informações relacionadas, sem abrir a secção. O administrador também pode configurar os indicadores de registos para as páginas Detalhes relativamente aos tipos de registo ao nível da função. Se não personalizar as definições do indicador de registos de um tipo de registo, serão utilizadas as definições que são configuradas para o tipo de registo.

Para obter informações sobre o comportamento dos indicadores de registo, consulte [Acerca dos Indicadores de Registo para Secções de Informações Relacionadas \(na página 76\)](#). Para obter informações acerca da personalização das definições do indicador de registos, consulte [Gerir Indicadores de Registos para Secções de Informações Relacionadas \(na página 819\)](#).

### Utilizar o sistema de visualização frontal para ver as secções de informações relacionadas

O *sistema de visualização frontal* é uma lista de ligações para as secções de informações relacionadas da página. O sistema de visualização frontal também poderá estar disponível na parte inferior da janela do navegador. Para que o sistema de visualização frontal fique disponível, devem ser cumpridas as duas condições que se seguem:

- A caixa de seleção Suportar Definições do Sistema de Visualização Frontal deve estar marcada no tema do utilizador.
- A funcionalidade de visualização frontal deve ser ativada. Pode ativar ou desativar a funcionalidade do sistema de visualização frontal definindo a opção Sistema de Visualização Frontal no seu perfil pessoal. Se o campo Sistema de Visualização Frontal no seu perfil pessoal estiver em branco, é utilizada a definição para a empresa.

O procedimento seguinte descreve como utilizar o sistema de visualização frontal.

#### **Para utilizar o sistema de visualização frontal para ver as secções de informações relacionadas**

- Efetue um ou mais dos seguintes procedimentos:
  - Vá para as listas ou separadores das informações relacionadas sem ter de deslocar-se pela página, clicando nas ligações na apresentação.
  - Feche o sistema de visualização frontal clicando no sinal de menos (-) no ecrã.
  - Expanda novamente o ecrã clicando no sinal de mais (+).

A definição de fechado ou expandido no sistema de visualização frontal é mantida para todos os tipos de registo até que volte a alterá-la, ainda que termine sessão no Oracle CRM On Demand e inicie sessão novamente.

**NOTA:** Para obter informações sobre como alterar a opção Formato das informações relacionadas e a opção Sistema de visualização frontal no perfil pessoal, consulte [Atualizar os detalhes pessoais \(consultar \[Updating Your Personal Details\]\(#\) na página 794\)](#).

### Tarefas que podem ser efetuadas pelo utilizador nas páginas Detalhes

Na página Detalhes, também pode efetuar o seguinte:

- Crie um novo registo copiando o registo existente (para a maioria dos tipos de registo). O administrador da empresa determina quais os valores do campo que são automaticamente copiados para o novo registo.
- Expanda e feche as secções nas páginas Detalhes, conforme necessário. Estas definições são mantidas até o utilizador as alterar novamente, mesmo se terminar sessão no Oracle CRM On Demand e iniciar sessão novamente.

- Acrescente o registo aos seus registos favoritos clicando no ícone Acrescentar aos Favoritos no lado direito da barra de título na página Detalhe.
- Retire o registo dos seus registos favoritos clicando no ícone Retirar dos Favoritos no lado direito da barra de título na página Detalhe.
- Clicar no ícone Nota para adicionar notas ou visualizar as notas de outros utilizadores.
- Enviar uma nota a outro utilizador deslocando o cursor para cima do nome do utilizador, consulte [Enviar notas para outros utilizadores \(na página 173\)](#).

As páginas Detalhes também podem conter applets da Internet personalizada configuradas pelo administrador da empresa. Também são utilizadas para incorporar widgets, RSS Feeds e outro conteúdo da Internet na página. Para obter mais informações, consulte [Acerca de applets da Internet personalizada \(na página 1374\)](#).

### Páginas de Novo Registo

Pode criar registos a partir de áreas diferentes em Oracle CRM On Demand. A disposição do campo que visualiza na página onde introduz as informações de um novo registo depende de como a sua função do utilizador é configurada. Para mais informações sobre a disposição de campo em páginas de novo registo, consulte [Acerca das Disposições de Páginas de Novo Registo \(consultar About the Layouts of New Record Pages na página 53\)](#).

### Páginas Editar

As páginas de edição mostram os campos de um registo no formato editável. Pode utilizar estas páginas para atualizar as informações do registo. Os campos de registo nas páginas de edição são idênticos à parte superior das páginas Detalhes. Se o texto da nota informativa estiver disponível para um campo, a etiqueta de texto para o campo fica sublinhada com uma linha pontilhada nas páginas Editar do registo.

As páginas Detalhes e Editar podem conter campos personalizados de ligação Internet. O administrador pode especificar se uma determinada ligação Internet é apresentada na página Editar, página Detalhes ou ambas, tal como está descrito em Configurar ligações Internet (consultar [Configurar ligações da Internet na página 1327](#)).

### Páginas de Disposição

Os administradores e outros utilizadores que tenham os privilégios necessários podem configurar e personalizar a disposição de muitas páginas no Oracle CRM On Demand, bem como configurar disposições de separadores, disposições da barra Ação, entre outras. Nas páginas Disposição onde configura essas disposições, normalmente especifica a configuração que pretende selecionando itens numa lista e deslocando-os para outra lista.

Para deslocar os valores de uma lista para outra lista nas páginas Disposição, pode utilizar as setas para a esquerda e direita que são fornecidas na página e as instruções na ajuda online descrevem normalmente este método de deslocação dos valores. No entanto, em muitas páginas Disposição, pode também deslocar um valor de uma lista para outra lista fazendo duplo clique no valor. Quando clica duas vezes num valor, este é deslocado para a lista imediatamente à direita da lista na qual aparecia anteriormente. Se clicar duas vezes num valor na lista mais à direita, o valor é deslocado para a lista imediatamente à esquerda da lista na qual aparecia anteriormente.

**NOTA:** Nos casos em que as listas na página Disposição são apresentadas num formato de grelha, tais como as páginas Disposição para personalizar ou customizar as disposições de campos para as páginas Detalhe dos registos, a capacidade de deslocar um valor de uma lista para outra lista ao fazer duplo clique no valor não é suportada. Além disso, a capacidade de deslocar um valor de uma lista para outra lista ao tocar no valor num dispositivo de toque não é suportada.

Normalmente, as setas para cima e para baixo também são fornecidas na página Disposição para permitir alterar a ordem dos itens dentro de uma lista.

**NOTA:** A capacidade de deslocar um valor de uma lista para outra também é suportada noutras áreas da interface. Por exemplo, na secção Apresentar Colunas numa página de configuração de lista, pode deslocar os campos da lista Campos Disponíveis para a lista Campos Seleccionados ao clicar duas vezes nos nomes dos

campos. Além disso, na janela onde seleciona valores para um campo da lista de escolha múltipla, pode deslocar os valores que pretende para a lista Seleccionada ao clicar duas vezes nos valores.

## Acerca da apresentação ou ocultação da barra de ação

O administrador da empresa atribui uma disposição da barra de ação a cada função de utilizador e pode também tornar a barra de ação indisponível para as funções de utilizador. Se a barra de ação estiver disponível na função do utilizador, aparece cada vez que inicia sessão no Oracle CRM On Demand. Durante a sessão no Oracle CRM On Demand, poderá ocultar e mostrar a barra de ação conforme necessário, clicando no ícone da barra de ação (três linhas horizontais).

Se utilizar um estilo de tema clássico, o ícone da barra de ação é apresentado de imediato à esquerda dos separadores na página do Oracle CRM On Demand. Se utilizar um estilo de tema moderno, o ícone da barra de ação é apresentado no cabeçalho global em cada página do Oracle CRM On Demand.

**NOTA:** Se a barra de ação estiver indisponível na função do utilizador, não pode mostrar a barra de ação.

## A minha página principal

A partir de A minha página principal, pode rever as informações do seu dia de trabalho. Pode:

- Verificar se tem compromissos no calendário na secção Calendário de hoje.

**NOTA:** Se as definições do campo Notificação da Atividade ao nível do utilizador ou da empresa lhe permitirem receber lembretes de janela sobreposta, quando o utilizador inicia sessão em Oracle CRM On Demand, a janela sobreposta Lembrete de Atividade apresenta todos os lembretes eminentes para atividades que sejam propriedade do utilizador ou nas quais o utilizador apareça na lista de utilizadores. Se forem apresentadas janelas de alerta quando iniciar sessão, o utilizador deve fechar as janelas de alerta para poder interagir com a janela sobreposta Lembrete de Atividade. Para mais informações acerca da janela sobreposta Lembrete de Atividade, consulte [Acerca de Lembretes de Atividade \(na página 215\)](#).

- Rever os alertas relacionados com o tempo que informam sobre prazos, por exemplo, da submissão de previsões, na secção Alertas. Os alertas são configurados pelo administrador da empresa. O seu administrador também poderá configurar alguns alertas para que apareçam numa barra de texto de deslocação na parte inferior de cada página do Oracle CRM On Demand ou em janelas sobrepostas em separado quando iniciar sessão no Oracle CRM On Demand ou em ambas as localizações. Para obter mais informações sobre a barra de texto de deslocação e janelas de alerta sobrepostas, consulte [Rever os Seus Alertas \(consultar \[Reviewing Your Alerts\]\(#\) na página 45\)](#).

- Analisar a lista de tarefas abertas, ordenadas por data limite e prioridade (seta para cima para 1-Alta, sem seta para 2-Média, seta para baixo para 3-Baixa), na secção Tarefas abertas.

**NOTA:** Se o administrador da empresa alterar os valores de apresentação para o campo Prioridade a partir dos valores predefinidos (por exemplo, a partir do valor predefinido de *1-Elevada* para um valor de *Mais elevada*), Oracle CRM On Demand não apresentará setas no campo Prioridade para as listas de tarefas, a menos que o administrador da empresa utilize os seguintes padrões: *1-etiqueta*, *2-etiqueta* ou *3-etiqueta*, em que *etiqueta* é o nome que o administrador da empresa atribui à prioridade da tarefa. Neste caso, Oracle CRM On Demand apresenta uma seta para cima para *1-etiqueta*, nenhuma seta para *2-etiqueta*, uma seta para baixo para *3-etiqueta* e nenhuma seta para quaisquer outros valores de apresentação. Por exemplo, Oracle CRM On Demand apresenta uma seta para cima para um valor de *1-A minha mais elevada*, mas não apresenta nenhuma seta para um valor de *A minha mais elevada*. Oracle CRM On Demand não apresenta setas para quaisquer valores personalizados, que o administrador da empresa adicione à lista de escolha do campo Prioridade. Para obter mais informações sobre a alteração dos valores predefinidos para listas de escolha, como o campo Prioridade, consulte [Alterar valores da lista de escolha \(consultar \[Changing Picklist Values\]\(#\) na página 1349\)](#).

- Reveja os registos recentemente criados ou modificados.

Na aplicação padrão, a secção Pistas recentemente criadas apresenta as pistas criadas mais recentemente. O utilizador ou o administrador da empresa pode personalizar A minha página principal para apresentar outros tipos de registo.

■ Visualize uma lista de contactos favoritos.

A secção Contactos Favoritos mostra os nomes de um máximo de 10 contactos que acrescentou aos registos favoritos. A ordem dos contactos na secção Contactos Favoritos é determinada pela data em que o utilizador acrescentou os contactos aos registos favoritos e não pela data em que os registos de contacto foram criados. Os contactos são listados por ordem descendente por data, com o contacto que acrescentou recentemente aos registos favoritos que aparecem na parte superior da lista. Na secção Contactos Favoritos, pode abrir a lista completa de contactos favoritos, clicando em [Mostrar Lista Completa](#). Para obter informações sobre a lista de Contactos Favoritos, consulte [Acerca da Lista de Contactos Favoritos \(na página 319\)](#).

■ Reveja uma análise que lhe interesse.

É possível que sejam mostradas uma ou mais secções de relatórios em A minha página principal, consoante a forma como o administrador da empresa configurou A minha página principal. Na aplicação padrão, A minha página principal mostra uma análise da qualidade das suas oportunidades para o trimestre atual (Qualidade do pipeline para o trimestre atual).

■ Ver widgets, RSS Feeds e outro conteúdo da Internet.

Dependendo do que o administrador da empresa tiver configurado e o que estiver incluído na disposição da página, pode ver o conteúdo da Internet incorporado em A minha página principal. Este conteúdo da Internet pode incluir widgets da Internet, como, por exemplo, mapas do Google ou vídeos de empresas e RSS Feeds. Para obter mais informações sobre como o conteúdo externo da Internet é configurado, consulte [Acerca de applets da Internet personalizada \(na página 1374\)](#).

O administrador da empresa pode personalizar a disposição de A minha página principal. Além disso, se a função de utilizador incluir o privilégio Personalizar páginas principais, pode adicionar secções à página e remover secções da página.

A tabela seguinte fornece instruções para tarefas normais que pode executar em A minha página principal.

Para executar os seguintes procedimentos	Siga estes passos
<b>Alertas</b>	
Ver uma lista de alertas	Na secção Alertas, clique na ligação <a href="#">Mostrar lista completa</a> . É aberta a página Alertas.
Ver um alerta	Na secção Alertas, clique na ligação para o alerta. A página Alerta é aberta com as informações adicionais sobre o alerta.
<b>Compromissos</b>	
Crie um compromisso	Na secção Calendário de hoje, clique em <a href="#">Novo</a> . Na página Editar compromisso, preencha as informações necessárias e grave o registo.
Rever um registo de compromisso	Na secção Calendário de hoje, clique na ligação <a href="#">Assunto do compromisso</a> que pretende rever. Aparece a página <a href="#">Detalhes do compromisso</a> .

Para executar os seguintes procedimentos	Siga estes passos
Rever os compromissos deste mês	Na barra de título Calendário de hoje, clique no ícone 31. O calendário é aberto com o plano do mês.
Rever os compromissos desta semana	Na barra de título Calendário de hoje, clique no ícone 7. O calendário é aberto com o plano da semana.
Rever compromissos de hoje	Na secção Calendário de hoje, clique na ligação Ver calendário ou no ícone 1. O calendário é aberto com os compromissos de hoje.
<b>Disposição</b>	
Alterar a disposição de A minha página principal	Para alterar as informações que aparecem em duas secções em A minha página principal, clique em Editar disposição e clique nas setas para adicionar ou remover secções e para organizar as secções na página.
<b>Registos</b>	
<b>NOTA:</b> Na aplicação padrão, a secção Pistas recentemente criadas apresenta as pistas criadas mais recentemente. O utilizador ou o administrador da empresa pode personalizar A minha página principal para apresentar outros tipos de registo, como Contas recentemente modificadas.	
Criar um registo	Na barra de título da secção que apresenta os registos, clique em Novo. Na página Editar, preencha as informações necessárias e grave o registo.
Rever um registo	Na secção que apresenta os registos, clique na ligação do registo que pretende rever. A página Detalhes do registo abre.
Rever uma lista de registos	Na secção que apresenta os registos, clique em Mostrar lista completa. A página Lista de registos abre.
<b>Relatórios</b>	
Dividir o gráfico por outra categoria	Dependendo da análise que apareça, poderá clicar na lista pendente e alterar a seleção. O gráfico e a tabela mostram os dados categorizados pela sua seleção. Na aplicação padrão, pode fazê-lo com a Qualidade do pipeline para o trimestre atual.
Ver os registos que abrangem um segmento no gráfico ou tabela	Dependendo da análise que apareça, poderá definir o nível de detalhe de um segmento ou ligação para ver os registos que abrangem essa categoria. Na aplicação padrão, pode fazê-lo com a secção Qualidade do pipeline para o trimestre atual.
<b>Tarefas</b>	

Para executar os seguintes procedimentos	Siga estes passos
Criar uma tarefa	Na secção Tarefas abertas, clique em Nova. Na página Editar tarefa, preencha as informações necessárias e grave o registo.
Rever um registo de tarefa	Na secção Tarefas abertas, clique na ligação Assunto da tarefa que pretende rever. Aparece a página Detalhes da tarefa.

## 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. Regra geral, os utilizadores só podem rever os alertas apresentados a todos os utilizadores e os alertas que são configurados para serem apresentados para as respetivas funções. Contudo, se a função do utilizador incluir o privilégio Gerir a Empresa, pode rever todos os alertas, incluindo os alertas que estão 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](#) (consultar [Campos de alerta](#) na página 1274)
- [Working with Lists](#) (consultar [Trabalhar com listas](#) na página 134)

## Trabalhar com o Centro de mensagens

O Centro de mensagens, na barra de ação, permite-lhe gerir notas pessoais, notas de outros utilizadores e notas sobre registos num só local. Por conseguinte, o Centro de mensagens promove uma comunicação e colaboração mais efetiva no Oracle CRM On Demand.

O Centro de mensagens pode conter:

- **Notas que criou para si.** Pode criar notas pessoais no Centro de mensagens. Isto é útil para registar ações às quais pretende dar seguimento ou para informações que pretende consultar mais tarde. Estas notas privadas são indicadas por um ícone que apresenta uma chave.

- **Notas sobre registos que subscreve.** Nos tipos de registo que suportam a funcionalidade de notas, é possível manter um controlo das conversações sobre um determinado registo, através da navegação para a página Detalhes e da subscrição de quaisquer notas adicionadas no registo. Em seguida, obterá uma cópia de todas estas notas no Centro de mensagens e pode responder para o registo do Centro de mensagens. Só recebe uma cópia das notas novas adicionadas para o registo; não recebe notas sobre outras alterações para o registo.
- **Notas enviadas por si a outros utilizadores.** Outro utilizador pode clicar no ícone de nota junto ao seu nome numa página na aplicação e enviar uma nota para si. As notas enviadas para si desta forma são indicadas através de um ícone mostrando duas pessoas.

O Centro de mensagens contém um ícone de nota (um pino) e o número de mensagens novas é apresentado junto ao ícone de nota.

Quando clica no ícone de nota no Centro de mensagens, é apresentada a lista de notas. Para cada nota, o nome do utilizador que criou a nota é apresentado, juntamente com o assunto ou com a primeira parte do texto da nota, se não existir assunto. É apresentada a data da nota ou, se esta for do dia de hoje, é apresentada a hora.

A partir da lista de notas, pode efetuar o seguinte:

Para executar os seguintes procedimentos	Siga estes passos
Ver uma nota	Desloque-se para a nota pretendida. Se a nota estiver ligada a um registo para o qual está subscrito, pode pesquisar detalhadamente o registo a partir da ligação na nota.
Criar uma nova nota	Clique em Nova nota. Escreva um assunto na primeira linha, caso seja solicitado, escreva a nota e clique em Gravar. O assunto é opcional; se não fornecer um assunto, os primeiros caracteres do texto da nota são copiados para a linha do assunto.
Responder a uma nota	Desloque-se para a nota pretendida, clique em Responder e escreva a nota. Quando clicar em Gravar, a resposta é enviada para o Centro de mensagens do utilizador que enviou a nota para si. Se selecionar Publicação, a resposta é publicada na página Detalhes relevante e é enviada para todos os utilizadores subscritos para o registo.
Eliminar uma nota	Desloque-se para baixo até à nota necessária e clique em Eliminar. Esta ação elimina a cópia da nota do Centro de mensagens, mas não elimina a nota real na página Detalhes do registo.
Ver detalhes do utilizador que enviou a nota	Desloque-se para baixo até à nota necessária e clique no nome de utilizador. A página Detalhes do utilizador é apresentada.

Pode incorporar o Centro de mensagens como um widget da Internet noutras aplicações. Para obter mais informações, consulte [Incorporar um widget do centro de mensagens \(na página 830\)](#).

Quando o Centro de mensagens é incorporado como um widget da Internet, pode clicar no botão Atualizar para atualizar o Centro de mensagens com as últimas mensagens do Oracle CRM On Demand.

## Trabalhar com Análises e Painéis Incorporados

O seu administrador pode incorporar análises e painéis em vários locais no Oracle CRM On Demand. Por exemplo, uma análise poderá aparecer numa applet da Web customizada na página Detalhe de um tipo-registo. Como outro exemplo, um painel poderá aparecer num separador Web customizado.

Dependendo das definições que o seu administrador selecionar para uma análise incorporada, poderão estar disponíveis ligações que lhe permitem executar algumas ou todas as seguintes ações para a análise:

- Renovação dos dados na análise.
- Impressão da análise.
- Exportação (transferência) da análise.

Além disso, o seu administrador determina se pode utilizar quaisquer parâmetros que estejam configurados para a análise. Os parâmetros permitem-lhe especificar valores de filtro para a análise.

Quando visualiza um painel incorporado, pode executar as seguintes ações:

- Renovação dos dados em todas as análises no painel.
- Customize as páginas e subpáginas do painel e grave as suas customizações. Para obter informações sobre a customização de páginas do painel, consulte [Customizar Páginas do Painel em Runtime](#) (consultar [Customizar Páginas de Painéis no Runtime](#) na página 1169).

Pode aceder às funcionalidades de renovação e customização através do ícone Opções da Página no canto superior direito do painel incorporado.

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

- Imprima uma página ou subpágina.
- Exporte o painel, uma página ou uma subpágina.

Pode aceder às opções de impressão e exportação através do ícone Opções da Página no canto superior direito do painel incorporado.

**NOTA:** As opções específicas que estão ativadas para impressão e exportação, tais como as opções PDF Imprimível e Exportar Página Atual, estão disponíveis nos submenus para as opções Imprimir e Exportar para Excel no menu Opções da Página. Se nenhuma das opções de impressão estiverem ativadas, o submenu para a opção Imprimir está vazio e não pode imprimir uma página ou subpágina. Do mesmo modo, se nenhuma das opções de exportação estiver ativada, o submenu para a opção Exportar para Excel está vazio e não pode exportar qualquer parte do painel.

## Trabalhar com applets RSS Feed

No Oracle CRM On Demand, pode utilizar applets RSS feed para subscrever conteúdo frequentemente atualizado no qual tem interesse, tal como entradas de blog, títulos de notícias ou podcasts. Este conteúdo pode, por exemplo, suplementar as informações do CRM com informações de novos fornecedores para os quais subscreveu. Poderá ter notícias do mercado geral apresentadas na página principal. Poderá ter notícias e informações específicas para os empregadores do cliente na página de detalhes Contactos.

O Oracle CRM On Demand tem um leitor de feeds integrado na aplicação, que agrega conteúdo de forma a que nunca tenha de deixar a aplicação. Por exemplo, em vez de ter de visitar outros Web sites para obter notícias do mercado, as informações são entregues no Oracle CRM On Demand. Além disso, para agregar conteúdo, o leitor de Feeds pode aceitar os parâmetros utilizador e campo de registo.

As applets RSS Feed são um tipo de applet da Internet personalizada, criadas pelo administrador da empresa, nas quais o URL para o RSS Feed é especificado. As applets RSS Feeds podem assim aparecer nos seguintes locais:

- A minha página principal
- Páginas principais do tipo de registo
- Páginas Detalhes do tipo de registo
- A barra de ação

Para obter mais informações sobre applets da Internet personalizada, consulte [Acerca de applets de Internet personalizadas](#) (consultar [Acerca de applets da Internet personalizada](#) na página 1374).

Tem de adicionar a applet à disposição da página principal, à disposição da página de detalhes ou à disposição da barra de ação, se ainda não aparecer na página ou na barra de ação.

O administrador da empresa pode especificar que uma applet RSS Feed é configurável. Se for este o caso, a ligação Configurar é apresentada com a applet e pode alterar o nome da applet e o URL associada à applet, de forma a que um RSS Feed diferente seja apresentado. Se uma applet RSS Feed não for configurável, a ligação Configurar não é apresentada.

**NOTA:** O administrador da empresa só tornará algumas applets RSS Feed configuráveis.

Se o administrador da empresa eliminar uma applet RSS Feed, as versões personalizadas da applet também são eliminadas da aplicação. Por exemplo, se um utilizador tiver uma applet para um Feed das notícias da CNN na sua página principal e outro utilizador tiver configurado a applet para um Feed das notícias da NBC na sua página principal, ambos os utilizadores perdem acesso ao Feed da applet se a applet RSS Feed original for eliminada.

### **Para configurar uma applet RSS Feed**

- 1 Clique na ligação Configurar.
- 2 No campo Nome, escreva um nome apropriado para a applet.
- 3 No campo URL, edite o URL conforme necessário.
- 4 Clique em Gravar.

O Feed é atualizado com dados do URL configurado. Para mais informações sobre a normalização de URLs no Oracle CRM On Demand, consulte [Acerca da normalização de URLs](#) (na página 1425).

**Nota:** Pode clicar em Utilizar predefinição para regressar ao URL como definido pelo administrador da empresa.

## **Trabalhar com registos**

Este tópico descreve os procedimentos comuns seguintes para trabalhar com os registos:

- [Criar registos](#) (na página 54)
- [Localizar registos](#) (na página 79)
- [Pré-visualizar Registos](#) (na página 121)
- [Atualizar Detalhes do Registo](#) (na página 123)
- [Ligar registos ao registo selecionado](#) (consultar [Linking Records to Your Selected Record](#) na página 126)
- [Atualizar registos ligados a partir de registos principais](#) (na página 133)
- [Trabalhar com listas](#) (na página 134)
- [Criar e refinar listas](#) (consultar [Creating and Refining Lists](#) na página 140)
- [Exportar registos em listas](#) (na página 155)
- [Transferir propriedade de registos](#) (na página 156)
- [Partilhar registos \(Equipas\)](#) (na página 157)
- [Alterar o livro personalizado principal num registo](#) (na página 161)
- [Atualizar grupos de registos](#) (na página 161)
- [Agreggar registos](#) (consultar [Merging Records](#) na página 163)
- [Adicionar notas](#) (na página 170)
- [Anexar ficheiros e URLs a registos](#) (na página 176)
- [Apagar e Restaurar Registos](#) (consultar [Eliminar e restaurar registos](#) na página 186)

- [Imprimir informações que aparecem em páginas \(na página 196\)](#)

## Tópicos Relacionados

Consulte os tópicos seguintes para obter informações relacionadas:

- [Ferramentas de importação e exportação \(na página 1740\)](#)
- [Acerca de acesso a dados, partilha do registo e propriedade do registo \(na página 50\)](#)

## Acerca de acesso a dados, partilha do registo e propriedade do registo

O acesso do utilizador aos dados no Oracle CRM On Demand é determinado por alguns componentes de controlo de acesso que estão associados à função de utilizador no Oracle CRM On Demand, através da seguinte forma:

- **Privilégios.** É possível aceder a determinados dados de negócio ou dados administrativos se for concedido o privilégio para esses dados à função de utilizador. Por exemplo, se a função de utilizador tiver o privilégio Gerir Regras de Dados - Gerir Regras de Fluxo de Trabalho, pode aceder a todos os dados de configuração do fluxo de trabalho.
- **Acesso ao tipo de registo e perfis de acesso.** Para aceder aos registos de um determinado tipo de registo, a função e os perfis de acesso do utilizador têm de ter as definições apropriadas, através da seguinte forma:
  - Para os tipos de registo de nível superior, o acesso ao tipo de registo tem de ser concedido à função de utilizador. Por exemplo, para aceder a qualquer registo de conta, tem de ser concedido o acesso ao tipo de registo Conta à função de utilizador.
  - O perfil de acesso tem de permitir o acesso ao tipo de registo. Os perfis de acesso também controlam as operações que pode efetuar nos dados aos quais pode aceder. Por exemplo, o perfil de acesso de proprietário pode conceder ao utilizador os direitos de edição para os registos de contas que pertencem ao utilizador e o perfil de acesso predefinido pode conceder ao utilizador os direitos só de leitura para os registos de contas visualizados pelo utilizador através do acesso partilhado mas que não pertencem ao utilizador.

**NOTA:** Os perfis de acesso também são utilizados em vários mecanismos de partilha de registos, os quais são explicados na seguinte secção.

### Mecanismos de partilha de registos

Os utilizadores podem partilhar os registos através dos seguintes mecanismos de partilha de registos:

- **A hierarquia de supervisão da empresa.** Por exemplo, um gestor pode consultar os registos de um subordinado.
- **Delegação do utilizador.** Por exemplo, um utilizador pode delegar o acesso a outro utilizador que poderá não estar na mesma hierarquia de supervisão.
- **Afiliação no livro personalizado.** Por exemplo, é possível conceder o acesso a um grupo de utilizadores diferente para um conjunto de registos associados a um livro personalizado designado como *Negócios únicos*.
- **Afiliação da equipa.** Por exemplo, o proprietário de um registo da conta pode partilhar a conta com um conjunto de utilizador pretendido.
- **Afiliação no grupo.** Um *grupo* é uma equipa de utilizadores predefinida. Por exemplo, se um utilizador que seja um membro de um grupo tornar-se no proprietário de um registo do contacto, todos os outros membros do mesmo grupo também são adicionados à equipa de contacto. Para mais informações sobre grupos, consulte [Gestão de grupos \(na página 1575\)](#).

**NOTA:** A partilha de dados através de livros personalizados é o método mais eficaz de partilha de dados para grandes empresas em que os utilizadores partilham mais do que um milhão de registos.

### Modos de propriedade do registo

Para a maior parte dos tipos de registo que suportam livros personalizados, o administrador da empresa pode configurar a propriedade do registo para o tipo de registo em modo de utilizador, modo de livro ou modo misto. Consoante as políticas da empresa e os modos de propriedade que foram configurados para os tipos de registo, o utilizador pode possuir diretamente os registos, aceder aos registos através de mecanismos de partilha de registos ou uma combinação de ambos. Os modos de propriedade do registo são os seguintes:

- **Modo de utilizador.** Quando um tipo de registo é configurado em modo de utilizador, cada registo desse tipo de registo tem de ter um proprietário atribuído. Um utilizador possui um registo quando o utilizador está associado ao campo Proprietário do registo. Se o campo Livro estiver disponível na página de detalhes do registo, o campo Livro apresenta o livro do utilizador associado ao proprietário.
- **Modo de livro.** Quando um tipo de registo é configurado em modo de livro, os registos desse tipo de registo não têm proprietários atribuídos. Em vez disso, cada registo tem de ter um livro personalizado principal associado. A associação de um livro personalizado principal a um registo não significa que o livro personalizado possui o registo, uma vez que um livro personalizado é um mecanismo de partilha de registos. A associação de um livro personalizado principal a um registo indica apenas que o registo pertence principalmente a um livro personalizado e não pertence a qualquer utilizador em particular. O modo de livro é útil em relatórios em que pretende indicar que o registo pertence a um determinado livro personalizado de modo a que não seja contabilizado várias vezes se o registo também for partilhado com outros livros.
- **Modo misto.** Quando um tipo de registo é configurado em modo misto, é possível configurar um registo desse tipo em qualquer uma das seguintes formas:
  - O registo pode ser configurado sem um proprietário ou um livro personalizado principal associado.
  - O registo pode ter um proprietário atribuído.
  - O registo pode ter um livro personalizado principal associado.

Para os tipos de registo que não suportam livros personalizados mas necessitam de proprietário, só é suportado o modo de utilizador da propriedade do registo.

Em qualquer modo de propriedade do registo, um registo não pode ter um proprietário atribuído e um livro personalizado principal associado. No entanto, em qualquer um dos modos de propriedade, o utilizador pode atribuir livros personalizados adicionais a um registo se o tipo de registo suportar livros personalizados.

Se o campo Livro existir numa página Detalhes do registo, o campo pode mostrar o nome de um livro de utilizador ou de um livro personalizado principal do registo ou o campo poderá estar em branco, da seguinte forma:

- Se o registo pertencer a um utilizador, o campo Livro mostra o nome do livro de utilizador para o proprietário do registo.
- Se o registo não pertencer a um utilizador, o campo Livro poderá mostrar um livro personalizado principal do registo ou o campo poderá estar em branco.

O administrador da empresa configura o modo de propriedade do registo tornando alguns campos obrigatórios para o tipo de registo. O administrador da empresa pode alterar o modo de propriedade do registo de um tipo de registo. Para obter informações sobre como configurar modos de propriedade do registo, consulte [Configurar modos de propriedade do registo \(na página 1561\)](#).

### Valores predefinidos nos campos Proprietário e Livro

Quando um utilizador abre uma página Novo registo, os valores dos campos Proprietário e Livro são os seguintes:

- Se o tipo de registo for configurado no modo utilizador, o campo Proprietário é preenchido automaticamente com a designação alternativa do utilizador. O campo Livro, se existir, é preenchido automaticamente com o nome do livro do utilizador.
- Se o tipo de registo estiver configurado em modo misto, não será preenchido o campo Proprietário ou Livro.

**NOTA:** Os compromissos criados pelo utilizador através do calendário são uma exceção ao comportamento normal dos modos de propriedade do registo. Quando cria um compromisso através do calendário, o campo Proprietário é preenchido com o seu nome, independentemente do modo de propriedade do registo.

- Se o tipo de registo estiver configurado no modo de livro, acontece o seguinte:
  - O campo Proprietário no novo registo não será preenchido.
  - Para o campo Livro, o valor predefinido depende do livro predefinido que é especificado para o tipo de registo no registo do utilizador, da seguinte forma:
    - Se um livro personalizado for especificado como livro predefinido para o tipo de registo, o campo Livro no novo registo é preenchido automaticamente com o nome do livro predefinido especificado.
    - Se um livro predefinido não for especificado para o tipo de registo, ou se um livro do utilizador ou o elemento Todos os livros for especificado como livro predefinido, o campo Livro não será preenchido no novo registo. Para informações sobre o elemento Todos os livros, consulte [Utilizar o Seletor de Livros \(na página 114\)](#).

**NOTA:** O campo Proprietário ou o campo Livro pode ser um campo obrigatório numa disposição da página, mesmo se o tipo de registo estiver configurado em modo misto. Se o campo Proprietário for obrigatório, o campo Proprietário está em branco por predefinição quando abre uma página Novo registo mas tem de seleccionar um proprietário do registo antes de guardá-lo. Quando selecciona um proprietário para o registo, o campo Livro mostra o nome do livro do utilizador do proprietário. Se o campo Livro for obrigatório na disposição da página, tem de seleccionar um livro personalizado principal antes de gravar o registo.

#### O que acontece quando é alterado o Modo de propriedade do registo de um tipo de registo?

Quando o modo de propriedade do registo de um tipo de registo é alterado de um modo para outro, acontece o seguinte:

- Quando cria um novo registo desse tipo de registo, é possível que seja pedido para seleccionar um proprietário para o registo ou para associar um livro principal ao novo registo, consoante o novo modo de propriedade.
- Se for o primeiro utilizador a atualizar um registo após a alteração do modo de propriedade, é possível que seja pedido para seleccionar um proprietário ou um livro principal para o registo antes de gravar as alterações, consoante o novo modo de propriedade. A tabela seguinte mostra o comportamento em cada circunstância.

Modo antigo	Novo modo	Comportamento
Modo de utilizador	Modo de livro	É pedido ao utilizador para seleccionar um livro personalizado principal no campo Livro.
Modo de utilizador	Modo misto	Pode seleccionar um proprietário no campo Proprietário ou um livro personalizado principal no campo Livro, mas não ambos.
Modo de livro	Modo de utilizador	É pedido ao utilizador para seleccionar um utilizador no campo Proprietário.

Modo antigo	Novo modo	Comportamento
Modo de livro	Modo misto	Pode selecionar um proprietário no campo Proprietário ou um livro personalizado principal no campo Livro, mas não ambos.
Modo misto	Modo de utilizador	É pedido ao utilizador para selecionar um utilizador no campo Proprietário.
Modo misto	Modo de livro	É pedido ao utilizador para selecionar um livro personalizado principal no campo Livro.

Além disso, se o proprietário de um registo existente for removido do registo quando este for atualizado após o modo de propriedade do registo do tipo de registo ser alterado de modo de utilizador para outro modo, acontece o seguinte:

- Se o tipo de registo suportar equipas, todos os membros da equipa, exceto o anterior proprietário do registo, permanecem como membros da equipa. O comportamento é o mesmo para os membros da equipa que são membros de um grupo predefinido; ou seja, todos os membros do grupo, exceto o anterior proprietário do registo, permanecem como membros da equipa. No entanto, o tipo de registo Conta é uma exceção a esta regra. Se o anterior proprietário de uma conta for um membro de um grupo predefinido, todos os membros do grupo serão removidos da equipa. Quaisquer membros da equipa que não sejam membros do grupo predefinido permanecem como membros da equipa, como acontece com outros tipos de registo.

**NOTA:** Na aplicação standard, o proprietário anterior do registo não é retido como membro da equipa, conforme descrito aqui. No entanto, o administrador pode configurar o tipo de registo para que o proprietário anterior do registo seja retido como membro da equipa do registo. Para obter informações sobre como configurar um tipo de registo para reter o proprietário anterior como membro da equipa, consulte [Customizar a Propriedade Anterior de Registos Partilhados](#) (consultar [Customizar a Propriedade Anterior de Registos Partilhados](#) na página 1461).

- Se uma atividade que teve anteriormente um proprietário for atualizada e o campo proprietário estiver limpo, a atividade já não é apresentada no calendário do anterior proprietário. No entanto, a atividade é apresentada nas listas das atividades relacionadas acedidas pelos utilizadores a partir das páginas Detalhes do registo. Qualquer utilizador, incluindo o anterior proprietário do registo, que tem acesso ao registo através da afiliação no livro vê a atividade na lista relacionada de atividades abertas ou concluídas, conforme adequado.

## 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](#) (consultar [Alterar a disposição da página de detalhes](#) na página 810).

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

## Criar registos

Pode criar um registo a partir de diferentes áreas dentro da aplicação. A área a escolher depende do que pretenda fazer:

- Criar o registo numa janela de contexto que seja independente dos registos em que está a trabalhar. Esta ação não irá fazê-lo sair da área principal da aplicação.
- Criar o registo clicando no botão Novo da página principal, de lista ou de detalhes. Cada uma destas páginas abre o mesmo formulário que os outros métodos, mas muda o foco da sua página atual para a página de edição. Terá de utilizar a ligação Anterior para regressar à página em que está a trabalhar.
- Criar o registo para um tipo de registo diferente que seja automaticamente ligado ao registo em que está a trabalhar atualmente.

Também pode criar novos registos das seguintes formas:

- Através da importação de registos:
  - Utilizar o Assistente de importação para importar registos a partir de ficheiros (CSV) de valores separados por vírgulas externos se a função de utilizador tiver o privilégio Importação pessoal
  - Utilizar o utilitário do cliente do Oracle Data Loader On Demand
  - Utilizar os serviços Internet para sincronizar registos com outras aplicações

O tipo de registos que é possível importar depende dos privilégios atribuídos à função de utilizador. Para obter mais informações sobre como importar registos a partir de ficheiros CSV externos e outras origens externas, consulte [Ferramentas de importação e exportação \(na página 1740\)](#).

- Através da conversão de registos da pista. Com base nas opções que seleccionar na página Converter pista, é possível criar um ou mais do seguinte através da conversão de um registo da pista:
  - Um registo de conta
  - Um registo de contacto
  - Um registo de oportunidade

Para obter mais informações sobre como converter pistas, consulte [Converter pistas em contas, contactos, registos de negócio ou oportunidades \(na página 272\)](#).

- Através da conversão de registos de negócio. Com base nas opções que seleccionar na página Converter registo de negócio, é possível criar um ou mais do seguinte através da conversão de um registo de negócio:
  - Um registo de conta
  - Um registo de contacto
  - Um registo de oportunidade

Para obter mais informações sobre como converter registos de negócio, consulte [Converter registos de negócio em contas, contactos ou oportunidades \(na página 485\)](#).

**SUGESTÃO:** Para evitar a duplicação de registos, pesquise o registo antes de criar um novo e consulte [Localizar registos \(na página 79\)](#).

**NOTA:** Um asterisco (\*) ao lado de um nome de campo indica que se trata de um campo obrigatório. Além disso, se uma disposição customizada for atribuída à sua função para a página de novo registo do tipo de registo, a página que abre quando cria um registo pode incluir menos campos do que os disponíveis na disposição completa da página para o tipo de registo. Se pretender introduzir informações para campos adicionais, pode abrir a página completa ao clicar na ligação Avançado na página de novo registo. A ligação Avançado está disponível na página de novo registo apenas se uma disposição customizada for atribuída à sua função para a página de novo registo do tipo de registo. Para mais informações sobre a disposição de campo em páginas de novo registo, consulte [Acerca das Disposições de Páginas de Novo Registo \(consultar About the Layouts of New Record Pages na página 53\)](#).

#### ***Para criar um registo utilizando a secção Criar***

- 1 Na barra de ação, expanda a secção Criar se necessário.
- 2 Clique no tipo de registo que pretende criar.
- 3 No formulário Novo registo, preencha as informações de registo.
- 4 Grave o registo, clicando em Gravar ou em Gravar e Continuar:
  - Se clicar em Gravar, o Oracle CRM On Demand grava o novo registo e fecha o formulário do novo registo.
  - Se clicar em Gravar e Continuar, o Oracle CRM On Demand grava o novo registo e orienta o utilizador para a página Detalhe do novo registo de forma a que possa associar conteúdo adicional ao registo, por exemplo, notas e anexos.

#### ***Para criar um registo a partir da página principal, de lista ou de detalhes***

- 1 A partir de qualquer destas páginas, clique no botão Novo na barra de título.
- 2 Na página Editar, preencha as informações de registo.
- 3 Grave o registo.

#### ***Para criar um registo que esteja ligado ao registo selecionado***

- 1 Selecione o registo.  
Para obter instruções sobre como selecionar um registo, consulte [Localizar registos \(na página 79\)](#).
- 2 Na página Detalhes do registo, desloque-se para a secção adequada.
- 3 Na barra de título dessa secção, clique no botão Novo ou Adicionar.
- 4 Na página Editar, preencha as informações de registo.
- 5 Grave o registo.

### Introduzir informações nos registos

Quando cria registos, pode introduzir informações diretamente nalguns campos ou selecionar valores de uma lista pendente. Para além disso, no caso de alguns campos, pode clicar num ícone à direita do campo para apresentar uma janela a partir da qual pode selecionar valores ou introduzir valores. Os ícones em que pode clicar são:

- **Ícone de telefone.** Permite introduzir os detalhes de um número de telefone.
- **Ícone de calendário.** Permite selecionar uma data.
- **Ícone de moeda.** Permite pesquisar e selecionar uma moeda.
- **Ícone de pesquisa (lupa).** Permite pesquisar e selecionar um ou vários registos que estarão associados ao registo que está a ser criado. O ícone de pesquisa também é utilizado para selecionar valores para campos da lista de escolha com seleção múltipla.

### Acerca de campos da lista de escolha e grupos de valores da lista de escolha

Nos campos da lista de escolha, pode selecionar um valor a partir de uma lista de valores predefinida. Se a empresa utilizar grupos de valores da lista de escolha, a empresa pode limitar os valores disponíveis num campo da lista de escolha a um subconjunto de valores definidos para o campo em determinados casos. Para mais informações sobre os campos da lista de escolha e grupos de valores da lista de escolha, consulte [Acerca de campos da lista de escolha, grupos de valores da lista de escolha e divisões \(na página 62\)](#).

### Acerca das listas de escolha múltipla

Uma lista de escolha de seleção múltipla é uma lista de escolha a partir da qual é possível selecionar vários valores. Quando clica no ícone Pesquisa de uma lista de escolha de seleção múltipla, é apresentada uma janela sobreposta, que lhe permite selecionar os valores obrigatórios, movendo valores de uma lista Disponível para uma lista Selecionado. Pode deslocar um valor de uma lista para outra ao clicar duas vezes no valor ou ao selecionar o valor e utilizar as setas para a esquerda e direita para o deslocar. Também é possível ordenar os valores na lista Selecionado.

As listas de escolha múltipla são suportadas para os seguintes tipos de registo:

- Conta
- Atividade
- Contacto
- Objeto personalizado 01
- Objeto personalizado 02
- Pista
- Oportunidade
- Parceiro
- Pedido de assistência

### Acerca dos números de telefone

Os campos de telefone têm um ícone de telefone junto a estes. Ao clicar no ícone abre o editor do telefone, onde pode efetuar o seguinte:

- Selecione o país do número de telefone.

- Introduza o indicativo.
- Introduza o número local.
- Introduza uma extensão se existir.

Quando grava o número de telefone, o Oracle CRM On Demand coloca o prefixo no número de telefone introduzido com o seguinte:

- Um símbolo de mais (+) para representar o código de acesso internacional para ligar para o país onde está localizado.

Por exemplo, se a Definição local no registo do utilizador for Inglês - Estados Unidos, o símbolo mais representa o código de acesso internacional 011. Se a Definição local no registo do utilizador for Francês - França, o símbolo mais representa o código de acesso internacional 00.

- O indicativo do país selecionado no número de telefone.

Por exemplo, se selecionar Espanha como o país do número de telefone, o Oracle CRM On Demand coloca o prefixo 34 no número de telefone, para além do símbolo mais.

**SUGESTÃO:** Se pretender determinar o indicativo de um país, poderá clicar no ícone de telefone, selecionar o país e gravar as informações. O indicativo do país é apresentado no campo Telefone.

A lista de países no editor do telefone inclui algumas dependências, territórios estrangeiros e regiões de estados soberanos. Por exemplo, a Ilha de Man é uma dependência da coroa britânica e Alanda é uma região da Finlândia. Uma dependência, um território estrangeiro ou uma região podem ter o mesmo código de país do estado soberano. Nestas situações, quando edita um número de telefone com esse código de país, o campo País no editor do telefone 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 foi originalmente introduzido.

Por exemplo, poderá selecionar Alanda no campo País no editor do telefone quando introduzir, pela primeira vez, um número de telefone. O Oracle CRM On Demand cria automaticamente um prefixo para esse número de telefone com 358, para além do sinal de mais. Se clicar no ícone de telefone mais tarde para editar o número de telefone, a Finlândia aparece no campo País no editor do telefone.

### Acerca de Campos de Obrigatoriedade Condicional

O seu administrador pode configurar um campo de forma que seja de obrigatoriedade condicional, ou seja, o campo não é obrigatório por predefinição, mas torna-se obrigatório se os dados noutros campos do registo cumprirem determinados critérios. Quando isto acontece, um asterisco vermelho (\*) é apresentado ao lado do campo, que é agora um campo obrigatório, e se for apresentada a etiqueta do texto para o campo, é apresentada em texto vermelho. Se o campo estiver em branco, deve atualizá-lo antes de gravar o registo.

Para obter informações sobre algumas limitações aplicáveis ao editar campos de obrigatoriedade condicional, consulte [Acerca de Campos de Obrigatoriedade Condicional \(na página 1309\)](#).

### Acerca da Conversão Automática de Texto em Ligações

Se a cadeia de texto que introduz num campo do tipo de campo Texto (Abreviado) ou Texto (Longo) iniciar com http:// ou https://, o texto pode automaticamente ser convertido numa ligação depois de o valor do campo ser gravado. A caixa de seleção Converter Valores do Texto URL em Ligações no perfil da empresa determina o comportamento desse texto nestes campos, da seguinte maneira:

- Se a caixa de seleção estiver selecionada no perfil da empresa, o texto é automaticamente convertido numa ligação depois de o valor do campo ser gravado.
- Se a caixa de seleção não estiver selecionada, o texto não será convertido numa ligação.

### Acerca de campos de morada

Relativamente às moradas, a aplicação apresenta diferentes campos para receber informações específicas do país. Por exemplo, se selecionar Japão como o país de uma morada para faturação de uma conta, os outros campos de morada mudam para os campos necessários para as moradas japonesas, tais como Chome, Ku e Shi/Gun.

Em geral, as moradas são armazenadas com o tipo de registo específico. No entanto, algumas moradas são transitadas quando liga um registo a outro. Por exemplo, se introduzir uma morada de expedição e faturação para uma conta, a morada de faturação irá aparecer na página Detalhe do contacto quando ligar a conta ao contacto.

Se o administrador da sua empresa tiver adicionado a secção Moradas à sua aplicação, poderá controlar outras moradas para esses registos como contas e contactos. Quando controla moradas para contactos, a morada principal é sempre aquela que tiver introduzido na secção Morada alternativa.

### Suportar Formatação de HTML

Consoante a configuração da sua empresa, pode ser suportada a formatação de HTML em determinados campos, incluindo o campo Descrição em muitos tipos de registo. Para mais informações, consulte Acerca do Editor HTML (consultar [About the HTML Editor](#) na página 66).

### Tópicos Relacionados

Consulte os tópicos seguintes para obter informações relacionadas:

- [Acerca dos Campos Concatenados](#) (consultar [About Concatenated Fields](#) na página 58)
- [Acerca dos Campos Apresentados como Imagens](#) (na página 60)
- [Acerca de campos da lista de escolha, grupos de valores da lista de escolha e divisões](#) (na página 62)
- [Acerca de Campos Mascaráveis](#) (na página 64)
- [Acerca de Caracteres Especiais nos Endereços de Correio Eletrónico](#) (na página 65)
- [Acerca das Disposições de Páginas de Novo Registo](#) (consultar [About the Layouts of New Record Pages](#) na página 53)

## About Concatenated Fields

Um *campo concatenado* consiste num campo que pode apresentar os valores de vários campos e que também pode apresentar 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 (consultar [Considerações Durante a Edição de Campos num Campo Concatenado](#) na página 59)
- Editing Fields in a Concatenated Field (consultar [Edição de Campos num Campo Concatenado](#) na página 60)
- [About Targeted Search](#) (na página 80)
- Using Advanced Search (consultar [Utilizar pesquisa avançada](#) na página 98)
- [Creating and Refining Lists](#) (na página 140)

## Considerações Durante a Edição de Campos num Campo Concatenado

As considerações seguintes aplicam-se quando edita os campos num campo concatenado:

- Se o administrador especificar um campo como só de leitura para o tipo de registo ou na disposição da página Detalhes, não poderá editar esse campo num campo concatenado.
- Se o administrador especificar que é um campo obrigatório, esse campo deverá ter um valor quando fizer parte de um campo concatenado.
- Quaisquer regras de validação do campo que se aplicam a um campo continuam a aplicar-se ao campo quando fizer parte de um campo concatenado.
- Se a atualização de um campo num campo concatenado falhar as regras de validação do campo, nenhuma das alterações nos campos será gravada. Por outras palavras, todas as alterações na janela de edição são gravadas ou nenhuma das mesmas será gravada.
- Quando edita um campo concatenado numa página Editar registo, as alterações não serão gravadas quando clicar em Gravar para fechar a janela de edição para o campo concatenado. As alterações aos campos no campo concatenado são gravadas quando grava o registo.
- Se um campo concatenado incluir um campo que lhe permita associar um registo ao registo com o qual está a trabalhar, e se as associações inteligentes estiverem ativadas, a funcionalidade de associação inteligente é suportada no campo concatenado. Para obter informações sobre associações inteligentes, consulte [Acerca de Associações Inteligentes e da Funcionalidade de Resolução Automática](#) (na página 113).
- Não pode editar qualquer texto adicional que o administrador especifica num campo concatenado.

## Acerca de Campos de Morada nos Campos Concatenados

O administrador pode incluir campos a partir de moradas num campo concatenado. Quando editar um campo concatenado que inclui um campo a partir de uma morada, aplicam-se as seguintes considerações:

- Se um campo de morada num campo concatenado for de uma morada partilhada num registo de parceiro, conta, contacto ou concessionário, não pode editar os campos na morada. Em vez disso, pode seleccionar uma morada diferente.
- Se o campo for de uma morada que não seja uma morada partilhada, são aplicadas as seguintes considerações:
  - Pode editar todos os campos no âmbito da morada.
 

Por exemplo, se o campo Faturação - Cidade estiver incluído num campo concatenado, pode editar todos os campos no âmbito do modelo de morada para faturação para o país relevante. Se o campo concatenado incluir também um campo a partir de outra morada, tal como o campo Localidade de Expedição a partir da morada para expedição, pode também editar todos os campos no âmbito do modelo para essa morada para o país relevante.
  - Se seleccionar um país diferente para a morada, as etiquetas dos outros campos no âmbito do modelo de morada alteram em conformidade.

**NOTA:** Se o campo concatenado incluir um campo de morada que não faça parte do modelo de morada para o país na morada no registo, o campo fica em branco no âmbito do campo concatenado. Neste caso, quando editar o campo concatenado, pode editar os campos que compõem o modelo de morada para a morada no

registro. No entanto, não pode editar o campo que faz parte do campo concatenado a menos que altere o país na morada e no modelo de morada para o novo país incluir o campo.

### Tópicos Relacionados

Consulte os tópicos seguintes para obter informações relacionadas:

- Acerca dos Campos Concatenados (consultar [About Concatenated Fields](#) na página 58)
- Edição de Campos num Campo Concatenado (na página 60)

### Edição de Campos num Campo Concatenado

Este tópico descreve como editar os campos num campo concatenado.

#### *Para editar os campos num campo concatenado utilizando a funcionalidade de edição incorporada*

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

#### Editar os Campos num Campo Concatenado numa Página Editar Registro

O procedimento seguinte descreve como editar os campos num campo concatenado numa página Editar registro.

#### *Para editar os campos num campo concatenado numa página Editar registro*

- 1 Clique no ícone de edição (lápiz) para que o campo concatenado abra a janela de edição.
- 2 Na janela Editar, edite os campos individuais que aparecem no campo concatenado.
- 3 Grave as alterações.
- 4 Quando concluir a edição do registro, grave as alterações.

**NOTA:** Quando edita um campo concatenado numa página Editar registro, as alterações não serão gravadas quando clicar em Gravar para fechar a janela de edição para o campo concatenado. As alterações aos campos no campo concatenado são gravadas quando grava o registro.

### Tópicos relacionados

Consulte os tópicos seguintes para obter informações relacionadas:

- [Considerações Durante a Edição de Campos num Campo Concatenado](#) (na página 59)
- Acerca dos Campos Concatenados (consultar [About Concatenated Fields](#) na página 58)

### Acerca dos Campos Apresentados como Imagens

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

- **Campos inteiros de classificação de estrelas.** Num campo inteiros de classificação de estrelas, o valor do campo é apresentado como uma imagem de cinco estrelas. A empresa pode utilizar os campos de classificação de estrelas de várias maneiras para satisfazer as necessidades da empresa. Por exemplo, a empresa pode utilizar um campo de classificação de estrelas nos registos de oportunidade para indicar o valor estimado das oportunidades. Num campo de classificação de estrelas, pode selecionar as estrelas para aumentar a classificação e anular a seleção das estrelas para reduzir a classificação. Se não for selecionada nenhuma estrela, não será aplicada nenhuma classificação. Uma estrela selecionada diz respeito a uma classificação inferior e cinco estrelas selecionadas dizem respeito à classificação superior.

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

- Quando não for selecionada uma estrela, o campo será nulo, ou seja, não terá um valor armazenado.

- Quando for selecionada uma estrela, o valor armazenado será 1. Quando forem selecionadas duas estrelas, o valor armazenado será 2, etc.

**SUGESTÃO:** Se for definida uma classificação de estrelas e pretender limpar a classificação de estrelas de modo a que o campo tenha um valor nulo, edite o campo e clique imediatamente à esquerda da primeira estrela no campo de classificação para limpar a classificação.

- **Campos inteiros do semáforo.** Num campo inteiro do semáforo, o valor do campo é apresentado como um semáforo horizontal. Quando seleciona a primeira luz é vermelha, quando seleciona a segunda luz é âmbar e quando seleciona a terceira luz é verde. A empresa pode utilizar os campos do semáforo de várias maneiras para satisfazer as necessidades da empresa. Por exemplo, a empresa pode utilizar um campo do semáforo nos registos da tarefa para indicar o quão próxima a data limite está da tarefa, da seguinte forma:
  - Um estado verde pode indicar que a data limite se encontra a cinco ou mais dias de hoje.
  - Um estado âmbar pode indicar que a data limite tem menos cinco dias a partir de hoje.
  - Um estado vermelho pode indicar que a data limite se encontra no passado, ou seja, a tarefa encontra-se em atraso.

No máximo, só uma das luzes num campo do semáforo pode ser selecionada a qualquer momento e o campo não ter qualquer luz selecionada.

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

- Quando não for selecionada uma luz, o campo será nulo, ou seja, não terá um valor armazenado.
- Quando for selecionada a luz vermelha, o valor armazenado será zero (0).
- Quando for selecionada a luz âmbar, o valor armazenado será 1.
- Quando for selecionada a luz verde, o valor armazenado será 2.

**SUGESTÃO:** Se for selecionada uma luz e pretender redefinir o campo de modo a que nenhuma luz seja selecionada e o campo tenha um valor nulo, edite o campo e clique na luz que está atualmente selecionada. Em seguida, a seleção da luz é anulada e o campo tem um valor nulo.

### Acerca dos Campos de Classificação de Estrelas e do Semáforo nos Critérios de Pesquisa e Lista

Pode utilizar campos de classificação de estrelas e do semáforo como campos de filtro para listas e o administrador também pode adicionar estes campos à disposição da pesquisa para o tipo de registo. No entanto, para especificar o valor que pretende pesquisar, deverá introduzir o valor inteiro do campo. Por exemplo, se pretender localizar registos que não estão classificados, utilize a condição É NULO no campo de classificação para pesquisar os registos. Se pretender localizar registos que têm uma definição verde num campo do semáforo, pesquise registos em que o valor no campo do semáforo seja igual a 2.

### Acerca da Edição de Campos de Classificação de Estrelas e do Semáforo

Pode editar campos de classificação de estrelas e do semáforo nas páginas Editar registo e também pode editá-los nas páginas Detalhes do registo e nas páginas Lista. Se um campo de classificação de estrelas for incluído nas colunas apresentadas numa lista, a imagem da estrela aparece no campo para um registo se, pelo menos, uma estrela for selecionada no campo nesse registo. No entanto, se não for selecionada nenhuma estrela no campo, a imagem não aparecerá no campo na lista, mas pode atualizar o campo incorporado na página Lista para selecionar as estrelas.

Da mesma forma, se um campo do semáforo for incluído nas colunas apresentadas numa lista, a imagem do semáforo aparece no campo para um registo se, pelo menos, uma luz for selecionada no campo nesse registo. No entanto, se não for selecionada nenhuma luz no campo, a imagem não aparecerá no campo na lista, mas pode atualizar o campo incorporado na página Lista para selecionar uma luz.

### Tipos de Registo que Suportam Campos de Classificação de Estrelas e do Semáforo

Os tipos de registo seguintes suportam campos de classificação de estrelas e do semáforo:

- Conta
- Atividade

- Contacto
- Pista
- Oportunidade
- Solução

**NOTA:** Os campos de classificação de estrelas e do semáforo são suportados por várias linguagens de programação da aplicação (API) que podem ser utilizadas com Oracle CRM On Demand.

## Acerca de campos da lista de escolha, grupos de valores da lista de escolha e divisões

Para muitos tipos de registo, a empresa pode limitar os valores disponíveis num campo da lista de escolha a um subconjunto de valores definidos para o campo. Para limitar as seleções nos campos da lista de escolha, o administrador configura os grupos de valores da lista de escolha e liga os valores nos campos da lista de escolha aos grupos de valores da lista de escolha. Os grupos de valores da lista de escolha podem controlar um ou mais campos da lista de escolha num ou mais tipos de registo. O administrador pode adicionar o campo Grupo de valores da lista de escolha à disposição da página para um tipo de registo. Este campo permite ao utilizador seleccionar um grupo de valores da lista de escolha. Assim, em qualquer campo da lista de escolha controlado pelo grupo de valores da lista de escolha seleccionado no registo, apenas os valores ligados ao grupo de valores da lista de escolha são apresentados na lista de escolha.

Por exemplo, suponhamos que a empresa tem três call centers que utilizam o Oracle CRM On Demand. Dependendo da localização de um call center e dos produtos aos quais o call center presta assistência, alguns dos valores num número de campos da lista de escolha em pedidos de assistência não são válidos para os utilizadores nos vários call centers. Para ajudar os utilizadores a seleccionar valores apropriados para o call center, o administrador configura os três grupos de valores da lista de escolha; ou seja, um grupo de valores da lista de escolha para cada call center. Em seguida, o administrador liga um subconjunto dos valores para cada um dos campos da lista de escolha relevantes a cada um dos grupos de valores da lista de escolha e adiciona o campo Grupo de valores da lista de escolha à disposição da página para o tipo de registo Pedido de assistência. Quando um utilizador num call center cria um pedido de assistência, o utilizador pode seleccionar o grupo de valores da lista de escolha adequado para esse call center no campo Grupo de valores da lista de escolha no pedido de assistência. Em seguida, as escolhas nos campos da lista de escolha no registo são limitadas aos valores apropriados para o call center.

### Acerca de divisões e grupos de valores da lista de escolha

Se a empresa utilizar o tipo de registo Divisão para organizar os utilizadores em subgrupos para objetivos da atividade, cada registo de utilizador pode ser associado a uma ou mais divisões, uma das quais é especificada como a divisão principal. Cada divisão pode ser associada a um grupo de valores da lista de escolha. Nessa configuração, pode criar um registo, o registo é automaticamente associado à divisão principal e ao grupo de valores da lista de escolha associado à divisão. Para obter uma lista dos tipos de registo na qual as divisões e os grupos de valores da lista de escolha podem ser utilizados, consulte [Tipos de registo que suportam divisões e grupos de valores da lista de escolha \(na página 1434\)](#).

**NOTA:** O administrador pode configurar as divisões e os grupos de valores da lista de escolha para satisfazer as necessidades empresariais da empresa. O administrador pode também atribuir o nome ao tipo de registo Divisão e pode atribuir o nome aos campos Divisão e Grupo de valores da lista de escolha em qualquer tipo de registo em que os campos estão disponíveis.

### Configuração de divisões e grupos de valores da lista de escolha

Se a empresa utilizar grupos de valores da lista de escolha, a configuração seguinte é aplicada:

- O administrador configura os grupos de valores da lista de escolha.
- O administrador liga os valores da lista de escolha para vários campos aos grupos de valores da lista de escolha.

- O administrador adiciona o campo Grupo de valores da lista de escolha às disposições de páginas atribuídas à função do utilizador para determinados tipos de registo.

Se a empresa utilizar também o tipo de registo Divisão, a configuração seguinte também se aplica:

- O administrador especifica que utilizadores são associados a cada divisão.
- O administrador especifica que grupo de valores da lista de escolha, se existir, é associado a cada divisão.
- O administrador pode adicionar o campo Divisão às disposições de páginas atribuídas à função do utilizador para determinados tipos de registo.

### Comportamento dos campos Divisão e Grupo de valores da lista de escolha ao criar e editar registos

Se a empresa utilizar grupos de valores da lista de escolha e divisões, o comportamento visível ao criar e editar registos é o seguinte:

- Se um registo de utilizador for associado a uma ou mais divisões, ao criar um registo, acontece o seguinte:
  - O campo Divisão no registo é automaticamente preenchido com o nome da divisão principal.
  - Se um grupo de valores da lista de escolha for associado à divisão principal, o campo Grupo de valores da lista de escolha é automaticamente preenchido com o grupo de valores da lista de escolha para essa divisão. Se nenhum grupo de valores da lista de escolha for associado à divisão principal, o campo Grupo de valores da lista de escolha não é automaticamente preenchido.
- Pode alterar ou limpar o valor do campo Divisão num novo registo desse tipo antes de gravar o novo registo. Também pode alterar ou limpar o valor do campo Divisão num registo existente, desde que tenha os direitos de acesso necessários para atualizar o registo. Depois de alterar o valor do campo Divisão, o valor do campo Grupo de valores da lista de escolha no registo também poderá ser alterado automaticamente, da seguinte forma:
  - Se o grupo de valores da lista de escolha para a nova divisão for o mesmo que o grupo de valores da lista de escolha atribuído à divisão anterior, o valor no campo Grupo de valores da lista de escolha não é alterado.
  - Se o grupo de valores da lista de escolha para a nova divisão for o grupo de valores da lista de escolha atribuído à divisão anterior, o valor no campo Grupo de valores da lista de escolha é alterado para o grupo de valores da lista de escolha para a nova divisão.
  - Se o utilizador limpar o valor do campo Divisão, o valor no campo Grupo de valores da lista de escolha é automaticamente limpo.

**NOTA:** O administrador pode configurar o campo Divisão como um campo só de leitura, nesse caso não pode alterar ou limpar o valor do campo.

- Pode alterar ou limpar o valor do campo Grupo de valores da lista de escolha num novo registo desse tipo antes de gravar o novo registo. Também pode alterar ou limpar o valor do campo Grupo de valores da lista de escolha num registo existente, desde que tenha os direitos de acesso necessários para atualizar o registo. A divisão no registo não é automaticamente alterada quando altera ou limpa o campo Grupo de valores da lista de escolha.

**NOTA:** O administrador pode configurar o campo Grupo de valores da lista de escolha como um campo só de leitura. Neste caso, não pode alterar ou limpar o valor no campo.

Se o proprietário de um registo é alterado depois de um valor no campo Divisão no registo ser gravado, os valores no campo Divisão e nos campos Grupo de valores da lista de escolha não são automaticamente alterados mesmo que o novo proprietário não esteja associado à divisão no registo.

### O que acontece quando o grupo de valores da lista de escolha num registo é alterado

Quando o grupo de valores da lista de escolha num registo for alterado porque selecionou uma nova divisão associada a um grupo de valores da lista de escolha ou porque selecionou um novo grupo de valores da lista de escolha, quaisquer valores previamente selecionados nos campos da lista de escolha controlados pelo antigo ou pelo novo grupo de valores da lista de escolha permanecem inalterados, mesmo que o valor selecionado nesse campo não esteja ligado ao novo grupo de valores da lista de escolha. Nestes casos, não é pedido ao utilizador

para atualizar os campos de valores da lista de escolha quando atualiza outros campos no registo. No entanto, a próxima vez que editar um campo da lista de escolha no registo, acontece o seguinte:

- Se o campo da lista de escolha for controlado pelo novo grupo de valores da lista de escolha, apenas os valores ligados ao novo grupo de valores da lista de escolha estão disponíveis para seleção. Pode selecionar um novo valor para o campo ou cancelar a operação de edição para reter o valor existente.
- Se o campo da lista de escolha for controlado pelo antigo grupo de valores da lista de escolha, mas não for controlado pelo novo grupo de valores da lista de escolha, todos os valores estarão disponíveis para seleção.

### **Acerca de grupos de valores da lista de escolha, divisões e edição incorporada**

Não é possível utilizar a funcionalidade de edição incorporada para editar o campo Grupo de valores da lista de escolha ou o campo Divisão diretamente num registo numa página Detalhes do registo ou numa página Lista de registos. Para editar estes campos, tem de abrir a página Editar no registo.

### **Acerca de divisões e grupos de valores da lista de escolha em pesquisas e filtros de lista**

As considerações seguintes aplicam-se a pesquisas e a filtros de lista:

- O administrador pode adicionar o campo Divisão ou o campo Grupo de valores da lista de escolha ou ambos aos campos de pesquisa na barra de ação para tipos de registo que suportam divisões. Pode assim pesquisar registos selecionando uma divisão ou um grupo de valores da lista de escolha.
- Se o campo Divisão estiver disponível como um campo de pesquisa ou filtro da lista, pode selecionar qualquer divisão como parte dos critérios da pesquisa ou filtro da lista. O utilizador não está limitado a selecionar apenas as divisões às quais está associado. De igual modo, se o campo Utilizador também estiver disponível como um campo de pesquisa ou filtro da lista e se selecionar um utilizador como parte dos critérios, o utilizador não está limitado a selecionar apenas as divisões associados a esse utilizador.
- Se selecionar uma divisão como parte dos critérios de uma pesquisa ou filtro da lista, o grupo de valores da lista de escolha para essa divisão não é automaticamente selecionado como parte dos critérios, mesmo que o campo Grupo de valores da lista de escolha seja um dos campos de pesquisa para o tipo de registo.
- Se utilizar um campo da lista de escolha controlado por grupos de valores da lista de escolha como parte dos critérios de uma pesquisa ou filtro da lista, pode selecionar qualquer um dos valores no campo da lista de escolha como um filtro da pesquisa ou lista. Os valores disponíveis no campo da lista de escolha não são limitados aos valores ligados a um grupo de valores da lista de escolha específico, mesmo que o utilizador selecione um grupo de valores da lista de escolha como parte dos critérios.
- Não é possível pesquisar registos da divisão ou registos do grupo de valores da lista de escolha.

### **O que acontece se as divisões forem agregadas ou eliminadas**

O administrador pode eliminar uma divisão ou agregar duas ou mais divisões numa só. Para obter informações sobre o que acontece quando as divisões são agregadas ou eliminadas, consulte [Acerca da agregação e eliminação de divisões \(na página 1259\)](#).

### **Tópicos Relacionados**

Consulte o tópico seguinte para obter informações adicionais:

- [Acerca de divisões e grupos de valores da lista de escolha em registos \(na página 1260\)](#)

## **Acerca de Campos Mascaráveis**

Um campo mascarável é um campo no qual alguns dos dados podem ser ocultados da vista de alguns utilizadores. No Oracle CRM On Demand, o seu administrador pode configurar alguns campos mascaráveis customizados para determinados tipos de registo. A sua função de utilizador determina o comportamento que vê para estes campos mascaráveis customizados, da seguinte forma:

- Se a sua função de utilizador não incluir o privilégio Visualizar Dados Mascarados:

- Em todos os locais onde um campo mascarável for apresentado, tais como as páginas Editar, Detalhe e Lista do registo, apenas os últimos quatro caracteres no campo não estão mascarados. Todos os outros caracteres no campo são representados pelos caracteres XXXX.

Por exemplo, se o campo contiver o valor 102030456789, poderá ver o seguinte:

XXXX6789

No entanto, pode atualizar o campo mascarável. Após atualizar o campo, todos menos os últimos quatro caracteres do valor permanecem mascarados.

**NOTA:** Se um valor predefinido for atribuído a um campo mascarável, o valor predefinido completo é apresentado no campo quando criar um novo registo, mesmo se a função de utilizador não incluir o privilégio Visualizar Dados Mascarados.

- Não pode utilizar um campo mascarável como critério para pesquisar registos ou filtrar listas. Os campos mascaráveis não estão disponíveis na secção Pesquisar da barra Ação, na página Pesquisa Avançada e noutras áreas em que pode pesquisar registos e filtrar listas. Se tentar abrir uma lista que inclua um campo mascarável como um critério de pesquisa ou utilizar um campo mascarável para filtrar uma lista, é apresentada uma mensagem de erro.
- Não pode utilizar um campo mascarável para ordenar uma lista, mesmo que o campo seja apresentado na lista. Se tentar utilizar um campo mascarável para ordenar uma lista, é apresentada uma mensagem de erro.
- Se a sua função de utilizador incluir o privilégio Visualizar Dados Mascarados, os campos mascaráveis estão disponíveis para sua visualização, atualização e utilização nas pesquisas e listas da mesma forma que qualquer outro campo de texto.

**NOTA:** O administrador pode configurar um campo mascarável como só de leitura para o tipo de registo ou para uma disposição da página. Se um campo mascarável for configurado como só de leitura para o tipo de registo ou para a disposição da página que é atribuída à função para o tipo de registo, o utilizador não pode atualizar o campo. Este é o caso para todos os utilizadores, independentemente de se a função de utilizador inclui o privilégio Visualizar Dados Mascarados.

## Acerca de Caracteres Especiais nos Endereços de Correio Eletrónico

Na aplicação do Oracle CRM On Demand standard, pode utilizar os seguintes caracteres nos campos de endereços de correio eletrónico:

- Letras maiúsculas e minúsculas.
- Os dígitos de 0 a 9.

Também pode utilizar os seguintes caracteres especiais, mas apenas na parte local do endereço de correio eletrónico:

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

Além disso, pode utilizar o carácter ponto final (.) nos endereços de correio eletrónico, mas não pode utilizar pontos finais consecutivos. Por exemplo, o que se segue não é válido:

- ex..emplo@riqhtequip
- exemplo@riqhtequip..com

Se o seu administrador selecionar a caixa de seleção Permitir Caracteres em Unicode nos Campos de Correio Eletrónico no perfil da empresa, pode utilizar a maior parte dos caracteres Unicode (UTF-8), incluindo letras acentuadas, no endereço no campo Correio Eletrónico apenas nos tipos de registo Contacto e Pista. Pode utilizar os caracteres Unicode (UTF-8) nas partes do local e do domínio destes endereços de correio eletrónico, apesar dos pontos finais consecutivos ainda não serem permitidos. Além disso, os seguintes caracteres não são permitidos, mesmo que a caixa de seleção Permitir Caracteres em Unicode nos Campos de Correio Eletrónico esteja selecionada no perfil da empresa:

, ( ) [ ] : ; " < >

As seguintes considerações aplicam-se quando utilizar endereços de correio eletrónico que incluem caracteres especiais que não são suportados na aplicação do Oracle CRM On Demand standard:

- Quando clicar numa ligação de endereço de correio eletrónico no Oracle CRM On Demand para enviar uma mensagem de correio eletrónico, a mensagem de correio eletrónico abre-se no seu cliente de correio eletrónico predefinido. O seu cliente de correio eletrónico determina se a mensagem de correio eletrónico pode ser enviada para o endereço. De forma semelhante, quando clicar em Enviar Mensagem de Correio Eletrónico na página Detalhe do Compromisso para enviar uma mensagem para os contactos no compromisso, o seu cliente de correio eletrónico determina se a mensagem de correio eletrónico pode ser enviada para os endereços dos contactos.
- As seguintes aplicações não suportam o conjunto completo de caracteres Unicode (UTF-8) nos endereços de correio eletrónico:
  - Oracle Outlook Email Integration On Demand
  - Oracle Notes Email Integration On Demand
  - Oracle CRM On Demand Disconnected Mobile Sales
  - Oracle CRM On Demand Connected Mobile Sales

Estas aplicações suportam o conjunto de caracteres que são suportados para utilização na aplicação do Oracle CRM On Demand standard. Quaisquer endereços de correio eletrónico que incluam outros caracteres especiais podem não ser reconhecidos ou apresentados corretamente nestas aplicações.

- Nas ações Enviar Mensagem de Correio Eletrónico do fluxo de trabalho, se uma expressão no campo Para da ação do fluxo de trabalho devolver um endereço de correio eletrónico que contenha qualquer carácter não suportado para utilização em endereços de correio eletrónico na aplicação standard, o Oracle CRM On Demand não pode enviar mensagens de correio eletrónico para esse endereço, mesmo que a caixa de seleção Permitir Caracteres em Unicode nos Campos de Correio Eletrónico esteja selecionada no perfil da empresa.

Para mais informações sobre os formatos de endereço de correio eletrónico que são considerados válidos e inválidos, consulte [Diretrizes sobre Tipos de Campo para Importação de Dados \(na página 1782\)](#).

## 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>
<address>	style
<b>	style
<bdo>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ dir</li> <li>■ style</li> </ul>
<big>	All attributes
<blockquote>	style

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

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

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

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

### Unsupported Attributes

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

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

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

### Supported Properties for the style Attribute

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

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

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

---

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

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

### Unsupported Elements

Se utilizar um elemento HTML que o Oracle CRM On Demand não suporta para utilização numa mensagem de correio eletrónico do fluxo de trabalho, os identificadores para o elemento não suportado são retirados da mensagem de correio eletrónico quando gravar a ação do fluxo de trabalho. Não é apresentada nenhuma mensagem de erro.

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

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

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

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

## Deprecated Attributes

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

The following table lists the deprecated attributes.

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

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

## Apresentar imagens nas páginas Detalhes do registo

Para determinados tipos de registo, o administrador da empresa pode especificar a possível apresentação de uma imagem nas páginas Detalhes do registo. Se o administrador especificar que uma imagem pode ser apresentada numa página Detalhes do registo, um repositório de valores para uma imagem é apresentado na parte superior à esquerda na página Detalhes. Não é possível alterar a localização da imagem na página.

A capacidade para apresentar uma imagem numa página Detalhes do registo está disponível para os tipos de registo seguintes:

- Conta
- Contacto
- Produto

Pode enviar ficheiros de imagens dos tipos de ficheiro seguintes:

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

O ficheiro enviado tem de ser inferior a 5 megabytes (MB). A altura máxima da imagem apresentada é de 150 pixéis e a largura máxima é de 150 pixéis. Se a imagem enviada exceder a altura ou largura máxima, a imagem é automaticamente redimensionada antes do ficheiro de imagens ser gravado no Oracle CRM On Demand. O rácio entre a altura e a largura é mantido. Por exemplo, se enviar uma imagem com 1500 pixéis de altura e 1000 pixéis de largura, a imagem é automaticamente redimensionada para 150 pixéis de altura e 100 pixéis de largura. Se a imagem enviada tiver um tamanho inferior à altura e largura máximas, a imagem não é redimensionada.

O procedimento seguinte descreve como enviar uma imagem para ser apresentada numa página Detalhes do registo. Não é possível enviar uma imagem para um registo enquanto cria um registo. Tem de criar primeiro e gravar o registo e, em seguida, enviar a imagem para o registo. Pode enviar uma imagem para um registo existente, desde que tenha os direitos de acesso necessários para atualizar o registo.

**NOTA:** Se uma imagem tiver sido apresentada anteriormente no registo, a imagem enviada substitui a imagem anteriormente apresentada. O ficheiro de imagens anteriormente apresentado é eliminado do Oracle CRM On Demand e não é possível restaurá-lo.

### Para enviar uma imagem para uma página Detalhes do registo

- 1 Na página Detalhes do registo, coloque o ponteiro sobre o repositório de valores para que seja apresentado o menu de imagens e, em seguida, clique em Menu.
- 2 Clique em Escolher ficheiro para abrir a caixa de diálogo em que pode seleccionar um ficheiro.

- 3 Navegue para o ficheiro que pretende enviar e selecione-o.  
A imagem selecionada é apresentada no campo de imagem.

O procedimento seguinte descreve como remover uma imagem de uma página Detalhes do registo.

**NOTA:** Quando remove uma imagem de uma página Detalhes, o ficheiro de imagens é eliminado do Oracle CRM On Demand e não é possível restaurá-lo.

#### **Para remover uma imagem de uma página Detalhes do registo**

- 1 Na página Detalhes do registo, coloque o ponteiro sobre a imagem para apresentar o menu de imagens e clique em Remover.
- 2 Confirme que pretende remover o ficheiro de imagens.

## **Acerca dos Indicadores de Registo para Secções de Informações Relacionadas**

Se a função de utilizador tiver o privilégio Personalizar a Página de Detalhes - Indicadores de Registo, pode configurar indicadores de registo das secções de informações relacionadas na página Detalhes do registo. Os indicadores de registo permitem ver se estão presentes registos numa secção de informações relacionadas, sem abrir a secção. O administrador também pode configurar os indicadores de registos para as páginas Detalhes relativamente aos tipos de registo ao nível da função. Se não personalizar as definições do indicador de registos de um tipo de registo, serão utilizadas as definições que são configuradas para o tipo de registo.

**NOTA:** A funcionalidade de indicador relacionada não é suportada para a secção de informações relacionadas Anexos em nenhum tipo de registo, ou para a secção de informações relacionadas Lista de Utilizadores no tipo de registo Divisão. Além disso, a funcionalidade não é suportada para applets da Internet personalizadas.

Este tópico descreve o comportamento dos indicadores de registo para as secções de informações relacionadas. Para obter informações acerca da personalização das definições do indicador de registos, consulte [Gerir Indicadores de Registos para Secções de Informações Relacionadas \(na página 819\)](#).

Os ícones de indicador são os seguintes:

- Um asterisco (\*) indica que existe pelo menos um registo na secção de informações relacionadas.
- Um círculo com uma linha a atravessar indica um dos seguintes:
  - Não existem registos na secção de informações relacionadas.
  - A sua função de utilizador e os perfis de acesso não lhe permitem aceder à secção de informações relacionadas.

### **Indicadores de Registo nos Temas Clássicos**

Se utilizar um tema clássico, para qualquer secção de informações relacionadas para a qual os indicadores foram configurados para serem apresentados, os indicadores são apresentados da seguinte forma:

- Se as secções de informações relacionadas forem mostradas como separadores:
  - Quando o separador não estiver aberto, o indicador é apresentado no separador.
  - Quando o separador estiver aberto, o indicador não é apresentado.
- Se as secções de informações relacionadas forem mostradas como listas:
  - Quando a lista estiver fechada, o indicador é apresentado na barra de título da lista.
  - Quando a lista estiver expandida, o indicador não é apresentado.

### **Indicadores de Registo nos Temas Modernos**

Se utilizar um tema moderno, para qualquer secção de informações relacionadas para a qual os indicadores foram configurados para serem apresentados, os indicadores são apresentados da seguinte forma:

- Se as secções de informações relacionadas forem mostradas como separadores:

- Quando o separador não estiver aberto, o indicador é apresentado no botão para a secção de informações relacionadas.
- Quando o separador estiver aberto, o indicador não é apresentado.
- Se as secções de informações relacionadas forem mostradas como listas:
  - Quando a lista estiver fechada, o indicador de registo é apresentado no botão para a secção de informações relacionadas e também na barra de título da lista.
  - Quando a lista estiver expandida, o indicador de registo não é apresentado na barra de título da secção de informações relacionadas. No entanto, o indicador de registo continua a ser apresentado no botão para a secção de informações relacionadas.

### Atualizações Dinâmicas para Indicadores de Registo

Se acrescentar um ou mais registos numa secção de informações relacionadas que não continha anteriormente registos, quando fechar o separador ou a lista, o indicador é normalmente atualizado de forma dinâmica para mostrar que a secção de informações relacionadas contém agora registos. Do mesmo modo, se retirar todos os registos de uma secção de informações relacionadas quando fechar o separador ou a lista, o indicador é normalmente atualizado de forma dinâmica para mostrar que a secção de informações relacionadas não contém registos.

No entanto, em alguns casos, uma alteração no conteúdo da secção de informações relacionadas não requer que a secção de informações relacionadas seja atualizada e nesses casos os indicadores de registos não são atualizados dinamicamente. Por exemplo, se editar o campo Conta num registo de contacto incorporado na página Detalhes do Contacto para acrescentar uma conta principal ao contacto e se o contacto não tiver tido anteriormente uma conta ligada ao mesmo, o indicador de registo na secção de informações relacionadas Contas na página Detalhes do Contacto não será atualizado dinamicamente. Nesses casos, os indicadores de registos são atualizados da próxima vez que abrir a página Detalhes do registo principal ou o utilizador atualizará manualmente o browser quando visualizar a página Detalhes do registo.

### Indicadores de Registo no Sistema de Visualização Frontal

Se o sistema de visualização frontal estiver visível, o indicador de registo para uma secção de informações relacionadas parece estar à direita da ligação à secção de informações relacionadas no sistema de visualização frontal. Este é o caso para qualquer secção de informações relacionadas para a qual os indicadores de registo foram configurados para serem apresentados, nos temas clássicos e modernos. O indicador de registo aparece no sistema de visualização frontal independentemente de um separador de informações relacionadas estar aberto ou fechado ou de uma lista de informações relacionadas estar expandida ou fechada. Para obter informações sobre como utilizar o sistema de visualização frontal, consulte [Descrição Geral Página a Página do Oracle CRM On Demand \(na página 37\)](#).

### Acerca dos Indicadores de Registo e Filtros em Secções de Informações Relacionadas

Se as secções de informações relacionadas nas páginas Detalhe dos registos aparecerem como separadores e se a caixa de seleção Ativar Vista Melhorada para os Separadores estiver selecionada no perfil da empresa, pode aplicar filtros às listas de registos nas secções de informações relacionadas. Se necessário, os indicadores de registo são atualizados dinamicamente para refletir quaisquer filtros que tenha aplicado à lista de registos relacionados. Por exemplo, se aplicar um filtro de forma a que não sejam mostrados registos na secção de informações relacionadas e se em seguida abrir um separador diferente na página Detalhes, o indicador da secção de informações relacionadas filtradas é alterado para indicar que a secção não contém registos.

O seu administrador pode configurar opcionalmente um filtro predefinido para uma lista de registos numa secção de informações relacionadas. Se o filtro predefinido fizer com que não apareçam resultados na secção de informações relacionadas, o indicador do registo para a secção indica que a secção não contém registos. Para obter mais informações sobre filtros predefinidos customizados para secções de informações relacionadas, consulte [Gerir Critérios de Filtragem Predefinidos para Itens Relacionados \(na página 1360\)](#).

## Acerca da Vista Melhorada para Separadores de Informações Relacionadas

Na parte inferior de uma página Detalhes do registro, pode acessar a seções de informações relacionadas que contêm listas de registros ligadas ao registro principal. Na aplicação padrão, cada seção de informações relacionadas na página Detalhe mostra até cinco registros de um tipo de registro, mas se pretender ver mais registros ou executar ações da lista, tais como a filtragem ou ordenação, deve abrir a lista completa de registros relacionados clicando na ligação [Mostrar Lista Completa](#).

No entanto, se as seções de informações relacionadas nas páginas Detalhe dos registros aparecerem como separadores e se a caixa de seleção [Ativar Vista Melhorada para os Separadores](#) estiver selecionada no perfil da empresa, pode executar as seguintes ações adicionais nas seções de informações relacionadas nas páginas Detalhe dos registros:

- No campo [Número de Registros Mostrados](#) na parte inferior da seção de informações relacionadas, selecione um número de registros para ver de uma só vez na seção de informações relacionadas. Pode optar por ver 5, 10, 25, 50, 75 ou 100 registros na seção de cada vez. Após alterar o número de registros mostrados numa seção de informações relacionadas, a nova definição aplica-se a todas as seções de informações relacionadas que suportem a funcionalidade melhorada em todas as páginas Detalhe dos registros e a definição é mantida até a alterar novamente.

**NOTA:** O número de registros que optar por apresentar nas listas nas seções de informações relacionadas é independente do número de registros que optar por apresentar nas páginas [Lista principais](#) para os tipos de registro e é também independente do número de registros que optar por apresentar nas páginas [Lista](#) que abrem quando clica na ligação [Mostrar Lista Completa](#) nas seções de informações relacionadas.

- Se existirem mais registros na lista do que aqueles que podem ser mostrados na página atual, passe para a página seguinte, a página anterior, a primeira página ou a última página na lista, clicando nos ícones de navegação na parte superior ou inferior da seção de informações relacionadas.
- Ordene a lista clicando num cabeçalho de coluna, se o campo for suportado para ordenação na lista atual.
- Filtrar a lista. Para obter informações sobre como filtrar listas, consulte [Filtrar Listas \(na página 146\)](#).

**NOTA:** O seu administrador pode configurar opcionalmente um filtro predefinido customizado que é aplicado da primeira vez que abrir a página de Detalhe do registro. Se um filtro predefinido customizado for aplicado, os campos [Filtro Rápido](#) na seção de informações relacionadas são pré-preenchidos com o critério de filtragem. Pode limpar o filtro ou aplicar um filtro diferente. No entanto, depois de navegar para fora da página Detalhe do registro e, em seguida, regressar à mesma, o filtro predefinido customizado é novamente aplicado. Para obter mais informações sobre filtros predefinidos customizados para seções de informações relacionadas, consulte [Gerir Critérios de Filtragem Predefinidos para Itens Relacionados \(na página 1360\)](#).

Quando um filtro é aplicado à seção de informações relacionadas, aparece um asterisco (\*) ao lado da ligação [Avançada](#) na seção.

- Execute uma pesquisa avançada para os registros relacionados. Para mais informações, consulte [Executar Pesquisa Avançada de um Único Tipo de Registro \(na página 103\)](#) e [Acerca da Pesquisa Avançada de Registos Relacionados \(na página 101\)](#).

A página da lista que apresentar, e a sequência de ordenação e os filtros que aplicar na seção de informações relacionadas, permanece ativa quando efetua o seguinte:

- Abra uma seção de informações relacionadas diferente na página e, em seguida, abra a seção de informações relacionadas original novamente.
- Efetue a edição incorporada de um campo na seção de informações relacionadas.
- Efetue a edição incorporada de um campo no registro principal. No entanto, se alterar o campo de lista de escolha orientadora para uma disposição dinâmica e a disposição da página for alterada como consequência, a primeira página da lista é mostrada, o filtro que aplicou é limpo e a sequência de ordenação regressa à sequência de ordenação predefinida. Se um filtro predefinido customizado for configurado para a lista, o filtro predefinido customizado é novamente aplicado.

- Abra a lista completa de registos relacionados clicando em **Mostrar Lista Completa**.

Neste caso, apesar da sequência de ordenação e dos filtros aplicados na secção de informações relacionadas também se aplicarem à página da lista completa, a primeira página da lista é apresentada, mesmo que tenha uma página diferente da lista aberta na secção de informações relacionadas na página **Detalhe do registo**.

Quando regressar à página **Detalhe do registo principal** a partir da lista completa de registos relacionados, a sequência de ordenação e quaisquer filtros que tenha aplicado à lista são limpos e a primeira página da lista é apresentada novamente. Se um filtro predefinido customizado for configurado para a lista, o filtro predefinido customizado é novamente aplicado.

**NOTA:** Se a sua função de utilizador tiver o privilégio **Personalizar a Página de Detalhes - Indicador de Registos**, pode configurar as secções de informações relacionadas de forma a que os indicadores gráficos sejam apresentados nas secções de informações relacionadas para indicar se existem registos nas secções. Se necessário, os indicadores de registo são atualizados dinamicamente para refletir quaisquer filtros que tenha aplicado à lista de registos relacionados. Por exemplo, se aplicar um filtro de forma a que não sejam mostrados registos na secção de informações relacionadas e se em seguida abrir um separador diferente na página **Detalhes**, o indicador da secção de informações relacionadas filtradas é alterado para indicar que a secção não contém registos. Para obter informações sobre o comportamento dos indicadores de registo, consulte [Acerca dos Indicadores de Registo para Secções de Informações Relacionadas \(na página 76\)](#). Para obter informações acerca da personalização das definições do indicador de registos, consulte [Gerir Indicadores de Registos para Secções de Informações Relacionadas \(na página 819\)](#).

A sequência de ordenação e quaisquer filtros que tenha aplicado na secção de informações relacionadas são limpos e a primeira página da lista é apresentada novamente, quando executar qualquer destas ações:

- Navegue para longe da página **Detalhe do registo principal** através de qualquer ação que não seja clicar em **Mostrar Lista Completa**. Clicar em **Novo** para acrescentar um novo registo ao tipo de registo principal ou clicar em **Editar** para atualizar o registo principal numa página separada, são exemplos de ações que permitem navegar para longe da página **Detalhe do registo principal**.
- Regresse à página **Detalhe do registo principal** a partir da lista completa de registos relacionados.
- Clique em **A acrescentar** ou **Novo** na secção de informações relacionadas para ligar um registo ao registo principal.
- Clique na ligação **Editar**, **Retirar** ou **Apagar** para um registo na secção de informações relacionadas.

**NOTA:** A funcionalidade melhorada descrita neste tópico não está disponível se as secções de informações relacionadas nas páginas **Detalhe dos registos** são apresentadas como listas em vez de separadores. Para além disso, algumas listas de registos ligados não suportam a funcionalidade melhorada descrita neste tópico, mesmo que as secções de informações relacionadas sejam apresentadas como separadores e a caixa de seleção **Ativar Vista Melhorada** para os **Separadores** esteja selecionada no perfil da empresa.

## Localizar registos

É possível encontrar registos de várias formas no Oracle CRM On Demand:

- Pesquisar registos na barra de ação (consultar [Searching for Records in the Action Bar](#) na página 91)
- [Utilizar Pesquisa Avançada](#) (na página 98)
- [Procurar registos nas páginas Lista](#) (na página 107)
- [Pesquisar registos nas janelas de pesquisa](#) (na página 108)
- [Encontrar Registos Através da Pesquisa Avançada por Palavra-Chave](#) (na página 116)

### Tópicos Relacionados

Consulte os tópicos seguintes para obter informações relacionadas sobre como pesquisar registos:

- [Acerca da pesquisa direcionada](#) (consultar [About Targeted Search](#) na página 80)
- [Acerca das Condições de Filtro](#) (consultar [Acerca de condições do filtro](#) na página 82)

- Acerca de valores do filtro (consultar [About Filter Values](#) na página 87)
- Acerca de como pesquisar em listas de escolha múltipla (consultar [Acerca de como pesquisar em listas de escolha múltipla](#) na página 88)
- Acerca da pesquisa por palavra-chave (consultar [Acerca da procura por palavra-chave](#) na página 89)
- Campos de pesquisa predefinidos para pesquisa por palavra-chave (na página 89)
- Acerca de associações inteligentes e da funcionalidade de resolução automática (na página 113).
- Utilizar o Seletor de livros (na página 114)
- Acerca da Pesquisa Avançada por Palavra-Chave (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 (consultar [Acerca da procura por 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 \(na página 91\)](#). 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 \(na página 93\)](#).
- **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 (consultar [Pesquisar Registos nas 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 (consultar [Utilizar pesquisa avançada](#) na página 98).
- **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

**NOTA:** Recomenda-se que os administradores da empresa não activem o privilégio Todos os campos na Pesquisa e Listas para a maioria das funções do utilizador. Quando o privilégio não está ativo, os campos que a empresa não utiliza não estão visíveis nas páginas de pesquisa e lista. Isto reduz a desorganização e facilita aos utilizadores visualizarem os campos em que estão mais interessados.

- 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 \(consultar Utilizar pesquisa avançada na página 98\)](#).

### About Wildcards in Targeted Search

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

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

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

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

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

### About Searching for Exact Matches

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

- A wildcard is not appended to the end of the search string.  
If the search field is a case-sensitive field, then the search returns exact matches for the search string. If the search field is a case-insensitive field, then the search returns matches including mixed-case matches.  
For example, if you enter =*Acme* as the search value in the Account Name field, the search returns all account records where the account name is *Acme* or *ACME*, or other mixed-case variations, because Account Name is a case-insensitive field. The search does not return any record where the account name contains the word *Acme* but also contains other characters, for example, *Acme Inc*, *Acme Incorporated*, or *Acme SuperStore*.
- If you explicitly use a wildcard in the search string, then the wildcard is treated as text.  
For example, assume that there are two account records with the account names: *Acme\** and *Acme Super Store*. If you enter =*Acme\** in the Account Name search field, then the search returns the record where the account name is *Acme\**. The search does not return the record where the account name is *Acme Super Store*.
- If the field value in a record starts with an equal sign, then only the second equal sign that you enter in the search field is treated as part of the search string.  
For example, assume that there are two account records with the account names: =*Acme Super Store* and *Acme Super Store*. If you enter ==*Acme Super Store* in the Account Name field, then the search returns the record where the account name is =*Acme Super Store*. The search does not return the record where the account name is *Acme Super Store*.

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

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

### Acerca de condições do filtro

Existem diferentes condições do filtro para as pesquisas, dependendo do tipo de dados do campo de pesquisa, tal como mostrado na tabela seguinte.

**NOTA:** Em alguns casos, uma pesquisa não devolve registos com um valor nulo num campo utilizado nos critérios para uma pesquisa ou filtro de listagem. Por exemplo, se pesquisar oportunidades com um estado diferente de Ganha, as oportunidades com um estado nulo não são devolvidas. Se pretender que a pesquisa devolva registos com um valor nulo num campo, inclua a condição É NULO para esse campo. No exemplo utilizado anteriormente, se pretender que a pesquisa devolva oportunidades com um estado nulo, bem como as oportunidades com um estado diferente de Ganha, inclua uma condição É NULO para o campo do estado nos critérios de pesquisa, bem como a condição para encontrar registos com um estado diferente de Ganha.

Tipo de dados	Condições do Filtro Disponíveis
Número, Número inteiro, Percentagem, Moeda	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Entre</li> <li>■ Igual a</li> <li>■ Maior que</li> <li>■ Menor que</li> </ul>

Tipo de dados	Condições do Filtro Disponíveis
	<ul style="list-style-type: none"> <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 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 90 dias seguintes</li> <li><input type="checkbox"/> Ativado</li> <li><input type="checkbox"/> Em ou depois de</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"/> No(s) último(s) ? dia(s)</li> <li><input type="checkbox"/> No(s) ? dia(s) seguinte(s)</li> <li><input type="checkbox"/> Última Semana*</li> <li><input type="checkbox"/> Semana Seguinte*</li> <li><input type="checkbox"/> Esta Semana*</li> <li><input type="checkbox"/> Último Mês*</li> <li><input type="checkbox"/> Mês Seguinte*</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"/> Trimestre seguinte*</li> <li><input type="checkbox"/> Este Ano*</li> <li><input type="checkbox"/> Ano seguinte*</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 entre</li> </ul> <p>Para as condições marcadas com um asterisco (*), o campo de valor é desativado quando a condição é selecionada.</p> <p>Para a condição No(s) último(s) ? dia(s), e No(s) seguinte(s) ? dia(s), a variável ? É substituída pelo número de dias selecionado no campo de valor do filtro.</p>
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 escolha	<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> </ul>

Tipo de dados	Condições do Filtro Disponíveis
	<ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> Não contém nenhum dos valores</li> <li><input type="checkbox"/> Igual a</li> <li><input type="checkbox"/> Igual a qualquer*</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> <p>Para obter informações sobre as condições marcadas com um asterisco (*), consulte a secção Acerca de Condições do Filtro para Campos da Lista de Escolha deste tópico.</p>
Texto	<ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> Entre</li> <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"/> 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"/> Começa com</li> <li><input type="checkbox"/> Não começa com</li> <li><input type="checkbox"/> É Como</li> <li><input type="checkbox"/> Não é Como</li> <li><input type="checkbox"/> Não entre</li> </ul>
Telefone	<ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> Começa com</li> <li><input type="checkbox"/> Entre</li> <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"/> Maior que</li> <li><input type="checkbox"/> Menor que</li> <li><input type="checkbox"/> Diferente de</li> </ul>

### Acerca de Condições do Filtro para Campos da Lista de Escolha

Para as condições Entre, Maior que e Menor que para os campos da lista de escolha, o Oracle CRM On Demand pesquisa códigos independentes da língua (LICs) dos valores da lista de escolha e não os próprios valores da lista de escolha para encontrar os registos que cumprem o critério de filtro que o utilizador especifica. Assim, os resultados da pesquisa incluem todos os registos em que o LIC do valor da lista de escolha cumpre o critério, mesmo se o próprio valor da lista de escolha não cumprir. Do mesmo modo, os resultados da pesquisa não

incluem os registos em que o valor da lista de escolha cumpre o critério, mas o LIC do valor da lista de escolha não.

Por exemplo, presuma que o administrador cria um valor da lista de escolha designado por Beta. O LIC para o novo valor da lista de escolha é o mesmo que o valor da lista de escolha por predefinição. Assim, uma pesquisa com o seguinte filtro devolve registos em que o valor da lista de escolha é Beta:

Entre Alpha, Gamma

No entanto, se o administrador alterar mais tarde o valor da lista de escolha de Beta para Não Beta, o LIC para o valor da lista de escolha não é alterado. Assim, se pesquisar registos utilizando o filtro mostrado acima, os resultados da pesquisa incluem todos os registos em que o valor da lista de escolha é Não Beta, porque o LIC para o valor da lista de escolha ainda é Beta. No entanto, se pesquisar registos utilizando o filtro seguinte, os resultados da pesquisa não incluem os registos em que o valor da lista de escolha é Não Beta, porque o LIC para o valor da lista de escolha não cumpre o critério especificado:

Entre Gamma, Zeta

Do mesmo modo, se pesquisar uma versão traduzida de um valor da lista de escolha, os resultados da pesquisa incluem todos os registos em que o LIC do valor da lista de escolha cumpre o critério especificado, mesmo se o valor da lista de escolha traduzido não cumprir.

No caso de condições para os campos da lista de escolha diferentes das condições Entre, Maior que e Menor que, o Oracle CRM On Demand pesquisa os próprios valores da lista de escolha e não os LICs para encontrar os registos que cumprem o critério de filtro que o utilizador especifica.

### Condição do Filtro Igual a Qualquer

A condição do filtro Igual a Qualquer procura os registos que correspondem exatamente a qualquer um dos valores especificados. Esta condição do filtro é suportada apenas para os campos da lista de escolha para os quais está disponível o ícone Pesquisar (lupa) nas páginas Detalhe e Editar do registo. Não é suportada para os campos da lista de escolha para os quais está disponível uma lista pendente de valores nas páginas Detalhe e Editar do registo. Para este tipo de campo da lista de escolha, utilize a condição do filtro Contém Todos os Valores para procurar os registos que correspondem exatamente a qualquer um dos valores especificados.

Além disso, a condição do filtro Igual a Qualquer não é suportada para os campos da lista de escolha múltipla. Para obter informações sobre a procura em campos de lista de escolha múltipla, consulte [Acerca de Como Procurar em Listas de Escolha Múltipla](#) (consultar [Acerca de como pesquisar em listas de escolha múltipla](#) na página 88).

### Como são utilizadas as condições do filtro

A tabela seguinte mostra como as várias condições do filtro e os operadores são utilizados:

Utilize	Com	Para fazer corresponder	Para estes resultados
Entre	Texto, números ou datas	Dois valores separados por vírgulas	Apresenta registos com valores entre A e B (exclui valores iguais a A e B).
Contém todos os valores (igual a)	Texto, números ou datas	Valores únicos ou múltiplos separados por vírgulas	Apresenta registos que correspondem aos valores exatos. A aplicação não obtém subcadeias dos valores ou o mesmo valor com diferente utilização de maiúsculas e minúsculas.

Utilize	Com	Para fazer corresponder	Para estes resultados
Contém, pelo menos, um valor	Só texto	Valores únicos ou múltiplos separados por vírgulas	<p>Apresenta registos que correspondem parcialmente aos valores (permite a correspondência de subcadeias). Por exemplo, se introduzir <i>Pereira</i> obterá registos com <i>Pereira Camionagem, Equipamento Pereirinha e Lavagens de Automóveis Pereira</i>.</p> <p><b>NOTA:</b> Este comportamento aplica-se apenas a listas filtradas e não a outras áreas do Oracle CRM On Demand que utilizam a condição <i>Contém Pelo Menos Um Valor</i>.</p> <p>Da mesma forma, a utilização desta condição afeta a velocidade com que os registos são obtidos, uma vez que o Oracle CRM On Demand procura correspondências parciais.</p>
Não contém nenhum dos valores (não igual a)	Texto, números ou datas	Valores únicos ou múltiplos separados por vírgulas	Apresenta registos que <i>não</i> correspondem aos valores. Este é o inverso de <i>Contém todos os valores</i> .
Igual a	Texto, números ou datas	Valor único para cada linha. Para adicionar valores, utilize o operador OR e adicione outra linha.	Apresenta registos que correspondem aos valores.
Igual a qualquer	Lista de escolha	Valores únicos ou múltiplos separados por vírgulas	<p>Apresenta registos que correspondem exatamente a qualquer um dos valores.</p> <p><b>NOTA:</b> Para mais informações sobre a condição do filtro <i>Igual a Qualquer</i>, consulte a secção <i>Acerca de Condições do Filtro para Campos da Lista de Escolha</i> deste tópico.</p>
Maior que	Texto, números ou datas	Valor único	Obtém registos com um valor superior ao valor introduzido.
Menor que	Texto, números ou datas	Valor único	Obtém registos com um valor inferior ao valor introduzido
<i>Operador</i>			

Utilize	Com	Para fazer corresponder	Para estes resultados
AND	Texto, números ou datas	Duas ou mais condições	Apresenta registos para os quais todas as condições indicadas são verdadeiras.  Por exemplo, se introduzir Data de fecho > 10/01/2003 AND Receitas > 500000 serão devolvidos registos que correspondem a <i>ambos</i> os critérios.
OU	Texto, números ou datas	Qualquer condição	Apresenta registos para os quais pelo menos uma condição é verdadeira.  Por exemplo, se introduzir Indústria = Energia OR Distrito para faturação=CA, serão devolvidos registos que correspondem a <i>qualquer</i> destes 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.

## Acerca dos Valores Predefinidos em Campos de Pesquisa

Dependendo de como o seu administrador configura a disposição da pesquisa de um tipo de registo para a sua função de utilizador, os campos de pesquisa para esse tipo de registo deverá ser preenchida automaticamente com valores predefinidos nas seguintes localizações:

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

**NOTA:** Quando refinar uma lista existente, a lista de campos de pesquisa e as condições e valores para esses campos de pesquisa são determinados pelo filtro da lista atual.

**NOTA:** Para o tipo de registo Atividade, os campos de pesquisa poderão ser preenchidos automaticamente na applet Pesquisa Direcionada na barra Ação no formulários de critérios Pesquisa Avançada quando pesquisa compromissos ou tarefas, mas os campos de pesquisa nunca ficam pré-selecionados ou preenchidos quando cria uma nova lista para o tipo de registos Atividade.

Pode alterar a condição e o valor para qualquer campo de pesquisa.

## Acerca de como pesquisar em listas de escolha múltipla

Pode efetuar pesquisas e consultas em todos os valores de um campo de lista de escolha múltipla. Uma *lista de escolha múltipla* é uma lista de escolha a partir da qual pode selecionar vários valores quando introduz informações de registo.

Os campos de escolha múltipla são suportados como colunas nos resultados da pesquisa e nos critérios de filtro da pesquisa de destino.

A lista seguinte mostra como os valores de lista de escolha múltipla nos critérios de filtro e na condição do filtro determinam que registos são localizados numa pesquisa:

- **Contém todos os valores.** Um registo é localizado se todos os valores de filtro especificados corresponderem aos valores de lista de escolha múltipla de um registo pesquisado.
- **Contém, pelo menos, um valor.** Um registo é localizado se qualquer dos valores de filtro especificados corresponder aos valores de lista de escolha múltipla de um registo pesquisado.
- **Não contém nenhum dos valores.** Um registo é localizado se nenhum dos valores de filtro especificados corresponder aos valores de lista de escolha múltipla de um registo pesquisado.

## Acerca da procura por palavra-chave

É possível utilizar dois tipos de pesquisa no Oracle CRM On Demand: pesquisa direcionada e pesquisa por palavra-chave. O administrador da empresa determina que tipo de pesquisa é utilizada por predefinição na empresa, selecionando o tipo de pesquisa na página Perfil da empresa. A pesquisa direcionada é o tipo de pesquisa recomendada. Para obter mais informações sobre a pesquisa direcionada, consulte [Acerca da pesquisa direcionada](#) (consultar [About Targeted Search](#) na página 80).

É possível utilizar a pesquisa por palavra-chave em vários locais no Oracle CRM On Demand, através da seguinte forma:

- **A secção Pesquisar da barra de ação.** Dependendo do tipo de pesquisa que o administrador da empresa selecionar para a empresa, é utilizada a pesquisa por palavra-chave ou a pesquisa direcionada na secção Pesquisar da barra de ação na empresa. Para obter mais informações sobre como pesquisar registos na barra de ação, consulte [Pesquisar registos na barra de ação](#) (consultar [Searching for Records in the Action Bar](#) na página 91).
- **Janelas de pesquisa.** Dependendo do tipo de pesquisa que o administrador da empresa selecionar para a empresa, é utilizada a pesquisa por palavra-chave ou a pesquisa direcionada nas janelas de pesquisa em que pesquisa os registos para ligar ao registo com o qual está a trabalhar. Para obter mais informações sobre como pesquisar registos nas janelas de pesquisa, consulte [Pesquisar registos nas janelas de pesquisa \(na página 108\)](#).
- **A página Pesquisa avançada no Oracle CRM On Demand.** Na página Pesquisa avançada, o tipo de pesquisa depende das opções selecionadas, da seguinte forma:
  - Se pesquisar vários tipos de registo, a pesquisa é uma pesquisa por palavra-chave.
  - Se pesquisar um único tipo de registo, a pesquisa é uma pesquisa direcionada.Para obter mais informações sobre como utilizar a pesquisa avançada, consulte [Utilizar pesquisa avançada \(na página 98\)](#).

**NOTA:** As pesquisas que utilizam os campos **Filtro rápido** nas páginas **Lista** são sempre pesquisas direcionadas, mesmo se a pesquisa por palavra-chave estiver selecionada como tipo de pesquisa predefinida para a empresa.

Se o administrador da empresa selecionar a pesquisa por palavra-chave como o tipo de pesquisa para a empresa, o utilizador só vê um campo de pesquisa na secção Pesquisar na barra de ação e nas janelas de pesquisa. Uma pesquisa por palavra-chave pesquisa determinados campos para encontrar correspondências do texto que introduzir no campo de pesquisa. Apresenta todos os registos em que a cadeia de texto que introduziu é encontrada em qualquer um dos campos pesquisados, o que equivale à utilização de uma condição OR nos campos predefinidos. Por exemplo, numa pesquisa por palavra-chave de registos de pedidos de assistência, o campo Número da assistência e o campo Assunto são pesquisados. Se introduzir o valor *1234* no campo Pesquisar na barra de ação, os registos apresentados incluem o seguinte:

- Todos os registos em que o valor no campo Número da assistência incluam a cadeia *1234*, tais como números de pedidos de assistência *12345* e *01234*.
- Todos os registos em que o texto no campo Assunto incluam a cadeia *1234*, tais como *Cliente comunicou com o número do produto 1234*.

Alguns tipos de registo não suportam uma pesquisa por palavra-chave. Para obter uma lista dos tipos de registo que suporta uma pesquisa por palavra-chave e para obter os detalhes sobre os campos que são pesquisados para cada tipo de registo numa pesquisa por palavra-chave, consulte [Campos de pesquisa predefinidos para pesquisa por palavra-chave \(na página 89\)](#).

## Campos de pesquisa predefinidos para pesquisa por palavra-chave

É possível utilizar a pesquisa por palavra-chave em vários locais no Oracle CRM On Demand, através da seguinte forma:

- **A secção Pesquisar da barra de ação.** Dependendo do tipo de pesquisa que o administrador da empresa selecionar para a empresa, é utilizada a pesquisa por palavra-chave ou a pesquisa direcionada na secção Pesquisar da barra de ação na empresa. Para obter mais informações sobre como pesquisar registos na barra de ação, consulte [Pesquisar registos na barra de ação](#) (consultar [Searching for Records in the Action Bar](#) na página 91).
- **Janelas de pesquisa.** Dependendo do tipo de pesquisa que o administrador da empresa selecionar para a empresa, é utilizada a pesquisa por palavra-chave ou a pesquisa direcionada nas janelas de pesquisa em que pesquisa os registos para ligar ao registo com o qual está a trabalhar. Para obter mais informações sobre como pesquisar registos nas janelas de pesquisa, consulte [Pesquisar registos nas janelas de pesquisa](#) (na página 108).
- **A página Pesquisa avançada no Oracle CRM On Demand.** Na página Pesquisa avançada, o tipo de pesquisa depende das opções selecionadas, da seguinte forma:
  - Se pesquisar vários tipos de registo, a pesquisa é uma pesquisa por palavra-chave.
  - Se pesquisar um único tipo de registo, a pesquisa é uma pesquisa direcionada.
 Para obter mais informações sobre como utilizar a pesquisa avançada, consulte [Utilizar pesquisa avançada](#) (na página 98).

**NOTA:** As pesquisas que utilizam os campos Filtro rápido nas páginas Lista são sempre pesquisas direcionadas mesmo se a pesquisa por palavra-chave estiver selecionada como tipo de pesquisa predefinida para a empresa.

Para obter mais informações sobre a pesquisa por palavra-chave e pesquisa direcionada, consulte [Acerca da pesquisa por palavra-chave](#) (consultar [Acerca da procura por palavra-chave](#) na página 89) e [Acerca da pesquisa direcionada](#) (consultar [About Targeted Search](#) na página 80).

Todos os tipos de registo suportam uma pesquisa direcionada, mas alguns tipos não suportam uma pesquisa por palavra-chave. A tabela seguinte lista os tipos de registo que suportam uma pesquisa por palavra-chave. Para cada tipo de registo, a tabela mostra os campos que o Oracle CRM On Demand pesquisa numa pesquisa por palavra-chave.

Para este tipo de registo	A pesquisa será efetuada nestes campos
Contas	Nome da conta, Localização
Compromissos	Assunto
Campanhas	Código da origem, Nome da campanha
Contactos	Apelido, Nome próprio, Correio eletrónico
Objetos customizados 01	Nome, Pesquisa rápida 1, Pesquisa rápida 2
Objetos customizados 02	Nome, Pesquisa rápida 1, Pesquisa rápida 2
Objetos customizados 03	Nome, Pesquisa rápida 1, Pesquisa rápida 2
Eventos	Nome, Localização
Pistas	Apelido, Nome próprio

Para este tipo de registo	A pesquisa será efetuada nestes campos
Oportunidades	Nome da oportunidade
Produtos	Nome do produto, Categoria do produto, Estado
Pedidos de assistência	Número do PA, Assunto
Soluções	ID da solução, Título
Tarefas	Assunto
Utilizadores	Apelido, Nome próprio, Correio eletrónico
<b>Específico do Oracle CRM On Demand High Tech Edition e Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition</b>	
Fundos	Nome do fundo, Estado
Pedidos de fundos	Nome do pedido de fundos, Estado
<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>	
Concessionário	Nome, Local
Veículos	NIV
<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>	
Agregados familiares	Nome do agregado familiar
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](#) (consultar [Definir o tipo de registo de pesquisa predefinido](#) na página 803).

**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](#) (consultar [Trabalhar com listas](#) na página 134). 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](#) (consultar [Utilizar pesquisa avançada](#) na página 98).

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](#) (consultar [Acerca da procura por 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 93).

**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](#) (consultar [Utilizar o Seletor de livros](#) 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 794).

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](#) (consultar [Acerca da apresentação ou ocultação da 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 \(consultar Utilizar pesquisa avançada na página 98\)](#). 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

Record Type	Type-Ahead Search Fields
Broker Profile	Broker Profile Name Id
Business Plan	Id Plan Name
Campaign	Campaign Name Id Source Code
Certification	Id Name
Claim	Id
Contact	Contact City Email First Name Last Name Row Id
Course	Name Id
Coverage	Coverage Name Id
Custom Object 01	Name Quick Search 1 Quick Search 2 Row Id
Custom Object 02	Name Quick Search 1 Quick Search 2 Row Id

Record Type	Type-Ahead Search Fields
Custom Object 03	Name Quick Search 1 Quick Search 2 Row Id
Custom Object 04 through 40	Id Name Quick Search 1 Quick Search 2
Damage	Damage Name Id
Deal Registration	Id Name
Dealer	Billing City Name Row Id Site
Event	Location Name Row Id
Exam	Id Name
Financial Account	Financial Account Id
Financial Account Holder	Financial Account Holder Name Id
Financial Account Holding	Financial Account Holdings Name Id
Financial Plan	Financial Plan Name Id

Record Type	Type-Ahead Search Fields
Financial Product	Financial Product Name Id
Financial Transaction	Transaction Id Id
Fund Request	Fund Request Name Id
Fund	Fund Name Row Id
HCP Contact Allocation	Id
Household	Household Name Row Id
Insurance Property	Id
Inventory Audit Report	Id
Inventory Period	Id
Involved Party	Id Involved Party Name
Lead	Company First Name Last Name Row Id
MDF Request	Id Request Name
Messaging Plan	Id Name
Modification Tracking	Id Object Name

Record Type	Type-Ahead Search Fields
Objective	Id Objective Name
Opportunity	Opportunity Name Row Id
Order	Id Order Number
Partner	Billing City Id Location Partner Name
Partner Program	Id Partner Program Name
Policy	Id Policy #
Policy Holder	Id Policy Holder Name
Portfolio	Row Id
Product	Part # Product Category Product Name Row Id
Product Indication	Id Indication Name
Sample Disclaimer	Id
Sample Lot	Id Lot #
Sample Request	Id Order Number

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

### Utilizar pesquisa avançada

Pode executar uma pesquisa avançada de um único tipo de registo a partir da ligação Avançadas nas seguintes localizações:

- A barra de ação.
- As listas de registos relacionados num registo principal, se as secções de informações relacionadas nas suas páginas Detalhes do registo aparecerem como separadores e se a caixa de seleção Ativar Vista Melhorada para os Separadores estiver selecionada no perfil da empresa.
- Janelas de pesquisa, se a pesquisa visada estiver ativada para a sua empresa.

Pode executar uma pesquisa avançada de múltiplos tipos de registo a partir da ligação Avançadas na barra de Ação.

A sua função de utilizador determina os tipos de registo que pode pesquisar. As secções disponíveis na página Pesquisa Avançada mudam se seleccionar um único tipo de registo ou vários tipos de registo para a pesquisa e dependem da localização onde inicia a pesquisa.

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

- [Acerca da Pesquisa Avançada de um Único Tipo de Registo \(consultar \[About Advanced Search of a Single Record Type\]\(#\) na página 99\)](#)
- [Acerca da Pesquisa Avançada de Registos Relacionados \(na página 101\)](#)
- [Acerca da Pesquisa Avançada de Múltiplos Tipos de Registo \(na página 103\)](#)

Para procedimentos passo a passo sobre como executar pesquisas avançadas, consulte os seguintes tópicos:

- [Executar Pesquisa Avançada de um Único Tipo de Registo \(na página 103\)](#)
- [Executar Pesquisa Avançada de Múltiplos Tipos de Registo \(na página 107\)](#)

### **About Advanced Search of a Single Record Type**

Pode executar uma pesquisa avançada de um único tipo de registo a partir da ligação [Avançadas](#) nas seguintes localizações:

- A barra de ação.
- As listas de registos relacionados num registo principal, se as secções de informações relacionadas nas suas páginas Detalhes do registo aparecerem como separadores e se a caixa de seleção [Ativar Vista Melhorada](#) para os Separadores estiver selecionada no perfil da empresa.
- Janelas de pesquisa, se a pesquisa visada estiver ativada para a 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 Listas](#) estiver ativado na função de utilizador, pode pesquisar todos os campos de pesquisa que o administrador da empresa disponibiliza na disposição da pesquisa atribuída à função de utilizador para o tipo de registo.

**NOTA:** Recomenda-se que os administradores da empresa não activem o privilégio [Todos os campos na Pesquisa e Listas](#) para a maioria das funções do utilizador. Quando o privilégio não está ativo, os campos que a empresa não utiliza não estão visíveis nas páginas de pesquisa e lista. Isto reduz a desorganização e facilita aos utilizadores visualizarem os campos em que estão mais interessados.

- Se o privilégio [Todos os campos na pesquisa e listas](#) não estiver ativo na função de utilizador, pode pesquisar apenas um campo se cumprir com os seguintes critérios:

- O campo é um campo de pesquisa disponível na disposição da pesquisa atribuída à função de utilizador para o tipo de registo.
- O campo é apresentado na disposição da página Detalhes atribuída à função de utilizador para esse tipo de registo. Se as disposições da página dinâmica forem definidas para a função de utilizador, o campo tem de ser apresentado, pelo menos, numa das disposições da página dinâmica.

**NOTA:** As *Disposições dinâmicas* são disposições da página que mostram diferentes conjuntos de campos para diferentes registos do mesmo tipo de registo, em função do valor da lista de escolha selecionado em determinado campo no registo.

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 (consultar [Acerca da Pesquisa Avançada de Registos Relacionados](#) na página 101).

### 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 listas estiver ativo para a função de utilizador, pode selecionar qualquer campo para ser apresentado como uma coluna na lista de registos devolvidos pela pesquisa.
  - Se o privilégio Todos os campos na pesquisa e listas não estiver ativo para a função de utilizador, pode selecionar um campo para ser apresentado como uma coluna na lista de registos devolvidos pela pesquisa apenas se o campo for apresentado na disposição da página Detalhes que é atribuída à função de utilizador para o tipo de registo. Se as disposições da página dinâmica forem definidas para a função de utilizador, o campo tem de ser apresentado, pelo menos, numa das disposições da página dinâmica do tipo de registo.

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 (consultar [Filtrar listas](#) na página 146)
- Refining Lists Within List Pages (consultar [Refinar Listas no Âmbito de Páginas Lista](#) na página 148)

For more information about managing lists of records, see Working with Lists (consultar [Trabalhar com listas](#) na página 134).

- **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 1394).

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. Pode seleccionar até três campos de ordenação. Por exemplo, para uma lista de contactos, poderá optar por ordenar a lista primeiro por Apelido e, em seguida, por Departamento. Para cada um dos três campos de ordenação, é possível especificar se os registos devem ser ordenados por ordem ascendente ou descendente.

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

Depois de seleccionar o primeiro campo de ordenação, só os campos de ordenação que são armazenados diretamente no mesmo registo como o primeiro campo de ordenação estão disponíveis para serem selecionados como sendo os segundo e terceiro campos de ordenação. Por exemplo, ao pesquisar contactos, poderá seleccionar o campo Nome no contacto como primeiro campo de ordenação. Nesse caso, só os campos de ordenação restantes que são armazenados diretamente no registo de contacto estão disponíveis para serem selecionados como sendo os segundo e terceiro campos de ordenação. Os campos armazenados noutros registos, como o campo Conta, que é armazenado no registo 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 \(na página 794\)](#).

For step-by-step instructions for performing advanced search of a single record type, see Performing Advanced Search of a Single Record Type (consultar [Executar Pesquisa Avançada de um Único Tipo de Registo](#) na página 103).

### Acerca da Pesquisa Avançada de Registos Relacionados

Se as secções de informações relacionadas nas suas páginas Detalhes do registo aparecerem como separadores e se a caixa de seleção Ativar Vista Melhorada para os Separadores estiver selecionada no perfil da empresa, pode executar pesquisas avançadas para limitar as listas de registos relacionados. Como exemplo, pode executar uma pesquisa avançada dos registos de contacto que estão ligados a um registo de conta principal. Pode iniciar a pesquisa a partir da ligação Avançadas na lista, diretamente na secção de informações relacionadas na página Detalhes do registo principal ou na página Lista que é aberta quando clica na ligação Mostrar Lista Completa na secção de informações relacionadas.

Uma pesquisa avançada de registos relacionados é semelhante a uma pesquisa avançada de um único tipo de registo que executa clicando na ligação Avançadas na barra de Ação, conforme descrito em [Executar Pesquisa Avançada de um Único Tipo de Registo \(na página 103\)](#). No entanto, consoante o modo como o seu administrador configura a sua função de utilizador e disposições de pesquisa, alguns dos campos de pesquisa disponíveis numa pesquisa avançada de um tipo de registo a partir da barra de Ação poderão não estar disponíveis numa pesquisa avançada de registos relacionados do mesmo tipo de registo. Além disso, não pode escolher os campos a apresentar como colunas nos resultados de uma pesquisa de registos relacionados. Os

resultados da pesquisa apresentam os mesmos campos que são apresentados na secção de informações relacionadas na página Detalhes do registo principal.

O Oracle CRM On Demand utiliza as seguintes funcionalidades para determinar os campos que estão disponíveis para procurar numa pesquisa avançada de registos relacionados de um determinado tipo de registo:

- **A definição para o privilégio Todos os Campos na Pesquisa e Listas na sua função.**
- **A disposição da secção de informações relacionadas na disposição da página Detalhes do registo principal.** Por exemplo, se pesquisar os contactos que estão ligados a um registo de conta principal, é considerada a disposição de informações relacionadas Contactos utilizada na disposição da página Detalhes da Conta para a sua função.
- **A disposição da página Detalhes do tipo de registo para a sua função.** Por exemplo, se pesquisar os contactos que estão ligados a um registo de conta principal, é considerada a disposição da página Detalhes para o tipo de registo Contacto para a sua função.
- **A disposição de pesquisa do tipo de registo para a sua função.** Por exemplo, se pesquisar os contactos que estão ligados a um registo de conta principal, é considerada a disposição da pesquisa para o tipo de registo Contacto para a sua função. Na disposição da pesquisa, o seguinte pode ser considerado, conforme as circunstâncias:
  - O conjunto de campos de pesquisa disponíveis.
  - A seguinte caixa de seleção: Restringir a Pesquisa a Campos Seleccionados na Disposição das Informações Relacionadas. A definição nesta caixa de seleção não é considerada se o campo for apresentado na lista de registos relacionados onde executa a pesquisa. No entanto, em determinados casos em que um campo não é apresentado na lista de registos relacionados, a definição nesta caixa de seleção é considerada, para determinar se o campo está disponível como um campo de pesquisa para pesquisas de registos relacionados, mesmo que o campo não seja apresentado na lista de registos relacionados.

A tabela seguinte mostra como o privilégio e as disposições são utilizados para determinar se um campo fica disponível para pesquisar registos relacionados. A coluna final à direita mostra o resultado em cada circunstância.

Privilégio Todos os Campos na Pesquisa e Listas	O Campo é Apresentado na Secção de Informações Relacionadas?	O Campo é Apresentado na Página Detalhes?	O Campo é um Campo de Pesquisa Disponível na Disposição de Pesquisa?	Caixa de Seleção Restringir a Pesquisa a Campos Seleccionados na Disposição das Informações Relacionadas	O Campo está Disponível para Pesquisar Informações Relacionadas?
Ativado	Sim	Não aplicável	Sim	Não aplicável	Sim
Ativado	Sim	Não aplicável	Não	Não aplicável	Não
Ativado	Não	Não aplicável	Sim	Seleccionado	Não
Ativado	Não	Não aplicável	Sim	Não seleccionado	Sim
Ativado	Não	Não aplicável	Não	Não aplicável	Não
Desativado	Sim	Sim	Sim	Não aplicável	Sim
Desativado	Sim	Sim	Não	Não aplicável	Não

Privilégio Todos os Campos na Pesquisa e Listas	O Campo é Apresentado na Secção de Informações Relacionadas?	O Campo é Apresentado na Página Detalhes?	O Campo é um Campo de Pesquisa Disponível na Disposição de Pesquisa?	Caixa de Seleção Restringir a Pesquisa a Campos Seleccionados na Disposição das Informações Relacionadas	O Campo está Disponível para Pesquisar Informações Relacionadas?
Desativado	Sim	Não	Não aplicável	Não aplicável	Não
Desativado	Não	Sim	Sim	Seleccionado	Não
Desativado	Não	Sim	Sim	Não seleccionado	Sim
Desativado	Não	Sim	Não	Não aplicável	Não
Desativado	Não	Não	Não aplicável	Não aplicável	Não

### Acerca da Pesquisa Avançada de Múltiplos Tipos de Registo

Uma pesquisa avançada de vários tipos de registo é uma pesquisa por palavra-chave. Pode pesquisar alguns ou todos os tipos de registo que suportam a pesquisa por palavra-chave. Quando utiliza a pesquisa avançada para pesquisar vários tipos de registo, a página Resultados da pesquisa é apresentada com secções diferentes para cada tipo de registo encontrado na pesquisa.

**NOTA:** Quando seleciona a opção Todos os tipos de registo na lista de tipos de registo a pesquisar, só os tipos de registo que suportam uma pesquisa por palavra-chave estão incluídos na pesquisa. Para pesquisar tipos de registo que não suportam a pesquisa por palavra-chave, tem de pesquisar um tipo de registo de cada vez.

Para obter mais informações sobre como funciona uma pesquisa por palavra-chave, consulte Acerca da pesquisa por palavra-chave (consultar [Acerca da procura por palavra-chave](#) na página 89). Para obter instruções passo a passo para a execução da pesquisa avançada de múltiplos tipos de registo, consulte [Executar Pesquisa Avançada de Múltiplos Tipos de Registo](#) (na página 107).

### Executar Pesquisa Avançada de um Único Tipo de Registo

Este tópico descreve como executar as seguintes tarefas:

- Inicie uma pesquisa avançada de um único tipo de registo a partir das seguintes localizações:
  - A barra de ação
  - Uma janela Pesquisa
  - Uma lista de registos relacionados
- Conclua uma pesquisa avançada.

O procedimento seguinte descreve como iniciar uma pesquisa avançada de um único tipo de registo a partir da barra de Ação.

#### **Para iniciar uma pesquisa avançada de um único tipo de registo a partir da barra de Ação**

- 1 Se a barra de ação estiver oculta, mostre-a. Para obter informações sobre como mostrar e ocultar a barra de ação, consulte [Acerca da apresentação ou ocultação da barra de ação](#) (na página 42).
- 2 Na Barra de ação, na secção Pesquisar, clique em Avançada.

- 3 Na página Pesquisa avançada, proceda da seguinte forma:
  - a Selecione o botão de rádio Tipos de registo seguintes.
  - b Selecione a caixa de verificação para o tipo de registo que pretende pesquisar.
  - c Certifique-se de que as caixas de verificação para todos os outros tipos de registo não estão selecionadas.
- 4 Na secção Pesquisar em, selecione uma das seguintes opções:
  - Conjunto de registos
  - Livro

**NOTA:** A secção Pesquisar em não é apresentada para os tipos de registo que não tenham proprietários, por exemplo, o tipo de registo Produto e o tipo de registo Utilizador. A opção Livro na secção Pesquisar em está disponível se a funcionalidade Livro estiver ativada para a empresa.

- 5 Na secção Pesquisar em, se seleccionar a opção Conjunto de registos, selecione um dos seguintes para especificar o conjunto de registos que pretende pesquisar:
  - **Todos os registos vistos.** Inclui registos para os quais tem pelo menos o acesso Ver, tal como definido pela hierarquia de supervisão, o nível de acesso para a função e o nível de acesso para registos partilhados.

**NOTA:** A opção Visibilidade do gestor ativada no perfil da empresa e a definição Posso ler todos os registos na função do utilizador são consideradas quando seleciona esta opção. Se a opção Visibilidade do gestor ativada no perfil da empresa não estiver selecionada, o conjunto de registos pesquisado quando escolhe a opção Todos os registos vistos é igual ao conjunto de registos pesquisado quando seleciona a opção Todos os registos nos quais estou na equipa, a menos que a definição Posso ler todos os registos na função do utilizador esteja selecionada para o tipo de registo relevante.
  - **Todos os meus registos.**
  - **Todos os registos onde estou na equipa.** Inclui apenas os registos na lista filtrada, onde se aplica um dos seguintes:
    - Os registos do utilizador.
    - Os registos são partilhados com o utilizador pelo proprietário através da funcionalidade Equipa.
    - Os registos são partilhados com o utilizador através da funcionalidade de atribuição de grupo para contas, atividades, contactos, agregados familiares, oportunidades e carteiras.
  - **Todos os registos que são propriedade do utilizador ou dos respetivos subordinados.** Inclui registos pertencentes ao utilizador ou a qualquer um dos respetivos subordinados. A opção Visibilidade do gestor ativada no perfil da empresa não é considerada quando seleccionar esta opção.
  - **Todos os registos em que o utilizador e os respetivos subordinados fazem parte da equipa.** Inclui os registos em que o utilizador ou os respetivos subordinados estão na equipa, se a Visibilidade do gestor estiver ativada no perfil da empresa. A opção Visibilidade do gestor ativada no perfil da empresa não é considerada quando seleccionar esta opção.
  - **O meu livro predefinido.** A predefinição do utilizador para o Seletor de livros, conforme definida pelo administrador da empresa.
- 6 Na secção Pesquisar em, se seleccionar a opção Livro, selecione um livro, um utilizador ou delegue no Seletor de livros.

Para mais informações, consulte [Utilizar o Seletor de livros \(na página 114\)](#).

O procedimento seguinte descreve como iniciar uma pesquisa avançada de um único tipo de registo a partir de uma janela Pesquisa.

***Para iniciar uma pesquisa avançada de um único tipo de registo a partir de uma janela Pesquisa***

- Na janela Pesquisa, clique em Avançadas.

O procedimento seguinte descreve como iniciar uma pesquisa avançada de um único tipo de registo a partir de uma lista de registos relacionados.

### **Para iniciar uma pesquisa avançada de um único tipo de registo a partir de uma lista de registos relacionados**

- 1 Na página Detalhes do registo principal, desloque-se para a secção de informações relacionadas.
- 2 Na secção de informações relacionadas, clique em Avançadas.

O procedimento seguinte descreve como concluir uma pesquisa avançada de um único tipo de registo. Este procedimento é aplicável a pesquisas avançadas iniciadas por si a partir da ligação Avançadas na janela Pesquisa ou ligação Avançadas nas listas de registos relacionados, bem como a pesquisas avançadas iniciadas por si a partir da ligação Avançadas na barra de Ação.

### **Para concluir uma pesquisa avançada de um único tipo de registo**

- 1 Na página Pesquisa Avançada, na secção Escolher Sensibilidade a Maiúsculas e Minúsculas, selecione a caixa de seleção Não Sensível a Maiúsculas e Minúsculas, se necessário.

Se esta caixa de seleção estiver selecionada, determinados campos ficam não sensíveis a maiúsculas e minúsculas para a procura. Estes campos são mostrados a texto azul na secção Introduzir Critérios de Procura.

- 2 Na secção Introduzir critérios de pesquisa, execute o seguinte procedimento:

- a Selecione um campo a partir da lista de campos.

Se tiver iniciado a pesquisa a partir da barra de Ação, os campos são previamente preenchidos com os campos de pesquisa visada para o tipo de registo. Se tiver iniciado a pesquisa a partir de uma janela Pesquisa ou de uma lista de registos relacionados e se já tiver selecionado um campo de pesquisa na janela Pesquisa ou lista de registos relacionados, o primeiro campo de critérios é previamente preenchido com o seu campo de pesquisa selecionado.

Alguns campos são otimizados para melhorar o desempenho durante as pesquisas e quando ordena listas. Estes campos otimizados são apresentados num texto a verde na lista de campos da pesquisa. Se os critérios de pesquisa incluírem um campo que não é otimizado para pesquisa, a pesquisa poderá ser mais lenta. Pode filtrar relativamente a um máximo de 10 campos.

**NOTA:** Os campos que são mostrados em texto púrpura na secção Introduzir Critérios de Procura são sempre não sensíveis a maiúsculas e minúsculas, independentemente da definição da caixa de seleção Não Sensível a Maiúsculas e Minúsculas. Estes campos não são otimizados para procuras rápidas.

- b Introduza as condições, os valores do filtro e operadores (AND, OR) que definam o filtro.

Para obter informações sobre como utilizar condições do filtro, consulte [Acerca de condições do filtro \(na página 82\)](#).

**ATENÇÃO:** Quando introduzir Valores do filtro, certifique-se de que segue as regras descritas em [Acerca de valores do filtro \(consultar About Filter Values na página 87\)](#). Caso contrário, poderá não localizar os registos corretos.

### **Exemplos**

**Contas:** Se pretender criar uma lista filtrada de contas no Canadá com uma receita anual acima dos \$100.000.000,00, preencha o formulário do seguinte modo:

Campo	Condição	Valor(es)	
Receitas anuais	Maior que	100000000	AND

Campo	Condição	Valor(es)	
País	Igual a	Canadá	

**Pistas:** Se pretender criar uma lista filtrada de pistas com uma receita potencial de mais de \$100.000,00 e classificações de A ou B, preencha o formulário do seguinte modo:

Campo	Condição	Valor(es)	
Receitas potenciais	Maior que	100000	AND
Classificação	Menor que	C	

- 3 (Só pesquisas a partir da barra Ação) Na secção Apresentar Colunas, escolha os campos a apresentar como colunas nos resultados da procura movendo campos da lista Campos Disponíveis para a lista Campos Seleccionados. Utilize as setas para cima e para baixo para alterar a ordem dos campos seleccionados.

**SUGESTÃO:** Após ser devolvida a lista de registos, pode alterar rapidamente a ordem das colunas na lista arrastando os cabeçalhos das colunas para uma nova localização e largando-os. Opcionalmente, pode gravar a lista após alterar a ordem das colunas.

- 4 (Opcional) Na secção Sequência de Ordenação, especifique o campo ou campos de ordenação inicial que pretende e a sequência de ordenação, da seguinte forma:

- Se não pretender especificar um campo de ordenação e, se um campo de ordenação já estiver seleccionado, limpe o campo de ordenação.

As listas sem um campo de ordenação específica são ordenadas automaticamente na coluna apresentada que fornece o desempenho mais eficiente. Assim, recomenda-se que não especifique um campo de ordenação para pesquisas. Para mais informações sobre como especificar a sequência de ordenação dos resultados de pesquisa, consulte Acerca da Pesquisa Avançada de um Único Tipo de Registo (consultar [About Advanced Search of a Single Record Type](#) na página 99).

- Se pretender especificar um ou mais campos de ordenação, proceda do seguinte modo:
  - a Na lista pendente Ordenar por, seleccione o primeiro campo de ordenação e clique em Crescente ou Decrescente para especificar a sequência de ordenação.
  - b Seleccione um segundo campo de ordenação, e um terceiro, consoante necessário, e, em seguida, especifique a sequência de ordenação para esses campos.

Alguns campos são otimizados para melhorar o desempenho durante as pesquisas e quando ordena listas. Estes campos otimizados são apresentados num texto a verde na lista de campos de ordenação. Se seleccionar um campo que não está otimizado como um campo de ordenação, a pesquisa poderá ser mais lenta.

**NOTA:** Não é possível seleccionar um campo do tipo caixa de verificação como campo de ordenação neste passo. No entanto, depois de criar a lista, pode clicar no cabeçalho da coluna para ordenar os campos com base nos valores na caixa de verificação.

- 5 Clique em Ir.

**SUGESTÃO:** Se uma mensagem indicar que o tempo do pedido de pesquisa foi excedido, pode refinar posteriormente os critérios da pesquisa e voltar a tentar. Também pode obter mais informações sobre a otimização de pesquisas e listas no Web site Formação e suporte. Para aceder ao Web site Formação e suporte, clique na ligação global Formação 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 registo, consulte o seguinte tópico:

- Acerca da Pesquisa Avançada de um Único Tipo de Registo (consultar [About Advanced Search of a Single Record Type](#) na página 99)

### Executar Pesquisa Avançada de Múltiplos Tipos de Registo

O procedimento seguinte descreve como executar uma pesquisa avançada de múltiplos tipos de registo.

#### *Para executar uma pesquisa avançada de vários tipos de registo*

- 1 Se a barra de ação estiver oculta, mostre-a. Para obter informações sobre como mostrar e ocultar a barra de ação, consulte [Acerca da apresentação ou ocultação da barra de ação \(na página 42\)](#).
- 2 Na Barra de ação, na secção Pesquisar, clique em Avançada.
- 3 Na página Pesquisa avançada, selecione a opção que pretende, da seguinte forma:
  - Selecione a opção Todos os tipos de registo para pesquisar todos os tipos de registo que suportam a pesquisa por palavra-chave. Esta consulta é mais lenta.
  - Selecione a opção Tipos de registo seguintes e, em seguida, selecione a caixa de verificação para cada um dos tipos de registo que pretende pesquisar.
- 4 No campo Palavras-chave, introduza o valor que pretende para pesquisar ou deixe o campo Palavras-chave em branco para pesquisar apenas com base nas datas que forneceu.

**NOTA:** No campo Palavras-chave, não é necessário utilizar um carácter universal (\*) para uma palavra parcial, porque o mesmo é adicionado automaticamente ao início e fim da introdução de dados. A utilização do sinal de igual (=) para pesquisar uma correspondência exata não é suportada.

- 5 Se necessário, introduza o intervalo de datas (utilize quatro dígitos para o ano, como por exemplo, 2010):
  - Para os compromissos, a data aplica-se à Hora de início (Data).
  - Para as tarefas, a data aplica-se à Data de vencimento.
  - Para as oportunidades, a data aplica-se à Data de fecho.
  - Para todos os outros tipos de registo, a data aplica-se à Data de criação.
- 6 Clique em Ir.  
Os resultados são apresentados para cada tipo de registo.

### Tópicos Relacionados

Para obter mais informações sobre a pesquisa avançada de múltiplos tipos de registo, consulte o seguinte tópico:

- [Acerca da Pesquisa Avançada de Múltiplos Tipos de Registo \(na página 103\)](#)

### Procurar registos nas páginas Lista

Utilize o seguinte procedimento para localizar registos numa página de lista.

#### *Para procurar um registo numa página de lista*

- 1 Clique no separador para o tipo de registo que pretende localizar.
- 2 Na página principal Registo, selecione a lista filtrada que deveria incluir o registo que está a tentar localizar. Também pode ir para a lista necessária a partir da secção Listas de favoritos na barra de ação se a lista estiver disponível.
- 3 Na página Lista, pode efetuar o seguinte:
  - Utilizar uma Pesquisa alfabética para localizar o registo.

**NOTA:** Se a língua do utilizador for coreano, japonês, chinês simplificado ou chinês tradicional, os controlos da Pesquisa alfabética não estão disponíveis.

- Utilizar os campos de Filtro rápido para procurar o registo.
- Clique nos ícones de navegação na parte superior ou na parte inferior da página da lista para passar para a página seguinte, a página anterior, a primeira página ou a última página na lista.

Para obter mais informações sobre como utilizar a Pesquisa alfabética e os campos de Filtro rápido, consulte [Filtrar listas \(na página 146\)](#).

- 4 Clique na ligação do registo em que pretende trabalhar.

A página Detalhes desse registo é aberta.

## Pesquisar Registos nas Janelas de Pesquisa

As janelas de pesquisa são utilizadas para pesquisar e seleccionar registos que pretende associar ao registo com o qual está a trabalhar. Normalmente, uma janela de pesquisa é aberta clicando no ícone de pesquisa junto de um campo. Consoante os tipos de registo com os quais estiver a trabalhar, também pode abrir janelas de pesquisa clicando em Acrescentar em determinadas secções de informações relacionadas das páginas Detalhes do registo. Além disso, se as associações inteligentes estiverem ativadas, as janelas de pesquisa são abertas automaticamente em determinadas situações. Para obter mais informações sobre associações inteligentes, consulte [Acerca de associações inteligentes e da funcionalidade de resolução automática \(na página 113\)](#).

O aspeto e o comportamento das janelas de pesquisa dependem do seguinte:

- **O tipo de pesquisa ativada para a empresa.** Consoante o tipo de pesquisa que o administrador da empresa seleccionar para a empresa, pesquisa por palavra-chave ou pesquisa direcionada, as janelas de pesquisa são afetadas da seguinte forma:

- **Se a pesquisa por palavra-chave estiver ativada.** É apresentado um único campo de texto na janela de pesquisa. Pode introduzir critérios de pesquisa e premir Enter ou clicar em Ir para refinar a lista de registos.

**NOTA:** Alguns tipos de registo não suportam uma pesquisa por palavra-chave. Para estes tipos de registo, se a pesquisa por palavra-chave for o tipo de pesquisa predefinido da empresa, pode efetuar uma pesquisa direcionada na janela de pesquisa.

- **Se a pesquisa direcionada estiver ativada.** Os campos de pesquisa do Filtro rápido são apresentados na janela de pesquisa. Pode introduzir critérios de pesquisa e premir Enter ou clicar em Ir para refinar a lista de registos. Uma ligação Avançadas também é apresentada. Esta ligação abre a página Pesquisa Avançada. Para mais informações sobre a pesquisa avançada, consulte [Acerca da Pesquisa Avançada de um Único Tipo de Registo \(consultar About Advanced Search of a Single Record Type na página 99\)](#) e [Executar Pesquisa Avançada de um Único Tipo de Registo \(na página 103\)](#). Se a empresa utilizar livros, também é apresentado um Seletor de livros. O Seletor de livros permite restringir a pesquisa aos registos pertencentes a um determinado utilizador ou livro. Para mais informações, consulte [Utilizar o Seletor de livros \(na página 114\)](#).

A pesquisa direcionada é o tipo de pesquisa recomendada. Para obter mais informações sobre a pesquisa direcionada e a pesquisa por palavra-chave, consulte [Acerca da pesquisa direcionada \(consultar About Targeted Search na página 80\)](#) e [Acerca da pesquisa por palavra-chave \(consultar Acerca da procura por palavra-chave na página 89\)](#).

- **O tipo de associação na janela de pesquisa.** As janelas de Pesquisa são janelas de associação única, em que pode seleccionar um registo para ligar ao registo com o qual está a trabalhar, ou são janelas de Pesquisa de associação múltipla, em que pode seleccionar vários registos para ligar ao registo com o qual está a trabalhar. Por exemplo, pode ligar os contactos a uma tarefa das seguintes formas:

- Na página Detalhes da tarefa, se pretender acrescentar um contacto principal à tarefa, clique no ícone de pesquisa no campo Contacto principal. Neste caso, a janela de pesquisa de associação única é aberta e pode seleccionar um contacto único como o contacto principal para a tarefa.

- Pode ligar vários contactos à tarefa na secção de informações relacionadas com Contactos da página Detalhes da tarefa. Neste caso, clique em Acrescentar na secção de informações relacionadas com Contactos. Uma janela de Pesquisa de associação múltipla é aberta e pode selecionar um ou mais contactos para ligar à tarefa.
- Se o administrador da empresa acrescentar o campo Contactos à página Detalhes da tarefa, pode ligar vários contactos à tarefa clicando no ícone de pesquisa nesse campo. Uma janela de Pesquisa de associação múltipla é aberta e pode selecionar vários contactos. Os contactos selecionados são listados no campo Contactos e são também listados na secção de informações relacionadas com Contactos na página Detalhes da tarefa.
- **As disposições da pesquisa que o administrador da empresa configura para os tipos de registo.** Por exemplo, quando utiliza uma janela de pesquisa para pesquisar um registo de conta que pretende ligar a um registo de contacto, o aspeto da janela de pesquisa depende da disposição da pesquisa do tipo de registo Conta da função de utilizador.
- **A definição Listas de Tipos de Registo nas Janelas de Pesquisa no perfil da empresa.** Esta definição determina se pode restringir uma pesquisa numa janela de Pesquisa a uma lista de registos predefinida. A definição tem o valor Ativado por predefinição, permitindo-lhe restringir pesquisas em janelas de Pesquisa. Para obter mais informações, consulte a secção Listas para restringir pesquisas deste tópico.

### Funcionalidades da janela de pesquisa controladas por disposições da pesquisa

As disposições da pesquisa que o administrador da empresa configura e atribui a funções de utilizador determina o comportamento das janelas de Pesquisa, conforme descrito nas secções que se seguem.

#### Campos de Filtro rápido

Se a pesquisa direcionada estiver ativada para a empresa, a disposição da pesquisa do tipo de registo para a função de utilizador determina como pode utilizar os campos de Filtro rápido na janela de pesquisa, através da seguinte forma:

- Se o administrador da empresa não disponibilizar campos de pesquisa na disposição da pesquisa, não é possível utilizar o Filtro rápido.
- Geralmente, pode filtrar a lista de registos mostrada na janela de pesquisa em qualquer um dos campos que o administrador da empresa disponibilizar como campos de pesquisa na disposição da pesquisa.  
No entanto, se os critérios de pesquisa para a lista de registos mostrados na janela de pesquisa incluírem um campo que não é um dos campos de pesquisa definidos na disposição da pesquisa, não é possível utilizar o Filtro rápido. Por exemplo, se estiver a pesquisar um registo de conta e a configuração da empresa permitir restringir a pesquisa a uma lista de registos predefinida, poderá decidir pesquisar a 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 campo de pesquisa para a função de utilizador, não é possível filtrar a lista de registos na janela de pesquisa. Para obter mais informações sobre como selecionar listas de registos predefinidas nas janelas de pesquisa, consulte a secção Listas para restringir pesquisas deste tópico.
- Na aplicação standard, o campo de pesquisa predefinido no Filtro Rápido é pré-configurado para cada janela Pesquisa. No entanto, se o administrador do utilizador marcar a caixa de seleção Primeiro Campo de Pesquisa Direcionada como Pesquisa Predefinida em Pesquisas na disposição de pesquisa do tipo de registo da sua função de utilizador, o primeiro campo na lista de campos de pesquisa direcionada na disposição de pesquisa é utilizado como campo de pesquisa predefinido no Filtro Rápido, exceto se introduzir um valor no campo na página Editar registo ou Detalhes antes de abrir a janela Pesquisa; nesse caso, é utilizado o campo de pesquisa predefinido que é configurado para a janela Pesquisa.
- Apenas para o tipo de registo Produto, está disponível a caixa de seleção adicional Configurar a Janela Pesquisa com a Divisão como Campo de Pesquisa Predefinido na disposição de pesquisa. A definição nesta caixa de seleção substitui a definição na caixa de seleção Primeiro Campo de Pesquisa Direcionada como Pesquisa Predefinida em Pesquisas. A seguinte tabela mostra como as definições nestas caixas de seleção determinam o campo de pesquisa predefinido para o Filtro Rápido na janela Pesquisa para o tipo de registo Produto.

Configurar a Janela Pesquisa com a Divisão como Campo de Pesquisa Predefinido	Primeiro Campo de Pesquisa Direcionada como Pesquisa Predefinida em Pesquisas	Campo de Pesquisa Predefinido no Filtro Rápido	Notas
Selecionado	Não selecionado Ou Selecionado	Divisão	Se uma divisão principal for especificada no seu registo de utilizador, o campo do valor de filtro no Filtro Rápido é preenchido com a sua divisão principal. Se a divisão principal não for especificada para o utilizador, é recomendado que selecione uma divisão a partir da janela Pesquisa de Produto para pesquisar produtos numa divisão específica. Se o utilizador não selecionar uma divisão, quando clicar em Ir para concluir a pesquisa, o Oracle CRM On Demand apresenta todos os produtos nos resultados da pesquisa.
Não selecionado	Não selecionado	Nome do Produto	O campo Divisão não está disponível no Filtro Rápido, exceto se o administrador escolher o mesmo como campo de pesquisa na disposição da pesquisa de produtos.
Não selecionado	Selecionado	O primeiro campo na lista de campos de pesquisa direcionada na disposição da pesquisa.	O campo Divisão não está disponível no Filtro Rápido, exceto se o administrador escolher o mesmo como campo de pesquisa na disposição da pesquisa de produtos.

Para obter mais informações sobre como as definições de disposição da pesquisa afetam a janela Pesquisa do tipo de registo de Produto, consulte [Considerações Ao Criar Disposições da Pesquisa de Produtos \(na página 1399\)](#).

### Listas de Registos Previamente Preenchidas

Se o administrador da empresa selecionar a opção Mostrar Resultados da Pesquisa quando a Janela Pesquisa é Aberta na disposição da pesquisa de um tipo de registo, a janela de pesquisa é preenchida com uma lista de registos quando a janela abrir. Se esta opção não estiver ativada, não serão apresentados registos quando a janela de pesquisa for aberta e tem de especificar os critérios de pesquisa para pesquisar o registo que pretende.

### Listas Sensíveis ao Contexto

Se a definição Listas de Tipos de Registo nas Janelas de Pesquisa no perfil da empresa tiver o valor Ativado, o administrador da empresa pode configurar a disposição de pesquisa para um tipo de registo para especificar se algumas das listas sensíveis ao contexto disponíveis aparecem antes das listas do sistema e das listas customizadas no campo Lista de *tipos de registo* no canto superior esquerdo das janelas de Pesquisa para o tipo de registo. As *listas sensíveis ao contexto* são conjuntos de registos predefinidos que, provavelmente, incluem o registo que pretende. Para obter mais informações sobre o campo Lista de *tipos de registo* nas janelas de pesquisa, consulte a secção Listas para restringir pesquisas deste tópico.

### Colunas Apresentadas

Na maior parte das situações, a disposição da pesquisa determina os campos que são apresentados como colunas na lista de registos na janela de pesquisa. No entanto, existem algumas janelas de pesquisa pré-configuradas que não são afetadas pela disposição da pesquisa.

### Listas para restringir pesquisas

Dependendo da configuração da empresa, poderá ser possível restringir uma pesquisa numa janela de pesquisa a uma lista de registos predefinida. Dependendo do contexto em que está a pesquisar um registo, também poderá ser possível restringir a pesquisa a uma lista sensível ao contexto. A capacidade de restringir uma pesquisa a uma lista de registos é determinada pela definição Listas de Tipos de Registo nas Janelas de Pesquisa no perfil da empresa. Se a definição Listas de Tipos de Registo nas Janelas de Pesquisa tiver o valor Ativado no perfil da empresa, um conjunto de listas predefinidas que pode utilizar para restringir a pesquisa está disponível no campo Lista de *tipos de registo* em todas as janelas de Pesquisa para os tipos de registo de nível superior, em que o *tipo de registo* é o nome do tipo de registo que está a pesquisar. O conjunto de listas predefinidas que está disponível para o utilizador no campo Lista de *tipos de registo* pode incluir listas standard e listas customizadas, e pode incluir também quaisquer listas sensíveis ao contexto disponíveis.

Por predefinição, todas as listas standard e as listas customizadas que estão disponíveis nas páginas Lista e na Página Principal para o tipo de registo de nível superior também estão disponíveis nas janelas de pesquisa para esse tipo de registo. No entanto, o administrador da empresa pode determinar as listas que estão disponíveis na função de utilizador e o utilizador pode escolher quais das listas disponíveis irão aparecer no conjunto de listas. Para obter mais informações, consulte [Alterar conjuntos de listas para tipos de registo \(na página 152\)](#).

**NOTA:** Se o campo Lista de *tipos de registo* estiver disponível nas janelas de pesquisa, a primeira lista no conjunto de listas no campo da Lista de *tipos de registo* está ativo por predefinição quando a janela de pesquisa é aberta. Se algumas listas sensíveis ao contexto estiverem disponíveis na janela de pesquisa e a disposição de pesquisa para a função de utilizador especificar que as listas sensíveis ao contexto aparecem na parte superior do conjunto de listas no campo Lista de *tipos de registo* na janela de pesquisa, a primeira lista sensível ao contexto disponível está ativa por predefinição quando a janela de pesquisa é aberta. Se o campo Lista de *tipos de registo* não estiver disponível nas janelas de pesquisa, a pesquisa inicial de um registo de um determinado tipo de registo numa janela de pesquisa é executada em todos os registos desse tipo de registo a que pode aceder.

A lista que está ativa na janela de pesquisa determina o filtro para o conjunto de registos que é pesquisado na janela de pesquisa, mesmo se os registos não forem apresentados na janela de pesquisa. Quaisquer filtros adicionais que o utilizador aplique na janela de pesquisa são aplicados ao conjunto de registos na lista selecionada. Por exemplo, assumindo que tem a configuração seguinte:

- A definição Listas de Tipos de Registo nas Janelas de Pesquisa no perfil da empresa tem o valor Ativado de forma a que o conjunto de listas predefinidas esteja disponível nas janelas de Pesquisa.
- Tem uma lista customizada chamada *Todos os meus contactos em Coimbra* que mostra todos os contactos em que o valor no campo Localidade é *Coimbra*.
- A lista *Todos os meus contactos em Coimbra* é a primeira lista no conjunto de listas para o tipo de registo.
- Na disposição de pesquisa para o tipo de registo Contacto na função do utilizador, o administrador da empresa especificou que a janela de pesquisa não é preenchida quando estiver aberta e que as listas sensíveis ao contexto não são apresentadas na parte superior do conjunto de listas.

Neste caso, quando abre a janela de pesquisa para o tipo de registo Contacto, a lista *Todos os meus contactos em Coimbra* está ativa, embora os registos não sejam apresentados na janela de pesquisa. Se introduzir *Joana* no campo de filtro Nome próprio e clicar em Ir, todos os contactos em que o valor no campo Localidade for *Coimbra* e o valor no campo Nome próprio for *Joana* são devolvidos na janela de pesquisa. Se decidir pesquisar uma lista de registos diferente para os contactos cujo nome próprio é Joana, pode seleccionar essa lista no campo Lista de tipos de registo e clicar em Ir.

**NOTA:** Quando abrir uma janela de Pesquisa para pesquisar um contacto para ligar a um registo de outro tipo de registo, a lista de Contactos Favoritos fica disponível no campo Lista de *tipos de registo*. Pode seleccionar um contacto favorito para ligar esse contacto ao registo principal.

### Acerca de listas sensíveis ao contexto

Seguem-se algumas das listas sensíveis ao contexto que poderão estar disponíveis para o utilizador na janela de pesquisa:

- Na página Editar tarefa, se seleccionar um valor válido no campo Conta e abrir a janela de pesquisa para o campo Contacto principal, as listas seguintes poderão estar disponíveis como listas sensíveis ao contexto:
  - A lista Contactos com conta relacionada como principal. Esta lista inclui todos os contactos para os quais a conta seleccionada é a conta principal.

**NOTA:** Nas releases anteriores à Release 25, a lista *Contactos com conta relacionada como principal* foi designada como *Contactos para conta relacionada*.
  - A lista Todos os contactos para a conta relacionada. Esta lista inclui todos os contactos ligados à conta seleccionada, independentemente se a conta seleccionada é a conta principal para o contacto.

**NOTA:** A lista Todos os Contactos para a Conta Relacionada está disponível em todas as janelas de Pesquisa em que a lista Contactos com a Conta Relacionada como Principal está disponível, exceto no caso de janelas de Pesquisa de associação múltipla. Se a janela de Pesquisa for uma janela de associação múltipla, a lista Contactos com a Conta Relacionada como Principal está disponível, mas a lista Todos os Contactos para a Conta Relacionada não está disponível.
- Na página Editar tarefa, se seleccionar um valor válido no campo Contacto e abrir a janela de pesquisa para o campo Pedido de assistência, a lista Pedidos de assistência para contacto relacionado poderá estar disponível como uma lista sensível ao contexto.
- Na página Edição da Tarefa, se seleccionar um valor válido no campo Oportunidade e abrir a janela de Pesquisa para o campo Objeto Customizado 01, a lista Objetos Customizados 01 com a Oportunidade Relacionada como Principal poderão estar disponíveis como uma lista sensível ao contexto.
- Na página Editar pedido de assistência, se seleccionar um valor válido no campo Contacto e abrir a janela de pesquisa para o campo Conta financeira, a lista Contas financeiras para contacto relacionado poderá estar disponível como uma lista sensível ao contexto.
- Na página Editar pista, se seleccionar 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.

### Pesquisar e seleccionar um registo numa janela de pesquisa

Este procedimento descreve como pesquisar e seleccionar um registo.

**NOTA:** No Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition, quando um utilizador na organização parceira pesquisar um utilizador numa janela de pesquisa, os utilizadores na empresa proprietária da marca nunca serão devolvidos pela pesquisa a menos que o privilégio Visualizar Utilizadores Proprietários da Marca na Pesquisa seja ativado na função do utilizador que executa a pesquisa. Se o privilégio Visualizar Utilizadores Proprietários da Marca na Pesquisa for ativado na função do utilizador na organização parceira, os utilizadores na empresa proprietária da marca podem ser devolvidos por uma pesquisa numa janela de pesquisa e podem ser seleccionados pelo utilizador na organização parceira. Os utilizadores que têm o privilégio Gerir

Acesso PRM na respetiva função podem ativar o privilégio Visualizar Utilizadores Proprietários da Marca na Pesquisa para outras funções.

### **Para pesquisar e selecionar um registo numa janela de pesquisa**

1 Na janela de pesquisa, pesquise o registo ou registos que pretende através de algumas ou de todas as formas que se seguem, consoante o tipo de registo e a forma como o administrador da empresa configura as funcionalidades de pesquisa:

- Na janela de pesquisa, no campo Lista do *tipo de registo*, selecione uma lista predefinida para restringir a pesquisa aos registos dessa lista e, em seguida, clique em Ir.
- Utilize os campos de Filtro rápido para filtrar a lista.

**NOTA:** Sempre que aplicar um filtro a uma lista de registos na janela de pesquisa, apenas os registos que atualmente se encontram na lista são pesquisados. Assim, se aplicar um segundo filtro a uma lista que já tenha filtrado, apenas os registos que foram devolvidos pelo primeiro filtro são pesquisados quando aplicar o segundo filtro. Se pretender limpar todos os filtros, clique no botão Limpar. Quando clicar em Limpar, todos os filtros que aplicou à lista que originalmente selecionou são removidos da lista e os campos Filtro rápido são redefinidos para em branco. Em seguida, pode aplicar novos filtros à lista, conforme necessário.

- Se a pesquisa visada estiver ativada, clique na ligação Avançadas para executar uma pesquisa avançada. Para mais informações, consulte [Acerca da Pesquisa Avançada de um Único Tipo de Registo](#) (consultar [About Advanced Search of a Single Record Type](#) na página 99) e [Executar Pesquisa Avançada de um Único Tipo de Registo](#) (na página 103).
- Clique nos ícones de navegação na parte superior ou na parte inferior da página da lista para passar para a página seguinte, a página anterior, a primeira página ou a última página na lista.

**NOTA:** Para alguns tipos de registo, também pode clicar em Novo para criar um novo registo. O novo registo será acrescentado à lista.

2 Selecione os registos que pretende, através da seguinte forma:

- Se a janela de pesquisa for uma janela de associação única, clique em Selecionar para o registo pretendido.
- Se a janela de pesquisa for uma janela de associação múltipla, clique em Selecionar para cada um dos registos pretendidos. Os registos são deslocados da lista Registos disponíveis para a lista Registos selecionados. Depois de selecionar todos os registos pretendidos, clique em OK.

**NOTA:** Na janela de pesquisa, 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 está disponível se as associações inteligentes estiverem ativadas. Para obter mais informações sobre associações inteligentes, consulte [Acerca de associações inteligentes e da funcionalidade de resolução automática](#) (na página 113).

### **Acerca de associações inteligentes e da funcionalidade de resolução automática**

As *Associações inteligentes* no Oracle CRM On Demand são pesquisas automáticas que facilitam ao utilizador a associação de registos de diferentes tipos de registo entre si, tais como conta, contacto, oportunidade, atividade, entre outros. A funcionalidade de associações inteligentes é controlada pela caixa de verificação Resolução automática ativada em disposições de pesquisa, para obter mais informações, consulte Gerir disposições de pesquisa (consultar [Managing Search Layouts](#) na página 1394).

Quando as associações inteligentes são ativadas, pode escrever parte ou todo o nome do registo que pretende associar ao registo principal no campo apropriado e permitir ao Oracle CRM On Demand resolver automaticamente a associação. Quando tenta gravar as alterações, o Oracle CRM On Demand pesquisa uma correspondência para o nome inserido. Se o Oracle CRM On Demand encontrar uma única correspondência, é utilizado o registo correspondente e as alterações são gravadas. Se o Oracle CRM On Demand não encontrar

correspondências ou se encontrar várias potenciais correspondências, será apresentada uma janela de pesquisa onde pode executar pesquisas adicionais e, em seguida, selecionar o registo apropriado.

Por exemplo, quando pretende associar uma conta a uma tarefa, pode introduzir o nome de uma conta no campo Nome da conta na página Detalhes da tarefa. Quando tenta gravar as alterações, o Oracle CRM On Demand pesquisa contas correspondentes. Se o Oracle CRM On Demand encontrar uma conta correspondente única, será utilizada essa conta. Se o Oracle CRM On Demand não encontrar contas correspondentes ou encontrar várias contas potencialmente correspondentes, é aberta uma janela de pesquisa. Na janela de pesquisa, pode executar pesquisas adicionais e selecionar a conta apropriada. Para obter mais informações sobre como utilizar janelas de pesquisa, consulte Pesquisar registos em janelas de pesquisa (consultar [Pesquisar Registos nas Janelas de Pesquisa](#) na página 108).

Se as associações inteligentes não estiverem ativadas ou se o utilizador não souber o nome do registo que pretende associar ao registo com o qual está a trabalhar, tem de clicar no ícone de pesquisa junto a um campo para abrir a janela de pesquisa. Na janela de pesquisa, pode pesquisar o registo que pretende associar ao registo com o qual está a trabalhar.

**NOTA:** As associações inteligentes estão disponíveis onde as janelas de pesquisa de associação única estão disponíveis. Quando as janelas de pesquisa de associação múltipla estão disponíveis, as associações inteligentes não são aplicáveis.

## Utilizar o Seletor de livros

O Seletor de livros permite-lhe estreitar as pesquisas para um livro personalizado ou livro de utilizador específico. No contexto do Seletor de livros, os livros personalizados são referidos como livros.

### Onde é Apresentado o Seletor de Livros?

O Seletor de livros é apresentado em:

- Na secção Pesquisar, na barra de ação
- Na janela de pesquisa
- Na secção Pesquisar em, em pesquisas avançadas
- Páginas da lista
- O separador Analytics

O Seletor de livros só é apresentado se se aplicarem as seguintes condições:

- A opção Apresentar seletor de livros estiver ativada no perfil da empresa.
- O tipo de registo for suportado para livros.

Para obter informações sobre quais os tipos de registo que são suportados para os livros, consulte Gestão de livros (consultar [Book Management](#) na página 1533).

### Com o Seletor de Livros Poderá Restringir a Pesquisa

O Seletor de livros permite-lhe restringir a pesquisa para um utilizador ou livro específico. Assim, o Seletor de livros apresenta uma hierarquia de utilizadores e uma hierarquia de livros, com Todos no início da hierarquia. Por predefinição, a maioria dos empregados só visualiza uma hierarquia de utilizadores, porque a funcionalidade de livro personalizado não está ativada.

Para relatórios e painéis, a hierarquia de livros só é apresentada se a opção Visibilidade total estiver selecionada na definição Assuntos históricos, no perfil da empresa.

### Níveis numa Hierarquia de Livros

Quando utiliza o Seletor de Livros para restringir uma pesquisa de registos ou para restringir os dados num relatório, pode visualizar, expandir e contrair determinados níveis da hierarquia de livros customizada no Seletor de Livros, da seguinte forma:

- Na aplicação standard, o Seletor de Livros mostra o livro (ou livros) de nível mais elevado a que o utilizador tem acesso na hierarquia, podendo expandir e contrair esse nível de hierarquia, bem como todos os níveis abaixo do mesmo. Os níveis da hierarquia acima do nível a que tem acesso não são mostrados.
- Se o administrador do utilizador marcar a caixa de seleção Apresentar Hierarquia de Livros Principal no Seletor de Livros no perfil da empresa, ocorre o seguinte:
  - O livro (ou livros) de nível mais elevado a que o utilizador tem acesso é apresentado. Pode expandir e fechar esse nível da hierarquia e cada nível abaixo deste.
  - Em cada nível da hierarquia acima do nível a que o utilizador tem acesso, é apresentado o livro principal do livro secundário abaixo. Se a caixa de seleção Posso Ler Todos os Registos estiver marcada na sua função de utilizador, pode expandir e contrair todos os níveis de hierarquia mostrados, caso contrário, pode expandir e contrair apenas os níveis de hierarquia aos quais tem acesso bem como os níveis abaixo.

Os nomes dos livros a que tem acesso são mostrados na cor de texto predefinida no seletor de livros. Os nomes de todos os livros a que não tem acesso são mostrados a vermelho.

**NOTA:** Quando utiliza o Seletor de Livros para selecionar um livro por outros motivos que não restringir uma pesquisa ou restringir dados num relatório, todos os livros customizados, incluindo os livros a que não tem acesso, são mostrados no Seletor de Livros na cor de texto predefinida. Por exemplo, quando utiliza o Seletor de Livros para selecionar um livro para atribuir a um registo, todos os livros são mostrados no Seletor de Livros.

Quando expande um nível na hierarquia de livros, e se existirem mais do que 500 livros a esse nível da hierarquia, os livros são agrupados em conjuntos de 500. A etiqueta de um conjunto de livros mostra o nome do primeiro livro e o nome do último livro do conjunto. É possível expandir o conjunto de livros adequado para encontrar o livro que pretende. O conjunto de livros final pode conter menos de 500 livros.

### Livro Predefinido no Seletor de Livros

As definições do registo do utilizador determinam qual o livro que é visualizado por predefinição no seletor de livros. Para informações sobre os livros predefinidos no seletor de livros, consulte as descrições dos seguintes campos em Atualizar os Detalhes Pessoais (consultar [Updating Your Personal Details](#) na página 794):

- Livro predefinido
- Livro predefinido para o Analytics
- Manter Livro Predefinido

### Considerações que se Aplicam ao Selecionar um Livro no Seletor de Livros

Quando selecionar um livro no seletor de livros, aplicam-se as seguintes considerações:

- Quando selecionar um livro com livros secundários, o livro principal e os respetivos livros secundários serão selecionados.
 

**ATENÇÃO:** Para um melhor desempenho, só inclua livros secundários quando for absolutamente necessário.
- Cada utilizador tem um conjunto de livros predefinidos. Se selecionar Tudo, todos os livros que se aplicarem a si e aos respetivos subordinados (se existirem) serão selecionados.
- Dentro da hierarquia do utilizador, pode escolher utilizadores que delegaram o respetivo acesso a si ou a outros utilizadores na organização.
- Depois de selecionar um livro ou utilizador e clicar em OK, o nome do livro ou utilizador será apresentado no Seletor de livros. O sinal de adição (+) indica que os dependentes na hierarquia também são selecionados.
- É possível utilizar a caixa de verificação Incluir subitens para controlar se os livros secundários ou subordinados estão incluídos na respetiva hierarquia.

**NOTA:** Os livros que são automaticamente criados quando os registos de parceiros ativos são criados aparecem no Seletor de livros apenas para o tipo de registo Parceiro.

## Encontrar Registos Através da Pesquisa Avançada por Palavra-Chave

Além de pesquisar registos na secção Pesquisar na barra de ação, também pode utilizar a pesquisa avançada por palavra-chave para localizar registos, se o administrador da empresa tiver configurado a secção Pesquisa Avançada por Palavra-Chave na barra de Ação ou no cabeçalho global. Pode utilizar a pesquisa avançada por palavra-chave para os seguintes tipos de registos:

- Contas
- Compromissos
- Contactos
- Oportunidades
- Tarefas

Quando introduz uma cadeia de pesquisa, a funcionalidade pesquisa avançada por palavra-chave tenta localizar essa cadeia em vários campos chave para todos os registos sobre os quais tem visibilidade, para o tipo de registo que está a pesquisar. Por exemplo, se estiver a pesquisar contas, a pesquisa avançada por palavra-chave pesquisa os campos Nome de Conta, Localização e Localidade para Faturação para localizar as contas necessárias. Por exemplo, considere que tem três registos de contas, o primeiro com o campo Localização definido para São Francisco e o segundo e terceiro com o campo Localização definido para San Mateo. Se introduzir San como cadeia de pesquisa, a pesquisa avançada por palavra-chave devolve os três registos de conta. No entanto, se procurar San Mateo, a procura devolve apenas o segundo e terceiro registos. Para obter mais informações sobre a pesquisa avançada por palavras-chave, consulte [Acerca da Pesquisa Avançada por Palavra-Chave](#).

Se o administrador da empresa selecionar a opção "Configurar a Procura Avançada por Palavra-Chave com Campos Selecionados para os Resultados da Procura" para a disposição da procura atribuída à função que o utilizador desempenha relativamente a um tipo de registo, uma procura avançada para os registos desse tipo apresenta o conjunto de campos de resultados definido na disposição da procura. Caso contrário, os campos chave para o tipo de registo são apresentados durante uma procura avançada. Por exemplo, se o administrador configurar apenas os campos Nome Próprio, Apelido e Conta no Assistente de Disposição de Procura para um contacto, a procura irá listar apenas esses campos na página de resultados da procura quando procurar contactos.

**Antes de começar.** Para concluir o seguinte procedimento, o administrador da empresa deve efetuar um dos seguintes passos:

- Configure a secção Pesquisa Avançada por Palavra-Chave da barra de Ação.
- Configure a secção Pesquisa Avançada por Palavra-Chave num ícone de pesquisa no cabeçalho global se estiver a utilizar a interface de estilo moderna.

### **Para utilizar a pesquisa avançada por palavra-chave para localizar registos**

- 1 Navegue para a secção Pesquisa Avançada por Palavra-Chave na barra de Ação ou no cabeçalho global da seguinte forma:
  - Se o seu administrador tiver configurado a secção Pesquisa Avançada por Palavra-Chave na barra de Ação, navegue para essa secção na barra de Ação. Para obter informações sobre como mostrar e ocultar a barra de ação, consulte [Acerca da apresentação ou ocultação da barra de ação \(na página 42\)](#).
  - Se estiver a utilizar a interface de estilo moderna e o administrador tiver configurado a Pesquisa Avançada por Palavra-Chave num ícone de pesquisa no cabeçalho global, clique no ícone de pesquisa e navegue para a secção Pesquisa Avançada por Palavra-Chave.
- 2 Na secção Pesquisa Avançada por Palavra-Chave, selecione um tipo de registo.

**NOTA:** Apenas os tipos de registo Conta, Compromisso, Contacto, Oportunidade e Tarefa são suportados para a pesquisa avançada por palavra-chave. O tipo de registo apresentado por predefinição na secção

Pesquisa Avançada por Palavra-Chave é definido pelo campo Tipo de Registo de Pesquisa Predefinido na página Detalhes Pessoais de um utilizador.

**SUGESTÃO:** Para visualizar os campos que a funcionalidade de pesquisa avançada por palavra-chave pesquisa por tipo de registo, selecione um tipo de registo e passe o rato sobre o ícone de descrição ao lado do campo de pesquisa.

- 3 Introduza a cadeia que pretende pesquisar no campo de pesquisa.
- 4 Clique em Ir ou Pesquisa Avançada.

**SUGESTÃO:** Se uma mensagem aparecer indicando que o tempo do pedido de pesquisa foi excedido, pode utilizar a Pesquisa avançada para refinar posteriormente os critérios. Para obter mais informações, consulte [Utilizar pesquisa avançada \(na página 98\)](#). Também pode obter mais informações sobre a otimização de pesquisas e listas no Web site Formação e suporte. Para aceder ao Web site Formação e Suporte, clique na ligação global Formação e Suporte na parte superior de cada página no Oracle CRM On Demand, e de seguida, clique na ligação no registo pretendido.

- Se tiver clicado em Ir, pode clicar na ligação do registo que pretende para abrir a página Detalhes.
- Se tiver clicado na Pesquisa Avançada, a página Pesquisa Avançada é aberta com o tipo de registo selecionado no passo 2. O tipo de registo é pré-selecionado na Página Pesquisa Avançada. Pode então completar os parâmetros e critérios de pesquisa na página Pesquisa Avançada. Para obter mais informações sobre como utilizar a pesquisa avançada, consulte [Utilizar Pesquisa Avançada \(na página 98\)](#).

### Tópicos Relacionados

Consulte os tópicos seguintes para obter informações relacionadas:

- [Acerca da Pesquisa Avançada por Palavra-Chave \(na página 117\)](#)
- [Localizar registos \(na página 79\)](#)
- Acerca da pesquisa direcionada (consultar [About Targeted Search](#) na página 80)
- Acerca da pesquisa por palavra-chave (consultar [Acerca da procura por palavra-chave](#) na página 89)
- Pesquisar registos na barra de ação (consultar [Searching for Records in the Action Bar](#) na página 91)
- [Utilizar Pesquisa Avançada \(na página 98\)](#)

### Acerca da Pesquisa Avançada por Palavra-Chave

Além da pesquisa visada e da pesquisa por palavra-chave, o Oracle CRM On Demand suporta a pesquisa avançada por palavra-chave. A pesquisa avançada por palavra-chave pode localizar registos com cadeias semelhantes à cadeia de pesquisa introduzida, para além de localizar registos com uma correspondência exata. Esta pesquisa pode corresponder registos com a cadeira de pesquisa exata que introduzir independentemente da sequência da cadeia ou de como a cadeia foi dividida através de espaços ou pontuação. Pode corresponder registos baseados na raiz linguística das palavras e também pode corresponder palavras com uma grafia semelhante.

Em geral, a pesquisa direcionada fornece um melhor desempenho do que a pesquisa avançada por palavra-chave. Se souber qual a cadeia exata para o que pretende pesquisar, utilize a pesquisa visada disponível nas secções Pesquisar ou Pesquisa Avançada na IU, e não na secção Pesquisa Avançada por Palavra-Chave. Se não tiver a certeza da cadeia exata, e se pretender localizar registos semelhantes, utilize a pesquisa avançada por palavra-chave.

A pesquisa avançada por palavra-chave contém um campo de pesquisa utilizado para pesquisar um tipo de registo selecionado com os campos suportados, conforme apresentado na seguinte tabela.

Tipo de registo	Campos Incluídos na Pesquisa Avançada por Palavra-Chave
Conta	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Nome da Conta</li> <li>■ Localização</li> <li>■ Localidade para Faturação</li> </ul>
Compromisso	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Assunto</li> </ul>
Contacto	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Nome Próprio do Contacto</li> <li>■ Apelido do Contacto</li> <li>■ Correio Eletrónico</li> <li>■ Localidade do Contacto</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 descrição na secção Pesquisa Avançada por Palavra-Chave de cada tipo de registo mostra os campos suportados para esse tipo de registo. Por exemplo, se introduzir *Sunnyvale* ao pesquisar Contas, a pesquisa avançada por palavra-chave pesquisa Sunnyvale nos campos Nome de Conta, Localização e Localidade para Faturação em todas as contas a que possa aceder. A pesquisa apresenta todos os registos com a cadeia de pesquisa introduzida nos campos de pesquisa suportados.

### Características da Pesquisa Avançada por Palavra-Chave

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

- A pesquisa efetua a seguinte correspondência de palavras:
  - Correspondências exatas de palavras  
Pesquisa por registos que contêm a cadeia de pesquisa exata, ou seja, a mesma grafia que a cadeia introduzida na pesquisa.
  - Correspondências de acumulação  
Pesquisa por registos que contêm, pelo menos, uma ocorrência da cadeia de pesquisa, com os registos devolvidos classificados por uma pontuação cumulativa determinada pela quantidade de correspondências de cadeias de pesquisa encontradas e a respetiva frequência com que ocorrem. Por exemplo, uma pesquisa pelo *First National Bank do Arizona* devolve o registo Arizona First National Bank, com quatro valores de cadeia correspondentes, anteriores ao registo First National Bank, apenas com três valores de cadeia correspondentes.
  - Correspondências por semelhança  
Pesquisa por registos que contêm valores com a mesma raiz linguística que a cadeia de consulta. Por exemplo, uma pesquisa por Fabricante devolve registos com Fabrico ou Fabricado, para além de Fabricante. (Correspondências por semelhanças suportadas apenas em inglês.)
  - Correspondências parciais  
Pesquisa por registos que contêm palavras escritas de forma semelhante a palavras da cadeia de consulta especificada. Por exemplo, pesquisar por *Oracle* com o erro ortográfico *Orcale* resulta na localização de registos que contêm *Oracle*. (Correspondências parciais suportadas apenas em inglês.)
- A pesquisa não é sensível a maiúsculas e minúsculas (por exemplo, uma pesquisa por *Bella* devolve *Bella* ou *bella*)
- A pesquisa ignora os seguintes itens:
  - Marcas diacríticas, por exemplo, uma pesquisa por *Velka* devolve *Velká*

- Pontuação, incluindo o seguinte:
  - Apóstrofe ( ' )
  - Parênteses ( [ ] )
  - Maior e menor que ( < > )
  - Chavetas ( { } )
  - Parênteses [ ( ) ]
  - Dois pontos ( : )
  - Vírgula ( , , )
  - Travessões ( — — )
  - Reticências ( ... .. )
  - Ponto de exclamação ( ! )
  - Período ( . )
  - Hífen ( - )
  - Ponto de interrogação ( ? )
  - Aspas curvas e retas ( ' ' " " ' ' " " )
  - Ponto e vírgula ( ; )
  - Barra ( / )

- **Palavras irrelevantes**

Numa consulta de pesquisa, a pesquisa avançada por palavra-chave ignora as palavras irrelevantes em inglês, dinamarquês, holandês, finlandês, francês, alemão, italiano, português, espanhol e sueco. Uma palavra irrelevante é uma palavra tão comum que não é útil e é ignorada para poupar tempo em pesquisas. Em inglês, os exemplos de palavras irrelevantes incluem palavras como *or*, *and* ou *the*.

- A pesquisa avançada por palavras-chave requer índices de pesquisa especializados. Os dados do Oracle CRM On Demand são sincronizados para os índices de pesquisa por intervalos de tempo, portanto, poderá acontecer que um registo que tenha sido acrescentado ou modificado recentemente só seja encontrado posteriormente.
- Uma vez que a pesquisa avançada por palavras-chave é uma pesquisa complexa, o desempenho da pesquisa pode variar consoante os critérios de pesquisa e a qualidade dos dados. Recomenda-se que pesquise com um critério de pesquisa mais refinado ou que utilize a Pesquisa Avançada nos casos em que conhece a cadeia de caracteres exata ou o campo que pretende pesquisar.

### Suporte de Escrita Automática

A pesquisa avançada por palavra-chave suporta a pesquisa com escrita automática. A pesquisa com escrita automática pesquisa registos nas listas Itens Recentes que contêm a cadeia de pesquisa nos campos suportados para o tipo de registo específico que pesquisa. A pesquisa com escrita automática não é sensível a maiúsculas e minúsculas e ignora marcas diacríticas, e a correspondência pode ser no início do valor de campo ou uma subcadeia do valor de campo, ou no fim do valor de campo.

As listas de Itens Recentes suportadas incluem as seguintes listas:

- O Meu *tipo de registo* Recentemente Visualizado
- O Meu *tipo de registo* Recentemente Criado
- O Meu *tipo de registo* Recentemente Modificado

Quando introduz a cadeia de pesquisa, a pesquisa com escrita automática abre uma janela pequena de Itens Recentes perto da secção Pesquisa Avançada por Palavra-Chave. Esta janela lista todos os registos com

cadeias que correspondem aos caracteres de cadeia de pesquisa introduzidos, até um máximo de 10 registros. A pesquisa com escrita automática corresponde um carácter de cada vez no tipo de letra negrito, à medida que introduz a cadeia de pesquisa. Os itens listados na janela apresentam o nome do registo e os nomes de campos suportados entre parênteses [( )] a seguir ao nome do registo. O nome do registo deriva dos campos conforme mostrado na tabela seguinte.

Tipo de registo	Campos Apresentados para Derivar o Nome do Registo
Conta	Nome da Conta
Compromisso	Assunto
Contacto	Nome Próprio Apelido
Oportunidade	Nome da oportunidade
Tarefa	Assunto

Se a cadeia de pesquisa corresponde a um valor no campo suportado, os valores que correspondem estão a negrito. Por exemplo, se o valor estiver contido no campo Localização para um registo Conta, a janela apresenta Nome de Conta (**Localização**, Localidade para Faturação). Por exemplo, pode criar três contas com as definições apresentadas na seguinte tabela.

Nome da Conta	Localização	Localidade para Faturação
Account1	Califórnia	Sunnyvale
Account2	Califórnia	Sunnyvale
Account3	Sunnyside	Sunnyside

Se pesquisar por *Sunnyvale* para Contas, a janela Itens Recentes mostra o seguinte quando introduz S:

Conta3 (**Sunnyside**, **Sunnyside**)  
 Conta2 (Califórnia, **Sunnyvale**)  
 Conta1 (Califórnia, **Sunnyvale**)

Quando introduzir *Sunnyv*, a janela Itens Recentes apresenta o seguinte:

Conta2 (Califórnia, **Sunnyvale**)  
 Conta1 (Califórnia, **Sunnyvale**)

A pesquisa devolve os registos Conta nas listas Contas Visualizadas Recentemente, Contas Criadas Recentemente e Contas Modificadas Recentemente que contêm Sunnyvale nos campos Nome de Conta, Localização ou Localidade para Faturação. Clicar em qualquer registo devolvido na janela Itens Recentes abre a página Detalhes desse registo.

### Tópicos Relacionados

Consulte os tópicos seguintes para obter informações relacionadas:

- [Encontrar Registos Através da Pesquisa Avançada por Palavra-Chave \(na página 116\)](#)
- [Localizar registos \(na página 79\)](#)
- Acerca da pesquisa direcionada (consultar [About Targeted Search](#) na página 80)

- Acerca da pesquisa por palavra-chave (consultar [Acerca da procura por palavra-chave](#) na página 89)
- Pesquisar registos na barra de ação (consultar [Searching for Records in the Action Bar](#) na página 91)
- [Utilizar Pesquisa Avançada](#) (na página 98)

## Copiar registos

Para a maior parte dos tipos de registo, pode criar um novo registo copiando um registo existente. Quando copiar um registo, os valores em determinados campos no registo são copiados para o novo registo. O seu administrador da empresa determina os valores de campos que são copiados para o novo registo. No entanto, quaisquer ligações entre o registo que copia e qualquer outro registo não são copiadas para o novo registo.

Quando copia um registo, pode alterar os valores que são copiados para o novo registo e adicionar valores nos campos onde os valores não foram copiados do registo original.

O seguinte procedimento descreve a forma como copiar um registo.

### *Para copiar um registo*

- 1 Localize o registo que pretende copiar.  
Para obter informações sobre como localizar registos, consulte [Localizar registos](#) (na página 79).
- 2 Na página Lista para o tipo de registo, clique na ligação com o nome do registo que pretende copiar.  
**SUGESTÃO:** Para muitos tipos de registo, a opção Copiar está disponível na página Lista. Se estiver disponível, selecione a opção Copiar na página Lista e, em seguida, passe para o passo 4.
- 3 Na página Detalhes do registo, clique em Copiar.
- 4 Na página Editar, introduza os detalhes para o novo registo.  
Pode editar os valores que foram copiados do registo original e introduzir valores nos campos vazios.
- 5 Grave o novo registo.

## Pré-visualizar Registos

Se a funcionalidade de pré-visualização do registo estiver ativada, pode pré-visualizar registos a partir das ligações do registo em vários locais no Oracle CRM On Demand incluindo o seguinte:

- A minha página principal
- Páginas Principais Registo
- Páginas Lista de Registos
- Páginas Detalhes do registo (incluindo listas de registos relacionados)
- Barra de ação
- Os pinos colocados num mapa a indicar as localizações das moradas que são devolvidas numa pesquisa por proximidade. Para obter informações sobre como executar pesquisas por proximidade, consulte [Executar Pesquisas por Proximidade](#) (consultar [Performing Proximity Searches](#) na página 395).

Dependendo das definições da pré-visualização do registo, a janela de pré-visualização abre quando coloca o apontador numa ligação a um registo ou quando clica num ícone de pré-visualização. A janela de pré-visualização mostra a primeira secção da página Detalhes do registo.

As definições de pré-visualização do registo podem ser especificadas ao nível empresarial e por cada utilizador individual. As definições pessoais sobrepõem a definição da empresa.

Para mais informações sobre como definir o modo de pré-visualização do registo, consulte [Definir modo de pré-visualização do registo](#) (consultar [Definir o modo de pré-visualização do registo](#) na página 804). Para mais informações sobre como definir o modo de pré-visualização do registo ao nível empresarial, consulte [Configurar o perfil da empresa e as predefinições globais](#) (consultar [Configurar o perfil da empresa e as predefinições globais](#) na página 1206).

**NOTA:** A funcionalidade de pré-visualização do registo não está disponível quando estiver a aceder ao Oracle CRM On Demand através de um dispositivo que executa o programa operativo iOS.

### **Para pré-visualizar um registo**

- Coloque o apontador na ligação do registo.
  - Se a opção de pré-visualização do registo estiver definida para Apontar para ligação, a janela de pré-visualização abre automaticamente.
  - Se a opção de pré-visualização do registo estiver definida para Clicar no ícone de pré-visualização, aparece um ícone quando coloca o apontador na ligação. Clique no ícone para abrir a janela de pré-visualização.

**NOTA:** Não pode utilizar a funcionalidade de edição incorporada ou o centro de mensagens enquanto estiver aberta uma janela de pré-visualização.

### **Para fechar a janela de pré-visualização do registo**

- Clique no ícone X na janela de pré-visualização ou clique na página por trás da janela de pré-visualização.

**NOTA:** Se mover o apontador sobre qualquer elemento da IU (exceto a janela de pré-visualização, a ligação do registo ou o ícone de pré-visualização), a janela de pré-visualização fecha automaticamente após 2 segundos.

## **Acerca do bloqueio de registos**

Para determinados tipos de registo, o administrador da empresa pode configurar processos para restringirem as ações que pode efetuar num registo enquanto um campo do registo tiver um determinado valor. Restringir os utilizadores de efetuarem determinadas ações desta forma é designado como *bloqueio de registos*. Quando um registo é bloqueado por um processo, o Oracle CRM On Demand não permite efetuar as ações que não são permitidas pelo processo e é possível que também veja uma mensagem de erro se tentar efetuar uma ação que não seja permitida.

Consoante a forma como o administrador da empresa configurar os processos de bloqueio de registos para a empresa, os processos podem restringir as ações do utilizador através da seguinte forma:

- **Ações ao nível do registo.** Os processos de bloqueio de registos podem impedir que efetue as seguintes ações num registo bloqueado:
  - Atualizar o registo.
  - Eliminar o registo.
  - Remover o registo de uma relação com outro registo, se a remoção do registo da relação originar a eliminação do registo do Oracle CRM On Demand. No entanto, se a remoção do registo da relação não resultar na eliminação do registo do Oracle CRM On Demand, pode remover o registo da relação mesmo que tenha sido impedido de eliminar o registo.  
Por exemplo, o administrador da empresa poderá configurar um processo para o tipo de registo Solução. O processo poderá impedir que o utilizador elimine as soluções que têm o estado Aprovado ou atualize as soluções que têm o estado Obsoleto e assim sucessivamente.
- **Ações ao nível do registo relacionado.** Os processos de bloqueio de registos podem impedir que efetue as seguintes ações em registos de um determinado tipo de registo relacionado enquanto o registo principal está bloqueado:
  - Criar um novo registo do tipo de registo relacionado a partir do registo principal.
  - Atualizar registos do tipo de registo relacionado que são registos dependentes do registo principal. Neste caso, não pode atualizar os registos relacionados a partir de qualquer local no Oracle CRM On Demand enquanto o registo principal estiver bloqueado.
  - Adicionar um registo existente do tipo de registo relacionado para o registo principal.

Por exemplo, é possível que seja impedido de ligar registos de contactos a uma tarefa quando o estado na tarefa estiver definido como Concluída.

- **Ações ao nível do campo.** Os processos de bloqueio de registos podem impedir que atualize determinados campos enquanto um campo no registo tiver um determinado valor de modo a que o registo fique parcialmente bloqueado.

Por exemplo, se a empresa utilizar moradas partilhadas, é possível que seja impedido de atualizar as linhas 1, 2 e 3 da morada, os campos Distrito, Código postal e País enquanto o estado na morada estiver definido como Validada. No entanto, pode continuar a atualizar qualquer campo personalizado no registo de morada.

Para obter informações sobre a configuração de processos para bloquear registos, consulte [Administração de processos \(na página 1597\)](#).

### Acerca da sobreposição de processos de bloqueio de registos

O privilégio Sobrepor administração de processos é atribuído a determinados utilizadores de modo a que possam atualizar os registos bloqueados. Se a sua função de utilizador tiver o privilégio Sobrepor administração de processos ativado, os processos de bloqueio de registos não impedem de efetuar ações nos registos bloqueados. Além disso, não vê mensagens de aviso ou mensagens de erro para indicar que um registo está bloqueado.

## Atualizar Detalhes do Registo

Normalmente, pode atualizar as informações de registo se for o proprietário do registo, se for o gestor proprietário do registo ou se o proprietário lhe conceder acesso de edição ao registo. No entanto, o administrador da empresa pode ajustar os níveis de acesso para restringir ou expandir o acesso do utilizador aos registos.

Da mesma forma, para alterar o estado de um registo de soluções, ou para publicar uma solução, a função de utilizador deve incluir o privilégio Publicar soluções.

**NOTA:** Determinados campos do sistema são sempre só de leitura e só podem ser atualizados pelo Oracle CRM On Demand. Alguns exemplos de campos que são sempre só de leitura são o campo Criado e o campo Criação: Data, os quais estão disponíveis em muitos tipos de registo.

Pode atualizar registos das seguintes formas:

- **Através da edição de campos em linha.** Pode editar campos individuais em linha nas páginas Lista dos registos, nas páginas Detalhe dos registos e em registos ligados na página Detalhe de um registo principal. O administrador da empresa pode ativar ou desativar a edição incorporada no perfil da empresa. Por predefinição, a edição incorporada está ativada.

**SUGESTÃO:** Na maior parte das páginas Lista, pode abrir a página Detalhe de um registo num painel de registos na página Lista sem navegar para fora da página Lista. Para mais informações, consulte [Acerca do Painel de Registos em Páginas Lista \(na página 148\)](#) e [Utilização do Painel de Registos em Páginas Lista \(na página 149\)](#).

Em muitas páginas Lista dos registos e em muitas listas de registos ligados nas páginas Detalhe dos registos principais, pode também editar vários campos em vários registos em linha ao mesmo tempo. Se uma lista suportar a capacidade de editar vários campos em linha ao mesmo tempo, um ícone de lápis é mostrado na parte superior esquerda da lista.

**NOTA:** Alguns tipos de campos não podem ser editados em linha nos registos ligados numa página Detalhe do registo principal. Para mais informações, consulte [Atualizar Registos Ligados a partir dos Registos Principais \(consultar \[Atualizar registos ligados a partir de registos principais na página 133\]\(#\)\)](#).

- **Atualizando o registo na página de edição.** Pode aceder à página Editar clicando na ligação Editar de um registo na página Lista ou clicando no botão Editar de um registo na página Detalhes.
- **Através da importação de registos:**

- Utilizar o Assistente de importação para importar dados do registo a partir de ficheiros (CSV) de valores separados por vírgulas externos se a função do utilizador tiver o privilégio Importação pessoal
- Utilizar o utilitário do cliente do Oracle Data Loader On Demand
- Utilizar os serviços Internet para sincronizar registos com outras aplicações

O tipo de registos que é possível importar depende dos privilégios atribuídos à função do utilizador. Para obter mais informações sobre como importar registos a partir de ficheiros CSV externos e outras origens externas, consulte [Ferramentas de importação e exportação \(na página 1740\)](#).

Este tópico descreve o modo de edição dos campos em linha e de atualização dos registos na página Editar do registo.

**NOTA:** Não pode utilizar a funcionalidade de edição em linha numa página Lista do registo enquanto uma janela de pré-visualização estiver aberta ou enquanto estiver a utilizar o centro de mensagens.

### Editar Campos Individuais Em Linha

O procedimento seguinte descreve o modo de edição dos campos individuais em linha nas listas de registos e nas páginas Detalhe dos registos. Para poder efetuar a atualização incorporada de campos, a edição incorporada tem de estar ativada.

**NOTA:** Por vezes, quando edita um campo individual em linha, é possível que lhe seja solicitado para navegar para a página Editar para concluir a edição. Este pedido é apresentado se for necessário editar mais campos ou se existir um processo empresarial associado, do qual campo estava a efetuar a edição incorporada.

#### *Para editar campos individuais em linha*

- 1 Na lista de registos ou numa página Detalhe do registo, desloque o ponteiro sobre o campo que pretende atualizar.  
Um ícone de edição é apresentado no lado direito do campo. Um ícone diferente é apresentado, dependendo do tipo de campo. Na página Detalhes, se um campo for só de leitura, quando colocar o rato sobre o campo, não serão apresentadas informações. Não acontece nada quando clica no campo. Na página de lista completa, se um campo for só de leitura, quando colocar o ponteiro sobre o campo, não serão apresentadas informações. Da mesma forma, um editor incorporado só de leitura é apresentado quando clica no campo só de leitura.
- 2 Clique no ícone de edição ou clique no campo para ativar o modo de edição para a edição incorporada.  
Para alguns campos, clicar nos campos pode ser diferente de clicar no ícone de edição. Se clicar num campo Telefone, por exemplo, o campo apresenta um editor de texto e permite a introdução direta do número de telefone. Se clicar no ícone de edição, é apresentado um editor de telefone e permite ao utilizador especificar separadamente o País, Indicativo, Número de telefone e Extensão.
- 3 Atualize o valor do campo.
- 4 Clique no ícone de marca de verificação verde ou prima Enter para gravar as alterações.  
Para cancelar as alterações, clique no ícone X vermelho ou prima a tecla Esc.

### Editar Vários Campos Em Linha nas Listas de Registos

Quando editar vários campos em linha numa lista de registos, tenha em atenção os seguintes pontos:

- Apenas os registos atualmente apresentados na lista estão disponíveis para atualização. Por exemplo, se filtrar uma lista para mostrar apenas determinados registos, apenas esses registos estão disponíveis para atualização.
- Os campos que são só de leitura estão a cinzento e não os poderá atualizar.
- Os campos obrigatórios são indicados da seguinte forma:
  - Se uma disposição estática for utilizada para o tipo de registo, os campos obrigatórios são indicados por um asterisco vermelho e texto vermelho no cabeçalho da coluna.

- Se uma disposição dinâmica for utilizada para o tipo de registo, os campos obrigatórios são mostrados com um contorno vermelho.
- Se um campo for de obrigatoriedade condicional, o campo é mostrado com um contorno vermelho. Um campo de obrigatoriedade condicional é um campo que não é obrigatório por predefinição, mas torna-se obrigatório se os dados noutros campos do registo cumprirem determinados critérios.
- Se o campo de lista de escolha múltipla for editável, o ícone de Pesquisa é apresentado ao lado do campo.
- Se o campo de moeda for editável, o ícone de moeda é apresentado ao lado do campo.
- Se uma disposição da página dinâmica for definida para o tipo de registo da sua função, e se atualizar o campo da lista de escolha orientadora para a disposição dinâmica, podem deixar de ser obrigatórios alguns campos para o registo ou alguns campos que não eram obrigatórios podem tornar-se agora obrigatórios. Na mesma medida, alguns campos editáveis podem tornar-se só de leitura ou alguns campos que eram só de leitura podem tornar-se editáveis.
- Uma atualização que efetue num campo pode requerer mais atualizações do registo. Nestes casos, uma mensagem é apresentada quando tenta gravar as suas alterações. Se o campo ou campos que requerem as atualizações adicionais forem apresentados na lista, poderá efetuar as atualizações adicionais dos campos diretamente na lista antes de gravar as suas alterações. Caso contrário, é-lhe solicitado que navegue para a página Editar do primeiro registo na lista que requer as atualizações adicionais. Se navegar para a página Editar e atualizar o registo, após gravar as suas alterações, o Oracle CRM On Demand orienta-o novamente para a lista que estava a editar.
- Se uma atualização de um campo num registo falhar por qualquer motivo quando editar o registo em linha, nenhuma das alterações efetuadas nos campos desse registo são gravadas. Se as atualizações de um ou mais registos falhar, é apresentada uma mensagem de erro após gravar as suas alterações. A mensagem de erro lista os registos para os quais falharam as atualizações.

O procedimento seguinte descreve o modo de edição de vários campos em linha ao mesmo tempo numa lista de registos.

### ***Para editar vários campos em linha numa lista de registos***

- 1 Na lista de registos, clique no ícone de lápis para ativar o modo de edição.
- 2 Atualize os valores de campo conforme necessário.

**SUGESTÃO:** Pode utilizar a tecla Tab e as teclas de seta para cima e para baixo no seu teclado para deslocar o cursor entre os campos.

- 3 Quando terminar de atualizar os registos na lista, clique no ícone de marca de seleção verde na parte superior ou inferior da lista para gravar as suas alterações.

Pode cancelar as suas alterações em qualquer altura antes de as gravar, clicando no ícone X vermelho na parte superior ou inferior da lista, ou premindo Esc. Se cancelar as suas alterações, nenhuma das alterações que efetuou nos campos dos registos na lista é gravada.

### **Atualizar Detalhes do Registo nas Páginas de Edição do Registo**

O procedimento que se segue descreve como atualizar detalhes de registos numa página Editar.

#### ***Para atualizar detalhes do registo numa página de edição***

- 1 Na página de lista do registo, clique na ligação Editar para o registo ou, a partir da página Detalhes, clique no botão Editar, na barra de título.
- 2 Na página Editar do registo, atualize as informações necessárias.
- 3 Grave o registo:
  - Para gravar este registo e, em seguida, abrir a página Detalhe do registo (onde pode ligar informações a este registo), clique em Gravar.

- Para gravar este registo e, em seguida, abrir a página Editar (onde pode criar outro registo), clique em Gravar e criar novo.

**NOTA:** O seu administrador pode configurar um campo de forma que seja de obrigatoriedade condicional, ou seja, o campo não é obrigatório por predefinição, mas torna-se obrigatório se os dados noutros campos do registo cumprirem determinados critérios. Quando isto acontece, um asterisco vermelho (\*) é apresentado ao lado do campo, que é agora um campo obrigatório, e se for apresentada a etiqueta do texto para o campo, é apresentada em texto vermelho. Se o campo estiver em branco, deve atualizá-lo antes de gravar o registo. Para obter informações sobre algumas limitações aplicáveis ao editar campos de obrigatoriedade condicional, consulte [Acerca de Campos de Obrigatoriedade Condicional \(na página 1309\)](#).

## 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](#) (consultar [Pesquisar Registos nas 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](#) (consultar [Acerca de associações inteligentes e da funcionalidade de resolução automática](#) na página 113).

### 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](#) (consultar [Atualizar registos ligados a partir de registos 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](#) (consultar [Localizar registos](#) 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 (consultar [Localizar 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 (consultar [Localizar 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 (consultar [Localizar registos](#) 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 registo ligados a outros tipos de registo

A tabela seguinte mostra alguns exemplos de tipos de registo que pode ligar a outros registos no Oracle CRM On Demand. Na coluna Informações, são fornecidas instruções sobre como ligar o tipo de registo a partir da página Detalhes do registo principal.

Os tipos de registo que pode ligar ao registo selecionado dependem do tipo de registo com que está a trabalhar, assim como da personalização que o utilizador ou os gestores efetuaram ao Oracle CRM On Demand. Além disso, se estiver a trabalhar numa determinada edição do Oracle CRM On Demand, tal como Oracle CRM On Demand for Partner Relationship Management ou numa edição específica da indústria do Oracle CRM On Demand, pode ligar tipos de registo adicionais.

Tipo de registo	Informações
Conta	<p><b>Na aplicação padrão, a secção Contas está disponível nas páginas Detalhes para registos do contacto. Poderá ser necessário adicionar a secção à disposição:</b></p> <p>Para ligar uma conta existente e controlar a função que desempenha em relação ao contacto, clique em Adicionar. Na página Adicionar conta, seleccione uma conta, seleccione a função que a mesma desempenha para este contacto e clique em Gravar. Se a conta que pretende adicionar não existir, poderá adicioná-la clicando em Nova na janela de pesquisa. Para obter descrições de campo, consulte <a href="#">Campos de conta (na página 306)</a>.</p> <p>Se a conta tiver mais do que uma função, clique em Editar funções na linha adequada, seleccione as funções e grave o registo.</p>
Parceiros da conta	<p><b>Na aplicação padrão, a secção Parceiros da conta aparece nas páginas Detalhes para registos da conta. Poderá ser necessário adicionar a secção à disposição:</b></p> <p>Para ligar uma conta e controlá-la como parceiro para este registo, clique em Adicionar. Em seguida, introduza as informações necessárias no formulário Editar e grave o registo. Para obter descrições de campo, consulte <a href="#">Controlar parceiros e concorrentes de contas (na página 298)</a>.</p>

Tipo de registo	Informações
Relações da conta	Consulte <a href="#">Controlar relações entre contas (na página 294)</a> .
Equipa da conta	Consulte <a href="#">Partilhar registos (Equipas) (na página 157)</a> .
Campanhas	<p><b>Apenas a partir dos registos de contacto:</b></p> <p>Para ligar uma campanha, clique em Adicionar, selecione a campanha e grave o registo. Para obter descrições de campo, consulte <a href="#">Campos de campanha (na página 259)</a>.</p>
Concorrentes	<p><b>Na aplicação padrão, a secção Concorrentes aparece nas páginas Detalhes para registos de conta e oportunidade:</b></p> <p>Para ligar uma conta e controlá-la como concorrente para este registo, clique em Adicionar. Em seguida, introduza as informações necessárias no formulário Editar e grave o registo. Para obter descrições de campo, consulte <a href="#">Controlar parceiros e concorrentes de contas (na página 298)</a>.</p>
Contactos	<p><b>Na aplicação padrão, a secção Contactos está disponível para registos de atividade (tarefas e compromissos). Poderá ser necessário adicioná-la à disposição:</b></p> <p>Para ligar o Contacto principal, clique em Editar e ligue o contacto. Para ligar contactos adicionais à atividade, desloque-se para baixo na secção Contactos, clique em Adicionar e ligue os registos de contactos.</p> <p><b>Na aplicação padrão, a secção Contactos aparece nas páginas Detalhes para registos de conta:</b></p> <p>Para ligar um novo contacto, clique em Novo, introduza as informações necessárias no formulário Editar e grave o registo.</p> <p>Para ligar um contacto existente, clique em Adicionar. Na página Lista de contactos, selecione um contacto e clique em Gravar. Se o contacto que pretende adicionar não existir, poderá adicioná-lo clicando em Novo na janela de pesquisa. Para obter descrições de campo, consulte <a href="#">Campos de contacto (na página 328)</a>.</p> <p><b>Na aplicação padrão, a secção Contactos aparece nas páginas Detalhes para registos de oportunidade:</b></p> <p>Para ligar um contacto existente ao registo da oportunidade, clique em Adicionar. No formulário Lista de contactos, selecione um contacto, defina a Função de compra do contacto e clique em Gravar. Se o contacto que pretende adicionar não existir, poderá adicioná-lo clicando em Novo na janela de pesquisa. Para obter descrições de campo, consulte <a href="#">Campos de contacto (na página 328)</a>.</p> <p>Tem de seleccionar uma Função de compra para clarificar as responsabilidades de um contacto numa empresa e a influência desse contacto em decisões de compra. A Função de compra é crítica para a Análise da função chave e para compreender o ambiente da política de vendas.</p>

Tipo de registo	Informações
	<b>NOTA:</b> Pode ligar o mesmo contacto a várias oportunidades ou vários contactos à mesma oportunidade.
Relações do contacto	Consulte <a href="#">Controlar relações entre contactos (na página 321)</a> .
Equipa de contacto	<b>Apenas a partir dos registos de contacto:</b> Para permitir que o registo de contacto esteja visível aos outros funcionários, clique em Adicionar utilizadores. Na janela Adicionar utilizador à equipa de contacto, selecione o nome do utilizador e os direitos de acesso do utilizador para o registo (no campo Acesso ao contacto) e grave as alterações. Para obter mais informações sobre como partilhar registos, consulte <a href="#">Partilhar registos (equipas) (na página 157)</a> .
Pistas	<b>Na aplicação padrão, a secção Pistas aparece nas páginas Detalhes para registos de campanha:</b> Para ligar uma nova pista, clique em Nova, introduza as informações necessárias no formulário Editar pista e grave o registo. Para obter descrições de campo, consulte Campos de pista (consultar <a href="#">Campos de pista</a> na página 278).

Tipo de registo	Informações
Notas	<p><b>Na aplicação padrão, a secção Notas aparece nas páginas Detalhes para tipos de registo que suportem a funcionalidade de notas:</b></p> <p>Para ligar uma nova nota, clique em Nova, introduza as informações necessárias no formulário Nota do registo e grave o registo. Para obter descrições de campo, consulte Campos de pista (consultar <a href="#">Adicionar notas</a> na página 170).</p>
Atividades abertas	<p><b>Na aplicação padrão, a secção Atividades abertas aparece nas páginas Detalhes para um número de tipos de registo:</b></p> <p>Para ligar um novo compromisso ou tarefa, clique em Novo compr. ou Nova tarefa na barra de título. Em seguida, introduza as informações necessárias no formulário Editar e grave o registo. Para obter descrições de campo, consulte Campos de atividade (consultar <a href="#">Campos da atividade</a> na página 247).</p> <p>Pode ligar várias atividades ao registo selecionado. Se uma atividade tiver uma hora associada à mesma, a atividade é apresentada na Lista de atividades e no Calendário.</p> <p>Os utilizadores que podem visualizar o registo selecionado também podem ver as atividades ligadas ao registo, incluindo as atividades da propriedade de ou atribuídas a outros. Para obter informações sobre como trabalhar com listas de atividades, consulte <a href="#">Trabalhar com listas de atividades</a> (na página 218).</p> <p><b>NOTA:</b> Dependendo do tipo de registo e da disposição da página Detalhes que o administrador da empresa atribui à função de utilizador para o tipo de registo, as tarefas e os compromissos abertos ligados a um registo podem ser apresentados separadamente nas páginas Detalhes do registo, na secção de informações relacionadas com Compromissos abertos e na secção de informações relacionadas com Tarefas abertas. Em alguns tipos de registo, uma área de informações relacionadas com Atividades mostra também as atividades abertas e concluídas.</p>
Oportunidades	<p>Para ligar uma nova oportunidade, clique em Nova, introduza as informações necessárias no formulário Editar oportunidade e grave o registo. Para obter descrições de campo, consulte Campos de oportunidade (consultar <a href="#">Campos de oportunidade</a> na página 352).</p> <p><b>NOTA:</b> Para ligar uma oportunidade a uma pista, converta a pista que está associada à campanha numa oportunidade. Para obter mais informações, consulte <a href="#">Converter pistas em contas, contactos, registos de negócio ou oportunidades</a> (na página 272).</p>
Parceiros da oportunidade	<p><b>Na aplicação padrão, a secção Parceiros da oportunidade aparece nas páginas Detalhes para registos de oportunidade:</b></p> <p>Para ligar uma conta e controlá-la como parceiro para este registo, clique em Adicionar. Em seguida, introduza as informações necessárias no formulário Editar e grave o registo. Para obter descrições de campo, consulte <a href="#">Controlar parceiros e concorrentes de oportunidades</a> (na página 339).</p>

Tipo de registo	Informações
Referência	Consulte <a href="#">Adicionar referências (na página 323)</a> .
Soluções relacionadas	<p><b>Na aplicação padrão, a secção Soluções relacionadas aparece nas páginas Detalhes para registos de solução:</b></p> <p>Para adicionar uma solução, clique em Adicionar solução e selecione uma solução existente na janela de pesquisa. Pode adicionar as soluções que desejar. Poderá ligar soluções entre si caso partilhem informações relacionadas ou se abordarem um tópico relacionado. Para criar uma nova solução, clique em Nova, preencha com as informações necessárias e grave o registo.</p> <p><b>NOTA:</b> Pode rever pedidos de assistência ligados na página Detalhes da solução, mas terá de os ligar na página Detalhes do pedido de assistência.</p>
Pedidos de assistência	<p><b>Na aplicação padrão, a secção Pedidos de assistência aparece nas páginas Detalhes para registos de conta e contacto:</b></p> <p>Para ligar um novo pedido de assistência, clique em Novo, introduza as informações necessárias no formulário Editar pedido de assistência e grave o registo. Para obter descrições de campo, consulte <a href="#">Campos de pedido de assistência (na página 433)</a>.</p>
Soluções	<p><b>Na aplicação padrão, a secção Soluções aparece nas páginas Detalhes para registos de pedido de assistência:</b></p> <p>Para ligar uma solução, clique em Adicionar. Na janela de pesquisa, pode clicar na ligação ID da solução para ligar uma solução existente ou clicar em Nova para criar uma nova solução. Para obter descrições de campo, consulte Campos de solução (consultar <a href="#">Campos da solução</a> na página 443).</p> <p><b>SUGESTÃO</b> Antes de criar novas soluções, verifique a página <a href="#">Lista de soluções para certificar-se de que a solução não aguarda publicação da parte do gestor</a>. A janela de pesquisa mostra apenas soluções marcadas como Publicadas com um estado de Aprovadas.</p>
Equipa	<p><b>A secção Equipa não aparece por predefinição em qualquer página de detalhes de registo na aplicação padrão, mas o administrador da empresa pode adicionar a secção Equipa a determinados tipos de registo:</b></p> <p>Para permitir que este registo esteja visível a outros funcionários, clique em Adicionar utilizadores. Na janela Adicionar utilizadores da equipa, selecione o nome do utilizador.</p> <p><b>NOTA:</b> Se o proprietário do registo fizer parte de um Grupo (definido pelo administrador da empresa), os membros do grupo aparecem automaticamente na secção <a href="#">Informações relacionadas da equipa</a>.</p> <p>Para mais informações, consulte <a href="#">Partilhar registos (Equipas) (na página 157)</a>.</p>

Tipo de registo	Informações
User	<p><b>A secção Utilizador não aparece por predefinição em qualquer página de detalhes de registo na aplicação padrão, mas o administrador da empresa pode adicionar a secção Utilizador determinados tipos de registo:</b></p> <p>Para controlar outro funcionário envolvido numa tarefa, na secção Utilizadores da página Detalhes da tarefa, clique em Adicionar. Na janela de pesquisa, selecione o utilizador.</p> <p><b>NOTA:</b> Ao contrário da funcionalidade Equipa, se o proprietário do registo fizer parte de um grupo (definido pelo administrador da empresa), os membros do grupo não aparecem automaticamente na secção Informações relacionadas do utilizador. A lista de utilizadores não afeta a visibilidade dos registos; sendo utilizada exclusivamente para efeitos de controlo.</p>

## Atualizar registos ligados a partir de registos principais

Pode atualizar campos num registo ligado a partir do registo principal da seguinte forma:

- Através da edição de campos em linha, se a edição em linha estiver ativada. Pode editar campos individuais em linha na lista de registos ligados na página Detalhe do registo principal. Em muitas listas de registos ligados, pode também editar vários campos em vários registos em linha ao mesmo tempo. Se uma lista de registos ligados suportar a capacidade de editar vários campos em linha ao mesmo tempo, um ícone de lápis é mostrado na parte superior esquerda da lista.

Note que não pode editar os seguintes tipos de campos em registos ligados a partir da página Detalhe do registo principal:

- Campos que não são apresentados na página Detalhes do próprio registo ligado
- Campos calculados como, por exemplo, Nome completo
- Campos só de leitura na página Editar do registo ligado

Além disso, nos casos em que o mesmo registo ligado pode ser apresentado em vários registos principais, é possível editar os campos que fazem parte da relação. No entanto, os campos que pertencem ao próprio registo ligado não podem ser editados. Por exemplo, na lista relacionada com a Equipa da conta num registo da conta, o campo Papel da equipa pode ser editado, uma vez que o campo faz parte da relação entre a conta e o membro da equipa. Contudo, os campos Apelido e Nome próprio não podem ser editados, porque pertencem ao registo do utilizador (do membro da equipa).

- Abrindo a página Editar para um registo ligado a partir da página de detalhes do registo principal e atualizando campos nessa página.

O procedimento seguinte descreve como atualizar um registo ligado na página Detalhes do registo principal.

### **Para atualizar um registo ligado na página Detalhes do registo principal**

- Na página de detalhes do registo principal, desloque-se para baixo para a secção adequada e edite os campos consoante for necessário.

**NOTA:** Se o registo que pretende editar não for apresentado na página, clique na ligação [Mostrar lista completa para ver todos os registos ligados desse tipo e, em seguida, editar os campos de registo na página Lista](#).

Para mais informações sobre como editar campos incorporados, consulte [Atualizar detalhes do registo \(na página 123\)](#).

O procedimento seguinte descreve como abrir um registo ligado na página Detalhes do registo principal.

### **Para abrir um registo ligado na página Detalhes do registo principal**

- 1 Na página de detalhes do registo principal, desloque-se para baixo para a secção adequada.
- 2 Clique na ligação Editar para o registo (se for fornecida) ou clique na ligação do nome do registo ligado.  
**NOTA:** Se o registo que pretende editar não for apresentado na página, clique na ligação [Mostrar lista completa para ver todos os registos ligados desse tipo](#).
- 3 Quando a página Editar ou página de detalhes para o registo ligado abrir, atualize os detalhes do registo. Para mais informações sobre como atualizar detalhes do registo, consulte [Atualizar detalhes do registo \(na página 123\)](#).

## **Página Registos favoritos**

A página Registos favoritos mostra os registos favoritos. Pode aceder à página Registos favoritos clicando em Mostrar lista completa na secção Registos favoritos da barra de ação. Pode ter o número máximo de 100 registos nos favoritos.

**NOTA:** Se já existirem 100 registos nos favoritos, e adicionar outro registo aos favoritos, o registo que estiver há mais tempo nos favoritos será retirado para permitir que o novo registo seja adicionado.

A partir da página Registos favoritos, pode executar as tarefas mostradas na tabela seguinte:

Para executar os seguintes procedimentos	Siga estes passos
Alterar a sequência dos registos	Na barra de título Registos favoritos, clique no botão Gerir favoritos. Na página Gerir favoritos, altere a ordem dos registos até esta refletir a sequência pretendida. Os registos são, em seguida, apresentados na nova sequência, na barra de ação e na página Registos favoritos.
Eliminar um registo da lista de favoritos	Na linha do registo que pretende eliminar, clique na ligação Eliminar. <b>SUGESTÃO:</b> Pode também retirar um registo dos seus registos favoritos clicando no ícone Retirar dos Favoritos, que está disponível na página <a href="#">Detalhe do registo e na linha para o registo favorito nas páginas Lista</a> .
Apresentar detalhes de um registo	Clique no nome do registo para apresentar a página de detalhes do registo.
Percorrer a lista	Clique nos ícones de navegação na parte superior ou na parte inferior da página da lista para passar para a página seguinte, a página anterior, a primeira página ou a última página na lista.
Mostrar mais/menos registos	No Número de registos mostrados que se encontra na lista pendente, na parte inferior da página, selecione um número de registos que pretenda ver ao mesmo tempo.

## **Trabalhar com listas**

Para muitos tipos de registo, pode limitar os registos visualizados utilizando listas filtradas. Uma lista filtrada mostra um subconjunto dos registos que cumprem os critérios que compõem a lista.

O Oracle CRM On Demand fornece listas filtradas standard a muitos tipos de registo. Os utilizadores que têm o privilégio Gerir Listas Públicas na função de utilizador podem criar listas filtradas customizadas e disponibilizá-las para outros utilizadores. O administrador da empresa pode determinar as listas que estão disponíveis na função de utilizador. O utilizador também pode criar listas filtradas customizadas adicionais para regressar aos registos com os quais pretende trabalhar. Para obter mais informações, consulte [Criar e refinar listas](#) (consultar [Creating and Refining Lists](#) na página 140). A partir das listas que estão disponíveis para o utilizador para um tipo de registo de nível superior, pode escolher o conjunto de listas que é apresentado na Página principal e nas listas de escolha de listas. Para obter mais informações, consulte [Alterar conjuntos de listas para tipos de registo](#) (na página 152).

Quando seleciona uma lista filtrada, a lista de registos que correspondem aos critérios abre na página Lista do registo. Pode optar por visualizar os primeiros 5, 10, 25, 50, 75 ou 100 registos na página de cada vez. A opção que escolher manter-se-á nas páginas Lista para todos os tipos de registo, até a alterar novamente. Quando percorre uma lista, o registo no qual o apontador se encontra fica realçado por uma alteração na cor de fundo.

Dependendo da configuração na sua empresa e da configuração no seu perfil de utilizador, os cabeçalhos de colunas nas páginas Lista podem permanecer sempre visíveis quando deslocar para baixo numa página de registos. Esta funcionalidade pode ser ativada ou desativada ao nível da empresa, mas pode corrigir a definição Fixar Cabeçalho de Coluna da Lista ao nível da empresa no seu perfil pessoal. Para obter informações sobre como alterar a definição Fixar Cabeçalho de Coluna da Lista no seu perfil pessoal, consulte [Atualizar os Detalhes Pessoais](#) (consultar [Updating Your Personal Details](#) na página 794).

**NOTA:** O Oracle CRM On Demand só pode utilizar um método de ordenação para determinar a sequência de ordenação nas listas. O método de ordenação foi escolhido para fornecer a melhor solução para todas as línguas. No entanto, em algumas línguas podem aparecer algumas letras na ordem incorreta.

### O que acontece se existir mais do que uma página de registos?

Se existirem mais registos na lista do que os que podem ser apresentados numa página, ocorrerá o seguinte:

- É possível clicar nos ícones de navegação na parte superior ou na parte inferior da página da lista para passar para a página seguinte, a página anterior, a primeira página ou a última página na lista.
- Se clicar no ícone para ir para a última página numa lista, a última página mostra uma página completa de registos e o número de registos mostrados na última página na lista é determinado pelo número de registos escolhidos para apresentar na página da lista.

Por exemplo, presuma que uma lista tem um total de 60 registos e escolheu apresentar 25 registos na página da lista. Se clicar no ícone para ir para a última página na lista, os últimos 25 registos na lista são apresentados na página.

- Se navegar por uma lista, numa página de cada vez, a última página na lista mostra apenas os registos restantes na lista.

Por exemplo, presuma que uma lista tem um total de 60 registos e escolheu apresentar 25 registos na página da lista. Se navegar pela lista, numa página de cada vez, cada uma das primeiras duas páginas da lista mostra 25 registos e a última página mostra apenas os 10 registos restantes na lista.

### Tarefas que podem ser efetuadas pelo utilizador a partir de páginas Lista

Nas páginas Lista, também pode efetuar o seguinte:

- Ordenar os registos.
- Rever rapidamente vários registos.
- Localizar um registo para rever, eliminar ou atualizar.
- Atualize os campos na página Lista incorporada, se a funcionalidade de edição incorporada estiver ativada.
- Abra a página Detalhe de um registo no painel de registos e atualize os detalhes do registo sem navegar para fora da página Lista, se o painel de registos estiver disponível na página Lista.
- Criar novos registos.

- Acrescente a lista às suas listas de favoritos clicando no ícone Acrescentar aos Favoritos no lado direito da barra de título na página Lista.
- Retire a lista das suas listas de favoritos clicando no ícone Retirar dos Favoritos no lado direito da barra de título na página Lista.
- Acrescente um registo aos seus registos favoritos clicando no ícone Acrescentar aos Favoritos na linha do registo.
- Retire um registo dos seus registos favoritos clicando no ícone Retirar dos Favoritos na linha do registo.
- Refina a lista no âmbito da página Lista, se o ícone Alternar Painel Refinar Lista estiver disponível. Para mais informações, consulte [Refinar Listas no Âmbito de Páginas Lista \(na página 148\)](#).
- Altere a ordem das colunas na lista, arrastando os cabeçalhos das colunas para uma nova localização e largando-os. Opcionalmente, pode gravar a lista após alterar a ordem das colunas.

### **Acerca da Reordenação de Colunas nas Páginas Lista**

Pode reordenar as colunas numa lista diretamente na página Lista. Quando passar sobre um cabeçalho de coluna, aparece uma seta de quatro direções e poderá arrastar a coluna para a nova localização e largá-la. Se estiverem disponíveis mais colunas do que aquelas que podem ser apresentadas na sua página do browser, quando arrastar um cabeçalho de coluna para a extremidade das colunas apresentadas, a página desloca-se automaticamente para apresentar as colunas adicionais. A ordem alterada das colunas continua a aplicar-se quando efetua ações que renovam a página, tais como avançando pelas páginas da lista, ordenando a lista, utilizando os controlos da Procura Alfabética e os campos de Filtro Rápido, etc. A ordem alterada também continua a aplicar-se, se abrir uma página Detalhe do registo a partir da lista e, em seguida, regressar à lista. No entanto, após navegar para fora da lista, na próxima vez que abrir a lista, as colunas aparecem na ordem original, a menos que tenha gravado a lista após ter reordenado as colunas.

### **Acerca da Utilização de Campos Customizados para Ordenar Listas**

Por motivos de desempenho, alguns campos customizados não podem ser utilizados para ordenar listas. Aplicam-se as seguintes regras gerais:

- Não é possível utilizar os seguintes tipos de campo customizado para ordenar listas de qualquer tipo de registo, incluindo os tipos de registo de objeto customizado:
  - Campos de caixa de seleção
  - Campos de ligação Web
  - Campos de listas de escolha múltipla

No entanto, para qualquer tipo de registo, podem existir outros tipos de campo customizado que não pode utilizar para ordenar listas.

- Para os tipos de registo Objeto customizado 01 até 03, não pode utilizar qualquer tipo de campo customizado para ordenar listas.

### **Ações que podem ser efetuadas pelo utilizador nos registos listados**

Além disso, pode utilizar o menu ao nível do registo (ao lado de cada nome de registo) para executar várias ações nos registos listados, incluindo algumas ou todas as que se seguem:

- Abra a página Editar do registo (selecionando a opção Editar), onde pode editar todos os campos no registo.
- Crie um novo registo copiando o registo existente. O administrador da empresa determina quais os valores do campo que são automaticamente copiados para o novo registo.
- Elimine um registo.

É possível filtrar posteriormente a lista se existirem demasiados registos na página. Para obter mais informações sobre formas rápidas de filtrar as listas, consulte [Filtrar listas \(na página 146\)](#).

Cada lista filtrada é específica do tipo de registo, tal como Oportunidades ou Contas. Todos os funcionários podem criar listas filtradas para utilização pessoal, mas é necessário ter a função apropriada para criar listas públicas que estejam disponíveis para todos os funcionários.

**NOTA:** Uma lista criada por si ou pelos seus gestores aparecerá apenas a língua em que for criada. Se mudar de língua, esta não será adicionada às listas nas outras línguas suportadas pela aplicação. Apenas as listas filtradas predefinidas aparecem em todas as línguas. Por exemplo, se um gestor italiano criar uma nova lista e alguém da respetiva equipa utilizar a versão espanhola do produto, os membros da equipa não conseguirão ver a lista recentemente criada.

### Acerca da criação de marcadores para páginas de listas

Na maioria das listas, as páginas da lista partilham o mesmo URL. Como resultado, quando cria um marcador para uma página numa lista, o marcador abre sempre a lista da página que foi aberta quando acedeu pela primeira vez à lista (normalmente, a primeira página da lista). Do mesmo modo, quando copia o URL a partir do campo de endereço de uma página numa lista e posteriormente cola o URL no campo de endereço do browser, a lista abre na página que abriu quando acedeu à lista pela primeira vez.

Por exemplo, quando abre uma lista a partir da ligação da lista na Página principal Conta, a lista é aberta na primeira página. Se navegar para a terceira página da lista e criar um marcador para essa página, o novo marcador irá abrir a lista na primeira página (ou seja, a página que abriu quando acedeu pela primeira vez à lista).

### Opções de Gestão de listas

Na página de lista para a maior parte dos tipos de registo, existe um botão Menu que contém algumas das, ou todas as opções que se seguem:

- **Eliminação em lote.** Apaga todos os registos de uma lista, consulte Apagar e Restaurar Registos (consultar [Eliminar e restaurar registos](#) na página 186).
- **Atribuição de livros em lote.** Adiciona registos a um livro ou remove registos de um livro, consulte [Atribuir registos a livros](#) (na página 1571).
- **Atribuição em Lote de Membros da Equipa.** Acrescente um membro da equipa a uma lista de registos ou retire um membro da equipa de uma lista de registos, consulte [Atribuir um Membro da Equipa a uma Lista de Registos](#) (na página 159).
- **Exportar lista.** Exporta uma lista para gravar no computador. Consulte [Exportar registos em listas](#) (na página 155).
- **Atualização em bloco.** Atualiza um número de registos ao mesmo tempo, consulte [Atualizar grupos de registos](#) (na página 161).
- **Planeamento de chamadas em bloco.** Para criar uma chamada planeada para um ou mais clientes, consulte [Planeamento de chamadas em bloco](#) (na página 230).
- **Criação em Bloco de Compromissos.** Crie um compromisso para uma ou mais contas, consulte [Criar Compromissos para Várias Contas](#) (na página 304).
- **Número de registos.** Para contar os registos numa lista, consulte Contar registos em listas (consultar [Contar registos nas listas](#) na página 154).
- **Limitar a lista.** Refina uma lista filtrada, consulte Criar e refinar listas (consultar [Creating and Refining Lists](#) na página 140).

**NOTA:** Nas páginas Lista para a maior parte dos tipos de registo, pode também refinar a lista sem sair da página Lista e, opcionalmente, gravar a lista refinada. Para obter informações sobre como refinar listas no âmbito de páginas Lista, consulte [Refinar Listas no Âmbito de Páginas Lista](#) (na página 148).

- **Gravar lista.** Grava uma lista. Quando clica em Gravar lista, vai diretamente para uma página com opções de Gravar.
- **Mostrar Filtro de Lista.** Mostra as informações chave de uma lista, consulte [Página Ver lista](#) (na página 152). Também pode aceder a esta página clicando em Ver, na página Gerir listas.
- **Criar nova lista.** Cria uma nova lista filtrada, consulte Criar e refinar listas (consultar [Creating and Refining Lists](#) na página 140).
- **Gerir listas.** Gere as listas para o tipo de registo, consulte [Página Gerir listas](#) (na página 150).

- **Restauração em Lote.** Para restaurar uma lista de registos apagada, consulte Apagar e Restaurar Registos (consultar [Eliminar e restaurar registos](#) na página 186).

### Aceder às opções de Gestão de listas

A forma como navega para as opções de gestão de listas depende do tipo de registo, tal como mostrado na tabela seguinte:

Tipo de registo	Passos
Tipos de registo principais (em separadores)	<ol style="list-style-type: none"> <li>1 Clique no separador do registo na parte superior da página.</li> <li>2 Na secção Listas, clique numa lista.</li> <li>3 Clique no botão Menu e selecione a opção necessária.</li> </ol> <p>Também pode aceder à página Nova lista da seguinte forma:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1 Clique no separador do registo na parte superior da página.</li> <li>2 Na barra de título da secção Listas, clique no botão Novo.</li> </ol>
Atividades	<ol style="list-style-type: none"> <li>1 Clique no separador Calendário.</li> <li>2 Na secção da lista de atividades, clique na ligação Mostrar Lista Completa.</li> </ol> <p><b>NOTA:</b> Na aplicação standard, a lista Tarefas Abertas é mostrada na vista diária e semanal do seu próprio calendário e nos calendários individuais de outros utilizadores que partilham o respetivo calendário consigo. No entanto, pode selecionar uma lista diferente para ser apresentada ou o seu administrador pode selecionar uma lista diferente para a sua função de utilizador. Para obter mais informações, consulte <a href="#">Configurar o Seu Calendário</a> (consultar <a href="#">Configurar o calendário</a> na página 821).</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 no separador Página principal.</li> <li>2 Na parte inferior da secção Alertas, em A minha página principal, clique na ligação Mostrar lista completa.</li> <li>3 Clique no botão Menu e selecione a opção necessária.</li> </ol> <p><b>NOTA:</b> Se não existirem alertas, a ligação Mostrar lista completa não irá aparecer.</p>
Anexos	<p>Disponível apenas se a sua função incluir o privilégio Gerir Conteúdo - Gerir Anexos e Imagens da Página de Detalhes.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1 Na parte superior de qualquer página, clique na ligação global Admin.</li> <li>2 Clique na ligação Gestão de Conteúdos.</li> <li>3 Na página Gestão de conteúdos, clique na ligação Gerir anexos.</li> <li>4 Na página Gerir anexos, clique no botão Criar nova lista.</li> </ol>

Tipo de registo	Passos
Utilizadores	<p>Disponível apenas se a função de utilizador incluir o privilégio Gerir Utilizadores.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1 Na parte superior de qualquer página, clique na ligação global Admin.</li> <li>2 Clique na ligação Gestão de utilizadores e controlos de acesso.</li> <li>3 Clique na ligação Gestão de utilizadores.</li> <li>4 Clique no botão Menu e selecione a opção necessária.</li> </ol>
Categorias do produto	<p>Disponível apenas se a função de utilizador incluir o privilégio Gerir conteúdo.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1 Na parte superior de qualquer página, clique na ligação global Admin.</li> <li>2 Clique na ligação Gestão de Conteúdos.</li> <li>3 Na página Gestão de conteúdos, clique na ligação Categorias de produtos.</li> <li>4 Clique no botão Menu e selecione a opção necessária.</li> </ol>
Produtos	<p>Disponível apenas se a função de utilizador incluir o privilégio Gerir conteúdo.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1 Na parte superior de qualquer página, clique na ligação global Admin.</li> <li>2 Clique na ligação Gestão de Conteúdos.</li> <li>3 Na página Gestão de conteúdos, clique na ligação Produtos.</li> <li>4 Clique no botão Menu e selecione a opção necessária.</li> </ol>

### Listas Filtradas Standard

Para obter uma descrição das listas filtradas standard, consulte o tópico da Página principal Trabalhar com o *tipo de registo* para cada tipo de registo; por exemplo:

- [Trabalhar com a Página principal de pistas \(na página 267\)](#)
- [Trabalhar com a Página principal Conta \(na página 286\)](#)
- [Trabalhar com a Página principal de contactos \(na página 309\)](#)
- [Trabalhar com a Página principal da oportunidade \(na página 336\)](#)
- [Trabalhar com a Página principal do pedido de assistência \(na página 428\)](#)

#### Para abrir uma lista

- 1 Clique no separador do registo.
- 2 Na secção Listas na página principal do registo, selecione a lista com a qual pretende trabalhar.

**NOTA:** Para obter listas de atividades, clique no separador Calendário e, em seguida, clique em Mostrar lista completa, na secção de lista de atividades da página. Para obter informações sobre como trabalhar com listas de atividades, consulte [Trabalhar com listas de atividades \(na página 218\)](#).

#### Tópicos Relacionados

Consulte os tópicos seguintes para obter informações relacionadas:

- [Acerca do Painel de Registos em Páginas Lista \(na página 148\)](#)
- [Utilização do Painel de Registos em Páginas Lista \(na página 149\)](#)

## 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 Listas estiver ativado na função de utilizador, pode pesquisar todos os campos de pesquisa que o administrador da empresa disponibiliza na disposição da pesquisa atribuída à função de utilizador para o tipo de registo.

**NOTA:** Recomenda-se que os administradores da empresa não activem o privilégio Todos os campos na Pesquisa e Listas para a maioria das funções do utilizador. Quando o privilégio não está ativo, os campos que a empresa não utiliza não estão visíveis nas páginas de pesquisa e lista. Isto reduz a desorganização e facilita aos utilizadores visualizarem os campos em que estão mais interessados.

- Se o privilégio Todos os campos na pesquisa e listas não estiver ativo na função de utilizador, pode pesquisar apenas um campo se cumprir com os seguintes critérios:
  - O campo é um campo de pesquisa disponível na disposição da pesquisa atribuída à função de utilizador para o tipo de registo.
  - O campo é apresentado na disposição da página Detalhes atribuída à função de utilizador para esse tipo de registo. Se as disposições da página dinâmica forem definidas para a função de utilizador, o campo tem de ser apresentado, pelo menos, numa das disposições da página dinâmica.

**NOTA:** As *Disposições dinâmicas* são disposições da página que mostram diferentes conjuntos de campos para diferentes registos do mesmo tipo de registo, em função do valor da lista de escolha selecionado em determinado campo no registo.

- 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 listas estiver ativo para a função de utilizador, pode seleccionar qualquer campo para ser apresentado como uma coluna na lista de registos devolvidos pela pesquisa.
- Se o privilégio Todos os campos na pesquisa e listas não estiver ativo para a função de utilizador, pode seleccionar um campo para ser apresentado como uma coluna na lista de registos devolvidos pela pesquisa apenas se o campo for apresentado na disposição da página Detalhes que é atribuída à função de utilizador para o tipo de registo. Se as disposições da página dinâmica forem definidas para a função de utilizador, o campo tem de ser apresentado, pelo menos, numa das disposições da página dinâmica do tipo de registo.

## 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 \(na página 1394\)](#).

You can optionally specify the initial sort order for the records that are returned in the list. Pode seleccionar até três campos de ordenação. Por exemplo, para uma lista de contactos, poderá optar por ordenar a lista primeiro por Apelido e, em seguida, por Departamento. Para cada um dos três campos de ordenação, é possível especificar se os registos devem ser ordenados por ordem ascendente ou descendente.

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

Depois de seleccionar o primeiro campo de ordenação, só os campos de ordenação que são armazenados diretamente no mesmo registo como o primeiro campo de ordenação estão disponíveis para serem selecionados como sendo os segundo e terceiro campos de ordenação. Por exemplo, ao pesquisar contactos, poderá seleccionar o campo Nome no contacto como primeiro campo de ordenação. Nesse caso, só os campos de ordenação restantes que são armazenados diretamente no registo de contacto estão disponíveis para serem selecionados como sendo os segundo e terceiro campos de ordenação. Os campos armazenados noutros registos, como o campo Conta, que é armazenado no registo 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 mais informações acerca das considerações que se aplicam ao editar as listas privadas de outros utilizadores, consulte [Acerca de Editar e Apagar Listas Privadas Criadas por Outros Utilizadores \(na página 145\)](#).

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 \(consultar Trabalhar com listas na página 134\)](#).

**NOTA:** Nas páginas Lista para a maior parte dos tipos de registo, pode também refinar a lista sem sair da página Lista e, opcionalmente, gravar a lista refinada. Para obter informações sobre como refinar listas no âmbito de páginas Lista, consulte [Refinar Listas no Âmbito de Páginas 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 (consultar [Utilizar o Seletor de livros](#) na página 114).

5 In the Choose Case Sensitivity section, select the Case Insensitive check box, if required.

Se esta caixa de seleção estiver selecionada, determinados campos ficam não sensíveis a maiúsculas e minúsculas para a procura. Estes campos são mostrados a texto azul na secção Introduzir Critérios de Procura.

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 em texto púrpura na secção Introduzir Critérios de Procura são sempre não sensíveis a maiúsculas e minúsculas, independentemente da definição da caixa de seleção Não Sensível a Maiúsculas e Minúsculas. Estes campos não são otimizados para procuras 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 (consultar [Acerca de países e da correspondência de moradas](#) na página 1745).

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

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

- c Enter the conditions, filter values, and operators (AND, OR) that define the filter. If you are refining a list, the fields are already populated with criteria that you can refine further. For information about using filter conditions, see About Filter Conditions (consultar [Acerca de condições do 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 87). 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

Field	Condition	Value(s)	
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 secção Apresentar Colunas, escolha os campos a apresentar como colunas nos resultados da procura movendo campos da lista Campos Disponíveis para a lista Campos Seleccionados. Utilize as setas para cima e para baixo para alterar a ordem dos campos seleccionados.

**SUGESTÃO:** Após ser devolvida a lista de registos, pode alterar rapidamente a ordem das colunas na lista arrastando os cabeçalhos das colunas para uma nova localização e largando-os. Opcionalmente, pode gravar a lista após 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 pendente Ordenar por, selecione o primeiro campo de ordenação e clique em Crescente ou Decrescente para especificar a sequência de ordenação.
  - b Selecione um segundo campo de ordenação, e um terceiro, consoante necessário, e, em seguida, especifique a sequência de ordenação para esses campos.

Alguns campos são otimizados para melhorar o desempenho durante as pesquisas e quando ordena listas. Estes campos otimizados são apresentados num texto a verde na lista de campos de ordenação. Se seleccionar um campo que não está otimizado como um campo de ordenação, a pesquisa poderá ser mais lenta.

**NOTA:** Não é possível seleccionar um campo do tipo caixa de verificação como campo de ordenação neste passo. No entanto, depois de criar a lista, pode clicar no cabeçalho da coluna para ordenar os campos com base nos valores na caixa de verificação.

- 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.

Field	Comment
List Accessibility	<p>If your user role includes the Manage Public Lists privilege, select one of these options:</p> <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.

## Acerca de Editar e Apagar Listas Privadas Criadas por Outros Utilizadores

Se a sua função de utilizador tiver o privilégio Gerir Listas Privadas, pode aceder e editar listas privadas de outros utilizadores através da página Gerir Listas para o tipo de registo. Se a sua função de utilizador tiver o privilégio Apagar Listas Privadas, bem como o privilégio Gerir Listas Privadas, também pode apagar as listas privadas criadas por outros utilizadores. Pode abrir a página Gerir Listas clicando na ligação Gerir Listas na Página Principal para o tipo de registo ou selecionando Gerir Listas no botão Menu numa página Lista para o tipo de registo. Para obter mais informações sobre a página Gerir Listas, consulte [Página Gerir Listas \(na página 150\)](#).

Quando editar as listas privadas que foram criadas por outros utilizadores, aplicam-se as seguintes considerações:

- Na página Gerir Listas, pode aceder às listas privadas que outros utilizadores criaram para o tipo de registo na sua língua de utilizador atual. Se pretende editar as listas privadas que outros utilizadores criaram numa língua diferente, deve alterar para essa língua. Para obter informações sobre a alteração da sua língua, consulte [Alterar a Definição da sua Língua](#) (consultar [Alterar a definição do idioma](#) na página 805).
- Recomenda-se que a sua função de utilizador seja configurada de forma a que todos os campos de pesquisa disponíveis para outros utilizadores para o tipo de registo também lhe sejam disponibilizados. Caso contrário, poderá não conseguir editar algumas listas com êxito. Se tentar editar uma lista que inclua um campo de pesquisa que está indisponível para si, ocorre o seguinte:
  - O campo está a cinzento e não é possível editá-lo.
  - Quando gravar a lista, Oracle CRM On Demand retira automaticamente o campo dos critérios de pesquisa.
- Se pretender acrescentar um campo de pesquisa a uma definição da lista, certifique-se de que o proprietário da lista tem as permissões de acesso necessárias para esse campo. Para obter informações sobre a forma como o acesso a campos em listas é determinado, consulte [Criar e Refinar Listas](#) (consultar [Creating and Refining Lists](#) na página 140).
- Se pretender selecionar um livro para a pesquisa, certifique-se de que o proprietário da lista tem acesso ao livro.
- Quando grava e executa a lista, a lista de registos que é devolvida é determinada por aqueles registos que são visíveis para si, em vez daqueles registos que são visíveis para o proprietário da lista.

## Filtrar listas

Numa página de lista, pode filtrar rapidamente os registos na lista de duas formas:

- Utilizando os controlos da pesquisa alfabética para filtrar numa coluna em particular

**NOTA:** Se a língua do utilizador for coreano, japonês, chinês simplificado ou chinês tradicional, os controlos da Pesquisa alfabética não estão disponíveis.

- Utilizando os campos de Filtro rápido

Por predefinição, as páginas de lista mostram os controlos de Pesquisa alfabética quando disponíveis, mas pode clicar no ícone para alternar filtro para mostrar os campos de Filtro rápido. Para voltar aos controlos de pesquisa alfabética, pode clicar no ícone de ABC. Os controlos de pesquisa apresentados mantêm-se nas diferentes sessões.

**NOTA:** Os controlos de Pesquisa Alfabética e os campos de Filtro Rápido, utilizados normalmente para filtrar uma lista, não estão disponíveis enquanto o painel de registo estiver aberto. Se pretender filtrar a lista, tem de fechar o painel de registos. Para informações sobre o painel de registos, consulte [Acerca do Painel de Registos em Páginas Lista](#) (na página 148) e [Utilização do Painel de Registos em Páginas Lista](#) (na página 149).

Também pode restringir os registos pesquisados selecionando um livro ou utilizador do seletor de livros. Para mais informações, consulte [Utilizar o Seletor de livros](#) (na página 114).

Para uma filtragem mais avançada, pode refinar os critérios da lista. Para mais informações, consulte [Refinar Listas no Âmbito de Páginas Lista](#) (na página 148) e [Criar e Refinar Listas](#) (consultar [Creating and Refining Lists](#) na página 140).

## Procura alfabética

Uma seta junto de um cabeçalho da coluna na lista indica que a coluna é utilizada para ordenar e filtrar a lista e também indica se esta é ordenada por ordem crescente ou decrescente. É possível alterar a coluna que é utilizada para ordenar e filtrar a lista clicando no cabeçalho da coluna que pretende utilizar.

Se os controlos da Pesquisa alfabética estiverem disponíveis, pode proceder da seguinte forma:

- Clicar numa letra na barra Alfabética para mostrar apenas os registos que começam por essa letra.
- Introduzir caracteres no campo de texto e clicar em **l** para filtrar a lista para mostrar apenas os registos que começam por esses caracteres. Para utilizar caracteres universais, consulte [Acerca de Valores do filtro](#) (consultar [About Filter Values](#) na página 87).

A Pesquisa alfabética não é sensível a maiúsculas e minúsculas e não afeta os critérios de pesquisa de Refinar lista.

Ocasionalmente, a barra Alfabética não está ativa, ou seja, os respetivos caracteres não são hiperligações, uma vez que a sequência de ordenação predefinida se encontra numa coluna com a qual a barra Alfabética não trabalha. Por exemplo, a sequência de ordenação predefinida para a página **Itens eliminados** encontra-se na coluna **Tipo**, que não pode ser ordenada. Por conseguinte, a barra do alfabeto não está ativa. No entanto, se clicar no cabeçalho da coluna **Nome**, os dados serão ordenados e a barra Alfabética ativada.

### Campos de Filtro rápido

Os campos de Filtro rápido permitem filtrar a lista para mostrar os registos em que um campo selecionado cumpre determinados critérios de filtro.

Na secção **Mostrar resultados** aqui da página **Lista**, o utilizador seleciona ou introduz valores da esquerda para a direita nos campos para especificar respetivamente o campo de pesquisa, a condição do filtro e o valor do filtro (se a condição do filtro necessitar de um valor). Os valores disponíveis na lista da condição do filtro variam de acordo com o campo de pesquisa selecionado. Para obter informações sobre as condições do filtro disponíveis, consulte [Acerca de condições do filtro](#) (na página 82).

O campo de valor do filtro muda para corresponder ao tipo de campo. Por exemplo, um ícone de calendário é apresentado quando pretende selecionar uma data e um ícone de telefone é apresentado quando pretende especificar um número de telefone. O valor do filtro é oculto quando não é necessário qualquer valor com a condição do filtro. Para os campos de texto e de telefone, pode utilizar caracteres universais. Consulte [Acerca de Valores do filtro](#) (consultar [About Filter Values](#) na página 87).

Pode utilizar qualquer um dos campos que o administrador da empresa disponibilize como campos de pesquisa na disposição da pesquisa do tipo de registo para a função de utilizador para filtrar a lista de registos. Se o administrador da empresa não disponibilizar campos de pesquisa na disposição da pesquisa, não é possível utilizar os campos de Filtro rápido.

**NOTA:** Se os critérios de pesquisa para a lista de registos que pretende filtrar incluírem um campo que não é um dos campos de pesquisa definidos na disposição da pesquisa para o tipo de registo da função de utilizador, não é possível utilizar os campos de Filtro rápido.

As procuras nos campos de Filtro Rápido não afetam os critérios de procura de Refinar Lista. Além disso, as procuras nos campos de Filtro Rápido são sensíveis a maiúsculas e minúsculas na maior parte dos campos. No entanto, alguns campos são sempre não sensíveis a maiúsculas e minúsculas. Estes campos são mostrados em texto púrpura.

**SUGESTÃO:** Ao trabalhar com uma lista, pode refinar a lista para que as procuras em alguns campos adicionais não sejam sensíveis a maiúsculas e minúsculas. Quando seleciona a caixa de seleção **Não Sensível a Maiúsculas e Minúsculas** na página **Refinar Lista** e, em seguida, executa a lista a partir da página **Refinar Lista**, os campos que se tornam não sensíveis a maiúsculas e minúsculas são mostrados em texto azul nos campos de Filtro Rápido. No entanto, depois de navegar para fora da lista, na próxima vez que abrir a lista, as procuras em todos os campos da lista são novamente sensíveis a maiúsculas e minúsculas, com a exceção dos campos que são mostrados em texto púrpura. Para as listas customizadas privadas e para as listas customizadas públicas criadas, pode selecionar a caixa de seleção **Não Sensível a Maiúsculas e Minúsculas** e, em seguida, gravar a lista, para que os campos relevantes sejam permanentemente não sensíveis a maiúsculas e minúsculas.

### **Para utilizar campos de Filtro rápido para filtrar uma lista**

- 1 Seleccione um campo na lista pendente à direita da etiqueta **Mostrar resultados aqui**.

- 2 Selecione uma condição da lista pendente da condição do filtro.
- 3 Se necessário, introduza um valor na lista pendente de valores do filtro.
- 4 Clique em Ir.

## Refinar Listas no Âmbito de Páginas Lista

Em muitas páginas Lista, pode abrir o painel Refinar Lista no âmbito da página Lista e, em seguida, alterar os critérios de procura para a lista sem sair da página Lista. Também pode alterar o conjunto de campos que é apresentado na página Lista.

### *Para refinar uma lista no âmbito de uma página Lista*

- 1 Na página Lista, clique no ícone Alternar Painel Refinar Lista:



- 2 No painel Refinar Lista, altere os critérios de procura, os campos a serem apresentados e a sequência de ordenação para cumprir os requisitos.  
Para obter mais informações sobre como refinar listas, consulte Criar e refinar listas (consultar [Creating and Refining Lists](#) na página 140).
- 3 Clique em Executar para renovar a lista de registos.
- 4 Para fechar o painel Refinar Lista, clique no ícone Alternar Painel Refinar Lista novamente.

Ao refinar listas no âmbito das páginas Lista, aplicam-se as seguintes considerações:

- O botão Gravar não está disponível no âmbito do painel Refinar Lista. Se pretender gravar a lista refinada após executá-la, deve seleccionar a opção Gravar Lista a partir do botão Menu na barra de título da página Lista.
- Não pode alterar o tipo de registo que é procurado. Para procurar um registo de tipo diferente, deve abrir uma lista existente de registos desse tipo ou iniciar uma nova procura, por exemplo, clicando em Avançadas na secção Procurar da barra Ação.
- As seguintes funcionalidades não estão disponíveis na página Lista enquanto o painel Refinar Lista estiver aberto no âmbito da página:
  - Os campos de Filtro Rápido.
  - O Seletor de livros. No entanto, pode seleccionar um livro no painel Refinar Lista.

## Acerca do Painel de Registos em Páginas Lista

Em muitas páginas Lista, pode abrir um registo no painel de registos sem navegar para fora da página Lista. No âmbito do painel de registos, pode trabalhar com o registo, desde que tenha os direitos de acesso necessários para o registo. Por exemplo, pode efetuar o seguinte:

- Visualize os detalhes do registo.
- Visualize as secções de informações relacionadas para o registo.
- Edite os campos no registo e nas secções de informações relacionadas da página Detalhe, se a funcionalidade de edição incorporada estiver ativada.
- Pré-visualize os registos ligados utilizando a funcionalidade de pré-visualização do registo.
- Elimine o registo.

A funcionalidade do painel de registos está disponível na maior parte dos registos no Oracle CRM On Demand. Determinadas listas não suportam o painel de registos. Se o painel de registos for suportado para uma lista e se existir pelo menos um registo na lista, verá o ícone Alternar Painel de Registos no lado direito da barra de título na página Lista:



Se uma lista não suportar o painel de registos, o ícone Alternar Painel de Registos não está disponível na página Lista.

**NOTA:** O painel de registos não é suportado em qualquer das listas que o utilizador acede através das páginas de administração no Oracle CRM On Demand.

### Considerações que se Aplicam ao Trabalhar no Painel de Registos

Ao trabalhar no painel de registos, tenha em atenção os seguintes pontos:

- **Código personalizado e applets da Internet personalizadas.** O administrador pode utilizar código personalizado e adições de cabeçalho HTML personalizadas para personalizar páginas no Oracle CRM On Demand. Por exemplo, o administrador pode acrescentar um botão de personalização à página Detalhe de um registo ou acrescentar uma applet da Internet personalizada que contenha um código personalizado à página. Em alguns casos, essas personalizações podem não funcionar conforme esperado quando o utilizador trabalha com o registo no painel de registos.
- **Atualizar e renovar o registo no painel de registos.** Se outro utilizador atualizar o registo enquanto este estiver aberto no painel de registos, é apresentada uma mensagem quando tentar atualizar o registo. Se isto acontecer, tem de renovar o registo no painel de registos clicando novamente na linha do registo na secção de listagem da página.
- **Eliminar registos no painel de registos.** Se eliminar o registo no painel de registo, o painel de registos fecha. A lista é renovada e o registo já não está disponível na lista.
- **Ações que navegam para fora da página Lista.** No painel de registos, se clicar numa ligação que abre outra página no Oracle CRM On Demand, tal como a ligação Mostrar Lista Completa numa secção de informações relacionadas ou se clicar num botão para efetuar uma ação, tal como a criação de um novo registo, abre-se uma nova janela. A nova página substitui a página Lista. Se pretender voltar à lista, pode utilizar a ligação Anterior para navegar novamente para a lista.
- **Navegação na lista e edição incorporada.** As considerações seguintes aplicam-se à secção de listagem da página:
  - Os ícones de navegação na parte superior ou inferior da secção de listagem que permitem passar para a página seguinte, página anterior, primeira página ou última página da lista estão disponíveis quando o painel de registos está aberto. No entanto, se tiver um registo aberto no painel de registos e se navegar para outra página na lista, o registo é fechado. O painel de registos permanece aberto.
  - Não pode editar campos incorporados na secção de listagem da página enquanto o painel de registos estiver aberto.
  - Os controlos de Pesquisa Alfabética e os campos de Filtro Rápido, utilizados normalmente para filtrar uma lista, não estão disponíveis enquanto o painel de registo estiver aberto. Se pretender filtrar a lista, tem de fechar o painel de registos.
  - Não pode ordenar a lista enquanto o painel de registos estiver aberto. Se pretender ordenar a lista, tem de fechar o painel de registos.
  - Não pode alterar o número de registos apresentado na página Lista enquanto o painel de registos estiver aberto. Se pretender alterar o número de registos apresentado na página Lista, tem de fechar o painel de registos.

### Tópicos Relacionados

Consulte o tópico seguinte para obter informações relacionadas:

- [Utilização do Painel de Registos em Páginas Lista \(na página 149\)](#)

### Utilização do Painel de Registos em Páginas Lista

Este tópico descreve como abrir e trabalhar com registos no painel de registos em páginas Lista.

O procedimento seguinte descreve como abrir o painel de registos numa página Lista.

### ***Para abrir o painel de registos numa página Lista***

- Clique no ícone Alternar Painel de Registos:



O painel de registos abre-se. A primeira coluna da lista permanece visível na secção de listagem da página.

O procedimento seguinte descreve como abrir um registo no painel de registos.

### ***Para abrir um registo no painel de registos numa página Lista***

- Na secção de listagem da página, clique na linha para o registo que pretende abrir no painel de registos. O registo abre-se no painel de registos. Na secção de listagem da página, a primeira coluna da lista permanece visível e a linha para o registo que foi aberto é realçada.

O seguinte procedimento descreve como mostrar uma coluna diferente na secção de listagem da página enquanto o painel de registos está aberto.

### ***Para mostrar uma coluna da lista diferente na secção de listagem da página***

- No cabeçalho da lista, clique no ícone Seleccionar Coluna a ser Apresentada (uma seta para baixo dentro de um círculo) e, em seguida, selecione o nome da coluna que pretende apresentar.

A coluna que seleccionar é apresentada na secção de listagem da página. A linha para o registo que está atualmente aberto no painel de registos é realçada na lista.

O procedimento seguinte descreve como fechar o painel de registos.

### ***Para fechar o painel de registos***

- Clique no ícone Alternar Painel de Registos. O painel de registos fecha. A página Lista permanece aberta.

## **Tópicos Relacionados**

Consulte o tópico seguinte para obter informações relacionadas:

- [Acerca do Painel de Registos em Páginas Lista \(na página 148\)](#)

## **Página Gerir listas**

A página Gerir Listas mostra as listas filtradas às quais tem acesso para um tipo de registo específico. Para cada lista, a página mostra o tipo de lista (Pública, Privada, Sistema ou Específica da Função), o nome do utilizador que criou a lista, o nome do utilizador que modificou a lista pela última vez e a data em que a lista foi modificada pela última vez.

Pode filtrar o conjunto de listas que é apresentado. Os seguintes conjuntos de listas predefinidas estão disponíveis numa lista pendente na página Gerir Listas:

- **Todas as Listas.** Todas as listas às quais tem acesso para este tipo de registo. Este conjunto de listas é mostrado quando abre a página pela primeira vez.
- **As Minhas Listas.** As listas que criou para o tipo de registo, incluindo as 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 registo na aplicação padrão.

- **Listas em A Minha Ordem da Lista.** As listas que vê na lista de escolha de listas nas páginas de Lista e no conjunto de listas predefinidas nas janelas de Pesquisa para o tipo de registo.
- **Listas Específicas da Função.** As listas específicas da função às quais tem acesso para o tipo de registo.
- **Listas Públicas.** As listas públicas que foram criadas para o tipo de registo.
- **Listas Privadas.** As listas privadas que o utilizador e outros utilizadores criaram para o tipo de registo na sua língua de utilizador atual.

Este conjunto de listas predefinidas está disponível apenas se a sua função de utilizador tiver o privilégio Gerir Listas Privadas. Normalmente, o privilégio Gerir Listas Privadas é atribuído apenas a administradores. Para obter mais informações acerca das considerações que se aplicam ao editar as listas privadas de outros utilizadores, consulte [Acerca de Editar e Apagar Listas Privadas Criadas por Outros Utilizadores \(na página 145\)](#).

**NOTA:** Podem existir várias listas com o mesmo nome para um único tipo de registo. Por exemplo, poderá criar uma lista privada que tem o mesmo nome de uma lista pública existente ou lista específica da função para o tipo de registo. Nesse caso, ambas as listas com o mesmo nome são mostradas quando visualiza todas as listas para o tipo de registo na página Gerir Listas. Da mesma forma, vários utilizadores podem criar listas privadas com o mesmo nome; por isso, se a sua função de utilizador tiver o privilégio Gerir listas Privadas, a página Gerir Listas poderá mostrar várias listas privadas que tenham o mesmo nome, mas que tenham sido criadas por utilizadores diferentes.

Para alguns dos conjuntos de listas predefinidas, pode utilizar os campos de filtro rápido para refinar o conjunto de listas.

**NOTA:** Pode abrir a página Gerir Listas clicando na ligação Gerir Listas na Página Principal para o tipo de registo ou selecionando Gerir Listas no botão Menu numa página Lista para o tipo de registo. Para obter mais informações sobre como aceder às opções de gestão de listas, consulte [Trabalhar com Listas \(na página 134\)](#).

A partir da página Gerir Listas, pode executar as tarefas mostradas na tabela seguinte.

Para executar os seguintes procedimentos	Siga estes passos
Acrescentar uma lista às suas listas de favoritos	Na linha da lista, clique no ícone Adicionar aos favoritos.  <b>NOTA:</b> Não pode acrescentar uma lista privada que foi criada por outro utilizador às suas listas de favoritos, mesmo que a sua função de utilizador tenha o privilégio Gerir Listas Privadas.
Retirar uma lista das suas listas de favoritos	Na linha da lista, clique no ícone Retirar dos Favoritos.
Alterar o conjunto de listas que aparece no registo Página principal e nas listas de escolha de listas	Para obter informações sobre como alterar conjuntos de listas, consulte <a href="#">Alterar conjuntos de listas para tipos de registo (na página 152)</a> .
Criar uma lista filtrada	Na barra de título Gerir listas, clique em Nova lista. Na página Nova lista, introduza as informações necessárias e grave o registo.
Eliminar uma lista	Na linha da lista que pretende eliminar, clique em Eliminar.  Pode eliminar as listas que tenha criado. Além disso:

Para executar os seguintes procedimentos	Siga estes passos
	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Se a sua função de utilizador tiver o privilégio Gerir Listas Públicas, pode apagar a listas públicas e as listas específicas por função, independentemente do criador.</li> <li>■ Se a sua função de utilizador tiver o privilégio Gerir Listas Privadas e o privilégio Apagar Listas Privadas, pode apagar as listas privadas criadas por outros utilizadores.</li> </ul>
Percorrer a lista de listas	Clique nos ícones de navegação na parte superior ou na parte inferior da página da lista para passar para a página seguinte, a página anterior, a primeira página ou a última página na lista.
Mostrar mais/menos registos	Na lista pendente Número de registos mostrados, na parte inferior da página, selecione um número de registos que pretenda ver ao mesmo tempo.
Atualizar uma lista	<p>Na linha da lista que pretende atualizar, clique em Editar. Esta ação abre a página Refinar lista onde pode atualizar a lista.</p> <p><b>NOTA:</b> Não pode alterar as listas filtradas padrão distribuídas com a aplicação ou as listas gravadas antes de a capacidade de atualização ter sido disponibilizada.</p>
Ver as informações chave e filtrar as informações para uma lista.	Na linha da lista, clique em Visualizar. Esta ação abre a página Visualizar lista.

## Página Ver lista

A página Ver lista apresenta as seguintes informações:

- **Informações chave da lista.** O nome e a descrição da lista e ainda:
  - **Acessibilidade de listas.** A visibilidade da lista indicando se é privada, pública ou específica de uma função de utilizador
  - **Pesquisar em.** O subconjunto de registos pesquisado para filtrar a lista
- **Informações do filtro.** Os campos, condições do filtro e valores do filtro utilizados para produzir a lista filtrada
- **Campos selecionados.** Os campos selecionados para serem apresentados como colunas nos resultados da pesquisa e a sequência de ordenação do campo selecionado como campo de pesquisa predefinido

Pode aceder à página Ver lista selecionando Mostrar filtro de listagem a partir do botão Menu numa página de lista. Para obter mais informações sobre como aceder a opções de gestão de listas, consulte [Trabalhar com listas \(na página 134\)](#).

## Alterar conjuntos de listas para tipos de registo

O administrador da empresa pode determinar as listas que estão disponíveis na função de utilizador. Também pode criar listas personalizadas para utilização pessoal, para obter mais informações, consulte Criar e refinar listas (consultar [Creating and Refining Lists](#) na página 140). A partir das listas que estão disponíveis para o utilizador para um tipo de registo de nível superior, pode escolher o conjunto de listas que é apresentado nas seguintes localizações:

- Na página principal para o tipo de registo, se o tipo de registo tiver uma página principal. A página principal mostra um máximo de dez principais listas do conjunto de listas para o tipo de registo.
- Na lista de escolha de listas nas páginas Lista para o tipo de registo.
- No campo Lista de *tipos de registo* nas janelas de pesquisa para o tipo de registo, em que o *tipo de registo* é o nome do tipo de registo que o utilizador está a pesquisar na janela de pesquisa.

A disponibilidade do campo Lista de *tipos de registo* em janelas de Pesquisa é controlada pelo menu Listas de Tipos de Registo nas Janelas de Pesquisa no perfil da empresa. Para mais informações sobre este menu e o que controla, consulte [Pesquisar Registos em Janelas de Pesquisa](#) (consultar [Pesquisar Registos nas Janelas de Pesquisa](#) na página 108) e [Configurar o Perfil da Empresa e as Predefinições Globais](#) (na página 1206).

**NOTA:** Se o campo Lista de *tipos de registo* estiver disponível nas janelas de pesquisa, a primeira lista no conjunto de listas no campo da Lista de *tipos de registo* está ativo por predefinição quando a janela de pesquisa é aberta. Se algumas listas sensíveis ao contexto estiverem disponíveis na janela de pesquisa e a disposição de pesquisa para a função de utilizador especificar que as listas sensíveis ao contexto aparecem na parte superior do conjunto de listas no campo Lista de *tipos de registo* na janela de pesquisa, a primeira lista sensível ao contexto disponível está ativa por predefinição quando a janela de pesquisa é aberta. Se o campo Lista de *tipos de registo* não estiver disponível nas janelas de pesquisa, a pesquisa inicial de um registo de um determinado tipo de registo numa janela de pesquisa é executada em todos os registos desse tipo de registo a que pode aceder.

Além de escolher um conjunto de listas para um tipo de registo, também pode determinar a ordem das listas no conjunto. É recomendável que coloque as listas que utiliza com mais frequência na parte superior do conjunto de listas.

#### **Para alterar o conjunto de listas de um tipo de registo**

- 1 Abra uma lista de registos do tipo de registo. Para obter informações sobre como abrir listas, consulte [Trabalhar com listas](#) (na página 134).
- 2 Na barra de título da página Lista, clique em Menu e selecione Gerir Listas.
- 3 Na página Gerir listas, clique em Ordem da lista.
- 4 Na página Ordem de apresentação de listas, execute o seguinte procedimento:
  - Para adicionar uma lista ao conjunto de listas, utilize a seta de direção para mover a lista da secção Listas disponíveis para a secção Listas a apresentar na página principal.
 

**NOTA:** As listas que permanecem na lista Disponível não são apresentadas na página principal, na lista de escolha de listas nas páginas Lista ou no conjunto de listas predefinidas nas janelas de pesquisa.
  - Para remover uma lista do conjunto de listas, utilize a seta de direção para mover a lista da secção Listas a apresentar na página principal para a secção Listas disponíveis.
  - Para alterar a ordem das listas no conjunto de listas, utilize a seta de direção para mover as listas para cima ou para baixo na secção Listas a apresentar na página principal.

**SUGESTÃO:** Lembre-se que as listas que pretende apresentar na página principal para o tipo de registo têm de estar nas dez principais listas na secção Listas a apresentar na página principal. No entanto, todas as listas na secção Listas a apresentar na página principal estão disponíveis no conjunto de listas predefinidas nas janelas de pesquisa.

- 5 Grave as alterações.

**NOTA:** Quando cria uma lista personalizada, poderá pretender atualizar o conjunto de listas para mover a nova lista para uma localização diferente no conjunto de listas ou para a remover do conjunto de listas.

## Página Listas favoritas

Quando clica na ligação Mostrar lista completa, na secção Listas de favoritos da barra de ação, a página Listas de favoritos é aberta, mostrando as listas de favoritos. Pode ter o número máximo de 100 listas nos favoritos.

**NOTA:** Se já existirem 100 listas nos favoritos, e adicionar outra lista aos favoritos, a lista que estiver há mais tempo nos favoritos será retirada para permitir que a nova lista seja adicionada.

A tabela seguinte descreve as tarefas que pode executar a partir da página Listas de favoritos.

Para executar os seguintes procedimentos	Siga estes passos
Alterar a sequência das listas	Na barra de título Listas de favoritos, clique no botão Gerir favoritos. Na página Gerir favoritos, altere a ordem das listas até estas refletirem a sequência pretendida. As listas são apresentadas na nova sequência, na barra de ação e na página Listas de favoritos.
Eliminar uma lista da lista de favoritos	Na linha da lista que pretende eliminar, clique na ligação Remove. <b>SUGESTÃO:</b> Pode também retirar uma lista das suas listas de favoritos abrindo a lista e clicando no ícone Retirar dos Favoritos, que está disponível no lado direito da barra de título na página Lista.
Apresentar uma lista	Clique no nome da lista para apresentar a página de lista a partir da qual pode trabalhar com a lista.
Percorrer a lista	Clique nos ícones de navegação na parte superior ou na parte inferior da página da lista para passar para a página seguinte, a página anterior, a primeira página ou a última página na lista.
Mostrar mais/menos registos	Na lista pendente Número de registos mostrados, na parte inferior da página, selecione um número de registos que pretenda ver ao mesmo tempo.

Pode incorporar Listas de favoritos como um widget da Internet noutras aplicações. Para mais informações, consulte Incorporar um widget da lista de favoritos (consultar [Incorporar um widget de listas de favoritos](#) na página 830).

## Contar registos nas listas

O procedimento seguinte descreve como contar os registos numa lista.

### Para contar os registos numa lista

- Na página Lista de registos, clique em Menu e, em seguida, selecione Total de registos.

**NOTA:** Se existirem mais de 1000 registos na lista, a operação de contagem falhará e será apresentada uma mensagem indicando que existem demasiados registos a corresponderem aos critérios de pesquisa. Se isto acontecer, refine a lista de forma a que menos registos sejam devolvidos. Se a operação de contagem levar mais do que 30 segundos, a operação falhará. Se isto acontecer, volte a tentar ou refine a lista de forma a que menos registos sejam devolvidos. Para obter mais informações sobre como refinar listas, consulte Criar e refinar listas (consultar [Creating and Refining Lists](#) na página 140).

## Exportar registos em listas

Pode exportar os registos que cumprem os critérios configurados numa lista. Depois de o Oracle CRM On Demand exportar a lista de registos, pode guardá-la transferindo o ficheiro.

Pode exportar imediatamente até 250 registos de uma lista. Quando seleccionar esta opção, os registos da parte superior da lista (com base na sequência de ordenação atual da lista) até um máximo de 250 são exportados. Ou pode exportar todos os registos numa lista. Quando exportar todos os registos de uma lista, o pedido de exportação é carregado em fila e executado como uma tarefa em modo batch.

**NOTA:** Na aplicação padrão, não existe nenhum limite para o número de registos que é possível exportar numa lista. No entanto, o seu administrador pode restringir o número de registos que pode exportar de uma só vez introduzindo um valor no campo Número Máximo de Registos por Exportação de Lista na sua função de utilizador. Se uma restrição for especificada para a sua função, não poderá exportar mais do que o número permitido de registos, através de uma exportação imediata ou através de um pedido de exportação que é executado como um trabalho em lote. Por exemplo, se a sua função especificar que pode exportar um máximo de 100 registos de uma só vez, os registos da parte superior da lista (com base na sequência de ordenação atual da lista) até um máximo de 100 são exportados.

Para exportar registos a partir de uma lista, a função de utilizador deve incluir o privilégio Lista - Exportar Todos os Campos ou o privilégio Lista - Exportar Campos Apresentados. Quando exporta uma lista de registos, a função de utilizador determina quais os campos que pode exportar, da seguinte forma:

- Se o privilégio Lista - Exportar Todos os Campos estiver ativo na função de utilizador, pode escolher exportar todos os campos nos registos ou exportar apenas os campos que são apresentados na lista.
- Se o privilégio Lista - Exportar Campos Apresentados estiver ativo na função de utilizador, mas o privilégio Lista - Exportar Todos os Campos não estiver ativo, só pode exportar os campos que são apresentados na lista.

O procedimento seguinte descreve como exportar até 250 registos numa lista.

### **Para exportar até 250 registos numa lista**

- 1 Abra a lista de registos que pretende exportar.
- 2 Se necessário, ordene a lista para que os registos que pretende exportar apareçam na parte superior da lista.

**SUGESTÃO:** Para ordenar a lista por coluna, clique no cabeçalho da coluna. Para ordenar a lista pela mesma coluna, mas por ordem inversa, clique no cabeçalho da coluna novamente.

- 3 Na página Lista do registo, clique em Menu e selecione Exportar lista.
- 4 Na página Exportar lista:

- Na secção Tipo de Exportação da Lista, selecione a opção Exportação Imediata.
- Nas secções Campos para exportar e Delimitador de campo, selecione as opções que pretende.

**NOTA:** A secção Campos para Exportar só está disponível se a função de utilizador tiver o privilégio Lista - Exportar Todos os Campos.

- 5 Clique em Exportar.
- 6 Clique em Transferir para transferir o ficheiro.

**NOTA:** Se seleccionar a Exportação Imediata na secção Tipo de Exportação da Lista, não será enviada uma notificação por correio eletrónico quando o processo de exportação for concluído.

O procedimento seguinte descreve como exportar todos os registos numa lista.

### **Para exportar todos os registos numa lista**

- 1 Abra a lista de registos que pretende exportar.

- 2 Na página Lista do registo, clique em Menu e selecione Exportar lista.
- 3 Na página Exportar lista:
  - Na secção Tipo de Exportação da Lista, selecione a opção Exportação Colocada em Fila de Espera.
  - Nas secções Campos para exportar e Delimitador de campo, selecione as opções que pretende.  
**NOTA:** A secção Campos para Exportar só está disponível se a função de utilizador tiver o privilégio Lista - Exportar Todos os Campos.
  - Selecione a caixa de seleção Ativar Notificação por Correio Eletrónico (aplicável apenas à Exportação em Fila), se pretender que seja enviada uma notificação por correio eletrónico após a conclusão do processo de exportação.  
**NOTA:** Esta caixa de seleção está selecionada por predefinição e só é aplicável se efetuar uma exportação em fila.
  - Selecione a caixa de seleção Incluir URL da Ligação Web nos Ficheiros de Exportação se pretender que os URLs sejam incluídos no ficheiro CSV exportado.  
O valor predefinido da caixa de seleção Incluir URL da Ligação Web nos Ficheiros de Exportação é controlado pela mesma caixa de seleção no perfil da empresa. Pode optar por selecionar ou desmarcar esta definição para cada pedido de exportação. Para mais informações sobre esta caixa de seleção, consulte [Configurar Definições de Integração \(na página 1228\)](#).
- 4 Clique em Exportar.  
Aparece a página Fila dos pedidos de exportação pessoal.
- 5 Se o pedido de exportação estiver na secção da página Pedidos pendentes, clique em Atualizar para ver se o pedido de atualização foi concluído.
- 6 Quando o pedido de exportação é apresentado na secção Pedidos concluídos da página Fila dos pedidos de exportação pessoal, clique na ligação Lista ou Tipo de registo para abrir a página Listar detalhe de pedido de exportação.
- 7 Na secção Anexo do Pedido de Exportação da página, selecione Transferir no menu a nível do registo para o anexo e, em seguida, grave o ficheiro ZIP.  
O ficheiro ZIP consiste num ficheiro de texto com o resumo da exportação e num ficheiro CSV contendo os registos que exportou.

Os detalhes do pedido de exportação estão disponíveis na sua página Fila dos Pedidos de Exportação Pessoal até que o período de retenção especificado para pedidos de exportação para a sua empresa expire. O ficheiro ZIP que contém o resultado do pedido de exportação está disponível através da sua página Fila dos Pedidos de Exportação Pessoal até que o período de retenção especificado para anexos do pedido de exportação para a sua empresa expire. Para obter mais informações sobre a página Fila de pedidos de exportação pessoal, consulte [Ver os pedidos de exportação \(na página 824\)](#).

## Transferir propriedade de registos

Um utilizador é proprietário de um registo quando o respetivo nome consta no campo Proprietário. Normalmente, um utilizador pode ver e editar todos os registos da respetiva propriedade.

Dependendo do modo de propriedade do registo que o administrador da empresa configurar para um tipo de registo, o utilizador pode tornar-se automaticamente no proprietário de um registo quando criar o registo. Para obter mais informações sobre os modos de propriedade do registo, consulte [Acerca de acesso a dados, partilha do registo e propriedade do registo \(na página 50\)](#).

O utilizador também se torna no proprietário de um registo quando ocorre um dos procedimentos seguintes:

- O registo é-lhe atribuído.
- Está num grupo que é proprietário do registo. Com a propriedade do grupo, o nome do utilizador poderá não aparecer no campo Proprietário.

Pode transferir a propriedade da maior parte dos registos se:

- For proprietário do registo.
- Um dos subordinados diretos do utilizador é proprietário do registo.
- A função de utilizador e os níveis de acesso permitem-no.

**NOTA:** No caso apenas dos registos de contas, contactos e oportunidades, também pode transferir a propriedade se o proprietário do registo lhe tiver concedido direitos de acesso total a esse registo.

### ***Para transferir a propriedade de um registo***

- 1 Selecione o registo.

Para obter instruções sobre como selecionar registos, consulte Encontrar Registos (consultar [Localizar registos](#) na página 79).

- 2 Na página Detalhes, clique em Editar para abrir a página Editar.

**NOTA:** Se a funcionalidade de edição incorporada estiver ativada para a empresa, não necessitará de abrir a página Editar. Em vez disso, pode editar o campo Proprietário diretamente na página Detalhes.

- 3 Clique no ícone de pesquisa junto ao campo Proprietário.
- 4 Na janela de pesquisa, clique na ligação Apelido de outro funcionário.
- 5 Grave o registo.

## **Partilhar registos (Equipas)**

Para alguns tipos de registo, é possível partilhar um registo para que uma equipa de utilizadores o possa visualizar. Os tipos de registo que se seguem podem ser partilhados por equipas:

- Conta
- Acreditação
- Atividade
- Aplicação
- Plano de negócio
- Certificação
- Contacto
- Curso
- Objetos Customizados
- Registo do negócio
- Evento
- Exame
- Agregado familiar
- Pista
- Pedido de FDM
- Objetivo
- Oportunidade
- Ordem
- Parceiro
- Carteira
- Pedido de amostras
- Pedido de assistência
- Pedido de cálculo de preços especial

Com registos de contas, podem também partilhar os registos de contactos e de oportunidades associados a esse registo de conta.

### **Acerca de equipas e modos de propriedade do registo**

Consoante o modo de propriedade do registo que o administrador da empresa configure para o tipo de registo, é possível que um registo não tenha um proprietário. Em vez disso, é possível que o registo tenha um livro personalizado principal ou que não tenha proprietário ou livro personalizado principal. Para obter mais informações sobre os modos de propriedade do registo, consulte [Acerca de acesso a dados, partilha do registo e propriedade do registo \(na página 50\)](#). Os modos de propriedade do registo aplicam-se apenas aos tipos de registo que suportam livros.

Se o administrador da empresa alterar o modo de propriedade do registo de um tipo de registo, é possível que um registo que tinha anteriormente um proprietário já não tenha o proprietário no registo na primeira vez que este seja atualizado após a alteração do modo de propriedade do registo. Quando isto acontece, todos os membros da equipa, exceto o anterior proprietário do registo, permanecem como membros da equipa. O comportamento é o mesmo para os membros da equipa que são membros de um grupo predefinido; ou seja, todos os membros do grupo, exceto o anterior proprietário do registo, permanecem como membros da equipa. No entanto, o tipo de registo Conta é uma exceção a esta regra. Se o anterior proprietário de uma conta for um membro de um grupo predefinido, todos os membros do grupo serão removidos da equipa. Quaisquer membros da equipa que não sejam membros do grupo predefinido permanecem como membros da equipa, como acontece com outros tipos de registo.

**NOTA:** Na aplicação standard, o proprietário anterior do registo não é retido como membro da equipa, conforme descrito aqui. No entanto, o administrador pode configurar o tipo de registo para que o proprietário anterior do registo seja retido como membro da equipa do registo. Para obter informações sobre como configurar um tipo de registo para reter o proprietário anterior como membro da equipa, consulte [Customizar a Propriedade Anterior de Registos Partilhados \(consultar Customizar a Propriedade Anterior de Registos Partilhados na página 1461\)](#).

Para partilhar um registo de contacto, tem de adicionar primeiro a pessoa à Equipa do registo selecionado. Em seguida, especifica o perfil de acesso para o utilizador para esse registo.

**NOTA:** O utilizador acrescenta utilizadores a uma equipa de atividade na secção de informações relacionadas com Utilizadores na página Detalhes da atividade. Quando acrescentar um utilizador a uma equipa da atividade, não pode especificar o perfil de acesso do utilizador para o registo da atividade. É concedido automaticamente ao utilizador o perfil de acesso Só de Leitura para a atividade. O utilizador cujo nome aparece no campo Delegado Por numa atividade recebe automaticamente o perfil de Acesso total para a atividade. O nível de acesso que o utilizador tem para o registo depende do modo como o perfil de acesso está configurado. No entanto, independentemente do modo como o perfil de acesso Só de Leitura está configurado, apenas o proprietário da atividade e o utilizador cujo nome aparece no campo Delegado Por numa atividade podem retirar utilizadores dessa atividade. Para obter mais informações sobre como acrescentar utilizadores a atividades, consulte [Agendar Compromissos com Outros \(consultar Agendar compromissos com outros utilizadores na página 235\)](#).

O procedimento seguinte descreve o modo de adição de um ou mais membros da equipa a um único registo. Se a sua função de utilizador tiver o privilégio Atribuição em Lote de Membros da Equipa, poderá também submeter um pedido de processamento em lote para atribuir um membro da equipa a uma lista de registos ou retirar um membro da equipa de uma lista de registos. A funcionalidade de atribuição em lote é suportada para todos os tipos de registo que suportam equipas, com a exceção do tipo de registo Atividade. Para obter informações sobre a atribuição de um membro da equipa a uma lista de registos, consulte [Atribuir um Membro da Equipa a uma Lista de Registos \(na página 159\)](#).

### **Para partilhar um registo**

- 1 Seleccione o registo.

Para obter instruções sobre como selecionar registos, consulte [Encontrar Registos \(consultar Localizar registos na página 79\)](#).

- 2 Na página Detalhe do registo, desloque-se para a secção Equipa e clique em Adicionar utilizadores.
- 3 Na janela Adicionar utilizador da equipa, clique no ícone de pesquisa junto a Utilizador.
- 4 Na janela de pesquisa, selecione um funcionário.
- 5 Definir funções e níveis de acesso:

**NOTA:** Dependendo do tipo de registo e configuração, a candidatura poderá diferir destas opções.

- a (Opcional) Para explicar o papel desempenhado pelo registo associado em relação ao registo principal, selecione uma opção da lista pendente Função da equipa.
- b Para definir os direitos de acesso para o tipo de registo para os membros da equipa, selecione um perfil de acesso a partir da lista pendente Acesso. Por predefinição, os perfis de acesso que estão disponíveis são os seguintes:
  - **Só de Leitura.** Na aplicação standard, este perfil de acesso permite aos utilizadores visualizar registos mas não alterá-los.
  - **Editar.** Na aplicação standard, este perfil de acesso permite aos utilizadores atualizar registos.
  - **Total.** Na aplicação standard, este perfil de acesso permite aos utilizadores atualizar ou apagar registos.

**NOTA:** Os administradores podem alterar as definições de acesso nos perfis de acesso predefinidos.

O administrador da empresa pode disponibilizar outros perfis de acesso para as equipas.

**NOTA:** Os gestores têm acesso de proprietário aos registos dos respetivos subordinados independentemente da definição da opção Visibilidade do gestor ativada no perfil da empresa e independentemente das seleções do utilizador na lista pendente Acesso. Para qualquer utilizador, o acesso mais liberal definido na candidatura é aquele que determina o nível de acesso para esse utilizador. Para mais informações sobre perfis de acesso, consulte [Gestão de perfis de acesso \(na página 1514\)](#).

- 6 Clique em Gravar.
- 7 (Só equipas de oportunidades) Para atribuir parte ou o total de receitas na oportunidade a um membro da equipa, efetue o seguinte procedimento:
  - a Na página Detalhes da oportunidade, na secção Equipa da oportunidade, clique em Editar utilizadores.
  - b Na página Utilizadores da Edição da Equipa da Oportunidade, no campo Divisão da Percentagem, introduza a percentagem do valor que será atribuído ao membro da equipa.  
O valor no campo Divisão da Percentagem pode ser qualquer número de 0 (zero) a 100.

**NOTA:** O campo Receitas da Divisão é um campo só de leitura que é calculado a partir do campo Divisão da Percentagem no registo da equipa da oportunidade e do campo Receitas no registo da oportunidade.

- c Clique em Gravar.

### Tópicos Relacionados

Consulte o tópico seguinte para obter as informações relacionadas sobre as equipas da oportunidade:

- [Acerca de Equipas da Oportunidade \(na página 350\)](#)

## Atribuir um Membro da Equipa a uma Lista de Registos

Poderá também submeter um pedido de processamento em lote para atribuir um membro da equipa a uma lista de registos ou retirar um membro da equipa de uma lista de registos. A funcionalidade de atribuição em lote é suportada para todos os tipos de registo que suportam equipas, com a exceção do tipo de registo Atividade. Para obter uma lista de tipos de registo que suporta equipas, consulte [Partilhar Registos \(Equipas\) \(na página 157\)](#).

**NOTA:** Não pode utilizar a funcionalidade de atribuição em lote para alterar o perfil de acesso para um membro existente de uma equipa num registo.

**Antes de iniciar:**

- Para atribuir um membro da equipa a uma lista de registos ou retirar um membro da equipa de uma lista de registos, a sua função de utilizador deve ter o privilégio Atribuição em Lote de Membros da Equipa.
- Se necessário, crie uma lista para capturar os registos aos quais pretende acrescentar um membro da equipa ou a partir dos quais pretende retirar um membro da equipa. Para obter mais informações sobre como criar e utilizar listas, consulte [Trabalhar com listas \(na página 134\)](#).
- Na aplicação standard, os perfis de acesso Só de Leitura, Editar e Total estão disponíveis para poder atribuir ao membro da equipa para os registos da lista. Se pretender atribuir um perfil de acesso diferente ao membro da equipa para os registos, certifique-se de que a caixa de seleção Concedível a Membros de Equipa está selecionada no perfil de acesso que pretende atribuir. Para mais informações sobre os perfis de acesso que pode atribuir aos membros da equipa, consulte [Partilhar Registos \(Equipas\) \(na página 157\)](#). Para obter mais informações sobre como configurar perfis de acesso, consulte [Processo de configuração de perfis de acesso \(na página 1528\)](#).

O procedimento seguinte descreve o modo de atribuição de um membro da equipa a uma lista de registos.

**Para atribuir um membro da equipa a uma lista de registos**

- 1 Abra a lista de registos.
- 2 Na página Lista, clique em Menu e, em seguida, selecione Atribuição em Lote de Membros da Equipa.
- 3 Na página Atribuição em Lote de Membros da Equipa, clique no ícone de Pesquisa (lupa) para o campo Utilizador Alvo.
- 4 Na janela Pesquisar um Utilizador, selecione o utilizador que pretende atribuir como um membro da equipa.
- 5 Selecione o botão de rádio Acrescentar.
- 6 No campo Perfil de Acesso, selecione o perfil de acesso para o membro da equipa para os registos na lista.
- 7 Clique em Atribuir.

A página Fila de Espera de Pedidos de Atribuição em Lote é aberta apresentando o seu pedido na secção Pedidos Ativos. Para obter informações sobre a página Fila de Espera de Pedidos de Atribuição em Lote, consulte [Página da Fila de Espera de Pedidos de Atribuição em Lote \(na página 1996\)](#).

Quando o pedido tiver sido processado, será notificado por correio eletrónico.

O utilizador que selecionar não é acrescentado a um registo, se um ou mais do seguinte for verdadeiro para esse registo:

- O utilizador já é um membro da equipa no registo. Neste caso, a adesão do utilizador à equipa e o respetivo perfil de acesso para esse registo permanecem inalterados.
- O seu acesso ao registo não lhe permite acrescentar um membro da equipa ao registo.

O diário para o pedido de atribuição em lote mostra detalhes de quaisquer registos que não estejam atualizados.

O procedimento seguinte descreve o modo de remoção de um membro da equipa de uma lista de registos.

**Para retirar um membro da equipa de uma lista de registos**

- 1 Abra a lista de registos.
- 2 Na página Lista, clique em Menu e, em seguida, selecione Atribuição em Lote de Membros da Equipa.
- 3 Na página Atribuição em Lote de Membros da Equipa, clique no ícone de Pesquisa (lupa) para o campo Utilizador Alvo.
- 4 Na janela Pesquisar um Utilizador, selecione o utilizador que pretende retirar da equipa.

5 Selecione o botão de rádio Retirar.

6 Clique em Atribuir.

A página Fila de Espera de Pedidos de Atribuição em Lote é aberta apresentando o seu pedido na secção Pedidos Ativos.

Quando o pedido tiver sido processado, será notificado por correio eletrónico.

O utilizador que seleccionar não é retirado de um registo, se um ou mais do seguinte for verdadeiro para esse registo:

- O utilizador é o proprietário do registo.
- O utilizador e o proprietário do registo são ambos membros do mesmo grupo de utilizadores.
- (Só tipo de registo Pista) O utilizador é o vendedor para o registo, isto é, o nome do utilizador aparece no campo Vendedor do registo.
- O seu acesso ao registo não lhe permite retirar um membro da equipa do registo.

O diário para o pedido de atribuição em lote mostra detalhes de quaisquer registos que não estejam atualizados.

## Alterar o livro personalizado principal num registo

Consoante o modo de propriedade do registo que o administrador da empresa configurar para um tipo de registo, um registo desse tipo poderá ter um livro personalizado principal associado ao registo em vez de ter um proprietário do registo. É possível alterar o livro personalizado principal num registo. Para obter mais informações sobre os modos de propriedade do registo, consulte [Acerca de acesso a dados, partilha do registo e propriedade do registo \(na página 50\)](#).

### Para alterar o livro personalizado principal num registo

- 1 Na página Detalhes do registo, no campo Livro, clique no ícone de pesquisa.
- 2 Na janela de pesquisa, procure o livro personalizado que pretende associar ao registo e, em seguida, clique em Selecionar.

**NOTA:** Só é possível associar a um registo os livros que podem conter dados.

O livro personalizado que foi anteriormente o livro principal no registo é removido do mesmo. Se pretende que o livro personalizado seja associado ao registo, tem de adicionar o livro ao registo na secção Livro da página Detalhes do registo.

**NOTA:** Não é possível editar a caixa de verificação Principal num registo de livro personalizado na secção de informações relacionadas com o Livro numa página Detalhes do registo.

## Atualizar grupos de registos

Muitos tipos de registo de nível superior suportam a funcionalidade de Atualização em Massa, que permite atualizar os valores nos campos para um grupo de registos de cada vez. Por exemplo, poderá pretender alterar a propriedade de um lote de registos para um funcionário diferente. Pode fazê-lo através da atualização dos grupos de registos.

**NOTA:** Determinados tipos de registo específicos do Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition não suportam a funcionalidade de Atualização em Massa, incluindo os tipos de registo: Resposta de Mensagem, Plano de Mensagens, Item do Plano de Mensagens, Relações de Itens do Plano de Mensagens, Relatório de Auditoria do Inventário, Período de Inventário, Limitação de Responsabilidade de Amostra, Transação de Amostra e Item de Transação.

Para os tipos de registo que suportam a funcionalidade de Atualização em Massa, é possível atualizar os valores num máximo de 100 registos selecionados de cada vez. Se existirem mais de 100 registos na lista, poderá repetir

a tarefa até todos os registos serem atualizados. Ou, poderá refinar posteriormente a lista para que apenas os registos que pretende atualizar apareçam na lista.

Quando atualizar grupos de registos, aplicam-se as seguintes considerações:

- Para atualizar um grupo de registos, a sua função de utilizador deve incluir, pelo menos um dos seguintes privilégios: Atualizar em Massa em Qualquer Campo ou Atualizar em Massa Campos Editáveis Disponíveis na Disposição da Página. Se a sua função de utilizador não tiver pelo menos um destes privilégios, não poderá utilizar a funcionalidade de Atualização em Massa.

Se a sua função de utilizador tiver o privilégio Atualizar em Massa Campos Editáveis Disponíveis na Disposição da Página e não tiver o privilégio Atualizar em Massa Qualquer Campo, o conjunto de campos que pode atualizar através da funcionalidade Atualização em Massa poderá estar limitado. pode atualizar apenas os campos que são editáveis na disposição da página Detalhes atribuída à sua função de utilizador para o tipo de registo. Para os tipos de registo que têm uma disposição dinâmica, pode atualizar apenas os campos num registo que são editáveis na disposição da página Detalhes aplicada a esse registo.

Se a sua função de utilizador tiver o privilégio Atualizar em Massa Qualquer Campo, o conjunto de campos que pode atualizar através da funcionalidade Atualização em Massa não é limitado, independentemente de a sua função de utilizador ter também o privilégio Atualizar em Massa Campos Editáveis Disponíveis na Disposição da Página e independentemente de a disposição da página Detalhes ser estática ou dinâmica.

**NOTA:** Determinados campos do sistema são sempre só de leitura e só podem ser atualizados pelo Oracle CRM On Demand. Alguns exemplos de campos que são sempre só de leitura são o campo Criado e o campo Criação: Data, os quais estão disponíveis em muitos tipos de registo.

- Se a disposição da página Detalhes atribuída à sua função de utilizador para o tipo de registo que está a atualizar for uma disposição estática, poderão ser necessários alguns campos para alguns registos na lista e não necessários para outros registos. Do mesmo modo, alguns campos poderão ser editáveis para alguns registos na lista e só de leitura para outros registos. Além disso, se alterar o valor do campo de lista de escolha orientadora para a disposição dinâmica como parte da operação de atualização em grupo, alguns campos que não eram necessários poderão passar a necessários e alguns campos que eram editáveis poderão passar a só de leitura. A operação de atualização em grupo falha para um registo nas seguintes circunstâncias:
  - Se atualizar um campo que seja necessário na disposição para o registo para um valor nulo.
  - Se atualizar um campo que seja só de leitura na disposição para o registo.
- Se utilizar a funcionalidade de Atualização em Massa para alterar o valor no campo Fase de Vendas num ou em mais registos de oportunidade, o valor no campo de percentagem Probabilidade nos registos não é atualizado para a percentagem de probabilidade predefinida da nova fase de vendas. Se pretender que a percentagem de probabilidade nas oportunidades seja alterada quando a fase de vendas for atualizada, terá de alterar a fase de vendas em cada registo individualmente ou através da utilização dos serviços Internet. Para obter informações sobre os serviços Internet, consulte Integração de serviços Internet (consultar [Integração dos serviços Internet](#) na página 1987).
- Não é possível atualizar os campos de morada individuais nos registos, tais como contas, contactos, pistas, entre outros, através da funcionalidade de Atualização em Massa. No entanto, se a empresa utilizar moradas partilhadas, é possível atualizar os campos nos registos de morada de nível superior. Para obter mais informações sobre moradas partilhadas, consulte [Moradas](#) e Partilhar moradas entre registos de contas, contacto, concessionário e parceiro (consultar [Partilhar moradas entre os registos de contas, contacto, concessionário e parceiro](#) na página 373).

**NOTA:** Pode utilizar a funcionalidade de Atualização em Massa para atualizar os valores dos campos num grupo de registos de receitas do produto ligados a uma oportunidade ao mesmo tempo. Para obter informações sobre como atualizar os valores num grupo de registos de receitas do produto de oportunidade, consulte [Ligar Produtos a Oportunidades](#) (consultar [Linking Products to Opportunities](#) na página 341).

**Antes de começar:**

- Se for necessário, crie uma lista para capturar os registos que pretende atualizar. Para obter mais informações sobre como criar e utilizar listas, consulte [Trabalhar com listas \(na página 134\)](#).
- Para atualizar um grupo de registos, a sua função de utilizador deve incluir, pelo menos um dos seguintes privilégios: Atualizar em Massa em Qualquer Campo ou Atualizar em Massa Campos Editáveis Disponíveis na Disposição da Página.
- Para obter informações sobre os valores que estão disponíveis para seleção ao atualizar o campo Fase de vendas em registos da oportunidade, consulte [Acerca de fases de vendas e da funcionalidade de atualização em massa \(na página 351\)](#).

O procedimento seguinte descreve como atualizar os registos selecionados numa lista.

### **Para atualizar os registos selecionados numa lista**

- 1 Abra a lista de registos que pretende atualizar.

**NOTA:** Quando utiliza a funcionalidade Atualização em Massa, apenas os registos apresentados na página Lista estão disponíveis para atualização. Por exemplo, se apresentar apenas 10 registos na página Lista, apenas esses 10 registos estão disponíveis para atualizar. Pode apresentar um máximo de 100 registos na página Lista.

- 2 Se for necessário, ordene a lista para que os registos que pretende atualizar apareçam na parte superior da lista.

**SUGESTÃO:** Para ordenar a lista por coluna, clique no cabeçalho da coluna. Para ordenar a lista pela mesma coluna, mas por ordem inversa, clique no cabeçalho da coluna novamente.

- 3 Na página Lista de registos, clique no Menu e selecione Atualização em massa.
- 4 No Passo 1, desmarque a caixa de verificação para os registos que não pretende atualizar e, em seguida, clique em Seguinte.

**NOTA:** Por predefinição, a caixa de seleção é marcada para cada um dos registos aos quais pretende ter acesso de edição. Se não tiver acesso de edição a um registo, a caixa de seleção para esse registo fica desmarcada e não poderá ser selecionada.

- 5 No Passo 2, selecione os campos que pretende atualizar e introduza novos valores para esses campos. Pode selecionar até cinco campos para atualizar para novos valores. Para retirar valores existentes de um campo, deixe a coluna Valor em branco no passo 2.
- 6 Clique em Concluir.

## **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 \(consultar Acerca da agregação e eliminação de divisões na página 1259\)](#).

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](#) (consultar [Campos de conta: Preparação da importação](#) na página 1794), [Contact Fields: Import Preparation](#) (na página 1837), [Dealer Fields: Import Preparation](#), and [Partner Fields: Import Preparation](#) (consultar [Campos de parceiro: Preparação da importação](#) na página 1924). 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](#) (consultar [Acerca da Retenção de Livros Customizados Ligados Ao Agregar Registos](#) 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](#) (consultar [Acerca da agregação e eliminação de divisões](#) na página 1259), 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 (consultar [Localizar 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 (consultar [Acerca da Retenção de Livros Customizados Ligados Ao Agregar Registos](#) 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

## Acerca da Retenção de Livros Customizados Ligados Ao Agregar Registos

Quando agregar dois ou mais registos, todos os livros customizados ligados ao registo principal são sempre retidos, mas todos os livros customizados ligados aos registos duplicados não são automaticamente ligados ao registo principal. Isto significa que se um utilizador tiver acesso ao registo duplicado através da adesão a um livro customizado ligado ao registo duplicado, e se o utilizador não tiver acesso a esse registo duplicado ou ao registo principal através de outro componente com controlo de acesso, esse utilizador não terá acesso ao registo principal após os registos serem agregados, salvo se ligar manualmente o livro adequado ao registo principal após agregar os registos.

No entanto, se o administrador marcar a caixa de seleção Ativar a Agregação dos Livros do Registo Duplicado no perfil da empresa, um passo adicional na operação de agregação disponibiliza a opção de ligar os livros customizados dos registos duplicados ao registo principal, quando o utilizador agregar dois ou mais registos.

### Modos de Propriedade de registo e Registos Agregados

Se seleccionar a opção de ligar os livros customizados a partir dos registos duplicados ao registo principal quando agregar dois ou mais registos, o modo de propriedade do registo configurado para o tipo de registo determina que livros customizados estão ligados ao registo principal após agregar os registos, conforme descrito nas secções que se seguem.

#### Modo de utilizador

Se o tipo de registo estiver configurado no modo Utilizador, ocorre o seguinte após agregar os registos:

- O campo Livro no registo principal mostra o livro do utilizador do proprietário do registo principal.
- Todos os livros customizados ligados aos registos duplicados estão ligados ao registo principal na secção de informações relacionadas com os Livros da página de Detalhes do registo principal.
- Todos os livros customizados ligados ao registo principal continuam ligados ao registo principal na secção de informações relacionadas com os Livros da página de Detalhes do registo principal.
- As ligações aos livros customizados não são retiradas dos registos duplicados. Se restaurar posteriormente um registo duplicado apagado, os livros customizados ainda estarão ligados ao registo.

#### Modo de livro

Se o tipo de registo estiver configurado no modo Livro, ocorre o seguinte após agregar os registos:

- O livro customizado que selecciona no campo Livro no Passo 2 da operação de agregação torna-se o livro principal do registo principal. Se seleccionar o livro a partir do registo principal, o livro principal de cada registo duplicado é ligado ao registo principal na secção de informações relacionadas com os Livros na página Detalhes do registo principal. No entanto, se seleccionar um livro a partir de um registo duplicado como livro principal, o livro que era o livro principal do registo principal não é automaticamente ligado ao registo principal.
- Todos os livros customizados ligados a registos duplicados estão ligados ao registo principal na secção de informações relacionadas com os Livros da página Detalhes do registo principal.
- Todos os livros customizados não principais ligados ao registo principal na secção de informações relacionadas com os Livros da página Detalhes do registo principal.
- As ligações aos livros customizados não são retiradas dos registos duplicados. Se restaurar posteriormente um registo duplicado apagado, os livros customizados ainda estarão ligados ao registo.

#### Modo misto

Se o tipo de registo estiver configurado no modo Misto, ocorre o seguinte após agregar os registos:

- Se o registo principal e os registos duplicados tiverem um proprietário atribuído, o comportamento é o mesmo que o comportamento quando o tipo de registo é configurado no modo Utilizador.

- Se o registo principal e os registos duplicados tiverem um livro customizado principal atribuído, o comportamento é igual ao comportamento na configuração do tipo de registo no modo Livro.
- Se o registo principal tiver um proprietário atribuído ao mesmo e se um ou mais dos registos duplicados tiverem um livro customizado principal atribuído aos mesmos, ocorre o seguinte após a agregação dos registos:
  - O livro que seleciona no campo Livro no Passo 2 da operação de agregação é mostrado no campo Livro do registo principal após a agregação dos registos. Se selecionar um livro customizado a partir de um registo duplicado, esse livro customizado torna-se o livro principal do registo principal e o campo Proprietário no registo principal não é preenchido.  
Se selecionar o livro do utilizador a partir do registo principal ou um livro do utilizador a partir de um registo duplicado, esse utilizador torna-se proprietário do registo principal e o campo Livro do registo principal mostra o livro do utilizador ao proprietário do registo principal. O registo principal não tem um livro customizado principal atribuído ao mesmo.
  - Todos os livros customizados ligados aos registo duplicados, incluindo qualquer livro customizado que foi o livro principal no registo duplicado, estão ligados ao registo principal na secção de informações relacionadas com os Livros da página Detalhes do registo principal.
  - Todos os livros customizados ligados ao registo principal continuam ligados ao registo principal na secção de informações relacionadas com os Livros da página de Detalhes do registo principal.
- Se o registo principal tiver um livro customizado principal atribuído ao mesmo e um ou mais dos registos duplicados tiverem um proprietário atribuído ao mesmo, ocorre o seguinte:
  - O livro que seleciona no campo Livro no Passo 2 da operação de agregação é mostrado no campo Livro do registo principal após a agregação dos registos. Se selecionar o livro customizado principal a partir do registo principal ou um livro customizado a partir de um registo duplicado, esse livro customizado torna-se o livro principal do registo principal e o campo Proprietário no registo principal não é preenchido.  
Se selecionar um livro do utilizador a partir de um registo duplicado, esse utilizador torna-se proprietário do registo principal e o campo Livro do registo principal mostra o livro do utilizador desse utilizador. O registo principal não tem um livro customizado principal após os registos serem agregados. O livro customizado que foi o livro principal do registo principal não é automaticamente ligado ao registo principal após os registos serem agregados.
  - Todos os livros customizados ligados a registos duplicados estão ligados ao registo principal na secção de informações relacionadas com os Livros da página Detalhes do registo principal.
  - Todos os livros customizados não principais ligados ao registo principal na secção de informações relacionadas com os Livros da página Detalhes do registo principal.
  - As ligações aos livros customizados não são retiradas dos registos duplicados. Se restaurar posteriormente um registo duplicado apagado, os livros customizados ainda estarão ligados ao registo.

### Acerca das Informações nas Ligações a Livros Customizados

Se um livro customizado estiver ligado ao registo principal bem como ao registo duplicado antes de agregar os registos, as informações na ligação ao livro a partir do registo principal são retidas após os registos serem agregados, incluindo a definição na caixa de seleção Associação Automática. Se um livro customizado estiver ligado ao registo duplicado e não ao registo principal antes de agregar os registos, ocorre o seguinte quando o livro customizado é ligado ao registo principal após os registos serem agregados:

- A caixa de verificação Associação Automática da ligação ao registo principal não é selecionada, mesmo que a caixa de verificação Associação Automática tenha sido selecionada na ligação para o registo duplicado.
- Os campos Data de Início e de Fim da ligação para o registo principal são preenchidos com as informações dos campos correspondentes na ligação para o registo duplicado, ou deixados em branco se não tiverem sido preenchidos na ligação para o registo duplicado.

### Tópicos Relacionados

Para obter mais informações sobre modos de propriedade de registos, consulte o seguinte tópico:

- [Acerca de acesso a dados, partilha do registo e propriedade do registo \(na página 50\)](#)

## Adicionar notas

Para tipos de registo que suportem a funcionalidade de notas, pode acrescentar uma nota de duas formas:

- Ao clicar no ícone de nota no canto superior direito da página Detalhes do registo. Isto está disponível se o Centro de mensagens estiver ativado para a empresa. Com este método pode acrescentar notas a uma lista de notas para o registo e subscrever notas que são adicionadas ao registo.
- Ao clicar em Nova na secção Notas.

Normalmente, se o administrador da empresa tiver disponibilizado o ícone de nota, a secção Notas não estará disponível. No entanto, se existir a secção Notas, as notas que o utilizador acrescentar à lista de notas também serão adicionadas à secção Notas.

Para obter mais informações sobre o Centro de mensagens, consulte [Trabalhar com o Centro de mensagens \(na página 46\)](#). Para mais informações sobre como utilizar a lista de notas, consulte [Trabalhar com a Lista de notas \(na página 172\)](#).

O método utilizado para criar uma nota não tem qualquer efeito nas permissões de acesso à nota.

### **Para acrescentar uma nota utilizando o ícone de nota**

- 1 Seleccione o registo.  
Para obter instruções sobre como seleccionar registos, consulte Encontrar Registos (consultar [Localizar registos](#) na página 79).
- 2 Na página Detalhes, clique no ícone de nota.
- 3 Clique em Nova nota.
- 4 Na linha superior da nota, preencha o Assunto.
- 5 Para impedir que outros utilizadores vejam a nota, marque a caixa de seleção Privado.  
Para obter informações sobre como a caixa de seleção Privado controla o acesso à nota, consulte [Página Editar Nota \(na página 171\)](#).
- 6 Clique em Gravar.

### **Para acrescentar uma nota na secção Notas**

- 1 Seleccione o registo.  
Para obter instruções sobre como seleccionar registos, consulte Encontrar Registos (consultar [Localizar registos](#) na página 79).
- 2 Na página de detalhes, desloque-se para a secção de notas e clique em Nova, na barra de título Notas.
- 3 Na página Editar Nota, preencha o campo Assunto e (opcionalmente) o campo Descrição.  
**NOTE:** Consoante a configuração da sua empresa, pode estar disponível um editor HTML para o campo Descrição. Para mais informações, consulte [Acerca do Editor HTML \(consultar About the HTML Editor na página 66\)](#).
- 4 Para impedir que terceiros visualizem a nota, selecione Privado.  
Para obter informações sobre como a caixa de seleção Privado controla o acesso à nota, consulte [Página Editar Nota \(na página 171\)](#).
- 5 Grave o registo.

## Página Editar Nota

A página Editar Nota permite acrescentar uma nota a um registo ou atualizar informações numa nota existente. Mostra o conjunto completo de campos para um registo de nota. A tabela seguinte descreve os campos na página Editar Nota.

Campo	Descrição
Assunto	Um campo de texto obrigatório em que introduziu uma breve descrição do conteúdo ou objetivo da nota.
Privado	<p>Se for o criador da nota, a caixa de seleção Privado funciona da seguinte forma:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Se não selecionar a caixa de seleção Privado ou se anular a seleção da caixa de seleção após ter sido anteriormente selecionada, qualquer pessoa com acesso ao registo poderá visualizar a nota no registo.</li> <li>■ Se selecionar a caixa de seleção Privado, a nota não está visível por predefinição para os outros utilizadores, mesmo se a nota estiver associada a um registo que esteja visível para outros utilizadores. No entanto, é possível que a nota esteja visível para alguns utilizadores. Os utilizadores com o privilégio Ver notas privadas ativado na respetiva função de utilizador têm visibilidade para todas as notas com a caixa de seleção Privado selecionada, independentemente do proprietário da nota. O privilégio Ver notas privadas não permite que um utilizador atualize ou apague uma nota que tenha a caixa de seleção Privado selecionada e que pertença a outro utilizador. Normalmente, o privilégio Ver notas privadas é atribuído apenas a administradores da empresa.</li> </ul> <p>Se selecionar a caixa de seleção Privado numa nota que não criou, apenas o autor da nota e os utilizadores com o privilégio poderão ver a nota depois de gravar as alterações. O utilizador, assim como outros utilizadores, não poderão visualizar a nota. No entanto, o nome do utilizador aparece no campo Proprietário da nota.</p>
Descrição	<p>O conteúdo da nota. O número máximo de caracteres permitido é 16.350.</p> <p><b>NOTA:</b> São aplicadas diversas restrições quando importa notas para o Oracle CRM On Demand (consulte <a href="#">Campos de notas: Preparação da importação</a> (consultar <a href="#">Campos de nota: preparação da importação na página 1910</a>)).</p> <p>Consoante a configuração da sua empresa, pode estar disponível um editor HTML para o campo Descrição. Para mais informações, consulte <a href="#">Acerca do Editor HTML</a> (consultar <a href="#">About the HTML Editor</a> na página 66).</p>

## Página Nota (lista)

A página de nota mostra todas as notas ligadas a um registo. A tabela que se segue descreve o que pode executar a partir da página de nota:

Para executar os seguintes procedimentos	Siga estes passos
Criar uma nota	Na barra de título Notas, clique no botão Nova nota. Na página Editar nota, preencha as informações necessárias e grave o registo.

Para executar os seguintes procedimentos	Siga estes passos
Eliminar uma nota	Clique na ligação Eliminar na linha do registo que pretende eliminar. Pode restaurar itens eliminados até 30 dias após a respetiva eliminação.
Localizar uma nota	Clique num cabeçalho de coluna para ordenar os dados dessa coluna. Se os controlos da Pesquisa alfabética estiverem disponíveis, pode clicar no cabeçalho da coluna Assunto e, em seguida, clicar numa letra na barra Alfabética para encontrar notas em que o assunto inicie com essa letra. Para notas que comecem por números, clique em 0-9.  <b>NOTA:</b> Se a língua do utilizador for coreano, japonês, chinês simplificado ou chinês tradicional, os controlos da Pesquisa alfabética não estão disponíveis.
Percorrer a lista	Clique nos ícones de navegação na parte superior ou na parte inferior da página da lista para passar para a página seguinte, a página anterior, a primeira página ou a última página na lista.
Mostrar mais/menos registos	Na lista pendente Número de registos mostrados, na parte inferior da página, selecione um número de registos que pretenda ver ao mesmo tempo.
Atualizar uma nota	Clique na ligação Editar na linha do registo que pretende atualizar. Na página Editar nota, atualize as informações e grave o registo. Se a edição incorporada estiver ativada para a empresa, também pode editar os campos apresentados na página Nota incorporada.
Marcar uma nota como privada	Clique na ligação Editar na linha do registo que pretende atualizar. Na página Editar nota, selecione a caixa de verificação Privado. Se a edição incorporada estiver ativada para a empresa, também pode selecionar a caixa de verificação Privado incorporada na página Nota.  <b>NOTA:</b> Alguns utilizadores têm acesso a notas que pertencem a outros utilizadores e que têm a caixa de verificação Privado selecionada. Para mais informações sobre como a caixa de verificação Privado controla o acesso à nota, consulte <a href="#">Página Editar nota (na página 171)</a> .
Ver detalhes da nota	Clique na ligação Editar na linha do registo que pretende ver. Na página Editar nota, reveja os detalhes da nota.

## Trabalhar com a lista de notas

Se esta funcionalidade estiver ativada para a empresa, as páginas Detalhes do registo contêm um ícone de nota no canto superior direito da página. O número junto do ícone de nota indica o número de notas anexadas ao registo.

Quando clica no ícone de nota, é apresentada uma lista de notas. Para cada nota é apresentado o nome do utilizador que a criou, juntamente com o assunto da nota ou primeira parte do texto da nota, se não existir assunto. É apresentada a data da nota ou, se esta for do dia de hoje, é apresentada a hora.

A partir da lista de notas pode efetuar os seguintes procedimentos:

Para executar os seguintes procedimentos	Siga estes passos
Ver uma nota	Desloque-se para a nota pretendida.
Criar uma nova nota	Clique em Nova nota. Escreva um assunto na primeira linha, escreva a nota e clique em Gravar. A nota é enviada para o Centro de mensagens de todos os utilizadores que subscreveram o registo. A partir do Centro de mensagens, os utilizadores podem clicar numa ligação na nota para navegar para o registo.
Subscrever as notas no registo	Clique em Subscrever. Para mais informações, consulte Subscrever notas (consultar <a href="#">Subscrever as notas</a> na página 173).
Eliminar uma nota	Desloque-se para baixo até à nota necessária e clique em Eliminar. Esta ação elimina a nota do Centro de mensagens e as páginas Detalhes do registo.
Ver detalhes do utilizador que enviou a nota	Desloque-se para baixo até à nota necessária e clique no nome de utilizador. A página Detalhes do utilizador é apresentada.

## Subscrever as notas

É possível subscrever as notas que são adicionadas a um registo de modo a que quando alguém adicionar uma nota ao registo a mesma seja enviada para o Centro de mensagens do utilizador. Pode subscrever as notas ou qualquer registo a que tenha acesso.

A partir do Centro de mensagens pode clicar numa ligação de uma nota num registo para navegar para o mesmo.

Para obter mais informações sobre o Centro de mensagens, consulte [Trabalhar com o Centro de mensagens \(na página 46\)](#).

### *Para subscrever as notas num registo*

- 1 Seleccione o registo.  
Para mais informações sobre como seleccionar registos, consulte [Localizar registos \(na página 79\)](#).
- 2 Na página Detalhes, clique no ícone de nota.
- 3 Clique no botão Subscrever.  
A etiqueta do botão é alterada para Anular subscrição. Pode cancelar a subscrição clicando novamente no botão Anular subscrição.

## Enviar notas para outros utilizadores

Pode enviar uma nota a outros utilizadores clicando num ícone de nota que é apresentado junto de um nome de utilizador na aplicação. A nota é enviada para o Centro de mensagens do utilizador.

Pode utilizar esta funcionalidade com os campos associados a um nome de utilizador, tais como Nome, Proprietário, Criado por e Modificado por. Estes campos aparecem nas páginas Detalhes, listas e outros locais na aplicação.

A partir do Centro de mensagens pode responder a notas de outros utilizadores.

Pode adicionar registos de utilizadores à secção Registos de favoritos na barra de ação. Isto permite o acesso rápido aos utilizadores que recebem frequentemente as suas mensagens.

Para mais informações sobre como utilizar o Centro de mensagens, consulte [Trabalhar com o Centro de mensagens \(na página 46\)](#).

### **Para enviar uma nota a outro utilizador**

- 1 Desloque o ponteiro sobre o campo associado ao nome de utilizador de modo a que seja apresentado o ícone de nota.
- 2 Clique no ícone de nota
- 3 Escreva a nota e clique em Gravar.

## **Trabalhar com anexos**

Dependendo da forma como o administrador da empresa tiver configurado a função de utilizador e os perfis de acessos, poderá anexar ficheiros (e, em alguns casos, URLs) a vários tipos de registo. Pode encontrar instruções sobre como anexar ficheiros nos tópicos seguintes:

- Para obter instruções sobre como anexar ficheiros e URLs através do item relacionado Anexos pré-configurados, consulte [Anexar ficheiros e URLs a registos \(na página 176\)](#).
- Para obter instruções sobre como anexar ficheiros a registos que suportam campos de anexo, consulte [Anexar ficheiros a registos através de campos de anexo \(na página 180\)](#).

Para obter uma lista dos tipos de registo que suportam o item relacionado Anexo pré-configurado e uma lista dos tipos de registo que suportam campos de anexo, consulte [Acerca de anexos \(na página 174\)](#).

### **Tópicos Relacionados**

Consulte os tópicos seguintes para obter mais informações sobre anexos:

- [Acerca de anexos \(na página 174\)](#)
- Itens Relacionados com Anexo (consultar [Attachment Related Items](#) na página 178)
- [Página Lista de anexos \(na página 179\)](#)

## **Acerca de anexos**

Dependendo do tipo de registo e do modo como o administrador da empresa configurou o Oracle CRM On Demand, os ficheiros podem ser anexados a alguns registos das seguintes formas:

- Através de item relacionado Anexos em registos principais
- Através de campos do anexo

### **Acerca do item relacionado Anexos**

Em determinados tipos de registos, o administrador da empresa pode adicionar o item relacionado Anexos pré-configurado à disposição da página do registo. Em seguida, o utilizador pode ligar vários anexos a um registo principal. Um anexo ligado a um registo principal deste modo pode conter um ficheiro ou um URL.

Os tipos de registo seguintes suportam o item relacionado Anexos pré-configurados:

- Conta
- Atividade
- Campanha
- Contacto
- Objetos personalizados 01, 02 e 03
- Concessionário

- Evento
- Fundo
- Pedido de fundos
- Agregado familiar
- Pista
- Oportunidade
- Parceiro
- Afiliação no programa
- Pedido de assistência
- Solução

Os anexos também podem ser ligados para alertar registos e registos de fases de vendas.

Para obter informações sobre como anexar ficheiros e URLs aos registos através do item relacionado Anexos pré-configurado, consulte os seguintes tópicos:

- [Anexar ficheiros e URLs a registos \(na página 176\)](#)
- Itens Relacionados com Anexo (consultar [Attachment Related Items](#) na página 178)
- [Página Lista de anexos \(na página 179\)](#)

### Acerca de campos do anexo

Nos seguintes tipos de registo, pode anexar um único ficheiro a um registo através dos campos do anexo. Dependendo da forma como o administrador da empresa tiver configurado as disposições da página, os campos do anexo podem estar disponíveis nos seguintes tipos de registo:

- Objetos personalizados 01, 02, 03, 04 e superiores

**NOTA:** O administrador da empresa pode também configurar os tipos de registo Objeto personalizado como itens relacionados noutros tipos de registo. Se os campos do anexo estiverem disponíveis no tipo de registo Objeto personalizado relacionado, pode anexar um ficheiro a cada registo relacionado. Tais configurações permitem ligar vários ficheiros a um registo principal. Para obter mais informações, consulte [Acerca de configurações de anexos \(na página 1462\)](#).

- Relatório de auditoria do inventário
- Transação de amostra
- Assinatura

Os seguintes tipos de registo também suportam campos de anexo. No entanto, estes tipos de registo só podem ser utilizados como itens relacionados, da seguinte forma:

- Anexo da acreditação

O tipo de registo Anexo da acreditação pode ser disponibilizado como um item relacionado apenas no tipo de registo Acreditação.

- Anexo da aplicação

O tipo de registo Anexo da aplicação pode ser disponibilizado como um item relacionado apenas no tipo de registo Aplicação.

- Anexo do plano de negócio

O tipo de registo Anexo do plano de negócio pode ser disponibilizado como um item relacionado apenas no tipo de registo Plano de negócio.

- Anexo da certificação

O tipo de registo Anexo da certificação pode ser disponibilizado como um item relacionado apenas no tipo de registo Certificação.

- Anexo do curso

O tipo de registo Anexo do curso pode ser disponibilizado como um item relacionado apenas no tipo de registo Curso.

■ Anexo do Exame

O tipo de registo Anexo do exame pode ser disponibilizado como um item relacionado apenas no tipo de registo Exame.

■ Anexo do pedido de FDM

O tipo de registo Anexo do pedido de FDM (Fundos de Desenvolvimento de Mercado) pode ser disponibilizado como um item relacionado apenas no tipo de registo Pedido de FDM.

■ Anexo do objetivo

O tipo de registo Anexo do objetivo pode ser disponibilizado como um item relacionado apenas no tipo de registo Objetivo.

■ Anexo do programa de parceiros

O tipo de registo Anexo do programa de parceiros pode ser disponibilizado como um item relacionado apenas no tipo de registo Programa de parceiros.

■ Anexo da apólice

O tipo de registo Anexo da apólice pode ser disponibilizado como um item relacionado apenas no tipo de registo Apólice.

■ Anexo do pedido de preço especial

O tipo de registo Anexo do pedido de preço especial pode ser disponibilizado como um item relacionado apenas no tipo de registo Pedido de preço especial.

Alguns destes tipos de registo são específicos da indústria ou específicos do Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition e poderão não estar disponíveis na edição do Oracle CRM On Demand que possui.

Para obter informações sobre como anexar ficheiros a registos através de campos de anexo, consulte [Anexar ficheiros a registos através de campos de anexo \(na página 180\)](#).

## Anexar ficheiros e URLs a registos

**NOTA:** Este tópico só se aplica a anexos ligados a registos através do item relacionado Anexos pré-configurados. Para obter uma lista dos tipos de registo que suportam o item relacionado Anexos pré-configurados, consulte [Acerca de anexos \(na página 174\)](#).

Nos tipos de registos que suportam o item relacionado Anexos pré-configurados, pode anexar ficheiros e URLs a um registo principal. Depois de um ficheiro ou URL ser anexado a um registo, é possível:

- Visualizar o anexo
- Selecionar um anexo diferente
- Para um anexo de ficheiro, atualize o conteúdo do ficheiro e substitua o anexo anterior pelo que foi revisto

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 ficheiro ou URL a um registo**

- 1 Selecione o registo ao qual pretende anexar o ficheiro ou URL.

Para obter instruções sobre como selecionar registos, consulte Encontrar Registos (consultar [Localizar registos](#) na página 79).

- 2 Na página de detalhes, desloque-se para a secção Anexos e clique em Adicionar anexos ou Adicionar URL na barra de título.

**NOTA:** Se pretender enviar os utilizadores para um servidor público para acederem ao ficheiro, clique em Adicionar URL em vez de Adicionar anexo e siga o procedimento para adicionar um anexo de URL e não um anexo de ficheiro.

- 3 Na página Editar anexo, execute o seguinte procedimento:

- Para um anexo de ficheiro, clique no botão Procurar junto do campo Ficheiro e selecione o ficheiro. Após selecionar o ficheiro, o campo Nome do Anexo mostra o nome do ficheiro sem a extensão do mesmo, por predefinição. Se pretender utilizar um nome diferente como nome de apresentação que identifica o anexo do ficheiro, altere o valor no campo Nome do Anexo.

**NOTA:** Se estiver a utilizar um dispositivo com uma versão do sistema operativo iOS que seja suportada para utilização com o Oracle CRM On Demand, a opção de tirar uma fotografia ou filmar um vídeo também está disponível. Depois de tirar uma fotografia ou filmar um vídeo, o ficheiro resultante é importado automaticamente para o Oracle CRM On Demand como um anexo.

- Para um anexo de URL, preencha o campo URL com o endereço de URL (por exemplo: [www.crmondemand.com](http://www.crmondemand.com)) e o campo Nome do anexo com um nome de apresentação que identifique o URL. O comprimento máximo permitido para o endereço de URL é 1999 caracteres.

Se a cadeia de texto que introduz num campo URL iniciar com <http://> ou <https://>, o texto pode automaticamente ser convertido numa ligação depois de o valor do campo ser gravado. A caixa de seleção Converter Valores do Texto URL em Ligações no perfil da empresa determina o comportamento desse texto no campo URL, da seguinte maneira:

- Se a caixa de seleção estiver selecionada no perfil da empresa, o texto é automaticamente convertido numa ligação depois de o valor do campo ser gravado.
- Se a caixa de seleção não estiver selecionada, o texto não será convertido numa ligação.

**NOTA:** Se tiver colocado um anexo de ficheiro num servidor público, preencha o campo URL com o caminho e nome do ficheiro utilizando a diretiva file: como `file://///<nome_computador>/<diretório>/<nome_ficheiro>`, com 5 barras oblíquas após file: como, por exemplo, `file://///scdept/anexos/produtos.xls`. Para obter informações sobre o suporte do navegador para o sistema de ficheiros locais e o URL do caminho de partilha a utilizar file: protocolo, consulte a documentação do navegador.

- 4 Na página Editar Anexo:

- Se pretender acrescentar outro anexo do mesmo tipo (ficheiro ou URL), clique em Gravar e Novo.

- Se tiver terminado de acrescentar anexos deste tipo, clique em Gravar.

### **Para ver um anexo**

- 1 Selecione o registo ao qual o ficheiro ou URL está anexado.  
Para obter instruções sobre como selecionar registos, consulte Encontrar Registos (consultar [Localizar registos](#) na página 79).
- 2 Na página de detalhes, desloque-se para a secção Anexos e clique em Ver na linha apropriada.

### **Para seleccionar um anexo diferente**

- 1 Selecione o registo ao qual o ficheiro ou URL está anexado.  
Para obter instruções sobre como selecionar registos, consulte Encontrar Registos (consultar [Localizar registos](#) na página 79).
- 2 Na página de detalhes, desloque-se para a secção Anexos e clique na ligação Nome do anexo para o anexo que pretende substituir.
- 3 Na página Editar anexo, execute o seguinte procedimento:
  - Para um anexo de ficheiro, clique no botão Procurar e selecione o novo ficheiro. Após seleccionar o novo ficheiro, o campo Nome do Anexo é automaticamente atualizado para mostrar o nome do novo ficheiro sem a extensão do mesmo. Atualize o campo Nome do anexo, se necessário.
  - Para um anexo de URL, preencha o campo URL com o novo endereço de URL e atualize o campo Nome do anexo, se necessário.
- 4 Na página Editar anexo, clique em Gravar.

**SUGESTÃO:** Para verificar se introduziu as informações do anexo corretas, clique na ligação Anterior até regressar à página Detalhes do registo original. Na secção Anexos, reveja o novo registo de anexo.

### **Para atualizar um anexo de ficheiro**

- 1 Abra o anexo a partir da respetiva localização original e não a partir do Oracle CRM On Demand.
- 2 Edite o ficheiro e grave-o localmente, por exemplo, no disco rígido.
- 3 Inicie sessão no Oracle CRM On Demand.
- 4 Selecione o registo ao qual pretende anexar o ficheiro atualizado.  
Para obter instruções sobre como selecionar registos, consulte Encontrar Registos (consultar [Localizar registos](#) na página 79).
- 5 Na página de detalhes, desloque-se para a secção Anexos e clique em Substituir na linha do anexo de ficheiro.
- 6 Na janela Substituir anexo, selecione o ficheiro atualizado e clique em Gravar.

### **Attachment Related Items**

**NOTA:** Este tópico só se aplica a anexos ligados a registos através do item relacionado Anexos pré-configurados. Para obter uma lista dos tipos de registo que suportam o item relacionado Anexos pré-configurados, consulte [Acerca de 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

**NOTA:** Este tópico só se aplica a anexos ligados a registos através do item relacionado Anexos pré-configurados. Para obter uma lista dos tipos de registo que suportam o item relacionado Anexos pré-configurados, consulte [Acerca de anexos \(na página 174\)](#).

A página Lista de anexos mostra todos os ficheiros e URLs ligados a um registo. O acesso à página Lista de anexos é efetuado clicando na ligação Mostrar lista completa na secção Anexos do registo principal.

A tabela que se segue descreve as tarefas que pode efetuar a partir da página Lista de anexos.

Para executar os seguintes procedimentos	Siga estes passos
Anexar um ficheiro ao registo	Na barra de título Anexos, clique no botão Adicionar anexo. Na página Editar anexo, preencha as informações necessárias e grave o registo.
Anexar um URL ao registo	Na barra de título Anexos, clique no botão Adicionar URL. Na página Editar anexo, preencha as informações necessárias e grave o registo.
Apagar um anexo	Clique na ligação Eliminar na linha do registo que pretende eliminar. Pode restaurar itens eliminados até 30 dias após a respetiva eliminação.

Para executar os seguintes procedimentos	Siga estes passos
Localizar um anexo	Clique no cabeçalho de coluna Nome do anexo para ordenar os dados. Em seguida, clique numa letra da barra do alfabeto. Para obter nomes de anexos que comecem por números, clique em 0-9.
Percorrer a lista	Clique nos ícones de navegação na parte superior ou na parte inferior da página da lista para passar para a página seguinte, a página anterior, a primeira página ou a última página na lista.
Selecionar um anexo diferente para substituir o atual	Clique na ligação Substituir na linha do registo que pretende alterar. Na página Editar anexo, selecione outro ficheiro e grave o registo.
Mostrar mais/menos registos	Na lista pendente Número de registos mostrados, na parte inferior da página, selecione um número de registos que pretenda ver ao mesmo tempo.
Ordenar a lista de anexos	Clique no cabeçalho da coluna sublinhado que pretende ordenar. Se o cabeçalho da coluna não estiver sublinhado, não é possível ordenar esse campo.
Visualizar o anexo	Clique na ligação Visualizar na linha do registo que pretende visualizar. Deste modo, o ficheiro é aberto ou direciona para o URL.

### Anexar ficheiros a registos através de campos de anexo

Os campos de anexo são suportados nos tipos de registo Objeto personalizado e em determinados tipos de registo que são específicos da indústria ou específicos do Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition. Os campos de anexo permitem anexar um único ficheiro a um registo. Para obter uma lista dos tipos de registo em que os campos de anexo são suportados, consulte [Acerca de anexos \(na página 174\)](#).

O administrador da empresa determina se os campos de anexo estão disponíveis nas disposições da página para a função de utilizador.

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 seguinte descreve como anexar um ficheiro a um registo através dos campos de anexo.

### **Para anexar um ficheiro a um registo através dos campos de anexo**

- 1 Na página Editar do registo ao qual pretende anexar o ficheiro, no campo Anexo, clique no ícone de clipe:



- 2 Navegue para o ficheiro que pretende anexar e selecione-o.

**NOTA:** Se estiver a utilizar um dispositivo com uma versão do sistema operativo iOS que seja suportada para utilização com o Oracle CRM On Demand, a opção de tirar uma fotografia ou filmar um vídeo também está disponível. Depois de tirar uma fotografia ou filmar um vídeo, o ficheiro resultante é importado automaticamente para o Oracle CRM On Demand como um anexo.

- 3 Grave as alterações.

**NOTA:** Em função do modo como o administrador da empresa configurar a disposição da página, será possível ver o campo Anexo: Nome do ficheiro e o campo Anexo: Tamanho (em bytes) na página. Se estes campos existirem, serão preenchidos automaticamente com o nome do ficheiro e tamanho do ficheiro quando gravar o registo. Não é possível editar estes campos.

É possível remover um ficheiro anexado de um registo. No entanto, quando remove o ficheiro, este é eliminado da base de dados do Oracle CRM On Demand e não será possível restaurá-lo no âmbito do Oracle CRM On Demand.

**SUGESTÃO:** Antes de remover o ficheiro do registo, transfira o ficheiro para a sua máquina local ou outro servidor e grave-o.

O seguinte procedimento descreve a forma como remover um ficheiro de um registo.

### **Para remover um ficheiro de um registo**

- 1 Na página Editar registo, clique no ícone X junto do campo Anexo.
- 2 Confirme que pretende remover o ficheiro do registo.

## **Utilizar scripts de avaliação**

Se o administrador da empresa configurar scripts de avaliação, pode aceder aos scripts para recolher informações sobre o cliente ou oportunidade de vendas. Em seguida, as informações podem ser correspondidas para o registo principal e utilizadas posteriormente em relatórios e análises.

A aplicação permite aceder a scripts a partir dos seguintes tipos de registo:

- Conta (inquéritos de contas)
- Atividade (Avaliações de atividades numa Chamada, Tarefa ou Compromisso de vendas)
- Plano de negócio (avaliações de planos de negócio)
- Contacto (inquéritos de satisfação do cliente)
- Pista (scripts de qualificação de pistas)
- Objetivo (avaliações de objetivos)
- Oportunidade (Avaliações de oportunidades)
- Pedido de assistência (scripts da chamada e inquéritos de satisfação do cliente)

O administrador da empresa pode configurar filtros para ajudar o utilizador a identificar a avaliação adequada para uma tarefa. É possível configurar, por exemplo, um script de avaliação da qualificação da pista com os seguintes filtros:

- Nível da conta = Ouro
- Segmento = Grande
- Região = Oeste

Em seguida, quando iniciar um script de avaliação a partir de um registo de pista com os valores correspondentes de campos de filtro, será listado o script de qualificação da pista correto. Após a conclusão de uma avaliação, os dados alterados subsequentemente pelo administrador da empresa no script modelo não são refletidos no registo de avaliação concluído. A secção de respostas é a única exceção a esta regra. O administrador da empresa pode alterar os dados na secção de respostas em qualquer altura e as alterações são refletidas na página de detalhe da avaliação quando utilizar as perguntas do modelo.

**Antes de começar.** Para utilizar scripts de avaliação, a função de utilizador tem de ser configurada para permitir acesso aos registos de avaliação. Para mais informações acerca das definições necessárias, consulte [Acerca de scripts de avaliação \(na página 2017\)](#).

### **Para utilizar um script de avaliação**

- 1 Seleccione o registo.

Para obter instruções sobre como seleccionar registos, consulte Encontrar Registos (consultar [Localizar registos](#) na página 79).

- 2 Na página de detalhes do registo, desloque-se para o script e clique em Adicionar.

- 3 Se necessário, seleccione o script a partir da janela de pesquisa.

Se apenas um script cumprir os critérios definidos pelo administrador da empresa, esse script será aberto automaticamente. Caso contrário, terá de seleccionar o script apropriado na janela de pesquisa.

**SUGESTÃO:** Para procurar o script apropriado, seleccione uma opção a partir da lista pendente e clique em Ir.

- 4 Na página do script, coloque as perguntas ao cliente e preencha as informações.

- 5 Clique em Gravar.

Dependendo da forma como o administrador da empresa tiver configurado este script, poderão ocorrer os seguintes eventos:

- Uma pontuação é calculada e comparada com um limiar.
- Consoante uma pontuação esteja acima ou abaixo do limiar, assim será calculado o resultado.
- A pontuação, as respostas às perguntas e o resultado obtêm correspondência de volta para o registo principal.
- A última data de avaliação também é preenchida.

## **Acerca de Como Apagar e Restaurar Registos**

Quando apaga um registo, este é armazenado durante 30 dias na área Itens Apagados. Durante esse período, poderá restaurar os registos. No entanto, decorridos 30 dias, os itens apagados serão permanentemente eliminados não podendo ser recuperados.

**NOTA:** Para obter uma lista dos tipos de registo que são armazenados na área Itens Apagados, consulte o [Oracle Web Services On Demand Guide](#), que está disponível a partir da [biblioteca de documentação do Oracle CRM On Demand](#) em Oracle Technology Network.

### **Tipos de Operações de Apagar**

Quando apaga um registo, as operações de apagar, que são executadas no registo e nos respetivos registos relacionados, são determinadas pelos tipos de registo e pelas relações entre os registos. Os tipos de operações de apagar são os seguintes:

- **Apagar diretamente.** Quando apaga um registo, o próprio registo é apagado. Esta operação é designada como *apagar diretamente*.
- **Apagar em cascata.** Quando apaga um registo, qualquer um dos registos dependentes do registo que não forem do tipo de registo de nível superior, como notas e anexos, também será apagado. Esta operação é designada como *apagar em cascata*.

Aplicam-se as seguintes exceções:

- Não são apagados em cascata os registos da pista de auditoria, quando o respetivo registo principal é apagado.
- Não é apagado em cascata um registo dependente da morada, se for uma morada partilhada.
- **Apagar completamente.** Em alguns casos, quando apaga um registo, alguns dos registos dependentes do registo, que forem de um tipo de registo de nível superior, também são apagados. Esta operação é designada como *apagar completamente*.

Quando é apagado completamente um registo dependente, acontece o seguinte:

- É apagado em cascata qualquer um dos registos dependentes do registo que não forem de um tipo de registo de nível superior, com exceção dos registos da pista de auditoria e de quaisquer registos dependentes da morada, que forem moradas partilhadas.
- São apagados completamente alguns registos dependentes do registo, que forem de um tipo de registo de nível superior, consoante os tipos de registo envolvidos.

A tabela que se segue mostra os tipos de registo em que é executada uma operação de apagar completamente, quando um registo principal é apagado. Com exceção dos tipos de registo listados nesta tabela, todos os outros registos dependentes, que forem de um tipo de registo de nível superior, ficam inalterados quando o respetivo registo principal for apagado.

Tipo de registo principal	Tipos de registo nos quais é executada uma operação de apagar completamente
Conta	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Ativo</li> <li>■ Pista</li> <li>■ Oportunidade</li> <li>■ Veículo</li> </ul>
Contacto	Pista
Concessionário	Veículo
Oportunidade	Pista
Parceiro	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Pista</li> <li>■ Oportunidade</li> </ul>

Por exemplo, suponha que uma conta tem registos da nota dependentes, um registo do objeto customizado 04 dependente e um registo da oportunidade dependente. O registo da oportunidade dependente tem registos da nota dependentes, um registo do objeto customizado 05 dependente e um registo da pista dependente. Se apagar o registo da conta, acontece o seguinte:

- É apagado diretamente o registo da conta.
- São apagados em cascata os registos da nota dependente da conta.

- O registo do objeto customizado 04 dependente da conta não é alterado, porque o tipo de registo Objeto customizado 04 é um tipo de registo de nível superior e não está listado na tabela de tipos de registo, na qual é executada uma operação de apagar completamente.
- É apagado completamente o registo da oportunidade dependente da conta.

Quando uma operação de apagar completamente é executada na oportunidade dependente da conta, os registos dependentes da oportunidade são tratados da seguinte forma:

- São apagados em cascata os registos da nota dependentes da oportunidade.
- O registo do objeto customizado 05 dependente da oportunidade não é alterado, porque o tipo de registo Objeto customizado 05 é um tipo de registo de nível superior e não está listado na tabela de tipos de registo, na qual é executada uma operação de apagar completamente.
- É apagado completamente o registo da pista dependente da oportunidade.

### Acerca de Como Apagar Associações de Registos

Quando apaga um registo dependente ligado a outro registo (principal), o Oracle CRM On Demand não apaga as informações que associam os registos uns aos outros. As informações de associação são retidas para que se um registo apagado for posteriormente restaurado, as associações entre o registo restaurado e quaisquer outros registos aos quais estava previamente ligado também podem ser restauradas. No entanto, uma vez que as informações de associação para o registo dependente apagado são retidas no registo principal, o serviço Web chama essa consulta e o registo principal irá devolver as informações de associação.

Por conseguinte, se pretende apagar um registo, e se também pretende apagar as informações que associam esse registo a outro, é recomendado que apague primeiro a associação entre os registos desligando-os. Por exemplo, se tiver um registo da conta ligado a um registo do objeto customizado 01, e se pretender eliminar a conta e a associação entre a conta e o registo do objeto customizado 01, desligue o registo da conta do registo do objeto customizado 01 antes de apagar a conta. No entanto, se restaurar posteriormente o registo da conta, a relação entre o registo da conta e o registo do objeto customizado 01 não é restaurada.

### Informações Adicionais Acerca de Como Apagar Registos

A tabela seguinte fornece informações adicionais sobre como apagar registos.

Se apagar	Deverá ter em conta o seguinte
Conta	Não pode apagar uma conta ligada a uma Oportunidade com uma Fase de vendas Fechada-Ganha.
Atividade	Os utilizadores que têm o privilégio Apagar Qualquer Atividade na respetiva função podem apagar atividades que não lhes pertencem ou atividades marcadas como privadas. Normalmente, o privilégio Apagar qualquer atividade é atribuído apenas aos administradores da empresa.
Morada	Se restaurar uma morada eliminada, tem de atualizar as definições de Faturação e Expedição, porque quando o Oracle CRM On Demand restaura o registo de morada, não restaura as definições de morada para os valores originais. Deve reajustar estes valores para evitar a criação de dados errados.  Para obter mais informações sobre como apagar moradas partilhadas, consulte Apagar Moradas Partilhadas (consultar <a href="#">Eliminar moradas partilhadas</a> na página 378).

Se apagar	Deverá ter em conta o seguinte
Divisão	Para obter informações sobre o que acontece quando as divisões são apagadas, consulte Acerca de Como Agregar e Apagar Divisões (consultar <a href="#">Acerca da agregação e eliminação de divisões</a> na página 1259).
Grupo	Quando apagar um grupo, o sistema remove a referência ao grupo dos registos do grupo, revertendo a propriedade do registo para o funcionário no campo Proprietário. Se esse processo envolver um grande número de registos, poderá demorar algum tempo a concluir. Durante esse tempo, o sistema não permite que membros do grupo criem registos.
Oportunidade	Não é possível apagar uma oportunidade em que o campo Fase de vendas esteja definido como Fechado, porque essas informações são utilizadas para relatórios históricos.
Produto	Não pode apagar um produto. Para retirar um produto da lista de produtos disponíveis que possa ser ligado às oportunidades ou ligado às contas como ativos, os administradores da empresa podem desmarcar a caixa de seleção Passível de encomenda na página Edição de produto.
Categoria do produto	Um utilizador cuja função inclua o privilégio Gerir o conteúdo pode apagar categorias do produto. Quando uma categoria é apagada, a associação entre o produto e a categoria é quebrada mas os produtos mantêm-se.
Função	<p>Um utilizador cuja função inclua o privilégio Gerir Funções e Acesso pode apagar funções.</p> <p>Em vez de serem armazenadas durante 30 dias, as funções apagadas são imediatamente eliminadas do sistema, não podendo ser restauradas.</p> <p>Antes de apagar uma função, todos os utilizadores atribuídos a essa função terão de ser atribuídos a uma outra. Caso contrário, a aplicação não permitirá apagar a função.</p>
Solução	Quando apaga uma solução, os registos do histórico da solução também são apagados. Se achar que uma solução já não é útil, mas que esteve ligada a um pedido de assistência, altere o estado da solução para Obsoleto, em vez de apagar a solução. Dessa forma, a empresa pode impedir que a solução volte a ser utilizada pelos representantes do serviço de apoio a clientes mas pode guardá-la para efeitos de histórico. Para determinar se a solução foi utilizada, vá para a página Detalhes da solução e verifique se existem registos ligados na secção Pedidos de assistência.
Território	<p>Um utilizador cuja função inclua o privilégio Gerir territórios pode apagar territórios. Os territórios podem ser apagados quer estejam ou não associados a outros territórios, contas, oportunidades, entre outros.</p> <p>A página Detalhes do território mostra ao administrador da empresa se o território tem ou não quaisquer territórios dependentes. O administrador da empresa pode pesquisar contas, oportunidades e assim sucessivamente, utilizando o campo Território nos critérios de pesquisa para saber se o território que vai ser apagado está associado a quaisquer registos.</p>

**NOTA:** Para obter mais informações sobre registos associados, consulte [Converter pistas em contas, contactos, registos de negócio ou oportunidades \(na página 272\)](#).

## Itens Apagados

Quando clica na ligação global Itens Apagados, a página Todos os itens apagados aparece com todos os itens que tiver apagado. Se a sua função de utilizador incluir o privilégio Recuperar todos os registos, verá todos os itens apagados para a sua empresa.

O registo principal aparece na lista de itens apagados mas não os registos associados. A única vez em que um registo associado aparece como um registo individual é quando apaga o registo associado *antes* de apagar o registo principal.

Por exemplo, se apagar uma conta com três notas ligadas à mesma, os registos da nota não aparecerão na lista de itens apagados. No entanto, se tiver apagado uma das notas ligadas antes de apagar a própria conta, essa nota aparecerá na lista de itens apagados como um registo individual.

Quando restaura um registo, todos os registos ligados a esse registo, na altura em que foi apagado também são restaurados com as respetivas relações intactas. Restaure sempre o registo principal primeiro, porque, se tentar restaurar primeiro um registo dependente, o sistema apresentará uma mensagem de erro.

Pode utilizar a lista na página Todos os itens apagados para encontrar registos apagados. Quando seleciona um tipo de registo a partir da lista, os registos que são apresentados incluem todas as notas e anexos apagados dos registos desse tipo, bem como os registos apagados desse tipo. No entanto, a regra para os registos ligados aplica-se. As notas e os anexos que foram apagados com o registo principal não são apresentados na lista. Por exemplo, se seleccionar Todas as contas na lista, todas as notas e anexos das contas, que foram apagados separadamente do respetivo registo principal, são apresentados, bem como todos os registos de contas apagados.

**NOTA:** As empresas estão limitadas relativamente à quantidade de dados que podem armazenar. Os registos armazenados em Itens Apagados não contam para o limite de armazenamento total em disco de uma empresa.

## Acerca de IDs de Linha para Itens Apagados

Quando apaga um registo, ao item apagado é atribuída uma ID de linha diferente da ID de linha do registo original. No entanto, quando restaura o registo, a ID de linha original do registo é restaurada. Se seleccionar a opção para exportar todos os campos quando exporta uma lista de itens apagados, os dados exportados para cada item apagado incluem a ID de linha atribuída ao item apagado e a ID de linha original do registo. Para mais informações sobre como exportar listas de registos, consulte [Exportar registos em listas \(na página 155\)](#).

## Tópico relacionado

Consulte o tópico seguinte para obter as instruções sobre como apagar e restaurar registos:

- Apagar e Restaurar Registos (consultar [Eliminar e restaurar registos](#) na página 186)

## Eliminar e restaurar registos

Pode eliminar um registo se o nível de acesso a esse registo o permitir. Dependendo dos privilégios que estão ativados para a sua função de utilizador, poderá também conseguir efetuar algumas ou todas as seguintes tarefas:

- Apagar uma lista de registos.
- Restaurar registos individuais que outros utilizadores apagaram.
- Restaurar uma lista de registos que apagou.
- Restaurar uma lista de registos que outro utilizador apagou.

**ATENÇÃO:** Quando elimina um registo, alguns ou todos os registos ligados ao registo, que elimina, também poderão ser eliminados.

**Antes de começar.** Recomenda-se que leia o tópico Acerca da eliminação e restauração de registos (consultar [Acerca de Como Apagar e Restaurar Registos](#) na página 182), que fornece informações sobre os registos ligados, que são eliminados, quando um registo principal é eliminado, bem como outras informações sobre a eliminação e a restauração de registos.

### Apagar Registos Individuais

O procedimento seguinte descreve como apagar um registo de uma página Detalhe do registo.

#### **Para eliminar um registo a partir de uma página Detalhes do registo**

- Na página Detalhes do registo, clique em Eliminar.

**NOTA:** Se aceder à página Detalhes do registo definindo o nível de detalhe a partir de uma página Lista ou de uma lista de registos relacionados num registo principal, depois de eliminar o registo, o Oracle CRM On Demand volta à página em que definiu o nível de detalhe.

O procedimento seguinte descreve como apagar um registo numa lista de registos.

#### **Para eliminar um registo numa lista de registos**

- Na linha do registo que pretende eliminar, escolha Eliminar do menu ao nível do registo.

### Eliminar listas de registos

Muitos tipos de registo de nível superior suportam a funcionalidade de eliminação em lote, que permite eliminar ao mesmo tempo vários registos de uma página Lista. O procedimento seguinte descreve como eliminar uma lista de registos.

**NOTA:** Determinados tipos de registo específicos do Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition não suportam a funcionalidade de eliminação em lote, incluindo os tipos de registo: Resposta de mensagem, Plano de mensagens, Item do plano de mensagens, Relações de itens do plano de mensagens, Relatório de auditoria do inventário, Período de inventário, Limitação de responsabilidade de amostra, Transação de amostra e Item de transação.

**Antes de começar.** Para efetuar este procedimento, a sua função de utilizador deve incluir o privilégio Apagar e Restaurar em Lote.

#### **Para eliminar uma lista de registos**

- 1 Abra a lista de registos que pretende apagar.

**SUGESTÃO:** Exporte a lista antes de a eliminar. A exportação da lista permite importar os dados para o Oracle CRM On Demand caso elimine alguns registos por engano.

- 2 Na página Lista do registo, clique no botão Menu e selecione Eliminação em Lote.
- 3 Clique em OK para confirmar que pretende continuar.

A página Fila para Apagar e Restaurar em Lote abre-se. O seu pedido aparece na secção Pedidos Ativos da página. Quando o pedido for preparado com êxito, o Oracle CRM On Demand envia-lhe uma mensagem de correio eletrónico e a opção Continuar fica disponível no menu ao nível do registo para o pedido na página Fila para Apagar e Restaurar em Lote. Entretanto, pode opcionalmente navegar para fora da página Fila para Apagar e Restaurar em Lote e regressar mais tarde para terminar de apagar a lista de registos. Pode regressar à página Fila para Apagar e Restaurar em Lote em qualquer altura clicando na ligação global Admin. e, em seguida, clicando na ligação Fila para Apagar e Restaurar em Lote na Página Principal de Administração.

- 4 Na secção Pedidos Ativos da página Fila para Apagar e Restaurar em Lote, no menu ao nível do registo para o pedido que submeteu, clique em Continuar.

**NOTA:** Se não clicar em Continuar, os registos não são apagados.

- 5 Clique em OK para confirmar que pretende continuar.  
Quando a operação for concluída, o Oracle CRM On Demand envia-lhe uma mensagem de correio eletrónico.
- 6 Para rever o ficheiro de diário da operação, na entrada para o pedido na secção Pedidos Processados da página Fila para Apagar e Restaurar em Lote, clique em Visualizar Diário de Eliminações.

### Restaurar Registos Individuais

Pode restaurar qualquer registo que tenha apagado. Se a sua função incluir o privilégio Recuperar Todos os Registos, poderá também ver os registos que outros utilizadores apagaram na área Itens Apagados e poderá restaurá-los. O procedimento seguinte descreve como restaurar um registo individual.

**Antes de começar.** Para efetuar este procedimento, a ligação global de Itens Apagados deve estar ativada para o seu tema.

#### *Para restaurar um registo individual*

- 1 Clique na ligação global Itens eliminados.
- 2 Clique em Restaurar na linha do registo.

**NOTA:** Quando apaga um registo, o registo é armazenado durante 30 dias na área Itens Apagados. Durante esse período, poderá restaurar o registo. No entanto, após 30 dias, o registo apagado é eliminado permanentemente e não pode recuperá-lo. Para mais informações sobre a área Itens Apagados, consulte [Acerca da Eliminação e Restauo de Registos \(consultar Acerca de Como Apagar e Restaurar Registos na página 182\)](#).

### Restaurar Listas de Registos Apagadas

Se tiver apagado uma lista de registos através da opção Apagar em Lote numa página de Lista, pode restaurar todos os registos nessa lista ao mesmo tempo. Do mesmo modo, se tiver apagado uma lista de registos através dos serviços Web e definido o elemento AvailableForBatchRestore no pedido como verdadeiro, pode restaurar a lista de registos. Se um pedido de serviços Web apagar os registos dependentes, bem como registos principais, existem registos de pedido em separado para cada tipo de registo e deverá restaurar as listas de registos dependentes e a lista de registos principais em separado.

Se a função de utilizador incluir o privilégio Recuperar Todos os Registos, poderá também restaurar as listas de registos que outros utilizadores apagaram.

O campo Canal num registo de pedido para apagar indica se a operação de apagar foi realizada de forma interativa (isto é, através de uma janela do browser) ou através dos serviços Web.

O procedimento seguinte descreve como restaurar uma lista de registos apagada.

**Antes de começar.** Para efetuar este procedimento, a sua função de utilizador deve incluir o privilégio Apagar e Restaurar em Lote.

#### *Para restaurar uma lista de registos apagada*

- 1 Navegue para a página de Fila para Apagar e Restaurar em Lote, numa das seguintes formas:
  - Clique na ligação global de Administração e, em seguida, clique na Fila para Apagar e Restaurar em Lote.
  - Em qualquer página de Lista do registo, clique no botão Menu e selecione Restaurar em Lote.
  - Clique na ligação global de Itens Apagados, no botão Menu na página Itens Apagados e, em seguida, selecione Restaurar em Lote.

- 2 Na página de Fila para Apagar e Restaurar em Lote, na secção Pedidos Processados, localize o pedido para apagar em lote da lista que pretende restaurar.

**NOTA:** Quando apaga uma lista de registos, os registos são armazenados durante 30 dias na área Itens Apagados. Durante esse período, poderá restaurar os registos. No entanto, após 30 dias, os registos apagados são eliminados permanentemente e não pode recuperá-los. Para mais informações sobre a área Itens Apagados, consulte [Acerca da Eliminação e Restauo de Registos \(consultar Acerca de Como Apagar e Restaurar Registos na página 182\)](#).

**SUGESTÃO:** Se um pedido processado não for mostrado na página Fila de Espera para Apagar em Lote e Restaurar, pode expandir a lista de pedidos clicando em [Mostrar Lista Completa](#).

- 3 No menu ao nível do registo para o pedido, selecione Restaurar.  
O pedido para apagar em lote é deslocado da lista de pedidos processados para a secção Pedidos Ativos da página Fila de Espera para Apagar em Lote e Restaurar. Quando o pedido for preparado com êxito, o Oracle CRM On Demand envia-lhe uma mensagem de correio eletrónico e a opção Continuar fica disponível no menu ao nível do registo para o pedido na página Fila para Apagar e Restaurar em Lote. Entretanto, pode opcionalmente navegar para fora da página Fila para Apagar e Restaurar em Lote e regressar mais tarde para terminar de restaurar a lista de registos. Pode regressar à página Fila para Apagar e Restaurar em Lote em qualquer altura clicando na ligação global Admin. e, em seguida, clicando na ligação Fila para Apagar e Restaurar em Lote na Página Principal de Administração.
- 4 Na secção Pedidos Ativos da página Fila para Apagar e Restaurar em Lote, no menu ao nível do registo para o pedido que submeteu, clique em Continuar.  
**NOTA:** Se não clicar em Continuar, os registos não são restaurados.
- 5 Clique em OK para confirmar que pretende continuar.  
Quando a operação for concluída, o Oracle CRM On Demand envia-lhe uma mensagem de correio eletrónico.
- 6 Para rever o ficheiro de diário da operação, na entrada para o pedido na secção Pedidos Processados da página Fila para Apagar e Restaurar em Lote, clique em Visualizar Diário de Restauros.

## 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 \(na página 1406\)](#).

**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](#) (consultar [Alterar a disposição da página de detalhes](#) na página 810).

**NOTE:** The Invitee, Account Event, Lead Event, and Opportunity Event record types are child record types of the Event record type. To enable you to view the audit trail for records of these record types, your administrator must add the Audit Trail related information section to the Detail page layout for the Invitee, Account Event, Lead Event, and Opportunity Event record types, through the Application Customization pages for the Event record type. To allow you to view the audit trail for invitee records, your administrator must give you read-only access to the Invitee Audit Trail related item for the Event parent record type. To allow you to view the audit trail for account event, lead event, and opportunity event records, your administrator must give you read-only access to the Audit Trail related item for the Account Event, Lead Event, and Opportunity Event record types.

### ***To view the audit trail for a record***

- On the record Detail page, scroll down to the Audit Trail related information section. Each row shows the date on which the record was updated and who made the update. The new and old values in the changed audited field are also shown.

**NOTE:** Each audit trail record of a change shows the details of one change to only one field. The audit trail records of changes are shown only for the audited fields. So, if a user saves a record after changing two fields, but only one of those fields is audited, then an audit trail record is shown for the change to the audited field only. The details of the change to the other field are not shown.

## **Acerca dos duplicados ao criar registos**

Para muitos tipos de registo, quando cria um registo, o Oracle CRM On Demand avisa-o no caso de o registo já existir. O registo existente pode existir nos registos atuais da empresa. Se receber uma mensagem de erro duplicada, cancele a criação do registo, localize o registo existente e atualize-o.

Para os tipos de registo seguintes, o Oracle CRM On Demand não verifica a existência de registos duplicados quando cria um novo registo através da interface de utilizador:

- Atividade
- Receitas da conta
- Avaliação
- Contacto
- Receitas do contacto
- Objeto personalizado 01, 02, 03, 04 e superior
- Receitas do produto de registos de negócio
- Agregado familiar
- Pista
- Nota
- Receitas de produtos da oportunidade
- Ordem
- Item da Encomenda
- Sample Disclaimer

**NOTA:** Apenas uma limitação de responsabilidade de amostra em que o tipo de limitação de responsabilidade está definido como Global pode estar ativa em qualquer momento e apenas uma limitação de responsabilidade de amostra em que o tipo de limitação de responsabilidade está definido como Multilíngue pode estar ativa para qualquer país em qualquer momento.

- Pedido de amostras
- Item do pedido de amostras
- Produto de Preço Especial
- Pedido de cálculo de preços especial

**NOTA:** Antes de adicionar um novo registo, pesquise na lista de registos para certificar-se de que o registo ainda não existe.

A tabela seguinte lista os campos que são utilizados para determinar se um registo é um duplicado quando o registo é criado através da interface de utilizador.

**NOTA:** Para obter informações sobre o que constitui a duplicação de registos quando os registos são importados, consulte [Acerca de registos duplicados e IDs externos \(na página 1766\)](#).

Registos deste tipo	São duplicados quando todos estes campos correspondem
Conta	Nome da conta e Localização
Concorrente da conta	Nome do concorrente
Parceiro da conta	Nome do parceiro
Morada	Nome da morada
Contacto do compromisso	Nome do contacto
Utilizador do compromisso	Nome do utilizador
Anexos	Nome do ficheiro
Plano de negócio	Nome, Tipo, Estado e Período do plano
Campanha	Código da origem
Destinatário da campanha	Contacto
Divisão	Nome da divisão
Evento	Data de fim e Nome
Objetivo	Nome, Tipo, Estado e Período do Objetivo
Oportunidade	Nome da oportunidade, conta e ID do contacto principal <b>NOTA:</b> O ID do contacto principal é o ID do contacto que seleciona no campo <b>Apelido do contacto principal</b> .
Opportunity Competitor	Nome do concorrente
Parceiro da oportunidade	Nome do parceiro

Registos deste tipo	São duplicados quando todos estes campos correspondem
Conta do plano	Nome do plano de negócios e conta
Contacto do plano	Nome do plano de negócio e contacto
Oportunidade do plano	Plano de negócio e Oportunidade
Produto	Nome do Produto
Categoria do produto	Nome da categoria
Pedido de assistência	Número da assistência <b>NOTA:</b> O Número da assistência é automaticamente gerado pelo Oracle CRM On Demand.
Redes sociais	ID exclusivo <b>NOTA:</b> O Oracle CRM On Demand define automaticamente o campo ID exclusivo para o ID da linha do registo.
Perfil social	Autor, comunidade e contacto
Solução	Título
Contacto da tarefa	Nome do contacto
Utilizador da tarefa	Nome do utilizador
Equipa	Nome do utilizador
User	ID do utilizador e ID de início de sessão da empresa
<b>Partner Relationship Management</b>	
Acreditação	Nome da acreditação
Pedido de acreditação	Nome da acreditação, Nome do parceiro e Data do pedido
Aplicação	ID da candidatura <b>NOTA:</b> O ID da candidatura é automaticamente gerado pelo Oracle CRM On Demand.
Certificação	Nome da certificação
Pedido de certificação	Nome da certificação, Nome do contacto e Data do pedido
Curso	Nome do curso

Registos deste tipo	São duplicados quando todos estes campos correspondem
Inscrição no curso	Nome do curso, Nome do candidato e Data de inscrição
Registo do negócio	Nome e Parceiro principal
Exame	Nome do exame
Registo do exame	Nome do exame, Nome do candidato, Proprietário e Data do exame
Fundo	ID do fundo <b>NOTA:</b> O Oracle CRM On Demand define automaticamente o campo ID do fundo para o ID da linha do registo.
Pedido de fundos	Nome do pedido e Data do pedido
Pedido de FDM	Nome do pedido e Data do pedido
Parceiro	Nome do parceiro e Localização
Programa de parceiros	Nome do programa de parceiros
Lista de Preços	Nome e tipo de lista de preços
Artigo da lista de preços	Lista de preços, Produto e Tipo
<b>Life Sciences</b>	
Atribuição	Tipo de imputação, Amostra e Proprietário
Produto bloqueado	Produto, Contacto
Hora adequada para contacto	Dia, Hora de início, Hora de fim, Morada e Nome completo do contacto
Licença do estado do contacto	Número da carta de condução e Nome completo do contacto
Atribuição de contacto de HCP	Nome do contacto, Nome do produto, Tipo de atribuição e Data de início
Relatório de auditoria do inventário	Tipo, Estado, Motivo, Data de conclusão, Período de inventário e ID de início de sessão do utilizador/proprietário
Período de inventário	Data de início, Ativo, Reconciliado e Proprietário
Resposta de mensagem	Resposta, Data de fim, Data de início, Número sequencial, Seguimento e ID da solução
Plano de mensagens	Nome, Divulgação obrigatória, Sequência de bloqueio, Ativar seguimento, Estado, Tipo, Nome do produto e Proprietário

Registos deste tipo	São duplicados quando todos estes campos correspondem
Item do plano de mensagens	Mensagem de divulgação, Número sequencial, Tipo, Plano de mensagens principal e Nome da solução
Relações do item do plano de mensagens	Tipo, Item do plano de mensagens principal e Nome da solução
Produto detalhado	Nome do produto e lista de escolha da indicação, ou Nome do produto com seleção de indicação do produto
Indicação do produto	Nome da indicação e Nome do produto
Item promocional entregue	Produto
Limitação de responsabilidade relacionada	Língua e ID da linha da limitação de responsabilidade de amostras <b>NOTA:</b> O ID da linha de limitação de responsabilidade de amostras é retirado da limitação de responsabilidade de amostras principal.
Amostra entregue	Produto, sem lotes de amostras ou com o mesmo lote de amostras <b>NOTA:</b> Os produtos com números de lotes de amostras diferentes são considerados exclusivos.
Inventário de amostras	Amostra e Período de inventário
Lote de amostras	N.º do Lote e Amostra
Transação de amostra	Nome, Data e Tipo
Assinatura	Controlo de assinatura e Atividade
Item da transação	Número da linha, N.º da transação e Amostra
<b>Gestão de riqueza</b>	
Conta financeira	Conta financeira
Detentor da conta financeira	Conta empresarial, Nome do detentor da conta financeira, Conta financeira e Função
Investimento de contas financeiras	Conta financeira, Produto financeiro e Nome dos investimentos de contas financeiras
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

Registos deste tipo	São duplicados quando todos estes campos correspondem
Carteira	Número da conta e Produto
<b>Seguro</b>	
Perfil do corretor	Parceiro, Ano do perfil do corretor e Nome do perfil do corretor.
Participação	Número da participação e Apólice
Cobertura	Nome da cobertura, Cobertura e Apólice
Danos	Número da participação, Propriedade do seguro e Nome do dano
Propriedade do seguro	Tipo, Apólice e Número sequencial
Parte envolvida	Número da participação, Contacto e Função
Apólice	Número da apólice
Segurado	Apólice, Função
<b>Automotive</b>	
Concessionário	Nome
Informações financeiras	N.º de detalhe de financiamento <b>NOTA:</b> O N.º de detalhe de financiamento é automaticamente gerado pelo Oracle CRM On Demand.
Marca	Marca
Histórico de vendas	Número de vendas <b>NOTA:</b> O N.º do histórico de vendas é automaticamente gerado pelo Oracle CRM On Demand.
Horas de vendas	Dia e Horário de abertura
Histórico de serviços	N.º de HA <b>NOTA:</b> O N.º do histórico de serviços é automaticamente gerado pelo Oracle CRM On Demand.
Horas de assistência	Dia e Horário de abertura
Território	Nome
Veículo	NIV

Registos deste tipo	São duplicados quando todos estes campos correspondem
Contacto do veículo	Nome do utilizador

## Imprimir informações que aparecem em páginas

Em todas as páginas exceto as páginas Editar, pode imprimir as informações que são apresentadas nessa página. Todos os elementos e ligações de interface estranhos são excluídos quando imprime uma página. Quando imprimir as informações que aparecem numa página, tenha em consideração os seguintes pontos:

- Se as secções de informações relacionadas numa página Detalhes do registo forem apresentadas como separadores, só a secção de informações relacionadas que está atualmente aberta é apresentada na página Detalhes impressa. A secção de informações relacionadas aberta aparece na página impressa em modo de lista, sem a imagem do separador.
- Quando imprime uma página Lista de registo, apenas os registos apresentados na página são mostrados na página Lista imprimida, mesmo que existam mais registos na lista. O número máximo de registos que pode apresentar numa página Lista é 100. Para mais informações sobre como apresentar registos em páginas de listas, consulte [Trabalhar com Listas \(na página 134\)](#).

### *Para imprimir as informações que aparecem na página*

- 1 Clique na ligação Versão para impressão.  
Abre-se uma página separada, mostrando a página de versão para impressão.
- 2 Na página, clique na ligação Imprimir.
- 3 Na janela Imprimir, ajuste as preferências na impressora para garantir que imprime a página em modo horizontal.  
A utilização do modo Horizontal otimiza o aspeto dos dados na página impressa.
- 4 Siga as instruções no ecrã para imprimir a página.

## Visualizar Informações do Serviço do Oracle CRM On Demand

A página Informações do Serviço fornece informações sobre sessões de manutenção previstas e recentes para o ambiente de produção e do ambiente de transferência do Oracle CRM On Demand. O *ambiente de produção* é o ambiente em que a empresa trabalha no Oracle CRM On Demand. O *ambiente de transferência* é normalmente uma cópia do ambiente de produção que pode ser utilizada para fins de teste, por exemplo, para testar alterações da configuração antes de aplicá-las ao ambiente de produção ou para testar correções antes de serem aplicadas ao ambiente de produção.

A página Informações do Serviço também fornece informações sobre a disponibilidade do ambiente de produção do Oracle CRM On Demand durante os últimos meses.

O procedimento seguinte descreve como visualizar informações do serviço do Oracle CRM On Demand.

### *Para visualizar informações do serviço do Oracle CRM On Demand*

- Desloque-se para a parte inferior de qualquer página no Oracle CRM On Demand e clique em Informações do Serviço para abrir a página Informações do Serviço.

Na página Informações do Serviço, a secção Informações da Versão mostra detalhes do nível da versão, correções, etc., que se aplicam ao ambiente do Oracle CRM On Demand em que o utilizador tem atualmente sessão iniciada. Estas informações são utilizadas pela Oracle para fins de resolução de problemas. Poderá ser-lhe pedido para fornecer estas informações se contactar a Oracle para pedir assistência.

A tabela seguinte descreve as informações mostrada na secção da página Informações de disponibilidade de produção.

Campo	Descrição
Month	O mês do calendário para o qual as informações de disponibilidade são fornecidas.
Disponibilidade (%)	A percentagem de tempo durante o mês especificado em que o ambiente de produção do Oracle CRM On Demand esteve disponível.  <b>NOTA:</b> As informações de disponibilidade são fornecidas aproximadamente a meados do mês do calendário anterior. Em raras ocasiões, as informações de disponibilidade podem ser alteradas depois de serem fornecidas.

Na página Informações de serviço, as informações do plano de manutenção para o ambiente de produção e para o ambiente de transferência são mostradas em duas secções separadas.

A tabela seguinte descreve algumas das informações mostrada nas secções do plano de manutenção da página.

Campo	Descrição
Data de Manutenção	A data da sessão de manutenção. As datas no futuro indicam sessões de manutenção previstas e estão sujeitas a alterações.
Hora de Início Estimada	A hora estimada em que começará a sessão. A hora mostrada é a hora no fuso horário local.
Duração Estimada (hrs)	Uma estimativa do período de tempo da sessão ocorrerá, será mostrada em horas.
Tipo de Manutenção	O tipo de manutenção que foi ou será executado, por exemplo, manutenção standard ou instalação de uma correção.  <b>NOTA:</b> Se a data da sessão de manutenção for no futuro, as informações do tipo de manutenção estão sujeitas a alterações.
Data da Última Atualização	A data em que a página Informações do Serviço foi atualizada pela última vez.

**NOTA:** A partir da página Informações do serviço, uma ligação Diagnóstico fornece acesso a informações de diagnóstico. Por motivos de segurança, as informações estão encriptadas. Se contactar a Oracle para pedir assistência, poderá ser-lhe pedido para clicar na ligação Diagnóstico e para enviar as informações encriptadas para Oracle CRM On Demand Customer Care.

A partir da página Informações de Serviço, também pode aceder à documentação da release. Para obter mais informações, consulte [Aceder à Documentação da Release do Oracle CRM On Demand \(na página 197\)](#).

## Aceder à Documentação da Release do Oracle CRM On Demand

Pode aceder à documentação da release do Oracle CRM On Demand a partir da página Informações de Serviço no Oracle CRM On Demand. A documentação da release inclui um conjunto de notas da release, o Guia de Pré-Visualização do Administrador e ligações para cursos de Transferência de Informações, assim como guias de configuração, guias de administração, guias de Serviços para a Web e muitos outros guias.

### **Para aceder à documentação da release do Oracle CRM On Demand**

- 1 Desloque-se para a parte inferior de qualquer página no Oracle CRM On Demand e clique em Informações do Serviço.
- 2 Na barra de título da página Informações do Serviço, clique em Documentação da Release.  
A página Documentação do Oracle CRM On Demand é aberta numa janela separada, onde pode aceder à documentação para as diversas releases do Oracle CRM On Demand. Opcionalmente também pode transferir um ficheiro comprimido contendo toda a documentação para uma release.

## **Acerca da Ativação e Desativação do Código Customizado e do Indicador de Código Customizado**

A empresa pode acrescentar código personalizado às páginas no Oracle CRM On Demand. Por exemplo, o administrador pode criar applets da Internet que contenham código personalizado e incorporar estas applets em Páginas Principais, em páginas Detalhes e na Barra de ação. O administrador pode também acrescentar adições de cabeçalho HTML personalizadas para personalizar páginas no Oracle CRM On Demand, por exemplo, para acrescentar um botão personalizado à página Detalhes de um registo.

Se tiver um problema técnico ao trabalhar no Oracle CRM On Demand, pode tentar desativar todo o código personalizado para ajudar a resolver o problema. Se o problema deixar de ocorrer quando o código personalizado for desativado, é provável que o código personalizado seja a causa do problema. Além disso, se contactar a Oracle para obter ajuda, poderá ser pedido que desative todo o código personalizado para ajudar na resolução do problema.

O campo Ativação do Código Customizado no seu perfil pessoal permite desativar todo o código customizado nas páginas a que tem acesso no Oracle CRM On Demand e também ativar o indicador de código customizado. Quando o indicador de código personalizado estiver ativado, é apresentada uma das seguintes mensagens na parte inferior de cada página a que tem acesso no Oracle CRM On Demand:

- **Código personalizado ativo.** Foi detetado código personalizado e está ativo na página atual.
- **Código personalizado não detetado.** Não foi detetado código personalizado na página atual.
- **Código personalizado desativado.** Foi detetado código personalizado para a página atual, mas o código personalizado está desativado.

As seguintes opções estão disponíveis no campo Ativação do Código Customizado no seu perfil de utilizador:

- **Ativado.** Esta é a predefinição da aplicação padrão. Quando esta opção estiver selecionada, todo o código personalizado disponível nas páginas no Oracle CRM On Demand estará ativado, mas o indicador de código personalizado não estará ativado.
- **Ativado com indicador.** Quando esta opção estiver selecionada, todo o código personalizado disponível nas páginas no Oracle CRM On Demand estará ativado. Além disso, o indicador de código personalizado está ativado.
- **Desativado com indicador.** Quando esta opção estiver selecionada, todo o código personalizado disponível nas páginas no Oracle CRM On Demand estará desativado. Além disso, o indicador de código personalizado está ativado.

**NOTA:** Caso um painel ou página de painel seja selecionado na ação e ocorrer uma falha na execução da análise no painel ou na página do painel, não implica que ocorra uma falha na ação de fluxo de trabalho.

**NOTA:** Alterar o valor no campo Ativação do Código Customizado no perfil do utilizador não afeta o comportamento do código customizado ou do indicador de código customizado para qualquer outro utilizador. Se o campo Ativação do Código Customizado não estiver presente na página Perfil Pessoal, contacte o administrador. O administrador pode acrescentar o campo à página ou atualizar o campo no seu perfil de utilizador. Para obter mais informações sobre a atualização de campos no seu perfil pessoal, consulte [Atualizar os Seus Detalhes Pessoais \(consultar \[Updating Your Personal Details\]\(#\) na página 794\)](#).

Quando código personalizado estiver ativo numa página, o código personalizado fica visível no código de origem da página, com comentários para marcar o início e o fim do código personalizado. Quando código personalizado estiver desativado, o código personalizado não será incluído no código de origem da página. Em vez disso, o código de origem inclui um comentário para indicar que o código personalizado foi desativado.

**NOTA:** Concluída a resolução de um problema, pode voltar a ativar o código customizado alterando o valor no campo *Ativação do Código Customizado* no seu perfil pessoal para *Ativado* ou *Ativado com Indicador*.

## Obter o ID de início de sessão do utilizador ou redefinir a palavra-passe

Se se esquecer do ID de início de sessão do utilizador, pode submeter um pedido a partir da página de início de sessão do Oracle CRM On Demand para que a informação lhe seja enviada por correio eletrónico. Se se esquecer da palavra-passe, pode submeter um pedido para redefinir a palavra-passe, também a partir da página de início de sessão do Oracle CRM On Demand, desde que a função de utilizador tenha o privilégio *Redefinir palavra-passe pessoal*.

Se se esquecer do ID de início de sessão do utilizador e da palavra-passe, pode recuperar o ID de início de sessão do utilizador e utilizar essa informação juntamente com as perguntas de segurança que configurou no Oracle CRM On Demand, para redefinir a palavra-passe.

Quando recuperar o ID de início de sessão do utilizador ou redefinir a palavra-passe, tenha em atenção os seguintes pontos:

- Para recuperar o ID de início de sessão do utilizador, tem de saber o endereço de correio eletrónico principal que está armazenado no registo do utilizador no Oracle CRM On Demand. Se tiver problemas ao recuperar o ID de início de sessão do utilizador, contacte o administrador da empresa para verificar o endereço de correio eletrónico principal.
- Para redefinir a palavra-passe, tem de saber o ID de início de sessão do utilizador. Assim, se se esquecer da palavra-passe e do ID de início de sessão do utilizador, recupere o ID de início de sessão do utilizador primeiro e, em seguida, utilize essa informação para redefinir a palavra-passe.
- Para redefinir a palavra-passe, tem de saber as respostas às perguntas de segurança que configurou no Oracle CRM On Demand.
- Cada vez que o ID de início de sessão do utilizador lhe for enviado, é criada uma entrada na auditoria do registo do utilizador.
- Cada vez que redefinir a palavra-passe, é criada uma entrada na auditoria do registo do utilizador.

### ***Para recuperar o ID de início de sessão do utilizador***

- 1 Na página de início de sessão do Oracle CRM On Demand, clique na ligação *Não consegue aceder à conta?*
- 2 Na página *Selecionar uma opção*, clique na ligação *Esqueci-me do meu ID de início de sessão do utilizador*.
- 3 Introduza o endereço de correio eletrónico principal armazenado no registo do utilizador no Oracle CRM On Demand e, em seguida, clique em *Ir*.

Dependendo do endereço de correio eletrónico que introduzir, ocorre o seguinte:

- Se o endereço de correio eletrónico que introduziu estiver sintaticamente correto, aparece uma mensagem de confirmação, caso contrário, aparece uma mensagem de erro.
- Se o endereço de correio eletrónico que introduziu for o endereço principal correto do registo do utilizador, é enviada uma mensagem de correio eletrónico contendo o ID de início de sessão do utilizador para o endereço de correio eletrónico.
- Se o endereço de correio eletrónico que introduziu estiver sintaticamente correto, mas não for o endereço principal correto na conta do utilizador, não lhe é enviada qualquer mensagem de correio eletrónico. Nesse caso, contacte o administrador da empresa para verificar o endereço de correio eletrónico principal correto.

**NOTA:** Se tiver mais do que uma conta no Oracle CRM On Demand, o ID de início de sessão do utilizador ativo para cada conta é incluído na mensagem de correio eletrónico, exceto se a conta estiver configurada para Apenas acesso único. Se não souber se a conta está configurada para Apenas acesso único, contacte o administrador da empresa para saber.

Quando receber a mensagem de correio eletrónico contendo o ID de início de sessão do utilizador, se souber a palavra-passe, pode regressar à página de início de sessão e iniciar sessão no Oracle CRM On Demand conforme habitual.

**NOTA:** Pode submeter até três pedidos para que lhe enviem o ID de início de sessão do utilizador em qualquer período de 24 horas.

Se se esquecer da palavra-passe, pode repô-la conforme descrito no procedimento seguinte.

### **Para redefinir a palavra-passe**

- 1 Na página de início de sessão do Oracle CRM On Demand, clique na ligação Não consegue aceder à conta?
- 2 Na página Selecionar uma opção, clique na ligação Esqueci-me da minha palavra-passe.
- 3 Na página Esqueceu-se da sua palavra-passe, introduza o ID de início de sessão do utilizador e, em seguida, clique em Ir.  
Se introduzir o ID de início de sessão do utilizador correto, aparece uma mensagem de confirmação e recebe uma mensagem de correio eletrónico contendo uma ligação temporária para o Oracle CRM On Demand.
- 4 Para aceder ao Oracle CRM On Demand, clique na ligação temporária na mensagem de correio eletrónico.  
**NOTA:** O administrador da empresa determina durante quanto tempo a ligação temporária permanece válida, assim como o número de vezes que pode tentar iniciar sessão utilizando a ligação temporária.
- 5 Na página Redefinir palavra-passe, introduza as repostas às perguntas de segurança e clique em Enviar.
- 6 Na página Atualização da palavra-passe, no campo Nova palavra-passe, introduza a nova palavra-passe e, em seguida, a mesma palavra-passe novamente no campo Verificar nova palavra-passe.
- 7 Clique em Gravar para gravar a nova palavra-passe.

**NOTA:** O administrador da empresa determina quantas vezes pode redefinir a palavra-passe num determinado período de tempo.

## **Acerca da Duração da Sessão do Oracle CRM On Demand**

O administrador da empresa pode especificar a duração máxima para uma sessão ativa do Oracle CRM On Demand na empresa. Se a sessão de utilizador interativo alcançar a duração máxima especificada, a próxima vez que executar uma ação no Oracle CRM On Demand, tal como clicar numa ligação, num separador ou num botão, regressa à página de início de sessão e tem de voltar a iniciar sessão para voltar à página que estava a tentar aceder. Quando utiliza os serviços Internet, se a sessão ativa fechar, o cliente dos serviços Internet tem de enviar um novo pedido de autenticação para continuar a utilizar os serviços Internet.

A definição Tempo Limite de Inatividade no perfil da empresa determina o tempo permitido em minutos antes de uma sessão do utilizador terminar devido a inatividade. O administrador também pode configurar opcionalmente uma janela de aviso para ser apresentada determinado tempo antes de uma sessão terminar devido a inatividade. Ao clicar em OK na janela de aviso define o contador de tempo limite de inatividade. Se não clicar em OK antes do limite do tempo limite de inatividade ser atingido, a sessão termina.

## **Acerca de sessões concorrentes no Oracle CRM On Demand**

O administrador da empresa pode especificar se as sessões concorrentes são permitidas. As sessões *concorrentes* ocorrem quando as credenciais do mesmo utilizador são utilizadas para iniciar sessão no Oracle CRM On Demand mais do que uma vez, a partir de diferentes navegadores ao mesmo tempo. Só as sessões do

utilizador interativo são contadas. As ligações ao Oracle CRM On Demand através de serviços Internet ou clientes de ambiente de trabalho não são consideradas quando as sessões concorrentes são contadas.

O administrador da empresa especifica se as sessões concorrentes são permitidas. A tabela seguinte mostra o comportamento que os utilizadores visualizam quando é efetuada uma tentativa de início de sessão no Oracle CRM On Demand com as credenciais de utilizador que já estão em utilização para, pelo menos, uma sessão existente, dependendo da opção que o administrador da empresa escolher.

Opção	Comportamento
Permitir com notificação	<p>A nova sessão é permitida. Quando o utilizador inicia sessão na nova sessão, ocorre o seguinte:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Na nova sessão, aparece uma mensagem na página do Oracle CRM On Demand que indica que existe pelo menos uma outra sessão concorrente. A mensagem contém uma ligação que o utilizador poderá clicar para ver o histórico de início de sessão para o utilizador.</li> <li>■ Em cada sessão concorrente existente, a próxima vez que o utilizador executar uma ação no Oracle CRM On Demand, tal como clicar numa ligação, num separador ou num botão, aparece uma mensagem na página do Oracle CRM On Demand indicando que uma sessão concorrente foi iniciada. A mensagem contém uma ligação que o utilizador poderá clicar para ver o histórico de início de sessão para o utilizador.</li> </ul>
Permitir sem notificação	<p>A nova sessão é permitida. Não é dada notificação na nova sessão ou numa sessão existente para indicar que uma sessão concorrente está em curso.</p>
Parar e terminar existente	<p>A nova sessão é permitida, mas a existente é terminada. Quando o utilizador inicia sessão na nova sessão, ocorre o seguinte:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Na nova sessão, aparece uma mensagem na página do Oracle CRM On Demand que indica que outra sessão com as mesmas credenciais será terminada. A mensagem contém uma ligação que o utilizador poderá clicar para ver o histórico de início de sessão para o utilizador.</li> <li>■ Na sessão original, a próxima vez que o utilizador executar uma ação no Oracle CRM On Demand, tal como clicar numa ligação, num separador ou num botão, o utilizador regressa à página de início de sessão, onde uma mensagem indica que a sessão foi terminada porque outro utilizador iniciou sessão com as mesmas credenciais.</li> </ul>

## Requisitos do sistema para o Oracle CRM On Demand

Pode encontrar detalhes dos requisitos do sistema para o Oracle CRM On Demand no [Web site do Oracle CRM On Demand](#).

## Notas da Release para o Oracle CRM On Demand

Um conjunto de notas da release é fornecido com cada release do Oracle CRM On Demand. As notas da release destacam pequenas alterações ao Oracle CRM On Demand, que alteram o comportamento existente ou a interface do utilizador. Pode aceder às notas da release e outra documentação da release a partir da página Informações de Serviço no Oracle CRM On Demand. Para obter mais informações, consulte [Aceder à Documentação da Release do Oracle CRM On Demand \(na página 197\)](#).

As notas da release são também fornecidas no Web site do Centro de Formação e Suporte, a que pode aceder clicando na ligação global Formação e Suporte na parte superior de cada página no Oracle CRM On Demand.

## Contactar a Oracle

A Oracle oferece uma variedade de serviços e está aberta a quaisquer sugestões sobre esta aplicação. Utilize os seguinte recursos para:

- Sugerir melhoramentos ao produto, aos nossos serviços ou aos nossos processos em <https://ebusiness.siebel.com/OnDemandCustomerCare/>
- Solicitar qualquer material adicional ou informações sobre os nossos novos produtos e promoções em <http://www.crmondemand.com/>

## Sair do Oracle CRM On Demand

**ATENÇÃO:** Antes de sair do Oracle CRM On Demand, grave explicitamente todas as informações e feche todas as janelas abertas, tais como formulários para a criação de novos registos.

### *Para sair do Oracle CRM On Demand*

- No canto superior direito da página do Oracle CRM On Demand, clique em Terminar sessão.

Ao terminar sessão no Oracle CRM On Demand, considere o seguinte:

- É recomendável utilizar sempre a ligação Terminar sessão para sair do Oracle CRM On Demand para que a sessão seja terminada. Se fechar a janela do browser para sair do Oracle CRM On Demand em vez de clicar na ligação Terminar sessão, a sessão permanece aberta até terminar o tempo limite após um intervalo de tempo limite de inatividade especificado. O intervalo de tempo limite de inatividade é uma definição global da empresa e é normalmente configurado para 60 minutos.
- É recomendável fechar todos os separadores e janelas do browser depois de terminar sessão no Oracle CRM On Demand, para ajudar a proteger as informações da empresa.

# 2 Calendário e atividades

Utilize as páginas Calendário para rever, criar e atualizar as atividades e para rever e atualizar as chamadas planeadas.

Uma *atividade* consiste em tarefas que necessita realizar antes de uma determinada data e em compromissos que pretende agendar para uma hora específica. As tarefas e os compromissos podem ser reuniões, chamadas, demonstrações ou eventos. A diferença entre as tarefas e os compromissos é que as tarefas aparecem numa lista de tarefas e têm uma data limite e estado, enquanto os compromissos são agendados no calendário com uma data e hora específicas.

Uma *chamada planeada* é uma chamada específica de Ciências vivas que cria com um estado de Planeada de forma a ter provisoriamente um repositório de valores para uma chamada de vendas a um médico, hospital ou clínica. As chamadas planeadas aparecem no calendário e na secção Chamadas Planeadas nas páginas do Calendário.

A codificação por cores que é utilizada na secção Chamadas Planeadas nas páginas Calendário é determinada pelo tema que utiliza, da seguinte forma:

- As chamadas planeadas em atraso com uma data de início que se encontre no passado aparecem na cor que o administrador seleciona para o texto de alerta no tema.
- As chamadas planeadas futuras com uma data de início que se encontre no futuro aparecem na cor que o administrador seleciona para as ligações da página no tema.

As chamadas planeadas não estão visíveis no calendário por predefinição. Para ver as chamadas planeadas no calendário, a função do utilizador deve incluir o privilégio de Ciências vivas Chamadas: chamadas planeadas no calendário.

## Acerca dos Calendários e Estilos de Tema

Existem dois estilos de tema disponíveis no Oracle CRM On Demand: o estilo clássico e o estilo moderno. O estilo de tema determina o aspeto das páginas Calendário. Por exemplo, os ícones para a vista diária, semanal e mensal são diferentes nos estilos de tema clássicos e modernos. A tabela seguinte descreve algumas das diferenças nas páginas Calendário nos estilos de tema.

**NOTA:** As instruções fornecidas na ajuda online refletem normalmente os temas que têm o estilo clássico.

Funcionalidade do Calendário	Estilo clássico	Estilo moderno
Disposição da vista diária de calendário	<ul style="list-style-type: none"><li>■ Não são indicados períodos de tempo de meia hora.</li><li>■ As datas e horas de início e fim não são mostradas para compromissos que se estendem por vários dias.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>■ São indicados períodos de tempo de meia hora por linhas pequenas.</li><li>■ Os compromissos que se estendem por vários dias são mostrados na parte superior da vista de calendário diário. As datas e horas de início e fim dos compromissos são mostradas. Se existirem mais do que cinco compromissos que</li></ul>

Funcionalidade do Calendário	Estilo clássico	Estilo moderno
		<p>se estendem por vários dias, pode deslocar-se para ver os compromissos adicionais.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Se existirem compromissos em períodos de tempo fora dos que são mostrados para o dia, as setas para cima e baixo são mostradas conforme necessário. Pode clicar nas setas para ver mais compromissos.</li> </ul>
Disposição da vista de calendário semanal	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Os dias da semana são mostrados à esquerda da vista de calendário.</li> <li>■ As horas do dia não são mostradas.</li> <li>■ Os compromissos para um dia são listados na linha para esse dia.</li> <li>■ No caso dos compromissos que se estendem por vários dias, as horas de início e fim são mostradas. As datas de início e fim não são mostradas.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Os dias da semana são mostrados na parte superior da vista de calendário.</li> <li>■ As horas do dia são mostradas à esquerda da vista de calendário.</li> <li>■ Os detalhes de um compromisso são mostrados no período de tempo ou nos períodos em que o compromisso ocorre. Se alguns dos detalhes não forem visíveis, pode colocar o ponteiro sobre a entrada para ver os detalhes.</li> <li>■ Os compromissos que se estendem por vários dias são mostrados na parte superior da vista de calendário semanal. As datas e horas de início e fim dos compromissos são indicadas. Se existirem mais do que cinco compromissos que se estendem por vários dias, pode deslocar-se para ver os compromissos adicionais.</li> <li>■ Se existirem compromissos em períodos de tempo fora dos que são mostrados para os dias da semana, as setas para cima e baixo são mostradas conforme necessário. Pode clicar nas setas para ver mais compromissos.</li> </ul>
Disposição da vista do calendário mensal	Para os compromissos que se estendem por vários dias, a hora de início é mostrada na célula para a data de início.	Os compromissos que se estendem por vários dias são mostrados ao longo dos períodos para os dias relevantes na vista do calendário mensal. As horas de início e fim são mostradas. No entanto, se a data de início estiver num mês anterior, a data de início e uma seta para a esquerda são mostradas em vez da hora de início. Se a data de fim estiver num mês futuro, a data de fim e uma seta para a direita são mostradas em vez da hora de fim.

Funcionalidade do Calendário	Estilo clássico	Estilo moderno
Aceder a outras vistas de calendário	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ No separador Utilizador, pode aceder aos calendários dos outros utilizadores no grupo e dos utilizadores que partilham o respetivo calendário consigo.</li> <li>■ No separador Grupo, pode visualizar um calendário combinado para os membros do grupo, bem como quaisquer vistas de calendário do grupo personalizado que configure.</li> <li>■ No separador Tarefas do Grupo, pode visualizar uma lista das tarefas atribuídas ao grupo.</li> <li>■ O botão O Meu Calendário permite-lhe regressar ao próprio calendário a partir do calendário de outro utilizador.</li> </ul>	<p>Um menu fornece as seguintes opções:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Calendário do Grupo. Visualize um calendário combinado para os membros do grupo, bem como quaisquer vistas de calendário do grupo personalizado que configurar.</li> <li>■ Tarefas do Grupo. Visualize uma lista das tarefas atribuídas ao grupo.</li> <li>■ Calendário do Utilizador. Visualize os calendários de outros utilizadores no seu grupo e de utilizadores que partilharam o respetivo calendário consigo.</li> <li>■ O Meu Calendário. Regresse ao seu próprio calendário a partir do calendário de outro utilizador.</li> </ul> <p>A vista atual determina as opções que estão disponíveis no menu.</p>
Criar novos compromissos	<p>Para abrir a página Editar Compromisso, onde pode introduzir os detalhes do novo compromisso, efetue um dos seguintes procedimentos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Clique em Novo Compromisso.</li> <li>■ Na vista semanal ou mensal do seu calendário ou de outro utilizador, clique no ícone mais (+) no dia em que pretende criar o compromisso.</li> </ul>	<p>Para abrir a página Editar Compromisso, onde pode introduzir os detalhes do novo compromisso, efetue um dos seguintes procedimentos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ No seu próprio calendário, calendário de outro utilizador ou num calendário do grupo, clique em Novo.</li> <li>■ Na vista diária ou semanal do seu calendário ou de outro utilizador: <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Faça duplo clique no período de tempo. Por predefinição, o novo compromisso começa na hora de início do período de tempo onde clicou e a duração é de 60 minutos. Pode alterar os detalhes.</li> <li>■ Faça duplo clique no espaço na parte superior da vista do calendário, onde os compromissos que se estendem por vários dias são mostrados. (Se estiver na vista do calendário semanal, faça duplo clique diretamente abaixo do dia em que pretende que o compromisso comece.) Por predefinição, o novo compromisso começa às 12 P.M. no dia em que clicou e a duração é de 1440 minutos (24 horas). Pode alterar os detalhes.</li> </ul> </li> <li>■ Na vista mensal do seu calendário ou de outro utilizador, faça duplo clique no espaço do dia. Por predefinição, o novo compromisso começa às 12 P.M. desse dia e a duração é de 60 minutos. Pode alterar os detalhes.</li> </ul>

Funcionalidade do Calendário	Estilo clássico	Estilo moderno
Editar compromissos <b>NOTA:</b> Para mais informações sobre como reagendar um compromisso ao arrastá-lo e largá-lo numa vista de calendário, consulte <a href="#">Acerca de Arrastar e Largar Compromissos no Calendário (na página 217)</a> .	Na vista de calendário diário, semanal ou mensal, efetue um dos seguintes procedimentos: <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Para abrir a página Edição de Compromissos, clique na ligação Editar no compromisso.</li> <li>■ Para abrir a página Detalhe do Compromisso, clique na ligação do assunto no compromisso.</li> </ul>	Na vista de calendário diário, semanal ou mensal, efetue um dos seguintes procedimentos: <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Para abrir a página Edição de Compromissos, faça duplo clique no compromisso ou clique com o botão direito do rato no compromisso e, em seguida, selecione Editar.</li> <li>■ Para abrir a página Detalhe do Compromisso, clique na ligação do assunto no compromisso.</li> </ul> Na vista de calendário diária ou semanal, também pode alterar rapidamente a hora de início e de fim de um compromisso que não se expanda por vários dias ao clicar e arrastar o limite do compromisso, como se segue: <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Para alterar a hora de início clique no limite superior do compromisso e arraste-o para um período de tempo.</li> <li>■ Para alterar a hora de fim clique no limite inferior do compromisso e arraste-o para um período de tempo.</li> </ul> <b>NOTA:</b> Quando arrasta o limite de um compromisso para um intervalo de tempo, o limite alinha-se sempre com o início ou o fim do intervalo de tempo de 30 minutos. Não pode arrastar o limite de um compromisso para um período dentro do intervalo de tempo. <p>As novas horas de início e de fim devem permitir que o compromisso comece e termine no mesmo dia que o compromisso existente.</p>
Gravar compromissos como ficheiros iCalendar	Na vista de calendário diário, semanal ou mensal, clique na ligação Gravar como iCalendar no compromisso.	Na vista de calendário diário, semanal ou mensal, clique com o botão direito do rato no compromisso e, em seguida, selecione Gravar como iCalendar.
Eliminar compromissos	Na vista de calendário diário, semanal ou mensal, clique na ligação do assunto no compromisso para abrir a página Detalhe do Compromisso e, em seguida, clique em Eliminar.	Na vista de calendário diário, semanal ou mensal, efetue um dos seguintes procedimentos: <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Clique com o botão direito do rato no compromisso e, em seguida, selecione Eliminar.</li> <li>■ Clique na ligação do assunto no compromisso para abrir a página Detalhe do Compromisso e, em seguida, clique em Eliminar.</li> </ul>

**SUGESTÃO:** Em temas que têm o estilo moderno, os compromissos sobrepostos são mostrados lado a lado nas vistas de calendário diário e semanal. Se existirem vários compromissos num período de tempo, alguns dos compromissos podem não ser mostrados. Se existirem mais compromissos num período de tempo que os que podem ser mostrados na vista de calendário semanal, pode alterar para a vista de calendário diário para ver

compromissos adicionais. Se existirem mais compromissos num período de tempo que os que podem ser mostrados na vista de calendário diário, pode visualizar os compromissos numa lista. Para obter informações sobre a visualização de listas de compromissos, consulte [Trabalhar com Listas de Atividades \(na página 218\)](#).

### Codificação por cores por tipo de compromisso

Dependendo de como o administrador configurar o tema que utiliza, as cores de fundo e de texto para alguns ou todos os compromissos da vista do calendário podem ser determinadas pelo tipo de compromisso. Se o seu administrador configurar a codificação por cores de um dos tipos de compromisso do seu tema, é apresentada uma chave para a codificação de cores no fundo das vistas do calendário com as cores de fundo atribuídas a esses tipos de compromissos. Se um tipo de compromisso não tiver cores customizadas atribuídas ao mesmo, os compromissos desse tipo são apresentados nas cores predefinidas do tema. As vistas de calendário mensal do seu próprio calendário e dos calendários de outros utilizadores que partilham o respetivo calendário consigo.

**NOTA:** A codificação por cores que é utilizada para o texto na secção Chamadas Planeadas das páginas Calendário não é determinada pela codificação de cores de tipos de compromisso. Para obter informações sobre a codificação de cores utilizada para chamadas planeadas, consulte [Calendário e Atividades \(na página 203\)](#).

### Cor de fundo para períodos de tempo

As definições para os dias de trabalho e horas de expediente, bem como o tema que utilizar, determinam as cores de fundo para os períodos de tempo em algumas vistas de calendário, da seguinte forma: A definição da pré-visualização do registo pode ser especificada ao nível da empresa e ao nível do utilizador. Para mais informações, consulte [Acerca de Dias de Trabalho e Horas de Expediente do Calendário \(na página 207\)](#).

## Acerca de Dias de Trabalho e Horas de Expediente do Calendário

A predefinição dos dias de trabalho e horas de expediente para a sua empresa está especificada no perfil da empresa. Se pretender que o seu calendário mostre diferentes dias de trabalho e horas de expediente, pode seleccionar os dias de trabalho e especificar as horas de expediente que pretende nas suas definições de calendário predefinido. Para mais informações, consulte [Definir a Vista do Calendário Predefinido \(consultar Definir a Vista de Calendário Predefinido na página 241\)](#).

No seu próprio calendário e nos calendários individuais de outros utilizadores que partilham o respetivo calendário com o utilizador, na vista semanal, pode alternar entre a visualização da semana de calendário completa e a visualização apenas dos dias que são especificados como dias de trabalho. Se utilizar um tema clássico, pode utilizar as ligações Mostrar Semana Completa e Mostrar Semana de Trabalho para alternar entre as vistas. Se utilizar um tema moderno, pode utilizar as opções de menu Semana Completa e Semana de Trabalho para alternar entre as vistas.

Se utilizar um tema clássico, na vista diária, pode alternar entre a visualização do dia completo e a visualização apenas do horário de expediente.

As definições para os dias de trabalho e horas de expediente, bem como o tema que utilizar, determinam as cores de fundo para os períodos de tempo em algumas vistas de calendário, da seguinte forma:

- Para os temas modernos, nas vistas diária e semanal do seu próprio calendário e dos calendários de outros utilizadores que partilham o respetivo calendário com o utilizador, são utilizadas três cores de fundo diferentes, com uma cor para cada um dos seguintes itens:
  - As horas de expediente em dias de trabalho.
  - As horas fora do expediente, incluindo todas as horas nos dias que não são dias de trabalho.
  - As horas de expediente no dia atual.
- Para os temas clássicos, nas vistas diária e semanal do seu próprio calendário e dos calendários de outros utilizadores que partilham o respetivo calendário com o utilizador, as cores de fundo são as que se seguem:

- Na vista diária, são utilizadas duas cores de fundo diferentes, sendo utilizada uma cor para cada um dos seguintes:
  - As horas de expediente em dias de trabalho.
  - As horas fora do expediente, incluindo todas as horas nos dias que não são dias de trabalho.
- Na vista semanal, são utilizadas três cores de fundo diferentes, sendo utilizada uma cor para cada um dos seguintes:
  - Os dias de trabalho.
  - Os dias que não são dias de trabalho.
  - O dia atual.

**NOTA:** Os dias de trabalho e as horas de expediente são os mesmos nas vistas do seu próprio calendário e nas suas vistas dos calendários de outros utilizadores que partilham o respetivo calendário consigo, mesmo que esses utilizadores especifiquem diferentes dias de trabalho e horas de expediente para as suas próprias vistas de calendário. Portanto, se seleccionar dias de trabalho que sejam diferentes das definições para toda a empresa, os dias de trabalho que seleccionar refletem-se nas vistas do seu próprio calendário e nas suas vistas dos calendários de outros utilizadores. Da mesma forma, se especificar horas de expediente que sejam diferentes das horas de expediente para toda a empresa no seu calendário, as horas de expediente por si especificadas refletem-se nas suas vistas do seu próprio calendário e dos calendários de outros utilizadores.

As definições para os dias de trabalho e horas de expediente não se refletem nas cores de fundo para os períodos de tempo e dias na vista mensal do seu calendário e nas suas vistas dos calendários individuais de outros utilizadores que partilham o respetivo calendário consigo. Na vista mensal, apenas o dia atual é mostrado com uma cor de fundo diferente dos outros dias do mês.

Para obter mais informações sobre como o horário de expediente é apresentado nas vistas do calendário de grupo e do calendário customizado, consulte [Visualizar os Calendários de Outros Utilizadores \(na página 239\)](#).

## Trabalhar com páginas Calendário

As páginas do calendário fornecem a área principal para gerir atividades. A página predefinida é Calendário diário, que contém uma secção Calendário diário, uma secção Vista do calendário, uma secção Tarefas abertas e uma secção Chamadas planeadas.

Para ver a secção Chamadas planeadas na página Calendário, a função do utilizador deve incluir o privilégio Chamadas: chamadas planeadas no calendário. A secção Chamadas planeadas lista até duas semanas de chamadas planeadas para o representante de vendas em ordem cronológica e apresenta as informações seguintes para cada chamada planeada: data de chamada e hora de início, hora do dia, assunto, contacto a visitar e outras informações da morada do contacto. O intervalo de duas semanas para as chamadas planeadas listadas inclui as chamadas planeadas para a semana anterior e as chamadas planeadas para a próxima semana.

A codificação por cores que é utilizada na secção Chamadas Planeadas nas páginas Calendário é determinada pelo tema que utiliza, da seguinte forma:

- As chamadas planeadas em atraso com uma data de início que se encontre no passado aparecem na cor que o administrador seleciona para o texto de alerta no tema.
- As chamadas planeadas futuras com uma data de início que se encontre no futuro aparecem na cor que o administrador seleciona para as ligações da página no tema.

Para obter mais informações sobre como criar uma chamada planeada, consulte [Controlar visitas \(chamadas de vendas\) a clientes \(consultar \[Controlar visitas \\(chamadas de vendas\\) para clientes\]\(#\) na página 224\)](#), [Entregar amostras durante uma chamada de vendas \(na página 603\)](#) e [Planeamento de chamadas em bloco \(na página 230\)](#).

Pode:

- Selecione a vista de calendário que pretende apresentar sempre que clicar no separador Calendário.
- Para os temas clássicos, nas vistas diária e semanal do seu próprio calendário e dos calendários de outros utilizadores que partilham o respetivo calendário com o utilizador, as cores de fundo são as que se seguem:
- Selecione o dia que deve ser mostrado como o primeiro dia da semana no calendário.
- Além disso, pode especificar um conjunto de dias de trabalho e horas de expediente que seja diferente da predefinição dos dias de trabalho e horas de expediente da sua empresa.
- Também pode escolher apresentar informações adicionais nos compromissos nas vistas de calendários.

Para obter informações sobre como configurar estas opções de calendário, consulte Configurar a Vista Calendário Predefinida (consultar [Definir a Vista de Calendário Predefinido](#) na página 241).

**NOTA:** Se a função de utilizador incluir o privilégio Partilhar calendário, as páginas Calendário poderão ter mais funcionalidades do que as listadas na página predefinida. Para mais informações sobre funcionalidades adicionais, consulte Página Definições do calendário (consultar [Página de Definições do Calendário](#) na página 241).

A tabela que se segue descreve o que pode executar a partir do Calendário diário ou Calendário semanal.

Para executar os seguintes procedimentos	Siga estes passos
Criar uma tarefa	Clique em Novo na secção Atividades do Calendário. Na página Edição da tarefa, introduza as informações da tarefa e grave o registo.
Apagar uma tarefa	Clique na ligação para a tarefa que pretende apagar. Na página Detalhes da tarefa, clique em Apagar.
Crie um compromisso	Clique em Novo compromisso na barra de título Calendário. Na página Edição do compromisso, introduza as informações do compromisso e grave o registo.
Apagar um compromisso	Clique na ligação para o compromisso que pretende apagar. Na página Detalhes do compromisso, clique em Apagar.
Ir para um dia específico	Clique na ligação do dia na secção Vista do calendário. Em alternativa, pode clicar no ícone 1 acima dos compromissos e, em seguida, utilizar as setas no cabeçalho da secção Calendário Diário para se deslocar para o dia que pretende visualizar.
Ir para um mês específico	Clique nas setas, na secção Vista do calendário. Em alternativa, pode clicar no ícone 31 acima dos compromissos e, em seguida, utilizar as ligações ou setas no cabeçalho da vista de calendário mensal para ir para o mês que pretende visualizar.
Ocultar as secções Vista do Calendário e Tarefas Abertas	Clique no ícone da seta direita que aparece acima da barra de título do Calendário. Quando as secções Vista Calendário e Tarefas Abertas estão ocultas, a área de calendário expande para fornecer mais espaço para apresentar detalhes dos apontamentos no calendário. Esta funcionalidade é útil se pretender imprimir a página de calendário (através da ligação Versão para Impressão) sem que as secções Vista Calendário e Tarefas Abertas sejam apresentadas na página imprimida. Para mostrar novamente as secções Vista do Calendário e Tarefas Abertas, clique no ícone da seta esquerda.

Para executar os seguintes procedimentos	Siga estes passos
	<p>Depois de ocultar as secções Vista Calendário e Tarefas Abertas, estas permanecem ocultadas até as mostrar novamente ou até terminar sessão de Oracle CRM On Demand e iniciar sessão novamente.</p> <p>As secções Vista de Calendário e Tarefas Abertas estão disponíveis apenas na vista de calendário diária e vista semanal.</p>
<p>Marcar uma tarefa como concluída</p>	<p>Na secção Tarefas abertas, clique na ligação Mostrar lista completa. Se uma lista de tarefas abertas não for apresentada por predefinição quando a página Lista de Atividades se abrir, selecione a lista de tarefas que pretende na lista pendente de listas. Na lista de tarefas, clique na ligação Assunto para a tarefa que pretende marcar como concluída. Na página Detalhes da tarefa, clique em Marcar como concluída.</p>
<p>Percorra o calendário dia a dia</p>	<p>Clique nas setas, na secção Calendário diário.</p>
<p>Volte a programar um compromisso através de arrastar e largar</p>	<p>Arraste o compromisso e largue-o num período de tempo ou dia diferente. Para mais informações, consulte <a href="#">Acerca de Arrastar e Largar Compromissos no Calendário (na página 217)</a>.</p>
<p>Atualizar uma atividade</p>	<p>Clique na ligação para a atividade (compromisso, tarefa ou chamada planeada) que pretende atualizar. Na página Detalhes do compromisso, Detalhes da tarefa ou Detalhes da chamada edite os campos incorporados ou clique em Editar para abrir a página Editar compromisso, Editar tarefa ou Editar chamada. Para obter mais informações sobre a atualização de registos, consulte <a href="#">Atualizar detalhes do registo (na página 123)</a>.</p> <p><b>SUGESTÃO:</b> Se utilizar um tema moderno, pode clicar com o botão direito do rato num compromisso na vista de calendário diário, semanal ou mensal e, em seguida, clique em Editar para atualizar o compromisso.</p>
<p>Ver uma lista de compromissos, tarefas (abertas, fechadas ou todas), atividades ou chamadas planeadas</p>	<p>Na secção da lista de atividades, clique na ligação Mostrar Lista Completa. Na página Lista de atividades, clique na lista pendente e altere a seleção.</p>
<p>Ver os compromissos do dia</p>	<p>Clique no ícone 1 do calendário.</p>
<p>Ver os detalhes de uma atividade</p>	<p>Clique na ligação para a atividade (compromisso, tarefa ou chamada planeada) que pretende ver.</p>
<p>Ver os compromissos do mês inteiro</p>	<p>Clique no ícone 31 do calendário.</p>

Para executar os seguintes procedimentos	Siga estes passos
Ver os compromissos da semana inteira	Clique no ícone 7 do calendário.

### Tópicos Relacionados

Consulte os tópicos seguintes para obter informações relacionadas:

- [Acerca dos Calendários e Estilos de Tema \(na página 203\)](#)
- [Acerca de Dias de Trabalho e Horas de Expediente do Calendário \(na página 207\)](#)

## Gerir calendários e atividades

Para procedimentos passo a passo para a gestão de calendários e atividades, consulte o seguinte:

- [Ver atividades \(na página 212\)](#)
- [Criar atividades \(na página 214\)](#)
- [Atualizar atividades \(na página 216\)](#)
- [Retirar Utilizadores das Atividades \(na página 216\)](#)
- [Limitar os registos de atividade apresentados \(na página 223\)](#)
- [Marcar tarefas como concluídas \(na página 223\)](#)
- [Atribuir atividades a outro funcionário \(na página 224\)](#)
- [Controlar visitas \(chamadas de vendas\) para clientes \(na página 224\)](#)
- [Acerca da Sincronização de Eventos e de Compromissos \(na página 245\)](#)

**NOTA:** Esta funcionalidade não faz parte da edição padrão do Oracle CRM On Demand pelo que poderá não estar disponível para a empresa.

- [Ajustar respostas a mensagens \(na página 233\)](#)
- [Agendar compromissos com outros utilizadores \(na página 235\)](#)
- [Gravar Compromissos como Ficheiros iCalendar \(na página 237\)](#)
- [Planeamento de chamadas em bloco \(na página 230\)](#)
- [Utilizar scripts de avaliação de atividades \(na página 245\)](#)
- [Definir a Vista de Calendário Predefinido \(na página 241\)](#)
- [Rever planos de mensagens recomendados para atividades \(na página 666\)](#)
- [Criar Compromissos para Várias Contas \(na página 304\)](#)

Se a função de utilizador incluir o privilégio Partilhar calendário, também poderá executar os seguintes procedimentos:

- [Visualizar os calendários de outros utilizadores \(na página 239\)](#)
- [Partilhar o calendário \(consultar \[Partilhar o Seu Calendário\]\(#\) na página 241\)](#)
- [Adicionar vistas de calendário personalizadas \(na página 244\)](#)

Se a função de utilizador incluir o privilégio Partilhar calendário e a empresa utilizar a opção de atribuição de grupos predefinida, também pode executar este procedimento: [Ver listas de tarefas de grupo \(na página 245\)](#).

Se a sua função de utilizador incluir o privilégio Integração de Mapas, poderá também efetuar este procedimento, [Efetuar Pesquisas por Proximidade \(consultar \[Performing Proximity Searches\]\(#\) na página 395\)](#).

Para procedimentos passo a passo comuns a muitos tipos de registo, consulte:

- [Criar registos \(na página 54\)](#)

- [Atualizar Detalhes do Registo \(na página 123\)](#)
- [Ligar registos ao registo seleccionado \(consultar \[Linking Records to Your Selected Record\]\(#\) na página 126\)](#)
- [Trabalhar com listas \(na página 134\)](#)

**NOTA:** Os administradores de empresas podem personalizar o Oracle CRM On Demand de várias formas, tal como alterar os nomes dos tipos de registo, campos e opções nas listas. Assim, as informações visualizadas poderão ser diferentes das informações padrão descritas na ajuda online.

Por outro lado, dependendo do nível de acesso que tiver, poderá não conseguir executar todos os procedimentos descritos na lista anterior.

### Tópicos Relacionados

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas sobre calendários e atividades:

- [Acerca dos Calendários e Estilos de Tema \(na página 203\)](#)
- [Acerca de Dias de Trabalho e Horas de Expediente do Calendário \(na página 207\)](#)
- [Acerca de Lembretes de Atividade \(na página 215\)](#)

### Ver atividades

O Oracle CRM On Demand mantém as atividades do utilizador destacadas mostrando-as em várias páginas:

- **A minha página principal**  
A minha página principal contém listas individuais para os compromissos e tarefas, ordenados por data.
- **Calendário**  
As páginas Calendário mostram os compromissos tal como apareceriam numa agenda, aberta no plano de hoje. Pode rever outros dias utilizando os calendários mensais à direita ou clicando nos ícones 1, 7 e 31 por cima dos compromissos para visualizar a vista do calendário pretendida.  
Para os temas clássicos, nas vistas diária e semanal do seu próprio calendário e dos calendários de outros utilizadores que partilham o respetivo calendário com o utilizador, as cores de fundo são as que se seguem: As páginas Calendário diário e Calendário semanal também mostram uma lista até 10 tarefas para os 30 dias seguintes (Data limite <= Hoje + 30), ordenada pela data limite, por predefinição.  
**NOTA:** Pode seleccionar uma lista diferente para ser apresentada ou o seu administrador pode seleccionar uma lista diferente para a sua função de utilizador. Para obter mais informações, consulte [Configurar o Seu Calendário](#) (consultar [Configurar o calendário](#) na página 821).
- **Página de detalhes para tipos de registo, tais como Contas, Contactos, etc.**  
As páginas Detalhes podem conter secções de informações relacionadas que mostram as atividades ligadas a um registo específico. A tabela seguinte descreve as secções de informações relacionadas que poderão ser visualizadas para as atividades numa página Detalhes do registo. Em todos os casos, o utilizador só visualiza os registos para os quais tem visibilidade.

Lista	Registos apresentados
Atividades	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ As tarefas ligadas em que a data de conclusão está em branco.</li> <li>■ Os compromissos ligados em que a data e hora de conclusão são posteriores à data e hora atuais.</li> <li>■ As tarefas ligadas em que a data e hora de conclusão são anteriores à data e hora atuais.</li> <li>■ Os compromissos ligados em que a data e hora de conclusão são anteriores à data e hora atuais.</li> </ul>

Lista	Registos apresentados
Atividades concluídas	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Os compromissos ligados em que a data e hora de conclusão são anteriores à data e hora atuais.</li> <li>■ As tarefas ligadas em que a data e hora de conclusão são anteriores à data e hora atuais.</li> </ul>
Compromissos abertos	<p>Os compromissos ligados em que o valor do campo Data de conclusão não está no passado.</p> <p><b>NOTA:</b> Se o campo Data de conclusão não for preenchido pelo utilizador que cria o compromisso, é automaticamente preenchido com o mesmo valor que o campo Hora de fim do compromisso.</p> <p>Quando a data de conclusão de um compromisso é atingida, o compromisso é removido da lista Compromissos abertos e passa a integrar a lista Atividades concluídas. As informações nas secções de informações relacionadas com Compromissos abertos e Atividades concluídas da página Detalhes do registo principal são atualizadas quando a página é atualizada.</p> <p>Os registos na lista Compromissos abertos são ordenados pela data e hora no campo Hora de início, com o compromisso que tem a data e hora de início mais antiga aparecendo em primeiro lugar na lista.</p>
Tarefas abertas	<p>As tarefas ligadas que não têm um valor no campo Data de Conclusão ou um estado Concluído, desde que a sua empresa utilize o conjunto de valores predefinido para o campo Estado.</p> <p><b>NOTA:</b> Quando uma tarefa está marcada como concluída, o campo Data de conclusão é automaticamente preenchido com a data e hora no fuso horário do utilizador que marca a tarefa como concluída. Os utilizadores podem também preencher manualmente o campo Data de conclusão numa tarefa. Quando o campo Data de conclusão numa tarefa é preenchido, a tarefa é removida a partir da lista Tarefas abertas e é incluída na lista Atividades concluídas.</p> <p>As informações nas secções de informações relacionadas com Tarefas abertas e Atividades concluídas da página Detalhes do registo principal são atualizadas quando a página é atualizada.</p> <p>Os registos na lista Tarefas abertas são ordenados pelo campo Data limite, com a tarefa que tem a data limite mais antiga aparecendo em primeiro lugar na lista.</p>

Lista	Registos apresentados
Atividades abertas	<p>Uma combinação das listas Compromissos abertos e Tarefas abertas.</p> <p><b>NOTA:</b> Os registos na lista Atividades abertas são ordenados pelo campo Data de conclusão. Os registos em que o campo Data de conclusão estiver em branco aparecem na parte inferior da lista Atividades abertas. Por conseguinte, as tarefas abertas aparecem na parte inferior da lista Atividades abertas, depois de todos os compromissos abertos. Se não pretender que as tarefas abertas e os compromissos abertos numa página Detalhes do registo apareçam nesta ordem, recomenda-se que o administrador da empresa adicione as secções de informações relacionadas com Tarefas abertas e Compromissos abertos à página Detalhes do registo em vez da secção de informações relacionadas com Atividades abertas.</p>

### Acerca da Gestão de Tarefas

Uma forma de gerir tarefas é atribuir-lhes uma prioridade por importância ou urgência. O utilizador atribui uma prioridade a uma tarefa através da atribuição de um nível como, por exemplo, 1-Alta, 2-Média ou 3-Baixa. A prioridade da tarefa é indicada pelas setas: uma seta para cima para prioridade alta, sem seta para prioridade média, uma seta para baixo para prioridade baixa. O nível de prioridade de uma tarefa é alterado na página Editar tarefa. A prioridade predefinida de uma tarefa é 3-Baixa.

**SUGESTÃO:** As tarefas aparecem a vermelho na secção Tarefas abertas de A minha página principal; a página Calendário diário e a página Calendário semanal são anteriores à respetiva data limite. As tarefas que são anteriores não aparecem a vermelho nas outras páginas, tal como a página de lista que é aberta quando clica em [Mostrar lista completa na secção Tarefas abertas de A minha página principal](#).

**NOTA:** Se o administrador da empresa alterar os valores de apresentação para o campo Prioridade a partir dos valores predefinidos (por exemplo, a partir do valor predefinido de *1-Elevada* para um valor de *Mais elevada*), Oracle CRM On Demand não apresentará setas no campo Prioridade para as listas de tarefas, a menos que o administrador da empresa utilize os seguintes padrões: *1-etiqueta*, *2-etiqueta* ou *3-etiqueta*, em que *etiqueta* é o nome que o administrador da empresa atribui à prioridade da tarefa. Neste caso, Oracle CRM On Demand apresenta uma seta para cima para *1-etiqueta*, nenhuma seta para *2-etiqueta*, uma seta para baixo para *3-etiqueta* e nenhuma seta para quaisquer outros valores de apresentação. Por exemplo, Oracle CRM On Demand apresenta uma seta para cima para um valor de *1-A minha mais elevada*, mas não apresenta nenhuma seta para um valor de *A minha mais elevada*. Oracle CRM On Demand não apresenta setas para quaisquer valores personalizados, que o administrador da empresa adicione à lista de escolha do campo Prioridade. Para obter mais informações sobre a alteração dos valores predefinidos para listas de escolha, como o campo Prioridade, consulte [Alterar valores da lista de escolha](#) (consultar [Changing Picklist Values](#) na página 1349).

Para obter informações sobre o separador Lista de tarefas de grupo, disponível para empresas que utilizam a funcionalidade Grupo, consulte [Ver listas de tarefas de grupo](#) (na página 245).

### Criar atividades

Crie sempre uma atividade (tarefa ou compromisso) através da introdução de informações num formulário. Pode aceder a este formulário a partir de diferentes áreas dentro da aplicação, dependendo daquilo em que está a trabalhar e do que precisa de fazer.

Esta secção descreve um método para criar uma atividade, o que lhe permite adicionar o registo enquanto continua com o seu trabalho na principal área da aplicação. Para obter uma descrição de todos os métodos, consulte [Criar registos](#) (na página 54).

### **Para criar uma atividade utilizando a secção Criar da barra de ação**

- 1 Na secção Criar da barra de ação, clique em Compromisso ou Tarefa.
- 2 No formulário, introduza as informações da atividade.

Para mais informações sobre os campos em registos da atividade, consulte Campos de atividade (consultar [Campos da atividade](#) na página 247).

- 3 Grave o registo.

### **Tópicos Relacionados**

Consulte os tópicos seguintes para obter informações relacionadas:

- [Campos da atividade \(na página 247\)](#)
- [Trabalhar com páginas Calendário \(na página 208\)](#)
- [Acerca de Lembretes de Atividade \(na página 215\)](#)
- [Adicionar mensagens de correio eletrónico do Microsoft Outlook e Lotus Notes \(na página 833\)](#)

## **Acerca de Lembretes de Atividade**

Se um lembrete for configurado para uma atividade, no momento especificado para o lembrete, serão enviados lembretes para o proprietário da atividade e para cada utilizador na lista de utilizadores da atividade, se a definição do campo Notificação da Atividade no registo do utilizador e ao nível da empresa permitir que sejam enviados lembretes de atividade ao utilizador.

**NOTA:** Se o campo Delegado Por for preenchido numa atividade e se for configurado um lembrete para a atividade, os lembretes serão enviados ao utilizador especificado no campo Delegado Por, além do responsável pela atividade e dos outros utilizadores da atividade. Se criar uma atividade para outro utilizador ou se o campo Delegado Por numa atividade existente estiver em branco quando atribuir a atividade a outro proprietário, o nome de utilizador aparece automaticamente no campo Delegado Por após a gravação da atividade. Se não pretender receber os lembretes para essa atividade, deve apagar o seu nome do campo Delegado Por.

Os lembretes podem ser enviados como correio eletrónico ou apresentados numa janela sobreposta, ou ambos, consoante o valor selecionado no campo Notificação da Atividade. Para obter informações sobre o campo Notificação da Atividade, consulte Configurar a Vista de Calendário Predefinido (consultar [Definir a Vista de Calendário Predefinido](#) na página 241).

### **Acerca de Lembretes por Correio Eletrónico**

Os lembretes por correio eletrónico são enviados na língua do utilizador. O assunto da atividade é apresentado na linha do assunto da mensagem de correio eletrónico. Num lembrete por correio eletrónico relativo a um compromisso, a mensagem inclui informações sobre os campos Assunto, Hora de Início, Estado e Descrição do compromisso. Também inclui os nomes dos contactos que estão ligados ao compromisso, o nome da conta que está ligado ao compromisso, se existir um, e uma ligação para a página Detalhe do compromisso no Oracle CRM On Demand.

Num lembrete por correio eletrónico relativo a uma tarefa, a mensagem inclui informações sobre os campos Assunto, Data Limite, Prioridade, Estado e Descrição da tarefa. A mensagem de correio eletrónico também inclui uma ligação para a página Detalhe da tarefa no Oracle CRM On Demand.

### **Acerca de Lembretes de Janela Sobreposta**

Os lembretes de janela sobreposta são apresentados na janela sobreposta Lembrete de Atividade que é aberta quando um lembrete está eminente. Num lembrete de janela sobreposta de um compromisso, a data e hora de início, e o assunto, são apresentados. Num lembrete de janela sobreposta de uma tarefa, são apresentados o ícone que indica a prioridade da tarefa (se aplicável), a data limite e o assunto. Se estiverem eminentes vários lembretes, estes são ordenados por data e hora, sendo colocada a primeira atividade eminente no topo da lista.

A primeira vez que a janela sobreposta Lembrete de Atividade é aberta depois do utilizador iniciar sessão no Oracle CRM On Demand, esta apresenta os lembretes que se tornaram eminentes desde que terminou a última sessão no Oracle CRM On Demand. Se forem apresentadas janelas de alerta quando iniciar sessão, o utilizador deve fechar as janelas de alerta para poder interagir com a janela sobreposta Lembrete de Atividade.

Na janela sobreposta Lembrete de Atividade, pode efetuar o seguinte:

- Utilize a funcionalidade Suspender para diferir um lembrete para um período especificado. O lembrete aparece novamente após o período especificado.
- Visualize os detalhes do registo ao clicar na ligação no assunto do lembrete.
- Desative todos os lembretes. Ao clicar em Desativar Todos, todos os lembretes são retirados da janela sobreposta Lembrete de Atividade e a janela fecha. Os lembretes não são apresentados novamente.

**NOTA:** Oracle CRM On Demand obtém os detalhes das atividades em que estão eminentes lembretes a cada 30 minutos e armazena essas informações. Se reagendar uma atividade nos 30 minutos anteriores ao lembrete dessa atividade se tornar eminente, o lembrete pode ser apresentado com base no agendamento original da atividade.

## Atualizar atividades

Pode atualizar as informações no registo da atividade, incluindo alterar o estado do registo para concluído, caso tenha acesso de edição ao registo.

**NOTA:** Os utilizadores com o privilégio Ver atividades privadas e a definição Posso ler todos os registos para o tipo de registo Atividade ativado na respetiva função de utilizador podem ver todas as atividades marcadas como privadas, independentemente do proprietário da atividade. O privilégio Ver atividades privadas não permite que um utilizador atualize ou elimine uma atividade marcada como privada e que pertence a outro utilizador. Os utilizadores com o privilégio Eliminar qualquer atividade e a definição Posso ler todos os registos para o tipo de registo Atividade ativado na respetiva função podem eliminar atividades das quais não são proprietários ou atividades que estão marcadas como privadas. Normalmente, os privilégios Eliminar qualquer atividade e Ver atividades privadas são atribuídos apenas a administradores da empresa.

### *Para atualizar informações da atividade*

- 1 Seleccione a tarefa ou compromisso.  
Para obter instruções sobre como seleccionar atividades, consulte [Localizar registos \(na página 79\)](#).
- 2 Na página Detalhes do compromisso ou Detalhes da tarefa, edite os campos incorporados ou clique em Editar para abrir a página Editar compromisso ou Editar tarefa. Para obter mais informações sobre a atualização de registos, consulte [Atualizar detalhes do registo \(na página 123\)](#).

## Retirar Utilizadores das Atividades

Para retirar utilizadores de uma atividade, pelo menos uma das seguintes condições deve ser verdadeira:

- É o proprietário da atividade.
- O seu nome aparece no campo Delegado Por da atividade.

Caso contrário, as ligações Retirar não estão disponíveis na secção Utilizadores da página Detalhe do Compromisso ou da página Detalhe da Tarefa e não pode retirar utilizadores da atividade. Pode atualizar manualmente o campo Delegado Por da atividade de forma a que mostre o seu nome. Em seguida, após renovar a página Detalhe da atividade, uma ligação Retirar fica disponível para cada um dos utilizadores exceto o proprietário da atividade. Para mais informações sobre o campo Delegado Por, consulte [Campos de Atividade \(consultar Campos da atividade na página 247\)](#).

### *Para retirar um utilizador de uma atividade*

- 1 Na página Detalhe do Compromisso ou na página Detalhe da Tarefa, desloque-se para a secção Utilizadores.
- 2 Se o utilizador que pretende retirar não aparecer na lista, clique em Mostrar Lista Completa para expandir a lista.
- 3 Encontre o utilizador que pretende retirar, clique na ligação Retirar para aquele utilizador e, em seguida, confirme que pretende retirar o utilizador.

**NOTA:** As ligações Retirar também estão disponíveis na janela de associação múltipla que se abre quando clica em Acrescentar na secção Utilizadores da página, se for o proprietário da atividade ou o seu nome aparecer no campo Delegado Por da atividade.

## Acerca de Arrastar e Largar Compromissos no Calendário

Se dispõe dos níveis de acesso necessários que lhe permitem editar um compromisso, pode reagendar o compromisso arrastando-o e largando-o numa vista de calendário. Por exemplo, quando estiver a trabalhar na vista de calendário diária, pode arrastar um compromisso para um intervalo de tempo diferente no mesmo dia. Quando estiver a trabalhar na vista de calendário semanal, pode arrastar um compromisso para um dia diferente da semana que esteja a visualizar nesse momento.

O comportamento dos compromissos que não se estende por vários dias ocorre da seguinte forma:

- **Vista do calendário diário.** Pode arrastar um compromisso e largá-lo num período de tempo diferente dentro do mesmo dia. Quando larga o compromisso no novo intervalo de tempo, a data de início do compromisso é atualizada na data de início do novo intervalo. Por exemplo, se arrastar um compromisso que devia começar às 9h15 para o intervalo de tempo que começa às 10h30, a hora de início do compromisso é atualizada para as 10h30. A hora de fim do compromisso é automaticamente atualizada para o valor adequado, dependendo da hora de início do intervalo em que larga o compromisso e a duração do mesmo. Por exemplo, se arrastar um compromisso de 60 minutos e o largar no intervalo de tempo que começa às 10h30, a hora de fim do compromisso é atualizada para as 11h30. A duração do compromisso permanece a mesma após o mover. O novo intervalo de tempo deve permitir que o compromisso comece e termine no mesmo dia. Por exemplo, não pode arrastar um compromisso de 60 minutos e largá-lo no intervalo de tempo que começa às 23h30, porque a hora de fim do compromisso não seria no mesmo dia que a hora de início.

**NOTA:** Se utilizar um estilo de tema clássico, é apresentada uma linha vermelha ao largar um compromisso na vista diária. A linha vermelha indica se o período de tempo começa à hora ou à meia hora.

- **Vista do calendário semanal.** Pode arrastar um compromisso e largá-lo num dia diferente dentro da mesma semana. A duração do compromisso não é alterada. Se utilizar um estilo de tema clássico, não pode alterar a hora do dia do compromisso ao arrastar e largar o compromisso dentro da vista de calendário semanal. A data do compromisso é atualizada quando largar o compromisso num dia diferente, mas a hora do compromisso não é alterada.

No entanto, se utilizar um estilo de tema moderno, pode alterar a hora de um compromisso ao arrastar e largar o compromisso num intervalo de tempo específico de um dia na vista de calendário semanal. A hora e data de início, e a hora de fim e data do compromisso são atualizadas correspondentemente. A nova hora do dia deve permitir que o compromisso comece e termine no mesmo dia. Se existirem mais compromissos num período de tempo que pode ser mostrado na vista de calendário semanal, é possível que não visualize o compromisso depois de o mover. Pode alterar a vista de calendário diária para ver mais compromissos.

- **Vista do calendário mensal.** Pode arrastar um compromisso e largá-lo num dia diferente dentro do mesmo mês. A hora do dia e a duração do compromisso não são alteradas. Se pretender alterar a hora ou a duração de um compromisso, edite o mesmo. Se existirem mais compromissos num período de tempo que pode ser mostrado na vista de calendário semanal, é possível que não visualize o compromisso depois de o mover. Pode alterar a vista de calendário diária ou semanal para ver mais compromissos.

**NOTA:** Se pretender alterar a duração de um compromisso e utilizar um tema clássico, deve editar o compromisso. No entanto, se utilizar um tema moderno, pode alterar rapidamente a hora de início ou de fim de um compromisso na vista de calendário diária ou semanal, ao clicar e arrastar o limite do compromisso. Para

obter mais informações sobre como editar compromissos em temas modernos, consulte [Acerca de Calendários e Estilos de Temas](#). Para alterar a duração de um compromisso na vista de calendário mensal, deve editar o compromisso.

O comportamento dos compromissos que se estende por vários dias ocorre da seguinte forma:

- **Vista do calendário diário.** Não pode arrastar um compromisso que se estende por vários dias para um dia ou hora diferente quando utilizar a vista de calendário diária.
- **Vista do calendário semanal.** Dentro da secção que apresenta os compromissos que se estende por vários dias, pode arrastar um compromisso e largá-lo num dia diferente dentro da semana que está a ser apresentada, mesmo que o compromisso termine numa semana diferente. O dia em que larga o compromisso é o novo dia de início do compromisso. Por exemplo, se arrastar um compromisso com início às 10h30 de 21 de março, segunda-feira, e fim às 22h30 de 23 de março, quarta-feira, e largá-lo para o dia 22 de março, terça-feira, os detalhes do compromisso alteram-se de forma a que o compromisso inicie às 10h30 de 22 de março e termine às 22h30 de 24 de março. Se pretender alterar a hora do dia em que o compromisso inicia ou a duração do compromisso, edite o mesmo.
- **Vista do calendário mensal.** Pode arrastar um compromisso que se estende por vários dias e largá-lo num dia diferente dentro do mês que está a ser apresentado, mesmo que o compromisso termine num mês diferente. O dia em que larga o compromisso é o novo dia de início do compromisso. Por exemplo, se arrastar um compromisso com início às 10h30 de 24 de março e fim às 22h30 de 29 de março e largá-lo no dia 31 de março, os detalhes do compromisso alteram-se de forma a que o compromisso inicie às 10h30 de 31 de março e termine às 22h30 de 5 de abril. Se pretender alterar a hora do dia em que o compromisso inicia ou a duração do compromisso, edite o mesmo.

## Trabalhar com listas de atividades

Pode abrir a página Lista de Atividades numa página Detalhe de registo ou da secção da lista de atividades nas vistas diária e semanal do seu próprio calendário e dos calendários individuais de outros utilizadores que partilham o respetivo calendário consigo (vistas diária e semanal do calendário de utilizador) nas páginas do Calendário. A lista de registos que é mostrada quando abre a página Lista de atividades depende da forma como acede à página.

### O que é mostrado quando abre a página Lista de atividades a partir de uma página Detalhes do registo

Quando abre a página Lista de atividades clicando na ligação Mostrar lista completa numa lista de registos de atividades numa página Detalhes do registo, a página Lista de atividades mostra as atividades ligadas ao registo. A lista pode incluir atividades abertas, atividades concluídas ou uma combinação das duas, como apresentado na tabela seguinte. Em todos os casos, o utilizador só visualiza os registos para os quais tem visibilidade.

Lista	Registos apresentados
Atividades	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ As tarefas ligadas em que a data de conclusão está em branco.</li> <li>■ Os compromissos ligados em que a data e hora de conclusão são posteriores à data e hora atuais.</li> <li>■ As tarefas ligadas em que a data e hora de conclusão são anteriores à data e hora atuais.</li> <li>■ Os compromissos ligados em que a data e hora de conclusão são anteriores à data e hora atuais.</li> </ul>
Atividades concluídas	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Os compromissos ligados em que a data e hora de conclusão são anteriores à data e hora atuais.</li> <li>■ As tarefas ligadas em que a data e hora de conclusão são anteriores à data e hora atuais.</li> </ul>
Compromissos abertos	Os compromissos ligados em que o valor do campo Data de conclusão não está no passado.

Lista	Registos apresentados
	<p><b>NOTA:</b> Se o campo Data de conclusão não for preenchido pelo utilizador que cria o compromisso, é automaticamente preenchido com o mesmo valor que o campo Hora de fim do compromisso.</p> <p>Quando a data de conclusão de um compromisso é atingida, o compromisso é removido da lista Compromissos abertos e passa a integrar a lista Atividades concluídas. As informações nas secções de informações relacionadas com Compromissos abertos e Atividades concluídas da página Detalhes do registo principal são atualizadas quando a página é atualizada.</p> <p>Os registos na lista Compromissos abertos são ordenados pela data e hora no campo Hora de início, com o compromisso que tem a data e hora de início mais antiga aparecendo em primeiro lugar na lista.</p>
Tarefas abertas	<p>As tarefas ligadas que não têm um valor no campo Data de Conclusão ou um estado Concluído, desde que a sua empresa utilize o conjunto de valores predefinido para o campo Estado.</p> <p><b>NOTA:</b> Quando uma tarefa está marcada como concluída, o campo Data de conclusão é automaticamente preenchido com a data e hora no fuso horário do utilizador que marca a tarefa como concluída. Os utilizadores podem também preencher manualmente o campo Data de conclusão numa tarefa. Quando o campo Data de conclusão numa tarefa é preenchido, a tarefa é removida a partir da lista Tarefas abertas e é incluída na lista Atividades concluídas.</p> <p>As informações nas secções de informações relacionadas com Tarefas abertas e Atividades concluídas da página Detalhes do registo principal são atualizadas quando a página é atualizada.</p> <p>Os registos na lista Tarefas abertas são ordenados pelo campo Data limite, com a tarefa que tem a data limite mais antiga aparecendo em primeiro lugar na lista.</p>
Atividades abertas	<p>Uma combinação das listas Compromissos abertos e Tarefas abertas.</p> <p><b>NOTA:</b> Os registos na lista Atividades abertas são ordenados pelo campo Data de conclusão. Os registos em que o campo Data de conclusão estiver em branco aparecem na parte inferior da lista Atividades abertas. Por conseguinte, as tarefas abertas aparecem na parte inferior da lista Atividades abertas, depois de todos os compromissos abertos. Se não pretender que as tarefas abertas e os compromissos abertos numa página Detalhes do registo apareçam nesta ordem, recomenda-se que o administrador da empresa adicione as secções de informações relacionadas com Tarefas abertas e Compromissos abertos à página Detalhes do registo em vez da secção de informações relacionadas com Atividades abertas.</p>

O que é mostrado quando abre a página Lista de atividades a partir de uma página Calendário

Quando abre a página Lista de Atividades clicando na ligação Mostrar Lista Completa na lista Tarefas Abertas na vista diária e semanal do calendário de utilizador, a lista mostra todas as atividades abertas atribuídas a si.

**NOTA:** Na aplicação standard, a lista Tarefas Abertas são apresentadas na secção da lista de atividades das vistas diária e semanal do calendário de utilizador. No entanto, pode selecionar uma lista diferente para ser apresentada ou o seu administrador pode selecionar uma lista diferente para a sua função de utilizador. Se uma lista diferente for apresentada na vista do calendário, quando clicar na ligação Mostrar Lista Completa, essa lista abre-se na página Lista de Atividades. Para obter informações sobre como selecionar uma lista diferente a apresentar nas vistas diária e semanal do calendário de utilizador, consulte Configurar o Seu Calendário (consultar [Configurar o calendário](#) na página 821).

Estão disponíveis para o utilizador outras listas na página Listas de atividades. O conjunto de listas que está disponível pode incluir ambas as listas padrão distribuídas com o Oracle CRM On Demand e listas personalizadas para a empresa. A visibilidade dos registos é determinada da seguinte forma:

- Para todas as listas, exceto as listas de atividades delegadas, a visibilidade do utilizador para os registos está limitada às atividades em que o nome do utilizador aparece no campo Proprietário ou na lista de utilizadores, a menos que tenha na função o privilégio Ver atividades privadas ou o privilégio Eliminar qualquer atividade.
- Para listas de atividades delegadas, a visibilidade para os registos é limitada àquelas atividades em que o nome aparece no campo Delegado por.
- Para todas as listas, o filtro aplicado à lista determina que registos são apresentados na lista.

**NOTA:** Se o administrador da empresa o adicionar a um grupo, aparecerá um separador Tarefas de grupo nas páginas do calendário.

### Acerca do acesso a Atividades privadas na página Lista de atividades

Se tiver o privilégio Ver atividades privadas e a definição Posso ler todos os registos para o tipo de registo Atividade ativado na respetiva função de utilizador, pode ver todas as atividades marcadas como privadas, independentemente do proprietário da atividade. O privilégio Ver atividades privadas não permite que o utilizador atualize ou elimine uma atividade marcada como privada e que pertence a outro utilizador.

Se tiver o privilégio Eliminar qualquer atividade e a definição Posso ler todos os registos para o tipo de registo Atividade ativado na respetiva função de utilizador, pode eliminar atividades das quais não é proprietário ou atividades que estão marcadas como privadas. Normalmente, os privilégios Eliminar qualquer atividade e Ver atividades privadas são atribuídos apenas a administradores da empresa.

### O que pode fazer a partir da página Lista de atividades

A tabela que se segue descreve o que pode executar a partir da página Lista de atividades.

**NOTA:** Se aceder à página Lista de atividades a partir de uma página Detalhes do registo, algumas destas funcionalidades poderão não estar disponíveis.

Para executar os seguintes procedimentos	Siga estes passos
Adicionar atividades a livros ou remover atividades de livros	Na barra de título Lista de atividades, clique em Menu e selecione Atribuição de livros em lote. Conclua os passos descritos em <a href="#">Atribuir registos a livros</a> (na página 1571).
Criar uma nova lista de atividades	Na barra de título Lista de atividades, clique em Menu e selecione Criar nova lista. Efetue os passos descritos em Criar e refinar listas (consultar <a href="#">Creating and Refining Lists</a> na página 140).

Para executar os seguintes procedimentos	Siga estes passos
Criar uma tarefa	Na barra de título Lista de atividades, clique em Nova tarefa. Na página Editar tarefa, introduza as informações necessárias e grave o registro.
Crie um compromisso	Na barra de título Lista de atividades, clique em Novo compromisso. Na página Editar compromisso, introduza as informações necessárias e grave o registro.
Eliminar todos os registros da lista	Na barra de título Lista de atividades, clique em Menu e selecione Eliminação em lote. Conclua os passos descritos em <a href="#">Eliminar e restaurar registros (na página 186)</a> .
Exportar a lista	Na barra de título Lista de atividades, clique em Menu e selecione Exportar lista. Efetue os passos descritos em <a href="#">Exportar registros em listas (na página 155)</a> .
Localizar uma atividade (tarefa ou compromisso)	Clique no cabeçalho de coluna Assunto para ordenar os dados. Em seguida, clique numa letra da barra do alfabeto. Para atividades que comecem por números, clique em 0-9.
Gerir todas as listas de atividades	Na barra de título Lista de atividades, clique em Menu e selecione Gerir listas. Efetue os passos para a tarefa necessária descrita na <a href="#">Página Gerir listas (na página 150)</a> .
Refinar os critérios de pesquisa para lista	Na barra de título Lista de atividades, clique em Menu e selecione Refinar lista. Efetue os passos descritos em Criar e refinar listas (consultar <a href="#">Creating and Refining Lists</a> na página 140).
Restaurar uma lista de registros apagada	Na barra de título Lista de Atividades, clique em Menu e selecione Restauro em Lote. Para mais informações sobre o restauro de listas de registros apagadas, consulte Apagar e Restaurar Registros (consultar <a href="#">Eliminar e restaurar registros</a> na página 186).
Mostrar mais/menos registros	Na lista pendente Número de registros mostrados, na parte inferior da página, selecione um número de registros que pretenda ver ao mesmo tempo.
Atualizar um grupo de registros de atividade de uma só vez	Na barra de título Lista de atividades, clique em Menu e selecione Atualização em bloco. Conclua os passos descritos em <a href="#">Atualizar grupos de registros (na página 161)</a> .
Atualizar uma atividade	Edite os campos incorporados na página Lista de atividades ou selecione a atividade para abrir a página Detalhes. Para obter mais informações sobre a atualização de registros, consulte <a href="#">Atualizar detalhes do registro (na página 123)</a> .
Ver um subconjunto de atividades (tarefas ou compromissos)	Na barra de título Lista de atividades, clique na lista pendente e altere a seleção (Tarefas concluídas, Tarefas abertas, As minhas tarefas ou Os meus compromissos).

Para executar os seguintes procedimentos	Siga estes passos
Ver todas as atividades (tarefas e compromissos)	Na barra de título Lista de atividades, clique na lista pendente e selecione Todas as atividades.

### Listas de atividades padrão

A seguinte tabela descreve as listas padrão.

Lista de atividades	Filtros
Tarefas concluídas	Tarefas que tenham uma data de conclusão no passado
Tarefas delegadas - Concluídas	As tarefas que têm o nome do utilizador no campo Delegado por e que têm uma data de conclusão no passado
Tarefas delegadas - Abertas	As tarefas que têm o nome do utilizador no campo Delegado por e que têm uma data de conclusão em branco ou uma data de conclusão no futuro
Tarefas delegadas - Em atraso	As tarefas que têm o nome do utilizador no campo Delegado por e que estão em atraso
As minhas atividades	Todas as atividades, incluindo tarefas e compromissos
Os meus compromissos	Todos os compromissos
As minhas chamadas diárias	Chamadas de referência, chamadas de revisão ou chamadas de aniversário a efetuar hoje
As minhas tarefas abertas	As tarefas do utilizador em que a caixa de verificação Concluída não estiver selecionada e que estão atrasadas para conclusão nos 90 dias seguintes
As minhas tarefas	Todas as tarefas
As minhas chamadas semanais	Chamadas de referência, chamadas de revisão ou chamadas de aniversário a efetuar esta semana
Atividades abertas	Lista combinada de: <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Tarefas atribuídas ao utilizador que tenham uma data de conclusão em branco ou uma data de conclusão no futuro</li> <li>■ Compromissos futuros que lhe tenham sido atribuídos</li> </ul>
Tarefas abertas	As tarefas em que a caixa de verificação Concluída não estiver selecionada e que estão atrasadas para conclusão nos 90 dias seguintes

Lista de atividades	Filtros
Chamadas planeadas	As chamadas planeadas <b>NOTA:</b> Esta lista é específica do Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.

## Limitar os registos de atividade apresentados

Pode limitar as atividades visualizadas selecionando uma lista filtrada. Uma lista filtrada mostra as atividades que cumprem os critérios gravados na lista.

**NOTA:** Os administradores de empresas podem personalizar o Oracle CRM On Demand de várias formas, tal como alterar os nomes dos tipos de registo, campos e opções nas listas. Assim, as informações visualizadas poderão ser diferentes das informações padrão descritas na ajuda online.

**Antes de começar.** Quando cria uma lista, tem de introduzir os campos e os valores dos critérios configurados. Poderá ir para a página Editar tarefa ou Editar compromisso e anotar os valores e os nomes dos campos exatos, à medida que são utilizados na aplicação. Caso contrário, a lista filtrada poderá não escolher os registos corretos. Em alternativa, pode imprimir a página Detalhes do registo para capturar os nomes exatos dos campos; no entanto, a impressão não captura todos os valores de campos disponíveis para listas pendentes.

### Para abrir uma lista filtrada para atividades

- 1 Clique no separador Calendário.
- 2 Na página Calendário, na secção da lista de atividades, clique em Mostrar Lista Completa.

**NOTA:** A secção da lista de atividades está disponível na vista diária e semanal do seu próprio calendário e nos calendários individuais de outros utilizadores que partilham o respetivo calendário consigo.

- 3 Na página Lista de atividades, altere a seleção na lista pendente.

### Para criar uma lista filtrada para atividades

- 1 Clique no separador Calendário.
- 2 Na página Calendário, na secção da lista de atividades, clique em Mostrar Lista Completa.
- 3 Na página Listas de atividade, clique em Menu e selecione Gerir listas.
- 4 Na página Gerir listas, clique no botão Nova lista.
- 5 Efetue os passos descritos em Criar e refinar listas (consultar [Creating and Refining Lists](#) na página 140).

## Marcar tarefas como concluídas

Pode marcar tarefas como concluídas. Uma tarefa concluída permanece em determinadas listas, tais como Todas as atividades ou As minhas atividades. No entanto, as tarefas concluídas não permanecem em A minha página principal.

Se uma tarefa marcada como concluída estiver ligada a um registo, a tarefa é movida da lista de atividades ou tarefas abertas para a lista de atividades concluídas na página Detalhes desse registo.

### Para marcar uma tarefa como concluída

- 1 Selecione a tarefa.  
Para obter instruções sobre como selecionar tarefas, consulte [Localizar registos \(na página 79\)](#).
- 2 Na página Detalhes da tarefa, clique no botão Marcar como concluída.

Após marcar uma tarefa como concluída, o Oracle CRM On Demand define o campo Estado na tarefa como Concluído, desde que a sua empresa utilize o conjunto de valores predefinido para o campo Estado.

## Atribuir atividades a outro funcionário

Pode atribuir uma atividade a outro funcionário se tiver acesso de edição ao registo. Geralmente, pode editar um registo se for o proprietário do mesmo ou se o proprietário reportar a si. No entanto, os níveis de acesso podem ser ajustados para restringir o acesso de um utilizador.

Depois de atribuir uma atividade a outro funcionário, a atividade aparece automaticamente na nova lista do utilizador As minhas atividades ou As minhas tarefas. A atividade atribuída também mantém todas as associações anteriores da atividade. Se o campo Delegado por estiver em branco quando atribuir a atividade a outro proprietário, o nome de utilizador aparece automaticamente no campo Delegado por após a reatribuição da atividade. No entanto, se o campo Delegado por já estiver preenchido com o nome de um utilizador, o campo não será atualizado automaticamente quando reatribuir a atividade. Se for necessário, pode atualizar manualmente o campo de modo a que mostre o nome do utilizador ou o nome de qualquer outro utilizador. É possível utilizar as listas de tarefas delegadas para controlar as tarefas que não foram atribuídas ao utilizador mas têm o nome do utilizador no campo Delegado por. As listas de tarefas delegadas estão disponíveis na lista de escolha das listas na página Listas de atividades.

### *Para atribuir uma atividade a outro funcionário*

- 1 Seleccione a atividade.  
Para obter instruções sobre como seleccionar atividades, consulte [Localizar registos \(na página 79\)](#).
- 2 Na página Detalhe do compromisso ou Detalhe da tarefa, coloque o cursor no campo Proprietário e clique no ícone Pesquisar.
- 3 Na janela de pesquisa, clique na ligação Seleccionar junto ao nome do novo proprietário.  
O nome do novo proprietário aparece no campo Proprietário na página Detalhe do compromisso ou Detalhe da tarefa.

## Controlar visitas (chamadas de vendas) para clientes

**NOTA:** Esta funcionalidade só está disponível no Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition. Para além disso, as informações neste tópico pressupõem que a sua empresa utiliza o conjunto de valores predefinido para o campo de lista de escolha Estado. No entanto, se o seu administrador alterar o conjunto de valores padrão no campo de lista de escolha Estado, o processamento da atividade no Oracle CRM On Demand poderá não funcionar conforme descrito neste tópico.

Pode efetuar o seguinte na página Detalhe da chamada:

- Controlar visitas (chamadas de vendas) a clientes, registando informações como os produtos discutidos, as amostras, os itens promocionais ou educacionais deixados, as soluções discutidas e os contactos relacionados. Pode controlar visitas (chamadas de vendas) para clientes através de uma das seguintes formas:
  - Através da adição de informações sobre produtos detalhados, amostras entregues, pedido de amostras e artigos promocionais para a chamada principal.
  - Através da adição de convidados à chamada principal e, em seguida, do controlo de informações sobre produtos detalhados, amostras entregues, pedido de amostras e artigos promocionais para cada registo de convidado individual.

**NOTA:** Um *convidado* é um indivíduo que está presente numa reunião ou chamada telefónica.

Se utilizar convidados para controlar visitas (chamadas de vendas) para clientes, tenha em atenção o seguinte:

- Todos os convidados irão herdar todas as informações do produto detalhado registadas na chamada principal.
- As informações dos convidados não terão impacto nas informações do contacto principal na chamada principal.
- Grave as informações como um modelo, designado por *Chamada inteligente*. O modelo Chamada inteligente é útil nas visitas prestadas a vários clientes com o mesmo fim, tal como a inscrição de investigadores clínicos. Pode manter o modelo privado ou disponibilizá-lo para utilização de terceiros (público). Quando aplica o modelo Chamada inteligente a uma nova chamada, o novo registo é preenchido automaticamente com a maior parte das informações da chamada inteligente, incluindo informações sobre os produtos detalhados, os itens promocionais entregues e as amostras entregues relacionadas com a chamada. No entanto, outros campos, como Número de lotes para as amostras entregues, não são gravados como parte do modelo.

Depois de aplicar o modelo de chamada inteligente a uma chamada, poderá atualizar os restantes campos para controlar os detalhes da visita.

Se o administrador da empresa tiver incluído o campo Data da última chamada na página Editar conta ou Editar contacto, esse campo será automaticamente atualizado na conta ligada e em todos os contactos ligados. A atualização ocorre sempre que alterar o estado do registo da chamada para Concluído e gravar o registo. O campo reflete a hora de início e a data da chamada.

**NOTA:** O Oracle CRM On Demand Disconnected Mobile Sales pode coexistir com a configuração Chamada Inteligente no Oracle CRM On Demand mas não suporta nem responde a Chamadas Inteligentes.

Para mais informações sobre chamadas inteligentes, consulte [Gerir chamadas inteligentes \(na página 2027\)](#).

- Envie as informações da chamada para utilização no processo de reconciliação para períodos do inventário. O Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition executa o seguinte procedimento após as informações de detalhe da chamada serem submetidas:
  - Define o estado da Atividade da chamada para Enviado.
  - Bloqueia quaisquer registos de Detalhes da chamada com um estado definido para Enviado para evitar quaisquer alterações ou eliminações desses registos. Para obter informações sobre o bloqueio de registos para registos da atividade da chamada, consulte Configuration Guide for Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
  - Cria uma transação de desembolso que é utilizada no processo de reconciliação do Período do inventário. Para obter mais informações, consulte [Reconciliar um período do inventário \(na página 585\)](#), [Processo de reconciliação do inventário \(na página 589\)](#), [Visualizar transações de desembolso \(na página 602\)](#).

**NOTA:** Se o registo da chamada não contiver uma licença do estado do contacto válida ou um registo da assinatura associado e as verificações da validação para estas condições tiverem sido configuradas pelo administrador na página Preferências Relacionadas com Ciências Vivas, Oracle CRM On Demand apresentará uma mensagem de erro e impedirá a submissão da chamada. Para obter informações sobre as preferências relevantes, consulte as informações em [Ativar Validação da Licença do Estado do Contacto e Ativar Validação da Assinatura em Definir Preferências Relacionadas com Ciências Vivas \(na página 2031\)](#).

### Limitações ao alterar os contactos principais utilizados em chamadas do contacto

Se tiver gravado uma chamada do contacto e, em seguida, alterar o contacto principal utilizado na chamada, ocorre o seguinte:

- A chamada é listada sob o contacto principal original e o novo contacto principal.
- A chamada utiliza o novo contacto principal em ambos os locais.
- A linha de assunto permanece igual em ambas as chamadas.

O exemplo seguinte explica o resultado da alteração do contacto principal:

- 1 Cria dois contactos: José e Júlia.

- 2 Cria uma chamada do contacto para o contacto José, Chamar\_José.  
O contacto principal é definido como José nesta chamada.
- 3 Altera o contacto principal na chamada Chamar\_José para Júlia.  
O Oracle CRM On Demand cria automaticamente uma segunda chamada sob o contacto Júlia mas utiliza o assunto original (Chamar\_José). A chamada Chamar\_José está agora listada sob ambos os contactos: José e Júlia. Se necessário, pode alterar a linha de assunto da chamada listada sob Júlia para algo mais adequado, como *Chamar\_Júlia*.

**Antes de começar:**

- Para adicionar, editar ou submeter chamadas (chamadas da conta ou do contacto), a função do utilizador tem de incluir o privilégio Chamadas: Ativar detalhes de chamada.
- Para gerir o acesso a chamadas e configurar uma submissão de chamada automática para a aplicação Oracle CRM On Demand Disconnected Mobile Sales, a função do utilizador tem de incluir o privilégio Chamadas: Gerir chamadas. Normalmente, este privilégio é atribuído apenas aos administradores da empresa.

**Para controlar uma visita (chamada de vendas) para um cliente**

- 1 Na Página principal de contas ou contactos, abra a conta ou o contacto para a visita.  
Para obter instruções sobre como selecionar registos, consulte Encontrar Registos (consultar [Localizar registos](#) na página 79).  
**NOTA:** Pode planejar uma visita (chamada de vendas) para até vinte e cinco clientes de cada vez através da funcionalidade de planeamento de chamadas em bloco no Oracle CRM On Demand. Para mais informações sobre a criação de uma chamada planeada para vários clientes, consulte [Planeamento de chamadas em bloco](#) (na página 230).
- 2 Na página Detalhe da conta ou Detalhe do contacto na secção Chamadas, clique em Nova chamada ou Chamada automática para criar um novo registo de chamada.  
**NOTA:** Se a secção Chamadas não estiver visível na página Detalhes, clique na ligação Editar disposição no canto superior direito da página e adicione a secção Chamadas à disposição da página. Se a secção não estiver disponível para adicionar à disposição da página, contacte o administrador da empresa.
  - Ao clicar em Nova chamada é direcionado para a página Editar chamada, onde deverá introduzir a maior parte das informações manualmente para o registo da nova chamada.  
Certifique-se de que especifica Chamada no campo Tipo. Caso contrário, os itens relacionados seguintes não estarão disponíveis para o utilizador: Amostras entregues, Artigos promocionais, Produtos detalhados.
  - Ao clicar em Chamada automática é direcionado para a página Detalhe da chamada, onde os seguintes dados de campo são preenchidos automaticamente para o registo da nova chamada:
    - O campo Estado tem um valor de Planeado.
    - O campo Data de fim tem um valor igual à Data de início mais 30 minutos.
    - O campo Assunto tem um valor de Chamada automatizada e mostra o Nome da conta ou do contacto.
    - O campo Tipo tem um valor de Chamada.**AVISO:** Os clientes de Ciências vivas do Oracle CRM On Demand não devem tentar desativar ou personalizar o Tipo=Chamada.
- 3 Na página Editar chamada ou Detalhe da chamada, execute o seguinte procedimento:

a Para preencher o novo registo de chamada com informações de um modelo de chamada inteligente existente, clique no ícone de pesquisa junto ao campo Chamada inteligente e selecione a chamada inteligente.

b Introduza ou atualize as informações.

A tabela que descreve os campos de registo de chamadas no final deste procedimento fornece informações adicionais referentes a alguns campos.

**NOTA:** Os administradores de empresas podem personalizar o Oracle CRM On Demand de várias formas, tal como alterar os nomes dos tipos de registo, campos e opções nas listas. Assim, as informações visualizadas poderão ser diferentes das informações padrão descritas na ajuda online. Os campos personalizados definidos pelo administrador da empresa são gravados no modelo Chamada inteligente.

4 Grave o registo efetuando um dos seguintes procedimentos:

- Na página Editar chamada, clique em Gravar.
- Na página Detalhe da chamada, clique em Gravar como chamada inteligente privada ou Gravar como chamada inteligente pública.

Para obter mais informações, consulte [Guardar informações de detalhe da chamada como um modelo \(na página 620\)](#).

5 Em seguida, efetue um dos seguintes procedimentos na página Detalhes da chamada conforme necessário:

- Adicione produtos detalhados, amostras entregues, pedido de amostras ou artigos de linha de itens promocionais ao registo de chamada principal.
- Adicione um artigo de linha do convidado ao registo de chamada principal e, em seguida, adicione produtos detalhados, amostras entregues, pedido de amostras ou artigos de linha de itens promocionais ao registo do convidado.

Para obter mais informações sobre estas tarefas, consulte os seguintes tópicos:

- [Adicionar convidados a chamadas \(na página 605\)](#)
- [Ligar informações do produto detalhado a chamadas \(na página 608\)](#)
- [Ligar informações de amostras entregues a chamadas \(na página 612\)](#)
- [Ligar informações de artigos promocionais a chamadas \(na página 615\)](#)
- [Ligar informações de pedidos de amostras a chamadas \(na página 617\)](#)

6 Clique em Submeter para submeter as informações de detalhe da chamada para processamento, consulte [Submeter informações de detalhe da chamada para controlo do inventário](#).

Campo	Descrição
<b>Informações chave da chamada</b>	
Assunto	Limitado a 100 caracteres. O nome do modelo de chamada inteligente.
Contacto principal	Preenchido automaticamente. Se esta chamada estiver ligada a uma conta e a um contacto, o registo da chamada surgirá como informações relacionadas nas páginas Detalhe da conta e Detalhe do Contacto. <b>NOTA:</b> Este campo não é copiado para o novo registo quando cria um novo registo de chamada a partir de um modelo de chamada inteligente.
Conta	Preenchido automaticamente e só de leitura. Se esta chamada estiver ligada a uma conta e a um contacto, o registo da chamada surgirá como informações relacionadas nas páginas Detalhe da conta e Detalhe do Contacto.

Campo	Descrição
	<b>NOTA:</b> Este campo não é copiado para o novo registo quando cria um novo registo de chamada a partir de um modelo de chamada inteligente.
Morada	<p>Apresenta a morada completa que é retirada dos campos de morada individuais para o registo de conta ou contacto.</p> <p><b>NOTA:</b> Este campo não é copiado para o novo registo quando cria um novo registo de chamada a partir de um modelo de chamada inteligente.</p>
Chamada inteligente	<p>Se a função de utilizador incluir o privilégio, poderá seleccionar um modelo de chamada inteligente.</p> <p><b>NOTA:</b> Este campo não é copiado para o novo registo quando cria um novo registo de chamada a partir de um modelo de chamada inteligente.</p>
Estado	<p>Estado da visita (chamada), que pode ser um dos seguintes: Atribuída, Concluída, Adiada, Em chamada, Em conversa, Em curso, Não iniciada, Planeada, Assinada, Submetida, A submeter, A aguardar alguém.</p> <p>O Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition utiliza os seguintes valores de estado quando está a processar chamadas:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ <b>Planeado.</b> A chamada aparece no Calendário e na secção Chamadas Planeadas nas páginas do Calendário. Para ver as chamadas planeadas no Calendário e na secção Chamadas planeadas na página Calendário, a função de utilizador tem de incluir o privilégio Chamadas: chamadas planeadas no calendário.</li> <li>■ <b>Assinado.</b> O conteúdo da chamada foi recebido pelo destinatário da chamada. O Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition bloqueia a chamada e não poderá efetuar mais alterações às amostras entregues, aos artigos promocionais entregues ou aos pedidos de amostras para a chamada.</li> <li>■ <b>Submetida.</b> O Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition processou a chamada e criou transações para a reconciliação depois do utilizador ter clicado em Submeter na página Detalhes da chamada da conta ou Detalhes da chamada do contacto.</li> <li>■ <b>A submeter.</b> A aplicação Oracle CRM On Demand Disconnected Mobile Sales define este estado, que aciona as regras de fluxos de trabalho que o administrador da empresa configura para atualizar o registo de chamada. O estado A submeter e as regras de fluxos de trabalho são utilizados para suportar a integração do Oracle CRM On Demand com a aplicação Oracle CRM On Demand Disconnected Mobile Sales.</li> </ul> <p><b>NOTA:</b> O estado Assinado ou A submeter aciona uma submissão de chamada para a aplicação Oracle CRM On Demand Disconnected Mobile Sales se o administrador da empresa tiver configurado a ação do evento de execução do fluxo de trabalho no registo Atividade. Para obter informações sobre como configurar esta ação do evento de execução, consulte <i>Configuration Guide for Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition</i>. Para obter informações gerais sobre como configurar regras de fluxos de trabalho, consulte <a href="#">Configuração do fluxo de trabalho (na página 1609)</a>.</p> <p><b>NOTA:</b> Este campo não é copiado para o novo registo quando cria um novo registo de chamada a partir de um modelo de chamada inteligente.</p>
Moeda da atividade	Pode seleccionar uma moeda diferente para converter o preço noutra moeda, se o administrador da empresa tiver configurado essa funcionalidade.

Campo	Descrição
Objetivo	Limite de 1,500 caracteres
Hora de início	Data a hora de início da chamada. O valor predefinido é a data de hoje e as 12:00 horas. <b>NOTA:</b> Este campo não é copiado para o novo registo quando cria um novo registo de chamada a partir de um modelo de chamada inteligente.
Duration	Campo calculado (em minutos) com base na hora de início e na hora de fim. <b>NOTA:</b> Este campo não é copiado para o novo registo quando cria um novo registo de chamada a partir de um modelo de chamada inteligente.
Hora de Fim	O valor predefinido é a hora de início mais 30 minutos. <b>NOTA:</b> Este campo não é copiado para o novo registo quando cria um novo registo de chamada a partir de um modelo de chamada inteligente.
Tipo	Pode ser um dos seguintes: Chamada, Correspondência, Demonstração, Correio eletrónico, Evento, Fax, Reunião, Pessoal, Apresentação, Outros ou Tarefa. Para executar a gestão de amostras, tem de escolher Chamada.
Tipo de chamada	(Só de leitura) Apresenta Chamada da conta, Chamada profissional, Chamada do convidado ou Chamada geral, consoante o tipo de chamada. <b>NOTA:</b> O campo Tipo de chamada assume a predefinição Chamada profissional para as chamadas de contactos, Chamada da conta para as chamadas de contas principais e Chamada do convidado quando adiciona convidados à chamada da conta principal.
N.º de ref.	O campo de texto que pode ser utilizado para armazenar o número de referência de um item relacionado como um documento assinado. <b>NOTA:</b> Este campo não é copiado para o novo registo quando cria um novo registo de chamada a partir de um modelo de chamada inteligente.
<b>Informações adicionais</b>	
Custo	<b>NOTA:</b> Este campo não é copiado para o novo registo quando cria um novo registo de chamada a partir de um modelo de chamada inteligente.
Assinatura no papel	<b>NOTA:</b> Este campo não é copiado para o novo registo quando cria um novo registo de chamada a partir de um modelo de chamada inteligente.
Privado	<b>NOTA:</b> Este campo não é copiado para o novo registo quando cria um novo registo de chamada a partir de um modelo de chamada inteligente.
Descrição	Limite de 16,350 caracteres.
Chamada seguinte	Limite de 1,500 caracteres. <b>NOTA:</b> Este campo não é copiado para o novo registo quando cria um novo registo de chamada a partir de um modelo de chamada inteligente.

## Tópicos Relacionados

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas sobre o controlo de visitas a clientes:

- [Entregar amostras durante uma chamada de vendas \(na página 603\)](#)
- Definir o número máximo de vezes que os contactos podem receber amostras (consultar [Definir o número máximo de vezes que os contactos podem receber amostras sem uma licença do estado válida](#) na página 2032)
- Autorizar contactos a receberem amostras (consultar [Autorizar contactos a receberem amostras](#) na página 2034)
- [Controlar as melhores horas para contacto \(na página 324\)](#)

## Planeamento de chamadas em bloco

Pode criar uma chamada planeada para um ou mais clientes das seguintes formas:

- A partir da página Detalhes da conta ou Detalhes do contacto com um estado de Planeado.  
Para obter mais informações sobre a criação de uma chamada planeada para um cliente na página Detalhes da conta ou Detalhes do contacto, consulte [Controlar visitas \(chamadas de vendas\) para clientes \(na página 224\)](#).
- A partir da página Lista de contas ou Lista de contactos através da utilização da funcionalidade de planeamento de chamadas em bloco.  
Para mais informações sobre a criação de uma chamada planeada para vários clientes a partir da página Lista de contas ou Lista de contactos através da utilização da funcionalidade de planeamento de chamadas em bloco, consulte os procedimentos seguintes.

Quando o estado da chamada é definido como Planeada, a chamada aparece no calendário e na secção Chamadas Planeadas na página Calendário. A secção Chamadas planeadas na página Calendário lista até duas semanas de chamadas planeadas por ordem cronológica para o representante de vendas e apresenta as seguintes informações para cada chamada planeada: data da chamada e hora de início, hora do dia, assunto, contacto a visitar e outras informações da morada do contacto.

A codificação por cores que é utilizada na secção Chamadas Planeadas nas páginas Calendário é determinada pelo tema que utiliza, da seguinte forma:

- As chamadas planeadas em atraso com uma data de início que se encontre no passado aparecem na cor que o administrador seleciona para o texto de alerta no tema.
- As chamadas planeadas futuras com uma data de início que se encontre no futuro aparecem na cor que o administrador seleciona para as ligações da página no tema.

**NOTA:** Para ver as chamadas planeadas no Calendário e na secção Chamadas planeadas na página Calendário, a função do utilizador tem de incluir o privilégio Chamadas: chamadas planeadas no calendário.

É possível criar uma chamada planeada para até 25 clientes através da utilização da funcionalidade de planeamento de chamadas em bloco no Oracle CRM On Demand. Utilize o procedimento seguinte para criar uma chamada planeada para vários contactos.

**NOTA:** Uma chamada planeada é criada para o primeiro dia apropriado dentro de sete dias após o dia atual. Por exemplo, se hoje for Terça-feira e se seleccionar Quarta-feira como o dia da chamada planeada, a chamada é criada para amanhã. No entanto, se seleccionar Terça-feira como o dia da chamada planeada, a chamada é criada para a Terça-feira da próxima semana em vez de hoje, mesmo que a hora do dia que tenha selecionado seja posterior à hora atual. Além disso, é criada apenas uma instância de cada chamada planeada, ou seja, não pode configurar chamadas planeadas para repetir em intervalos.

### ***Para criar uma chamada planeada para vários contactos de cada vez***

- 1 Vá para a Página principal Contactos.

- 2 Selecione a lista de contactos que pretende na secção Listas de contactos da página.
- 3 Na página Lista de contactos, clique em Menu e selecione Planeamento de chamadas em bloco.
- 4 Na página Chamadas planeadas, introduza as informações seguintes para cada contacto que pretende incluir no plano de chamadas em bloco:
  - Introduza o dia da semana em que planeia telefonar.  
As opções válidas são: Domingo, Segunda-feira, Terça-feira, Quarta-feira, Quinta-feira, Sexta-feira e Sábado.
  - Introduza a hora adequada para contacto.  
As opções válidas são: No início da manhã (das 7.00 às 9.00), Manhã (das 9.00 às 11.00), Meio dia (das 11.00 às 13.00), No início da tarde (das 13.00 às 15.00), Tarde (das 15.00 às 17.00), No início da noite (das 17.00 às 19.00), À hora do jantar (das 19.00 às 21.00) e À noite (das 21.00 às 23.00).
- 5 Clique em Concluir.  
Na página Calendário, todas as chamadas planeadas estão agora visíveis no Calendário e na secção Chamadas Planeadas da página, desde que a função do utilizador inclua o privilégio Chamadas: Chamadas Planeadas do Calendário. Uma mensagem de informação é apresentada acima do Calendário indicando o número de chamadas planeadas criadas.
- 6 Clique na ligação adequada no Calendário ou na ligação Assunto adequada na secção Chamadas planeadas da página Calendário para abrir a página Detalhes da chamada.  
Os dados do campo seguintes são automaticamente preenchidos para cada novo registo de chamada criado através do planeamento de chamadas em bloco:
  - O campo Estado tem um valor de Planeado.
  - A Data de início tem um valor que combina o Dia da semana e a Hora adequada para contacto.
  - O campo Data de fim tem um valor igual à Data de início mais 30 minutos.
  - O campo Assunto tem um valor de Chamada Profissional mais o Nome do Contacto.
  - O campo Tipo tem um valor de Chamada.
- 7 Introduza ou atualize as informações nos restantes campos na página Detalhes da chamada conforme pedido.  
Por exemplo, para preencher o novo registo de chamada com informações de um modelo de chamada inteligente existente, clique no ícone de pesquisa junto ao campo Chamada inteligente e selecione a chamada inteligente.  
Para obter mais informações sobre os campos na página Detalhes da chamada, consulte [Controlar visitas \(chamadas de vendas\) para clientes \(na página 224\)](#).
- 8 Se for necessário, adicione artigos de linha ao registo de chamada e clique em Gravar como chamada inteligente privada ou Gravar como chamada inteligente pública.  
Pode ligar informações detalhadas do produto, informações de amostras entregues e itens promocionais para o registo de chamada. Para obter mais informações sobre a adição de artigos de linha para um registo de chamada, consulte Controlo de visitas (chamadas de vendas) para clientes (consultar [Controlar visitas \(chamadas de vendas\) para clientes](#) na página 224).

Utilize os procedimentos seguintes para criar uma chamada planeada para várias contas.

***Para criar uma chamada planeada para várias contas de cada vez***

- 1 Vá para a Página principal Contas.
- 2 Selecione a lista de contas que pretende na secção Listas de contas da página.
- 3 Na página Lista de contas, clique em Menu e selecione Planeamento de chamadas em bloco.

- 4 Na página Chamadas planeadas, introduza as informações seguintes para cada conta que pretende incluir no plano de chamadas em bloco:
  - Introduza o dia da semana em que planeia telefonar.  
As opções válidas são: Domingo, Segunda-feira, Terça-feira, Quarta-feira, Quinta-feira, Sexta-feira e Sábado.
  - Introduza a hora adequada para contacto.  
As opções válidas são: No início da manhã (das 7.00 às 9.00), Manhã (das 9.00 às 11.00), Meio dia (das 11.00 às 13.00), No início da tarde (das 13.00 às 15.00), Tarde (das 15.00 às 17.00), No início da noite (das 17.00 às 19.00), À hora do jantar (das 19.00 às 21.00) e À noite (das 21.00 às 23.00).
- 5 Clique em Concluir.  
Na página Calendário, todas as chamadas planeadas estão agora visíveis no Calendário e na secção Chamadas Planeadas da página, desde que a função do utilizador inclua o privilégio Chamadas: Chamadas Planeadas do Calendário. Uma mensagem de informação é apresentada acima do Calendário indicando o número de chamadas planeadas criadas.
- 6 Clique na ligação adequada no Calendário ou na ligação Assunto adequada na secção Chamadas planeadas da página Calendário para abrir a página Detalhes da chamada.  
Os dados do campo seguintes são automaticamente preenchidos para cada novo registo de chamada criado através do planeamento de chamadas em bloco:
  - O campo Estado tem um valor de Planeado.
  - A Data de início tem um valor que combina o Dia da semana e a Hora adequada para contacto.
  - O campo Data de fim tem um valor igual à Data de início mais 30 minutos.
  - O campo Assunto tem um valor de Chamada para a Conta mais o Nome da Conta.
  - O campo Tipo tem um valor de Chamada.
- 7 Introduza ou atualize as informações nos restantes campos na página Detalhes da chamada conforme pedido.  
Por exemplo, para preencher o novo registo de chamada com informações de um modelo de chamada inteligente existente, clique no ícone de pesquisa junto ao campo Chamada inteligente e selecione a chamada inteligente.  
Para obter mais informações sobre os campos na página Detalhes da chamada, consulte [Controlar visitas \(chamadas de vendas\) para clientes \(na página 224\)](#).
- 8 Se for necessário, adicione artigos de linha ao registo de chamada e clique em Gravar como chamada inteligente privada ou Gravar como chamada inteligente pública.  
Pode ligar informações detalhadas do produto, informações de amostras entregues e itens promocionais para o registo de chamada. Para obter mais informações sobre a adição de artigos de linha para um registo de chamada, consulte Controlo de visitas (chamadas de vendas) para clientes (consultar [Controlar visitas \(chamadas de vendas\) para clientes](#) na página 224).

### Acerca da Propriedade das Chamadas Planeadas

A propriedade de uma chamada planeada é determinada da seguinte forma:

- Se o tipo de registo Atividade for configurado no modo de utilizador, o utilizador que cria a chamada planeada torna-se no proprietário da chamada por predefinição.
- Se o tipo de registo Atividade for configurado no modo misto, o campo Proprietário na chamada planeada fica em branco por predefinição. No entanto, na primeira vez que a chamada for editada, pode ser solicitado ao utilizador que a editar que seja preenchido automaticamente o campo Proprietário ou o campo Livro para a chamada, consoante o modo como o administrador configurar estes campos.
- Se o tipo de registo Atividade for configurado no modo de livro, para a chamada ser criada com êxito, pelo menos uma das seguintes condições deve ser verdadeira:

- Está selecionado um livro customizado como livro predefinido para o tipo de registo Atividade no seu registo de utilizador.
- Está selecionado um livro customizado como livro predefinido no seu registo de utilizador.

Após criar a chamada planeada, o campo Proprietário e o campo Livro na chamada estão ambos em branco. No entanto, na primeira vez que a chamada for editada, é solicitado ao utilizador que a editar que seja preenchido automaticamente o campo Livro, uma vez que se trata de um campo obrigatório quando o tipo de registo Atividade for configurado no modo de livro.

### Tópicos Relacionados

Consulte os tópicos seguintes para obter informações relacionadas:

- [Controlar visitas \(chamadas de vendas\) para clientes \(na página 224\)](#)
- [Entregar amostras durante uma chamada de vendas \(na página 603\)](#)

## Ajustar respostas a mensagens

Um *resposta à mensagem* constitui os comentários recebidos de um público durante a apresentação de um plano de mensagens, durante um determinado período. Os comentários baseiam-se nos cliques do rato ou nos toques de uma caneta de tablet efetuados pelo apresentador. Estes comentários são recolhidos de forma contínua através da entrega de um plano de mensagens e controlados por hora e pelo item do plano de mensagens específico que está a ser apresentado. Para obter mais informações sobre planos de mensagens, consulte [Planos de mensagens \(na página 663\)](#).

As respostas a mensagens apresentadas são recolhidas e preenchidas a partir do software de entrega PCD. As respostas relevantes a interações anteriores devem ser apresentadas no Oracle CRM On Demand. Os privilégios de modificação destas respostas só devem ser concedidos a pessoal administrativo que tem autoridade para ajustar de forma retroativa as respostas ao plano de mensagens.

A função de utilizador tem de incluir o privilégio Gerir entregas de conteúdos personalizados para trabalhar com as páginas da resposta à mensagem.

**NOTA:** Esta funcionalidade só está disponível no Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition. O registo Resposta de mensagem está disponível apenas como um item relacionado de um registo Chamada e não está disponível como um tipo de registo de nível superior.

### Para ajustar uma resposta à mensagem

- 1 A partir de uma página Detalhe da chamada, desloque-se para a secção do item relacionado Respostas de mensagens e clique em Novo.

**NOTA:** Pode ter de adicionar a secção Respostas de Mensagens à página Detalhes da Chamada. Para obter informações sobre como personalizar as disposições da página Detalhes, consulte [Alterar a Disposição da Página Detalhes \(consultar \[Alterar a disposição da página de detalhes\]\(#\) na página 810\)](#). Se a secção Respostas de Mensagens não estiver disponível para adicionar à disposição da página, contacte o administrador da empresa.

- 2 Na página Edição da resposta à mensagem, visualize e ajuste os seguintes campos, conforme necessário.

Campo	Descrição
<b>Informações chave da resposta à mensagem</b>	
Nome	O nome atribuído ao registo de respostas de mensagens. (Campo obrigatório.) <b>NOTA:</b> Por predefinição, o campo Nome é só de leitura. No entanto, uma vez que este campo também é obrigatório, o administrador da empresa tem de personalizar a disposição da página Resposta da mensagem de modo a que o

Campo	Descrição
	campo Nome seja editável para conseguir gravar o registo Resposta da mensagem.
Plano de mensagens	O plano de mensagens que está a ser apresentado para uma determinada resposta à mensagem. Clique no ícone Seletor para escolher um plano de mensagens existente.
Sequência	O número sequencial do item do plano de mensagens correspondente a uma determinada resposta. (Campo obrigatório.)
Item do plano de mensagens	Este campo identifica o item do plano de mensagens específico que está a ser apresentado com o plano de mensagens.
Produto	<p>O produto associado ao plano de mensagens principal. Utilize o ícone de pesquisa para selecionar um produto. (Obrigatório)</p> <p><b>NOTA:</b> O valor do campo Produto tem de ser o mesmo que o registo Plano de mensagens principal. No entanto, o Oracle CRM On Demand não impõe este requisito. Tem de garantir manualmente que este valor é o mesmo que o Plano de mensagens principal. Se não o fizer, encontrará problemas de integridade de dados. Por exemplo, se tiver um campo Produto definido como AAAA no Plano de mensagens e se atualizar o campo Produto de AAAA para BBBB em quaisquer registos PCD secundários (Item do plano de mensagens, Relações de itens do plano de mensagens ou uma Resposta de mensagem), através da utilização dos serviços Internet, o registo PCD secundário descreve incorretamente o produto BBBB, em vez do produto AAAA.</p> <p><b>NOTA:</b> Este campo não está configurado por predefinição. Se necessitar deste campo, contacte 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 ficheiro de gráfico ou multimédia subjacente que constitui o assunto da resposta.</p> <p>Antes da versão 23, o campo Solução era um campo obrigatório por predefinição. No entanto, na versão 23, este campo já não é obrigatório por predefinição. No entanto, se a empresa tiver personalizado a disposição da página para este tipo de registo que tenha ocorrido antes da versão 23, o campo Solução permanece um campo obrigatório para essas disposições personalizadas. Para alterar este campo para Não obrigatório, o administrador da empresa tem de desmarcar a caixa de verificação Obrigatório no campo Solução que foi configurado na disposição da página personalizada para este tipo de registo. Para obter mais informações sobre a configuração de campos, consulte <a href="#">Criar e editar campos (na página 1311)</a>.</p>
Resposta	Os valores pré-configurados para as respostas são os seguintes: Continuar discussão, Dados necessários, Aceite, Não interessado, Rejeitado ou Não mostrado. Selecione um valor na lista pendente.
Notas	Informações descritivas adicionais sobre a resposta.

Campo	Descrição
Secção	Um componente de um item de apresentação (por exemplo, um gráfico) que possa ser ativado durante uma apresentação pelo apresentador. Este componente constitui 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 para selecionar a data e hora de início.
Hora de Fim	O fim do período de resposta quando a última resposta à mensagem foi recebida. Para ajustar, clique no ícone de calendário para selecionar a data e hora de fim.
Duration	O período (em segundos) entre a hora de início e a hora de fim.
Seguimento	O apresentador seleciona esta caixa de verificação durante a apresentação de um plano de mensagens para indicar que foi enviado um pedido de seguimento para um determinado segmento do plano de mensagens. Um pedido de acompanhamento pode incluir o envio de documentação, etc. Este campo não está selecionado por predefinição.
Tipo	<p>A categoria da resposta de mensagem. Utilize a lista de escolha para selecionar um tipo.</p> <p>Os valores predefinidos para o campo Tipo são Resposta de mensagem e Resultado. Selecionar um tipo pode resultar numa disposição de página diferente da disposição da página predefinida para as respostas de mensagens se o administrador tiver configurado as disposições de páginas dinâmicas para este tipo de registo. Por exemplo, se seleccionar Resultado, pode resultar numa disposição da página Resultado da mensagem, caso tenha sido configurado pelo administrador. Para obter mais informações sobre como configurar disposições de páginas dinâmicas para este tipo de registo, consulte <a href="#">Especificar disposições de páginas dinâmicas</a> (consultar <a href="#">Especificar disposições de páginas dinâmicas</a> na página 1414) e consulte também os tópicos sobre as disposições de páginas em <i>Configuration Guide for Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition</i>.</p> <p><b>NOTA:</b> Este campo não está configurado por predefinição. Se necessitar deste campo, contacte o administrador da empresa para o configurar ou consulte <i>Configuration Guide for Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition</i>.</p>

**NOTA:** Os campos Hora de início, Hora de fim, Acompanhamento e Resposta foram obrigatórios em versões anteriores à Versão 24. Na Versão 24, estes campos já não são obrigatórios.

- 3 Grave o registo se tiver ajustado qualquer um dos campos.

## Agendar compromissos com outros utilizadores

Quando pretende agendar um compromisso e notificar outros utilizadores sobre esse compromisso, siga esta sequência:

- 1 Crie um compromisso.
- 2 Convide contactos e utilizadores.

Quando agenda compromissos com outros utilizadores, a aplicação distingue entre:

- **Contactos.** Clientes, parceiros e outros utilizadores listados nas informações da empresa como registos de contacto.
- **Utilizadores.** Os utilizadores do Oracle CRM On Demand na empresa do utilizador.

**3** Verifique a disponibilidade dos utilizadores.

Pode ver a disponibilidade dos utilizadores, mas não dos contactos, dado que não tem acesso a calendários fora da aplicação.

**NOTA:** Para executar este passo, a função de utilizador tem de incluir o privilégio Partilhar calendário.

**4** Envie uma notificação do compromisso a todos os convidados.

### **Para adicionar convidados ao compromisso**

**1** Crie o compromisso, preencha as informações sobre o compromisso e grave o registo.

**2** Na página Detalhes do compromisso, desloque-se para a secção Contactos e clique em Adicionar.

**NOTA:** Poderá ter de adicionar as secções Contacto e Utilizador à disposição. Para obter informações sobre como personalizar as disposições da página Detalhes, consulte [Alterar a Disposição da Página Detalhes](#) (consultar [Alterar a disposição da página de detalhes](#) na página 810).

**3** Na janela de pesquisa, selecione um contacto existente ou clique em Novo e crie um registo de contacto. Os contactos seleccionados aparecem por ordem alfabética.

**4** Clique em OK.

**NOTA:** Para alterar o contacto que é apresentado como Contacto principal, clique na ligação Editar junto ao compromisso na página Calendário. Na página Editar compromissos, clique no ícone de pesquisa junto ao campo Contacto principal, selecione o novo contacto principal e clique em Gravar. O contacto principal aparece no resumo do calendário. O novo contacto principal também é adicionado à secção Contactos da página Detalhes do compromisso, se ainda não existir nesta localização.

**5** Na página Detalhe do compromisso, desloque-se para a secção Utilizadores e clique em Adicionar.

**NOTA:** Quando acrescentar um utilizador a uma equipa da atividade, não pode especificar o perfil de acesso do utilizador para o registo da atividade. É concedido automaticamente ao utilizador o perfil de acesso Só de Leitura para a atividade. O utilizador cujo nome aparece no campo Delegado Por numa atividade recebe automaticamente o perfil de Acesso total para a atividade. O nível de acesso que o utilizador tem para o registo depende do modo como o perfil de acesso está configurado. No entanto, independentemente do modo como o perfil de acesso Só de Leitura está configurado, apenas o proprietário da atividade e o utilizador cujo nome aparece no campo Delegado Por numa atividade podem retirar utilizadores dessa atividade.

**6** Na janela de pesquisa, selecione os utilizadores que pretende convidar para o compromisso.

A lista que aparece na janela de pesquisa contém todos os utilizadores do Oracle CRM On Demand na empresa do utilizador.

**7** Clique em Gravar.

### **Para verificar a disponibilidade dos utilizadores**

**1** Na página Detalhes do compromisso, clique em Disponibilidade do utilizador.

Para que o botão Disponibilidade do utilizador seja apresentado, a função de utilizador tem de incluir o privilégio Partilhar calendário.

Aparece um calendário combinado com a lista de utilizadores e respetivos calendários. As linhas dos utilizadores que não partilharam o respetivo calendário consigo aparecem como barras vazias.

Para ver informações sobre tempo ocupado apresentado no calendário, pare o rato sobre o compromisso.

- 2 Para ver a disponibilidade de outro dia, pode:
  - Clicar nas setas do cabeçalho do calendário para se deslocar para o dia seguinte ou anterior
  - Clicar no ícone de calendário no respetivo cabeçalho
- 3 Atualize a data e a hora do compromisso, se necessário.
- 4 Grave o registo.

**ATENÇÃO:** Não irá aparecer uma mensagem de aviso se criar um compromisso sobreposto.

### **Para enviar uma notificação por correio eletrónico aos convidados (contactos e utilizadores)**

- 1 Na página Detalhes do compromisso, clique em Enviar mensagem de correio eletrónico.
- 2 Abre-se um correio eletrónico com estas informações:
  - **Para.** Convidados (contactos e utilizadores)  
Se a lista exceder 70 convidados, a mensagem de correio eletrónico será enviada para os restantes convidados mas os respetivos endereços de correio eletrónico não aparecerão na linha Para.
  - **Subject.** A linha de Assunto na mensagem de correio eletrónico inclui a palavra *Compromisso* seguida pelos valores dos campos Assunto, Localização, Hora de início e Hora de fim a partir do compromisso. É possível editar o conteúdo da linha de Assunto nessas mensagens de correio eletrónico. No entanto, se o conjunto de caracteres da língua do utilizador utilizar caracteres multi-byte, tem de ativar o suporte para Unicode (UTF-8) no cliente de correio eletrónico. Para obter informações sobre como ativar o suporte para Unicode (UTF-8) num cliente de correio eletrónico, consulte a documentação de ajuda para o cliente de correio eletrónico.

### **Tópicos Relacionados**

Consulte os tópicos seguintes para obter informações relacionadas:

- [Campos da atividade \(na página 247\)](#)
- [Definir a Vista de Calendário Predefinido \(na página 241\)](#)
- [Acerca de Lembretes de Atividade \(na página 215\)](#)

## **Gravar Compromissos como Ficheiros iCalendar**

Este tópico descreve como gravar compromissos como ficheiros iCalendar. Aplica-se apenas a chamadas e compromissos.

O Oracle CRM On Demand permite gravar compromissos no formato de ficheiro iCalendar. Esta funcionalidade permite armazenar os detalhes dos compromissos de forma a que possa transferi-los para outros computadores ou dispositivos (tais como dispositivos móveis) e, em seguida, abri-los em aplicações que suportam o formato iCalendar.

### **Anexos**

Quando grava um compromisso como um ficheiro iCalendar, o Oracle CRM On Demand tenta incluir todos os anexos do compromisso no ficheiro iCalendar. No entanto, o tamanho máximo permitido para um ficheiro iCalendar gravado a partir do Oracle CRM On Demand é de 500 megabytes (MB). Dependendo do tamanho dos anexos, alguns dos anexos podem não ser incluídos no ficheiro iCalendar. O Oracle CRM On Demand seleciona os anexos a serem adicionados ao ficheiro iCalendar da seguinte forma:

- O Oracle CRM On Demand ordena e adiciona os anexos, incluindo os anexos de ficheiro e URL, por ordem crescente alfabética. A ordem é baseada no campo Nome do Anexo.
- Antes de adicionar um anexo ao ficheiro iCalendar, o Oracle CRM On Demand calcula se o anexo irá fazer com que o ficheiro iCalendar exceda o tamanho máximo permitido. Se o anexo não fizer com que o ficheiro iCalendar exceda o tamanho máximo permitido, o anexo é adicionado ao ficheiro. Se o anexo fizer com que o

ficheiro iCalendar exceda o tamanho máximo permitido, o Oracle CRM On Demand ignora esse anexo e avança para o anexo seguinte na lista.

**SUGESTÃO:** Considere mudar o nome dos anexos para que os anexos mais importantes sejam apresentados no início da lista de anexos quando a lista for ordenada por ordem crescente alfabética no campo Nome do Anexo.

O procedimento seguinte descreve como gravar um compromisso como um ficheiro iCalendar.

### **Para gravar um compromisso como um ficheiro iCalendar**

- Efetue um dos seguintes procedimentos:
  - Na vista de calendário diário, semanal ou mensal, clique na ligação Gravar como iCalendar para o compromisso que pretende gravar.
  - Numa página Detalhe do Compromisso ou numa página Detalhe da Chamada, clique em Gravar como iCalendar.

Dependendo das definições do navegador, poder-lhe-á ser pedido que especifique a localização onde pretende gravar o ficheiro iCalendar. O ficheiro iCalendar é gravado com a extensão de ficheiro .ics por predefinição.

### **Tópico relacionado**

Consulte o tópico seguinte para obter informações relacionadas:

- [Acerca de Informações nos Ficheiros iCalendar \(na página 238\)](#)

## **Acerca de Informações nos Ficheiros iCalendar**

Este tópico descreve as informações que o Oracle CRM On Demand escreve nos ficheiros iCalendar. Aplica-se apenas a chamadas e compromissos.

Quando grava um compromisso como um ficheiro iCalendar, as informações do Oracle CRM On Demand são escritas em determinadas propriedades do ficheiro iCalendar. As informações que são escritas no ficheiro iCalendar incluem informações do compromisso, bem como informações dos utilizadores, contactos e anexos que estão ligados ao compromisso. A seguinte tabela mostra as informações que são escritas a partir do Oracle CRM On Demand nas propriedades do iCalendar.

Propriedade iCalendar	Campos do Oracle CRM On Demand	Descrição
ORGANIZER	Proprietário	<p>O nome completo do utilizador que é o proprietário do compromisso.</p> <p><b>NOTA:</b> Se o compromisso não tiver contactos ou utilizadores associados para além do utilizador proprietário do compromisso, a propriedade ORGANIZER não está incluída no ficheiro iCalendar.</p>
ATTENDEE	Nome e Correio Eletrónico	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Cada utilizador associado ao compromisso no Oracle CRM On Demand é adicionado como participante no ficheiro iCalendar. O nome completo e o endereço de correio eletrónico do utilizador são escritos no ficheiro iCalendar.</li> <li>■ Cada contacto associado ao compromisso no Oracle CRM On Demand é adicionado como participante no ficheiro iCalendar. O nome completo e o endereço de correio eletrónico do contacto são escritos no ficheiro iCalendar.</li> </ul>

Propriedade iCalendar	Campos do Oracle CRM On Demand	Descrição
SUMMARY	Assunto	O conteúdo do campo Assunto do compromisso.
LOCATION	Localização	O conteúdo do campo Localização do compromisso.
DTSTART	Hora de início	A data e hora de início do compromisso. Um compromisso que comece às 12:00 A.M. em determinado dia e termine às 12:00 A.M. do dia seguinte é considerado um compromisso de todo o dia. Para os compromissos de todo o dia, VALUE=DATE é escrito no ficheiro iCalendar.
DTEND	Hora de Fim	A data e hora de fim do compromisso. Um compromisso que comece às 12:00 A.M. em determinado dia e termine às 12:00 A.M. do dia seguinte é considerado um compromisso de todo o dia. Para os compromissos de todo o dia, VALUE=DATE é escrito no ficheiro iCalendar.
DESCRIPTIONS	Descrição	O conteúdo do campo Descrição no compromisso.
UID	ID da linha	O ID da linha no registo do compromisso.
CREATED	Criação: Data externa	A data e a hora em que o compromisso foi criado.
LAST-MODIFIED	Modificado: Data externa	A data e hora em que o compromisso foi atualizado pela última vez.
ATTACH	Ficheiro e conteúdo do anexo ou Nome do Anexo e URL	Para um anexo de ficheiro, o nome e o conteúdo do ficheiro são incluídos no ficheiro iCalendar. O conteúdo do ficheiro é codificado utilizando a codificação Base64. Para um anexo de URL, o nome do anexo é incluído como nome de ficheiro com a extensão de ficheiro .txt. O URL é incluído como conteúdo do ficheiro de texto e é codificado utilizando a codificação Base64.

### Tópico relacionado

Consulte o tópico seguinte para obter informações relacionadas:

- [Gravar Compromissos como Ficheiros iCalendar \(na página 237\)](#)

## Visualizar os calendários de outros utilizadores

**Antes de começar.** Para efetuar este procedimento, a função de utilizador tem de incluir o privilégio Partilhar calendário.

Pode ver:

- O calendário de outro utilizador  
Pode ver os calendários individuais dos utilizadores do grupo (se for membro de um grupo) e os calendários de outros utilizadores que partilham explicitamente o respetivo calendário consigo.

**NOTA:** Não pode ver os calendários dos utilizadores que reportam a si, exceto se esses utilizadores forem membros de um grupo predefinido do qual também é membro ou se os utilizadores partilharem explicitamente o calendário consigo.

- Um calendário de grupo (se for membro de um grupo) que combina os calendários de todos os membros do grupo numa única vista de calendário

**NOTA:** A lista mostra os utilizadores por ordem alfabética. Se a lista exceder dez utilizadores, desloque-se na lista para ver calendários de utilizadores adicionais.

Para mais informações sobre grupos, consulte [Gestão de grupos \(na página 1575\)](#).

- Vistas personalizadas que combinam os calendários de outros utilizadores

Por exemplo, poderá estar a trabalhar num projeto especial a curto prazo com utilizadores em diferentes funções. A configuração de uma vista personalizada que inclua apenas os calendários desses utilizadores permite que visualize a agenda desses mesmos utilizadores numa única vista. Quando configurar uma vista de calendário personalizada, pode adicionar à vista os seguintes utilizadores:

- Utilizadores que sejam membros do seu grupo (se for membro de um grupo)
- Utilizadores que partilhem explicitamente o calendário consigo

Para mais informações sobre a configuração de vistas de calendário personalizadas, consulte [Adicionar vistas de calendário personalizadas \(na página 244\)](#).

**NOTA:** Apenas os convidados e os proprietários dos compromissos podem visualizar os detalhes dos compromissos privados.

#### ***Para ver o calendário de outro utilizador***

- 1 Na página Calendário, clique no separador Utilizador, se necessário.
- 2 Na barra de título, clique no ícone de pesquisa e clique no Apelido do utilizador na janela de pesquisa. O calendário desse utilizador preenche a vista Utilizador.

**NOTA:** Só os utilizadores que partilham consigo os respetivos calendários e os utilizadores que são membros do seu grupo é que estão disponíveis para serem selecionados.

#### ***Para regressar rapidamente ao seu próprio calendário***

- Clique no botão O meu calendário na barra de título.

#### ***Para ver um calendário combinado de todos os membros do grupo***

- 1 Na página Calendário, clique no separador Grupo.
- 2 No calendário combinado, pode:
  - Clicar no nome de utilizador para ir para o calendário pessoal desse utilizador.
  - Clicar no ícone apropriado para visualizar o calendário combinado para um único dia, semana ou mês.

No calendário de grupo e nas vistas customizadas do calendário:

- São utilizadas duas cores de fundo diferentes, sendo utilizada uma cor para cada um dos seguintes:
  - As horas de expediente em dias de trabalho.
  - As horas fora do expediente, incluindo todas as horas nos dias que não são dias de trabalho.
- Se não tiver acesso ao calendário de um utilizador incluído numa vista de calendário customizada, a agenda desse utilizador é apresentada a cinzento na vista de calendário customizada, exceto se o utilizador partilhar explicitamente o respetivo calendário consigo. Por exemplo, se um utilizador que foi incluído numa vista de calendário customizada parar de partilhar o respetivo calendário consigo ou se um utilizador que foi incluído

numa vista de calendário customizada ou o grupo predefinido do utilizador se tornar inativo, a agenda desse utilizador é apresentada a cinzento.

**NOTA:** Depois de um utilizador ser acrescentado ao seu grupo predefinido, esse utilizador é incluído na sua vista de calendário de grupo, mas a agenda desse utilizador é apresentada a cinzento da próxima vez que terminar sessão do Oracle CRM On Demand e voltar a iniciar sessão.

- Pode alternar entre a visualização do dia completo e a visualização apenas do horário de expediente.
- Se optar por visualizar apenas o horário de expediente na vista diária, e caso existam compromissos que iniciem antes ou terminem depois do horário de expediente, as horas apresentadas são alargadas para mostrar esses compromissos.
- A duração de um compromisso é arredondada para cima para o intervalo de tempo 15 minutos mais próximo, para fins de apresentação. Por exemplo, um compromisso com uma duração entre 1 a 15 minutos apresenta um compromisso com uma duração de 15 minutos, e um compromisso com uma duração entre 31 e 45 minutos apresenta um compromisso com uma duração de 45 minutos.

### Tópicos Relacionados

Consulte o seguinte tópico para obter as informações relacionadas sobre as vistas de calendário personalizadas:

- [Adicionar vistas de calendário personalizadas \(na página 244\)](#)

## Página de Definições do Calendário

Clique num tópico para ver instruções para executar o seguinte a partir da página Definições do calendário:

- [Partilhar o calendário \(consultar \[Partilhar o Seu Calendário\]\(#\) na página 241\)](#)
- [Definir a Vista de Calendário Predefinido \(na página 241\)](#)
- [Adicionar vistas de calendário personalizadas \(na página 244\)](#)

**NOTA:** Funções do calendário apenas de acordo com o calendário gregoriano. Não pode ser configurado para outros sistemas de calendário.

## Partilhar o Seu Calendário

**Antes de começar.** Para efetuar este procedimento, a função de utilizador tem de incluir o privilégio Partilhar calendário.

Para alargar o acesso ao calendário pessoal a outros utilizadores que não pertençam ao grupo, terá de partilhar explicitamente o calendário com esses utilizadores.

### *Para partilhar o calendário*

- 1 Nas páginas Calendário, clique em Configuração do calendário.
- 2 Na página Definições do calendário, clique em Partilhar calendário.  
Se for membro de um grupo, os membros do grupo são listados na secção Partilha predefinida.
- 3 Na secção A minha lista de partilhas de calendário, clique em Adicionar utilizadores.
- 4 Na página Calendário partilhado, selecione os utilizadores com os quais pretende partilhar o calendário.
- 5 Grave as alterações.

## Definir a Vista de Calendário Predefinido

Este tópico descreve como configurar a sua vista de calendário predefinido a partir da ligação Configuração do Calendário nas páginas do calendário.

Quando configurar a sua vista de calendário predefinido, pode efetuar o seguinte:

- Selecione a vista de calendário que pretende apresentar sempre que clicar no separador Calendário.
- Para os temas clássicos, nas vistas diária e semanal do seu próprio calendário e dos calendários de outros utilizadores que partilham o respetivo calendário com o utilizador, as cores de fundo são as que se seguem: Na aplicação standard, a lista Tarefas Abertas é apresentada, mas pode selecionar uma lista diferente no campo Lista de Atividades na Vista de Calendário de Utilizador nas definições do seu calendário. O seu administrador também pode selecionar uma lista para a sua função de utilizador. Se deixar o campo Lista de Atividades na Vista de Calendário de Utilizador em branco, a definição para a sua função é utilizada e se o campo Lista de Atividades na Vista de Calendário de Utilizador na sua função de utilizador estiver em branco, a lista Tarefas Abertas é apresentada.

Todas as listas que estão disponíveis para si, incluindo as listas privadas, listas públicas, listas do sistema e as listas específicas da sua função de utilizador para o tipo de registo de atividade, estão disponíveis para seleção. Nas vistas diária e semanal do calendário de utilizador, só serão mostradas três das colunas da lista, conforme mostrado:

- A coluna Assunto é sempre mostrada, desde que o campo Assunto seja selecionado como um campo de apresentação na definição de lista.
- As primeiras duas colunas na lista, que não a coluna Assunto, são mostradas.

Se a lista que selecionar for posteriormente apagada ou se se tornar indisponível, a lista apresentada na vista diária e semanal do calendário de utilizador é determinada da seguinte forma:

- Se uma lista for selecionada no campo Lista de Atividades na Vista de Calendário de Utilizador na sua função de utilizador, é apresentada essa lista.
  - Se o campo Lista de Atividades na Vista de Calendário de Utilizador na sua função de utilizador estiver em branco, é apresentada a lista Tarefas Abertas.
- Especifique o dia que deve ser mostrado como o primeiro dia da semana no calendário e nos seletores de datas onde seleciona valores para os campos de datas no Oracle CRM On Demand.
  - Selecione os dias da semana e as horas de expediente que pretende mostrar no seu calendário, se não pretender utilizar as definições de toda a empresa.

Por predefinição, todas as caixas de seleção para os dias da semana estão desmarcadas e os campos Hora de Início das Horas de Expediente e Hora de Fim das Horas de Expediente estão em branco. Quando especificar horas de expediente, pode introduzir apenas uma hora de início e uma hora de fim. Não pode especificar diferentes horas de expediente para dias de trabalho individuais. Se introduzir uma hora de início para as suas horas de expediente, deve introduzir também uma hora de fim que deve ser posterior à hora de início. Da mesma forma, se introduzir uma hora de fim, deve também introduzir uma hora de início. Se necessário, o Oracle CRM On Demand converte a hora de início e a hora de fim que introduzir no formato apropriado para as suas definições locais após gravar as alterações.

Nas vistas diária e semanal do seu calendário e dos calendários individuais de outros utilizadores que partilham o calendário com o utilizador, as horas de início e de fim do horário de expediente podem ser apresentadas à hora certa se utilizar um calendário clássico e à hora certa ou às meias horas se utilizar um calendário moderno. Nas vistas de calendário de grupo e de calendário customizado, as horas de início e de fim do horário de expediente podem ser apresentadas à hora certa. O Oracle CRM On Demand arredonda por defeito a hora de início do horário de expediente para a hora ou meia-hora mais próxima conforme apropriado e arredonda por excesso a hora de fim do horário de expediente para a hora ou meia-hora mais próxima. Por exemplo, se introduzir 08:40 A.M. como hora de início, o Oracle CRM On Demand arredonda por defeito a hora de início para 08:00 A.M. para as vistas de calendário diário e semanal dos calendários individuais, se utilizar um tema clássico, e arredonda por defeito para 08:30 A.M. se utilizar um tema moderno. Se introduzir 5:40 P.M. como hora de fim, o Oracle CRM On Demand arredonda por excesso a hora de fim para 06:00 P.M. para as vistas diária e semanal de calendários individuais num tema clássico ou num tema moderno.

Para obter mais informações sobre como os dias de trabalho e as horas de expediente são mostrados nas vistas de calendário, consulte [Acerca de Dias de Trabalho e Horas de Expediente do Calendário \(na página 207\)](#).

- Selecione informações adicionais para apresentar nos compromissos nas vistas de calendários. Por predefinição, as informações dos campos Assunto, Localização e Nome de Contacto no compromisso são apresentadas nos compromissos das vistas do calendário. Pode optar por apresentar as seguintes informações adicionais:
  - O nome da conta ligada ao compromisso. O nome da conta é uma ligação ao registo da conta.
  - O estado do compromisso.
  - O número de telefone do contacto principal ligado ao compromisso. O número de telefone é uma ligação para o registo do contacto. Se o campo Telefone do Emprego for preenchido no registo do contacto, o número de telefone é apresentado. Se o campo Telefone do Emprego não for preenchido no registo do contacto, e se o campo Telemóvel for preenchido, o número de telemóvel é apresentado.
- Especifique se pretende receber lembretes para as atividades que lhe pertençam ou nas quais esteja incluído na lista de utilizadores, se os lembretes estiverem configurados nas atividades. As opções no campo Notificação da Atividade são as seguintes:
  - **Nenhum.** Se selecionar esta opção, não receberá quaisquer lembretes.
  - **Correio eletrónico.** Se selecionar esta opção, receberá os lembretes por correio eletrónico.
  - **Lembrete sobreposto.** Se selecionar esta opção, os lembretes são apresentados na janela sobreposta Lembrete de Atividade quando tiver sessão iniciada em Oracle CRM On Demand.
  - **Lembrete por Mensagem de Correio Eletrónico e Janela Sobreposta.** Se selecionar esta opção, o utilizador recebe os lembretes por correio eletrónico que são também apresentados na janela sobreposta Lembrete de Atividade quando tiver sessão iniciada em Oracle CRM On Demand.
  - **Em branco.** Se deixar o campo Notificação da Atividade em branco, a opção que está selecionada no campo Notificação da Atividade ao nível da empresa aplica-se a si. A opção predefinida ao nível da empresa é Nenhum, mas o seu administrador pode selecionar uma opção diferente.

O procedimento seguinte descreve o modo como definir a vista de calendário predefinido.

#### ***Para definir a vista de calendário predefinido***

- 1 Nas páginas Calendário, clique em Configuração do calendário.
- 2 Na página Definições do Calendário, clique em Vista de Calendário Predefinido.
- 3 Na página Definições do Calendário Predefinido, especifique as suas preferências da seguinte forma:
  - a Selecione uma vista de calendário.
  - b (Opcional) Selecione a lista de atividades a apresentar nas vias diária e semanal do calendário de utilizador.
  - c Selecione o dia que deve ser mostrado como o primeiro dia da semana no calendário.

Por predefinição, o campo Início da Semana do Calendário a está em branco. Se deixar este campo em branco, é utilizada a definição em toda a empresa do primeiro dia da semana.

**NOTA:** Após alterar o dia de início da semana, deve terminar sessão do Oracle CRM On Demand e iniciar sessão novamente para ver a alteração no calendário e nos seletores de datas em que seleciona valores para os campos de data no Oracle CRM On Demand.
  - d Na secção Semana de Trabalho do Calendário, defina os dias de trabalho e as horas de expediente para o seu calendário, da seguinte forma:
    - Selecione a caixa de seleção para cada dia que pretende mostrar como dia de trabalho no seu calendário. Se selecionar a caixa de seleção para um ou mais dias, apenas esses dias são mostrados como dias de trabalho nas suas vistas de calendário diário e semanal do utilizador, independentemente dos dias de trabalho que sejam especificados ao nível da empresa. Se as caixas de seleção para todos os dias estiverem desmarcadas, os dias de trabalho que são especificados ao nível da empresa aplicam-se ao seu calendário.

- Se pretender especificar uma hora de início para as suas horas de expediente que seja diferente da hora especificada ao nível da empresa, introduza a hora de início no campo Hora de Início das Horas de Expediente.
- Se tiver especificado uma hora de início para as suas horas de expediente, introduza a hora de fim no campo Hora de Fim das Horas de Expediente. A hora de fim deve ser posterior à hora de início.

**NOTA:** Se não introduzir uma hora de início e de fim para as horas de expediente, as horas de expediente que forem especificadas ao nível da empresa aplicam-se ao seu calendário.

- e Na secção Preferências de Informação de Compromissos, selecione as caixas de verificação das informações adicionais que pretende apresentar nos compromissos nas vistas de calendário.
- f No campo Notificação da Atividade, selecione a opção que pretende ou deixe o campo em branco se pretender que a definição ao nível da empresa se aplique a si.
- g Grave as alterações.

## Adicionar vistas de calendário personalizadas

**Antes de começar.** Para efetuar este procedimento, a função de utilizador tem de incluir o privilégio Partilhar calendário.

Se for membro de um grupo (e a sua função tiver o privilégio Partilhar calendário), pode visualizar automaticamente um calendário agregado que combine os calendários de todos os membros do grupo numa única vista de calendário. No entanto, pode pretender configurar diferentes vistas de calendário combinadas de modo a satisfazer as suas necessidades. Para configurar vistas de calendário combinadas, adicione uma vista personalizada.

Por exemplo, poderá estar a trabalhar num projeto especial a curto prazo com utilizadores em várias funções. A configuração de uma vista personalizada que inclua apenas os calendários desses utilizadores permite que visualize a agenda desses mesmos utilizadores numa única vista. Quando configurar uma vista de calendário personalizada, pode adicionar à vista os seguintes utilizadores:

- Utilizadores que sejam membros do seu grupo (se for membro de um grupo)
- Utilizadores que partilhem explicitamente o calendário consigo

**NOTA:** As vistas personalizadas não lhe permitem alterar o dia de início da semana ou a hora de início do dia.

### **Para adicionar uma vista de calendário personalizada**

- 1 Nas páginas Calendário, clique na ligação Configuração do calendário.
- 2 Na página Definições do calendário, clique em Gerir vistas do grupo.  
Na página Gerir vistas, o nome do grupo aparece na secção Vistas padrão.
- 3 Clique em Acrescentar.
- 4 Na página Gerir vista, introduza um nome e uma descrição para a vista.

**NOTA:** Não é possível selecionar um grupo completo para partilhar calendários, em vez disso, terá de adicionar cada membro desse grupo a uma vista personalizada como utilizador.

- 5 Grave o registo.
- 6 Na página Gerir vistas, clique no Nome do novo grupo.  
Aparece a página Gerir detalhe da vista.
- 7 Clique em Adicionar membros e selecione os utilizadores.
- 8 Grave o registo.  
No separador Grupo de calendários, a nova vista aparece na lista pendente.

## Ver listas de tarefas de grupo

Se a sua empresa utilizar a opção de atribuição de grupos e o utilizador for membro de um grupo, pode visualizar uma lista consolidada das tarefas pertencentes a um membro do seu grupo ou que têm um membro do seu grupo na equipa da atividade. Para mais informações sobre grupos, consulte [Gestão de grupos \(na página 1575\)](#).

### *Para ver as listas de tarefas de grupo*

- 1 Na página Calendário, clique no separador Tarefas de grupo.
- 2 A partir da lista pendente, selecione a lista de tarefas que pretende ver.

**NOTA:** As tarefas que os outros utilizadores marcaram como privadas não são mostradas na lista de tarefas do grupo.

## Utilizar scripts de avaliação de atividades

O administrador da empresa pode ter configurado os scripts de avaliação para o ajudar a reunir informações sobre e avaliar as atividades, tais como tarefas, compromissos e chamadas de vendas. Um *script de avaliação* consiste numa série de perguntas utilizadas para recolher dados do cliente. As respostas são pontuadas, recebem uma ponderação e são comparadas com um limiar especificado para determinar o resultado apropriado ou ação.

**NOTA:** As Chamadas inteligentes não têm Avaliações de atividades ativadas neste momento.

**Antes de começar.** Para utilizar scripts de avaliação, a função de utilizador tem de ser configurada para permitir acesso aos registos de avaliação. Para mais informações acerca das definições necessárias, consulte [Acerca de scripts de avaliação \(na página 2017\)](#).

### *Para utilizar um script de avaliação de atividades*

- 1 Selecione a atividade.  
Para obter mais informações sobre como selecionar atividades, consulte [Localizar registos \(na página 79\)](#).  
Para obter mais informações sobre atividades, consulte [Calendário e atividades \(na página 203\)](#).
- 2 Na página Detalhes (página Detalhes da chamada, do compromisso ou da tarefa) para a atividade, desloque-se para a secção Avaliação de atividades e clique em Adicionar.

**NOTA:** Pode ter de adicionar a secção Avaliação da Atividade à página da disposição. Para obter informações sobre como personalizar as disposições da página Detalhes, consulte [Alterar a Disposição da Página Detalhes \(consultar Alterar a disposição da página de detalhes na página 810\)](#).

- 3 Na janela de pesquisa, pesquise o script apropriado e clique em Selecionar. Pode utilizar os campos de filtro na parte superior da janela de pesquisa para filtrar a lista de scripts.
- 4 Na página Avaliações de atividades, selecione a resposta para a cada pergunta do script e clique em Gravar.  
A página Detalhes (página Detalhes da chamada, do compromisso ou da tarefa) para a atividade volta a aparecer.  
Dependendo do resultado do script, alguns dos campos no registo podem ter sido atualizados automaticamente.

## Acerca da Sincronização de Eventos e de Compromissos

Se o administrador da empresa selecionar a definição Apresentar Eventos no Calendário na página Perfil da Empresa, o Oracle CRM On Demand apresenta os detalhes dos registos do evento no calendário. Se a definição estiver selecionada, o Oracle CRM On Demand mantém automaticamente um registo do compromisso associado para um registo de evento. Quando um utilizador cria, atualiza ou elimina um evento através da IU, o Assistente de Importação, ou os serviços Web, o Oracle CRM On Demand cria, atualiza ou elimina o registo de

compromisso associado. Por outro lado, o Oracle CRM On Demand atualiza ou elimina automaticamente o registo de evento original sempre que atualiza ou elimina o registo de compromisso correspondente do evento através dos mesmos canais.

Por exemplo, considere um evento denominado Conferência de Cardiologistas agendado para ocorrer das 9h00 de 20/07/2015 às 17h00 de 20/07/2015 no Marriott Hotel. O Oracle CRM On Demand cria um registo de compromisso da seguinte forma:

- Define o assunto para Conferência de Cardiologistas
- Define a hora e data de início do compromisso às 9h00 de 20/07/2015 e de fim às 17h00 de 20/07/2015
- Define a localização para Marriot Hotel
- Define o tipo de atividade para Evento

Oracle CRM On Demand apresenta o compromisso do evento no calendário do Oracle CRM On Demand. Além disso, os calendários para outros produtos sincronizados com o Oracle CRM On Demand tal como o Oracle CRM On Demand Desktop apresentam também o compromisso.

A seguinte tabela mostra a correspondência de campos entre um registo do evento e o correspondente registo do compromisso.

Campo de Registo de Evento	Campo de Registo de Compromisso
Nome	Assunto
Hora de início	Hora de início
Hora de Fim	Hora de Fim
Localização	Localização
Proprietário	Proprietário
Livro	Livro

Quando um utilizador cria um evento, o Oracle CRM On Demand cria o compromisso correspondente e copia estes campos a partir do evento para o compromisso. Para além disso, o Oracle CRM On Demand copia determinados registos secundários para um evento, tal como um utilizador acrescentado a uma equipa do evento ou um livro que seja acrescentado a um evento. De modo semelhante, o Oracle CRM On Demand cria estes registos secundários para eventos quando são criados num registo de compromisso. Na entrada de calendário que o Oracle CRM On Demand cria para um evento, é apresentado o nome e a localização do evento como o assunto e localização do compromisso, com a localização entre parênteses. Ao clicar na ligação Assunto será direcionado para a página Detalhe do Compromisso, tal como com qualquer entrada de calendário não associada a um evento.

**NOTA:** Para registos de eventos pré-existentes, sempre que o utilizador atualiza um evento e o grava, o Oracle CRM On Demand cria automaticamente o compromisso, juntamente com o livro e os registos secundários do utilizador, a partir desse momento no tempo. Ou seja, o Oracle CRM On Demand não apresenta eventos antigos no calendário até o utilizador atualizar e gravar o evento novamente. A ação de acrescentar ou retirar quaisquer registos secundários de um evento não é considerada como uma atualização ao registo do evento e não aciona a criação de um compromisso. Além disso, se o administrador da empresa desmarcar a definição Apresentar Eventos no Calendário no perfil da empresa, o Oracle CRM On Demand deixa de criar um compromisso de evento associado correspondente a novos eventos. No entanto, os compromissos de eventos existentes criados desde o momento em que o administrador selecionou a definição permanece no Oracle CRM On Demand e o Oracle CRM On Demand continua a sincronizar esses compromissos de eventos com as atualizações de

eventos correspondentes para evitar a discrepância de dados entre o evento e o compromisso do evento. No entanto, o Oracle CRM On Demand não apresenta o compromisso do evento no calendário porque o administrador desmarcou a definição.

Quando um utilizador apaga um compromisso de evento com correspondência ou o evento original, o Oracle CRM On Demand apaga o compromisso de evento com correspondência e o próprio evento, incluindo os registos secundários partilhados, tais como um registo de utilizador partilhado ou um registo de livro partilhado. Os utilizadores podem recuperar o registo da página Itens Eliminados durante 30 dias após a eliminação. Restaurar um destes registos restaura o outro registo correspondente. Por exemplo, restaurar um evento restaura o compromisso correspondente a esse evento.

Os utilizadores que são acrescentados a um compromisso sincronizado como um utilizador, são acrescentados ao evento como membros da equipa com acesso só de leitura ao evento, e os utilizadores acrescentados a um evento sincronizado têm acesso só de leitura aos registos do compromisso. O Oracle CRM On Demand avalia a união do acesso aos registos a partir da equipa e do perfil de acesso predefinido anexado à função do utilizador para determinar o acesso do utilizador ao registo. Os membros do grupo do utilizador não são acrescentados a um evento como membros da equipa. Independentemente do canal a partir do qual um utilizador é acrescentado como um membro da equipa do evento, esse utilizador é acrescentado ao compromisso como um utilizador.

Os utilizadores que podem aceder a um compromisso sincronizado através de um livro, têm o mesmo acesso ao evento através do livro, e se puderem aceder a um evento sincronizado através de um livro, têm o mesmo acesso ao compromisso através do livro. O compromisso do evento não é apresentado no calendário de um utilizador que obtém acesso através de um livro, no entanto, o utilizador obtém acesso ao registo do compromisso do evento nas listas de compromissos. Se existir um fluxo de trabalho num evento com uma ação Atribuição de Livro, o livro que é atribuído ao evento é também atribuído ao compromisso sincronizado. O inverso também é verdadeiro, ou seja, se existir um fluxo de trabalho numa atividade com uma ação Atribuição de Livro, o livro que é atribuído ao compromisso é também atribuído ao evento sincronizado.

### Tópicos Relacionados

Consulte os tópicos seguintes para obter informações relacionadas:

- [Gerir calendários e atividades \(na página 211\)](#)
- [Gerir Eventos \(na página 568\)](#)
- [Apagar e Restaurar Registos \(consultar \[Eliminar e restaurar registos\]\(#\) na página 186\)](#)

## Campos da atividade

Utilize a página Editar tarefa para acrescentar uma tarefa ou atualizar detalhes de uma tarefa existente. Utilize a página Editar compromisso para acrescentar um compromisso ou atualizar detalhes de um compromisso existente. Utilize a página Editar chamada para atualizar os detalhes de uma chamada planeada existente. As páginas Editar mostram o conjunto completo de campos para uma tarefa ou compromisso.

**SUGESTÃO:** Também pode editar as atividades na página [Lista de atividades](#) e nas páginas [Detalhes do compromisso](#), [Detalhes da tarefa](#) e [Detalhes da chamada](#). Para obter mais informações sobre a atualização de registos, consulte [Atualizar detalhes do registo \(na página 123\)](#).

**NOTA:** Os administradores de empresas podem personalizar o Oracle CRM On Demand de várias formas, tal como alterar os nomes dos tipos de registo, campos e opções nas listas. Assim, as informações visualizadas poderão ser diferentes das informações padrão descritas na ajuda online.

A tabela seguinte fornece informações adicionais relativas a alguns campos disponíveis na página Editar tarefa e .compromisso. Para obter mais informações sobre os campos disponíveis na página Editar chamada, consulte [Controlar visitas \(chamadas de vendas\) a clientes \(consultar \[Controlar visitas \\(chamadas de vendas\\) para clientes\]\(#\) na página 224\)](#).

**NOTA:** Se o tipo de registo Atividade for configurado em modo misto ou modo de livro, o campo Sinalizador delegado não tem de estar presente nas disposições da página do compromisso, tarefa ou detalhe da chamada, caso contrário ocorrerá um erro quando tentar gravar o compromisso, tarefa ou chamada.

Campo	Descrição
Conta	Conta ligada a esta atividade.
Lembrete do Compromisso	<p>O período de tempo antes da hora de início do compromisso em que os lembretes relativos ao compromisso devem ser enviados. Os lembretes são enviados para o proprietário do compromisso e para cada utilizador na lista de utilizadores do compromisso, se as definições do campo Notificação da Atividade no registo do utilizador ou ao nível da empresa permitirem que sejam enviados ao utilizador lembretes de atividade. Para obter informações sobre o campo Notificação da Atividade, consulte Configurar a Vista de Calendário Predefinido (consultar <a href="#">Definir a Vista de Calendário Predefinido</a> na página 241). Para obter informações sobre o formato e conteúdo dos lembretes que são enviados para os utilizadores, consulte <a href="#">Acerca de Lembretes de Atividade (na página 215)</a>. Se deixar o campo Lembrete do Compromisso em branco, nenhum lembrete será enviado relativamente ao compromisso.</p> <p><b>NOTA:</b> Se alterar o período de tempo especificado para o lembrete de um compromisso existente, a alteração aplica-se ao lembrete para todos os utilizadores do compromisso.</p> <p>O campo Lembrete do Compromisso não aparece na página Detalhe do Compromisso por predefinição na aplicação standard, mas o seu administrador pode acrescentar o campo à disposição da página para a sua função.</p>
Estado da aprovação	<p>O estado da aprovação do registo quando a tarefa é criada. Por predefinição, este campo não é apresentado. Os administradores da empresa podem acrescentar este campo à disposição da página Atividade. Os administradores da empresa podem utilizar este campo para auxiliar no controlo das aprovações do registo para o Partner Relationship Management. Este campo pode ser preenchido como parte de um fluxo de trabalho. Para obter mais informações sobre o fluxo de trabalho Criar tarefa, consulte Criar ações do fluxo de trabalho: Criar tarefa (consultar <a href="#">Criar ações de fluxo de trabalho: Criar tarefa</a> na página 1658). Para obter mais informações sobre como configurar o Partner Relationship Management, consulte 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 referência ou Chamada de revisão, tal como Sem resposta, Compromisso, Manter contacto ou Ficheiro obsoleto. Quando introduz um valor neste campo, este torna-se só de leitura.</p>
Campanha	A campanha que está ligada a esta atividade.
Comentários	Este campo contém comentários sobre a atividade. Tem um limite de 250 caracteres.

Campo	Descrição
Data de conclusão	<p>A data e hora em que a atividade foi concluída. Nas tarefas, este campo é automaticamente preenchido quando o campo Estado é definido para Concluído ou o botão Marcar como concluído é clicado.</p> <p>Nos compromissos, se a Data de conclusão for deixada em branco, é automaticamente definida para o mesmo valor que o campo Hora de fim quando o compromisso é criado e gravado. Se o campo Data de conclusão não estiver configurado como um campo só de leitura, pode introduzir uma data neste campo diferente da data de fim no compromisso. No entanto, se alterar posteriormente o valor no campo Hora de fim, o valor no campo Data de conclusão será automaticamente alterado para o novo valor no campo Hora de fim. Alterar a data no campo Data de conclusão também não resulta na caixa de seleção Concluído no compromisso a ser selecionado ou no campo Estado a ser definido para Concluído, mesmo que a nova data seja no passado.</p> <p>O campo Data de conclusão nunca pode ser deixado em branco nos compromissos porque o Oracle CRM On Demand utiliza este campo para determinar quais os compromissos a incluir nas listas Atividades abertas e Compromissos abertos que aparecem em várias áreas no Oracle CRM On Demand. Se limpar o valor do campo Data de conclusão num compromisso, o Oracle CRM On Demand redefine automaticamente o campo para o mesmo valor que o campo Hora de fim.</p>
Concluído	Nas tarefas, esta caixa de seleção é automaticamente selecionada quando o campo Estado na tarefa é definido para Concluído. Nos compromissos, esta caixa de seleção não é automaticamente selecionada quando o campo Estado no compromisso é definido para Concluído.
Contacto principal	Contacto principal ligado a esta atividade. Para empresas com a funcionalidade Grupo, este é o Contacto principal nas vistas Calendário.
Delegado por	O utilizador que delegou a atividade a outro proprietário. Se o campo Delegado por estiver em branco quando atribuir a atividade a outro proprietário, o nome de utilizador aparece automaticamente no campo Delegado por após a reatribuição da atividade. No entanto, se o campo Delegado por já estiver preenchido com o nome de um utilizador, o campo não será atualizado automaticamente quando reatribuir a atividade. Se for necessário, pode atualizar manualmente o campo de modo a que mostre o nome do utilizador ou o nome de qualquer outro utilizador. As alterações no campo Delegado por não são auditadas por predefinição.
Descrição	Informações adicionais sobre esta atividade. Limite de 16,350 caracteres.
Data de conclusão	Data em que esta tarefa vence (aplica-se apenas a tarefas).
Hora de Fim	<p>A data e hora de conclusão do compromisso (aplica-se apenas a compromissos). O valor predefinido para a data de hoje é 13:00 horas. O Oracle CRM On Demand atualiza automaticamente este campo, utilizando a hora de início e a duração do compromisso.</p> <p>Se deixar o campo Data de conclusão num compromisso em branco, a Data de conclusão é automaticamente preenchida com o valor do campo Hora de fim. Se</p>

Campo	Descrição
	alterar o valor no campo Hora de fim, o valor no campo Data de conclusão será automaticamente alterado para o novo valor no campo Hora de fim.
Pista	Pista ligada a esta atividade.
Localização	Local em que ocorre o compromisso (aplica-se apenas a compromissos).
Oportunidade	Oportunidade ligada a esta atividade.
Proprietário	<p>O proprietário do registo da atividade.</p> <p>Dependendo do modo de propriedade do registo que o administrador da empresa configure para o tipo de registo, poderá ver o campo Proprietário ou o campo Livro, ou ambos os campos na página Detalhes do registo, e um ou ambos os campos poderão estar em branco. Para obter mais informações sobre os modos de propriedade do registo, consulte <a href="#">Acerca de acesso a dados, partilha do registo e propriedade do registo (na página 50)</a>.</p>
Priority	<p>O nível de prioridade, como 1-Alta, 2-Média ou 3-Baixa. O nível de prioridade aplica-se apenas às tarefas. O valor predefinido é 3-Baixa. Se o campo Prioridade não for um campo obrigatório para as tarefas na empresa, pode criar uma tarefa com um valor nulo no campo Prioridade. No entanto, se o campo Prioridade for definido como um valor não nulo quando uma tarefa é criada ou atualizada, não poderá alterar mais tarde o campo Prioridade dessa tarefa para um valor nulo, mesmo que o campo Prioridade não seja um campo obrigatório.</p> <p><b>NOTA:</b> Se o administrador da empresa alterar os valores de apresentação para o campo Prioridade a partir dos valores predefinidos (por exemplo, a partir do valor predefinido de <i>1-Elevada</i> para um valor de <i>Mais elevada</i>), Oracle CRM On Demand não apresentará setas no campo Prioridade para as listas de tarefas, a menos que o administrador da empresa utilize os seguintes padrões: <i>1-etiqueta</i>, <i>2-etiqueta</i> ou <i>3-etiqueta</i>, em que <i>etiqueta</i> é o nome que o administrador da empresa atribui à prioridade da tarefa. Neste caso, Oracle CRM On Demand apresenta uma seta para cima para <i>1-etiqueta</i>, nenhuma seta para <i>2-etiqueta</i>, uma seta para baixo para <i>3-etiqueta</i> e nenhuma seta para quaisquer outros valores de apresentação. Por exemplo, Oracle CRM On Demand apresenta uma seta para cima para um valor de <i>1-A minha mais elevada</i>, mas não apresenta nenhuma seta para um valor de <i>A minha mais elevada</i>. Oracle CRM On Demand não apresenta setas para quaisquer valores personalizados, que o administrador da empresa adicione à lista de escolha do campo Prioridade. Para obter mais informações sobre a alteração dos valores predefinidos para listas de escolha, como o campo Prioridade, consulte <a href="#">Alterar valores da lista de escolha (consultar Changing Picklist Values na página 1349)</a>.</p>
Privado	Se a caixa de seleção Privado estiver selecionada, o registo da atividade não está visível por predefinição para os outros utilizadores, mesmo se a atividade estiver associada a um registo que esteja visível para outros utilizadores. No entanto, é possível que o registo da atividade esteja visível para alguns utilizadores. Os utilizadores com o privilégio Ver atividades privadas e a definição Posso ler todos os registos para o tipo de registo Atividade ativado na respetiva função de utilizador podem ver todas as atividades marcadas como privadas, independentemente do proprietário da atividade. O privilégio Ver atividades privadas não permite que um

Campo	Descrição
	utilizador atualize ou elimine uma atividade marcada como privada e que pertence a outro utilizador. Os utilizadores com o privilégio Eliminar qualquer atividade e a definição Posso ler todos os registos para o tipo de registo Atividade ativado na respetiva função podem eliminar atividades das quais não são proprietários ou atividades que estão marcadas como privadas. Normalmente, os privilégios Eliminar qualquer atividade e Ver atividades privadas são atribuídos apenas a administradores da empresa.
Motivo da rejeição	Indica o motivo da devolução ou rejeição de um artigo. Por predefinição, este campo não é apresentado. Os administradores da empresa podem acrescentar este campo à disposição da página Atividade. Os administradores da empresa podem utilizar este campo para auxiliar no controlo das aprovações do registo para o Partner Relationship Management. Este campo pode ser preenchido como parte de um fluxo de trabalho. Para obter mais informações sobre o fluxo de trabalho Criar tarefa, consulte Criar ações do fluxo de trabalho: Criar tarefa (consultar <a href="#">Criar ações de fluxo de trabalho: Criar tarefa</a> na página 1658). Para obter mais informações sobre como configurar o Partner Relationship Management, consulte Oracle CRM On Demand for Partner Relationship Management Configuration Guide.
Pedido de assistência	Pedido de assistência ligado a esta atividade.
Hora de início	Data e hora de início do compromisso (aplica-se apenas a compromissos). O valor predefinido é a data de hoje e as 12:00 horas.
Estado	<p>O estado da tarefa ou do compromisso, por exemplo, Concluído, Deferido, Em curso, A Aguardar Alguém ou Não Iniciado.</p> <p><b>NOTA:</b> Os administradores podem editar a lista de escolha Estado e acrescentar novos valores ou atualizar os valores existentes, se a respetiva função incluir os privilégios <i>Customizar Aplicação - Editar Lista de Escolha 'Estado' da Atividade</i> e <i>Customizar Aplicação</i>. Para obter informações sobre como customizar valores da lista de escolha, consulte <i>Alterar Valores da Lista de Escolha</i> (consultar <a href="#">Changing Picklist Values</a> na página 1349).</p> <p><b>ATENÇÃO:</b> A adição ou edição dos valores que estão disponíveis por predefinição na lista de escolha para o campo Estado para o tipo de registo Atividade poderá produzir resultados não pretendidos para o processamento da atividade. O Oracle CRM On Demand procura especificamente os valores dos campos Concluído, Submeter, Enviado ou Planeado quando processa as atividades. Se a sua empresa desativar estes valores dos estados e substituí-los por valores customizados, o processamento da atividade na aplicação do Oracle CRM On Demand não funcionará conforme documentado. Consequentemente, a alteração dos valores na lista de escolha do campo Estado para o tipo de registo Atividade não é recomendada.</p>
Assunto	Título ou breve descrição desta atividade.

Campo	Descrição
Subtipo	<p>O tipo de objeto da aprovação. Por predefinição, este campo não é apresentado. Os administradores da empresa podem acrescentar este campo à disposição da página Atividade. Os administradores da empresa podem utilizar este campo para auxiliar no controlo das aprovações do registo para o Partner Relationship Management. Este campo pode ser preenchido como parte de um fluxo de trabalho. Para obter mais informações sobre o fluxo de trabalho Criar tarefa, consulte Criar ações do fluxo de trabalho: Criar tarefa (consultar <a href="#">Criar ações de fluxo de trabalho: Criar tarefa</a> na página 1658). Para obter mais informações sobre como configurar o Partner Relationship Management, consulte Oracle CRM On Demand for Partner Relationship Management Configuration Guide.</p>
Lembrete da Tarefa	<p>A data e hora em que os lembretes relativos à tarefa devem ser enviados. Os lembretes são enviados para o proprietário do compromisso e para cada utilizador na lista de utilizadores da tarefa, se as definições do campo Notificação da Atividade ao nível do utilizador ou ao nível da empresa permitirem que sejam enviados lembretes de atividade ao utilizador. Para obter informações sobre o campo Notificação da Atividade, consulte Configurar a Vista de Calendário Predefinido (consultar <a href="#">Definir a Vista de Calendário Predefinido</a> na página 241). Para obter informações sobre o formato e conteúdo dos lembretes que são enviados para os utilizadores, consulte <a href="#">Acerca de Lembretes de Atividade (na página 215)</a>. Se deixar o campo Lembrete da Tarefa em branco, nenhum lembrete será enviado relativamente à tarefa.</p> <p><b>NOTA:</b> Se alterar a data ou hora para o lembrete de uma tarefa existente, a alteração aplica-se ao lembrete para todos os utilizadores da tarefa.</p> <p>O campo Lembrete da Tarefa não aparece na página Detalhe da Tarefa por predefinição na aplicação standard, mas o seu administrador pode acrescentar o campo à disposição da página para a sua função.</p> <p><b>NOTA:</b> Se alterar a data limite para uma tarefa, o campo Lembrete da Tarefa não é atualizado automaticamente. Se pretender alterar a data e hora para o lembrete da tarefa, deve atualizar este campo manualmente.</p>
Tipo	<p>Para as tarefas e compromissos, este campo refere-se a uma categoria, tal como Aprovação, Chamada de Aniversário, Chamada, Correspondência, Demonstração, Correio Eletrónico, Evento, Fax, Almoço, Reunião, Pessoal, Apresentação, Outros, Chamada de Referência, Chamada de Revisão ou Tarefa.</p>
Atividade	<p>Este campo da lista de escolha só de leitura refere-se ao tipo de atividade, nomeadamente Tarefa, Compromisso, Tarefa Automatizada, Atividade COD ou Chamada Inteligente.</p> <p><b>NOTA:</b> Este campo não aparece nas disposições da página Atividade por predefinição, tais como disposições da página Tarefa ou disposições da página Compromisso, etc.</p>

# 3 Marketing

---

O Oracle CRM On Demand fornece os seguintes tipos de registo para informações de marketing:

- **Campanhas.** Utilize estas páginas para gerir campanhas de marketing e para gerir pistas e oportunidades qualificadas.
- **Leads.** Utilize estas páginas para controlar pistas para novas oportunidades de vendas e para automatizar o processo de conversão de pistas.

## Gerir marketing

Para gerir marketing, execute os seguintes processos.

- 1 [Processo de processamento de campanhas \(na página 253\)](#).
- 2 [Processo de processamento de pistas \(na página 253\)](#).

### Processo de processamento de campanhas

Para processar campanhas, execute as seguintes tarefas:

- 1 Criar um registo da campanha, consulte [Criar registos \(na página 54\)](#) e Campos da campanha (consultar [Campos de Campanha](#) na página 259).
- 2 Atribuir destinatários da campanha, consulte [Visar contactos para campanhas \(na página 257\)](#).
- 3 Executar a campanha.
- 4 Controlar respostas da campanha, consulte [Gravar respostas a campanhas \(consultar Registrar respostas a campanhas](#) na página 258).
- 5 Avaliar a eficácia da campanha, consulte [Avaliar eficácia da campanha \(na página 259\)](#).
- 6 Associar pistas à campanha. Se a campanha gerar pistas, tem de associar as novas pistas à campanha de onde são provenientes, consulte [Criar registos \(na página 54\)](#) e Campos de pistas (consultar [Campos de pista](#) na página 278).

### Processo de processamento de pistas

Para processar pistas, execute as seguintes tarefas:

- 1 Configurar regras de atribuição de pistas, consulte [Acerca de regras de atribuição \(na página 1689\)](#) e [Configurar regras de atribuição \(na página 1693\)](#).
- 2 Configurar regras de conversão de pistas, consulte [Pistas \(na página 261\)](#) e [Correspondência de campos adicionais durante a conversão de pistas \(na página 1699\)](#).
- 3 Configurar disposições de conversão de pistas, consulte [Criar disposições de conversão de pistas \(consultar Criar disposições da conversão de pistas](#) na página 1700).
- 4 Criar scripts de qualificações de pistas, consulte [Utilizar scripts de qualificação de pistas \(na página 271\)](#).
- 5 Qualificar a pista, consulte [Qualificar pistas \(na página 270\)](#).

## 6 Converter ou rejeitar a pista.

Pode converter pistas em registos de conta, negócio, contacto ou oportunidade, consulte [Converter pistas em contas, contactos, registos de negócio ou oportunidades \(na página 272\)](#). Se decidir que uma pista não é valiosa, pode removê-la do processo de gestão de pistas, consulte [Rejeitar pistas \(na página 277\)](#).

## Campanhas

Utilize as páginas da Campanha para criar, atualizar e controlar campanhas. Uma *campanha* é o veículo ou projeto no qual transmite uma mensagem de marketing a um ou mais grupos de pessoas, incluindo clientes potenciais existentes. Normalmente, as campanhas fornecem uma oferta promocional a canais de comunicação diferentes para reter os clientes atuais ou adquirir novos clientes. O objetivo é gerar um interesse adicional nos produtos e serviços da empresa.

A utilização de campanhas permite-lhe executar o seguinte:

- Armazenar, num único local, informações da campanha, tais como custos orçamentados comparados com custos reais, pistas visadas e material de marketing (por exemplo, brochuras e material gráfico).
- Partilhar, em tempo real, vistas de campanhas com a equipa de marketing e partilhar informações da campanha com a equipa de vendas a partir da mesma localização.
- Ver os resultados da campanha visualizando pistas e oportunidades, que são geradas para cada campanha.
- Utilizar relatórios predefinidos para avaliar os resultados e determinar o retorno do investimento das atividades da campanha em tempo real.
- Realizar comparações históricas entre campanhas atuais e campanhas anteriores para identificar tendências.

Os gestores de vendas e de marketing podem importar pistas e ligar as mesmas a uma campanha existente. Em primeiro lugar, as informações da pista têm de ser formatadas num ficheiro de valores separados por vírgulas (.csv).

### Campanhas, pistas, oportunidades e contactos

Durante uma campanha, pode gerar várias pistas ligadas à campanha. Se converter algumas dessas pistas em novas oportunidades, contactos ou contas, a ligação à campanha será transportada das pistas originais para as oportunidades, contactos e contas convertidas. Por exemplo, a Campanha A cria 100 pistas, da P1 à P100. O utilizador liga cada uma destas pistas à Campanha A. As pistas P1 à P90 nunca mostram o potencial da produção de receitas. As pistas L91 a L100 mostram potencial de receita, pelo que deverá convertê-las em oportunidades O1 a O10. Cada uma destas oportunidades é automaticamente ligada à Campanha A através da respetiva pista de origem. Alguns meses mais tarde, irá rever a eficácia da Campanha A. Olha para o registo da Campanha A e vê que existem 100 pistas e 10 oportunidades ligadas ao mesmo. Pode comparar estes resultados com os de campanhas antigas ou com as suas expectativas para esta campanha e efetuar ajustes em conformidade.

**NOTA:** Se o administrador da empresa adicionar campos personalizados para pistas, estes campos não serão transportados para os registos de oportunidade quando a pista for convertida numa oportunidade ou contacto. Uma exceção verifica-se se o administrador da empresa configurar correspondências adicionais através da funcionalidade Correspondência de conversão de pistas. Para mais informações sobre como corresponder campos da pista, consulte [Correspondência de campos adicionais durante a conversão de pistas \(na página 1699\)](#).

### Trabalhar com a Página principal de campanha

A Página principal Campanhas constitui o ponto de início para gerir campanhas.

**NOTA:** O administrador da empresa pode personalizar a disposição de Página principal Campanhas. Além disso, se a função de utilizador incluir o privilégio Personalizar páginas principais, pode adicionar secções à página e remover secções da página.

## Criar uma campanha

Pode criar uma campanha clicando no botão Novo na secção As minhas campanhas recentemente visualizadas. Para obter mais informações, consulte [Criar registos \(na página 54\)](#) e [Campos de campanha \(na página 259\)](#).

## Trabalhar com Listas de campanhas

A secção Listas de campanhas mostra um número de listas filtradas. O Oracle CRM On Demand é fornecido com um conjunto de listas padrão. Todas as listas padrão são públicas. O utilizador e respetivos gestores podem criar listas adicionais com base em diferentes critérios.

A seguinte tabela descreve as listas padrão de campanhas.

Lista de campanhas	Filtro
Todas as campanhas ativas	Campanhas em que o campo Estado está definido para Ativo
Todas as campanhas concluídas	Campanhas em que o campo Estado está definido para Concluído
Todas as campanhas planeadas	Campanhas em que o campo Estado está definido para Planeado
Campanhas recentemente criadas	Todas as campanhas, ordenadas pela data de criação, com a campanha criada mais recentemente apresentada na parte superior da lista
Campanhas recentemente modificadas	Todas as campanhas, ordenadas pela data de modificação, com a campanha modificada mais recentemente apresentada na parte superior da lista
Todas as campanhas	Nenhum. A lista mostra todas as campanhas da empresa, ordenadas por Nome da campanha, por ordem crescente.
As minhas campanhas recentemente modificadas	Todas as campanhas que lhe pertencem. A lista está ordenada pela data de modificação, com a campanha modificada mais recentemente apresentada na parte superior da lista.

Para visualizar uma lista, clique no nome da lista.

Para criar uma nova lista, clique em Novo. Para obter mais informações sobre como criar listas, consulte [Criar e refinar listas \(consultar \[Creating and Refining Lists\]\(#\) na página 140\)](#).

Para rever todas as listas disponíveis, crie uma nova lista ou visualize, edite ou elimine uma lista existente, clicando em Gerir listas. A página Gerir listas também inclui as listas padrão fornecidas com o Oracle CRM On Demand. Estas listas são só de visualização. Por isso, não podem ser editadas ou eliminadas.

## Visualizar campanhas recentemente visualizadas

A secção As minhas campanhas recentemente visualizadas mostra as campanhas que o utilizador visualizou mais recentemente.

## Trabalhar com Tarefas da campanha

A secção Tarefas da campanha mostra as tarefas atribuídas ao utilizador, ordenadas pela data limite e, em seguida, por prioridade. O utilizador ou o respetivo gestor definem a data limite e a prioridade. A prioridade da

tarefa, tal como 1-Alta, 2-Média ou 3-Baixa, é indicada pelas setas: uma seta para cima para prioridade alta, sem seta para prioridade média, uma seta para baixo para prioridade baixa.

**NOTA:** Se o administrador da empresa alterar os valores de apresentação para o campo Prioridade a partir dos valores predefinidos (por exemplo, a partir do valor predefinido de *1-Elevada* para um valor de *Mais elevada*), Oracle CRM On Demand não apresentará setas no campo Prioridade para as listas de tarefas, a menos que o administrador da empresa utilize os seguintes padrões: *1-etiqueta*, *2-etiqueta* ou *3-etiqueta*, em que *etiqueta* é o nome que o administrador da empresa atribui à prioridade da tarefa. Neste caso, Oracle CRM On Demand apresenta uma seta para cima para *1-etiqueta*, nenhuma seta para *2-etiqueta*, uma seta para baixo para *3-etiqueta* e nenhuma seta para quaisquer outros valores de apresentação. Por exemplo, Oracle CRM On Demand apresenta uma seta para cima para um valor de *1-A minha mais elevada*, mas não apresenta nenhuma seta para um valor de *A minha mais elevada*. Oracle CRM On Demand não apresenta setas para quaisquer valores personalizados, que o administrador da empresa adicione à lista de escolha do campo Prioridade. Para obter mais informações sobre a alteração dos valores predefinidos para listas de escolha, como o campo Prioridade, consulte [Alterar valores da lista de escolha](#) (consultar [Changing Picklist Values](#) na página 1349).

- Para rever uma tarefa, clique na ligação Assunto.
- Para rever a campanha à qual a tarefa está associada, clique no nome da campanha.
- Para expandir a lista de tarefas, clique em Mostrar lista completa.

### Visualizar campanhas ativas

A secção Campanha ativa mostra uma lista de campanhas atualmente em execução.

- Para visualizar uma campanha ativa, clique no campo Nome da campanha.
- Para expandir a lista, clique em Mostrar lista completa.

### Secções de relatórios

Uma ou mais secções de relatório podem ser mostradas na Página principal de campanha. O administrador da empresa pode especificar que secções de relatório são mostradas na página. Na standard edition do Oracle CRM On Demand, a secção Estado da campanha ativa é mostrado.

### Utilizar relatórios para avaliar a eficácia da campanha

É possível que sejam mostradas uma ou mais secções de relatórios em Página principal Campanhas (o administrador da empresa pode especificar as secções de relatórios que são mostradas na página). Na aplicação padrão, a secção Estado da campanha ativa é mostrada, que apresenta uma análise de todas as campanhas ativas. Para obter mais informações sobre como utilizar a secção Estado da campanha ativa, consulte [Avaliar Eficácia da Campanha](#) na página 259).

### Adicionar secções à Página principal de campanha

Se a função do utilizador incluir o privilégio Personalizar páginas principais, pode adicionar secções adicionais à Página principal de campanha, dependendo das secções que o administrador da empresa disponibilizou para apresentação na Página principal de campanha.

#### **Para adicionar secções à Página principal de campanha**

- 1 Na Página principal de campanha, clique em Editar disposição.
- 2 Na página Disposição de Página de campanha, clique nas setas para adicionar ou remover secções e organizar as secções na página.
- 3 Clique em Gravar.

## Gerir Campanhas

Para gerir campanhas, execute as seguintes tarefas:

- [Visar contactos para campanhas](#) (na página 257)

- [Registrar respostas a campanhas \(na página 258\)](#)
- [Fechar Campanhas \(na página 258\)](#)
- [Avaliar Eficácia da Campanha \(na página 259\)](#)

Para procedimentos passo a passo comuns a muitos tipos de registo, consulte:

- [Criar registos \(na página 54\)](#)
- [Atualizar Detalhes do Registo \(na página 123\)](#)
- [Ligar registos ao registo selecionado \(consultar \[Linking Records to Your Selected Record\]\(#\) na página 126\)](#)
- [Trabalhar com listas \(na página 134\)](#)

**NOTA:** Os administradores de empresas podem personalizar o Oracle CRM On Demand de várias formas, tal como alterar os nomes dos tipos de registo, campos e opções nas listas. Assim, as informações visualizadas poderão ser diferentes das informações padrão descritas na ajuda online.

Por outro lado, dependendo do nível de acesso que tiver, poderá não conseguir executar todos os procedimentos descritos na lista anterior.

### Tópicos Relacionados

Consulte os tópicos seguintes para obter informações relacionadas:

- [Campos de Campanha \(na página 259\)](#)
- [Trabalhar com a Página principal de campanha \(na página 254\)](#)
- [Sistema de Análise \(consultar \[Analytics\]\(#\) na página 853\)](#)
- [Importar os dados \(na página 1975\)](#)

### Visar contactos para campanhas

Pode selecionar contactos que pretenda visar para uma campanha.

**NOTA:** Se a empresa utilizar o Segmentation Wizard, uma aplicação transferível que funciona entre o Oracle CRM On Demand e o Excel, pode criar segmentos alvo que filtram os registos de acordo com os critérios de vários tipos de registo. Para obter informações sobre como transferir e utilizar o Segmentation Wizard, consulte [Utilizar o Segmentation Wizard \(na página 847\)](#).

#### *Para visar contactos para uma campanha*

- 1 Seleccione a campanha.

Para obter instruções sobre como selecionar campanhas, consulte [Localizar registos \(na página 79\)](#).

- 2 Na página Detalhe da campanha, desloque-se para a secção Destinatários e execute o seguinte procedimento:

**NOTA:** Se a secção Destinatários não estiver visível na página Detalhes da campanha, clique na ligação Editar disposição no canto superior direito da página e adicione a secção Destinatários à disposição da página. Se a secção não estiver disponível para adicionar à disposição da página, contacte o administrador da empresa.

- Para visar contactos individualmente, clique em Adicionar.
- Para retirar um contacto, clique na ligação Retirar na linha do registo. Este procedimento desassocia os registos sem eliminar qualquer registo.
- Para acrescentar ou retirar múltiplos contactos em simultâneo, clique em Acrescentar à Lista para abrir a janela Pesquisar um Contacto e, em seguida, proceda do seguinte modo:
  - Seleccione cada um dos contactos que pretende acrescentar.
  - Clique na ligação Retirar para qualquer contacto que pretenda retirar.

- Quando terminar de acrescentar e retirar contactos, clique em OK.

Para obter mais informações sobre como procurar registos na janela Pesquisar um Contacto, consulte [Pesquisar Registos nas Janelas de Pesquisa \(na página 108\)](#).

**NOTA:** A funcionalidade Acrescentar à Lista não suporta a criação de eventos de integração através de ações de fluxo de trabalho. Do mesmo modo, a funcionalidade Acrescentar à Lista não suporta o controlo de modificações. Se a sua empresa precisar de criar eventos de integração quando os registos de campanha são atualizados ou precisar de controlar as modificações em runtime nos registos de campanha, não utilize a funcionalidade Acrescentar à Lista. Em alternativa, acrescente um contacto à campanha de cada vez.

- 3 Grave o registo.

Para importar contactos a partir de um ficheiro, consulte [Importar os dados \(na página 1975\)](#).

## Registar respostas a campanhas

Registar a resposta a uma campanha como, por exemplo, o facto de um destinatário ter assistido a um evento, é algo que pode controlar na secção do destinatário da campanha.

### *Para registar uma resposta a uma campanha*

- 1 Selecione a campanha.

Para obter instruções sobre como selecionar campanhas, consulte [Localizar registos \(na página 79\)](#).

**Nota:** Se a secção Destinatários não for apresentada na página Detalhes da campanha, clique em [Disposição da página para adicioná-la](#).

- 2 Na página Detalhe da campanha, desloque-se para a secção Destinatários e clique em Editar para o contacto cuja resposta pretende registar.
- 3 Na página de edição Resposta de campanha, preencha as informações necessárias.

Campo	Descrição
Estado da entrega	Os valores padrão são Pendente, Enviado, Devolução provisória, Devolução permanente, Recebido e Aberto. No entanto, o administrador da empresa pode mudar o nome das opções nesta lista pendente.
Estado da resposta	Os valores padrão são Click-thru, RSVP - Irá participar, RSVP - Não irá participar, Assistiu, Convertido em pista, Mais informação solicitada, Subscrever lista, Anular subscrição da lista, Subscrição global, Anulação de subscrição global e Mensagem aberta. No entanto, o administrador da empresa pode personalizar as opções nesta lista pendente.

- 4 Grave o registo.

## Fechar Campanhas

Pode alterar o estado da campanha para indicar que está concluída.

### *Para fechar uma campanha*

- 1 Na página Lista de campanhas, clique no campo Estado.
- 2 Selecione o estado Concluído, a partir da lista pendente.

- 3 Clique no ícone de marca de verificação verde no campo Estado para gravar o registo.

## Avaliar Eficácia da Campanha

A secção Estado da campanha ativa da Página principal Campanha mostra uma análise de todas as campanhas ativas. Pode utilizar estas informações para determinar a eficácia das campanhas.

### Para visualizar informações sobre a eficácia das campanhas

- Nesta secção da Página principal Campanha, pode executar o seguinte:
  - Coloque o ponteiro no gráfico para ver informações específicas.
  - Clicar num segmento para rever um relatório detalhado.
  - Altere as categorias nas listas para visualizar os mesmos dados a partir de uma perspetiva diferente. Por exemplo, pode ver a análise de campanhas pelo ROI (retorno do investimento), a taxa de conversão de pistas ou o custo para cada pista.

## Campos de Campanha

Utilize a página Editar campanha para adicionar uma campanha ou atualizar detalhes de uma campanha existente. A página Editar campanha mostra o conjunto completo de campos para uma campanha.

**SUGESTÃO:** Também pode editar campanhas na página Lista de campanhas e na página Detalhe da campanha. Para obter mais informações sobre a atualização de registos, consulte [Atualizar detalhes do registo \(na página 123\)](#).

**NOTA:** Os administradores da empresa podem personalizar a candidatura de várias formas, tais como alterar nomes de tipos de registo, campos e opções em listas pendentes. Por conseguinte, as informações que visualiza no ecrã podem divergir das informações standard descritas nesta tabela.

A tabela seguinte fornece informações adicionais sobre alguns campos.

Campo	Descrição
<b>Informações chave de campanhas</b>	
Código da origem	Código identificador da campanha. Certifique-se de que o código introduzido é único. Este campo tem um limite máximo de 30 caracteres.
Nome da campanha	Nome descritivo da campanha. Este campo tem um limite máximo de 100 caracteres.
Tipo de campanha	Tipo de campanha, como Publicidade, Direct Mail, Correio eletrónico, Evento - Outros, Evento - Seminário, Evento - Feira para profissionais, Lista - Adquirido, Lista - Arrendado, Outros, Referência - Funcionário, Referência - Externo ou Web site.
Objetivo	Descrição do objetivo da campanha, tal como "Para aumentar as vendas em 10%".
Público	Público-alvo da campanha.
Oferta	Descrição do produto ou serviço oferecido pela campanha.

Campo	Descrição
Estado	<p>Estado da campanha, tal como:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ <b>Ativa.</b> A data de início situa-se no passado e a data de fim situa-se no futuro</li> <li>■ <b>Concluído.</b> As datas de início e de fim situam-se no passado.</li> <li>■ <b>Planeado.</b> As datas de início e de fim situam-se no futuro.</li> <li>■ <b>Agendado.</b> Pode definir manualmente este estado para indicar que a campanha está pronta e está agora definida para ser executada numa determinada data e hora.</li> <li>■ <b>Contactar suporte.</b> Pode utilizar este estado para indicar quaisquer problemas com a campanha em que o Apoio Técnico da Oracle tenha de ser contactado. As campanhas por correio eletrónico configuradas utilizando o Oracle Email Marketing On Demand (EMOD) antes de serem descontinuadas costumavam ser atualizadas com este estado para indicar que existia um problema com a campanha.</li> </ul> <p>Tem de definir o estado. O sistema não atualiza automaticamente o estado quando a campanha é iniciada.</p>
Data de início	Data a hora de início da campanha. O valor predefinido é a data e hora atuais. Pode utilizar os controlos de calendário para alterar esta data.
Data de fim	Data e hora a que a campanha está prevista concluir. O valor predefinido é a data e hora atuais. Pode utilizar os controlos de calendário para alterar esta data.
Moeda da campanha	Introduza o código (como, por exemplo, EUR) para a moeda utilizada para todos os campos de receitas.
<b>Informações do plano de campanha</b>	
Receita alvo	Receita que se espera vir a ser gerada pela campanha.
Pistas direcionadas (n.º)	Número de clientes potenciais visados pela campanha.
Custo orçamentado	Montante orçamentado pela empresa para esta campanha.
Custo real	Montante gasto pela empresa nesta campanha.
<b>Informações adicionais</b>	
Proprietário	<p>A designação alternativa do proprietário do registo de campanha.</p> <p>Normalmente, o proprietário de um registo pode atualizar o registo, transferi-lo para outro proprietário ou eliminá-lo. No entanto, o administrador da empresa pode ajustar os níveis de acesso para restringir ou expandir o acesso de um utilizador.</p>

Campo	Descrição
	<p>O valor no campo Proprietário afeta os registos incluídos nos relatórios executados pelo utilizador ou respetivos gestores a partir das páginas do Analytics.</p> <p>Dependendo do modo de propriedade do registo que o administrador da empresa configure para o tipo de registo, poderá ver o campo Proprietário ou o campo Livro, ou ambos os campos na página Detalhes do registo, e um ou ambos os campos poderão estar em branco. Para obter mais informações sobre os modos de propriedade do registo, consulte <a href="#">Acerca de acesso a dados, partilha do registo e propriedade do registo (na página 50)</a>.</p>
Descrição	Descrição da campanha. Este campo tem um limite de 16.350 caracteres.

## Pistas

Utilize as páginas Pistas para criar, atualizar e avaliar pistas. Uma *pista* consiste numa pessoa que demonstrou interesse nos produtos ou serviços do utilizador.

É possível introduzir pistas manualmente ou as mesmas podem ser atribuídas ao utilizador. Pode acompanhar as pistas atribuídas para determinar se irão eventualmente gerar receitas para a empresa. Criar um registo de pista é uma forma rápida de reunir novas informações sobre o cliente. Num registo pode introduzir os detalhes da empresa, da pessoa e do interesse empresarial, em vez de criar quatro registos diferentes para uma conta, contacto, registo de negócio e oportunidade.

Uma pista desloca-se através do processo de gestão de pistas, na seguinte sequência de fases: avaliação, qualificação e conversão numa oportunidade ou registo de negócio. Em vez de qualificar uma pista, poderá removê-la através do respetivo arquivamento. Em vez de converter uma pista qualificada numa oportunidade ou registo de negócio, poderá rejeitá-la. O resto deste tópico explica as fases mais detalhadamente.

### Avaliar pistas

Durante a avaliação, a pessoa que avalia a pista executa várias atividades contínuas:

- Telefona, envia mensagens de correio eletrónico ou visita o contacto para trocar informações.
- Atualiza informações específicas sobre a pista com informações mais exatas e recentemente descobertas.
- Cria, controla e conclui atividades relativas à pista.
- Regista notas relativas à interação.
- (Opcional, mas recomendável) Liga a pista a uma conta e um contacto, o que tem as seguintes vantagens:
  - O utilizador atribuído à conta ou contacto (que pode ou não ser o utilizador atribuído à pista) pode visualizar a pista durante o processo de avaliação, uma vez que vai ser apresentada nas páginas Conta e Contacto.
  - O proprietário da pista pode aceder a informações adicionais sobre a conta ou contacto ao clicar numa ligação.
  - O proprietário da pista pode introduzir mais detalhes que podem normalmente ser armazenados com uma pista, tais como contactos adicionais na conta, morada para expedição e assim sucessivamente.
  - Se a pista for convertida numa oportunidade ou registo de negócio, as ligações de conta e de contacto existentes podem acelerar esse processo.

### Qualificar pistas

O processo de qualificação ajuda o avaliador a reunir informações suficientes para determinar as pistas que devem continuar a ser seguidas. Quando o avaliador determina que uma pista tem algum potencial para gerar receitas, o avaliador qualifica a pista. Em seguida, o sistema confirma se determinados campos críticos contêm

dados. Se os critérios tiverem sido cumpridos, a pista é marcada como qualificada e torna-se visível ao vendedor como uma pista recentemente qualificada.

A qualificação precisa das pistas ajuda a empresa a dedicar mais tempo aos negócios com elevado potencial. Os administradores da empresa podem configurar scripts de qualificação de pistas para ajudar os avaliadores a qualificarem pistas de forma precisa e consistente. (Para obter informações sobre como configurar scripts de avaliação, consulte [Configurar scripts de avaliação \(na página 2016\)](#)).

### Arquivar pistas

Como alternativa, se a pista for considerada como não tendo qualquer valor para a empresa, então o avaliador pode arquivar a pista. O sistema remove então a pista do processo de gestão de pistas.

**SUGESTÃO:** Para ordenar pistas arquivadas, crie uma nova lista designada por Pistas arquivadas. Para mais informações sobre como criar listas, consulte [Criar e refinar listas \(consultar Creating and Refining Lists na página 140\)](#).

### Converter pistas em oportunidades ou registos de negócio

As pistas podem ser convertidas em contactos, e opcionalmente em contas, oportunidades e registos de negócio, através da utilização da página Converter pista. A página Converter pista contém opções de conversão da pista, conforme especificado na disposição da Conversão da pista aplicável à função do utilizador. Se uma pista tiver um valor potencial suficiente, o avaliador poderá convertê-la numa oportunidade ou registo de negócio, desde que uma disposição da conversão da pista tenha todas as opções de conversão de pistas ativadas. O sistema solicita ao avaliador uma conta para ligar à pista, um contacto nessa conta para ligar à pista e uma oportunidade ou registo de negócio para ligar à pista.

O Oracle CRM On Demand cria uma nova oportunidade ou registo de negócio e retira a pista da avaliação ativa (apesar de ainda poder ser visualizada se pretendido).

Se o seu administrador acrescentar as opções relevantes à disposição da conversão de pistas, o avaliador pode também efetuar o seguinte quando converter uma pista:

- Copie os membros da equipa da pista para a equipa na conta, contacto e oportunidade que são criados ou ligados à pista durante o processo de conversão.

A função da equipa e o nível de acesso para os membros da equipa da pista numa conta, contacto ou oportunidade são determinados da seguinte forma:

- **Quando um registo existente é utilizado.** O avaliador deve especificar o nível de acesso de registo que será concedido ao proprietário da pista na equipa na conta ou no contacto ligado. A todos os outros membros da equipa da pista é concedido o nível de acesso ao registo ligado que têm no registo da pista. No entanto, se qualquer membro da equipa da pista, incluindo o proprietário da pista, já for membro da equipa no registo ligado, o nível de acesso do utilizador no registo ligado permanece inalterado. Se qualquer membro da equipa, incluindo o proprietário da pista, tiver uma função de equipa na pista, é atribuído ao utilizador a mesma função no registo ligado, a menos que o utilizador já tenha uma função de equipa no registo ligado, sendo que nesse caso a função do utilizador no registo ligado permanece inalterada.
- **Quando um novo registo é criado.** O avaliador deve especificar o nível de acesso de registo que será concedido ao proprietário da pista na equipa no novo registo. A outros membros da equipa da pista é concedido o nível de acesso ao registo novo que têm no registo da pista. Se qualquer membro da equipa, incluindo o proprietário da pista, tiver uma função de equipa na pista, é atribuído ao utilizador a mesma função no novo registo.

Para obter informações sobre a propriedade de novos registos, consulte [Propriedade de Registos Criados Durante a Conversão de Pistas](#) neste tópico.

**NOTA:** Se a função de equipa que for atribuída a um membro da equipa na pista não estiver disponível para o tipo de registo ligado, o campo Função da Equipa é deixado em branco para esse utilizador no registo ligado.

- Ligue os registos de objetos customizados associados da pista à conta, contacto e oportunidade que são criados ou ligados à pista durante o processo de conversão.

### O que acontece durante a conversão

Na aplicação standard, algumas informações do registo da pista são transportadas para as áreas relevantes nos registos de conta, contacto, oportunidade e registo de negócio que são criados ou ligados à pista durante o processo de conversão. A tabela seguinte mostra um exemplo de como os campos podem ser correspondidos entre os registos. Alguns dos campos mostrados nesta tabela são correspondidos por predefinição, ao contrário de outros campos. O administrador da empresa pode determinar o modo como os campos da pista são correspondidos para a empresa. Para obter informações sobre como corresponder campos para a conversão de pistas, consulte [Correspondência de campos adicionais durante a conversão de pistas \(na página 1699\)](#).

Pista	Conta	Oportunidade	Contacto	Registo do negócio
Morada	Morada para faturação	Não aplicável	Morada do contacto	Endereço do negócio
Receitas anuais	Receitas anuais	Não aplicável	Não aplicável	Não aplicável
Rendimento aproximado	Não aplicável	Não aplicável	Rendimento total	Não aplicável
Empresa associada	Não aplicável	Não aplicável	Não aplicável	Empresa associada
Contacto associado	Não aplicável	Não aplicável	Não aplicável	Contacto associado
Campanha	Campanha de origem <b>NOTA:</b> Se a conta for criada através do processo de conversão de pistas, este campo será automaticamente preenchido a partir do campo Campanha no registo da pista. Se a conta for criada por um utilizador, este poderá introduzir as informações neste campo.	Campanha de origem <b>NOTA:</b> Se a oportunidade for criada através do processo de conversão de pistas, este campo será automaticamente preenchido a partir do campo Campanha no registo da pista. Se a oportunidade for criada por um utilizador, o mesmo poderá introduzir as informações neste campo.	Campanha de origem <b>NOTA:</b> Se o contacto for criado através do processo de conversão de pistas, este campo será automaticamente preenchido a partir do campo Campanha no registo da pista. Se o contacto for criado por utilizador, o mesmo poderá introduzir as informações neste campo.	Não aplicável
N.º de telemóvel	Não aplicável	Não aplicável	N.º de telemóvel	Telemóvel
Localidade	Localidade de faturação Localidade de expedição	Não aplicável	Localidade principal	Localidade (do Endereço do negócio)

Pista	Conta	Oportunidade	Contacto	Registo do negócio
Empresa	Nome da Conta	Conta	Conta	Nome da empresa
País	País de faturação País de expedição	Não aplicável	País principal	País
Data de nascimento	Não aplicável	Não aplicável	Data de nascimento	Não aplicável
Descrição	Não aplicável	Descrição	Não aplicável	Justificação
Correio Eletrónico	Não aplicável	Não aplicável	Correio Eletrónico	Correio Eletrónico
Data de fecho estimada	Não aplicável	Data de fecho	Não aplicável	Data de fecho
Nome próprio	Não aplicável	Não aplicável	Nome próprio	Não aplicável
Indústria	Indústria	Não aplicável	Não aplicável	Não aplicável
Título da função	Não aplicável	Não aplicável	Título da função	Não aplicável
Apelido	Não aplicável	Não aplicável	Apelido	Não aplicável
Moeda da pista	Não aplicável	Não aplicável	Não aplicável	Moeda do negócio
Proprietário da pista	Não aplicável	Não aplicável	Não aplicável	Não aplicável
Tipo de pista	Tipo de conta	Não aplicável	Tipo de contacto	Não aplicável
Sr./Sra.	Não aplicável	Não aplicável	Sr./Sra.	Não aplicável
Nunca enviar mensagem de correio eletrónico	Não aplicável	Não aplicável	Nunca enviar mensagem de correio eletrónico	Não aplicável
Passo seguinte	Não aplicável	Passo seguinte	Não aplicável	Passo seguinte
Número de Funcionários	Número de Funcionários	Não aplicável	Não aplicável	Não aplicável
Parceiro de origem	Não aplicável	Não aplicável	Não aplicável	Parceiro de origem
Receitas potenciais	Não aplicável	Receitas	Não aplicável	Volume do negócio
Telefone principal	Não aplicável	Não aplicável	N.º de telefone do emprego	N.º de telefone

Pista	Conta	Oportunidade	Contacto	Registo do negócio
Parceiro principal	Não aplicável	Não aplicável	Não aplicável	Parceiro principal
Interesse do produto	Não aplicável	O Nome da oportunidade torna-se no Interesse do produto (Nome completo do contacto)	Não aplicável	Interesse do produto
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
Recomendado por	Não aplicável	Não aplicável	Recomendado por	Não aplicável
Origem	Não aplicável	Origem da pista	Origem da pista	Não aplicável
Estado/província	Distrito/concelho para faturação Distrito/concelho de expedição	Não aplicável	Estado/província principal	Distrito (do Endereço do negócio)
Web site	Web site	Não aplicável	Não aplicável	Não aplicável
N.º de fax do emprego	Não aplicável	Não aplicável	N.º de fax do emprego	Não aplicável
Código postal	Código postal para faturação Código postal de expedição	Não aplicável	Código postal principal	Código postal (do Endereço do negócio)

Adicionalmente, alguns campos mostram valores diferentes como resultado do processo de conversão da pista. A seguinte tabela lista os novos valores.

Este registo/campo	Muda para este valor
<b>Registo da pista</b>	
Estado	Convertida
<b>Registo de conta</b>	
Proprietário	Utilizador que converte a pista. Consulte a seguinte secção: Propriedade de Registos Criados Durante a Conversão de Pistas.

Este registo/campo	Muda para este valor
<b>Registo da oportunidade</b>	
Estado	Pendente
Fase de vendas	Visualização em criação
Probabilidade	50%
Proprietário	Utilizador que converte a pista. Consulte a seguinte secção: Propriedade de Registos Criados Durante a Conversão de Pistas.
<b>Registo de contacto</b>	
Proprietário	Utilizador que converte a pista. Consulte a seguinte secção: Propriedade de Registos Criados Durante a Conversão de Pistas.
<b>Registo de negócio</b>	
Nome	Interesse do produto na pista. É possível substituir este campo.
Tipo	Standard
Estado do envio	Não submetido.

### Propriedade de Registos Criados Durante a Conversão de Pistas

Na aplicação standard, ocorre o seguinte quando a pista é convertida:

- Se o campo Vendedor na pista for preenchido, esse vendedor torna-se proprietário de quaisquer novos registos criados durante a conversão.
- Se o campo Vendedor na pista não for preenchido, o utilizador que converter a pista torna-se proprietário de quaisquer novos registos criados durante a conversão.

No entanto, o administrador da empresa pode alterar este comportamento utilizando a funcionalidade Correspondência de conversão de pistas. Para mais informações, consulte [Correspondência de campos adicionais durante a conversão de pistas \(na página 1699\)](#).

### Rejeitar pistas qualificadas

As pistas qualificadas também podem ser rejeitadas. Isto é normalmente efetuado em organizações onde a pessoa ou o grupo que avalia as pistas é diferente dos vendedores que convertem pistas qualificadas em receitas. Nessas organizações, o vendedor atribuído a uma pista qualificada pode determinar que a pista não é tão valiosa como o avaliador tinha indicado.

Quando rejeita uma pista, o vendedor tem de especificar um Código da rejeição para a rejeição e também pode especificar opcionalmente o Motivo da rejeição. Se o Código da rejeição selecionado for Outros, o Motivo da rejeição torna-se num campo obrigatório. O sistema regista que ocorreu uma rejeição, quem a rejeitou e o motivo da rejeição.

O vendedor pode também optar por voltar a atribuir a pista como parte da rejeição. Dependendo das políticas da empresa, a pista pode voltar a ser atribuída a um gestor para acompanhamento ou pode voltar para o avaliador original para posterior avaliação.

## Trabalhar com a Página principal de pistas

A Página principal de pistas constitui o ponto de partida para gerir pistas.

**NOTA:** O administrador da empresa pode personalizar a disposição da Página principal de pistas. Além disso, se a função de utilizador incluir o privilégio Personalizar páginas principais, pode adicionar secções à página e remover secções da página.

### Criar uma pista

Pode criar uma pista clicando no botão Novo na secção As minhas pistas recentemente visualizadas. Para obter mais informações, consulte [Criar registos \(na página 54\)](#) e [Campos de pista \(na página 278\)](#).

### Trabalhar com Listas de pistas

A secção Listas de pistas mostra um número de listas filtradas. O Oracle CRM On Demand é fornecido com um conjunto de listas padrão. Todas as listas padrão são públicas. O utilizador e respetivos gestores podem criar listas adicionais com base em diferentes critérios.

A tabela que se segue descreve as listas padrão de pistas.

Lista de pistas	Filtro
Todas as pistas	Nenhum
Todas as pistas convertidas	Apresenta pistas em que o campo Estado está definido para Convertido
Todas as pistas qualificadas	Apresenta pistas em que o campo Estado está definido para Qualificação
Todas as pistas qualificadas	Apresenta pistas em que o campo Estado está definido para Qualificado
Pistas recentemente criadas	Apresenta todas as pistas, ordenadas pela data de criação
Pistas recentemente modificadas	Apresenta todas as pistas, ordenadas pela data de modificação
Todas as pistas rejeitadas	Apresenta pistas em que o campo Estado está definido para Rejeitado
As minhas pistas	Apresenta pistas, ordenadas pela data de criação, que cumprem um das seguintes condições: <ul style="list-style-type: none"> <li>■ O campo Vendedor é definido para o nome de utilizador e o campo Estado é definido para Qualificação.</li> <li>■ O campo Proprietário da pista é definido para o nome de utilizador, o campo Vendedor está vazio e o campo Estado é definido para Qualificação.</li> </ul>
As minhas pistas novas	Apresenta pistas, ordenadas pela data de criação, que cumprem um das seguintes condições: <ul style="list-style-type: none"> <li>■ O campo Vendedor é definido para o nome de utilizador e o campo Estado é definido para Qualificado.</li> </ul>

Lista de pistas	Filtro
	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ O campo Proprietário da pista é definido para o nome de utilizador, o campo Vendedor é definido para um nome de utilizador e o campo Estado é definido para Qualificação.</li> </ul>
As Minhas Pistas Recentemente Atribuídas	<p>Apresenta as pistas que lhe foram atribuídas pelo gestor de atribuições. A lista é ordenada pela última data de conclusão da atribuição, com a pista que lhe foi atribuída mais recentemente pelo gestor de atribuições na parte superior da lista. Também pode ver esta lista na secção As Minhas Pistas Recentemente Atribuídas da Página Principal de Pistas, se essa secção estiver disponível na disposição da Página Principal de Pistas para a sua função.</p> <p><b>NOTA:</b> Quando uma pista lhe é atribuída pelo gestor de atribuições, é-lhe enviada automaticamente uma mensagem de correio eletrónico. Quando clicar no URL da mensagem de correio eletrónico e, em seguida, iniciar sessão no Oracle CRM On Demand, é redirecionado(a) automaticamente para a lista As Minhas Pistas Recentemente Atribuídas.</p>
As minhas pistas recentemente criadas	<p>Apresenta todas as pistas que possui. A lista é ordenada pela data de criação, com a pista criada mais recentemente na parte superior da lista.</p>

Para visualizar uma lista, clique no nome da lista.

Para criar uma nova lista, clique em Novo. Para obter mais informações sobre como criar listas, consulte Criar e refinar listas (consultar [Creating and Refining Lists](#) na página 140).

Para rever todas as listas disponíveis, crie uma nova lista ou visualize, edite ou elimine uma lista existente, clicando em Gerir listas. A página Gerir listas também inclui as listas padrão fornecidas com o Oracle CRM On Demand. Estas listas são só de visualização. Por isso, não podem ser editadas ou eliminadas.

### Visualizar pistas recentemente visualizadas

A secção As minhas pistas recentemente visualizadas mostra as pistas que o utilizador visualizou mais recentemente.

### Trabalhar com Tarefas de pistas

A secção As minhas tarefas abertas relacionadas com a pista mostra as tarefas atribuídas ao utilizador, ordenadas pela data limite e, em seguida, por prioridade. O utilizador ou o respetivo gestor definem a data limite e a prioridade. A prioridade da tarefa, tal como 1-Alta, 2-Média ou 3-Baixa, é indicada pelas setas: uma seta para cima para prioridade alta, sem seta para prioridade média, uma seta para baixo para prioridade baixa.

**NOTA:** Se o administrador da empresa alterar os valores de apresentação para o campo Prioridade a partir dos valores predefinidos (por exemplo, a partir do valor predefinido de *1-Elevada* para um valor de *Mais elevada*), Oracle CRM On Demand não apresentará setas no campo Prioridade para as listas de tarefas, a menos que o administrador da empresa utilize os seguintes padrões: *1-etiqueta*, *2-etiqueta* ou *3-etiqueta*, em que *etiqueta* é o nome que o administrador da empresa atribui à prioridade da tarefa. Neste caso, Oracle CRM On Demand apresenta uma seta para cima para *1-etiqueta*, nenhuma seta para *2-etiqueta*, uma seta para baixo para *3-etiqueta* e nenhuma seta para quaisquer outros valores de apresentação. Por exemplo, Oracle CRM On Demand apresenta uma seta para cima para um valor de *1-A minha mais elevada*, mas não apresenta nenhuma seta para um valor de *A minha mais elevada*. Oracle CRM On Demand não apresenta setas para quaisquer valores personalizados, que o administrador da empresa adicione à lista de escolha do campo Prioridade. Para obter mais informações sobre a alteração dos valores predefinidos para listas de escolha, como o campo Prioridade, consulte Alterar valores da lista de escolha (consultar [Changing Picklist Values](#) na página 1349).

- Para rever uma tarefa, clique na ligação Assunto.
- Para rever a pista à qual a tarefa está associada, clique no nome da pista.
- Para expandir a lista de tarefas, clique em Mostrar lista completa.

### Visualizar pistas qualificadas

A secção Pistas qualificadas mostra uma lista de pistas qualificadas. O campo Nome completo é uma ligação que abre o registo de pista.

- Para abrir o registo de pista, clique no campo Nome completo.
- Para expandir a lista, clique em Mostrar lista completa.

### Utilizar relatórios para analisar o seguimento da pista

Uma ou mais secções de relatório poderão ser mostradas na Página principal de pistas. O administrador da empresa pode especificar que secções de relatório são mostradas na página. Na edição padrão do Oracle CRM On Demand, a secção Análise de seguimento da pista é mostrada, que apresenta o progresso da qualificação de pistas nos últimos 90 dias. Para obter mais informações sobre como utilizar a secção Análise de seguimento da pista, consulte Analisar seguimento de pista (consultar [Analisar seguimento da pista](#) na página 278).

### Adicionar secções à Página principal de pistas

Se a função do utilizador incluir o privilégio Personalizar páginas principais, poderá adicionar secções adicionais à Página principal de pistas, dependendo das secções que o administrador da empresa disponibilizou para apresentação na Página principal de pistas.

#### ***Para adicionar secções à Página principal de pistas***

- 1 Na Página principal de Pistas, clique em Editar disposição.
- 2 Na página Disposição de Página principal da pista, clique nas setas para adicionar ou remover secções e organizar as secções na página.
- 3 Clique em Gravar.

## Gerir pistas

Para gerir pistas, execute as seguintes tarefas:

- [Voltar a atribuir pistas \(na página 270\)](#)
- [Qualificar pistas \(na página 270\)](#)
- [Utilizar scripts de qualificação de pistas \(na página 271\)](#)
- [Arquivar pistas \(na página 272\)](#)
- [Converter Pistas em contas, contactos, registos de negócio ou oportunidades \(na página 272\)](#)
- [Rejeitar pistas \(na página 277\)](#)
- [Analisar seguimento da pista \(na página 278\)](#)
- [Enviar mensagens de correio eletrónico de marketing através do Oracle Eloqua Engage \(na página 327\)](#)

**NOTA:** Se estiver a utilizar o Oracle CRM On Demand Financial Services Edition e a tirar partido da funcionalidade Referências, também são criadas novas pistas quando se ligam novas referências a contactos.

Para procedimentos passo a passo comuns a muitos tipos de registo, consulte:

- [Criar registos \(na página 54\)](#)
- [Atualizar Detalhes do Registo \(na página 123\)](#)
- [Ligar registos ao registo selecionado \(consultar \[Linking Records to Your Selected Record\]\(#\) na página 126\)](#)
- [Trabalhar com listas \(na página 134\)](#)

**NOTA:** Os administradores de empresas podem personalizar o Oracle CRM On Demand de várias formas, tal como alterar os nomes dos tipos de registo, campos e opções nas listas. Assim, as informações visualizadas poderão ser diferentes das informações padrão descritas na ajuda online.

Por outro lado, dependendo do nível de acesso que tiver, poderá não conseguir executar todos os procedimentos descritos na lista anterior.

## **Voltar a atribuir pistas**

Se os níveis de acesso do utilizador permitirem, pode voltar a atribuir manualmente uma pista alterando o proprietário ou o livro personalizado principal no registo de pista.

**NOTA:** Dependendo do modo de propriedade do registo que o administrador da empresa configurar para o tipo de registo Pista, pode atribuir um registo de pista a um proprietário ou livro personalizado principal; no entanto, não é possível atribuir um registo de pista a um proprietário e a um livro personalizado principal ao mesmo tempo. Para obter mais informações sobre os modos de propriedade do registo, consulte [Acerca de acesso a dados, partilha do registo e propriedade do registo \(na página 50\)](#).

Se a empresa utilizar o gestor de atribuições e o tipo de registo Pista estiver configurado para o modo de utilizador ou modo misto da propriedade do registo, também pode voltar a atribuir uma pista a um novo proprietário através da seleção da caixa de verificação Voltar a atribuir proprietário no pedido.

### ***Para voltar a atribuir uma pista***

- 1 Selecione a pista que pretende voltar a atribuir.  
Para obter instruções sobre como selecionar pistas, consulte [Localizar registos \(na página 79\)](#).
- 2 Na página Detalhe da pista, clique em Editar.
- 3 Na página Editar pista, execute um dos seguintes procedimentos:
  - No campo Nome completo do proprietário ou campo Livro, clique no ícone de pesquisa e, em seguida, selecione outro utilizador ou livro na janela de pesquisa.
  - Selecione a caixa de verificação Voltar a atribuir proprietário de modo a acionar o gestor de atribuições para voltar a atribuir a pista.

**NOTA:** O gestor de atribuições pode voltar a atribuir registos apenas a utilizadores. Pode voltar a atribuir registos apenas se o tipo de registo estiver configurado no modo de utilizador ou no modo misto da propriedade do registo. O gestor de atribuições não pode voltar a atribuir os registos se o tipo de registo estiver configurado em modo de livro. Para obter mais informações sobre os modos de propriedade do registo, consulte [Acerca de acesso a dados, partilha do registo e propriedade do registo \(na página 50\)](#).

- 4 Grave as alterações.

**NOTA:** O tempo de processamento para voltar a atribuir registos pode variar dependendo da complexidade das regras de atribuição da empresa, do número de registos a voltar a atribuir e da carga atual do sistema.

## **Qualificar pistas**

Se determinar que uma pista tem algum potencial para se tornar uma oportunidade, pode qualificar a pista. Normalmente, o utilizador seleciona uma classificação para a pista de acordo com uma escala, configurada pelo administrador da empresa.

**NOTA:** O administrador da empresa pode ter configurado scripts de avaliação para o ajudar a avaliar pistas para qualificação. Para mais informações sobre como utilizar scripts de qualificação de pistas, consulte [Utilizar scripts de qualificação de pistas \(na página 271\)](#).

**Antes de começar.** Para executar este procedimento, a função de utilizador tem de incluir o privilégio Qualificar pistas.

### Para qualificar uma pista

- 1 Selecione a pista.  
Para obter instruções sobre como selecionar pistas, consulte [Localizar registos \(na página 79\)](#).
- 2 Na página Detalhe da Pista, certifique-se de que os campos necessários são preenchidos.  
Para obter informações sobre os campos que devem ser preenchidos para que uma pista seja qualificada, consulte [Campos Obrigatórios para Qualificação de Pistas \(na página 271\)](#).
- 3 Clique em Marcar como qualificada.  
O sistema verifica se os campos críticos contêm dados. Se os critérios forem cumpridos, o valor do campo Estado da pista é alterado para Qualificada.  
**NOTA:** Se receber uma mensagem de erro depois de clicar Marcar como qualificado, verifique se o campo Data de qualificação não foi personalizado com um valor só de leitura.

### Utilizar scripts de qualificação de pistas

O administrador da empresa pode ter configurado scripts de avaliação para o ajudar a avaliar pistas para qualificação. Um script de qualificação de pistas consiste numa série de perguntas utilizadas para recolher dados do cliente. As respostas são pontuadas, recebem uma ponderação e são comparadas com um limiar especificado para determinar o resultado apropriado ou ação.

**Antes de começar.** Para utilizar scripts de avaliação, a função de utilizador tem de ser configurada para permitir acesso aos registos de avaliação. Para mais informações acerca das definições necessárias, consulte [Acerca de scripts de avaliação \(na página 2017\)](#).

**NOTA:** Para obter informações sobre os campos que devem ser preenchidos para que uma pista seja qualificada, consulte [Campos Obrigatórios para Qualificação de Pistas \(na página 271\)](#).

### Para utilizar um script de qualificação de pistas

- 1 Selecione a pista.  
Para mais informações sobre como selecionar pistas, consulte [Localizar registos \(na página 79\)](#).
- 2 Na página Detalhes da pista, desloque-se para a secção Scripts de qualificação de pistas e clique em Adicionar.  
**NOTA:** Se a secção Scripts de qualificação de pistas não for mostrada, clique na ligação Editar disposição no canto superior direito da página e adicione a secção Scripts de qualificação de pistas à disposição da página. Esta secção só está disponível se o administrador da empresa tiver configurado um script de qualificação de pistas.
- 3 Na janela de pesquisa, pesquise o script apropriado e clique em Selecionar. Pode utilizar os campos de filtro na parte superior da janela de pesquisa para filtrar a lista de scripts.
- 4 Na janela Scripts de qualificação de pistas, selecione a resposta para cada pergunta do script e clique em Gravar.  
Aparece novamente a página Detalhes da pista. Dependendo do resultado do script, alguns dos campos no registo podem ter sido atualizados automaticamente.

### Campos Obrigatórios para Qualificação de Pistas

Para o estado de uma pista ser definido como Qualificado, determinados campos na pista são sempre obrigatórios e outros campos podem também ser obrigatórios, da seguinte forma:

- Os campos Nome Próprio e Apelido são sempre obrigatórios.

- Na aplicação standard, os seguintes campos são também obrigatórios: Nome Completo do Proprietário, Classificação e Vendedor. Isto é verdadeiro no caso em que qualifica uma pista diretamente e também em que utiliza um script de qualificação de pistas. Se um script de qualificação de pistas tentar definir o campo Estado numa pista como Qualificado e se um ou mais dos campos obrigatórios não for preenchido, é apresentada uma mensagem de erro e o script assume que a pista falhou no cumprimento do limiar para qualificação que está definido no script. Em seguida, o script define o campo Estado, de acordo com os resultados definidos no script que levaram à não obtenção do limiar.

O seu administrador pode alterar o comportamento de forma a que os campos Nome Completo do Proprietário, Classificação e Vendedor não sejam obrigatórios para a qualificação da pista ao desseleccionar a seguinte definição no perfil da empresa: É Obrigatório Ativar Nome Completo do Proprietário, Classificação e Vendedor para Qualificar uma Pista.

- A sua empresa pode criar opcionalmente um processo de negócio para especificar que um ou mais campos devem ser preenchidos ou devem ter determinado valor para que o estado de uma pista possa ser definido como Qualificado. Para tal, o seu administrador configura um processo de negócio para o tipo de registo Pista, com um estado de transição para o valor do estado Qualificado. Para obter informações sobre a configuração de processos de negócio, consulte [Administração de Processos \(na página 1597\)](#).

## Arquivar pistas

Em vez de qualificar uma pista, pode especificar que já não necessita de ser seguida ou removê-la do processo de avaliação. Arquivar uma pista não a elimina, mas retém a pista na base de dados com um estado de Arquivado.

**Antes de começar.** Para executar este procedimento, a função de utilizador tem de incluir o privilégio Arquivar pistas.

### Para arquivar uma pista

- 1 Selecione a pista que pretende arquivar.  
Para obter instruções sobre como selecionar pistas, consulte [Localizar registos \(na página 79\)](#).
- 2 Na página Detalhes da pista, clique em Arquivar.  
O campo Estado da pista é alterado para Arquivado.

## Converter Pistas em contas, contactos, registos de negócio ou oportunidades

Se a função de utilizador tiver a configuração apropriada, poderá criar registos de contas, contacto, negócio e oportunidade ou copiar as informações da pista para os registos existentes, através da conversão do registo da pista. Dependendo das definições da empresa, o novo registo de oportunidade poderá incluir informações que afetam os cálculos de receitas. Para obter mais informações sobre o processo de conversão e o respetivo impacto nos campos e valores, consulte O Que Acontece Durante a Conversão em [Pistas \(na página 261\)](#).

**NOTA:** Normalmente, o utilizador converte pistas em oportunidades que tenham sido previamente qualificadas. Consulte [Qualificar pistas \(consultar Qualificar pistas na página 270\)](#).

O procedimento nesta secção descreve os passos destes dois cenários:

**Cenário 1.** O utilizador tem novas pistas resultantes de uma campanha levada a cabo pela sua empresa. Como parte de cada registo, o utilizador tem o nome de uma pessoa juntamente com o respetivo nome da empresa. Pretende agora criar um novo contacto, uma nova conta e, potencialmente, um novo registo de oportunidade utilizando informações da pista.

**Cenário 2.** O utilizador executa uma campanha direcionada para contas e contactos existentes. São geradas algumas pistas que pretende agora converter em oportunidades.

**Antes de começar.** Para executar este procedimento, a função e as definições do perfil de acesso do utilizador têm de estar configuradas conforme descrito em Definições da função e perfil de acesso para conversão da pista

(consultar [Definições de função e perfil de acesso para converter pistas](#) na página 274). A página Converter pista só mostra as opções de conversão que estão disponíveis para a função de utilizador, de acordo com a disposição da conversão da pista que foi selecionada para a função. Se uma disposição da conversão da pista não tiver sido selecionada para a função, aplica-se a disposição da conversão da pista predefinida.

### **Para converter uma pista numa conta, contacto, registo de negócio ou oportunidade**

- 1 Seleccione a pista que pretende converter.  
Para obter instruções sobre como seleccionar pistas, consulte [Localizar registos \(na página 79\)](#).
- 2 Na página Detalhe da pista, clique em Converter.
- 3 Na página Converter pista, execute um dos seguintes procedimentos:
  - Para criar novos registos de contas e de contactos para esta pista (Cenário 1), seleccione as opções Criar nova conta automaticamente e Criar novo contacto automaticamente.  
Na secção Conta, o campo Empresa da pista é apresentado no campo Nome da conta por predefinição. Na secção Contacto, o Nome próprio e Apelido relativos à pista são apresentados por predefinição.
  - Para criar uma nova oportunidade e ligar esta a uma conta e contacto existentes, seleccione as opções Utilizar conta existente e Utilizar contacto existente.  
Se o registo de pista tiver uma conta associada, esta conta é apresentada no campo Conta associada. Se o registo de pista tiver um contacto associado, este contacto é apresentado no campo Contacto associado.
  - Para associar a pista a uma conta ou contacto diferente, clique no ícone de pesquisa junto aos campos Conta associada ou Contacto associado e seleccione outra conta e contacto. Certifique-se de que os nomes adequados são apresentados nos campos Conta associada e Contacto associado e que os botões de opção Utilizar conta existente e Utilizar contacto existente são seleccionados.
- 4 (Opcional) Para converter a pista numa oportunidade, seleccione a opção Criar automaticamente nova oportunidade e preencha os campos.

**NOTA:** Por predefinição, o nome próprio e o apelido do registo de pista aparecem no campo Oportunidade Associada e é possível editar este campo. Na aplicação standard, os campos Receitas, Data de Fecho, Passo Seguinte e Descrição também aparecem na secção Oportunidade da página Converter Pista. Pode editar estes campos aqui e os respetivos valores são transportados para o registo da oportunidade. Dependendo do modo como o seu administrador configura a disposição para a página Converter Pista, poderá ver diferentes campos.

- 5 Se pretender copiar a equipa da pista para a equipa na conta, contacto ou oportunidade, execute os seguintes procedimentos:
  - a Marque a caixa de seleção Copiar Equipa da Pista na secção apropriada da página. Por exemplo, se pretender copiar a equipa da pista para a nova oportunidade, marque a caixa de seleção Copiar Equipa da Pista na secção Oportunidade da página.
  - b Escolha o nível de acesso do registo que pretende conceder ao proprietário da pista na secção apropriada da página. Por exemplo, se tiver marcado a caixa de seleção Copiar Equipa da Pista na secção Oportunidade da página, em seguida no Acesso ao Registo do Proprietário da Pista no campo Equipa da Oportunidade, escolha o nível de acesso do registo que pretende conceder ao proprietário da pista na nova oportunidade.

**NOTA:** O seu administrador pode ativar a herança de equipa para os tipos de registo Contacto e Oportunidade seleccionando a caixa de seleção Ativar Herança da Equipa Principal para Contacto e a caixa de seleção Ativar Herança da Equipa Principal para Oportunidade na página Perfil da Empresa. Se a herança de equipa estiver ativada para o tipo de registo Contacto ou Oportunidade, a equipa do contacto ou oportunidade herda automaticamente os membros da equipa da conta que é ligada à pista durante a conversão de pistas, mesmo que a caixa de seleção Copiar Equipa da Pista não esteja selecionada na secção Contacto ou Oportunidade da página Converter Pista.

- 6 Para associar os registos associados da pista de determinado tipo de registo do objeto customizado a uma conta, contacto ou oportunidade, selecione a caixa de seleção para associar esse tipo de registo do objeto customizado na secção apropriada da página.

**NOTA:** O seu administrador determina quais os tipos de registo Objeto Customizado que podem ser associados aos registos, disponibilizando as opções relevantes quando configurar a disposição para a página Converter Pista.

- 7 (Opcional) Para converter a pista num registo de negócio, selecione a opção Criar um registo de negócio automaticamente e preencha os campos.

**NOTA:** Os valores do campo Interesse do Produto e do campo Conta do Parceiro Principal do registo da pista aparecem no campo Nome do Registo de Negócio e no campo Conta do Parceiro Principal, respetivamente por predefinição, e pode editar estes campos. Na aplicação standard, os campos Receitas, Data de Fecho, Passo Seguinte e Descrição também aparecem na secção Registo de Negócio da página Converter Pista. Pode editar estes campos aqui e os respetivos valores são transportados para o registo de negócio. Dependendo do modo como o seu administrador configura a disposição para a página Converter Pista, poderá ver diferentes campos.

- 8 Para converter a pista, clique em Gravar.

Quando a conversão estiver concluída:

- A página Detalhes da pista é novamente apresentada com estes valores, sendo a maior parte baseados nas seleções efetuadas na página Converter pista:
  - O campo Estado da pista é Convertida.
  - Os valores dos campos Conta associada e Contacto associado são iguais aos que se encontravam na página Converter pista.
  - Se tiver convertido a pista numa oportunidade, o valor do campo Oportunidade associada é igual ao nome da nova oportunidade que se encontrava na página Converter pista.
  - Se tiver convertido a pista numa oportunidade, o novo registo de oportunidade criado a partir do processo de conversão fica com a pista convertida associada a um registo de oportunidade.
  - Se tiver convertido a pista num registo de negócio, o valor do campo Registo de negócio associado é igual ao nome do novo registo de negócio que especificou na página Converter pista.
  - Se tiver convertido a pista num registo de negócio, o novo registo de negócio criado a partir do processo de conversão é também associado à pista convertida.
- Se tiver convertido a pista numa oportunidade (Passo 4) ou registo de negócio (Passo 7), a nova oportunidade ou registo de negócio herda alguns valores de campo da pista.
- Pode ainda visualizar o registo de pista, mas os processos comerciais mudam para o registo de oportunidade ou de negócio apropriado.

**NOTA:** Pode converter a mesma pista numa conta ou contacto várias vezes, mas só pode converter uma pista num registo de negócio ou oportunidade uma vez. Se tiver convertido uma pista num registo de negócio ou oportunidade, não pode convertê-la mais tarde num registo de negócio ou oportunidade diferente. No entanto, uma pista que tenha sido convertida num registo de negócio pode ser reconvertida numa conta ou contacto diferente.

## Definições de função e perfil de acesso para converter pistas

Para converter pistas em contas, contactos, registos de negócio ou oportunidades, tem de ter as definições apropriadas na função de utilizador e nos perfis de acesso. Dependendo dos tipos de registo envolvidos num processo de conversão de pistas e de como o administrador da empresa configura a página Conversão de pistas, uma ou mais opções podem estar disponíveis para converter uma pista:

- Não converter
- Criar automaticamente

### ■ Utilizar existente

Este tópico descreve as definições do perfil de acesso e função necessários para converter uma pista, dependendo de qual das opções disponíveis é utilizada e nos tipos de registo envolvidos no processo de conversão.

#### Definições da função para converter pistas

Para converter uma pista para um registo de um determinado tipo de registo, a função de utilizador tem de estar configurada da seguinte forma:

- O privilégio Converter pistas tem de estar ativado.
- Para permitir converter uma pista para outro tipo de registo através da utilização da opção Utilizar existente, a definição Tem acesso tem de estar ativada para o tipo de registo relevante.
- Para permitir converter uma pista para outro tipo de registo através da utilização da opção Criar automaticamente, as definições Tem acesso e Pode criar têm de estar ativadas para o tipo de registo relevante.

#### Definições de perfil de acesso para converter pistas

As tabelas seguintes mostram os níveis mínimos de acesso que permitem converter pistas. Os níveis de acesso mostrados aqui têm de estar disponíveis no perfil de acesso que o Oracle CRM On Demand utiliza para extrair o nível de acesso para um registo de um determinado tipo de registo.

A tabela seguinte mostra o nível mínimo de acesso necessário para o tipo de registo Pista.

Tipo de registo	Nível de acesso
<b>Pista</b>	Ler/Editar

A tabela seguinte mostra o nível mínimo de acesso necessário para os tipos de registo relacionados com o tipo de registo Pista.

Tipo de registo	Tipo de registo relacionado	Nível de acesso
<b>Pista</b>	Atividades concluídas	Ler/Editar
	Atividades abertas	Ler/Editar
	Objetos Customizados de 01 a 03	Ler
	Objetos Customizados de 04 a 40	Ler/Editar
	Equipas de Pistas	Ler/Editar

A tabela seguinte mostra o nível mínimo de acesso necessário para os outros tipos de registo de nível superior envolvidos no processo de conversão, dependendo da opção escolhida no processo de conversão.

**NOTA:** Se escolher a opção Não criar para um tipo de registo na página Conversão de pistas, o nível de acesso que possui para o tipo de registo não é relevante.

Tipo de registo	Utilizar existente	Criar automaticamente
<b>Conta</b>	Só de leitura	Só de leitura
<b>Atividade</b>	Só de leitura	Só de leitura
<b>Contacto</b>	Só de leitura	Só de leitura
<b>Registo do negócio</b>	Não aplicável	Só de leitura
<b>Oportunidade</b>	Não aplicável	Só de leitura

A tabela seguinte mostra o nível mínimo de acesso necessário para os tipos de registo relacionados, dependendo da opção escolhida no processo de conversão.

Tipo de registo	Tipo de registo relacionado	Utilizar existente	Criar automaticamente
<b>Conta</b>	Equipa da conta	Ler/Criar/Editar	Ler/Criar/Editar
	Moradas	Só de leitura	Ler/criar se a pista contiver uma morada; caso contrário, o nível de acesso não é relevante
	Objetos Customizados de 01 a 03	Ler/Criar/Editar	Ler/Criar/Editar
<b>Contacto</b>	Contas	Só de leitura	Só de leitura
	Moradas	Só de leitura	Ler/criar se a pista contiver uma morada; caso contrário, o nível de acesso não é relevante
	Equipa de contacto	Ler/Criar/Editar	Ler/Criar/Editar
	Objetos Customizados de 01 a 03	Ler/Criar/Editar	Ler/Criar/Editar

Tipo de registo	Tipo de registo relacionado	Utilizar existente	Criar automaticamente
<b>Oportunidade</b>	Contactos	Não aplicável	Ler/Criar
	Objetos Customizados de 01 a 03	Ler/Criar/Editar	Ler/Criar/Editar
	Equipa da oportunidade	Ler/Criar/Editar	Ler/Criar/Editar
	Receitas	Não aplicável	Ler/Criar/Editar

### Aceder a Atividades e Registos de Objetos Customizados Associados às Pistas

Na aplicação standard, uma conversão de pista falha se não tiver acesso de edição a tudo o que se segue:

- As atividades associadas da pista.
- Os registos associados da pista de um tipo de registo do objeto customizado, se selecionar a opção para associar esses registos à conta, contacto ou oportunidade na página Converter Pista.

No entanto, se o seu administrador selecionar a definição Converter Apenas Objetos Relacionados Editáveis no perfil da empresa, o utilizador poderá converter com êxito uma pista mesmo que não tenha acesso de edição a todas as atividades e registos de objetos customizados relevantes que estão associados à pista. Nesse caso, apenas os registos associados para os quais tenha acesso de edição são ligados aos registos que são criados ou atualizados após a conversão.

Para obter informações sobre como o Oracle CRM On Demand determina qual o perfil de acesso a utilizar, consulte os tópicos seguintes:

- Como São Determinados os Direitos de Acesso para Trabalhar com Tipos de Registo Primário (consultar [Como são determinados os direitos de acesso para trabalhar com tipos de registo principais](#) na página 1582)
- Como São Determinados os Direitos de Acesso para Trabalhar com Tipos de Registo Relacionado (consultar [Como são determinados os direitos de acesso para trabalhar com tipos de registo relacionados](#) na página 1585)

**NOTA:** Para converter as pistas para registos de negócio, a empresa tem de estar configurada para utilizar o Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition. Para obter mais informações sobre como configurar o Partner Relationship Management, consulte *Oracle CRM On Demand for Partner Relationship Management Configuration Guide*.

### Rejeitar pistas

Em vez de converter uma pista qualificada numa oportunidade, pode decidir que a pista não é de valor igual ao indicado pelo avaliador e removê-la a partir do processo de gestão. Rejeitar uma pista não a elimina, mas retém a pista nos registos da empresa com o estado de Rejeitado.

**Antes de começar.** Para executar este procedimento, a função de utilizador tem de incluir o privilégio Rejeitar pistas.

#### Para rejeitar uma pista qualificada

- 1 Selecione a pista que pretende qualificar.  
Para obter instruções sobre como selecionar pistas, consulte [Localizar registos \(na página 79\)](#).
- 2 Na página Detalhes da pista, clique em Rejeitar.
- 3 Na página Rejeitar uma pista, introduza estas informações:

- No campo Código de rejeição, selecione um valor a partir da lista pendente.

**NOTA:** O campo Estado é apresentado na página Rejeitar uma Pista. Tem o estado só de leitura e está definido como Rejeitado. O administrador do utilizador pode restringir os valores que estão disponíveis para seleção no campo Rejeitar Código ao definir uma lista de escolha em cascata que tem o campo Estado como a lista de escolha principal e o campo Rejeitar Código como a lista de escolha relacionada.

- (Opcional) No campo Motivo da rejeição, introduza o motivo para a rejeição.

**NOTA:** Se o Código de rejeição estiver definido como Outro, o campo Motivo da rejeição é obrigatório.

- Para voltar a atribuir a pista a um novo proprietário, selecione a caixa de verificação Voltar a atribuir proprietário.

Se o administrador da empresa tiver configurado regras de atribuição de pistas, a seleção da caixa de verificação Voltar a atribuir proprietário irá acionar o gestor de atribuições para voltar a atribuir a pista utilizando as regras de atribuição de pistas. Dependendo das políticas da empresa, a pista rejeitada pode ser reatribuída ao proprietário original ou ao gestor do proprietário original. O gestor de atribuições pode voltar a atribuir registos apenas a utilizadores. Pode voltar a atribuir registos apenas se o tipo de registo estiver configurado no modo de utilizador ou no modo misto da propriedade do registo. O gestor de atribuições não pode voltar a atribuir os registos se o tipo de registo estiver configurado em modo de livro. Para obter mais informações sobre os modos de propriedade do registo, consulte [Acerca de acesso a dados, partilha do registo e propriedade do registo \(na página 50\)](#).

#### 4 Clique em Confirmar rejeição.

A página Detalhes da pista volta a aparecer com informações acerca da rejeição, incluindo o nome, Código de rejeição e, se especificado, o motivo para a rejeição. O valor do campo Estado da pista é alterado para Rejeitado.

## Analisar seguimento da pista

Na edição padrão do Oracle CRM On Demand, a secção Análise de seguimento da pista da página principal Pistas fornece informações que o ajudam a analisar o progresso da qualificação de pistas nos últimos 90 dias.

Nesta secção da Página principal Pistas, pode executar o seguinte:

- Avaliar o desempenho da equipa de vendas a partir de perspetivas diferentes.
- Visualizar o estado da pista para cada membro da equipa de vendas, selecionando Proprietário da pista ou Vendedor.
- Visualizar dados por mês ou por semana para ver o estado das pistas para esses períodos.
- Identificar as ações necessárias para fazer avançar as pistas pelo processo de vendas.
- Clicar num segmento no gráfico para visualizar uma lista de pistas.
- Transferir ou imprimir estas análises.

## Campos de pista

Utilize a página Editar pista para adicionar uma pista ou atualizar detalhes de uma pista existente. A página Editar pista mostra o conjunto completo de campos para uma pista.

**SUGESTÃO:** Também pode editar pistas na página Lista de pistas e na página Detalhe da pista. Para obter mais informações sobre a atualização de registos, consulte [Atualizar detalhes do registo \(na página 123\)](#).

**NOTA:** Os administradores da empresa podem personalizar a candidatura de várias formas, tais como alterar nomes de tipos de registo, campos e opções em listas pendentes. Por conseguinte, as informações que visualiza no ecrã podem divergir das informações standard descritas nesta tabela.

A tabela seguinte fornece informações adicionais sobre alguns campos.

Campo	Descrição
<b>Informações chave da pista</b>	
Empresa	Para uma empresa, corresponde ao nome da conta.
Correio Eletrónico	O endereço de correio eletrónico da pista. Para obter informações sobre os caracteres que são suportados para utilização nos endereços de correio eletrónico, consulte <a href="#">Acerca de Caracteres Especiais nos Endereços de Correio Eletrónico (na página 65)</a> .
Nunca enviar mensagem de correio eletrónico	Indicação da preferência da pista para receber ou não mensagens de correio eletrónico.
<b>Informações relacionadas com a oportunidade</b>	
Estado	Estado da pista, tal como Qualificação, Qualificada, Convertida, Rejeitada e Arquivada. Pode apenas ser alterada na página Editar pista, e <i>não</i> na página Nova pista.  Para mais informações sobre os valores deste campo e respetivos significados, consulte Valores do campo Estado, em baixo.
Classificação	Classificação da escala tal como configurada pela empresa, do tipo A = Quente, B = Morno, C = Fresco e D = Frio.
Interesse do produto	Produto ou serviço pelo qual a pista demonstra interesse.
Receitas potenciais	Receitas potenciais, na moeda selecionada pelo utilizador ou pelo administrador da empresa.
Data de fecho estimada	Data e hora a que se prevê que a pista feche.
Passo seguinte	Descrição do passo seguinte a tomar.
Origem	Categorias de origem como configuradas pela empresa, tais como Publicidade, Direct Mail, Evento, Promoção, Referência, Feira para profissionais, Internet, Parceiro, Adquirido, Arrendado e Outros.
Campanha	Campanha que gera esta pista ou que está ligada a esta pista.
Indústria	Categoria da indústria da pista, tal como configurada pela empresa.
Receitas anuais	Receitas anuais da empresa da pista.
<b>Informações adicionais</b>	
Conta associada	Conta ligada a esta pista. Necessário para converter pistas em oportunidades.

Campo	Descrição
Contacto associado	Contacto ligado a esta pista. Necessário para converter pistas em oportunidades.
Registo de negócio associado	Registo de negócio ligado a esta pista. Este campo é automaticamente definido quando uma pista é convertida para um registo de negócio.
Oportunidade associada	Oportunidade ligada a esta pista. Necessário para converter pistas em oportunidades.
Proprietário	O proprietário do registo de pista.  Dependendo do modo de propriedade do registo que o administrador da empresa configure para o tipo de registo, poderá ver o campo Proprietário ou o campo Livro, ou ambos os campos na página Detalhes do registo, e um ou ambos os campos poderão estar em branco. Para obter mais informações sobre os modos de propriedade do registo, consulte <a href="#">Acerca de acesso a dados, partilha do registo e propriedade do registo (na página 50)</a> .
Nome completo do proprietário	O proprietário do registo de pista.
Voltar a atribuir proprietário	Indica que a pista deve voltar a ser atribuída. Se o administrador da empresa tiver configurado regras de atribuição de pistas, a seleção deste campo irá acionar o gestor de atribuições no Oracle CRM On Demand para processar a pista novamente e atribuí-la de acordo com as regras. O gestor de atribuições pode voltar a atribuir registos apenas a utilizadores. Pode voltar a atribuir registos apenas se o tipo de registo estiver configurado no modo de utilizador ou no modo misto da propriedade do registo. O gestor de atribuições não pode voltar a atribuir os registos se o tipo de registo estiver configurado em modo de livro. Para obter mais informações sobre os modos de propriedade do registo, consulte <a href="#">Acerca de acesso a dados, partilha do registo e propriedade do registo (na página 50)</a> .  <b>NOTA:</b> O tempo de processamento para voltar a atribuir registos pode variar dependendo da complexidade das regras de atribuição da empresa, do número de registos a voltar a atribuir e da carga atual do sistema. O nome do proprietário da pista muda quando o registo volta a ser atribuído.
Vendedor	O nome do vendedor atribuído pela empresa a esta pista.  Dependendo do modo como associa uma conta a uma pista, o campo Vendedor na pista poderá ser atualizado automaticamente, da seguinte forma: <ul style="list-style-type: none"> <li>Se associar explicitamente uma conta a uma pista selecionando uma conta no campo Conta Associada no registo da pista e se a conta tiver um proprietário atribuído, o campo Vendedor na pista é preenchido automaticamente com o nome do proprietário da conta selecionada, desde que a definição "Atualizar Automaticamente o Campo Vendedor ao Associar a Conta no Registo da Pista" esteja selecionada no perfil da empresa. Se essa definição não estiver selecionada, o campo Vendedor na pista não é preenchido automaticamente.</li> </ul>

Campo	Descrição
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Se criar uma pista como um registo relacionado para uma conta, o campo Conta Associada no registo da pista é preenchido com o nome da conta, mas o campo Vendedor no registo da pista não é preenchido automaticamente, mesmo que a definição "Atualizar Automaticamente o Campo Vendedor ao Associar a Conta no Registo da Pista" esteja selecionada no perfil da empresa.</li> </ul>
Descrição	Informações adicionais que descrevem a pista. Limite de 16,350 caracteres.
Web site	Clique no Web site associado à pista.
Estado da propriedade	O estado atual de propriedade da pista.
Profissão	Este campo é específico do Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Rendimento aproximado	Este é um campo de moeda. Este campo é específico do Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Data de nascimento	Este campo é específico do Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Idade	Este campo é calculado a partir do campo Data de nascimento. Este campo é específico do Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Data de qualificação	É preenchido automaticamente com a data atual quando o campo Estado está definido para Qualificado.

### Valores do campo Estado

À medida que uma pista avança no processo de gestão de pistas, o campo Estado da pista indica onde se encontra no processo. Os valores de estado constituem uma das principais formas de filtrar pistas. Para mais informações sobre o processo de gestão de pistas, consulte [Pistas \(na página 261\)](#).

A seguinte tabela lista os possíveis valores do campo de estado.

Estado	Descrição
Arquivada	Resulta da conclusão dos passos Arquivar ( <a href="#">Arquivar pistas (na página 272)</a> ). Determina-se que a pista não vai ter qualquer valor para a sua empresa, sendo removida do processo de avaliação.
Convertida	Resulta da conclusão dos passos Converter ( <a href="#">Converter pistas em contas, contactos, registos de negócio ou oportunidades (na página 272)</a> ). Determina-se que a pista tem valor suficiente para se tornar uma oportunidade.
Qualificado	Resulta da conclusão dos passos Qualificar ( <a href="#">Qualificar pistas (na página 270)</a> ). A pista passou no processo Qualificar. O novo proprietário torna-se o vendedor atribuído à pista.

Estado	Descrição
Qualificação	Resulta da conclusão dos passos Criar ( <a href="#">Qualificar pistas (na página 270)</a> ). Foi criada uma pista que está a passar pelo ou que está prestes a iniciar o processo Qualificação. Por predefinição, o proprietário é a pessoa que criou a pista.
Rejeitado	Resulta da conclusão dos passos Rejeitar ( <a href="#">Rejeitar pistas (na página 277)</a> ). Determina-se que a pista qualificada não tem tanto valor como o avaliador considerava originalmente.

# 4 Vendas

---

O Oracle CRM On Demand fornece os seguintes tipos de registo para informações de vendas:

- **Contas.** Utilize estas páginas para gerir informações sobre as empresas com as quais tem negócios.
- **Contactos.** Utilize estas páginas para controlar pessoas associadas às contas e oportunidades.
- **Oportunidades.** Utilize estas páginas para gerir oportunidades geradoras de receitas potenciais.
- **Previsões.** Utilize estas páginas para gerar previsões das receitas trimestrais do projeto com base nas oportunidades existentes.

O tipo de registo Pistas também está relacionado com a área de vendas, porque as pistas poderão ser convertidas em oportunidades.

O Oracle CRM On Demand também fornece os seguintes tipos de registo para informações do planeamento de negócios:

- **Plano de negócio.** Utilize estas páginas para estabelecer ações e objetivo estratégicos para contas, contactos ou produtos.
- **Objetivo.** Utilize estas páginas para gerir objetivos de nível superior que pretende atingir.
- **Conta do plano.** Utilize estas páginas para controlar como é que as contas fazem correspondência com os planos de negócio.
- **Contacto do plano.** Utilize estas páginas para associar contactos a planos de negócio.
- **Oportunidade do plano.** Utilize estas páginas para associar oportunidades a planos de negócio.

## Gerir vendas

Para gerir vendas, execute os seguintes processos:

- 1 [Processo de gestão de oportunidades \(na página 283\)](#)
- 2 [Processo de gestão de contas \(na página 284\)](#)
- 3 [Processo de gestão de contactos \(na página 284\)](#)
- 4 [Processo de gestão de previsões para utilizadores das vendas \(na página 285\)](#)
- 5 [Processo de gestão de previsões para administradores de previsões \(na página 285\)](#)
- 6 [Processo de gestão de calendário e atividades \(na página 285\)](#)

## Processo de gestão de oportunidades

Para gerir oportunidades, execute as seguintes tarefas:

- 1 Rever os campos de oportunidade e as informações relacionadas, consulte [Campos de oportunidade \(na página 352\)](#).
- 2 Criar um novo registo de oportunidade, consulte [Criar registos \(na página 54\)](#).
- 3 Adicionar registos de receitas do produto à oportunidade, consulte [Ligar produtos a oportunidades \(consultar Linking Products to Opportunities na página 341\)](#).

- 4 Definir os contactos chave e funções do contacto, consulte [Contactos \(na página 309\)](#) e [Adicionar funções \(na página 1505\)](#).
- 5 Controlar atividades e notas relacionadas com oportunidades, consulte [Campos de atividade \(consultar Campos da atividade na página 247\)](#) e [Adicionar Notas \(na página 170\)](#).
- 6 Atribuir propriedade e visibilidade da oportunidade, consulte [Gestão de perfis de acesso \(na página 1514\)](#) e [Partilhar registos \(equipas\) \(na página 157\)](#).
- 7 Atualizar a fase de vendas da oportunidade, consulte [Acerca de oportunidades e previsões \(na página 334\)](#).
- 8 Ligar parceiros e concorrentes relacionados com a oportunidade, consulte [Controlar parceiros e concorrentes de oportunidades \(na página 339\)](#).
- 9 Avaliar e fazer previsões da oportunidade, consulte [Acerca de oportunidades e previsões \(na página 334\)](#).
- 10 Controle os ativos da oportunidade, consulte [Controlar Ativos \(na página 299\)](#).

## Processo de gestão de contas

Para gerir contas, execute as seguintes tarefas:

- 1 Rever os campos da conta e as informações relacionadas, consulte [Campos de conta \(na página 306\)](#).
- 2 Criar um novo registo de conta, consulte [Criar registos \(na página 54\)](#).
- 3 Definir os contactos chave e funções do contacto, consulte [Contactos \(na página 309\)](#) e [Adicionar funções \(na página 1505\)](#).
- 4 Controlar atividades e notas relacionadas com a conta, consulte [Campos de atividade \(consultar Campos da atividade na página 247\)](#) e [Adicionar Notas \(na página 170\)](#).
- 5 Atribuir a propriedade e visibilidade da conta, consulte [Gestão de perfis de acesso \(na página 1514\)](#) e [Partilhar registos \(equipas\) \(na página 157\)](#).
- 6 Associar parceiros e concorrentes à conta, consulte [Controlar parceiros e concorrentes de contas \(na página 298\)](#).
- 7 Definir as relações da conta, consulte [Controlar relações entre contas \(na página 294\)](#).  
**Nota: Este passo é específico do Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.**
- 8 Adicionar os registos de receitas à conta, consulte [Controlar receitas com base nas contas \(consultar Tracking Revenue Based on Accounts na página 301\)](#).  
**Nota: Este passo é específico do Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.**
- 9 Efetuar previsões sobre as receitas da conta, consulte [Controlar receitas com base nas contas \(consultar Tracking Revenue Based on Accounts na página 301\)](#).  
**Nota: Este passo é específico do Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.**
- 10 Controlar os ativos da conta, consulte [Controlar ativos \(na página 299\)](#).

## Processo de gestão de contactos

Para gerir contactos, execute as seguintes tarefas:

- 1 Rever os campos do contacto e as informações relacionadas, consulte [Campos de contacto \(na página 328\)](#).
- 2 Criar um novo registo de contacto, consulte [Criar registos \(na página 54\)](#).
- 3 Controlar atividades e notas relacionadas com o contacto, consulte [Campos de atividade \(consultar Campos da atividade na página 247\)](#) e [Adicionar Notas \(na página 170\)](#).
- 4 Atribuir propriedade e visibilidade do contacto, consulte [Gestão de perfis de acesso \(na página 1514\)](#) e [Partilhar registos \(equipas\) \(na página 157\)](#).
- 5 Concluir um inquérito de satisfação do cliente, consulte [Utilizar scripts de avaliação \(na página 181\)](#).
- 6 Definir as relações do contacto, consulte [Controlar relações entre contactos \(na página 321\)](#).

---

Nota: Este passo é específico do Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.

- 7 Adicionar os registos de receitas ao contacto, consulte [Controlar receitas com base nos contactos \(na página 322\)](#).

Nota: Este passo é específico do Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.

- 8 Efetuar previsões sobre as receitas do contacto, consulte [Controlar receitas com base nos contactos \(na página 322\)](#).

Nota: Este passo é específico do Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.

- 9 Controlar os ativos do contacto, consulte [Controlar ativos \(na página 299\)](#).

Nota: Este passo é específico do Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.

## Processo de gestão de previsões para utilizadores das vendas

Para gerir previsões, execute as seguintes tarefas:

- 1 Definir as quotas, consulte [Configurar quotas \(consultar Gerir quotas na página 362\)](#).
- 2 Efetuar previsões das oportunidades, contas e contactos, consulte [Previsões \(consultar Forecasts na página 356\)](#).
- 3 Rever as previsões, consulte [Rever previsões \(na página 358\)](#).
- 4 Atualizar as previsões, consulte [Atualizar previsões \(na página 359\)](#).
- 5 Submeter as previsões, consulte [Submeter previsões \(na página 361\)](#).

## Processo de gestão de previsões para administradores de previsões

Para gerir previsões, execute as seguintes tarefas:

- 1 Configurar o calendário fiscal da empresa, consulte [Configurar o perfil da empresa e as predefinições globais \(na página 1206\)](#).
- 2 Determinar a hierarquia de previsões, consulte [Configurar a definição da previsão \(na página 1703\)](#).
- 3 Definir as quotas de utilizador, consulte [Configurar quotas de vendas de utilizadores \(na página 1484\)](#).
- 4 Criar a definição da previsão, incluindo Data, Tipo, Duração e Participantes, consulte [Configurar a definição da previsão \(na página 1703\)](#).

## Processo de gestão de calendário e atividades

Para gerir calendário e atividades, execute as seguintes tarefas:

- 1 Rever os compromissos do calendário atual, consulte [Calendário e atividades \(na página 203\)](#).
- 2 Criar os novos compromissos e tarefas, consulte [Criar atividades \(na página 214\)](#).
- 3 Partilhar o calendário com outros utilizadores, consulte [Ver os calendários de outros utilizadores \(consultar Visualizar os calendários de outros utilizadores na página 239\)](#).
- 4 Controlar e gerir as tarefas chave, consulte [Calendário e atividades \(na página 203\)](#).

## Pistas (aspetos de vendas)

As pistas desempenham uma função importante no processo de vendas. O processo de vendas poderá ser originado com a geração de pistas. As pistas movem-se progressivamente através da qualificação para a conversão. Para mais informações sobre o processo de vendas, consulte [Gerir marketing \(na página 253\)](#). Pode converter pistas em contactos, contas, registos de negócio e oportunidades. Depois da conversão de uma pista numa oportunidade ou registo de negócio, esta entra no processo de vendas. Alguns campos no registo da

oportunidade ou de negócio obtêm os valores a partir do registo da pista. Estes valores baseiam-se na correspondência de pistas que foram convertidas durante o processo de vendas.

## Contas

Utilize as páginas Contas para criar, atualizar e controlar contas. *Contas* são geralmente empresas com as quais tem negócios, mas também pode controlar parceiros, concorrentes, filiais, entre outros, como contas.

Se os registos de conta forem essenciais para a forma como a empresa gere os negócios, como acontece com muitas empresas, deve introduzir a maior quantidade de informações sobre contas que conseguir. Algumas dessas informações, tais como o campo Região ou Indústria, podem ser utilizadas em relatórios como forma de categorizar informações. De modo semelhante, se ligar um registo, tal como uma oportunidade, a um registo de conta com o campo Região ou Indústria preenchido, essas oportunidades podem ser categorizadas por esses valores.

### Tópicos Relacionados

Consulte o tópico seguinte para obter informações relacionadas:

- [Gerir contas \(na página 288\)](#)

## Trabalhar com a Página principal Conta

A Página principal da conta constitui o ponto de partida para gerir contas.

**NOTA:** O administrador da empresa pode personalizar a disposição da Página principal Conta. Além disso, se a função de utilizador incluir o privilégio Personalizar páginas principais, pode adicionar secções à página e remover secções da página.

### Criar uma conta

Pode criar uma conta clicando no botão Novo na secção As minhas contas recentemente visualizadas. Para obter mais informações, consulte [Criar registos \(na página 54\)](#) e Campos da conta (consultar [Campos de conta](#) na página 306).

### Trabalhar com listas de contas

A secção Listas de contas mostra um número de listas filtradas. O Oracle CRM On Demand é fornecido com um conjunto de listas padrão. Todas as listas padrão são públicas. O utilizador e respetivos gestores podem criar listas adicionais com base em diferentes critérios.

A tabela seguinte descreve as listas padrão de contas.

Lista de contas	Filtros
Todas as contas	Todas as contas, ordenadas por ordem alfabética por Nome da conta
Todas as contas de cliente	Contas cujo tipo está definido como cliente
Todas as contas do concorrente da conta	Contas cujo tipo está definido como concorrente
Todas as contas do parceiro da conta	Contas cujo tipo está definido como parceiro
Todas as contas de clientes potenciais	Contas cujo tipo está definido como cliente potencial

Lista de contas	Filtros
Contas recentemente criadas	Todas as contas, ordenadas pela data de criação
Contas recentemente modificadas	Todas as contas, ordenadas pela data de modificação
Todas as contas referenciáveis	Contas com a caixa de verificação Referência selecionada
Todas as contas principais	Contas cuja prioridade está definida como alta
As minhas contas	Contas em que o nome do utilizador se encontra no campo Proprietário

Para visualizar uma lista, clique no nome da lista.

Para criar uma nova lista, clique em Novo. Para obter mais informações sobre como criar listas, consulte Criar e refinar listas (consultar [Creating and Refining Lists](#) na página 140).

Para rever todas as listas disponíveis, crie uma nova lista ou visualize, edite ou elimine uma lista existente, clicando em Gerir listas. A página Gerir listas também inclui as listas padrão fornecidas com o Oracle CRM On Demand. Estas listas são só de visualização. Por isso, não podem ser editadas ou eliminadas.

### Visualizar contas recentemente visualizadas

A secção As minhas contas recentemente visualizadas mostra as contas visualizadas recentemente pelo utilizador.

### Trabalhar com tarefas da conta

A secção As minhas tarefas abertas relacionadas com a conta mostra as tarefas atribuídas ao utilizador, ordenadas pela data limite e, em seguida, por prioridade. O utilizador ou o respetivo gestor definem a data limite e a prioridade. A prioridade da tarefa, tal como 1-Alta, 2-Média ou 3-Baixa, é indicada pelas setas: uma seta para cima para prioridade alta, sem seta para prioridade média, uma seta para baixo para prioridade baixa.

**NOTA:** Se o administrador da empresa alterar os valores de apresentação para o campo Prioridade a partir dos valores predefinidos (por exemplo, a partir do valor predefinido de *1-Elevada* para um valor de *Mais elevada*), Oracle CRM On Demand não apresentará setas no campo Prioridade para as listas de tarefas, a menos que o administrador da empresa utilize os seguintes padrões: *1-etiqueta*, *2-etiqueta* ou *3-etiqueta*, em que *etiqueta* é o nome que o administrador da empresa atribui à prioridade da tarefa. Neste caso, Oracle CRM On Demand apresenta uma seta para cima para *1-etiqueta*, nenhuma seta para *2-etiqueta*, uma seta para baixo para *3-etiqueta* e nenhuma seta para quaisquer outros valores de apresentação. Por exemplo, Oracle CRM On Demand apresenta uma seta para cima para um valor de *1-A minha mais elevada*, mas não apresenta nenhuma seta para um valor de *A minha mais elevada*. Oracle CRM On Demand não apresenta setas para quaisquer valores personalizados, que o administrador da empresa adicione à lista de escolha do campo Prioridade. Para obter mais informações sobre a alteração dos valores predefinidos para listas de escolha, como o campo Prioridade, consulte [Alterar valores da lista de escolha](#) (consultar [Changing Picklist Values](#) na página 1349).

- Para rever uma tarefa, clique na ligação Assunto.
- Para rever a conta à qual a tarefa está associada, clique no nome da conta.
- Para expandir a lista de tarefas, clique em Mostrar lista completa.

### Utilizar relatórios para analisar o desempenho da conta

Poderá ser apresentada uma ou mais secções do relatório na Página principal Conta (o administrador da empresa pode especificar quais as secções do relatório que são apresentadas na página). Na edição standard

do Oracle CRM On Demand, é mostrada a secção Análise da conta, que apresenta uma análise abrangente do modo como as contas são distribuídas e das receitas fechadas. Para obter informações sobre como utilizar a secção Análise da conta, consulte [Analisar desempenho da conta \(na página 305\)](#).

### Adicionar secções à Página principal da conta

Se a função do utilizador incluir o privilégio Personalizar páginas principais, poderá adicionar secções adicionais à Página principal da conta, dependendo das secções que o administrador da empresa disponibilizou para apresentação na Página principal da conta.

#### **Para adicionar secções à Página principal Conta**

- 1 Na Página principal Conta, clique em Editar disposição.
- 2 Na página Disposição da Página principal da conta, clique nas setas para adicionar ou remover secções e organizar as secções na página.
- 3 Clique em Gravar.

### Gerir contas

Para gerir contas, execute as seguintes tarefas:

- [Voltar a atribuir contas \(na página 289\)](#)
- [Alterar o contacto principal de uma conta \(na página 290\)](#)
- [Ligar registos a contas \(na página 290\)](#)
- [Ligar contas em carteira \(na página 293\)](#)
- [Especificar contas principais \(na página 293\)](#)
- [Limitar os registos de contas apresentados \(na página 294\)](#)
- [Controlar relações entre contas \(na página 294\)](#)

**NOTA:** Esta funcionalidade não faz parte da edição padrão do Oracle CRM On Demand pelo que poderá não estar disponível para a empresa.

- [Controlar relações entre contas e contactos \(na página 295\)](#)
- [Controlar parceiros e concorrentes de contas \(na página 298\)](#)
- [Controlar Ativos \(na página 299\)](#)
- [Controlar receitas com base nas contas \(consultar \[Tracking Revenue Based on Accounts\]\(#\) na página 301\)](#)

**NOTA:** Esta funcionalidade não faz parte da edição padrão do Oracle CRM On Demand pelo que poderá não estar disponível para a empresa.

- [Controlar visitas \(chamadas de vendas\) para clientes \(na página 224\)](#)

**NOTA:** Esta funcionalidade não faz parte da edição padrão do Oracle CRM On Demand pelo que poderá não estar disponível para a empresa.

- [Criar Compromissos para Várias Contas \(na página 304\)](#)
- [Analisar desempenho da conta \(na página 305\)](#)

Se a sua função de utilizador incluir o privilégio Integração de Mapas, poderá também efetuar este procedimento, Efetuar Pesquisas por Proximidade (consultar [Performing Proximity Searches](#) na página 395).

Para procedimentos passo a passo comuns a muitos tipos de registo, consulte:

- [Criar registos \(na página 54\)](#)
- [Atualizar Detalhes do Registo \(na página 123\)](#)
- [Ligar registos ao registo selecionado \(consultar \[Linking Records to Your Selected Record\]\(#\) na página 126\)](#)
- [Trabalhar com listas \(na página 134\)](#)

- [Utilizar scripts de avaliação \(na página 181\)](#)
- [Partilhar registos \(Equipas\) \(na página 157\)](#)

**NOTA:** Os administradores de empresas podem personalizar o Oracle CRM On Demand de várias formas, tal como alterar os nomes dos tipos de registo, campos e opções nas listas. Assim, as informações visualizadas poderão ser diferentes das informações padrão descritas na ajuda online.

Por outro lado, dependendo do nível de acesso que tiver, poderá não conseguir executar todos os procedimentos descritos na lista anterior.

### Tópicos Relacionados

Consulte os tópicos seguintes para obter informações relacionadas:

- [Campos de conta \(na página 306\)](#)
- [Trabalhar com a Página principal Conta \(na página 286\)](#)
- [Apresentar imagens nas páginas Detalhes do registo \(na página 75\)](#)
- [Trabalhar com Oracle Social Network \(na página 452\)](#)
- [Sistema de Análise \(consultar \[Analytics\]\(#\) na página 853\)](#)
- [Importar os dados \(na página 1975\)](#)

### Voltar a atribuir contas

Se os níveis de acesso permitirem, pode reatribuir manualmente uma conta alterando o proprietário ou o livro personalizado principal no registo da conta.

**NOTA:** Consoante o modo de propriedade do registo que o administrador da empresa configurar para o tipo de registo Conta, pode atribuir um registo de conta a um proprietário ou livro personalizado principal, no entanto, não é possível atribuir um registo de conta a um proprietário e a um livro personalizado principal ao mesmo tempo. Para obter mais informações sobre os modos de propriedade do registo, consulte [Acerca de acesso a dados, partilha do registo e propriedade do registo \(na página 50\)](#).

Se a empresa utilizar o gestor de atribuições e o tipo de registo Conta estiver configurado para o modo de utilizador ou modo misto da propriedade do registo, também pode reatribuir uma conta a um novo proprietário através da seleção da caixa de verificação Reatribuir conta no pedido.

#### **Para reatribuir uma conta**

- 1 Seleccione a conta que pretende reatribuir.  
Para mais informações sobre como seleccionar contas, consulte [Localizar registos \(na página 79\)](#).
- 2 Na página Detalhes da conta, clique em Editar.
- 3 Na página Editar conta, efetue um dos seguintes procedimentos:
  - No campo Proprietário ou campo Livro, clique no ícone de pesquisa e, em seguida, selecione outro utilizador ou livro na janela de pesquisa.
  - Seleccione a caixa de verificação Reatribuir conta de modo a acionar o gestor de atribuições para reatribuir a conta.

**NOTA:** O gestor de atribuições pode voltar a atribuir registos apenas a utilizadores. Pode voltar a atribuir registos apenas se o tipo de registo estiver configurado no modo de utilizador ou no modo misto da propriedade do registo. O gestor de atribuições não pode voltar a atribuir os registos se o tipo de registo estiver configurado em modo de livro. Para obter mais informações sobre os modos de propriedade do registo, consulte [Acerca de acesso a dados, partilha do registo e propriedade do registo \(na página 50\)](#).

- 4 Grave as alterações.

**NOTA:** O tempo de processamento para voltar a atribuir registos pode variar dependendo da complexidade das regras de atribuição da empresa, do número de registos a voltar a atribuir e da carga atual do sistema.

## Alterar o contacto principal de uma conta

Uma conta pode ter vários contactos mas um dos contactos tem de ser especificado como contacto principal da conta. Por predefinição, o primeiro contacto adicionado para a conta é o contacto principal mas pode alterar esta definição.

### *Para alterar o contacto principal de uma conta*

- 1 Selecione a conta.

Para obter instruções sobre como selecionar contas, consulte [Localizar registos \(na página 79\)](#).

- 2 Na página Detalhes da conta, clique em Editar.

**NOTA:** Se o campo Contacto principal não for apresentado na página Detalhes da conta e Editar conta, contacte o administrador da empresa para adicionar o campo à disposição da página.

**SUGESTÃO:** Se a funcionalidade de edição incorporada estiver ativada para a empresa, pode efetuar a alteração do contacto principal incorporada na página Detalhes da conta. Para mais informações sobre a edição incorporada, consulte [Atualizar detalhes do registo \(na página 123\)](#).

- 3 Na página Editar conta, clique no ícone Pesquisar no campo Contacto principal.

- 4 Na janela de pesquisa, selecione o novo contacto principal.

**NOTA:** Apenas os contactos que estão ligados à conta estão disponíveis para o utilizador para selecionar como o Contacto principal na conta. Além disso, se o campo Lista de contactos da conta aparecer na janela de pesquisa, apenas a lista Contactos, a qual contém os contactos já ligados à conta, está disponível para seleção no campo Lista de contactos da conta. Não pode selecionar uma lista diferente para pesquisar um contacto.

- 5 Na página Editar conta, clique em Gravar.

**NOTA:** Na secção de informações relacionadas com Contactos da página Detalhes da Conta, o contacto principal para a conta aparece sempre como o primeiro contacto na lista de contactos que estão ligados à conta, mesmo se a caixa de verificação Contacto Principal não for apresentada na secção de informações relacionadas com Contactos da página Detalhes da Conta. Se clicar em Mostrar Lista Completa para abrir a lista completa de contactos ligados, o contacto principal poderá aparecer como o primeiro registo na página da lista, mesmo se ordenar a lista utilizando um campo, como o Apelido ou o Nome Próprio.

A posição do contacto principal na lista depende de quantos registos se encontram na lista e do número de registos que apresenta na página da lista. Por exemplo, suponha que tem um total de 180 contactos ligados a uma conta, o apelido do contacto principal para a conta começa com a última letra do alfabeto e apresenta 100 registos na página da lista. Nesse caso, o contacto principal aparece como o primeiro registo na segunda página da lista quando ordena a lista utilizando o campo Último Nome.

## Ligar registos a contas

Pode ligar os novos registos criados a partir da página Detalhes, tais como contactos e atividades, ao registo da conta. A ligação associa registos entre si, para que o utilizador e outros utilizadores com direitos de acesso ao registo possam obter uma visão geral das informações.

Novos registos são adicionados à base de dados ao mesmo tempo que são ligados à conta selecionada. Por exemplo, um contacto criado a partir da página Detalhes da conta é ligado à conta e, em seguida, é apresentado nas páginas de contactos.

Um registo da conta contém informações que, após a ligação a outro registo, são herdadas. Por exemplo, alguns relatórios de oportunidade apresentam os registos por Região ou Indústria. Uma vez que Região e Indústria não fazem parte dos registos de oportunidade, o sistema analisa os registos de contas ligadas para determinar o grupo a que pertence a oportunidade. Assim, sempre que possível, poderá ligar registos ao registo da conta.

Também pode ligar outros utilizadores a um registo de conta para lhes permitir ver o registo. Por exemplo, pode ter de partilhar um registo de conta com uma equipa de colegas com a qual está a trabalhar para fechar um negócio. Dependendo de cada função, um membro da equipa poderá ter diferentes requisitos de acesso para o registo de conta e para os registos de contacto e oportunidade que estão ligados à conta.

### **Para ligar informações a uma conta**

**1** Selecione a conta.

Para obter instruções sobre como selecionar contas, consulte [Localizar registos \(na página 79\)](#).

**2** Na página Detalhes da conta, desloque-se para a secção apropriada e ligue os registos à conta, conforme necessário.

**NOTA:** O administrador da empresa determina o tipo de informações relacionadas que podem ser apresentadas na página Detalhes da conta. Pode alterar a ordem das secções de informações relacionadas disponíveis para o utilizador ou ocultar as informações relacionadas que não esteja a utilizar. Para obter informações sobre como personalizar as disposições da página Detalhes, consulte [Alterar a Disposição da Página Detalhes \(consultar Alterar a disposição da página de detalhes na página 810\)](#).

A tabela que se segue lista alguns tipos de registo que poderá ligar a uma conta.

Tipo de registo	Informações
Oportunidades	Para ligar uma nova oportunidade, clique em Nova, introduza as informações necessárias no formulário Editar e grave o registo. Para obter descrições de campo, consulte <a href="#">Campos de oportunidade (na página 352)</a> .
Pedidos de assistência	Para ligar um novo pedido de assistência, clique em Novo, introduza as informações necessárias no formulário Editar e grave o registo. Para obter descrições de campo, consulte <a href="#">Campos de pedido de assistência (na página 433)</a> .
Notas	<p>Para ligar uma nova nota, clique em Nova, introduza as informações necessárias e grave o registo.</p> <p><b>NOTA:</b> Também pode adicionar notas clicando no ícone de nota no canto superior direito da página, se esta funcionalidade estiver ativada para a empresa.</p> <p>Para mais informações sobre notas, consulte <a href="#">Adicionar notas (na página 170)</a>.</p>

Tipo de registo	Informações
Atividades abertas (Compromissos e Tarefas)	<p>Para ligar uma nova tarefa ou compromisso, clique em Nova tarefa ou Novo compromisso. Em seguida, introduza as informações necessárias no formulário Editar e grave o registo. Para obter descrições de campo, consulte <a href="#">Campos de atividade</a> (consultar <a href="#">Campos da atividade</a> na página 247).</p> <p>Pode ligar várias atividades a uma conta. Se uma atividade tiver uma hora associada à mesma, a atividade é apresentada na Lista de atividades e no Calendário.</p> <p>Os utilizadores com visibilidade para uma conta também podem ver as atividades ligadas à conta, incluindo as atividades da propriedade de ou atribuídas a outros.</p>
Contactos	<p>Para ligar um novo contacto, clique em Novo, introduza as informações necessárias no formulário Editar e grave o registo. Para obter descrições de campo, consulte <a href="#">Campos de contacto</a> (na página 328).</p> <p><b>SUGESTÃO:</b> Para evitar a duplicação de registos de contacto, também pode clicar em Adicionar e, em seguida, clicar no ícone de pesquisa junto da coluna Novo contacto. Na janela de pesquisa, introduza o Nome próprio, o Apelido ou o endereço de correio eletrónico e clique em Ir. Se a aplicação não localizar o contacto, clique em Novo para criar o registo de contacto.</p> <p>Se souber que o registo de contacto existe, clique em Adicionar para ligá-lo a este registo.</p> <p>Para abrir a página Detalhes do contacto para atualizar informações sobre o contacto, clique na ligação Nome. Para obter mais informações sobre como ligar contactos a contas, consulte <a href="#">Controlar relações entre contas e contactos</a> (na página 295).</p>
Equipa da conta	<p>Para permitir que este registo esteja visível a outros funcionários, clique em Adicionar utilizadores. Na janela Adicionar utilizador à equipa da conta, selecione o nome do funcionário e especifique o nível de acesso. Para obter mais informações sobre como partilhar registos, consulte <a href="#">Partilhar registos (equipas)</a> (na página 157).</p>
Parceiros da conta	<p>Para ligar uma conta e controlá-la como parceiro com esta conta, clique em Adicionar. Em seguida, introduza as informações necessárias no formulário Editar e grave o registo. Para obter descrições de campo, consulte <a href="#">Controlar parceiros e concorrentes de contas</a> (na página 298).</p>
Concorrentes da conta	<p>Para ligar uma conta e controlá-la como concorrente para esta conta, clique em Adicionar. Em seguida, introduza as informações necessárias no formulário Editar e grave o registo. Para obter descrições de campo, consulte <a href="#">Controlar parceiros e concorrentes de contas</a> (na página 298).</p>

### **Para remover ou eliminar um registo ligado**

- 1 Seleccione a conta.

---

Para obter instruções sobre como selecionar contas, consulte [Localizar registos \(na página 79\)](#).

- 2 Na página Detalhes da conta, desloque-se para a secção adequada.
- 3 Na linha cuja ligação pretende remover ou eliminar, escolha Remover ou Eliminar a partir do menu ao nível do registo.
  - **Remover.** Este procedimento desassocia os registos sem eliminar nenhum registo.
  - **Eliminar.** Isto elimina o registo ligado. Um registo eliminado é movido para a página Itens eliminados e é permanentemente removido da base de dados após 30 dias.

### Tópicos Relacionados

Consulte os tópicos seguintes para obter informações relacionadas:

- [Anexar ficheiros e URLs a registos \(na página 176\)](#)
- [Apagar e Restaurar Registos \(consultar \[Eliminar e restaurar registos\]\(#\) na página 186\)](#)
- [Controlar Ativos \(na página 299\)](#)

### Ligar contas em carteira

Esta funcionalidade é específica para o Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.

Pode ligar contas em carteira a uma conta com uma relação muitos-para-um. Ou seja, pode ligar várias contas em carteira a uma conta mas cada conta em carteira só poderá ser ligada a uma conta.

**Antes de começar.** Por predefinição, as informações relacionadas com a carteira não são apresentadas na página Detalhes da conta. Para o utilizador poder ver estas informações, o administrador da empresa tem de conceder acesso às informações relacionadas com a carteira à respetiva função. O utilizador ou o administrador da empresa tem de adicionar as informações relacionadas com a carteira à disposição da página Detalhes da conta. Para obter mais informações sobre como customizar as disposições da página de Detalhes, consulte [Alterar a Disposição da Página de Detalhes \(na página 810\)](#).

#### *Para ligar uma subconta em carteira*

- 1 Selecione a conta principal.

Para mais informações sobre como selecionar contas, consulte [Localizar registos \(na página 79\)](#).
- 2 Na página Detalhes da conta, desloque-se para as informações relacionadas com a carteira e clique em Novo.
- 3 Preencha os campos na página Editar conta em carteira que é iniciada.

Para obter mais informações sobre contas da carteira, consulte [Campos da conta em carteira \(na página 714\)](#).
- 4 Grave o registo.

### Especificar contas principais

É possível indicar hierarquias de contas, tal como uma empresa que é uma subsidiária de outra empresa, especificando uma relação principal-dependente. Primeiro crie uma conta principal e, em seguida, selecione essa conta como a principal para a dependente ou subconta.

#### *Para especificar a conta principal*

- 1 Selecione a conta dependente.

Para obter instruções sobre como selecionar contas, consulte [Localizar registos \(na página 79\)](#).
- 2 Na página Detalhes da conta, clique em Editar.

**NOTA:** Se a funcionalidade de edição incorporada estiver ativada para a empresa, pode especificar a conta principal incorporada na página Detalhes da conta. Para mais informações sobre a edição incorporada, consulte [Atualizar detalhes do registo \(na página 123\)](#).

- 3 Na página Editar conta, clique no ícone de pesquisa junto do campo Conta principal.
- 4 Na janela de pesquisa, selecione a conta principal.
- 5 Grave o registo.

### Tópicos Relacionados

Consulte os tópicos seguintes para obter informações relacionadas:

- [Localizar registos \(na página 79\)](#)
- [Campos de conta \(na página 306\)](#)

### Limitar os registos de contas apresentados

Pode limitar as contas visualizadas selecionando uma lista filtrada. Uma lista filtrada mostra as contas que cumprem os critérios guardados com a lista.

**Antes de começar.** Quando cria uma lista, tem de introduzir os campos e os valores dos critérios configurados. Poderá ir para a página Editar conta e anotar os valores e os nomes dos campos exatos, à medida que são utilizados na aplicação. Caso contrário, a lista filtrada poderá não recolher os registos corretos. Em alternativa, pode imprimir a página Detalhe do registo para capturar os nomes exatos dos campos; no entanto, a impressão não captura os valores de campos para listas pendentes.

#### *Para abrir uma lista filtrada para contas*

- 1 Clique no separador Contas.
- 2 A partir da secção Listas da conta, na Página principal da Conta, selecione a lista com a qual pretende trabalhar.

Para obter uma descrição de listas filtradas da conta predefinida, consulte [Trabalhar com a Página principal Conta \(na página 286\)](#).

#### *Para criar uma lista filtrada para contas*

- 1 Clique no separador Contas.
- 2 A partir da secção Listas da conta, na Página principal Conta, clique na ligação Gerir listas.
- 3 Na página Gerir listas, clique no botão Nova lista.
- 4 Efetue os passos descritos em Criar e refinar listas (consultar [Creating and Refining Lists](#) na página 140).

### Tópicos Relacionados

Consulte os tópicos seguintes para obter informações relacionadas:

- [Campos de conta \(na página 306\)](#)
- [Trabalhar com listas de atividades \(na página 218\)](#)
- [Trabalhar com a Página principal Conta \(na página 286\)](#)

### Controlar relações entre contas

Quando pretender controlar relações entre contas, armazene as informações nas páginas Relação entre contas. Por exemplo, pode pretender controlar relações de investidores ou filiais para esta conta.

Para tal, ligue primeiro a conta cuja relação pretende controlar para este registo de conta. (Pode ligar um número ilimitado de contas.) Em seguida, defina a relação e adicione quaisquer outras informações pertinentes.

**NOTA:** A funcionalidade de controlo de relações não faz parte da edição padrão do Oracle CRM On Demand, pelo que poderá não estar disponível para a empresa. Para ativar a empresa para controlar relações entre contas, o privilégio Gerir o acesso à relação do contacto e conta alargada tem de estar incluído na função do administrador da empresa e o administrador da empresa tem de ativar o privilégio Aceder à relação da conta alargada para os utilizadores que irão controlar as relações entre contas.

Os administradores da empresa podem criar campos personalizados para armazenar informações adicionais sobre relações entre contas e adicionar esses campos personalizados à disposição da página Editar relação entre contas. Em seguida, os utilizadores que tenham acesso aos registos de relações entre contas podem ver e atualizar as informações nos campos personalizados.

**Antes de começar.** Crie um registo de conta para cada organização que pretenda ligar à conta. Esta funcionalidade poderá não estar disponível na versão da aplicação do utilizador.

### **Para controlar relações entre contas**

- 1 Seleccione a conta.  
Para obter instruções sobre como seleccionar contas, consulte [Localizar registos \(na página 79\)](#).
- 2 Na página Detalhes da conta, desloque-se para a secção Relações entre contas e execute um dos seguintes procedimentos:
  - Para ligar uma conta, clique em Adicionar.
  - Para atualizar informações, clique na ligação Editar na linha referente à relação entre contas existente.
- 3 Na página Editar relação entre contas, introduza as informações necessárias.  
A tabela seguinte descreve algumas informações sobre campos para controlar relações entre contas.

Campo	Comentários
Conta relacionada	Clique no ícone de pesquisa e seleccione a conta cujas relações e informações pretende controlar. Este é um campo obrigatório.
Função	Selecione uma opção que define a relação entre as contas.
Função inversa	Selecione uma opção que defina a relação inversa entre as contas.
Data de início	Pode utilizar este campo para registar a data de início da relação entre as contas. A predefinição é a data de hoje.
Data de fim	Utilize este campo para registar a data de expiração da relação entre as contas.

- 4 Grave o registo.

### **Controlar relações entre contas e contactos**

É possível ligar contas a contactos através de várias formas. A partir de uma página Detalhes da conta, pode ligar contactos existentes à conta e também pode criar novos contactos que são automaticamente ligados à conta. Da mesma forma, a partir de uma página Detalhes do contacto, pode ligar contas existentes ao contacto e também pode criar novas contas que são automaticamente ligadas ao contacto.

#### **[Acerca das informações de um contacto da conta](#)**

Depois de ligar uma conta e um contacto, pode ver os detalhes do contacto da conta na página Editar contacto da conta. Os administradores de empresas podem criar campos personalizados para armazenar informações adicionais sobre contactos de contas e adicionar esses campos personalizados à página Editar contacto da conta. Em seguida, os utilizadores que tenham acesso aos registos de contactos de contas podem visualizar e atualizar as informações nos campos personalizados.

Os administradores de empresas criam campos personalizados para contactos de contas através da ligação Campos de contactos de contas, que está disponível para os tipos de registo Conta e Contacto nas páginas de personalização da aplicação do Oracle CRM On Demand. Os administradores de empresas criam disposições para a página Editar contacto da conta através da ligação Disposição da página do contacto da conta, que também está disponível para os tipos de registo Conta e Contacto. Para obter mais informações sobre como adicionar campos personalizados e criar disposições da página, consulte Personalização da aplicação (consultar [Personalização de aplicação](#) na página 1288).

### **Acerca do Contacto Principal de uma Conta**

Pode ligar vários contactos mas a uma conta, mas um dos contactos ligados tem de ser especificado como contacto principal da conta. O primeiro contacto que está ligado a uma conta é automaticamente especificado como o contacto principal da conta, mas pode especificar posteriormente um contacto principal diferente da conta. Para obter informações sobre a alteração do contacto principal de uma conta, consulte [Alterar o Contacto Principal de uma Conta \(na página 290\)](#).

O nome do contacto principal é mostrado no campo Contacto Principal na página Detalhes da Conta, se esse campo estiver presente na disposição da página Detalhes da Conta. Além disso, na secção de informações relacionadas com Contactos da página Detalhes da Conta, se a caixa de verificação Contacto Principal estiver presente na disposição, a caixa de verificação será selecionada na linha para o contacto principal. O administrador determina se o campo Contacto Principal e a caixa de verificação Contacto Principal estão presentes nas disposições.

Na secção de informações relacionadas com Contactos da página Detalhes da Conta, o contacto principal para a conta aparece sempre como o primeiro contacto na lista de contactos que estão ligados à conta, mesmo se a caixa de verificação Contacto Principal não for apresentada na secção de informações relacionadas com Contactos da página Detalhes da Conta. Se clicar em Mostrar Lista Completa para abrir a lista completa de contactos ligados, o contacto principal poderá aparecer como o primeiro registo na página da lista, mesmo se ordenar a lista utilizando um campo, como o Apelido ou o Nome Próprio.

A posição do contacto principal na lista depende de quantos registos se encontram na lista e do número de registos que apresenta na página da lista. Por exemplo, suponha que tem um total de 180 contactos ligados a uma conta, o apelido do contacto principal para a conta começa com a última letra do alfabeto e apresenta 100 registos na página da lista. Nesse caso, o contacto principal aparece como o primeiro registo na segunda página da lista quando ordena a lista utilizando o campo Último Nome.

### **Acerca de funções de contacto**

Quando liga uma conta e um contacto, pode especificar as funções que o contacto tem na conta. Registrar uma função do contacto numa empresa é crítico para compreender a influência que o contacto tem em decisões de compra na conta. Por exemplo, pode pretender controlar as seguintes relações entre contactos de uma conta: Aprovador, Utilizador e avaliador, Utilizador e aprovador, Utilizador e decisor, Avaliador e aprovador, Avaliador e decisor e Desconhecido.

O procedimento seguinte descreve como ligar contactos a uma conta.

#### ***Para ligar contactos a uma conta***

- 1 Seleccione a conta que pretende.  
Para obter informações sobre como seleccionar registos, consulte [Localizar registos \(na página 79\)](#).
- 2 Para criar um novo contacto que esteja ligado à conta, efetue os seguintes procedimentos:

- a Na página Detalhes da conta, na secção de informações relacionadas com Contactos, clique em Novo.
- b Na página Editar contacto, introduza as informações para o novo contacto e, em seguida, grave as alterações.

**NOTA:** É possível que alguns campos na página Editar contacto sejam automaticamente preenchidos com valores do registo da conta.

- 3 Para ligar um contacto existente à conta, efetue os seguintes procedimentos:
  - a Na página Detalhes da conta, na secção de informações relacionadas com Contactos, clique em Adicionar.
  - b Na página Lista de contactos, clique no ícone de pesquisa e selecione o contacto que pretende ligar à conta.  
É possível ligar até cinco contactos à conta na página Lista de contactos.
  - c (Opcional) Para cada contacto, selecione uma opção que defina a função principal do contacto na conta.  
**NOTA:** Depois de ligar um contacto à conta, pode adicionar funções adicionais do contacto na conta.
  - d Grave as alterações.

O procedimento seguinte descreve como ligar contas a um contacto.

#### **Para ligar contas a um contacto**

- 1 Selecione o contacto que pretende.  
Para obter informações sobre como selecionar registos, consulte [Localizar registos \(na página 79\)](#).
- 2 Para criar uma nova conta que esteja ligada ao contacto, efetue os seguintes procedimentos:
  - a Na página Detalhes do contacto, na secção de informações relacionadas com Contas, clique em Nova.
  - b Na página Editar conta, introduza as informações para a nova conta e, em seguida, grave as alterações.
- 3 Para ligar uma conta existente ao contacto, efetue os seguintes procedimentos:
  - a Na página Detalhes do contacto, na secção de informações relacionadas com Contas, clique em Adicionar.
  - b Na página Adicionar conta, clique no ícone de pesquisa e selecione a conta que pretende ligar ao contacto.  
É possível ligar até cinco contas ao contacto na página Adicionar conta.
  - c (Opcional) Para cada conta, selecione uma opção que defina a função principal do contacto na conta.  
**NOTA:** Depois de ligar uma conta ao contacto, pode adicionar funções adicionais do contacto na conta.
  - d Grave as alterações.

O procedimento que se segue descreve como ver e atualizar os detalhes de um contacto da conta.

#### **Para ver e atualizar os detalhes de um contacto da conta**

- 1 Efetue um dos seguintes procedimentos:
  - Na página Detalhes da conta, na secção de informações relacionadas com Contactos, clique na ligação Editar do contacto.
  - Na página Detalhes do contacto, na secção de informações relacionadas com Contas, clique na ligação Editar da conta.

A página Editar contacto da conta mostra os detalhes do contacto relacionado. Os campos na página poderão ser só de leitura ou o utilizador poderá adicionar e alterar informações na página, consoante a forma como o administrador da empresa configurar a disposição da página.

- 2 Atualize as informações conforme necessário e, em seguida, grave as alterações.

O procedimento que se segue descreve como atualizar as informações da função de um contacto da conta.

### **Para atualizar as informações da função de um contacto da conta**

1 Efetue um dos seguintes procedimentos:

- Na página Detalhes da conta, na secção de informações relacionadas com Contactos, clique na ligação Editar funções do contacto.
- Na página Detalhes do contacto, na secção de informações relacionadas com Contas, clique na ligação Editar funções da conta.

A página Funções da conta ou a página Funções do contacto mostra as funções disponíveis e selecionadas para o contacto da conta.

- 2 Na página Funções da conta ou página Funções do contacto, na secção Disponível, selecione as funções do contacto e, em seguida, utilize a seta de direção para mover as funções para a secção Selecionado.
- 3 Utilize as setas para cima e para baixo para alterar a ordem das funções na secção Selecionado. A função na parte superior da lista é a função principal.
- 4 Grave as alterações.

### **Controlar parceiros e concorrentes de contas**

O Oracle CRM On Demand fornece áreas na aplicação onde pode controlar informações sobre os parceiros ou os concorrentes das respetivas contas. Por exemplo, poderá pretender controlar quais as empresas (contas) com as quais tem negócios para a Conta XYZ ou quais as empresas (contas) com as quais concorre para a Conta XYZ.

Para o fazer, ligue primeiro a conta que age como parceiro ou concorrente ao registo da conta. Pode ligar o número de contas de parceiro ou concorrente que pretender. Em seguida, adicione informações, como os pontos fortes e os pontos fracos, acerca do parceiro ou concorrente à página Edição do parceiro da conta ou Edição do concorrente da conta.

**NOTA:** Quando adiciona um parceiro da conta ou concorrente da conta, é criado um registo recíproco na conta selecionada. Por exemplo, se adicionar a Conta 123 como um parceiro da Conta XYZ, verá automaticamente a Conta 123 listada na lista de Parceiros de conta para a Conta XYZ.

Para obter mais informações sobre como converter contas existentes em contas de parceiro, consulte Converter contas em contas de parceiro (consultar [Procurar contas para contas do parceiro](#) na página 459).

**Antes de começar.** Crie um registo de conta para cada parceiro ou concorrente que pretenda ligar à conta. Para obter instruções de adição de registos, consulte [Criar registos](#) (na página 54).

### **Para controlar informações sobre parceiros e concorrentes de contas**

1 Selecione a conta.

Para obter instruções sobre como selecionar contas, consulte [Localizar registos](#) (na página 79).

- 2 Na página Detalhes da conta, desloque-se para a secção Parceiros de conta ou concorrentes de conta e execute um dos seguintes procedimentos:
  - Para ligar uma conta, clique em Adicionar.
  - Para atualizar informações, clique na ligação Editar junto do parceiro ou concorrente existente.

3 Na página Edição do parceiro da conta ou Edição do concorrente da conta, introduza as informações necessárias.

A seguinte tabela descreve algumas informações sobre campos para controlar informações sobre parceiros ou concorrentes.

Campo	Comentários
Parceiro da conta	Clique no ícone de pesquisa e selecione a conta cuja relação e informações pretende controlar como parceiro quando trabalhar com esta conta. Este é um campo obrigatório.
Concorrente da conta	Clique no ícone de pesquisa e selecione a conta cuja relação e informações pretende controlar como concorrente desta conta. Este é um campo obrigatório.
Função	Selecione uma opção que define a relação entre as contas.
Função inversa	Selecione uma opção que defina a relação inversa entre as contas.
Data de início	Pode utilizar este campo para registar a data de início de uma parceria. A predefinição é a data de hoje. Este é um campo obrigatório.
Data de fim	Pode utilizar este campo para registar a data de expiração de uma parceria.
Contacto principal	O contacto mais importante para a relação do parceiro ou concorrente.

#### 4 Grave o registo.

### Controlar Ativos

Quando pretende controlar um produto vendido a um cliente ou empresa, ligue o registo do produto à conta como um ativo. Também pode ligar um produto a uma oportunidade como um ativo.

Este tópico descreve como criar um ativo ao ligar um produto a uma conta a partir da página Detalhe de Conta ou ligando um produto a uma oportunidade a partir da página Detalhe de Oportunidade.

**NOTA:** Também pode criar ativos a partir da Página Principal do Ativo e das páginas Lista de Ativos e Detalhes. Se criar um ativo a partir da Página Principal do Ativo, de uma página Lista de Ativos ou de uma página Detalhes e pretender associar o ativo a uma conta, deve selecionar a conta no campo Conta no registo do ativo. Do mesmo modo, se criar um ativo a partir da Página Principal do Ativo ou de uma página Lista de Ativos ou de uma página Detalhes e pretender associar o ativo a uma oportunidade, deve selecionar a oportunidade no campo Oportunidade no registo do ativo. Os campos Conta e Oportunidade não são apresentados na página Editar Ativo por predefinição. O administrador deve acrescentar estes campos à disposição da página para o tipo de registo Ativo para a sua função.

#### ***Para ligar um registo do produto a uma conta ou oportunidade como um ativo***

- 1 Selecione a conta ou oportunidade.  
Para obter instruções sobre como selecionar registos, consulte Encontrar Registos (consultar [Localizar registos](#) na página 79).
- 2 Na página Detalhe da Conta ou na página Detalhe da Oportunidade, desloque-se para a secção Ativos e execute um dos seguintes procedimentos:
  - Para criar um ativo, clique em Novo.

Por predefinição, o criador do ativo é o proprietário do ativo.

- Para atualizar as informações de um ativo, clique na ligação Editar junto do ativo existente.

3 Na página Editar ativo, introduza as informações necessárias.

**NOTA:** Se estiver a utilizar uma versão específica da indústria do Oracle CRM On Demand, os ativos poderão estar listados em cabeçalhos diferentes. Por exemplo, no Oracle CRM On Demand Automotive Edition, os ativos são listados como *veículos*.

A tabela que se segue descreve alguns campos para controlar informações do ativo. Se estiver a utilizar uma versão específica da indústria do Oracle CRM On Demand, poderá ver campos adicionais.

Campo	Descrição
<b>Informações Chave de Ativos</b>	
Nome do Produto	Produto fornecido ao cliente. Quando liga o registo do produto, estes campos são copiados da definição do produto: Categoria do produto, N.º da peça, Tipo e Estado.
N.º de série	O número de série do ativo.  Se for introduzido um número de série para o ativo, pode definir o nível de detalhe a partir do número de série para abrir o registo do ativo em listas de ativos e noutras páginas onde seja apresentado o número de série do ativo. Se não for introduzido um número de série para o ativo, não pode definir o nível de detalhe para abrir o registo de ativos a partir de uma lista de ativos, exceto se o campo Título for apresentado na lista.  <b>NOTA:</b> Se um número de série for introduzido como um registo de ativo, o número de série é utilizado como título do ativo. De outra forma, é utilizado o nome do produto. Na secção Ativos Recentemente Modificados da Página Principal do Ativo, e noutras páginas em que o título do ativo seja apresentado, pode definir o nível de detalhe a partir do título do ativo para abrir o registo deste.
Preço de compra	Preço pago pelo produto.
Quantidade	Número de unidades adquiridas pelo cliente.
Data de expedição	Predefine para a data de hoje.
Categoria do produto	Só de leitura. Copiado da definição do produto.
N.º da Peça	Só de leitura. Copiado da definição do produto.
Tipo	Só de leitura. Copiado da definição do produto.
Estado operacional	Os valores predefinidos são Inativo, Ativo, Suspenso, Para cima, Utilização limitada, Manutenção, Para baixo, Crítico - Para baixo.
Garantia	Período de tempo da garantia.

Campo	Descrição
Contrato	Tipo de contrato, tal como Bronze, Ouro, Platina ou Prata.
Currency	Moeda correspondente ao Preço de compra. Pode selecionar outra moeda para converter o preço para outra moeda, se o administrador do sistema tiver definido essa funcionalidade.
Data de notificação	<p>Data que aparece no registo de tarefa.</p> <p>Se introduzir uma data de notificação no registo de ativo, uma tarefa será criada quando gravar este registo de ativo. A tarefa aparece como “O nome do ativo requer seguimento” em A Minha Página Principal e na Página Principal da Conta ou Oportunidade, consoante se criou o ativo para uma conta ou oportunidade. A tarefa também poderá aparecer na lista de tarefas no separador Calendário, consoante a lista aí apresentada.</p> <p><b>SUGESTÃO:</b> Defina uma data que lhe dê tempo para efetuar tarefas de seguimento relativamente a este ativo como, por exemplo, uma notificação sobre a expiração de um contrato ou de uma garantia.</p> <p><b>NOTA:</b> A criação automática de uma funcionalidade de tarefa só é ativada quando introduz uma data de notificação num registo de ativo que está ligado a uma conta ou oportunidade.</p>
Tipo de ativo	<p>O tipo de ativo.</p> <p><b>NOTA:</b> Na aplicação standard, os ativos estão incluídos nas listas de contas da carteira no Oracle CRM On Demand. No entanto, se o administrador selecionar a caixa de verificação Excluir Registos do Veículo/Ativo de Contas da Carteira no perfil da empresa, apenas são incluídos os ativos com um valor de Carteira no campo Tipo de Ativo nas listas de contas da 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 (consultar [Localizar 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) (consultar <a href="#">Partilhar registos (Equipas)</a> na página 157).

## Criar Compromissos para Várias Contas

Pode criar um compromisso para no máximo 25 contas de cada vez utilizando a funcionalidade de criação em bloco de compromissos no Oracle CRM On Demand.

### Acerca da Propriedade dos Compromissos

O campo Proprietário para cada compromisso na página Criação em Bloco de Compromissos para Contas mostra o seu nome por predefinição. Pode selecionar um proprietário diferente para cada um dos compromissos ou limpar o valor do campo Proprietário, conforme necessário. A propriedade dos compromissos que criar é determinada da seguinte forma:

- Se o tipo de registo Atividade for configurado no modo de utilizador, o utilizador que está selecionado no campo Proprietário para um compromisso na página Criação em Bloco de Compromissos para Contas torna-se no proprietário do compromisso.

**NOTA:** Se limpar o seu nome do campo Proprietário para um compromisso na página Criação em Bloco de Compromissos para Contas e não selecionar outro utilizador, torna-se no proprietário do compromisso por predefinição, a menos que o campo ID do Proprietário esteja configurado como um campo obrigatório para o tipo de registo Atividade. Se o campo ID do Proprietário estiver configurado como um campo obrigatório para o tipo de registo Atividade e se deixar em branco o campo Proprietário na página Criação em Bloco de Compromissos para Contas, não é possível criar o compromisso.

- Se o tipo de registo Atividade for configurado no modo misto, o campo Proprietário para um compromisso na página Criação em Bloco de Compromissos para Contas pode ser preenchido automaticamente ou deixado em branco, e acontece o seguinte:
  - Se o campo for preenchido automaticamente, o utilizador selecionado torna-se no proprietário do compromisso.
  - Se o campo não for preenchido automaticamente, o campo Proprietário no compromisso fica em branco. No entanto, na primeira vez que o compromisso for editado, pode ser solicitado ao utilizador que o editar

que seja preenchido automaticamente o campo Proprietário ou o campo Livro para o compromisso, consoante o modo como o administrador configurar estes campos.

- Se o tipo de registo Atividade for configurado no modo de livro, o campo Proprietário para um compromisso na página Criação em Bloco de Compromissos para Contas deve estar em branco, ou seja, deve limpar o valor do campo. Para além disso, para o compromisso ser criado com êxito, pelo menos uma das seguintes condições deve ser verdadeira:
  - Está selecionado um livro customizado como livro predefinido para o tipo de registo Atividade no seu registo de utilizador.
  - Está selecionado um livro customizado como livro predefinido no seu registo de utilizador.

Após criar o compromisso, o campo Proprietário e o campo Livro no compromisso estão ambos em branco. No entanto, na primeira vez que o compromisso for editado, é solicitado ao utilizador que o editar que seja preenchido automaticamente o campo Livro, uma vez que se trata de um campo obrigatório quando o tipo de registo Atividade for configurado no modo de livro.

Utilize os procedimentos seguintes para criar um compromisso para várias contas de uma só vez.

### **Para criar um compromisso para várias contas de uma só vez**

- 1 Se necessário, crie uma lista de contas ou filtre uma lista existente para mostrar as contas para as quais pretende criar um compromisso.
- 2 Se existirem mais de 25 registos na lista, altere o valor no campo Número de Registos Mostrados na parte inferior da página Lista de Contas para 25.
- 3 Na página Lista de Contas, clique em Menu e selecione Criação em Bloco de Compromissos.
- 4 Na página Criação em Bloco de Compromissos para Contas, atualize as informações para cada compromisso conforme necessário.

Os campos na página Criação em Bloco de Compromissos para Contas mostram os seguintes valores quando abre a página:

- **Hora de início.** A hora e data de início são definidas como 12:00 P.M. na data de hoje.
  - **Hora de fim.** A hora e data de fim são definidas para 60 minutos após a hora e data de início.
  - **Subject.** Este campo mostra a palavra Compromisso, seguida do nome da conta.
  - **Proprietário.** Este campo mostra o seu nome.
  - **Nome da Conta.** Este campo mostra o nome da conta.
- 5 Clique em Concluir.
 

**NOTA:** Se não for possível criar um compromisso com êxito para qualquer uma das contas listadas na página Criação em Bloco de Compromissos para Contas, nenhum dos compromissos é gravado e é apresentada uma mensagem de erro.
  - 6 Se pretender criar um compromisso para contas adicionais na lista, apresente a página seguinte da lista e repita este procedimento conforme necessário.

Após criar os compromissos, cada compromisso está disponível como um item relacionado na secção de informações relacionadas Atividades Abertas da página Detalhe para a conta relevante. Pode editar o compromisso para atualizar os detalhes do compromisso na mesma forma que edita os outros compromissos.

### **Analisar desempenho da conta**

A secção Análise de contas da Página principal Conta mostra uma análise de como as contas são distribuídas e as receitas fechadas. Pode identificar os clientes com maior e menor desempenho, bem como os novos segmentos de mercado.

Nesta secção da Página principal Conta, pode colocar o ponteiro sobre o gráfico para visualizar informações específicas, clicar num segmento para rever um relatório detalhado ou alterar as categorias nas listas pendentes para ver os mesmos dados de outra perspetiva.

## Campos de conta

Utilize a página Editar conta para adicionar uma conta ou atualizar detalhes de uma conta existente. A página Editar conta mostra o conjunto completo de campos para uma conta.

**SUGESTÃO:** Também pode editar contas na página [Lista de contas](#) e na página [Detalhes da conta](#). Para obter mais informações sobre a atualização de registos, consulte [Atualizar detalhes do registo \(na página 123\)](#).

**NOTA:** Os administradores da empresa podem personalizar a candidatura de várias formas, tais como alterar nomes de tipos de registo, campos e opções em listas pendentes. Por conseguinte, as informações que visualiza no ecrã podem divergir das informações standard descritas nesta tabela.

Os registos de contas são centrais relativamente à forma como a gestão e visualização dos dados é efetuada. Como resultado, deve introduzir o número máximo de informações sobre contas que conseguir. Algumas dessas informações, tais como Região ou Indústria, podem ser utilizadas em relatórios como forma de categorizar informações. De modo semelhante, se ligar um registo, tal como uma oportunidade, a um registo de conta com o campo Região ou Indústria preenchido, essas oportunidades podem ser categorizadas por esses valores.

A tabela seguinte fornece informações adicionais sobre alguns campos.

Campo	Descrição
<b>Informações de contas chave</b>	
Nome da Conta	Nome atribuído à conta. Para evitar a duplicação de registos, certifique-se de que segue as convenções de nomenclatura definidas pela empresa no que se refere a abreviaturas, utilização de maiúsculas e minúsculas, etc.
Localização	Tipo de instalação utilizada pela conta neste local, tal como Sede.
Conta principal	Empresa da qual a conta é uma subsidiária.
Web site	Endereço de URL da conta.
<b>Informações de vendas da conta</b>	
Tipo de conta	<p>Relações da conta com a empresa, tais como Clientes potenciais, Cliente, Parceiro ou Concorrente.</p> <p><b>Nota:</b> As contas designadas como <b>Parceiro</b> ou <b>Concorrente</b> são apresentadas abaixo das listas <b>Todas as contas do concorrente</b> e <b>Todas as contas do parceiro</b>, disponíveis a partir da <b>Página principal Conta</b>.</p> <p>Estão também incluídas na lista de contas que pode ligar a outras contas ou oportunidades a partir da página <b>Detalhes da conta</b> ou <b>Detalhes da oportunidade</b>. Nesse ponto, é possível definir a função exata desempenhada pela conta, tal como <b>Revendedor</b>, <b>Fornecedor</b> ou <b>Parceiro</b> e controlar as informações de parceiro e de concorrente de cada conta e oportunidade.</p>
Priority	Prioridade de uma conta, tal como <b>Alta</b> , <b>Média</b> ou <b>Baixa</b> .

Campo	Descrição
Indústria	<p>Tipo de negócio no qual a conta está envolvida, tal como Fabrico, Tecnologia avançada, Serviços financeiros, Vendas, Automóvel, Farmacêutica, Telecomunicações, Energia, Serviços ou Outros.</p> <p>Se pretender visualizar informações do relatório, tais como oportunidades, por Indústria, selecione uma Indústria para a conta e, em seguida, ligue o registo da oportunidade à conta.</p>
Empresa pública	Indicação de que a conta é uma empresa pública.
Region	Região a que pertence a conta na empresa. Se pretender visualizar informações do relatório, tais como oportunidades, por Regiões, selecione uma Região para a conta e, em seguida, ligue o registo da oportunidade à conta.
Estado	O estado da conta. Pode utilizar este campo para registar um estado para a conta. Um número de valores da amostra são fornecidos por predefinição, mas o administrador da empresa pode adicionar ou alterar os valores para satisfazer as necessidades da empresa.
Data da última chamada	Este campo é específico do Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
HIN	Número da indústria da saúde. Este campo é específico do Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
Tipo de influência	Este campo é específico do Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
Frequência de chamadas	Este campo é específico do Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
Campanha de origem	A campanha que gerou a conta. Se a conta for criada através do processo de conversão de pistas, este campo é automaticamente preenchido a partir do campo Campanha no registo da pista. Se a conta for criada por um utilizador, este poderá introduzir as informações neste campo.
Receitas anuais	Montante das receitas anuais da empresa.
Segmento de mercado	Este campo é específico do Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
Potencial do mercado	Este campo é específico do Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
Receitas acumuladas	Este campo é específico do Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
Quota de mercado	Este campo é específico do Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.

Campo	Descrição
Referência	Indicação de que a conta pode ser utilizada como uma referência para potenciais clientes ou representantes de vendas para contacto.
Referência de	Data em que a conta se torna uma referência.
Parceiro da conta	Indicação de que esta conta é um parceiro.
Número de médicos	Número de médicos que trabalham numa unidade de saúde como, por exemplo, um hospital ou uma clínica. Este campo é específico do Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
Rota	Este campo é específico do Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
<b>Informações adicionais</b>	
Moradas de faturação e expedição	<p>A seleção de um país determina os nomes dos restantes campos de morada, de acordo com a convenção de moradas de um país. É possível que o ecrã seja atualizado para ajustar os nomes dos campos.</p> <p>Se adicionar um contacto e o ligar a esta conta, a Morada para faturação relativa à conta transita para a secção Morada da conta relativa a esse contacto.</p> <p><b>NOTA:</b> Se as moradas partilhadas estiverem configuradas para a empresa, as moradas de faturação e expedição serão só de leitura e os campos de morada serão alterados para cumprirem os requisitos das moradas partilhadas. Para obter mais informações sobre moradas partilhadas, consulte <a href="#">Moradas</a>.</p>
Proprietário	<p>A designação alternativa do proprietário do registo da conta.</p> <p>Normalmente, o proprietário de um registo pode atualizar o registo, transferi-lo para outro proprietário ou eliminá-lo. No entanto, o administrador da empresa pode ajustar os níveis de acesso para restringir ou expandir o acesso de um utilizador. Para voltar a atribuir a propriedade de um registo da conta, terá de ter a definição do nível de acesso Ler/Editar para o registo.</p> <p><b>NOTA:</b> Se a propriedade do grupo estiver ativada para a empresa, os membros da equipa do grupo serão automaticamente alterados, se o novo proprietário da conta for um membro de um grupo diferente.</p> <p>O valor no campo Proprietário afeta os registos incluídos nos relatórios executados pelo utilizador ou pelos respetivos gestores.</p> <p>Pode partilhar registos de contas com outros utilizadores através da página Equipa da conta. Para obter informações sobre como partilhar registos com outros utilizadores, consulte <a href="#">Partilhar registos (equipas) (na página 157)</a>.</p> <p>Dependendo do modo de propriedade do registo que o administrador da empresa configure para o tipo de registo, poderá ver o campo Proprietário ou o campo Livro, ou ambos os campos na página Detalhes do registo, e um ou ambos os campos poderão estar em branco. Para obter mais informações sobre os modos de propriedade do registo, consulte <a href="#">Acerca de acesso a dados, partilha do registo e propriedade do registo (na página 50)</a>.</p>

Campo	Descrição
Voltar a atribuir conta	<p>Indica que a conta deve voltar a ser atribuída. Se o administrador da empresa tiver configurado regras de atribuição de contas, a seleção deste campo irá acionar o gestor de atribuições no Oracle CRM On Demand para processar a conta novamente e atribuí-la de acordo com as regras. O gestor de atribuições pode voltar a atribuir registos apenas a utilizadores. Pode voltar a atribuir registos apenas se o tipo de registo estiver configurado no modo de utilizador ou no modo misto da propriedade do registo. O gestor de atribuições não pode voltar a atribuir os registos se o tipo de registo estiver configurado em modo de livro. Para obter mais informações sobre os modos de propriedade do registo, consulte <a href="#">Acerca de acesso a dados, partilha do registo e propriedade do registo (na página 50)</a>.</p> <p><b>NOTA:</b> O tempo de processamento para voltar a atribuir registos pode variar dependendo da complexidade das regras de atribuição da empresa, do número de registos que serão novamente atribuídos e da carga atual do sistema. No caso das contas, o tempo de processamento também é afetado pelo número de membros da equipa e pelo número de contactos e oportunidades associados ao registo. O nome do proprietário é alterado quando o registo volta a ser atribuído.</p>
Território	O território ao qual pertence esta conta.
Descrição	Informações adicionais sobre a conta. Este campo tem um limite de 16.350 caracteres.

### Tópicos Relacionados

Consulte o tópico seguinte para obter informações relacionadas:

- [Gerir contas \(na página 288\)](#)

## Contactos

Utilize as páginas de contactos para criar, atualizar e controlar contactos. *Contactos* são indivíduos com os quais a sua empresa tem negócios atualmente ou espera vir a ter no futuro. Estes indivíduos podem ser funcionários de outras empresas, consultores independentes, fornecedores ou conhecimentos pessoais. Um contacto está normalmente associado a uma conta e, muitas vezes, um registo de conta inclui ligações para informações sobre diferentes contactos na empresa.

No Oracle CRM On Demand Financial Services Edition, um contacto é frequentemente designado como um cliente para suportar a funcionalidade específica do Oracle CRM On Demand Financial Services Edition. Designar um contacto como um cliente indica que este é um contacto com o qual a empresa mantém uma relação de longo prazo de forma a que possa monitorizar alterações na situação do cliente e identificar as oportunidades de produtos adicionais de vendas cruzadas para o cliente.

### Tópicos Relacionados

Consulte o tópico seguinte para obter informações relacionadas:

- [Gerir contactos \(na página 312\)](#)

## Trabalhar com a Página principal de contactos

A página principal Contactos constitui o ponto de início para gerir contactos.

**NOTA:** O administrador da empresa pode personalizar a disposição da Página principal Contactos. Além disso, se a função de utilizador incluir o privilégio Personalizar páginas principais, pode adicionar secções à página e remover secções da página.

### Criar um contacto

Pode criar um contacto clicando no botão Novo na secção Os meus contactos recentemente visualizados. Para obter mais informações, consulte [Criar registos \(na página 54\)](#) e Campos do contacto (consultar [Campos de contacto](#) na página 328).

### Trabalhar com listas de contactos

A secção Listas de contactos mostra um número de listas filtradas. O Oracle CRM On Demand é fornecido com um conjunto de listas padrão. Todas as listas padrão são públicas. O utilizador e respetivos gestores podem criar listas adicionais com base em diferentes critérios.

A tabela seguinte descreve as listas padrão de contactos.

Lista de contactos	Filtros
Todos os contactos	Não está disponível nenhum filtro. Esta lista apresenta todos os registos para os quais tem visibilidade, independentemente de quem é o proprietário.
Todos os contactos de cliente	Contactos em que o campo Tipo está definido como Cliente
Contactos Favoritos	Esta lista apresenta todos os registos de contactos que acrescentou aos registos favoritos. Para obter informações sobre a lista de Contactos Favoritos, consulte <a href="#">Acerca da Lista de Contactos Favoritos (na página 319)</a> .
Os meus contactos	Contactos com o nome do utilizador no campo Proprietário
Os meus contactos recentemente criados	Contactos com o nome do utilizador no campo Proprietário, ordenados pela data de criação
Os meus contactos recentemente modificados	Contactos com o nome do utilizador no campo Proprietário, ordenados pela data de modificação
Contactos recentemente criados	Todos os contactos, ordenados pela data de criação
Contactos recentemente modificados	Todos os contactos, ordenados pela data de modificação

Para visualizar uma lista, clique no nome da lista.

Para criar uma nova lista, clique em Novo. Para obter mais informações sobre como criar listas, consulte [Criar e refinar listas](#) (consultar [Creating and Refining Lists](#) na página 140).

Para rever todas as listas disponíveis, crie uma nova lista ou visualize, edite ou elimine uma lista existente, clicando em Gerir listas. A página Gerir listas também inclui as listas padrão fornecidas com o Oracle CRM On Demand. Estas listas são só de visualização. Por isso, não podem ser editadas ou eliminadas.

### Visualizar contactos recentemente visualizados

A secção Os meus contactos recentemente visualizados mostra os contactos visualizados recentemente pelo utilizador.

### Visualizar Contactos Favoritos

A secção Contactos Favoritos mostra os nomes de um máximo de 10 contactos que acrescentou aos registos favoritos. A ordem dos contactos na secção Contactos Favoritos é determinada pela data em que o utilizador acrescentou os contactos aos registos favoritos e não pela data em que os registos de contacto foram criados. Os contactos são listados por ordem descendente por data, com o contacto que acrescentou recentemente aos registos favoritos que aparecem na parte superior da lista. Na secção Contactos Favoritos, pode abrir a lista completa de contactos favoritos, clicando em Mostrar Lista Completa. Para obter informações sobre a lista de Contactos Favoritos, consulte [Acerca da Lista de Contactos Favoritos \(na página 319\)](#).

### Trabalhar com tarefas de contactos

A secção As minhas tarefas abertas relacionadas com o contacto mostra as tarefas atribuídas ao utilizador, ordenadas pela data limite e, em seguida, por prioridade. O utilizador ou o respetivo gestor definem a data limite e a prioridade. A prioridade da tarefa, tal como 1-Alta, 2-Média ou 3-Baixa, é indicada pelas setas: uma seta para cima para prioridade alta, sem seta para prioridade média, uma seta para baixo para prioridade baixa.

**NOTA:** Se o administrador da empresa alterar os valores de apresentação para o campo Prioridade a partir dos valores predefinidos (por exemplo, a partir do valor predefinido de *1-Elevada* para um valor de *Mais elevada*), Oracle CRM On Demand não apresentará setas no campo Prioridade para as listas de tarefas, a menos que o administrador da empresa utilize os seguintes padrões: *1-etiqueta*, *2-etiqueta* ou *3-etiqueta*, em que *etiqueta* é o nome que o administrador da empresa atribui à prioridade da tarefa. Neste caso, Oracle CRM On Demand apresenta uma seta para cima para *1-etiqueta*, nenhuma seta para *2-etiqueta*, uma seta para baixo para *3-etiqueta* e nenhuma seta para quaisquer outros valores de apresentação. Por exemplo, Oracle CRM On Demand apresenta uma seta para cima para um valor de *1-A minha mais elevada*, mas não apresenta nenhuma seta para um valor de *A minha mais elevada*. Oracle CRM On Demand não apresenta setas para quaisquer valores personalizados, que o administrador da empresa adicione à lista de escolha do campo Prioridade. Para obter mais informações sobre a alteração dos valores predefinidos para listas de escolha, como o campo Prioridade, consulte [Alterar valores da lista de escolha \(consultar Changing Picklist Values na página 1349\)](#).

- Para rever uma tarefa, clique na ligação Assunto.
- Para rever o contacto ao qual a tarefa está associada, clique no nome do contacto.
- Para expandir a lista de tarefas, clique em Mostrar lista completa.

### Utilizar relatórios para analisar contactos

Poderá ser apresentada uma ou mais secções do relatório na Página principal Contactos (o administrador da empresa pode especificar quais as secções do relatório que são apresentadas na página). Na edição standard do Oracle CRM On Demand, é mostrada a secção Análise do contacto por conta, que apresenta contactos por critérios da conta, como Região, Estado/província ou Indústria. Para obter informações sobre como utilizar a secção Análise do contacto por conta, consulte [Analisar contactos \(na página 324\)](#).

### Adicionar secções à Página principal de contactos

Se a função do utilizador incluir o privilégio Personalizar páginas principais, poderá adicionar secções adicionais à Página principal de contactos, dependendo das secções que o administrador da empresa disponibilizou para apresentação na Página principal de contactos.

#### Para adicionar secções à página principal Contactos

- 1 Na Página principal de contactos, clique na ligação Editar disposição.
- 2 Na página Disposição da Página principal de contactos, clique nas setas para adicionar ou remover secções e organizar as secções na página.
- 3 Clique em Gravar.

## Gerir contactos

Para gerir contactos, execute as seguintes tarefas:

- [Importar os contactos \(na página 313\)](#)
- [Importar Ficheiros vCard \(na página 319\)](#)
- [Gravar Contactos como Ficheiros vCard \(na página 319\)](#)
- [Ligar contactos a várias contas \(na página 321\)](#)
- [Controlar relações entre contactos \(na página 321\)](#)
- [Controlar relações entre contas e contactos \(na página 295\)](#)
- [Controlar receitas com base nos contactos \(na página 322\)](#)

**NOTA:** Esta funcionalidade não faz parte da edição padrão do Oracle CRM On Demand pelo que poderá não estar disponível para a empresa.

- [Adicionar referências \(na página 323\)](#)

**NOTA:** Esta funcionalidade não faz parte da edição padrão do Oracle CRM On Demand pelo que poderá não estar disponível para a empresa.

- [Controlar interesses do contacto \(na página 323\)](#)

**NOTA:** Esta funcionalidade não faz parte da edição padrão do Oracle CRM On Demand pelo que poderá não estar disponível para a empresa.

- [Analisar contactos \(na página 324\)](#)
- [Controlar as melhores horas para contacto \(na página 324\)](#)

**NOTA:** Esta funcionalidade não faz parte da edição padrão do Oracle CRM On Demand pelo que poderá não estar disponível para a empresa.

- [Adicionar licenças do estado do contacto \(na página 325\)](#)

**NOTA:** Esta funcionalidade não faz parte da edição padrão do Oracle CRM On Demand pelo que poderá não estar disponível para a empresa.

- [Controlar visitas \(chamadas de vendas\) para clientes \(na página 224\)](#)

**NOTA:** Esta funcionalidade não faz parte da edição padrão do Oracle CRM On Demand pelo que poderá não estar disponível para a empresa.

- [Bloquear contactos \(na página 326\)](#)
- [Enviar mensagens de correio eletrónico de marketing através do Oracle Eloqua Engage \(na página 327\)](#)

Se a sua função de utilizador incluir o privilégio Integração de Mapas, poderá também efetuar este procedimento, Efetuar Pesquisas por Proximidade (consultar [Performing Proximity Searches](#) na página 395).

Para procedimentos passo a passo comuns a muitos tipos de registo, consulte:

- [Criar registos \(na página 54\)](#)
- [Atualizar Detalhes do Registo \(na página 123\)](#)
- [Ligar registos ao registo selecionado \(consultar \[Linking Records to Your Selected Record\]\(#\) na página 126\)](#)
- [Trabalhar com listas \(na página 134\)](#)
- [Partilhar registos \(Equipas\) \(na página 157\)](#)
- [Utilizar scripts de avaliação \(na página 181\)](#)

**NOTA:** Os administradores de empresas podem personalizar o Oracle CRM On Demand de várias formas, tal como alterar os nomes dos tipos de registo, campos e opções nas listas. Assim, as informações visualizadas poderão ser diferentes das informações padrão descritas na ajuda online.

Por outro lado, dependendo do nível de acesso que tiver, poderá não conseguir executar todos os procedimentos descritos na lista anterior.

## Tópicos Relacionados

Consulte os tópicos seguintes para obter informações relacionadas:

- [Acerca da Lista de Contactos Favoritos \(na página 319\)](#)
- [Apresentar imagens nas páginas Detalhes do registo \(na página 75\)](#)

## Importar os contactos

Como não administrador, pode importar até 2000 contactos de cada vez a partir de um ficheiro (.csv) de valores separados por vírgulas para utilizar com o Oracle CRM On Demand.

Quando importa contactos, especifica a forma como pretende que o Oracle CRM On Demand processe os registos duplicados.

Estão disponíveis vários utilitários na página Ferramentas de importação e exportação, os quais aumentam os recursos de importação e exportação no Oracle CRM On Demand:

- **Assistente de Importação.** Para obter mais informações, consulte [Assistente de importação \(na página 1975\)](#).
- **Oracle Data Loader On Demand.** Para obter mais informações, consulte [Utilitário do cliente do Oracle Data Loader On Demand \(na página 1987\)](#).
- **Oracle Migration Tool On Demand.** Para obter mais informações, consulte [Utilitário do cliente do Oracle Migration Tool On Demand \(na página 1992\)](#).
- **Oracle Web Services.** Para obter mais informações, consulte [Integração dos serviços Internet \(na página 1987\)](#).

Para mais informações sobre a escolha de um método de importação apropriado, consulte 1801156.1 (ID do artigo) em My Oracle Support. Para mais informações sobre importação e exportação no Oracle CRM On Demand, consulte [Ferramentas de importação e exportação \(na página 1740\)](#).

Também pode importar contactos individuais ao importar ficheiros vCard. Para mais informações, consulte [Acerca de Ficheiros vCard \(na página 317\)](#).

**NOTA:** Os administradores da empresa podem importar até 30.000 registos de contacto de cada vez, com um tamanho de ficheiro máximo de 20 MB.

### Antes de iniciar:

- Se existirem vários funcionários da empresa a importar contactos, coordene o esforço de importação para minimizar a duplicação de registos.
- Prepare o ficheiro para importação de modo a capturar todos os dados no ficheiro. No mínimo, o seu ficheiro de dados deve incluir todos os campos obrigatórios. Além disso, o seu administrador pode configurar um campo de forma que seja de obrigatoriedade condicional, ou seja, o campo não é obrigatório por predefinição, mas torna-se obrigatório se os dados noutros campos do registo cumprirem determinados critérios. Se um campo se tornar obrigatório em resultado da condição definida para o campo ser verdadeira e se o seu ficheiro de importação não incluir um valor para o campo de obrigatoriedade condicional, o registo é rejeitado. Para determinar se existem quaisquer campos de obrigatoriedade condicional configurados para o tipo de registo Contacto, contacte o seu administrador.

**ATENÇÃO:** Não é possível anular a importação de registos ou executar uma eliminação em bloco de registos. Assim, teste o procedimento de importação com um ficheiro de 5-10 registos para evitar a limpeza de dados posterior. Se a empresa importar um grande número de registos, assista a uma sessão de formação sobre importação de dados. Para obter informações sobre estes recursos, clique na ligação global Formação e suporte na parte superior de cada página no Oracle CRM On Demand.

### **Para importar os contactos**

1 Clique no separador Contactos.

2 Na barra de título Contactos recentemente modificados, clique no botão Importar.

**NOTA:** Se a secção Contactos recentemente modificados não estiver visível na Página principal Contactos, clique na ligação Editar disposição no canto superior direito da página e adicione a secção Contactos recentemente modificados à disposição da página.

3 Na página Ferramentas de dados e integração, na secção Ferramentas pessoais de importação e exportação, clique em Importar os contactos.

Esta ação inicia o assistente de importação.

4 No Passo 1 do assistente de importação:

a Selecione como pretende que o assistente de importação identifique os registos correspondentes.

O assistente de importação utiliza um ID único externo, que é um ID único externo que é importado de outro sistema. O assistente de importação também utiliza os campos predefinidos do Oracle CRM On Demand.

Para obter informações sobre a definição de registos duplicados, consulte [Acerca de registos duplicados e IDs externos \(na página 1766\)](#).

b Selecione o que pretende que o assistente de importação efetue se encontrar um identificador exclusivo do registo duplicado no Oracle CRM On Demand. As opções são: não importar registos duplicados, substituir registos existentes ou criar registos adicionais.

c Selecione a ação que pretende que o assistente de importação execute se o identificador exclusivo do registo importado não corresponder a um registo existente no Oracle CRM On Demand.

**NOTA:** Se selecionar Substituir registos e não criar novo registo, na opção anterior, o registo será atualizado.

d Decida se o assistente de importação deve criar um novo registo para associações em falta (registos relacionados) no ficheiro de dados.

e Selecione o formato de data/hora utilizado no ficheiro CSV.

Para mais informações, consulte [Diretrizes sobre tipos de campo para importação de dados \(na página 1782\)](#).

f Verifique se a seleção da codificação do ficheiro é Europeu ocidental.

**NOTA:** Não altere esta definição, a menos que esteja certo de que é utilizado outro método de codificação. A predefinição, Ocidental, aplica-se à maioria dos sistemas de codificação na Europa e América do Norte.

g Na lista pendente Registo do erro, selecione o que pretende que o Oracle CRM On Demand registre: Todas as mensagens, Erros e avisos ou Só erros.

h Selecione o tipo de delimitador de CSV utilizado no ficheiro: vírgula ou ponto e vírgula.

i Se necessário, selecione a caixa de seleção Os registos de ficheiro de dados precisam de ser processados de modo sequencial.

**NOTA:** A escolha do processamento sequencial dos ficheiros de dados garante que quando um pedido de importação é enviado, os pedidos de importação dependentes são sempre processados sequencialmente. Também garante que as dependências do ficheiro CSV são mantidas.

j Selecione a caixa de seleção Ativar Notificação por Correio Eletrónico se pretender que seja enviada uma notificação por correio eletrónico após a conclusão do processo de importação. Esta caixa de seleção está marcada por predefinição.

5 No Passo 2 do assistente de importação:

a Siga as instruções para a validação do ficheiro, se necessário.

- b** Selecione um ficheiro de correspondência de campos, se estiver disponível.

Os ficheiros de correspondência de campos (.map) contêm os pares dos campos no ficheiro CSV com os campos existentes do Oracle CRM On Demand. Depois de efetuar uma importação, o sistema envia um correio eletrónico com o ficheiro .map com o esquema de correspondência recente. Grave-o no computador para o voltar a utilizar durante importações futuras.

- 6** No Passo 3 do assistente de importação, efetue a correspondência entre os campos do ficheiro e os campos do Oracle CRM On Demand. Tem de efetuar a correspondência de, pelo menos, todos os campos obrigatórios com os cabeçalhos de colunas no ficheiro CSV.

O assistente de importação lista os cabeçalhos de colunas do ficheiro CSV de importação junto a uma lista que mostra todos os campos nessa área no Oracle CRM On Demand, incluindo os campos personalizados adicionados pelo utilizador.

Se o campo de morada de que precisa não aparecer na lista pendente, selecione o campo correspondente que aparece nesta tabela.

Para filtrar a lista neste campo	Selecione o campo a partir da lista pendente
Número da rua Morada 1 Chome	Número/Rua
Ku	Morada 2
Piso Distrito	Morada 3
Shi/Gun	Localidade
Colonia/Secção Código CEDEX Morada 4 URB Região	Apartado/Código de ordenação
Estado MEX Estado BRA Concelho Parte do território Ilha Distrito Região Emirato Oblast (região)	Concelho
Código da ilha Caixa postal Código postal	Código postal

Se tiver selecionado um ficheiro .map, verifique se os campos têm a correspondência exata. Os campos personalizados criados desde a última importação executada poderão precisar de ter correspondência.

Para obter informações sobre IDs externos, consulte [Acerca de registos duplicados e IDs externos \(na página 1766\)](#).

**ATENÇÃO:** Se tiver selecionado o ficheiro incorreto para importação, clique em Cancelar para alterar as seleções. Neste momento, a utilização do botão Anterior não limpa a cache, pelo que o ficheiro de importação que selecionou originalmente aparece no passo de correspondência de campos.

**ATENÇÃO:** ID único externo e ID externo do gestor são campos chave utilizados para associar contactos aos respetivos registos do gestor. Se estes campos não forem correspondidos, o registo do gestor será associado aos contactos utilizando os campos Nome do contacto e Gestor. Quando estiver a utilizar os campos Nome do contacto e Gestor para efetuar esta associação, os registos do ficheiro de dados estarão sujeitos a uma ordenação de dependências mais rígida.

- 7 No Passo 4 do assistente de importação, siga as instruções no ecrã, se necessário.
- 8 No Passo 5 do assistente de importação, clique em Concluir.

### **Para ver a fila dos pedidos de importação**

- 1 Clique no separador Contactos.
- 2 Na barra de título Contactos recentemente modificados, clique no botão Importar.
- 3 Na página Ferramentas de dados e integração, clique na ligação Fila dos pedidos de importação.

A página Fila dos pedidos de importação aparece com informações sobre os pedidos, incluindo o tempo de conclusão estimado.

A seguinte tabela descreve o estado da importação.

Estado	Descrição
Concluído	A importação foi concluída sem erros.
Concluído com erros	A importação foi concluída mas ocorreram alguns erros com alguns registos.
Falha	A importação foi concluída mas não foram importados quaisquer registos.
Erro	A importação não foi concluída porque ocorreu um erro.

A tabela que se segue descreve as informações da importação de registos.

Informações da importação de registos	Descrição
N.º de submetidos	O número de registos incluído no ficheiro CSV.
N.º de processados	O número de registos que o motor de importação processou atualmente. Este campo é processado cada 20 segundos ou tal como definido por um processo do sistema.
N.º de importados com êxito	O número de registos que foram importados sem problemas.

Informações da importação de registos	Descrição
N.º de parcialmente importados	O número de registos que foram importados. Nem todos os registos foram importados.
N.º de não importados	O número de registos que não foram importados de todo.

### Acerca de Ficheiros vCard

Um *vCard* é um cartão de visita virtual que permite aos utilizadores trocar informações de contacto, tais como o nome, morada número de telefone, endereço de correio eletrónico, moradas de Web sites e fotografias. Os ficheiros vCard são frequentemente anexados a mensagens de correio eletrónico, permitindo aos destinatários adicionar rapidamente informações de novos contactos a um livro de endereços pessoal. A extensão de ficheiro para um ficheiro vCard é .vcf.

No Oracle CRM On Demand, pode efetuar o seguinte:

- Importar um ficheiro vCard e gravar as informações do ficheiro como um novo registo de contacto. Para mais informações, consulte [Importar Ficheiros vCard \(na página 319\)](#).
- Gravar um registo de contacto existente no Oracle CRM On Demand como um ficheiro vCard. Para mais informações, consulte [Gravar Contactos como Ficheiros vCard \(na página 319\)](#).

Quando importar um ficheiro vCard para o Oracle CRM On Demand ou quando gravar um registo de contacto do Oracle CRM On Demand como um ficheiro vCard, determinadas informações nos detalhes do contacto são mapeadas de modo a que sejam apresentadas corretamente no vCard e na página Detalhe do Contacto do Oracle CRM On Demand.

A seguinte tabela mostra os mapeamentos entre os campos no tipo de registo Contacto no Oracle CRM On Demand e as propriedades do vCard.

Campo do Contacto do Oracle CRM On Demand	Propriedade vCard	Parâmetros da Propriedade vCard
Apelido Nome próprio Outros nomes Sr./Sra.	N	Nenhum
Nome próprio Apelido	FN	Nenhum
N.º de telefone do emprego	TEL	TYPE=voice,work
N.º de telefone de casa	TEL	TYPE=voice,home
N.º de telemóvel	TEL	TYPE=cell
N.º de fax do emprego	TEL	TYPE=fax,work

Campo do Contacto do Oracle CRM On Demand	Propriedade vCard	Parâmetros da Propriedade vCard
Correio Eletrónico	EMAIL	TYPE=internet
Título da função	TITLE	Nenhum
Campos da Morada do Contacto	ADR	TYPE=work
Fotografia do Contacto	PHOTO	TYPE;ENCODING
Nome e Departamento da Conta	ORG	Nenhum
Descrição	NOTE	Nenhum
Gestor	X-MS-MANAGER	Nenhum
Nome do assistente	X-MS-ASSISTANT	Nenhum

### Considerações ao Importar Ficheiros vCard no Oracle CRM On Demand

As seguintes considerações aplicam-se quando importa ficheiros vCard para o Oracle CRM On Demand:

- Se o valor numa propriedade do vCard exceder o comprimento do campo que o Oracle CRM On Demand suporta, o valor é truncado no registo de contacto no Oracle CRM On Demand. Para mais informações sobre comprimentos de campo do Oracle CRM On Demand, consulte Diretrizes Sobre Tipos de Campo para a Importação de Dados (consultar [Diretrizes sobre tipos de campo para importação de dados](#) na página 1782).
- Só é possível importar as propriedades do vCard que o Oracle CRM On Demand suporta.
- Se o ficheiro vCard contiver mais do que um contacto, apenas o primeiro contacto no ficheiro vCard é importado para o Oracle CRM On Demand.
- Não é possível importar uma imagem do Contacto para o Oracle CRM On Demand utilizando ficheiros vCard.
- Se o campo Detalhe do Contacto correspondente a uma propriedade do vCard for só de leitura no Oracle CRM On Demand, não é possível importar a propriedade do vCard.
- Se as moradas partilhadas estiverem configuradas para a empresa, os campos de morada são só de leitura no Oracle CRM On Demand e as propriedades da morada no ficheiro vCard não são importadas para o Oracle CRM On Demand.
- Uma propriedade do ficheiro vCard pode ser importada apenas se o campo correspondente fizer parte da disposição da página no Oracle CRM On Demand.
- Pode importar apenas ficheiros com a extensão de ficheiro .vcf para o Oracle CRM On Demand.

### Tópicos Relacionados

Consulte os tópicos seguintes para obter informações relacionadas:

- [Acerca de Ficheiros vCard \(na página 317\)](#)
- [Importar Ficheiros vCard \(na página 319\)](#)
- [Gravar Contactos como Ficheiros vCard \(na página 319\)](#)

## Importar Ficheiros vCard

Este tópico descreve como importar um contacto para o Oracle CRM On Demand ao importar um ficheiro vCard do computador.

**NOTA:** Pode importar ficheiros apenas com a extensão de ficheiro .vcf para o Oracle CRM On Demand.

### *Para importar um ficheiro vCard*

- 1 Na Página Principal Contacto ou em qualquer página Detalhe do Contacto ou Lista, clique em Importar vCard.
- 2 Na página Importar VCard, clique em Percorrer para localizar o ficheiro vCard que pretende importar para o Oracle CRM On Demand e, em seguida, selecione-o.
- 3 Clique em Importar vCard.  
Uma nova página Detalhe do Contacto abre-se contendo os detalhes do contacto do ficheiro vCard.
- 4 Clique em Gravar.

### Tópicos Relacionados

Consulte os tópicos seguintes para obter informações relacionadas:

- [Acerca de Ficheiros vCard \(na página 317\)](#)
- [Considerações ao Importar Ficheiros vCard no Oracle CRM On Demand \(na página 318\)](#)
- [Gravar Contactos como Ficheiros vCard \(na página 319\)](#)

## Gravar Contactos como Ficheiros vCard

Este tópico descreve como gravar um contacto do Oracle CRM On Demand como um ficheiro vCard.

### *Para gravar um contacto como um ficheiro vCard*

- 1 Selecione o contacto que pretende gravar como um ficheiro vCard.  
Para obter informações sobre como seleccionar contactos, consulte Procurar Registos (consultar [Localizar registos](#) na página 79).
- 2 Na página Detalhe do Contacto, clique no botão Gravar como vCard na barra de título.  
Dependendo das definições do navegador, poder-lhe-á ser pedido que especifique a localização onde pretende gravar o ficheiro vCard.

### Tópicos Relacionados

Consulte os tópicos seguintes para obter informações relacionadas:

- [Acerca de Ficheiros vCard \(na página 317\)](#)
- [Considerações ao Importar Ficheiros vCard no Oracle CRM On Demand \(na página 318\)](#)
- [Importar Ficheiros vCard \(na página 319\)](#)

## Acerca da Lista de Contactos Favoritos

A lista de Contactos Favoritos é um subconjunto da lista de Registos Favoritos. Mostra apenas os registos de contactos que acrescenta aos registos favoritos. Dependendo da configuração da empresa e da configuração da função, a lista de Contactos Favoritos pode ficar disponível nos seguintes locais no Oracle CRM On Demand:

- A secção Listas de Contactos da Página Principal Contactos.

**NOTA:** Se a lista de Contactos Favoritos não estiver disponível por predefinição na secção Listas de Contactos da Página Principal Contactos, poderá acrescentá-la ao conjunto de listas que aparecem na

secção **Listas de Contactos**. Para obter informações sobre como alterar conjuntos de listas, consulte [Alterar conjuntos de listas para tipos de registo \(na página 152\)](#).

- O conjunto de listas nas janelas de Pesquisa onde pesquisa contactos.
- A secção Contactos Favoritos da Página Principal Contactos ou A Minha Página Principal.

A secção Contactos Favoritos mostra os nomes de um máximo de 10 contactos que acrescentou aos registos favoritos. A ordem dos contactos na secção Contactos Favoritos é determinada pela data em que o utilizador acrescentou os contactos aos registos favoritos e não pela data em que os registos de contacto foram criados. Os contactos são listados por ordem decrescente por data, com o contacto que acrescentou recentemente aos registos favoritos que aparecem na parte superior da lista. Na secção Contactos Favoritos, pode abrir a lista completa de contactos favoritos, clicando em **Mostrar Lista Completa**.

**NOTA:** O administrador determina se a secção Contactos Favoritos está disponível para ser apresentada na Página Principal Contactos ou em A Minha Página Principal ou em ambas. Se a secção Contactos Favoritos já não for apresentada na Página Principal Contactos ou em A Minha Página Principal, poderá acrescentá-la à Página Principal. Para obter informações sobre a personalização das suas Páginas Principais, consulte [Alterar as Disposições da Página Principal \(na página 820\)](#).

Se abrir a lista de Contactos Favoritos na página lista de Contactos Favoritos, a lista mostra os nomes dos contactos favoritos e as datas em que o utilizador acrescentou os contactos aos registos favoritos. Por predefinição, a lista está ordenada de acordo com a data em que acrescentou os contactos aos registos favoritos, com o contacto que acrescentou mais recentemente aos registos favoritos na parte superior da lista. Pode alterar a sequência de ordenação da lista e pesquisar registos na lista, mas não pode apresentar campos adicionais na lista ou acrescentar campos adicionais como critérios para o filtro de listagem.

Qualquer contacto que acrescente aos registos favoritos aparece na lista de Registos Favoritos, bem como na lista de Contactos Favoritos. Pode ter o número máximo de 100 registos na lista de Registos Favoritos. Se já existirem 100 registos na lista de Registos Favoritos, e acrescentar outro registo aos registos favoritos, o registo que estiver há mais tempo na lista de Registos Favoritos será retirado da lista para permitir que o novo registo seja acrescentado. Se o registo que é retirado da lista de Registos Favoritos for um contacto, esse contacto já não aparecerá na lista de Registos Favoritos ou na lista de Contactos Favoritos, mesmo se a lista de Contactos Favoritos contiver menos de 100 registos.

A tabela seguinte descreve as tarefas que pode executar a partir da página lista de Contactos Favoritos.

Para executar os seguintes procedimentos	Siga estes passos
Acrescentar um novo contacto	Clique em <b>Novo</b> .  <b>NOTA:</b> Quando cria um contacto a partir da página Contactos Favoritos, o novo contacto é automaticamente acrescentado à lista de Contactos Favoritos. Se pretender acrescentar o novo contacto à lista de Contactos Favoritos, deve clicar no ícone <b>Acrescentar aos Favoritos</b> na página <b>Detalhes para o novo contacto</b> .
Filtrar a lista	Utilize os controlos de Pesquisa Alfabética e os campos de Filtro Rápido para filtrar a lista a fim de o ajudar a encontrar o registo que pretende. Para obter mais informações sobre como utilizar os controlos de Pesquisa Alfabética e os campos de Filtro rápido, consulte <a href="#">Filtrar Listas (na página 146)</a> .
Ordenar a lista de Contactos Favoritos	Clique num cabeçalho da coluna na lista. Por predefinição, a lista está ordenada de acordo com a data em que acrescentou os contactos aos registos favoritos, com o contacto que acrescentou mais recentemente aos registos favoritos na parte superior da lista.

Para executar os seguintes procedimentos	Siga estes passos
Retirar um registo da lista de Contactos Favoritos	Na linha do registo que pretende retirar, clique na ligação Retirar. Quando retirar um contacto da lista de Contactos Favoritos, o contacto também será retirado da lista de Registos Favoritos, mas o contacto não é apagado do Oracle CRM On Demand.
Apresentar detalhes de um contacto favorito	Clique no nome do contacto para apresentar a página de Detalhes do Contacto para esse contacto.
Alterar o conjunto de listas que aparece no registo Página principal e nas listas de escolha de listas.	Para obter informações sobre como alterar conjuntos de listas, consulte <a href="#">Alterar conjuntos de listas para tipos de registo (na página 152)</a> .

### Ligar contactos a várias contas

Pode ligar um contacto a mais do que uma conta. Para efetuar esta tarefa, a disposição da página Detalhes do contacto tem de incluir as informações relacionadas com as Contas. Para obter informações sobre como alterar a disposição da página, consulte [Alterar a disposição da página de detalhes \(na página 810\)](#).

Para mais informações sobre como ligar registos, consulte [Ligar registos ao registo selecionado \(consultar Linking Records to Your Selected Record na página 126\)](#).

### Controlar relações entre contactos

Quando pretender controlar relações entre contactos, armazene as informações nas páginas Relação do contacto. Por exemplo, poderá pretender controlar relações influentes, como relações pessoais, de negócios e parceiros industriais deste contacto.

Para tal, ligue primeiro o contacto cuja relação pretende controlar para este registo de contacto. (Pode ligar um número ilimitado de contactos.) Em seguida, defina a relação e adicione quaisquer outras informações pertinentes.

**NOTA:** A funcionalidade de controlo de relações não faz parte da edição padrão do Oracle CRM On Demand, pelo que poderá não estar disponível para a empresa.

**NOTA:** Os administradores da empresa podem criar campos personalizados para armazenar informações adicionais sobre relações do contacto e adicionar esses campos personalizados à disposição da página Editar relação do contacto. Em seguida, os utilizadores que tenham acesso ao registo de relação do contacto podem ver e atualizar as informações nos campos personalizados.

**Antes de começar.** Crie um registo de contacto para cada pessoa que pretende ligar ao contacto.

#### Para controlar relações entre contactos

- 1 Seleccione o contacto.  
Para obter instruções sobre como seleccionar contactos, consulte [Localizar registos \(na página 79\)](#).
- 2 Na página Detalhes do contacto, desloque-se para a secção Relações do contacto e execute um dos seguintes procedimentos:
  - Para ligar um contacto, clique em Adicionar.
  - Para atualizar informações, clique na ligação Editar na linha referente à relação do contacto existente.
- 3 Na página de edição Relação do contacto, introduza as informações necessárias.

A tabela seguinte descreve alguns campos para controlar relações entre contactos.

Campo	Comentários
Contacto relacionado	Clique no ícone de pesquisa e selecione o contacto cujas relações e informações pretende controlar. Este é um campo obrigatório.
Função	Selecione uma opção que defina a relação entre os contactos. Os valores predefinidos são: Nenhum especificado, Dependente, Advogado, Cônjuge, Contabilista, Assistente, Investidor, Bancário, Viver com, Subordinado, Superior, Associado conhecido, Concorrente, Parente ou Agente. O administrador da empresa pode alterar ou adicionar valores à lista pendente.
Função inversa	Selecione uma opção que defina a relação inversa entre os contactos. Os valores predefinidos são: Nenhum especificado, Dependente, Advogado, Cônjuge, Contabilista, Assistente, Investidor, Bancário, Viver com, Subordinado, Superior, Associado conhecido, Concorrente, Parente ou Agente. O administrador da empresa pode alterar ou adicionar valores à lista pendente.
Data de início	A predefinição é a data de hoje. Pode utilizar este campo para registar a data de início da relação entre os contactos.
Data de fim	Utilize este campo para registar a data de expiração da relação entre os contactos.

### Controlar receitas com base nos contactos

Pode controlar informações de receitas para cada contacto, permitindo à empresa basear as respetivas previsões nas receitas de contactos. Para tal, deverá adicionar registos de receitas a contactos.

**NOTA:** A funcionalidade de controlo de receitas não faz parte da edição padrão do Oracle CRM On Demand, pelo que poderá não estar disponível para a empresa.

Adicionar registos de receitas a contactos permite-lhe:

- Controlar produtos, categorias de produtos ou receitas previstas para cada contacto
- Basear as previsões da empresa nas receitas do contacto

Se a empresa basear as previsões em contactos, apenas os registos que preencherem estes critérios serão incluídos na previsão:

- O registo de receitas para o contacto tem de apresentar um estado de Aberto, Pendente ou Fechado.
- O registo de receitas para o contacto tem de apresentar o campo Previsão marcado.
- O registo de receitas não pode estar ligado a uma oportunidade.

**Antes de começar.** A empresa tem de informar o utilizador sobre o método de previsão que pretende utilizar. As empresas podem fazer previsões de receitas com base na oportunidade, no produto de oportunidade, na conta, nas receitas do contacto ou na quantidade do produto, mas apenas numa. O método de previsão da empresa determina os campos que o utilizador necessita de preencher quando adiciona registos de receitas aos contactos.

---

### **Para adicionar receitas a contactos**

- 1 Seleccione o contacto.  
Para obter instruções sobre como seleccionar contactos, consulte [Localizar registos \(na página 79\)](#).
- 2 Na página Detalhes do contacto, desloque-se para a secção Receitas e execute um dos seguintes procedimentos:
  - Para ligar um registo de receitas, clique em Adicionar.
  - Para atualizar informações de receitas, clique na ligação Editar junto do registo de receitas existente.
- 3 Na página Editar receitas, preencha os campos de Receitas. Consulte Controlar receitas com base nas contas (consultar [Tracking Revenue Based on Accounts](#) na página 301).  
**NOTA:** Se a empresa não utilizar receitas de contactos para as respetivas previsões, é preferível deixar a caixa de verificação Previsão em branco na página Receitas.
- 4 Grave o registo.

### **Adicionar referências**

Pode adicionar referências ao registo do contacto. Quando cria uma nova referência, o registo é gravado como um novo registo de pista.

**NOTA:** A funcionalidade de referências não faz parte da edição padrão do Oracle CRM On Demand, pelo que poderá não estar disponível para a empresa.

### **Para adicionar uma referência**

- 1 Seleccione o contacto.  
Para obter instruções sobre como seleccionar contactos, consulte [Localizar registos \(na página 79\)](#).
- 2 Na página Detalhes do contacto, desloque-se para a secção Referência e clique em Novo.
- 3 Na página Editar referência, introduza as informações necessárias.
- 4 Grave o registo.  
A nova referência mostra um estado de Qualificação por predefinição.

### **Controlar interesses do contacto**

Pode controlar produtos, serviços ou passatempos em que um contacto esteja interessado, como fundos mútuos ou golfe.

**NOTA:** A funcionalidade de interesses do contacto não faz parte da edição padrão do Oracle CRM On Demand, pelo que poderá não estar disponível para a empresa.

### **Para controlar interesses do contacto**

- 1 Seleccione o contacto.  
Para obter instruções sobre como seleccionar contactos, consulte [Localizar registos \(na página 79\)](#).
- 2 Na página Detalhes do contacto, desloque-se para a secção Interesses do contacto e clique em Adicionar.
- 3 Na página Interesses do contacto, preencha as informações necessárias.
- 4 Grave o registo.

## Analisar contactos

A secção Análise de contactos por conta da Página principal Contactos mostra um gráfico que permite que os utilizadores analisem o respetivo número total de contactos por critérios da conta como, por exemplo, Região, Distrito/concelho ou Indústria. Com estas informações, os utilizadores podem visualizar a distribuição dos respetivos contactos e identificar áreas de oportunidade ou pontos fracos.

Nesta secção da Página principal Contactos, pode colocar o ponteiro sobre o gráfico para visualizar informações específicas, clicar num segmento para rever um relatório detalhado ou alterar as categorias na lista pendente para ver os mesmos dados de outra perspetiva.

## Controlar as melhores horas para contacto

Para registar e controlar a melhor hora para contacto (normalmente, um médico ou outro fornecedor de assistência médica), execute o procedimento que se segue para adicionar a melhor hora para contacto. Ao criar este registo poderá controlar quando um contacto está disponível numa determinada morada.

Um registo de contacto pode conter zero horas ou as melhores horas para efetuar a chamada e pode ter muitas moradas, podendo cada uma das quais conter zero horas ou as melhores horas para efetuar a chamada. Uma chamada do contacto deve ter, pelo menos, uma morada selecionada e as informações sobre as melhores horas para efetuar a chamada devem estar disponíveis para serem apresentadas ao representante de vendas desse contacto na morada selecionada.

**NOTA:** Pode ter de adicionar a secção Horas Adequadas para Contacto à página Detalhes do Contacto ou à página Detalhe da Chamada de Contacto. Para obter informações sobre como personalizar as disposições da página Detalhes, consulte Alterar a Disposição da Página Detalhes (consultar [Alterar a disposição da página de detalhes](#) na página 810). Se a secção Horas Adequadas para Contacto não estiver disponível para adicionar à disposição da página, contacte o administrador da empresa.

**NOTA:** A funcionalidade Melhores Horas de Contacto está disponível só em Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.

### Para controlar a melhor hora para contacto

- 1 Na página Detalhes do Contacto, desloque-se para a secção Melhores Horas de Contacto e clique em Novo.
- 2 Preencha os campos descritos na tabela seguinte.

Campo	Descrição
Dia	O dia planeado da chamada, por exemplo, Segunda-feira. Utilize a lista de escolha para selecionar um dia. (Obrigatório)
Hora de início	A hora de início planeada da chamada, por exemplo, 11:00. (Obrigatório)
Hora de Fim	A hora de fim planeada da chamada, por exemplo, 01:00 ou 13:00. (Obrigatório)
Comentários	Uma descrição da chamada.
Morada	A morada do contacto. Utilize o seletor Pesquisa para escolher a morada. (Obrigatório)

- 3 Grave o registo.

Quando cria a melhor hora da chamada para o contacto, Oracle CRM On Demand também adiciona a hora da chamada à secção Melhores Horas de Contacto na página Detalhes da Chamada do Contacto para o

contacto. Pode controlar, mas não criar, um registo da melhor hora a partir da página Detalhes da Chamada do Contacto.

- 4 Para atualizar os campos para a melhor hora da chamada, clique em Editar para obter o registo da melhor hora da chamada na página Detalhes do Contacto.

Pode visualizar os detalhes da melhor hora da chamada, clicando no campo Dia em qualquer registo na secção Melhores Horas de Contacto na página Detalhes do Contacto.

### Adicionar licenças do estado do contacto

Uma licença para praticar medicina é utilizada para validar assinaturas para as amostras que são entregues por um representante de vendas (por exemplo, um representante de vendas de farmácia) a um contacto (por exemplo, um médico). Um médico tem de ter uma licença médica válida que valide a respetiva prática de medicina. Um *registo de licença do estado do contacto* captura as informações da licença do contacto, normalmente um médico.

Para adicionar um registo de licença do estado para um contacto, execute o seguinte procedimento.

**NOTA:** Se não visualizar a secção do item relacionado da Licença do estado do contacto na página Detalhes do contacto, adicione essa secção do item relacionado, conforme descrito em Personalizar disposições do item relacionado (consultar [Customizing Related Item Layouts](#) na página 1354) ou contacte o administrador da empresa. Esta funcionalidade só está disponível no Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.

#### Para adicionar uma licença do estado do contacto

- 1 Na página Detalhes do contacto, desloque-se para a secção Licença do estado do contacto e clique em Novo.
- 2 Preencha os campos, na tabela que se segue e grave o registo.

Campo	Descrição
Contacto	O contacto para este registo da licença do estado, normalmente um representante médico ou farmacêutico. Utilize o Seletor de livros para escolher um contacto.
Número da carta de condução	O número da licença do contacto, por exemplo, PS4231732. (Obrigatório.)
Estado	O estado ou jurisdição dos E.U.A. associado ao número da licença. Utilize a lista de escolha para seleccionar o estado, por exemplo, <i>NJ</i> para New Jersey. <b>NOTA:</b> Se a jurisdição do utilizador se encontrar fora dos E.U.A., este campo não é obrigatório.
Data de expiração	A data de validade da licença (MM/DD/AAAA), por exemplo, 10/31/2009. Clique no ícone de calendário para seleccionar a data de validade.
Estado	O estado da licença (Ativa ou Inativa). Escolha o estado através da utilização da lista de escolha.

### Acerca de contactos bloqueados

Se a empresa pretender evitar que um contacto receba quaisquer informações, amostras ou artigos promocionais sobre todos os produtos, o administrador da empresa poderá bloquear o contacto. Quando um

contacto estiver bloqueado, receberá uma mensagem de erro quando tentar executar qualquer uma das seguintes ações:

- Criar uma nova chamada do contacto para o contacto
- Submeter um registo da chamada do contacto existente para o contacto  
Uma chamada do contacto pode ser planeada ou estar em curso, antes de o contacto ser bloqueado. Se o contacto for bloqueado antes de a chamada do contacto ser submetida, não poderá submeter a chamada do contacto.
- Adicionar o contacto como um convidado para uma chamada da conta
- Submeter um registo de chamada da conta existente, se o contacto bloqueado for o contacto principal para a chamada da conta  
Uma chamada da conta pode estar agendada ou estar em curso, antes de o contacto principal para a chamada ser bloqueado. Se o contacto principal for bloqueado antes de a chamada da conta ser submetida, poderá submeter o registo de chamada da conta apenas se especificar um contacto principal alternativo, quem não está bloqueado, para a chamada.

Para obter informações sobre como bloquear contactos, consulte [Bloquear contactos \(na página 326\)](#).

## Bloquear contactos

Bloqueia um contacto, seleccionando um valor no campo Código do motivo bloqueado no registo do contacto. Os valores que se seguem são fornecidos ao campo por predefinição, mas a empresa pode adicionar valores personalizados ao campo:

- **Empresa.** O contacto está bloqueado de receber informações de produtos e amostras de produtos devido a uma decisão da empresa de nível superior.
- **Não ver.** O contacto está bloqueado de receber informações de produtos e amostras de produtos devido a uma decisão da empresa, que restringe a visibilidade do contacto para todos os conjuntos de produtos.
- **Não expedir.** O contacto está bloqueado de receber informações de produtos e amostras de produtos devido a uma decisão da empresa, que não permite que qualquer produto seja expedido para o médico.
- **RH.** O contacto está bloqueado de receber informações de produtos e amostras de produtos devido a uma decisão dos Recursos humanos, que não permite que qualquer produto seja partilhado com o médico.
- **Jurídico.** O contacto está bloqueado de receber informações de produtos e amostras de produtos devido a uma revisão legal do contacto.

Para obter informações sobre como adicionar valores personalizados a um campo, consulte [Criar e editar campos \(na página 1311\)](#). Para obter informações sobre o que acontece quando um contacto está bloqueado, consulte [Acerca de contactos bloqueados \(na página 325\)](#).

**Antes de começar.** O campo Código do motivo bloqueado tem de existir na disposição da página Detalhes do contacto para a função. Para obter informações sobre como adicionar campos às disposições da página, consulte Personalizar disposições da página estática (consultar [Customizing Static Page Layouts](#) na página 1363) e [Especificar disposições da página dinâmica \(na página 1414\)](#).

### Para bloquear um contacto

- 1 Selecione o contacto que pretende bloquear.  
Para obter informações sobre como seleccionar registos, consulte [Localizar registos \(na página 79\)](#).
- 2 Na página Detalhes do contacto, clique em Editar.
- 3 Na página Editar contacto, no campo Código do motivo bloqueado, selecione o código apropriado.
- 4 Grave as alterações.

## Acerca de produtos bloqueados para contactos

Esta funcionalidade é específica para o Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition. O administrador da empresa pode especificar se um contacto está bloqueado de receber informações, amostras ou artigos promocionais sobre um ou mais produtos. Pode ver os produtos que estão bloqueados para um contacto numa lista só de leitura na secção de informações relacionadas com os Produtos bloqueados da página Detalhes do contacto. Não pode adicionar, atualizar, remover ou eliminar registos de produtos bloqueados na secção de informações relacionadas com Produtos bloqueados da página Detalhes do contacto.

**NOTA:** Se a secção de informações relacionadas com Produtos bloqueados não estiver visível na página Detalhes do contacto, clique na ligação Editar disposição no canto superior direito da página e adicione a secção à disposição da página. Se a secção não estiver disponível para adicionar à disposição da página, contacte o administrador da empresa.

Para obter mais informações sobre como bloquear produtos para contactos, consulte [Produtos bloqueados \(na página 698\)](#).

## Enviar mensagens de correio eletrónico de marketing através do Oracle Eloqua Engage

Como representante de vendas, pode enviar mensagens de correio eletrónico de marketing para os contactos e pistas do cliente, tanto individualmente como em listas, utilizando o Oracle Eloqua Marketing Cloud Service e o respetivo produto do suplemento, Oracle Eloqua Engage. Como a mensagem de correio eletrónico é enviada através do Oracle Eloqua Engage, pode controlar o correio eletrónico e utilizá-lo na pontuação e qualificação da pista e ver se o destinatário enviou a mensagem de correio eletrónico. Para mais informações sobre o Oracle Eloqua Engage, consulte o [Web site do Oracle Eloqua Marketing Cloud Service](#).

**NOTA:** A empresa tem de adquirir as licenças necessárias para utilizar 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 em separado do Oracle CRM On Demand.

Oracle CRM On Demand não envia quaisquer endereços de correio eletrónico para Oracle Eloqua Engage para qualquer contacto ou pista que tem na caixa de verificação Nunca Enviar Mensagem de Correio Eletrónico selecionada na página Detalhes do Contacto ou da Pista. Qualquer novo contacto ou pista que crie em Oracle CRM On Demand pode receber uma mensagem de correio eletrónico de marketing do Oracle Eloqua Engage após a respetiva sincronização com Oracle Eloqua Marketing Cloud Service. Oracle Eloqua Engage respeita quaisquer definições de anulação da subscrição que aplicou para o contacto ou a pista, como a anulação da subscrição de um contacto de receber mensagens de correio eletrónico de marketing ou comunicações semelhantes. O contacto ou pista recebe comunicações por correio eletrónico só se tiver limpadado a definição Nunca Enviar Mensagem de Correio Eletrónico em Oracle CRM On Demand e esse contacto ou pista optou por participar ou subscreveu comunicações por correio eletrónico como registadas em Oracle Eloqua Marketing Cloud Service.

### Limitações do Número de Mensagens de Correio Eletrónico que Pode Enviar a Partir de uma Lista

Existem limites ao número de mensagens de correio eletrónico que pode enviar de uma vez. Quando Oracle CRM On Demand envia mensagens de correio eletrónico a partir de uma lista, o número de mensagens de correio eletrónico que envia é limitado ao número de registos apresentados na página actual que está a visualizar em Oracle CRM On Demand. Se a lista for definida para apresentar 25 linhas, mas existirem 100 registos em toda a lista, quando clicar em Enviar Mensagem de Correio Eletrónico via Engage, Oracle CRM On Demand envia 25 registos conforme é apresentado na página atual. Além disso, os navegadores limitam o comprimento do parâmetro que Oracle CRM On Demand pode transmitir a Oracle Eloqua Engage no URL a 2048 caracteres. Se a lista de endereços no URL contiver mais de 2048 caracteres, recebe uma mensagem de erro a pedir-lhe para reduzir o número de registos na lista. Para o navegador do Microsoft Internet Explorer, o comprimento total do URL está limitado a 2000 caracteres. Supondo que o comprimento médio de uma mensagem de correio eletrónico é 25 caracteres, recomenda-se que envie não mais de 40 mensagens de correio eletrónico de uma vez para evitar estas limitações do navegador. Como procedimento recomendado, envie um máximo de 25 mensagens de correio eletrónico de uma vez a partir de uma lista.

**Antes de começar.** A função do utilizador tem de incluir o privilégio Integração do Oracle Eloqua Marketing Cloud Service. Se o privilégio não estiver ativado para a função do utilizador, contacte o Oracle CRM On Demand Customer Care. Além disso, o administrador tem de configurar a entrega de correio eletrónico conforme descrito em [Configurar entrega de correio eletrónico através do Oracle Eloqua Engage \(na página 2026\)](#). Também deve ter credenciais de início de sessão, como Empresa, Nome de Utilizador e Palavra-passe configuradas para o Oracle Eloqua Engage.

### ***Para enviar mensagens de correio eletrónico de marketing através do Oracle Eloqua Engage***

- 1 Navegue para uma página Detalhes do Contacto, Lista de Contactos, Detalhes da Pista ou Lista de Pistas.
- 2 Na parte superior da página Detalhes ou Lista, clique em Enviar Mensagem de Correio Eletrónico via Engage.

Se seleccionar a caixa de verificação Nunca Enviar Mensagem de Correio Eletrónico numa página Detalhes do Contacto ou da Pista, quando clicar em Enviar Mensagem de Correio Eletrónico via Engage a partir da página Detalhes, receberá uma mensagem a informar que o campo Nunca Enviar Mensagem de Correio Eletrónico está selecionado e que o contacto ou pista não receberá a mensagem de correio eletrónico. Se clicar em Enviar Mensagem de Correio Eletrónico via Engage a partir de uma página Lista, receberá esta mensagem só se todos os registos na Lista de Contactos ou Lista de Pistas tiverem a caixa de verificação Nunca Enviar Mensagem de Correio Eletrónico selecionada.

Se não tiver preenchido o campo Correio Eletrónico numa página Detalhes do Contacto ou da Pista, quando clicar em Enviar Mensagem de Correio Eletrónico via Engage a partir da página Detalhes, receberá uma mensagem de aviso a informar que o campo Correio Eletrónico deve estar preenchido para continuar. Se clicar em Enviar Mensagem de Correio Eletrónico via Engage a partir de uma página Lista, Oracle CRM On Demand enviará só os registos na Lista de Contactos ou Lista de Pistas que têm o campo Correio Eletrónico definido para Oracle Eloqua Engage.

- 3 No ecrã de início de sessão para Oracle Eloqua Engage, introduza as credenciais e clique em Iniciar Sessão  
**SUGESTÃO:** Clique em [Memorizar identidade para evitar a introdução das credenciais cada vez que aceder ao Oracle Eloqua Engage](#).
- 4 Selecione o nome do modelo para a mensagem de correio eletrónico de marketing a partir da janela Selecionar modelo.  
O Oracle Eloqua Engage insere os endereços de correio eletrónico nos contactos ou pistas que têm o campo Correio eletrónico preenchido no Oracle CRM On Demand no campo Para: da mensagem de correio eletrónico.
- 5 Reveja o conteúdo da mensagem de correio eletrónico da janela do Engage e personalize o respetivo conteúdo conforme necessário.
- 6 Para enviar a mensagem de correio eletrónico, clique em Enviar na janela do Engage.

### **Tópicos Relacionados**

Consulte os tópicos seguintes para obter informações relacionadas sobre mensagens de correio eletrónico de marketing:

- [Configurar entrega de correio eletrónico através do Oracle Eloqua Engage \(na página 2026\)](#)
- [Oracle Eloqua Marketing Cloud Service Web site](#)

### **Campos de contacto**

Utilize a página Editar contacto para adicionar um contacto ou atualizar detalhes de um contacto existente. A página Editar contacto mostra o conjunto completo de campos para um contacto.

**SUGESTÃO:** Também pode editar informações do contacto na página Lista de contactos e na página Detalhes do contacto. Para obter mais informações sobre a atualização de registos, consulte [Atualizar detalhes do registo \(na página 123\)](#).

**NOTA:** Os administradores da empresa podem personalizar a candidatura de várias formas, tais como alterar nomes de tipos de registo, campos e opções em listas pendentes. Por conseguinte, as informações que visualiza no ecrã podem divergir das informações standard descritas nesta tabela.

A tabela seguinte fornece informações adicionais sobre alguns campos.

Campo	Descrição
<b>Informações chave de contactos</b>	
Conta	Conta à qual o contacto está ligado. <b>NOTA:</b> É possível ligar um contacto a mais do que uma conta. Para mais informações, consulte <a href="#">Ligar contactos a várias contas (na página 321)</a> .
Correio Eletrónico	O endereço de correio eletrónico do contacto. Para obter informações sobre os caracteres que são suportados para utilização nos endereços de correio eletrónico, consulte <a href="#">Acerca de Caracteres Especiais nos Endereços de Correio Eletrónico (na página 65)</a> .
Adesão	Utilizado nos Estados Unidos e na Europa para indicar que um cliente optou explicitamente por participar na partilha de informações ou comunicações de marketing.
Não adesão	Utilizado nos Estados Unidos e na Europa para indicar que um cliente optou explicitamente por <i>não</i> permitir que as informações sejam partilhadas ou não receber comunicações de marketing.
<b>Informações de detalhes do contacto</b>	
Tipo de contacto	O tipo de contacto, tal como Cliente potencial, Pista qualificada, Cliente, Parceiro, Cliente e Concorrente.  O valor Cliente é específico do Oracle CRM On Demand Financial Services Edition. <b>NOTA:</b> Se selecionar o valor Cliente neste campo, assim o campo Cliente desde é automaticamente preenchido com a data atual.
Departamento	Nome do departamento do contacto.
Gestor	Nome do gestor do contacto.
Origem da pista	A origem da pista do contacto, tal como Publicidade, Direct Mail, Correio eletrónico, Web Site e Outro.
Campanha de origem	A campanha que gerou o contacto. Se o contacto for criado através do processo de conversão de pistas, este campo é automaticamente preenchido a partir do campo Campanha no registo da pista. Se o contacto for criado por utilizador, o mesmo poderá introduzir as informações neste campo.

Campo	Descrição
Nome do assistente	Nome do assistente do contacto.
N.º de telefone do assistente	Número de telefone do assistente do contacto.
Privado	Indica que o contacto é privado e não pode ser visto por outros utilizadores.
Nunca enviar mensagem de correio eletrónico	Indica que o contacto não pretende receber mensagens de correio eletrónico.
Grau académico	Os valores predefinidos são PHD, Doutor médico, Osteopata, MBA, Enfermeira registada, Terapeuta da respiração, Farmacêutico registado, Mestre de ciência, Dentista, LPN e Mestre da saúde pública. Este campo é específico do Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
Potencial do mercado	Os valores predefinidos são Alto, Médio e Baixo. Este campo é específico do Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
Frequência de chamadas	Os valores predefinidos são Nenhuma, 1-2 vezes/ano, 3-4 vezes/ano e >5 vezes/ano. Este campo é específico do Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
Vendas acumuladas	Este campo é específico do Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
Rota	Os valores predefinidos são Rota 1, Rota 2, Rota 3 e Rota 4. Este campo é específico do Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
Código do motivo bloqueado	Um valor neste campo indica que o contacto está bloqueado de receber quaisquer informações, amostras ou artigos promocionais sobre todos os produtos. Para obter mais informações sobre a funcionalidade de bloqueio de contactos, consulte <a href="#">Acerca de contactos bloqueados (na página 325)</a> e <a href="#">Bloquear contactos (na página 326)</a> .
Data da última chamada	Este campo é específico do Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
Hora adequada para contacto	Indica a hora do dia mais adequada para contactar alguém. Os valores predefinidos são No início da tarde, No início da manhã, Noite, Ao fim da tarde, A meio da tarde e Sábado. Este campo é específico do Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
<b>Informações adicionais</b>	
Campos de moradas da conta	Morada principal. Herdado da conta ligada ao contacto. Só de leitura.
Campos de moradas do contacto	Morada alternativa do contacto.

Campo	Descrição
	<p><b>NOTA:</b> Se as moradas partilhadas estiverem configuradas para a empresa, as moradas do contacto serão só de leitura e os campos de morada serão alterados para cumprirem os requisitos das moradas partilhadas. Outros utilizadores na empresa podem ver os dados de moradas partilhadas para contactos privados. Para obter mais informações sobre moradas partilhadas, consulte <a href="#">Moradas</a>.</p>
Proprietário	<p>A designação alternativa do proprietário do registo do contacto.</p> <p>Normalmente, o proprietário de um registo pode atualizar o registo, transferi-lo para outro proprietário ou eliminá-lo. No entanto, o administrador da empresa pode ajustar os níveis de acesso para restringir ou expandir o acesso de um utilizador.</p> <p>O valor no campo Proprietário afeta os registos incluídos nos relatórios executados pelo utilizador ou pelos respetivos gestores.</p> <p>Pode partilhar registos de contactos com outros utilizadores através das páginas Equipa de contacto ou Equipa da conta. Para obter informações sobre como partilhar registos com outros utilizadores, consulte <a href="#">Partilhar registos (equipas) (na página 157)</a>.</p> <p>Dependendo do modo de propriedade do registo que o administrador da empresa configure para o tipo de registo, poderá ver o campo Proprietário ou o campo Livro, ou ambos os campos na página Detalhes do registo, e um ou ambos os campos poderão estar em branco. Para obter mais informações sobre os modos de propriedade do registo, consulte <a href="#">Acerca de acesso a dados, partilha do registo e propriedade do registo (na página 50)</a>.</p>
Descrição	<p>Informações adicionais sobre o contacto. Este campo tem um limite de 16.350 caracteres.</p>
<b>Secção disponível</b>	
Carteira de investimentos atual	<p>Os valores predefinidos são Agressivo, Moderado e Conservador. Este campo é específico do Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.</p>
Objetivo	<p>Os valores predefinidos são Preservação de capital, Rendimento, Rendimento/crescimento, Equilibrado, Crescimento, Crescimento agressivo e Diversificação internacional. Este campo é específico do Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.</p>
Segmento	<p>Os valores predefinidos são Profissional, Trabalhador, Rural/agrícola, Retalho em massa, Afluente em massa, Valor líquido alto, Multi-milionários e Valor líquido ultra alto. Este campo é específico do Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.</p>
Nível de experiência	<p>Os valores predefinidos são Nenhum, Limitado, Bom e Extensivo. Este campo é específico do Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.</p>

Campo	Descrição
Perfil de risco	Os valores predefinidos são Conservador, Moderado e Agressivo. Este campo é específico do Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Objetivo principal	Os valores predefinidos são Poupar para a educação dos filhos, Poupança para educação, Nova casa, Acumulação de riqueza, Planeamento da propriedade, Preservar os meus ativos e Reforma. Este campo é específico do Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Eventos de vida	Os valores predefinidos são Casamento, Nascimento de um filho, Reforma, Divórcio e Outros. Este campo é específico do Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Horizonte de investimento	Os valores predefinidos são Curto prazo, Médio prazo e Longo prazo. Este campo é específico do Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Nível	Os valores predefinidos são Ouro, Prata, Bronze, 100 principais, Principal, Médio e Baixo. Este campo é específico do Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Total do passivo	Este campo é específico do Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Valor líquido total	Este campo é específico do Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Rendimento total	Este campo é específico do Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Total dos ativos	Este campo é específico do Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Total de despesas	Este campo é específico do Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Pontuação do crédito	Este campo é específico do Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Estado civil	Os valores predefinidos são Solteiro, Divorciado, Casado, União de facto, Separado e Viúvo. Este campo é específico do Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Possuir ou alugar	Os valores predefinidos são Possuir ou alugar. Este campo é específico do Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Valor Patrimonial da Residência	Este campo é específico do Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.

Campo	Descrição
Data de nascimento	Este campo é específico do Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Categoria de impostos	Este campo é específico do Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
ID do cliente	Este campo é específico do Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Sexo	Os valores predefinidos são F e M. Este campo é específico do Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Trabalhador por conta própria	Este campo é específico do Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Cliente desde	É preenchido automaticamente com a data atual quando o Tipo de contacto está definido para Cliente. Este campo é específico do Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Recomendado por	A pessoa que referiu o contacto. Este campo é específico do Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Data de qualificação	É preenchido automaticamente com a data atual quando o cliente é qualificado. Este campo é específico do Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Estado	Estado do contacto. Os valores predefinidos são Ativo, Arquivado inativo ou Arquivado obsoleto. Este campo é específico do Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Profissão	A profissão do cliente. Este campo é específico do Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.

## Oportunidades

Utilize as páginas Oportunidades para criar, atualizar e controlar oportunidades. *Oportunidades* são negócios de vendas potenciais que poderão ser incluídas na previsão de receitas, numa dada altura.

Pode criar uma oportunidade através da conversão de uma pista qualificada numa oportunidade ou criar uma nova oportunidade para uma conta ou contacto existente.

Os registos de oportunidade ajudam a gerir o pipeline de vendas enquanto trabalha para fechar negócios. Todas as informações de oportunidades estão visíveis num único local e estão ligadas às informações de pistas, contactos e contas relacionadas. Estas informações fornecem uma imagem completa da oportunidade e do cliente.

## Acerca de oportunidades e previsões

Uma *oportunidade* é uma potencial transação de geração de receitas que pode ser incluída na previsão de vendas do utilizador, quando atinge um ponto específico no processo de vendas. Para que um registo de receitas do produto ou oportunidade seja considerado para inclusão numa previsão, o tem de ter uma data de fecho dentro do período de previsão e pertencer a um participante na previsão. Os participantes e períodos de previsão são determinados como parte da definição da previsão. Para mais informações sobre previsões, consulte Previsões (consultar [Forecasts](#) na página 356).

**NOTA:** A empresa pode configurar diferentes processos de vendas para diferentes funções e diferentes tipos de oportunidade. O processo de vendas baseado no tipo de oportunidade substitui o processo de vendas predefinido com base na função do utilizador. Quando cria uma oportunidade, o processo de vendas predefinido para a função do utilizador é atribuído à oportunidade. Se selecionar um tipo de oportunidade com um processo de vendas atribuído, o processo de vendas da oportunidade é determinado pelo tipo de oportunidade selecionado.

### Sugestões para gerir os registos de oportunidade

A atualização das informações de oportunidades enquanto trabalha para fechar um negócio favorece uma comunicação clara dentro da equipa e assegura previsões e relatórios precisos. É particularmente importante que determinados campos na página Detalhe da oportunidade sejam atualizados:

- Os campos Receitas, Data de fecho e Fase de vendas são essenciais para o controlo do histórico do pipeline e utilizados nas análises de tendências e previsão.
- Se a empresa do utilizador basear as respetivas previsões em oportunidades, selecione a caixa de verificação Previsão num registo de oportunidade, para adicionar a oportunidade à previsão no momento mais adequado do processo de vendas. Se a empresa basear as previsões em produtos, selecione a caixa de verificação Previsão nos produtos ligados.

### Estágios de vendas

Cada processo de vendas é definido por fases de vendas específicas. Cada fase de vendas possui determinadas atividades e materiais a entregar ou tarefas que têm de ser concluídas antes de a oportunidade poder avançar para a próxima fase de vendas. Quando trabalha numa oportunidade, faz a avaliação da mesma utilizando critérios claramente definidos para cada fase de vendas no ciclo de vendas da empresa.

- Quando os critérios são cumpridos, atualiza o campo Fase de vendas no registo de oportunidade.
- O campo de percentagem Probabilidade no registo da oportunidade apresenta um valor relacionado com a fase de vendas selecionada para a oportunidade por predefinição. Se necessário, pode alterar este valor para refletir melhor a oportunidade em questão nessa fase de vendas. No entanto, quando a fase de vendas é alterada, o valor no campo de percentagem Probabilidade é automaticamente atualizado para o valor da probabilidade predefinido para a nova fase de vendas, a menos que a funcionalidade Atualização em massa seja utilizada para alterar a fase de vendas. Se utilizar a funcionalidade Atualização em massa para alterar o valor no campo Fase de vendas em um ou mais registos, o valor no campo de percentagem Probabilidade nos registos não será atualizado para a percentagem de probabilidade predefinida para a nova fase de vendas.
- O campo Receitas previstas apresenta um valor de moeda que é calculado com base no campo Receitas multiplicado pelo valor no campo de percentagem Probabilidade. Este número é utilizado para a previsão.
- Atualize o campo Passo seguinte para refletir os critérios para a fase de vendas seguinte do ciclo de vendas.

### Acerca de fases de vendas em pesquisas e filtros de lista

As fases de vendas que pode selecionar nos critérios de pesquisa e filtros de lista são determinados da seguinte forma:

- Numa pesquisa direcionada do tipo de registo Oportunidade na barra de ação, se o campo Fase de vendas estiver disponível como um campo de pesquisa, pode selecionar apenas as fases de vendas associadas ao processo de vendas especificado para a função do utilizador ou as fases de vendas para o processo de

vendas predefinido, se nenhum processo de vendas for especificado na função do utilizador. As fases de vendas disponíveis não são limitadas pelo tipo de oportunidade, mesmo se o campo Tipo de oportunidade estiver disponível como um campo de pesquisa na barra de ação e se selecionar um tipo de oportunidade para a pesquisa.

- Numa pesquisa avançada do tipo de registo Oportunidade, pode selecionar qualquer uma das fases de vendas existentes no Oracle CRM On Demand como valores do filtro para o campo Fase de vendas. Os valores do filtro disponíveis não são limitados às fases de vendas para um processo de vendas específico, mesmo se um processo de vendas predefinido for especificado para a função do utilizador ou se selecionar um tipo de oportunidade como um filtro para a pesquisa.
- Ao configurar um filtro da lista para o tipo de registo Oportunidade, pode selecionar qualquer uma das fases de vendas existentes no Oracle CRM On Demand como valores do filtro para o campo Fase de vendas. Os valores do filtro disponíveis não são limitados às fases de vendas para um processo de vendas específico, mesmo se um processo de vendas predefinido for especificado para a função do utilizador ou se selecionar um tipo de oportunidade como um filtro para a lista.

## Previsão

Quando o Oracle CRM On Demand gera previsões, determina os registos, os campos e os dados que devem ser incluídos, de acordo com o método de previsão. Se forem preenchidas determinadas condições, incluirá os seguintes registos nas previsões:

- **Data de fecho.** O Oracle CRM On Demand verifica se a data de fecho para o registo de receitas ou oportunidade se situa dentro do período de previsão:
  - Se as previsões da empresa do utilizador se basearem nas receitas de oportunidade, o registo de oportunidade (sozinho ou ligado a produtos) terá de mostrar uma data de fecho que se situe dentro do período de previsão.
  - Se as previsões da empresa se basearem nas receitas do produto, o registo de receitas do produto terá de mostrar uma data de fecho que se situe dentro do período de previsão.

- **Receitas previstas.** O Oracle CRM On Demand calcula os dados de previsão de receitas previstas, da seguinte forma:

Calcula o total para os campos de Receitas previstas nos registos de receitas da oportunidade ou do produto e apresenta a soma no campo Receitas previstas, no registo Previsão.

**NOTA:** Para que as receitas previstas da oportunidade reflitam exatamente as receitas previstas com base nos produtos da oportunidade, a opção Média da probabilidade de produtos ativada tem de estar selecionada no perfil da empresa. Ativar a funcionalidade de média para a probabilidade de produtos garante que a percentagem de probabilidade (conforme registada no campo % de probabilidade) de cada registo de receitas do produto é incluída como parte do cálculo. Exceto se a opção Ativar Atualização Automática de Totais da Oportunidade ativada estiver selecionada no perfil da empresa, tem de clicar no botão Atualizar Totais da Oportunidade para atualizar as receitas previstas da oportunidade. Para mais informações sobre como atualizar totais da oportunidade, consulte [Ligar produtos a oportunidades \(consultar Linking Products to Opportunities na página 341\)](#).

- **Pipeline.** O Oracle CRM On Demand calcula os dados da previsão de pipeline, da seguinte forma: calcula o total dos campos Receitas nos registos de receitas do produto ou da oportunidade, para todos os negócios potenciais dentro do período de previsão, independentemente do estado, e apresenta a soma no campo Pipeline, no registo da previsão.

**NOTA:** Para as receitas do produto recorrente, apenas é incluído o montante das receitas que pertence ao período de previsão e não o total das receitas do produto.

- **Previsão.** O Oracle CRM On Demand obtém os dados do campo Receitas a partir dos registos com a caixa de verificação Previsão selecionada e apresenta a soma no campo Previsão no registo da previsão:
  - Se a empresa basear as respetivas previsões em oportunidades, os registos da oportunidade com a caixa de verificação Previsão selecionada serão incluídos.

- Se a empresa basear as respetivas previsões em produtos, os registos de receitas dos produtos com a caixa de verificação Previsão selecionada serão incluídos.

**NOTA:** O sinalizador Previsão indica que existe uma grande probabilidade de fecho da oportunidade. Assim, quando este sinalizador estiver selecionado, as receitas correspondentes serão incluídas nos totais das receitas previstas.

O sinalizador Previsão não determina se as receitas de um produto ou oportunidade fazem parte do registo geral de previsão.

- **Receitas fechadas.** O Oracle CRM On Demand obtém os dados do campo Receitas a partir dos registos com uma fase de vendas de Fechada/ganha e apresenta o total no campo Receitas fechadas do registo da previsão:

- Se a empresa basear as respetivas previsões em oportunidades, os registos da oportunidade com uma data de fecho dentro do período de previsão serão incluídos.
- Se a empresa basear as previsões em produtos, os registos de receitas do produto com uma data de início/fecho dentro do período de previsão serão incluídos.

**NOTA:** Para as receitas do produto recorrente, apenas é incluído o montante das receitas que pertence ao período de previsão e não o total das receitas do produto.

## Trabalhar com a Página principal da oportunidade

A página principal Oportunidades constitui o ponto de início para gerir oportunidades.

**NOTA:** O administrador da empresa pode personalizar a disposição da Página principal Oportunidade. Além disso, se a função de utilizador incluir o privilégio Personalizar páginas principais, pode adicionar secções à página e remover secções da página.

### Criar uma oportunidade

Pode criar uma oportunidade clicando no botão Novo na secção Oportunidades recentemente visualizadas. Para obter mais informações, consulte [Criar registos \(na página 54\)](#) e [Campos de oportunidade \(na página 352\)](#).

### Trabalhar com Listas de oportunidades

A secção Listas de oportunidades mostra um número de listas filtradas. O Oracle CRM On Demand é fornecido com um conjunto de listas padrão. Todas as listas padrão são públicas. O utilizador e respetivos gestores podem criar listas adicionais com base em diferentes critérios.

A seguinte tabela descreve as listas padrão de oportunidades.

Lista de oportunidades	Filtros
Todas as oportunidades	Todas as oportunidades para as quais tem visibilidade
Todas as oportunidades fechadas	As oportunidades em que o campo Fase de vendas está definido para Fechada/ganha
Todas as grandes oportunidades	As oportunidades em que as receitas são maiores que 100.000
Oportunidades recentemente criadas	Todas as oportunidades para as quais tem visibilidade, ordenadas pela data de criação

Lista de oportunidades	Filtros
Oportunidades recentemente modificadas	Todas as oportunidades para as quais tem visibilidade, ordenadas pela data de modificação
As minhas oportunidades de previsão	As oportunidades em que a caixa de verificação Previsão está selecionada
As minhas oportunidades	As oportunidades em que o nome do utilizador está no campo Proprietário
As minhas oportunidades principais	As oportunidades que pertencem ao utilizador em que o campo Prioridade está definido para Alta
As minhas oportunidades recentemente criadas	Todas as oportunidades criadas pelo utilizador, ordenadas pela data de criação
As minhas oportunidades recentemente modificadas	Todas as oportunidades modificadas pelo utilizador, ordenadas pela data de criação

Para visualizar uma lista, clique no nome da lista.

Para criar uma nova lista, clique em Novo. Para obter mais informações sobre como criar listas, consulte Criar e refinar listas (consultar [Creating and Refining Lists](#) na página 140).

Para rever todas as listas disponíveis, crie uma nova lista ou visualize, edite ou elimine uma lista existente, clicando em Gerir listas. A página Gerir listas também inclui as listas padrão fornecidas com o Oracle CRM On Demand. Estas listas são só de visualização. Por isso, não podem ser editadas ou eliminadas.

### Visualizar oportunidades recentemente visualizadas

A secção As minhas oportunidades recentemente visualizadas mostra as oportunidades visualizadas recentemente pelo utilizador.

### Trabalhar com Tarefas de oportunidades

A secção As minhas tarefas relacionadas com oportunidades abertas mostra as tarefas atribuídas ao utilizador, ordenadas pela data limite e, em seguida, por prioridade. O utilizador ou o respetivo gestor definem a data limite ou prioridade. A prioridade da tarefa, tal como 1-Alta, 2-Média ou 3-Baixa, é indicada pelas setas: uma seta para cima para prioridade alta, sem seta para prioridade média, uma seta para baixo para prioridade baixa.

**NOTA:** Se o administrador da empresa alterar os valores de apresentação para o campo Prioridade a partir dos valores predefinidos (por exemplo, a partir do valor predefinido de *1-Elevada* para um valor de *Mais elevada*), Oracle CRM On Demand não apresentará setas no campo Prioridade para as listas de tarefas, a menos que o administrador da empresa utilize os seguintes padrões: *1-etiqueta*, *2-etiqueta* ou *3-etiqueta*, em que *etiqueta* é o nome que o administrador da empresa atribui à prioridade da tarefa. Neste caso, Oracle CRM On Demand apresenta uma seta para cima para *1-etiqueta*, nenhuma seta para *2-etiqueta*, uma seta para baixo para *3-etiqueta* e nenhuma seta para quaisquer outros valores de apresentação. Por exemplo, Oracle CRM On Demand apresenta uma seta para cima para um valor de *1-A minha mais elevada*, mas não apresenta nenhuma seta para um valor de *A minha mais elevada*. Oracle CRM On Demand não apresenta setas para quaisquer valores personalizados, que o administrador da empresa adicione à lista de escolha do campo Prioridade. Para obter mais informações sobre a alteração dos valores predefinidos para listas de escolha, como o campo Prioridade, consulte Alterar valores da lista de escolha (consultar [Changing Picklist Values](#) na página 1349).

- Para rever uma tarefa, clique na ligação Assunto.
- Para rever a oportunidade à qual a tarefa está associada, clique no nome da oportunidade.

- Para expandir a lista de tarefas, clique em [Mostrar lista completa](#).

### Utilizar relatórios para analisar o pipeline

Uma ou mais secções de relatório podem ser mostradas na Página principal da oportunidade. O administrador da empresa pode especificar que secções de relatório são mostradas na página. Na edição padrão do Oracle CRM On Demand, é mostrada a secção [Análise do pipeline](#) para o trimestre atual, que apresenta uma análise trimestral do pipeline em formato de gráfico. Para obter mais informações sobre como utilizar a secção [Análise do pipeline](#) para o trimestre atual, consulte [Analisar o pipeline \(na página 347\)](#).

### Adicionar secções à Página principal da oportunidade

Se a função do utilizador incluir o privilégio Personalizar páginas principais, pode adicionar mais secções à Página principal da oportunidade, dependendo das secções que o administrador da empresa disponibilizou para apresentação na Página principal da oportunidade.

#### *Para adicionar secções à Página principal da Oportunidade*

- 1 Na Página principal da oportunidade, clique em [Editar disposição](#).
- 2 Na página [Disposição da página principal Oportunidade](#), clique nas setas para adicionar ou remover secções e organizar as secções na página. Em seguida, clique em [Gravar](#).

## Gerir oportunidades

Para gerir oportunidades, execute as seguintes tarefas:

- [Voltar a atribuir oportunidades \(na página 339\)](#)
- [Controlar parceiros e concorrentes de oportunidades \(na página 339\)](#)
- [Aceder ao instrutor do processo de vendas \(na página 340\)](#)
- [Ligar produtos a oportunidades \(consultar \[Linking Products to Opportunities\]\(#\) na página 341\)](#) (permite controlar as receitas de produtos)
- [Analisar o pipeline \(na página 347\)](#)
- [Criar um pedido de preço especial a partir de uma oportunidade \(na página 347\)](#)
- [Especificar oportunidades principais e dependentes \(na página 348\)](#)
- [Criar um registo de negócio a partir de uma oportunidade \(na página 349\)](#)
- [Dividir receitas de oportunidades pelos membros da equipa \(na página 349\)](#)
- [Controlar Ativos \(na página 299\)](#) (permite ligar produtos a oportunidades como ativos)

Para procedimentos passo a passo comuns a muitos tipos de registo, consulte:

- [Criar registos \(na página 54\)](#)
- [Atualizar Detalhes do Registo \(na página 123\)](#)
- [Ligar registos ao registo selecionado \(consultar \[Linking Records to Your Selected Record\]\(#\) na página 126\)](#)
- [Trabalhar com listas \(na página 134\)](#)
- [Partilhar registos \(Equipas\) \(na página 157\)](#)
- [Utilizar scripts de avaliação \(na página 181\)](#)
- [Ver pistas de auditoria para registos \(consultar \[Viewing Audit Trails for Records\]\(#\) na página 189\)](#)

**NOTA:** Os administradores de empresas podem personalizar o Oracle CRM On Demand de várias formas, tal como alterar os nomes dos tipos de registo, campos e opções nas listas. Assim, as informações visualizadas poderão ser diferentes das informações padrão descritas na ajuda online.

Por outro lado, dependendo do nível de acesso que tiver, poderá não conseguir executar todos os procedimentos descritos na lista anterior.

## Tópicos Relacionados

Consulte os tópicos seguintes para obter informações relacionadas:

- [Acerca de fases de vendas e da funcionalidade de atualização em massa \(na página 351\)](#)
- [Trabalhar com Oracle Social Network \(na página 452\)](#)

## Voltar a atribuir oportunidades

Se os níveis de acesso permitirem, pode reatribuir manualmente uma oportunidade alterando o proprietário ou o livro personalizado principal no registo da oportunidade.

**NOTA:** Consoante o modo de propriedade do registo que o administrador da empresa configurar para o tipo de registo Oportunidade, pode atribuir um registo de oportunidade a um proprietário ou livro personalizado principal, no entanto, não é possível atribuir um registo de oportunidade a um proprietário e a um livro personalizado principal ao mesmo tempo. Para obter mais informações sobre os modos de propriedade do registo, consulte [Acerca de acesso a dados, partilha do registo e propriedade do registo \(na página 50\)](#).

Se a empresa utilizar o gestor de atribuições e o tipo de registo Oportunidade estiver configurado para o modo de utilizador ou modo misto da propriedade do registo, também pode reatribuir uma oportunidade a um novo proprietário através da seleção da caixa de verificação Reatribuir oportunidade no pedido.

### Para reatribuir uma oportunidade

- 1 Seleccione a oportunidade que pretende reatribuir.

Para obter instruções sobre como seleccionar oportunidades, consulte Procurar registos (consultar [Localizar registos](#) na página 79).

- 2 Na página Detalhes da oportunidade, clique em Editar.

- 3 Na página Editar oportunidade, efetue um dos seguintes procedimentos:

- No campo Proprietário ou campo Livro, clique no ícone de pesquisa e, em seguida, selecione outro utilizador ou livro na janela de pesquisa.
- Selecione a caixa de verificação Reatribuir oportunidade de modo a acionar o gestor de atribuições para reatribuir a oportunidade.

**NOTA:** O gestor de atribuições pode voltar a atribuir registos apenas a utilizadores. Pode voltar a atribuir registos apenas se o tipo de registo estiver configurado no modo de utilizador ou no modo misto da propriedade do registo. O gestor de atribuições não pode voltar a atribuir os registos se o tipo de registo estiver configurado em modo de livro. Para obter mais informações sobre os modos de propriedade do registo, consulte [Acerca de acesso a dados, partilha do registo e propriedade do registo \(na página 50\)](#).

- 4 Grave as alterações.

**NOTA:** O tempo de processamento para voltar a atribuir registos pode variar dependendo da complexidade das regras de atribuição da empresa, do número de registos a voltar a atribuir e da carga atual do sistema.

## Controlar parceiros e concorrentes de oportunidades

O Oracle CRM On Demand fornece áreas onde é possível controlar informações sobre parceiros ou concorrentes das respetivas oportunidades. Por exemplo, pode pretender controlar as empresas (contas) com as quais tem negócios para a Oportunidade XYZ ou as empresas (contas) com as quais concorre para a Oportunidade XYZ.

Para o fazer, ligue primeiro a conta que actua como o seu parceiro ou concorrente do registo de oportunidade. (Pode ligar um número ilimitado de contas de parceiros ou de concorrentes.) Em seguida, adicione informações à página de edição do parceiro ou concorrente da oportunidade sobre o parceiro ou concorrente, tais como os respetivos pontos fortes e fracos.

**Antes de começar.** Crie um registo de conta para cada parceiro ou concorrente que pretenda ligar à sua oportunidade. Para obter informações sobre como adicionar registos, consulte [Criar registos \(na página 54\)](#).

### **Para controlar informações sobre parceiros e concorrentes de oportunidades**

- 1 Seleccione a oportunidade.

Para obter instruções sobre como seleccionar oportunidades, consulte Procurar registos (consultar [Localizar registos](#) na página 79).

- 2 Na página Detalhes da oportunidade, desloque-se para a secção Concorrentes ou parceiros da oportunidade e execute um dos seguintes procedimentos:

- Para ligar uma conta, clique em Adicionar.
- Para atualizar informações, clique na ligação Editar junto do parceiro ou concorrente existente.

- 3 Na página Edição do concorrente ou parceiro da oportunidade, introduza as informações necessárias.

A seguinte tabela descreve algumas informações sobre campos para controlar informações sobre parceiros ou concorrentes.

Campo	Comentários
Parceiro da oportunidade	Clique no ícone de pesquisa e selecione a conta cuja relação e informações pretende controlar como parceiro desta oportunidade. Este é um campo obrigatório.
Opportunity Competitor	Clique no ícone de pesquisa e selecione a conta cuja relação e informações pretende controlar como concorrente desta oportunidade. Este é um campo obrigatório.
Função	Selecione uma opção que defina a relação entre a sua oportunidade e esta conta.
Função inversa	Selecione a opção que define a relação ou função de inversão.
Data de início	Utilize este campo para registar a data de início de uma parceria. A predefinição é a data de hoje. Este é um campo obrigatório.
Data de fim	Utilize este campo para registar a data de expiração de uma parceria.
Contacto principal	O contacto do parceiro ou concorrente chave para esta oportunidade.

- 4 Grave o registo.

### **Aceder ao instrutor do processo de vendas**

Em cada estágio de vendas de uma oportunidade, a empresa poderá precisar de reunir informações específicas, de acordo com as respetivas práticas comerciais. Para ajudá-lo a preencher as informações, o administrador da empresa pode definir tarefas de seguimento, pedir que preencha informações específicas e adicionar informações para o utilizador rever em cada fase do processo de vendas.

**Nota:** A empresa pode configurar diferentes processos de vendas (informações sobre fases, probabilidades e instruções) para diferentes funções e diferentes tipos de oportunidade. Por exemplo, se alguns representantes de vendas venderem produtos enquanto outros vendem serviços, poderão ser ligados a diferentes funções e,

consequentemente, ver diferentes opções para fases de vendas e diferentes diretrizes no instrutor do processo de vendas.

### **Para aceder às informações do instrutor relacionadas com os estágios de vendas**

- 1 Seleccione a oportunidade.  
Para obter instruções sobre como seleccionar oportunidades, consulte Procurar registos (consultar [Localizar registos](#) na página 79).
- 2 Na página Detalhe da oportunidade, clique no botão Instrutor.
- 3 Reveja a página Instrutor do processo para obter informações configuradas pelo administrador da empresa e atualizar o registo de oportunidade em conformidade.

**SUGESTÃO:** Pode imprimir as informações clicando com o botão direito do rato na página Instrutor do processo.

**NOTA:** Na secção Recursos úteis, clique em Ver na linha de qualquer anexo para obter mais informações.

- 4 Para atualizar a oportunidade, clique em Editar e reveja as informações de registo de modo a seguir as instruções do instrutor.
- 5 Grave o registo de oportunidade.
- 6 Quando atualiza o campo Estágio de vendas, a aplicação pede-lhe que preencha os campos obrigatórios. Da mesma forma, alguns campos podem ficar predefinidos para determinados valores mas pode atualizá-los.
- 7 Clique em Fechar na janela Instrutor do processo.

Se o administrador da empresa o tiver configurado, algumas tarefas serão adicionadas a esta oportunidade e à conta que está ligada a esta oportunidade quando gravar o registo.

### **Tópicos Relacionados**

Consulte o tópico seguinte para obter informações relacionadas:

- [Configurar processos de vendas, categorias e instrutores \(na página 1710\)](#)

### **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 a sua função de utilizador tiver o privilégio Atualizar em Massa Campos Editáveis Disponíveis na Disposição da Página e não tiver o privilégio Atualizar em Massa Qualquer Campo, o conjunto de campos que pode atualizar através da funcionalidade Atualização em Massa poderá estar limitado. 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 \(consultar Atualizar grupos de registos na página 161\)](#).

### 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, a sua função de utilizador deve incluir, pelo menos um dos seguintes privilégios: Atualizar em Massa em Qualquer Campo ou Atualizar em Massa Campos Editáveis Disponíveis na Disposição da Página.

### **To link products to opportunities**

- 1 Select the opportunity.  
For instructions on selecting opportunities, see Finding Records (consultar [Localizar 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 (consultar [Localizar 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 (consultar [Atualizar registros ligados a partir de 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 (consultar [Localizar 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 (consultar [Atualizar registros ligados a partir de 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>	
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 <a href="#">Sharing Records (Teams) (consultar Partilhar registos (Equipas) na página 157)</a>.</p>
Forecast	Indicator to include this product in forecasting totals.

## Analisar o pipeline

Na edição padrão do Oracle CRM On Demand, a secção Análise do pipeline para o trimestre atual da página principal Oportunidade mostra uma análise trimestral do pipeline em formato de gráfico. Pode utilizar esta análise para o ajudar a identificar oportunidades e desafios. Nesta secção da Página principal Oportunidade, pode colocar o ponteiro sobre o gráfico para visualizar informações específicas, clicar num segmento para rever um relatório detalhado ou alterar as categorias nas listas pendentes para ver diferentes relatórios de análise da oportunidade e das receitas. Por exemplo, pode gerar uma análise que mostre o número de oportunidades por região.

Também pode efetuar qualquer um dos seguintes procedimentos:

- Utilizar esta análise para ver a localização dos negócios no ciclo de vendas, para agir sempre que for necessário.
- Filtrar por Número (n.º) médio de dias na fase, para ver se os negócios estão parados e em que momento.
- Filtrar por Número (n.º) de oportunidades, para ver o número de oportunidades localizadas em cada fase do ciclo de vendas.
- Visualizar uma lista dos negócios em cada fase, para o ajudar a concentrar-se nas áreas que requerem atenção.
- Ir para o Painel de pipeline, para ver as perspetivas históricas e comparativas sobre o desempenho geral.

## Criar um pedido de preço especial a partir de uma oportunidade

Pode criar um pedido de cálculo de preços especial a partir de uma oportunidade.

**Nota:** Esta funcionalidade só está disponível no Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition.

**Antes de começar.** Na aplicação padrão, o pedido de cálculo de preços especial da oportunidade não é apresentada. Para adicioná-la à página Detalhes da oportunidade, o administrador da empresa tem de conceder acesso só de leitura às informações relacionadas nas oportunidades, à função de utilizador. Em seguida, tem de clicar na ligação Editar disposição, na página Detalhes da oportunidade e adicionar o pedido de cálculo de preços especial como uma secção Informações relacionadas (consulte [Alterar a disposição da página de detalhes \(na página 810\)](#)).

### ***Para criar o pedido de cálculo de preços especial para uma oportunidade***

- 1 Selecione a oportunidade.  
Para obter informações sobre como selecionar oportunidades, consulte Procurar registos (consultar [Localizar registos](#) na página 79).
- 2 Na página Detalhes da oportunidade, desloque-se para baixo para as informações relacionadas com o Pedido de cálculo de preços especial e clique em Novo.
- 3 Na página Detalhes do produto com cálculo de preços especial, introduza as informações necessárias e grave o registo.  
Para obter informações sobre os campos, consulte Campos do produto com cálculo de preços especial (consultar [Campos de produto com cálculo de preços especial](#) na página 510).

### **Especificar oportunidades principais e dependentes**

Pode indicar as hierarquias de oportunidades, tais como uma oportunidade de vendas que tem vários componentes, especificando uma relação principal-dependente. Pode criar a oportunidade principal a partir da oportunidade dependente ou criar a oportunidade dependente a partir da oportunidade principal.

Se eliminar uma oportunidade principal que tem sub-oportunidades relacionadas, a associação entre os registos principais e dependentes é eliminada, mas as oportunidades dependentes permanecem como registos ativos. O campo ID único externo da oportunidade principal permanece preenchido para o registo da oportunidade dependente caso a oportunidade principal seja posteriormente restaurada a partir da página Itens eliminados.

Se associar uma oportunidade dependente a um novo registo da oportunidade principal, os campos ID da oportunidade principal, Oportunidade principal e ID único externo da oportunidade principal são preenchidos com os valores para o novo principal. Se o registo principal original for restaurado, não volta a ser associado ao registo dependente.

Se uma oportunidade dependente única for eliminada, a oportunidade principal e quaisquer oportunidades dependentes adicionais irão permanecer como registos ativos e a oportunidade dependente eliminada passa para a página Itens eliminados. A oportunidade dependente eliminada já não é mais apresentada na lista de informações relacionadas com Sub-oportunidades na oportunidade principal, mas os valores dos campos ID da oportunidade principal, Oportunidade principal e ID único externo da oportunidade principal permanecem preenchidos no registo da oportunidade principal eliminada.

Os procedimentos seguintes descrevem como especificar oportunidades principais e dependentes:

#### ***Para especificar uma oportunidade principal***

- 1 Selecione uma oportunidade para ser a oportunidade dependente.  
Para obter instruções sobre como selecionar oportunidades, consulte Procurar registos (consultar [Localizar registos](#) na página 79).
- 2 Na página Detalhes da oportunidade, clique em Editar.
- 3 Na página Editar oportunidade, clique no ícone de pesquisa junto do campo Oportunidade principal.
- 4 Na janela de pesquisa, selecione ou crie a oportunidade principal.
- 5 Grave o registo.

#### ***Para especificar uma oportunidade dependente***

- 1 Selecione uma oportunidade para ser a oportunidade principal.  
Para obter instruções sobre como selecionar oportunidades, consulte Procurar registos (consultar [Localizar registos](#) na página 79).
- 2 Na página Detalhes da oportunidade, desloque-se para a secção Suboportunidades e clique em Novo.

- 3 Na página Editar oportunidade, crie a oportunidade dependente.
- 4 Grave o registo.

#### **Para remover ou eliminar uma hierarquia da oportunidade**

- 1 Selecione a oportunidade dependente.  
Para obter instruções sobre como selecionar oportunidades, consulte Procurar registos (consultar [Localizar registos](#) na página 79).
- 2 Na página Detalhes da oportunidade, clique em Editar.
- 3 No campo Oportunidade principal, elimine o valor atual, escreva um novo valor ou utilize o ícone de pesquisa para escolher um novo valor.
- 4 Grave o registo.

#### **Tópicos Relacionados**

Consulte os tópicos seguintes para obter informações relacionadas:

- [Localizar registos \(na página 79\)](#)
- [Campos de oportunidade \(na página 352\)](#)

#### **Criar um registo de negócio a partir de uma oportunidade**

Pode criar um registo do negócio a partir de uma oportunidade.

**Nota:** Esta funcionalidade só está disponível no Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition.

**Antes de começar.** Na edição standard do Oracle CRM On Demand, a secção Registos do negócio não é apresentada na página Detalhes da oportunidade. Para adicioná-la à página Detalhes da oportunidade, o administrador da empresa tem de conceder acesso só de leitura às informações relacionadas nas oportunidades, à função de utilizador. Em seguida, deverá clicar na ligação Editar disposição, na página Detalhes da oportunidade, e adicionar o registo do negócio como uma secção Informações relacionadas (consulte [Alterar a disposição da página de detalhes \(na página 810\)](#)).

#### **Para criar um registo do negócio a partir de uma oportunidade**

- 1 Selecione a oportunidade.  
Para obter informações sobre como selecionar oportunidades, consulte Procurar registos (consultar [Localizar registos](#) na página 79).
- 2 Na página Detalhes da oportunidade, desloque-se para as informações relacionadas dos Registos do negócio e clique em Novo.
- 3 Na página Edição do registo do negócio, introduza as informações necessárias.  
Para obter informações sobre os campos, consulte Campos do registo do negócio (consultar [Campos de registo do negócio](#) na página 487). Para obter informações sobre como associar registos do negócio existentes a oportunidades existentes e a alteração de associações existentes entre os dois, consulte Associar registos do negócio a oportunidades (consultar [Associar registos de negócio a oportunidades](#) na página 484).

#### **Dividir receitas de oportunidades pelos membros da equipa**

Pode dividir as receitas de uma oportunidade entre os membros da equipa da oportunidade. O tipo de previsão Receitas da oportunidade utiliza estas divisões de receitas para calcular as receitas apontadas no registo da oportunidade. Para obter mais informações sobre a previsão, consulte Previsões (consultar [Forecasts](#) na página 356) e Acerca das oportunidades e previsões (consultar [Acerca de oportunidades e previsões](#) na página 334).

Para obter mais informações sobre equipas de oportunidades, consulte [Acerca das equipas de oportunidades](#) (consultar [Acerca de Equipas da Oportunidade](#) na página 350).

### **Para dividir receitas de oportunidades pelos membros da equipa**

- 1 Seleccione a oportunidade.  
Para obter informações sobre como seleccionar oportunidades, consulte Procurar registos (consultar [Localizar registos](#) na página 79).
  - 2 Na página Detalhes da oportunidade, desloque-se para a secção Equipa da oportunidade e execute um dos seguintes procedimentos:
    - Para adicionar um membro da equipa, clique em Adicionar utilizadores.
    - Para atualizar as informações do membro da equipa, clique em Editar utilizadores.
  - 3 Na página Utilizadores da edição da equipa da oportunidade:
    - a Para cada membro da equipa, introduza as informações nos campos obrigatórios, incluindo o campo Divisão da Percentagem.
    - b (Opcional) Clique no botão Distribuir divisão para distribuir uniformemente a percentagem de divisão entre os membros da equipa.
    - c (Opcional) Clique no botão Atualizar totais para calcular novamente a Divisão das receitas e totais.
- NOTA:** Os botões **Atualizar totais** e **Distribuir divisão** só estão visíveis se a opção **Ativar divisão de receitas da oportunidade** estiver selecionada no perfil da empresa, consulte [Configurar perfil da empresa e predefinições globais](#) (consultar [Configurar o perfil da empresa e as predefinições globais](#) na página 1206).
- 4 Grave o registo.

### **Campos de equipa da oportunidade**

A tabela seguinte descreve alguns dos campos para as equipas de oportunidades.

Campo	Comentários
Divisão da Percentagem	Este campo mostra a percentagem de receitas de cada membro da equipa. O valor predefinido é 100% para o proprietário da oportunidade e 0% para os membros da equipa.
Receitas da Divisão	Trata-se de um campo calculado e só de leitura. As receitas da divisão são calculadas através da multiplicação das receitas da oportunidade pela percentagem no campo Divisão da Percentagem.
Função de utilizador	Selecione uma opção que defina a relação entre o membro da equipa e a equipa da oportunidade. Este é um campo obrigatório.
Acesso à Oportunidade	Designa o acesso do membro da equipa ao registo da oportunidade. Este é um campo obrigatório.

## **Acerca de Equipas da Oportunidade**

Para alguns tipos de registo, tais como contas, contactos e oportunidades, pode permitir que uma equipa de utilizadores partilhe um registo. Para permitir que um utilizador partilhe um registo, adicione primeiro o utilizador à

equipa do registo selecionado. Em seguida, especifique o nível de acesso que o utilizador tem para o registo e para os registos associados especificados.

Tenha em atenção os seguintes pontos relacionados com as equipas da oportunidade, equipas da conta e o acesso a registos da oportunidade:

- Se a herança de equipa estiver ativada para o tipo de registo Oportunidade (ou seja, a caixa de seleção Ativar Herança da Equipa Principal para Oportunidade na página Perfil da Empresa estiver selecionada), quando uma oportunidade estiver ligada a uma conta, os membros da equipa da conta são acrescentados à equipa da oportunidade automaticamente.
- Se não pretender que os utilizadores sejam acrescentados automaticamente a uma equipa de oportunidade quando o registo da oportunidade está ligado a uma conta, certifique-se de que a herança de equipa não está ativada para o tipo de registo Oportunidade.

Pode adicionar utilizadores a equipas de oportunidades das seguintes formas:

- Clicando no botão Adicionar utilizadores na página Detalhes do registo.
- Utilizando o Gestor de atribuições. Para obter mais informações, consulte [Acerca de regras de atribuição \(na página 1689\)](#).
- Ao converter uma pista numa oportunidade e ao selecionar a opção para copiar a equipa da pista para a oportunidade. O seu administrador determina se a disposição da conversão de pistas para a sua função lhe permite copiar a equipa da pista para a oportunidade quando a pista for convertida.
- Utilizando grupos. Para mais informações, consulte [Gestão de grupos \(na página 1575\)](#).

Para garantir que um utilizador não tem acesso às oportunidades ligadas a uma conta, tem de se certificar de que não é atribuído acesso ao utilizador através de um ou mais dos seguintes métodos:

- O utilizador não está na equipa da oportunidade.
- O utilizador não tem um subordinado na equipa da oportunidade.
- O utilizador atual não foi delegado por outro utilizador que tem acesso às oportunidades.
- A oportunidade não está num livro onde o utilizador é membro ou em nenhum dos respetivos livros secundários.
- O utilizador não tem acesso aos registos da oportunidade a partir das definições da função.
- O nível de acesso do tipo de registo para a oportunidade relacionada com a conta é definido como qualquer opção, exceto as seguintes: Sem acesso ou Herdar principal.

## **Acerca de fases de vendas e da funcionalidade de atualização em massa**

Quando utiliza a funcionalidade de atualização em massa para atualizar o campo Fase de vendas nos registos de oportunidade, os valores que estão disponíveis para selecionar no campo Fase de vendas para um registo são determinados pelo seguinte:

- O valor no campo Tipo de oportunidade
- O processo de vendas predefinido atribuído à função de utilizador se estiver um atribuído

Se o campo Tipo de oportunidade num registo da oportunidade estiver em branco e se não selecionar um tipo de oportunidade quando atualiza o registo através da atualização em massa, acontece o seguinte:

- Se um processo de vendas predefinido for atribuído à função de utilizador, as fases de vendas nesse processo de vendas estão disponíveis para seleção no campo Fase de vendas no passo 2 da atualização em massa.
- Se um processo de vendas predefinido não for atribuído à função de utilizador, as fases de vendas no processo de vendas predefinido para a empresa estão disponíveis para seleção no campo Fase de vendas no passo 2 da atualização em massa.

Se o campo Tipo de oportunidade num registo da oportunidade já estiver preenchido ou se selecionar um tipo de oportunidade quando atualiza o registo através da funcionalidade de atualização em massa, acontece o seguinte:

- Se um processo de vendas específico estiver associado ao tipo de oportunidade, as fases de vendas nesse processo de vendas estão disponíveis para seleção no campo Fase de vendas no passo 2 da atualização em massa.
- Se um processo de vendas específico não estiver associado ao tipo de oportunidade, acontece o seguinte:
  - Se um processo de vendas predefinido for atribuído à função de utilizador, as fases de vendas nesse processo de vendas estão disponíveis para seleção no campo Fase de vendas no passo 2 da atualização em massa.
  - Se um processo de vendas predefinido não for atribuído à função de utilizador, as fases de vendas no processo de vendas predefinido para a empresa estão disponíveis para seleção no campo Fase de vendas no passo 2 da atualização em massa.

Se o campo Tipo de oportunidade num registo da oportunidade já estiver preenchido mas o utilizador limpar o valor a partir do campo Tipo de oportunidade quando atualiza o registo através da funcionalidade de atualização em massa, acontece o seguinte:

- Se um processo de vendas predefinido for atribuído à função de utilizador, as fases de vendas nesse processo de vendas estão disponíveis para seleção no campo Fase de vendas no passo 2 da atualização em massa.
- Se um processo de vendas predefinido não for atribuído à função de utilizador, as fases de vendas no processo de vendas predefinido para a empresa estão disponíveis para seleção no campo Fase de vendas no passo 2 da atualização em massa.
- Se não atualizar o campo Fase de vendas através da atualização em massa, o campo Fase de vendas no registo da oportunidade permanece inalterado quando concluir a atualização em massa. No entanto, a próxima vez que um utilizador tentar atualizar o valor no campo Fase de vendas na oportunidade ao editá-lo em linha ou na página Editar oportunidade, os valores que estão disponíveis para seleção no campo Fase de vendas são determinados da seguinte forma:
  - Se um processo de vendas predefinido for atribuído à função de utilizador do utilizador, as fases de vendas nesse processo de vendas estão disponíveis para seleção no campo Fase de vendas.
  - Se um processo de vendas predefinido for atribuído à função do utilizador, as fases de vendas nesse processo de vendas predefinido para a empresa estão disponíveis para seleção no campo Fase de vendas.

Para obter mais informações sobre como utilizar a funcionalidade de atualização em massa, consulte [Atualizar grupos de registos \(na página 161\)](#).

## Campos de oportunidade

Utilize a página Editar oportunidade para adicionar uma oportunidade ou atualizar detalhes de uma oportunidade existente. A página Editar oportunidade mostra o conjunto completo de campos para uma oportunidade.

**SUGESTÃO:** Também pode editar informações da oportunidade na página [Lista de oportunidades](#) e na página [Detalhes da oportunidade](#). Para obter mais informações sobre a atualização de registos, consulte [Atualizar detalhes do registo \(na página 123\)](#).

**NOTA:** Os administradores da empresa podem personalizar a candidatura de várias formas, tais como alterar nomes de tipos de registo, campos e opções em listas pendentes. Por conseguinte, as informações que visualiza no ecrã podem divergir das informações standard descritas nesta tabela.

**ATENÇÃO:** As informações introduzidas para oportunidades podem afetar as previsões de receitas da empresa.

A tabela seguinte fornece informações adicionais sobre alguns campos.

Campo	Descrição
<b>Informações de oportunidades chave</b>	

Campo	Descrição
Nome da oportunidade	Nome para esta oportunidade.
Conta	Conta ligada a esta oportunidade.
Oportunidade principal	A oportunidade principal que está ligada a esta oportunidade.
Fase de vendas	<p>Fases de vendas no processo de vendas, tais como Pista qualificada, Visualização em criação, Lista abreviada, Seleccionada, Negociação, Fechada/ganha ou Fechada/perdida.</p> <p><b>NOTA:</b> Quando a fase de vendas é alterada, o valor no campo de percentagem Probabilidade é automaticamente atualizado para o valor da probabilidade predefinido para a nova fase de vendas, a menos que utilize a funcionalidade Atualização em massa para alterar a fase de vendas. Se utilizar a funcionalidade Atualização em massa para alterar o valor no campo Fase de vendas em um ou mais registos, o valor no campo de percentagem Probabilidade nos registos não será atualizado para a percentagem de probabilidade predefinida para a nova fase de vendas.</p>
Passo seguinte	Ação seguinte que é necessário concluir para esta oportunidade.
Receitas	<p>O montante de receitas da oportunidade. O número predefinido é zero. Este valor afeta as previsões para receitas da oportunidade.</p> <p><b>NOTA:</b> Qualquer predefinição ou valores predefinidos posteriores que sejam especificados para este campo são ignorados.</p>
Data de fecho	A data prevista de fecho da oportunidade. Este é um campo obrigatório. Na aplicação standard, quando criar uma oportunidade, o valor predefinido no campo Data de Fecho corresponde à data de hoje. O seu administrador pode especificar um valor predefinido diferente para o campo ou pode configurar o campo de forma a que fique em branco quando for criada uma nova oportunidade. Se o campo estiver em branco, deve atualizá-lo. A data de fecho é utilizada ao gerar previsões.
Previsão	Se esta caixa de verificação estiver seleccionada, indica que a oportunidade deverá ser incluída no cálculo das receitas previstas.
<b>Informações de detalhes das vendas</b>	
Estado	Estado desta oportunidade, tal como Pendente, Perdida ou Ganha.
Priority	Nível de prioridade para esta oportunidade, tal como Alta, Média ou Baixa.
Origem da pista	Categoria da origem principal, tal como Publicidade, Mailing direto, Correio eletrónico, Evento - Seminário, Evento - Feira para profissionais, Evento -

Campo	Descrição
	Outro, Lista - Comprado, Lista - Arrendado, Parceiro, Referência - Funcionário, Referência - Externo, Web site ou Outro.
Campanha de origem	A campanha que gerou a oportunidade. Se a oportunidade for criada através do processo de conversão de pistas, este campo é automaticamente preenchido a partir do campo Campanha no registo da pista. Se a oportunidade for criada por um utilizador, o mesmo poderá introduzir as informações neste campo.
% de probabilidade	<p>Uma percentagem que reflita a confiança com a qual o negócio será fechado com as receitas especificadas na data de fecho especificada. O campo de percentagem Probabilidade é baseado no valor da probabilidade predefinido para a fase de vendas selecionada.</p> <p>Se necessário, pode alterar o valor no campo de percentagem Probabilidade para refletir melhor a oportunidade em questão nessa fase de vendas. No entanto, quando seleciona uma nova fase de vendas para a oportunidade, o valor no campo de percentagem Probabilidade é atualizado automaticamente para o valor da probabilidade predefinido para a nova fase de vendas.</p> <p><b>NOTA:</b> Se utilizar a funcionalidade Atualização em massa para alterar o valor no campo Fase de vendas em um ou mais registos de oportunidades, o valor no campo de percentagem Probabilidade nos registos não será atualizado para a percentagem de probabilidade predefinida para a nova fase de vendas. Se pretender que a percentagem de probabilidade nas oportunidades seja alterada quando a fase de vendas é atualizada, terá de atualizar a fase de vendas em cada registo individualmente ou através dos serviços Internet.</p>
Receitas previstas	Um valor de moeda que é calculado com base no campo Receitas multiplicado pelo valor no campo de percentagem Probabilidade. Uma percentagem mais baixa no campo Probabilidade reduz o valor esperado incluído na previsão de receitas.
Motivo do ganho/perda	Motivo do ganho ou perda da oportunidade, tal como Base de instalação, Preço, Relação, Registo de controlo, Sem projeto atual, Sem orçamento, Não qualificada, Perda para a concorrência, Perda por falta de decisão ou Outro.
<b>Informações adicionais</b>	
Proprietário	<p>O proprietário do registo da oportunidade.</p> <p>Normalmente, o proprietário de um registo pode atualizar o registo, transferi-lo para outro proprietário ou eliminá-lo. No entanto, o administrador da empresa pode ajustar os níveis de acesso para restringir ou expandir o acesso de um utilizador.</p> <p>O valor no campo Proprietário afeta os registos incluídos nos relatórios executados pelo utilizador ou respetivos gestores a partir das páginas do Analytics.</p> <p>Pode partilhar registos de oportunidades com outros utilizadores através das páginas Equipa da oportunidade ou Equipa da conta. Para obter informações</p>

Campo	Descrição
	<p>sobre como partilhar registos com outros utilizadores, consulte <a href="#">Partilhar registos (equipas) (na página 157)</a>.</p> <p>Dependendo do modo de propriedade do registo que o administrador da empresa configure para o tipo de registo, poderá ver o campo Proprietário ou o campo Livro, ou ambos os campos na página Detalhes do registo, e um ou ambos os campos poderão estar em branco. Para obter mais informações sobre os modos de propriedade do registo, consulte <a href="#">Acerca de acesso a dados, partilha do registo e propriedade do registo (na página 50)</a>.</p>
Voltar a atribuir oportunidade	<p>Indica que a oportunidade deve voltar a ser atribuída. Se o administrador da empresa tiver configurado regras de atribuição de oportunidades, a seleção deste campo irá acionar o gestor de atribuições no Oracle CRM On Demand para processar a oportunidade novamente e atribuí-la de acordo com as regras. O gestor de atribuições pode voltar a atribuir registos apenas a utilizadores. Pode voltar a atribuir registos apenas se o tipo de registo estiver configurado no modo de utilizador ou no modo misto da propriedade do registo. O gestor de atribuições não pode voltar a atribuir os registos se o tipo de registo estiver configurado em modo de livro. Para obter mais informações sobre os modos de propriedade do registo, consulte <a href="#">Acerca de acesso a dados, partilha do registo e propriedade do registo (na página 50)</a>.</p> <p><b>NOTA:</b> O tempo de processamento para voltar a atribuir registos pode variar dependendo da complexidade das regras de atribuição da empresa, do número de registos que serão novamente atribuídos e da carga atual do sistema. No caso das oportunidades, o tempo de processamento também é afetado pelo número de membros da equipa da oportunidade e pelo número de contas e contactos associados ao registo. O nome do proprietário é alterado quando o registo volta a ser atribuído.</p>
Descrição	<p>Informações adicionais sobre a oportunidade. Por exemplo, inclua o interesse do produto (500 peças) e a conta (Acme Corp.) na descrição da oportunidade. Este campo tem um limite de 16.350 caracteres.</p>
Morada	<p>O nome da morada da oportunidade. Este campo não está disponível por predefinição, mas o seu administrador poderá acrescentá-lo à disposição da página Detalhe. O seu administrador poderá também acrescentar opcionalmente os campos de morada individuais à disposição da página. Se os campos individuais para a morada da oportunidade forem apresentados, são só de leitura.</p>
Morada da Conta	<p>O nome de uma morada da conta que está ligada à oportunidade. Este campo não está disponível por predefinição, mas o seu administrador poderá acrescentá-lo à disposição da página Detalhe. O seu administrador poderá também acrescentar opcionalmente os campos de morada individuais à disposição da página. Se os campos individuais para a morada da conta forem apresentados, são só de leitura.</p>

## Forecasts

Utilize as páginas Previsão para rever, ajustar ou enviar previsões. Uma *previsão* é um instantâneo gravado das receitas previstas ao longo do tempo. O Oracle CRM On Demand calcula as previsões para cada trimestre e divide essas informações por mês fiscal.

As previsões no Oracle CRM On Demand automatizam um processo que é muitas vezes manual e por vezes inexato. As previsões ajudam as empresas a desenvolver estratégias de vendas. Também ajudam as empresas a identificar futuras necessidades empresariais fornecendo aos gestores informações precisas e atualizadas sobre vendas previstas e o progresso trimestral dos objetivos de vendas. Os representantes de vendas não precisam de compilar estatísticas. Em vez disso, decidem quando devem incluir um registo nas respetivas previsões. O restante processo é automático.

A empresa só pode basear as respetivas previsões num dos seguintes elementos:

- Receita de oportunidades
- Quantidades e receitas do produto de oportunidade ligadas a oportunidades
- Receitas de contas
- Receitas de contactos

Os instantâneos de previsões gravam as informações de receitas, produto ou oportunidade previstas e os totais ajustados da previsão de modo a que o utilizador e os gestores consigam rever e avaliar tendências da previsão. Para além disso, pode ver previsões gravadas para examinar o histórico de oportunidades nas quais a equipa se encontra atualmente a trabalhar.

A empresa do utilizador pode configurar a execução semanal ou mensal das previsões. No início do dia especificado (isto é, no minuto a seguir à meia-noite, no fuso horário da instalação de alojamento), o Oracle CRM On Demand gera automaticamente a previsão e apresenta um alerta em A minha página principal. Depois de receber este alerta, pode rever a previsão para comparar o pipeline, a previsão e as receitas fechadas calculados recentemente com as informações sobre as quotas.

Uma hora antes da previsão agendada seguinte ser gerada, a previsão atual é automaticamente arquivada, não sendo possível editá-la.

## Trabalhar com a Página principal Previsão

A Página principal da Previsão constitui o ponto de início para gerir previsões. Esta página lista informações de resumo da previsão relevantes ao utilizador.

Pode limitar os registos listados na Página principal Previsões utilizando dois métodos diferentes:

- Se os controlos da Pesquisa alfabética estiverem disponíveis, pode encontrar as previsões específicas clicando num cabeçalho da coluna para ordenar os registos com base nos valores dessa coluna e, em seguida, clicando numa letra na barra Alfabética para mostrar apenas os registos que iniciam com essa letra. Pode também introduzir caracteres no campo de texto e clicar em Ir para procurar os registos que iniciam com esses caracteres. Clique na ligação Todas para mostrar a lista completa de previsões.

**NOTA:** Se a língua do utilizador for coreano, japonês, chinês simplificado ou chinês tradicional, os controlos da Pesquisa alfabética não estão disponíveis.

- Número de registos apresentados. Ajuste o valor neste campo para mostrar um número superior ou inferior de registos na lista de resumo.

A Página principal Previsões lista as previsões de acordo com a data em que foram criadas, com as previsões mais recentes nos primeiros lugares da lista. Também fornece um resumo das informações importantes:

- O estado é o estado atual da previsão. As previsões concluídas com êxito terão o estado de Ativa. Uma previsão com um estado de Submetida indica que a previsão está pronta para uma revisão efetuada pela gestão.

- As receitas do pipeline correspondem às receitas combinadas de todos os registos, independentemente da definição da caixa de verificação Previsão ou da fase de vendas nos registos individuais. As receitas do pipeline não se aplicam a previsões de receitas de contacto ou conta.
- As receitas previstas equivalem às receitas totais de todos os registos com a caixa de verificação Previsão selecionada.
- O valor das receitas fechadas é igual ao total de receitas de todas as receitas do produto ou de oportunidades com um valor de fase de vendas de Fechada/ganha. Para as receitas de conta e contacto, o valor do campo de estado de Fechada inclui o registo no cálculo de receitas fechadas. As receitas fechadas são reconhecidas pelo montante das receitas que pertence ao período da previsão, o qual é baseado nas datas de início/fecho do registo.

## Gerir previsões

Para gerir previsões, execute as seguintes tarefas:

- [Rever previsões \(na página 358\)](#)
- [Atualizar previsões \(na página 359\)](#)
- [Ver e editar uma previsão com uma moeda diferente \(na página 360\)](#)
- [Ver o histórico de previsões \(na página 361\)](#)
- [Submeter previsões \(na página 361\)](#)
- [Não submeter previsões \(na página 361\)](#)
- [Gerir quotas \(na página 362\)](#)
- [Gerir as previsões da sua equipa \(na página 363\)](#)

**NOTA:** As previsões dependem das funções de utilizador e das hierarquias de relatórios. Para criar previsões com êxito, todos os utilizadores que tenham uma função de utilizador que tenha sido designada como função de previsão têm de ter um estado Ativo no respetivo registo de utilizador e têm de ter um gestor especificado no respetivo registo de utilizador. O gestor é especificado no campo Reporta a ou campo Reporta a (designação alternativa), conforme o que estiver presente na disposição da página do utilizador.

Para procedimentos passo a passo comuns a muitos tipos de registo, consulte:

- [Criar registos \(na página 54\)](#)
- [Atualizar Detalhes do Registo \(na página 123\)](#)
- [Ligar registos ao registo selecionado \(consultar \[Linking Records to Your Selected Record\]\(#\) na página 126\)](#)
- [Trabalhar com listas \(na página 134\)](#)

**NOTA:** Os administradores de empresas podem personalizar o Oracle CRM On Demand de várias formas, tal como alterar os nomes dos tipos de registo, campos e opções nas listas. Assim, as informações visualizadas poderão ser diferentes das informações padrão descritas na ajuda online.

Por outro lado, dependendo do nível de acesso que tiver, poderá não conseguir executar todos os procedimentos descritos na lista anterior.

## Tópicos Relacionados

Consulte os tópicos seguintes para obter informações relacionadas:

- [Campos de previsões \(na página 366\)](#)
- [Trabalhar com a Página principal Previsão \(na página 356\)](#)
- [Configurar utilizadores \(na página 1469\)](#)
- [Configurar quotas de vendas de utilizadores \(na página 1484\)](#)
- [Sistema de Análise \(consultar \[Analytics\]\(#\) na página 853\)](#)

## Rever previsões

As previsões são automaticamente geradas de forma semanal ou mensal, de acordo com o processo de negócio da empresa. Sempre que é gerada uma nova previsão, o utilizador recebe um alerta em A minha página principal. Depois de receber a notificação, reveja a previsão. Quando revê a previsão, os meses de resumo da previsão são alinhados com a definição do calendário fiscal da empresa. Se estiver a utilizar um calendário fiscal tal como 4-4-5, 5-4-4 ou calendários fiscais personalizados, os períodos de previsão da empresa podem não corresponder necessariamente a um calendário gregoriano. Assim, se uma Oportunidade ocorrer no mês do calendário de Junho, não significa que seja prevista como parte de um mês fiscal de Junho. Para mais informações sobre calendários fiscais personalizados, consulte Acerca de calendários fiscais (consultar [Acerca dos calendários fiscais](#) na página 1247).

**NOTA:** Quando utiliza calendários fiscais personalizados, os períodos de previsão baseiam-se nos anos e meses fiscais definidos pelo administrador da empresa.

### Para rever previsões

- 1 Clique no separador Previsões.

A Página principal Previsões mostra as informações de resumo da previsão que incluem Estado, Pipeline e Receitas fechadas. Pode ordenar o resumo da previsão por estado, data da previsão ou proprietário (só gestores). O pipeline não se aplica a previsões de receitas de contacto ou conta.

- 2 Na secção Página principal da Previsão, clique na ligação Data da previsão relativamente à previsão que pretende rever.

- 3 Na página Detalhe da previsão, reveja as informações nas seguintes secções:

- **Resumo da previsão.** Esta secção resume as previsões por mês e trimestre fiscais. A lista Resumo da previsão fornece informações sobre Quota, Receitas fechadas, % de quota, Montante da previsão, Melhor caso, Pipeline e Receitas previstas. Pode ordenar a lista de resumo por mês.

**Resumo da equipa por mês.** Esta secção mostra uma lista de previsões para cada membro da equipa. Se for um gestor, irá ver o Mês, % de quota, Montante da previsão, Receitas fechadas, Melhor caso, Pipeline e data da Última atualização por Designação alternativa do proprietário (membro da equipa) da previsão. Se pesquisar detalhadamente a linha de um membro específico da equipa no Resumo da Equipa, será apresentada a página de detalhes da previsão correspondente do utilizador selecionado. Nesta página poderá ver o resumo da previsão individual do membro da equipa e receitas previstas na secção As minhas oportunidades, As minhas receitas ou Os meus produtos.

**NOTA:** Para os tipos de previsão de Receitas de conta e contacto, as secções do resumo não incluem Pipeline, Melhor caso ou Receitas previstas.

- **Resumo do produto da equipa.** (Só tipo de previsão Produto da oportunidade) Esta secção mostra uma lista de produtos previstos para cada membro da equipa. Se for um gestor, irá ver Quantidade fechada, Quantidade prevista, Quantidade do pipeline, Receitas fechadas e Receitas previstas por Designação alternativa do proprietário (membro da equipa) e produto. Se pesquisar detalhadamente a linha de um membro específico da equipa no Resumo do produto da equipa, será apresentada a página de detalhes da previsão correspondente do utilizador selecionado. Aqui, verá as respetivas quantidades previstas e o Resumo da previsão por Produto, na secção Os meus produtos.

**NOTA:** A página Detalhe da previsão mostra apenas cinco dos registos da equipa. Para ver a lista completa dos registos, clique em [Mostrar lista completa na secção Resumo da equipa por mês](#).

- **As minhas oportunidades.** Se estiver a utilizar o tipo de previsão Receitas da oportunidade, esta secção é apresentada como parte do detalhe da previsão. Esta secção apresenta uma lista das oportunidades atuais e indica se a oportunidade foi prevista. Mostra também a Data de fecho, o Nome da conta, o Montante das receitas, a Fase de vendas atual e o Passo seguinte, se tiver sido especificado, para cada oportunidade.

- **As minhas receitas.** Se estiver a utilizar o tipo de previsão Produto da oportunidade, Conta ou Receitas do contacto, esta secção será apresentada como parte do detalhe da previsão. Esta secção apresenta uma lista das receitas atuais e indica se o registo das receitas foi previsto pelo proprietário (sinalizador previsão selecionado). Mostra também a data de Início e de Fecho, o Nome do produto, o Montante das receitas e o Nome da conta para cada registo de receitas introduzido.

É possível que sejam apresentadas colunas adicionais na secção As minhas receitas, consoante o tipo de receita da previsão.

São apresentadas as seguintes colunas para as previsões de receitas do produto da oportunidade:

- Nome da oportunidade
- Fase de vendas

Para as previsões de receitas de conta e contacto, são apresentadas as seguintes colunas:

- Categoria do produto
- Status
- Nome do contacto

- **Os meus produtos.** Se estiver a utilizar o tipo de previsão Produto da oportunidade, esta secção será apresentada como parte do detalhe da previsão. É apresentada uma lista com uma linha para cada produto previsto juntamente com a categoria do produto, quantidade fechada, quantidade prevista, quantidade do pipeline, receitas fechadas e receitas previstas correspondentes. Estes valores são a soma de todas as oportunidades previstas da previsão do utilizador selecionado. Para consultar as oportunidades previstas associadas a um produto específico, clique no nome do produto.

**NOTA:** Se estiver a utilizar o tipo de previsão Produto da oportunidade, também pode visualizar todas as oportunidades previstas numa categoria do produto específica, clicando no campo Categoria do produto.

Pode verificar o tipo de previsão que foi utilizado numa previsão e que foi baseado no campo Tipo na secção Informações da previsão.

### Ver e editar previsões com uma moeda diferente

A funcionalidade de conversão da moeda Ver em permite especificar em que moeda pretende apresentar a previsão. Para mais informações sobre como ver e editar previsões em diferentes moedas, consulte [Ver e editar uma previsão com uma moeda diferente \(na página 360\)](#).

### Atualizar previsões

As previsões são instantâneos dos dados de receitas de períodos específicos. Se um registo de receitas ou oportunidade for atualizado, pode atualizar alguns valores da previsão atual não submetida para certificar-se de que esta reflete as informações mais atualizadas. Em seguida, pode ajustar esses registos na secção Resumo da previsão de modo a refletir de forma mais exata as receitas que serão geradas.

A atualização dos valores de registo que contribuem para os montantes da previsão e, em seguida, o recálculo dos totais da previsão, permite uma previsão mais consistente. As atualizações dos campos Receitas, Data de fecho, Fase de vendas, Probabilidade, Previsão, Quantidade ou Estado podem afetar a previsão.

### Para atualizar valores de registo e montantes da previsão

- 1 Clique no separador Previsões.  
A Página principal Previsões lista as previsões de acordo com a data em que foram criadas, com as previsões mais recentes nos primeiros lugares da lista.
- 2 Na secção Página principal Previsão, clique na ligação Data da previsão relativamente à previsão que pretende atualizar.

- 3 Na secção As minhas oportunidades, As minhas receitas ou Os meus produtos na página Detalhe da previsão, clique na ligação Nome da oportunidade, Data de início/fecho ou Produto para o registo que pretende modificar.
- 4 Na página Detalhes, clique em Editar.
- 5 Na página Editar, atualize os valores adequados para o registo de oportunidade ou receitas e clique em Gravar.
- 6 Regresse à página Detalhe da previsão e, em seguida, clique na ligação Atualizar na linha do registo.
- 7 Na página Detalhe da previsão, clique em Acumulação.  
Os totais do resumo da previsão são atualizados com base nos registos de oportunidade ou receitas modificados pelo utilizador.

**NOTA:** Para apurar as atualizações efetuadas nos registos de oportunidade ou receitas no resumo da previsão, clique em **Agregação**.

Quando clicar em Agregação, todos os ajustamentos anteriores nos totais do resumo da previsão são substituídos pelos novos valores dos registos de oportunidade ou receitas, deste modo, depois de atualizar os registos, o utilizador ainda poderá pretender o ajustamento do resumo da previsão para refletir de forma mais exata as previsões de vendas.

### Ajustar os totais da previsão

Os representantes de vendas e gestores podem efetuar ajustamentos de alto nível mensalmente às receitas previstas atuais para certificarem-se de que a previsão gerada automaticamente reflete os valores baseados no discernimento profissional. Pode ajustar os seguintes campos de resumo da previsão:

- Previsão
- Melhor caso

**NOTA:** Só o proprietário da previsão pode ajustar os totais da previsão.

#### *Para ajustar totais da previsão*

- 1 Clique no separador Previsões.
- 2 Na secção Página principal da Previsão, clique na ligação Data da previsão relativamente ao registo de previsão que pretende ajustar.
- 3 Na secção Resumo da previsão, clique em Editar.
- 4 Na página Editar previsão, introduza os valores de receitas ajustados nos campos Previsão ou Melhor caso.
- 5 Clique em Atualizar totais para verificar os valores ajustados e, em seguida, clique em Gravar.

**NOTA:** As receitas do melhor caso não se aplicam às previsões de receitas de conta ou contacto.

### Ver e editar uma previsão com uma moeda diferente

A funcionalidade de conversão de moeda Ver em permite especificar em que moeda deve ser apresentada a previsão. Por predefinição, a previsão será apresentada na moeda local (a moeda predefinida selecionada no perfil de utilizador ou na moeda predefinida da empresa). Também pode editar previsões na moeda selecionada se estiver a gerir oportunidades em várias zonas económicas.

Se a previsão for editada enquanto visualizada em EUR, o utilizador poderá introduzir valores de previsão em EUR. Quando a previsão editada for gravada, será convertida e gravada na moeda predefinida da empresa.

#### *Para ver uma previsão com uma moeda diferente*

- 1 Clique no separador Previsões.
- 2 Na Página principal Previsões, clique na ligação Data da previsão da previsão que pretende rever.

**3** Na página Detalhes das previsões, selecione a moeda na lista Ver em na barra de título Resumo da previsão.

O valor da moeda Ver em apresenta a moeda do perfil por predefinição. Se a moeda do perfil de utilizador não for definida, o seletor Ver em apresenta a moeda da empresa por predefinição. Todas as moedas ativas da empresa estão disponíveis para seleção.

Quando seleciona uma moeda para Ver em, os valores da previsão são convertidos da Moeda de previsão (moeda da empresa) armazenada na moeda selecionada em Ver em, utilizando as taxas de câmbio válidas para a data da previsão.

Se pesquisar detalhadamente um registo de previsão ou selecionar uma moeda para Ver em que não tenha uma taxa de câmbio válida definida para a data da previsão, a previsão será apresentada na moeda predefinida da empresa, sendo apresentada uma mensagem de aviso.

## Ver o histórico de previsões

Pode ver um histórico das previsões para determinar tendências ao longo do tempo.

### *Para ver o seu histórico das previsões*

- 1 Clique no separador Previsão.
- 2 Na secção Página principal de previsão, clique no cabeçalho da coluna na qual deseja ordenar os registos.
- 3 Reveja as tendências ao longo do tempo para a previsão, o pipeline e as receitas fechadas.

## Submeter previsões

O último passo na criação de uma previsão é submetê-la ao seu gestor para revisão. Quando a previsão refletir os montantes que deseja incluir nas previsões da empresa, submeta a previsão.

**NOTA:** Os gestores podem submeter as previsões aos seus subordinados diretos. Esta opção deve estar selecionada quando configura a sua definição da previsão. Se esta opção não for selecionada, os gestores não podem submeter as suas previsões até que todos os subordinados diretos dos gestores submetam as suas previsões.

As previsões submetidas não podem ser editadas. Se tiver de ajustar uma previsão submetida, o seu gestor ou administrador tem de desbloquear primeiro (não submeter) o registo. Para mais informações, consulte [Não submeter previsões \(na página 361\)](#).

### *Para submeter a sua previsão*

- 1 Clique no separador Previsões.
- 2 Na secção Página principal de previsão, clique na ligação Data da previsão relativamente ao registo de previsão que pretende submeter.
- 3 Na página Detalhes da previsão, clique em Submeter previsão na barra de título Resumo da previsão.

## Tópicos Relacionados

Consulte o tópico seguinte para obter informações relacionadas:

- [Não submeter previsões \(na página 361\)](#)
- [Configurar a definição da previsão \(na página 1703\)](#)

## Não submeter previsões

Para o proprietário de uma previsão atualizar uma previsão submetida, um gestor ou administrador tem de desbloquear primeiro (não submeter) o registo.

### **Para não submeter uma previsão**

- 1 Clique no separador Previsões.
- 2 Na secção Página principal de previsão, clique na ligação Data da previsão do registo de previsão que pretende desbloquear.
- 3 Na página Detalhes da previsão, clique em Não submeter previsão.  
Esta ação desbloqueia a previsão, permitindo aos subordinados diretos atualizarem as suas previsões e, em seguida, resubmeter as previsões.

**NOTA:** Clicar em Não submeter previsão define o estado da previsão como Ativa.

### **Tópicos Relacionados**

Consulte os tópicos seguintes para obter informações relacionadas:

- [Submeter previsões \(na página 361\)](#)
- [Configurar a definição da previsão \(na página 1703\)](#)

### **Gerir quotas**

Se o administrador da empresa não for responsável pela definição de quotas, pode criar e atualizar quotas por períodos ao longo do ano utilizando a página Editar quota. Isto permite-lhe comparar e ajustar as quotas relativamente a previsões. Pode também rever o histórico alvo da quota para cada período, em cada ano.

Ao seleccionar o ano de início de uma quota, é possível seleccionar o ano de calendário actual ou um dos três anos anteriores ou um dos três anos futuros. Depois de uma quota ter sido criada, os valores mensais da quota refletem-se automaticamente na previsão depois de esta ter sido gerada. Todas as quotas ativas são adicionadas ao mês e os totais apresentados na previsão. Se não pretender incluir uma quota na previsão, defina o campo Estado como Inativo até estar preparado para controlar a quota.

### **Para gerir a quota**

- 1 A partir de qualquer página, clique na ligação A minha configuração no canto superior direito.
- 2 A partir da Página principal pessoal, clique na ligação Perfil pessoal na secção Perfil pessoal.
- 3 A partir da página Perfil pessoal, clique na ligação O meu perfil na secção Informações pessoais.  
O meu perfil permite-lhe definir quotas e partilhar grupos, bem como alterar a moeda, idioma e fuso horário.
- 4 Na página Detalhe pessoal, desloque-se para a secção Quotas e, em seguida, clique em Nova quota.  
As quotas existentes são apresentadas na lista Quotas, podendo ser ordenadas por ano, nome e estado. Se pretender modificar uma quota listada, selecione Editar no menu ao nível do registo para o registo da quota que pretende editar. Para remover uma quota da lista, selecione Eliminar no menu ao nível do registo para o registo da quota que pretende eliminar.
- 5 Na página Editar quota, preencha os campos necessários para a nova quota:
  - a Selecione o ano do calendário em que a quota será iniciada.  
**NOTA:** O ano seleccionado pelo utilizador nesta página é o ano do calendário e não o ano fiscal. O ano fiscal pode ser diferente do ano do calendário. Por exemplo, o ano fiscal da empresa pode iniciar em 1 de Abril e terminar em 31 de Março (no ano do calendário seguinte).
  - b Certifique-se de que o estado é Ativa.
  - c Introduza um nome para a quota.
- 6 Introduza informações da quota para cada mês. (Os campos de quota mensal começam pelo primeiro mês do ano fiscal da empresa.)
- 7 Grave a quota.

### **Para distribuir um montante de quota total uniformemente pelos meses do ano**

- 1 Na página Detalhe pessoal, desloque-se para a secção Quotas e, em seguida, clique em Nova quota.
- 2 Na página Editar quota, introduza as informações necessárias, certificando-se de que o estado da quota é Ativa.
- 3 Nos campos de um dos meses, introduza o montante total da quota relativo ao ano e, em seguida, clique em Somar.  
O montante aparece no campo Quota total.
- 4 Clique em Distribuir.  
O montante total é distribuído de modo uniforme pelos 12 meses do ano e o montante dividido pelas partes é apresentado nos campos associados a cada mês.
- 5 Grave a quota.  
A quota é apresentada na lista Quotas.

### **Gerir as previsões da sua equipa**

Se for um gestor, pode:

- Rever e ajustar previsões para a sua equipa
- Ver todas as oportunidades pertencentes à sua equipa
- Desbloquear uma previsão para que um membro da equipa a possa ajustar

A sua equipa é composta por todos os funcionários associados a funções e que reportam ao utilizador. Esta hierarquia de funções é configurada na Administração de utilizadores. Para mais informações, consulte [Configurar utilizadores \(na página 1469\)](#).

### **Para rever previsões e oportunidades da sua equipa**

- 1 Clique no separador Previsões.
- 2 Na secção Página principal da Previsão, clique na ligação Data da previsão no registo de previsão.  
A página Detalhe da previsão mostra um resumo dos totais da equipa, os totais de cada membro da equipa por mês e a data em que a previsão foi atualizada pela última vez.
- 3 Na página Detalhe da previsão, clique na ligação Nome alternativo do proprietário do membro da equipa cuja previsão pretende ver.

**SUGESTÃO:** Se pretender apresentar os resumos da previsão de todos os membros da equipa, clique na ligação [Mostrar lista completa](#).

É apresentada a página Detalhes da previsão do membro da equipa. A partir desta página, pode rever os totais da previsão do membro da equipa e todas as oportunidades individuais previstas, mas não é possível editar os detalhes, uma vez que estes são só de leitura.

### **Página Detalhe da previsão**

A página Detalhe da previsão apresenta as informações da previsão para o participante da previsão selecionado. Esta página mostra o resumo da previsão, o qual apresenta uma lista dos montantes de receitas previstos por mês fiscal, a quota e percentagem de cumprimento correspondentes do utilizador, bem como uma lista das oportunidades, receitas ou produtos previstos individuais.

Os gestores também podem consultar o resumo da respetiva equipa por mês. Assim, os gestores podem consultar os respetivos registos previstos detalhados e os registos do resumo dos respetivos subordinados diretos do período previsto.

Os meses fiscais são indicados pelos respetivos nomes padrão nas secções Resumo da previsão e Resumo da equipa. No entanto, a duração do mês é baseada na definição de calendário fiscal da empresa. Por exemplo, o mês de Outubro poderá iniciar em 15 de Outubro e terminar em 14 de Novembro.

A tabela que se segue descreve as tarefas que pode efetuar a partir da página Detalhes da previsão.

Para executar os seguintes procedimentos	Siga estes passos
Mudar a moeda de uma previsão apresentada	Na barra de título Resumo da previsão, clique em Ver em e selecione a moeda.
Mostrar todos os resumos da previsão da equipa	Clique em Mostrar lista completa na secção Resumo da equipa por mês. Esta secção só está disponível se for um utilizador ao nível de gestor.  Nesta secção, é apresentado um item de linha para cada membro da equipa por mês fiscal.
Mostrar todos os resumos do produto da equipa	Clique na ligação Mostrar lista completa na secção Resumo do produto da equipa. Esta secção só está disponível se for um utilizador ao nível de Gestor e estiver a utilizar o tipo Previsão da quantidade do produto.  Nesta secção, é apresentado um artigo de linha para cada membro da equipa por produto.
Mostrar o detalhe da previsão de um utilizador específico	Na coluna Designação alternativa do proprietário de uma secção de resumo da equipa, clique no nome do utilizador do qual pretende consultar os detalhes da previsão.
Mostrar todos os registos de oportunidade prevista de um utilizador específico	Clique em Mostrar lista completa na secção As minhas oportunidades. Esta secção só está disponível se estiver a utilizar o tipo Previsão da oportunidade.  Esta página apresenta uma lista com uma linha para cada registo de receitas previstas juntamente com a data de fecho, sinalizador previsão, nome da oportunidade, nome da conta, receitas, fase de vendas e passo seguinte correspondentes.
Mostrar todos os registos de receitas previstas de um utilizador específico	Clique na ligação Mostrar lista completa na secção As minhas receitas. Esta secção só está disponível se estiver a utilizar o tipo Receitas do produto, Receitas da conta ou Previsão de receitas do contacto.  Esta página apresenta uma lista com uma linha para cada registo de receitas previstas juntamente com a data de início e de fecho, sinalizador previsão, nome do produto, nome da oportunidade, nome da conta, receitas e fase de vendas correspondentes.
Mostrar todos os registos de produto previsto de um utilizador específico	Clique em Mostrar lista completa na secção Os meus produtos. Esta secção só está disponível se estiver a utilizar o tipo Previsão da quantidade do produto.  Esta página apresenta uma lista com uma linha para cada produto previsto juntamente com a quantidade fechada, quantidade prevista, quantidade do pipeline, receitas fechadas e receitas previstas

Para executar os seguintes procedimentos	Siga estes passos
	correspondentes. Estes valores são a soma de todas as oportunidades previstas do utilizador.
Mostrar todas as oportunidades previstas numa categoria do produto de um utilizador específico	Na coluna Categoria do produto, clique na categoria da qual pretende consultar os produtos previstos. Esta página mostra os valores específicos para cada uma das oportunidades relacionadas da categoria do produto selecionado, incluindo a data de fecho, nome da oportunidade, quantidades individuais e montantes de receitas.
Mostrar todas as oportunidades previstas para um produto individual de um utilizador específico	Na coluna Nome do produto, clique no produto do qual pretende consultar as oportunidades previstas.  Esta página mostra os valores específicos para cada uma das oportunidades relacionadas do produto selecionado, incluindo a data de fecho, nome da oportunidade, quantidades individuais e montantes de receitas.
Atualizar uma oportunidade prevista	Na secção As minhas oportunidades, As minhas receitas ou As minhas receitas do produto em Detalhes da previsão, clique em Nome da oportunidade para navegar para os detalhes da oportunidade.  Quando gravar as alterações, regresse à previsão clicando em Regressar a detalhe da previsão e, em seguida, clique em Atualizar.  Todos os ajustamentos efetuados nos registos de detalhes da oportunidade só são apurados na secção resumo da previsão quando clicar em Agregação.
Agregar receitas previstas	Na secção Resumo da previsão, clique em Agregação.  Se clicar em Agregação atualiza (recalcula) os campos total com base nas atualizações de oportunidades.  Todos os ajustamentos efetuados nos montantes de receitas da previsão serão substituídos depois de clicar em Agregação.
Atualizar os montantes de receitas do melhor caso ou da previsão	Na barra de título Resumo da previsão, clique em Editar.  Se clicar em Editar abre a página Editar previsão. Introduza os ajustamentos de receitas e clique em Gravar.
Submeter uma previsão	Na secção Resumo da previsão, clique em Submeter previsão.  O estado é atualizado para o campo Submetida, indicando a um gestor que a previsão está pronta para ser revista.
Não submeter uma previsão	Na secção Resumo da previsão, clique em Não submeter previsão.  A previsão está desbloqueada. O estado está definido como Ativa, isto permite que um utilizador atualize e ajuste a respetiva previsão e, em seguida, a submeta novamente. Esta ação só pode ser efetuada pelo gestor de relatórios ou pelo administrador da empresa.

## Campos de previsões

Os campos relacionados com as receitas da previsão (quota, receitas fechadas, % de quota, previsão, pipeline e receitas previstas) são calculados. Consulte a seguinte tabela para obter mais informações sobre os campos.

Campo	Descrição
Melhor caso	<p>(Opcional) Este campo representa uma estimativa do melhor caso das receitas que serão produzidas por todas as receitas da oportunidade ou do produto.</p> <p>Este campo não se aplica a previsões de receitas de conta ou contacto.</p>
Receitas fechadas	<p>Só de leitura. Este campo é calculado. Se a empresa basear as previsões em oportunidades, as receitas fechadas serão o total de todas as oportunidades elegíveis com uma fase de vendas de Fechada/ganha.</p> <p>Se a empresa basear as previsões em produtos, as receitas fechadas serão o total de todos os registos de receitas do produto elegíveis durante esse período, com a fase de vendas de Fechada/ganha.</p> <p>Se a empresa basear as previsões em receitas de conta ou contacto, as receitas fechadas serão o total de todos os registos de receitas elegíveis com um estado de Fechadas.</p>
Receitas previstas	<p>Só de leitura. Este campo é uma média ponderada. O valor é calculado com base no campo Receitas potenciais multiplicado pelo valor no campo Probabilidade da oportunidade.</p> <p>Este campo não se aplica a previsões de receitas de conta ou contacto.</p>
Previsão	<p>O valor neste campo é calculado quando a previsão é gerada. No entanto, o utilizador pode ajustar manualmente o valor neste campo para certificar-se de que a previsão reflete os valores baseados no discernimento profissional do utilizador.</p> <p>Se a caixa de verificação Previsão for seleccionada no registo Oportunidade, a previsão será o total de todas as oportunidades durante o período da previsão. Se a caixa de verificação Previsão for seleccionada no registo Receitas, a previsão será o total de todos os registos de receitas durante o período da previsão.</p>
Proprietário	<p>Indica a pessoa que é proprietária ou responsável por esta previsão. O Oracle CRM On Demand gera estas informações.</p>
Última atualização	<p>A data em que o registo da previsão do membro da equipa foi atualizado pela última vez. A data da previsão é apresentada por predefinição. Se um utilizador efetuar uma edição, agregação, submissão ou não submissão de uma previsão, este campo mostra a data em que o registo foi alterado. O Oracle CRM On Demand gera estas informações.</p>

Campo	Descrição
Pipeline	Só de leitura. Este campo é calculado. O pipeline é o total de todos os registos de receitas da oportunidade ou do produto para o período da previsão, independentemente da definição da caixa de verificação Previsão ou fase de vendas nos registos individuais.  Este campo não se aplica a previsões de receitas de conta ou contacto.
Quota	Só de leitura. O alvo das receitas de vendas para o período da previsão. A quota pode ser configurada pelo utilizador individual ou pelo administrador. Só as quotas ativas são utilizadas durante a criação de previsões.
Quota %	Este campo é calculado. A percentagem de quota é o valor das receitas fechadas dividido pelo valor da quota.
Estado	O Oracle CRM On Demand gera o estado da previsão. O estado da previsão pode ser um dos seguintes: <ul style="list-style-type: none"> <li>■ <b>Ativa.</b> O Oracle CRM On Demand define este estado quando a geração da previsão está concluída.</li> <li>■ <b>Submetida.</b> O Oracle CRM On Demand define este estado quando clica em Submeter previsão. O registo é bloqueado a menos que seja desbloqueado (não submetido) pelo gestor ou por um administrador da empresa.</li> <li>■ <b>Em curso.</b> O Oracle CRM On Demand define este estado durante a geração da previsão.</li> <li>■ <b>Incompleta.</b> O Oracle CRM On Demand define este estado se ocorrer um erro durante a leitura, associação ou agregação de receitas. Uma previsão incompleta pode, por vezes, ocorrer devido a um erro do utilizador, tal como um problema de hierarquia ou outros problemas relacionados com dados.</li> <li>■ <b>Pendente.</b> O Oracle CRM On Demand define este estado se ocorrer um problema durante o processamento da previsão da empresa. Se o administrador da empresa não tiver recebido uma notificação por correio eletrónico que descreve o problema previsto, contacte o Suporte técnico a clientes.</li> <li>■ <b>Arquivada.</b> O Oracle CRM On Demand define este estado 1 hora antes de executar uma nova previsão. Após a definição deste estado, a previsão torna-se só de leitura e não é possível desbloqueá-la.</li> </ul>

## Moradas

Utilize as páginas Morada para criar, atualizar e controlar as moradas partilhadas entre os registos de contas, contacto, concessionário e parceiro.

**NOTA:** O administrador da empresa determina os separadores disponíveis. Se a responsabilidade da função não incluir trabalhar com moradas, é possível que o separador Morada seja excluído da configuração.

Se o administrador da empresa ativar a funcionalidade de registo de morada selecionando a caixa de verificação Ativar moradas partilhadas no perfil da empresa, as moradas criadas nas páginas Morada podem ser associadas a vários registos de contas, contacto, concessionário ou parceiro (funcionalidade de morada partilhada). As empresas que não têm a caixa de verificação Ativar moradas partilhadas configurada não partilham as

informações de moradas entre os registos e as informações de moradas de cada registo são específicas de cada registo (funcionalidade de morada não partilhada).

**NOTA:** O Oracle CRM On Demand só suporta a funcionalidade de morada partilhada para os tipos de registo de conta, contacto, concessionário e parceiro. Para os outros tipos de registo que contêm campos de morada, tais como pistas, agregados familiares, encomendas e assim sucessivamente, o Oracle CRM On Demand só suporta a funcionalidade de morada não partilhada.

### Características da funcionalidade de morada partilhada

Algumas características da funcionalidade de morada partilhada quando são configuradas para uma empresa são as seguintes:

- Os registos de contas, contacto, concessionário e parceiro podem partilhar e reutilizar um registo comum de morada de nível superior.
- As moradas têm relações muitos para muitos. Ou seja, as contas podem ter várias moradas (por exemplo, os hospitais podem ter vários edifícios com moradas únicas) e os contactos podem ter várias moradas (por exemplo, um médico pode ter a morada de um hospital, de uma clínica e de um consultório privado). Vários contactos podem utilizar cada uma das moradas (por exemplo, mais do que um médico pode trabalhar em cada morada) e várias contas podem utilizar cada uma das moradas (por exemplo, várias clínicas podem partilhar o mesmo edifício numa determinada morada).
- Com a utilização de uma pesquisa simples pode pesquisar todos os registos de moradas que partilham um código postal, uma localidade, um concelho, um distrito ou uma morada (campo Linha 1 da morada). Com a pesquisa avançada, pode pesquisar todos os tipos de registo (contas, contactos, concessionários e parceiros) que correspondem às palavras-chave do utilizador, tais como a localidade, o distrito ou o código postal. É possível pesquisar moradas partilhadas e confirmar quais os contactos, contas, concessionários ou parceiros que estão a utilizar uma determinada morada. No entanto, não é possível pesquisar tipos de registo para pesquisar todos os contactos, contas, concessionários ou parceiros que utilizam uma determinada morada partilhada.
- As moradas são tratadas como entidades independentes que podem ser importadas para o Oracle CRM On Demand a partir de um conjunto externo de moradas. Isto é útil quando utiliza um sistema de terceiros para validação de morada e qualidade dos dados (para garantir que são utilizadas as convenções de moradas corretas e que não existem erros tipográficos ou duplicações).
- As moradas não têm associações de territórios. As associações de territórios só são definidas na relação com os registos de contas, contacto, concessionário ou parceiro.
- As moradas não são ativadas por livros. A segmentação de livros só é definida na relação com os registos de contas, contacto, concessionário ou parceiro.
- Um registo Morada partilhada de nível superior suporta a adição de applets da Internet. No entanto, para a versão 26 e posteriores, os registos Morada da conta, Morada do contacto, Morada do concessionário ou Morada do parceiro também suportam a adição de applets da Internet incorporadas como uma secção de informações relacionadas. Para mais informações sobre como o administrador configura applets da Internet para a empresa, consulte Criar Applets da Internet para Tipos de Registos (consultar [Criar Applets de Internet para Tipos de Registo](#) na página 1376).

### Quais as tarefas que pode efetuar com os registos de morada?

É possível criar, editar ou eliminar registos de morada a partir do separador de nível superior. Pode também criar ou remover registos de morada diretamente a partir dos registos de contas, contacto, concessionário ou parceiro ou adicionar registos de morada existentes a registos de contas, contacto, concessionário ou parceiro. Além disso, pode editar determinados campos no registo de morada partilhada (tal como a lista de escolha Tipo de morada ou as definições Principal, Faturação e Expedição) nos registos de conta, contacto, concessionário ou parceiro. A funcionalidade de remoção remove a associação entre o registo de morada e conta, contacto, concessionário ou parceiro, enquanto retém a morada partilhada como um recurso global. As listas padrão estão disponíveis na Página principal de moradas, a qual pode ser acedida pelos utilizadores por predefinição. Uma vez que uma morada partilhada não pode pertencer a utilizadores, estas listas têm no início a palavra *TODAS* e não *MINHAS*.

## Acerca de campos com a normalização anulada

Quando as moradas para expedição e faturação estão definidas para contas, concessionários e parceiros e as moradas principais estão definidas para contactos, o Oracle CRM On Demand armazena os campos de morada diretamente no objeto principal. Este processo é designado como *anulação da normalização*. Se os campos de morada partilhadas forem eliminados ou atualizados, o Oracle CRM On Demand propaga as alterações para os registos de contas, contacto, detalhes ou parceiro que estão a utilizar a morada partilhada de modo a que todos os dados da morada estejam consistentes e a integridade dos dados seja mantida. A anulação da normalização também melhora a capacidade de pesquisa.

### Qual é o efeito da propagação de campos com a normalização anulada?

Devido à propagação das alterações dos campos nos registos de contas, contacto, concessionário e parceiro, as atualizações de moradas poderão demorar vários minutos a serem processadas pelo serviço de negócio de propagação do Oracle CRM On Demand. Além disso, se uma morada partilhada de nível superior for eliminada, poderá ocorrer um atraso semelhante quando o serviço de negócio de propagação do Oracle CRM On Demand remover valores de morada nos campos com a normalização anulada. Se for esgotado o tempo limite ou ocorrer um erro, o serviço de negócio de propagação do Oracle CRM On Demand tenta propagar novamente as alterações à meia-noite, todas as noites. Se não ocorrer a propagação, é possível que o administrador da empresa tenha de aplicar manualmente as alterações ou contactar o Oracle CRM On Demand Customer Care para obter assistência, se for necessário.

## Trabalhar com a Página principal de moradas

A Página principal de moradas constitui o ponto de início para gerir moradas.

**NOTA:** O administrador da empresa pode personalizar a disposição da Página principal de moradas. Além disso, se a função de utilizador incluir o privilégio Personalizar páginas principais, poderá adicionar secções à página e remover secções da página.

### Criar uma morada

Pode criar uma morada clicando no botão Nova na secção Moradas recentemente modificadas. Para obter mais informações, consulte [Criar registos \(na página 54\)](#) e [Campos de morada \(na página 381\)](#).

### Trabalhar com listas de moradas

A secção Listas de moradas mostra várias listas. O Oracle CRM On Demand é fornecido com um conjunto de listas padrão. Todas as listas padrão são públicas. O utilizador e respetivos gestores podem criar listas adicionais com base em diferentes critérios.

A tabela seguinte descreve as listas padrão de moradas partilhadas.

Lista de moradas	Filtros
Todas as moradas	Todas as moradas, ordenadas alfabeticamente utilizando o nome da morada.
Moradas recentemente modificadas	Todas as moradas, ordenadas pela data de modificação.
Moradas recentemente criadas	Todas as moradas, ordenadas pela data de criação.

Lista de moradas	Filtros
Todas as moradas partilhadas validadas	Todas as moradas que foram marcadas como validadas pelo cliente, ordenadas alfabeticamente utilizando o nome da morada.  O processamento da validação ocorre fora do Oracle CRM On Demand e é utilizado por muitas empresas para normalizar os dados da morada, confirmar se as moradas existem e se são utilizáveis por agências oficiais, tais como o Serviço Postal dos Estados Unidos. Para obter informações sobre como marcar moradas como validadas, consulte <a href="#">Marcar moradas partilhadas como validadas (na página 374)</a> .
Todas as moradas partilhadas não validadas	Todas as moradas que não estão marcadas como validadas pelo cliente, ordenadas alfabeticamente utilizando o nome da morada.

Para visualizar uma lista, clique no nome da lista.

Para criar uma nova lista, clique em Novo. Para obter mais informações sobre como criar listas, consulte Criar e refinar listas (consultar [Creating and Refining Lists](#) na página 140).

Para rever todas as listas disponíveis, crie uma nova lista ou visualize, edite ou elimine uma lista existente, clicando em Gerir listas. A página Gerir listas também inclui as listas padrão fornecidas com o Oracle CRM On Demand. Estas listas são só de visualização. Por isso, não podem ser editadas ou eliminadas.

### Ver moradas recentemente modificadas

A secção Moradas recentemente modificadas mostra as moradas partilhadas que o utilizador modificou mais recentemente.

### Adicionar secções à Página principal de moradas

Se a função de utilizador incluir o privilégio Personalizar páginas principais, pode adicionar algumas ou todas as secções que se seguem à Página principal de moradas:

- Todas as moradas
- Moradas recentemente modificadas
- Moradas recentemente criadas
- Todas as moradas partilhadas validadas
- Todas as moradas partilhadas não validadas

### Para adicionar secções à Página principal de moradas

- 1 Na Página principal de moradas, clique em Editar disposição.
- 2 Na página Disposição da página principal de moradas, clique nas setas para adicionar ou remover secções e organizar as secções na página.
- 3 Clique em Gravar.

### Tópicos Relacionados

Consulte os tópicos seguintes para obter informações relacionadas sobre moradas partilhadas:

- [Moradas](#)
- [Gerir moradas \(na página 371\)](#)
- [Campos de morada \(na página 381\)](#)

## Gerir moradas

Para obter informações sobre como gerir moradas, consulte os seguintes tópicos (que incluem os procedimentos para as moradas partilhadas e não partilhadas):

- [Criar novas moradas partilhadas nos registos de contas, contacto, concessionário ou parceiro \(na página 371\)](#)
- [Partilhar moradas entre os registos de contas, contacto, concessionário e parceiro \(na página 373\)](#)
- [Marcar moradas partilhadas como validadas \(na página 374\)](#)
- [Adicionar informações da DEA a moradas de contactos \(na página 375\)](#)
- [Criar novas moradas não partilhadas nos registos de contas, contacto, concessionário ou parceiro \(na página 376\)](#)
- [Remover moradas de contas, contactos, concessionários ou parceiros \(na página 378\)](#)
- [Eliminar moradas partilhadas \(na página 378\)](#)
- [Acerca da ligação de registos a moradas \(na página 379\)](#)
- [Visualizar registos de morada a partir de contas, contactos, concessionários ou parceiros \(na página 379\)](#)
- [Aceder a um Mapa para Obter uma Morada \(na página 379\)](#)
- [Acerca de campos de código geográfico no tipo de registo de morada \(na página 383\)](#)

**NOTA:** A funcionalidade Moradas não faz parte da edição padrão do Oracle CRM On Demand, pelo que as moradas partilhadas poderão não estar disponíveis para a empresa.

Para procedimentos passo a passo comuns a muitos tipos de registo, consulte:

- [Criar registos \(na página 54\)](#)
- [Atualizar Detalhes do Registo \(na página 123\)](#)
- [Ligar registos ao registo selecionado \(consultar \[Linking Records to Your Selected Record\]\(#\) na página 126\)](#)
- [Trabalhar com listas \(na página 134\)](#)
- [Trabalhar com registos \(na página 49\)](#)

### **Criar novas moradas partilhadas nos registos de contas, contacto, concessionário ou parceiro**

Quando a funcionalidade de morada partilhada está configurada, pode criar um novo registo de morada diretamente num registo de conta, contacto, concessionário ou parceiro, sem ter de ir para o separador Morada preenchendo a secção Moradas na página Detalhes do registo se a secção Moradas estiver configurada. Depois de criar um registo de morada, este é listado na Página principal de moradas.

**Antes de começar.** Por predefinição, as informações relacionadas com as Moradas não são apresentadas nas páginas Detalhes da conta, do contacto, do concessionário ou do parceiro. Para o utilizador poder ver estas informações, o administrador da empresa tem de conceder acesso às informações relacionadas com as Moradas na função de utilizador. O utilizador ou o administrador da empresa tem de adicionar as informações relacionadas com as Moradas à disposição da página Detalhes da conta no tipo de registo. Para obter mais informações sobre como customizar as disposições da página de Detalhes, consulte [Alterar a Disposição da Página de Detalhes \(na página 810\)](#).

Para criar um novo registo de morada partilhada a partir de um registo de conta, contacto, concessionário ou parceiro, a caixa de verificação Ativar moradas partilhadas tem de estar selecionada, enquanto tem de ser anulada a seleção da caixa de verificação Validar moradas partilhadas no Perfil da empresa.

**NOTA:** Quando as moradas partilhadas não estão configuradas, ou seja, a funcionalidade de morada não partilhada está a ser utilizada, não pode criar novas moradas partilhadas a partir da secção Moradas nas páginas Detalhes.

**Para criar novas moradas partilhadas nos registos de contas, contacto, concessionário ou parceiro**

- 1 Na página Detalhes do registo de conta, contacto, concessionário ou parceiro, navegue para a secção Moradas se estiver configurada.
- 2 Para criar uma nova morada partilhada, clique em Nova.  
**NOTA:** O botão Nova só é apresentado se a validação da morada estiver desativada para a empresa. Se a validação da morada estiver ativada, as novas moradas só podem ser adicionadas a partir do separador Morada.
- 3 Introduza o nome de uma morada no campo Nome da morada (por exemplo, morada da sede).  
**NOTA:** O campo Nome da morada é um campo obrigatório e pode ser utilizado nas pesquisas. Quando de desloca para utilizar moradas partilhadas, considere o padrão de nomenclatura para os registos de morada. As recomendações incluem uma concatenação de campos de morada chave com um sufixo numérico ou uma combinação de localidade e distrito (ou concelho) com um ID gerado externamente. Por exemplo, se o nome da morada for LebanonNJ38A08833, quando pesquisar todos os nomes de moradas que iniciam com LebanonNJ, irá encontrar todas as moradas no bairro Lebanon que estão no Estado de Nova Jérсия (NJ).
- 4 Preencha os campos na secção Informações da morada, conforme necessário.  
Depois de preencher o registo Morada, este é listado na secção Morada da página Detalhes. O campo Morada que é apresentado é uma concatenação dos campos de morada existentes do objeto Morada. Por exemplo, se a Morada 1 for Rua das Acácias, a Localidade for Sintra, o Distrito for LX e o País for Portugal, o campo Morada na secção Morada é apresentado como: Rua das Acácias, Sintra, LX, Portugal. Para obter informações sobre os campos do registo Morada, consulte [Campos de morada \(na página 381\)](#).
- 5 Clique em Gravar.
- 6 Depois de guardar as informações de morada partilhada, conclua os seguintes passos, conforme necessário, seleccionando Editar a partir do menu ao nível do registo para o registo de morada:
  - a Para contas, concessionários ou parceiros:
    - Se uma morada for utilizada para fins de faturação, selecione Faturação para o registo de morada.
    - Se uma morada for utilizada para fins de expedição, selecione Expedição para o registo de morada.O Oracle CRM On Demand copia as informações da morada para a secção Faturação ou Expedição, conforme adequado.
  - b Para os contactos, se uma morada for uma morada do contacto principal, selecione Principal para o registo de morada.  
O Oracle CRM On Demand copia as informações da morada para a secção Contacto principal.
  - c Para qualquer um dos quatro tipos de registo, para seleccionar o tipo de morada, utilize a lista de escolha Tipo de morada.  
Seguem-se os tipos de morada que estão disponíveis por predefinição: Habitação, Escritório, Casa de férias, Outros, Personalizado, Privado, Endereço postal, Hospital e Clínica.  
**NOTA:** Este campo é obrigatório.
  - d Clique em Gravar.

***Para criar uma nova morada partilhada nos registos de contas, contacto, concessionário ou parceiro (método alternativo)***

- 1 Na página Detalhes de um registo de conta, concessionário ou parceiro, navegue para a secção Morada para faturação ou expedição.  
Na página Detalhes de um registo de contacto, navegue para a secção Morada do contacto principal.
- 2 Clique no ícone de pesquisa no canto superior direito.
- 3 Na janela de pesquisa Morada, pode criar uma nova morada clicando em Nova se a validação da morada não estiver configurada para a empresa.

**NOTA:** O botão Nova só é apresentado se a validação da morada estiver desativada para a empresa. Se a validação da morada estiver ativada, as novas moradas só podem ser adicionadas a partir do separador Morada.

**NOTA:** Se as moradas partilhadas estiverem configuradas para a empresa, as secções Faturação, Expedição e Morada do contacto principal das páginas Detalhes serão só de leitura.

- 4 Preencha os campos para a nova morada na janela Morada.

Depois de preencher o registo Morada, este é listado na secção Morada da conta da página Detalhes. O campo Morada que é apresentado é uma concatenação dos campos de morada existentes do objeto Morada. Por exemplo, se a Morada 1 for Rua das Acácias, a Localidade for Sintra, o Distrito for LX e o País for Portugal, o campo Morada na secção Morada é apresentado como: Rua das Acácias, Sintra, LX, Portugal. Para obter informações sobre os campos do registo Morada, consulte [Campos de morada \(na página 381\)](#).

- 5 Grave o registo de morada.

Na página Detalhes, o Oracle CRM On Demand lista a nova morada na secção Moradas.

Se o registo de morada for uma morada para faturação ou expedição num registo de conta, concessionário ou parceiro, o Oracle CRM On Demand seleciona faturação ou expedição e preenche a secção Faturação ou Expedição no registo com as informações da nova morada. Se o registo de morada for uma morada de contacto principal, o Oracle CRM On Demand seleciona Principal e preenche a secção Morada do contacto no registo com as informações da nova morada do contacto.

### **Partilhar moradas entre os registos de contas, contacto, concessionário e parceiro**

Quando as moradas partilhadas estão configuradas para a empresa, pode adicionar um registo de morada existente ou editar uma morada que está listada na secção Moradas de uma página Detalhes da Conta, Contacto, Concessionário ou Parceiro. As moradas comuns a registos de contas, contacto, concessionário ou parceiro são ligadas adicionando o mesmo registo de morada na página Detalhes de cada registo.

**Antes de começar.** Por predefinição, as informações relacionadas com as Moradas não são apresentadas nas páginas Detalhes da conta, do contacto, do concessionário ou do parceiro. Para o utilizador poder ver estas informações, o administrador da empresa tem de conceder acesso às informações relacionadas com as Moradas na função de utilizador. O utilizador ou o administrador da empresa tem de adicionar as informações relacionadas com as Moradas à disposição da página Detalhes da conta no tipo de registo. Para obter mais informações sobre como customizar as disposições da página de Detalhes, consulte [Alterar a Disposição da Página de Detalhes \(na página 810\)](#).

Para adicionar um registo de morada partilhada existente a um registo de conta, contacto, concessionário ou parceiro, a caixa de verificação Ativar moradas partilhadas tem de estar selecionada no perfil da empresa. Se a caixa de verificação Validar morada partilhada estiver selecionada no perfil da empresa, só é possível adicionar moradas validadas ao registo neste procedimento.

### **Para partilhar uma morada entre registos de contas, contacto, concessionário ou parceiro**

- 1 Na página Detalhes do registo, navegue para a secção Moradas se estiver configurada para o registo.
- 2 Na secção Moradas, clique em Adicionar.
- 3 Na janela Editar morada, clique no seletor de moradas ao lado do campo Morada.

**NOTA:** O campo Nome da morada é só de leitura.

- 4 Na janela Pesquisa de moradas, selecione uma morada a partir da lista de moradas validadas, se a validação da morada estiver ativada para a empresa, ou selecione uma morada a partir da lista de todas as moradas disponíveis se a validação da morada estiver desativada.

Para obter informações sobre como validar moradas, consulte [Marcar moradas partilhadas como validadas \(na página 374\)](#).

**NOTA:** Se a validação da morada estiver ativada para a empresa e se as moradas disponíveis não tiverem sido validadas, não serão apresentadas moradas na lista de moradas da seleção.

- 5 Selecione o tipo de morada a partir da lista de escolha Tipo de morada.

Seguem-se os tipos de morada que estão disponíveis por predefinição: Habitação, Escritório, Casa de férias, Outros, Personalizado, Privado, Endereço postal, Hospital e Clínica.

**NOTA:** Este campo é obrigatório. Pode associar a mesma morada várias vezes à mesma conta, ao mesmo concessionário, ao mesmo parceiro ou ao mesmo contacto através da utilização de um tipo de morada diferente. Para obter mais informações, consulte o campo Tipo de morada em [Campos de morada \(na página 381\)](#).

- 6 Para contas, concessionários ou parceiros, pode clicar em Faturação se a morada for utilizada para fins de faturação e clicar em Expedição se a morada for utilizada para fins de expedição.

O Oracle CRM On Demand copia as informações da morada para a secção Faturação ou Expedição, conforme adequado.

**NOTA:** Para várias instâncias de moradas partilhadas que utilizam tipos de morada diferentes, remover uma instância ou remover o sinalizador de Expedição ou Faturação de uma instância, remove o sinalizador de Expedição ou Faturação de todas as instâncias da morada partilhada. Por exemplo, suponha que tem três instâncias de uma morada partilhada com o nome Clínica Caim e a morada está definida como Rua Direita 123, 4567-123 Leiria. Para esta morada, o primeiro tipo de instância é definido como Escritório, o segundo tipo de instância como Código postal, o terceiro como Outro e todas as instâncias têm o sinalizador de Expedição selecionado. Se eliminar alguma das instâncias, por exemplo, o tipo Escritório, ou se desmarcar o sinalizador de Expedição na instância, o Oracle CRM On Demand desmarca Expedição nas três instâncias (Escritório, Código postal e Outro) desta morada. Da mesma forma, se todas as instâncias tiverem o sinalizador de Faturação selecionado e desmarcar o sinalizador de Faturação numa instância ou se eliminar uma instância, o Oracle CRM On Demand também desmarca o sinalizador de Faturação das três instâncias.

- 7 Para os contactos, pode clicar em Principal se a morada for uma morada principal.

- 8 Grave o registo.

### **Marcar moradas partilhadas como validadas**

O Oracle CRM On Demand altera o estado da validação de um registo de morada de Não validada para Validada se o campo Data de validação estiver definido na página Detalhes da morada. Normalmente, os clientes utilizam os respetivos métodos, os quais são externos ao Oracle CRM On Demand, para determinar se as moradas são válidas e marcá-las como validadas no Oracle CRM On Demand definindo o campo Data de validação.

Se a validação da morada estiver configurada para uma empresa, só as moradas marcadas como validadas são mostradas ou adicionadas a listas nos registos de contas e contactos e não é possível adicionar novas moradas a contas ou contactos. No entanto, pode adicioná-las à página principal Moradas.

**Antes de iniciar.** Para marcar registos Morada como validados, é necessário ter o privilégio Validar moradas partilhadas. As definições Ativar moradas partilhadas e Validar moradas partilhadas têm de estar selecionadas no perfil da empresa, para configurar a validação da morada para uma empresa.

#### ***Para marcar uma morada partilhada como validada***

- 1 Numa página Detalhes da morada, clique em Editar.
- 2 Navegue para a secção Informações da morada chave e defina o campo Data de validação, utilizando o seletor de datas.

**NOTA:** Não é possível definir uma data de validação como uma data futura.

- 3 Grave o registo de morada.

O Oracle CRM On Demand altera o estado da validação do registo de morada de Não validada para Validada.

**NOTA:** O campo Estado da validação no registo de morada não é apresentado por predefinição. O administrador da empresa tem de configurá-lo.

## Adicionar informações da DEA a moradas de contactos

Os contactos na indústria farmacêutica ou médica nos E.U.A. utilizam um número da DEA (Drug Enforcement Administration) para receberem substâncias controladas dos fornecedores. Por exemplo, um médico poderá trabalhar em vários hospitais e necessitar de um número da DEA diferente para cada localização para receber substâncias controladas ou fármacos em cada localização. Efetue o seguinte procedimento para adicionar números da DEA a um registo de morada do contacto.

**Antes de começar.** Os campos DEA não estão disponíveis numa página Morada do contacto por predefinição. O administrador da empresa tem de personalizar a página Detalhes da morada do contacto e permitir o acesso do utilizador para adicionar informações da DEA a uma morada do contacto.

### Acerca de números da DEA

Um número da DEA é uma série de números atribuídos a um prestador de serviços de saúde (como, por exemplo, um médico, dentista, veterinário) que permite que o prestador de serviços escreva receitas médicas para substâncias controladas. O número da DEA é utilizado para controlar as substâncias controladas. No entanto, é utilizado frequentemente pela indústria farmacêutica ou médica como um número de prescritor geral, ou seja, é utilizado como um identificador exclusivo para qualquer pessoa que possa receitar medicação. Um número da DEA válido é constituído por: duas letras, seis números e um dígito de controlo. A primeira letra é um código que identifica o tipo de inscrito. A segunda letra é a primeira letra do apelido do inscrito. Nos sete dígitos seguintes, o sétimo dígito é uma soma de verificação que é calculada através da seguinte forma:

- Adicione o primeiro, terceiro e quinto dígitos. Designe como SUM135.
- Adicione o segundo, quarto e sexto dígitos e multiplique a soma por 2. Designe como DoubleSUM246.
- Adicione SUM135 e DoubleSum246. Designe como CHECK.
- O dígito mais à direita de CHECK é utilizado como dígito de controlo no número da DEA.

Por exemplo, a cadeia DEA XY1234563 cumpre os requisitos através 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 da DEA) pode ser um dos seguintes:

- A - Despromovido (pode ser utilizado por algumas entidades mais antigas.)
- B - Hospital/clínica
- C - Profissional
- D - Instituição de ensino
- E - Fabricante
- F - Distribuidor
- G - Investigador
- H - Laboratório de análises
- J - Importador
- K - Exportador
- L - Revendedor

- M - Profissional de nível médio
- N - Profissional militar
- P - Programa de tratamento de toxicodependência
- R - Programa de tratamento de toxicodependência
- S - Programa de tratamento de toxicodependência
- T - Programa de tratamento de toxicodependência
- U - Programa de tratamento de toxicodependência
- X - Programa de prescrição de buprenorfina

### **Para adicionar informações da DEA a uma morada do contacto**

- 1 Na página Detalhes de um contacto, navegue para a secção Moradas se esta estiver configurada.
- 2 A partir da lista de moradas, selecione Editar a partir do menu ao nível do registo (se as moradas partilhadas estiverem configuradas) ou Editar rel. (se as moradas partilhadas não estiverem configuradas e tiver a configuração para aceder aos registos Morada de nível superior).
- 3 Preencha os campos DEA, conforme descrito na tabela que se segue e, em seguida, grave o registo Morada do contacto.

Campo DEA	Descrição
Número da DEA	Um número da DEA válido.
Data de emissão da DEA	A data em que o número da DEA foi emitido pelo Governo Federal dos Estados Unidos. Utilize o seletor de datas para especificar a data.
Data de fim da DEA	A data em que o número da DEA já não está ativo ou não é válido. Utilize o seletor de datas para especificar a data. Este campo apresenta a data de emissão da DEA e três anos por predefinição.
Sinalizador de DEA ativo	Campo só de leitura. O Oracle CRM On Demand determina se o número da DEA está ativo ou inativo. O Oracle CRM On Demand utiliza a Data de emissão da DEA, a Data de fim da DEA e a data atual para determinar o estado.
Programas aceitáveis	Um campo de texto longo onde pode introduzir valores separados por vírgulas para programas aceitáveis, por exemplo, Programa 1, Programa 2, Programa 3 e assim sucessivamente.  <b>NOTA:</b> Este campo não afeta qualquer processamento do Oracle CRM On Demand.

### **Criar novas moradas não partilhadas nos registos de contas, contacto, concessionário ou parceiro**

Para criar uma nova morada não partilhada nos registos de contas, contacto, concessionário ou parceiro, preencha os campos na secção Moradas na página Detalhes do registo.

**Antes de começar.** Por predefinição, as informações relacionadas com as Moradas não são apresentadas nas páginas Detalhes da conta, do contacto, do concessionário ou do parceiro. Para o utilizador poder ver estas informações, o administrador da empresa tem de conceder acesso às informações relacionadas com as Moradas na função de utilizador. O utilizador ou o administrador da empresa tem de adicionar as informações relacionadas

com as Moradas à disposição da página Detalhes da conta no tipo de registo. Para obter mais informações sobre como customizar as disposições da página de Detalhes, consulte [Alterar a Disposição da Página de Detalhes \(na página 810\)](#).

Para criar uma nova morada não partilhada num registo de conta, contacto, concessionário ou parceiro, tem de anular a seleção da definição Ativar moradas partilhadas no perfil da empresa.

#### ***Para criar uma nova morada não partilhada nos registos de contas, contacto, concessionário ou parceiro***

- 1 Numa página Detalhes de conta, contacto, concessionário ou parceiro, navegue para a secção Moradas se esta estiver configurada.
- 2 Para adicionar uma nova morada não partilhada, clique em Nova.
- 3 Na página Editar morada, selecione o país aplicável para a morada a partir da lista de escolha País e preencha os campos de morada restantes do registo.

**NOTA:** O Oracle CRM On Demand ajusta os campos de morada de modo a seguirem as convenções de moradas do país. Para obter mais informações sobre como corresponder convenções de moradas, consulte [Acerca de países e da correspondência de moradas \(na página 1745\)](#).

- 4 Grave a morada na secção Moradas.

#### ***Para criar uma nova morada não partilhada para faturação ou expedição nos registos de contas, concessionário ou parceiro***

- 1 Numa página Detalhes de conta, concessionário ou parceiro, navegue para as secções Faturação ou Expedição em Informações adicionais.
- 2 Clique no ícone de edição no canto superior direito para editar os campos de morada não partilhada para faturação ou expedição.
- 3 Selecione o país aplicável para a morada a partir da lista de escolha País e preencha os campos de morada para faturação ou expedição restantes do registo.

**NOTA:** O Oracle CRM On Demand ajusta os campos de morada de modo a seguirem as convenções de moradas do país. Para obter mais informações sobre como corresponder convenções de moradas, consulte [Acerca de países e da correspondência de moradas \(na página 1745\)](#).

- 4 Grave a morada para expedição ou faturação.

A morada para expedição ou faturação está listada na secção de informações relacionadas com moradas do registo com a definição de faturação ou expedição selecionada, conforme aplicável.

#### ***Para criar uma nova morada principal não partilhada nos registos de contacto***

- 1 Numa página Detalhes do contacto, navegue para a secção Contacto em Informações adicionais.
- 2 Clique no ícone de edição no canto superior direito para editar os campos de morada não partilhada do contacto.
- 3 Selecione o país aplicável para a morada a partir da lista de escolha País e preencha os campos de morada do contacto restantes do registo.

**NOTA:** O Oracle CRM On Demand ajusta os campos de morada de modo a seguirem as convenções de moradas do país. Para obter mais informações sobre como corresponder convenções de moradas, consulte [Acerca de países e da correspondência de moradas \(na página 1745\)](#).

- 4 Grave a morada do contacto.

A morada do contacto está listada na secção de informações relacionadas com moradas do registo, com a definição Principal selecionada.

## Remover moradas de contas, contactos, concessionários ou parceiros

Para remover um registo de morada de contas, contactos, concessionários ou parceiros, efetue o seguinte procedimento.

### *Para remover uma morada de um registo de conta, contacto, concessionário ou parceiro*

- 1 Na página Detalhes do registo, navegue para a secção Moradas se estiver configurada para o registo.
- 2 Na secção Moradas, clique em Remover no menu ao nível do registo de morada.

Se a morada for partilhada, o Oracle CRM On Demand remove a morada da página Detalhes do registo, ou seja, remove a associação entre a morada e o registo principal. No entanto, o registo de morada não é eliminado e continua a existir. Para obter informações sobre como eliminar uma morada partilhada, consulte [Eliminar moradas partilhadas \(na página 378\)](#).

Se a morada não for partilhada, o Oracle CRM On Demand elimina a morada da página Detalhes do registo.

## Eliminar moradas partilhadas

Quando eliminar um registo de morada partilhada de nível superior, o Oracle CRM On Demand remove todos os campos com a normalização anulada dos registos associados de conta, contacto, concessionário ou parceiro.

**NOTA:** Se eliminar uma morada partilhada, será eliminada em todos os registos em que é partilhada, ou seja, registos de conta, contacto, concessionário e parceiro. No entanto, não é eliminada de qualquer registo de atividade de chamada associado. Por exemplo, se a morada partilhada estiver incluída como parte do contacto associado numa chamada do contacto, a eliminação da morada partilhada não remove a morada da chamada do contacto. No entanto, é removida do registo do contacto.

### Exemplo da remoção de campos com a normalização anulada ao eliminar uma morada partilhada

Tenha em consideração o seguinte exemplo, em que a morada partilhada de nível superior é Rua da Liberdade, Amadora LX 2700, Portugal. Duas contas e oito contactos estão a utilizar esta morada partilhada. Uma conta tem a morada listada como morada para faturação, enquanto a outra conta tem a morada listada como morada para expedição. Cinco dos oito contactos têm esta morada como principal. Quando a morada partilhada é eliminada, o Oracle CRM On Demand efetua o seguinte:

- Elimina as associações a contas e contactos
- Limpa as informações da morada para faturação da conta onde estava listada como uma morada para faturação
- Limpa as informações da morada para expedição da conta onde estava listada como uma morada para expedição
- Limpa as informações da morada de contacto dos cinco contactos onde estava listada como uma morada principal

### Considerações para restaurar uma morada partilhada eliminada

Se restaurar uma morada eliminada, tem de atualizar as definições de Faturação e Expedição, porque quando o Oracle CRM On Demand restaura o registo de morada, não restaura as definições de morada para os valores originais. Deve reajustar estes valores para evitar a criação de dados errados. Por exemplo, tenha em consideração o seguinte:

- A Morada partilhada 1 para Conta 1 está marcada como uma morada para faturação e o utilizador elimina a Morada partilhada 1.  
O Oracle CRM On Demand limpa os campos de morada para faturação da Conta 1.
- Em seguida, o utilizador associa uma nova Morada partilhada 2 como morada para faturação.  
O Oracle CRM On Demand preenche os campos de morada para faturação da Conta 1 com os campos da Morada partilhada 2.

- O utilizador restaura a Morada 1 da lista Itens eliminados.

O Oracle CRM On Demand restaura a Morada 1 para a lista Moradas e associa novamente esta morada partilhada à Conta 1 mas não restaura a definição Faturação original.

A Morada 2 e a Morada 1 são apresentadas na lista de moradas associadas à Conta 1. A Morada 2 permanece como morada para faturação com os campos com a normalização anulada adequados à conta, até que redefina manualmente a Faturação para a Morada 1.

**NOTA:** Não é possível ter mais do que uma morada para faturação ou expedição num registo de conta, concessionário ou parceiro, deste modo, é necessário reajustar as definições Faturação e Expedição nesta situação quando uma morada é restaurada. Isto também se aplica à definição Principal para moradas de contacto restauradas.

Para obter informações mais gerais sobre como eliminar e restaurar registos, consulte [Eliminar e restaurar registos \(na página 186\)](#).

#### ***Para eliminar uma morada partilhada***

- 1 Navegue para a página Lista de moradas partilhadas.
- 2 No menu ao nível do registo da morada partilhada, clique em Eliminar.
- 3 Clique em OK na janela de confirmação.

#### **Acerca da ligação de registos a moradas**

Seguem-se alguns dos tipos de registo que pode ligar a moradas:

- Conta
- Contacto
- Concessionário
- Parceiro
- Objetos personalizados 1 a 15

É possível ligar os registos Conta, Contacto, Concessionário ou Parceiro para controlar os tipos de registos associados à morada. Também é possível ligar registos de morada partilhada a objetos personalizados. No entanto, não é possível ligar registos de morada não partilhada a objetos personalizados. Para mais informações sobre como ligar registos, consulte [Ligar registos ao registo selecionado \(consultar Linking Records to Your Selected Record na página 126\)](#).

#### **Visualizar registos de morada a partir de contas, contactos, concessionários ou parceiros**

Para visualizar uma morada associada a contas, contactos, concessionários ou parceiros, ou seja, para os registos Morada da conta, Morada do contacto, Morada do concessionário ou Morada do parceiro, efetue o procedimento seguinte,

#### ***Para visualizar um registo de morada a partir de contas, contactos, concessionários ou parceiros***

- 1 Na página Detalhes do registo, navegue para a secção Moradas se estiver configurada para o registo.
- 2 Para o registo Morada que pretende visualizar, clique em Visualizar a partir do menu de nível de registo na linha apropriada.

#### **Aceder a um Mapa para Obter uma Morada**

Pode aceder a um mapa para um registo de morada a partir das seguintes áreas:

- A partir de uma lista de moradas ou da secção de moradas de uma página Detalhe que contém uma secção de moradas.
- A partir dos seguintes campos, se os campos estiverem disponíveis na página Detalhe para o tipo de registo:
  - O campo Morada e o campo Morada da Conta no tipo de registo Oportunidade
  - O campo Morada nos tipos de registo Objeto Customizado
- A partir de um campo concatenado que contém pelo menos um campo Morada.
- A partir de quaisquer listas ou secções de Informações Relacionadas com campos Morada.

**Antes de começar:** Para aceder à página Mapas, tem de ter o privilégio Integração de Mapas na função de utilizador.

### ***Para aceder a um mapa para obter uma morada***

- 1 Navegue para uma das seguintes:
  - A secção de moradas, por exemplo, a secção de moradas de Faturação, Expedição ou Principal na página Detalhe para os seguintes tipos de registo: Morada, Conta, Contacto, Concessionário, Parceiro, Perfil do Corretor, Pista, Utilizador ou Agregado Familiar
  - A página Detalhe para o tipo de registo Oportunidade ou um tipo de registo Objeto Customizado
  - A secção Itens Relacionados de Moradas na página Detalhe para os tipos de registo Conta, Contacto, Concessionário ou Parceiro
  - Um campo concatenado com pelo menos um campo Morada, por exemplo, um campo concatenado numa página Detalhe da conta com base nos seguintes campos: Nome da Conta, Tipo de Conta, Morada de Faturação 1 e País de Expedição onde a Morada de Faturação 1 e País de Expedição são campos Morada dos campos Morada de Faturação e Expedição.
  - Uma lista ou secção de Informações Relacionadas com um campo Morada
- 2 Efetue um dos seguintes procedimentos:
  - Para obter uma secção de moradas numa página Detalhe, clique no ícone do mapa na secção de moradas.

**NOTA:** O ícone do mapa também está disponível nas secções de moradas para Faturação e Expedição no perfil da empresa. O administrador da empresa mantém o perfil da empresa.
  - Para uma morada de um registo de oportunidade ou de objeto customizado, clique no ícone de mapa no campo Morada ou no campo Morada da Conta.
  - Para obter uma lista de moradas na secção Itens Relacionados de Moradas, clique em Mapa a partir da lista pendente à esquerda da morada.

**NOTA:** A ligação Mapa não está disponível nas páginas Lista de Moradas.
  - Para um campo concatenado, clique no ícone de Mapa à direita do campo.

Se o campo concatenado contiver campos de morada de mais de uma morada, depois de clicar no ícone de Mapa, o Oracle CRM On Demand apresentará uma janela sobreposta onde pode clicar no ícone de Mapa para a morada específica.
  - Para uma lista ou secção de Informações Relacionadas com um campo Morada, clique no ícone de Mapa à direita do campo.

O Oracle CRM On Demand abre um mapa para a morada se a funcionalidade de mapeamento conseguir resolver a localização da morada a partir das informações da morada, da seguinte forma:

- Se o registo de morada contiver uma latitude e longitude mas nenhuma outra informação da morada, o Oracle CRM On Demand abre o mapa com um pino na localização para a latitude e longitude e apresenta a latitude e longitude quando passar o ponteiro sobre o pino.

- Se o registo de morada contiver a latitude e longitude juntamente com outras informações da morada, o Oracle CRM On Demand abre o mapa com um pino na localização para a latitude e longitude e apresenta as informações da morada quando passar o ponteiro sobre o pino.
- Se o registo de morada contiver informações da morada mas sem a latitude nem a longitude, o Oracle CRM On Demand abre o mapa com um pino na localização da morada e apresenta a morada quando passar o ponteiro sobre o pino. Se a funcionalidade de mapeamento não conseguir determinar uma localização a partir das informações de morada disponíveis, é pedido ao utilizador que escolha uma morada a partir de uma lista de moradas sugeridas que são determinadas a partir das informações de morada disponíveis.
- Se o registo de morada não contiver informações de morada nem informações de latitude e longitude, o Oracle CRM On Demand abre um mapa da América do Norte.

**NOTA:** As secções de moradas no perfil do corretor e nos registos de pista não contêm campos para incluir informações de latitude e longitude. Consequentemente, ao clicar no ícone Mapa na secção de moradas para um perfil do corretor ou registo de pista, o utilizador será sempre redirecionado para a página Mapas onde a funcionalidade de mapeamento inicia uma pesquisa para a morada concatenada.

### Tópicos Relacionados

Consulte os tópicos seguintes para obter informações relacionadas:

- [Moradas](#)
- [Trabalhar com a Página principal de moradas \(na página 369\)](#)
- [Correspondências \(na página 392\)](#)

### Campos de morada

Utilize a página Editar morada para adicionar uma morada ou atualizar detalhes de uma morada existente. A página Editar morada mostra todos os campos que estão disponíveis para uma morada.

**NOTA:** Os administradores de empresas podem personalizar o Oracle CRM On Demand de várias formas, tal como alterar os nomes dos tipos de registo, campos e opções nas listas. Assim, as informações visualizadas poderão ser diferentes das informações padrão descritas na ajuda online.

A tabela seguinte fornece informações adicionais sobre alguns campos.

Campo	Descrição
<b>Informações da morada chave</b>	
Nome da morada	O nome do registo de morada. Este campo tem um limite de 50 caracteres. Tem de ser exclusivo e é obrigatório por predefinição.
Data de validação	(Opcional) A data em que as informações da morada foram validadas por uma origem externa. Utilize o seletor de datas para especificar ou atualizar esta data. Esta data só é relevante se a validação da morada estiver a ser utilizada, caso contrário, é ignorada.

Campo	Descrição
Tipo de morada	<p>Este campo de lista de escolha especifica o tipo de morada. Seguem-se os tipos de morada que estão disponíveis por predefinição: Habitação, Escritório, Casa de férias, Outros, Personalizado, Privado, Endereço postal, Hospital e Clínica. (Obrigatório.)</p> <p><b>NOTA:</b> Este campo de lista de escolha não está disponível quando cria um novo registo de morada utilizando a página Editar morada. Só está disponível quando edita um registo de morada gravado. Para obter mais informações, consulte <a href="#">Criar novas moradas não partilhadas nos registos de conta, contacto, concessionário ou parceiro (consultar Criar novas moradas não partilhadas nos registos de contas, contacto, concessionário ou parceiro na página 376)</a> e <a href="#">Definir o tipo de morada para moradas não partilhadas utilizando Editar rel. (na página 1286)</a>.</p>
<b>Informações de moradas</b>	
País	<p>O país ou território utilizado no registo de morada. Utilize a lista pendente para seleccionar um país ou território para a morada.</p> <p><b>NOTA:</b> Os campos Informações de moradas correspondem aos requisitos de moradas específicos do país. Por exemplo, os campos de morada para os Estados Unidos utilizam códigos ZIP, enquanto os campos de morada para muitos outros países utilizam códigos postais. Os seguintes campos Informações de moradas (Morada1 e Morada2) são apresentados se o campo País não estiver seleccionado. Para obter mais informações sobre requisitos de moradas, consulte <a href="#">Acerca de países e da correspondência de moradas (na página 1745)</a>.</p>
Address1	<p>Linha 1 da morada. Normalmente, este campo contém a morada, por exemplo, Rua da Restauração. Tem um limite de 200 caracteres. Foi convertido para a convenção de numeração de ruas do país seleccionado (por exemplo, número e rua para o Canadá ou E.U.A.). A conversão é baseada no campo País.</p>
Address2	<p>Linha 2 da morada. Este campo processa todos os detalhes adicionais da morada. Tem um limite de 100 caracteres.</p>
Morada3	<p>Linha 3 da morada. Este campo processa todos os detalhes adicionais da morada. Tem um limite de 100 caracteres.</p> <p><b>NOTA:</b> Este campo não está presente na disposição predefinida da página Editar morada ou Detalhes, se um país não estiver seleccionado.</p>
Localidade	<p>A localidade no registo de morada.</p>
Concelho	<p>O concelho ou território no registo de morada, por exemplo, Leiria.</p> <p><b>NOTA:</b> O Oracle CRM On Demand altera este campo para Estado, se o país seleccionado utilizar Estados (por exemplo, Índia ou E.U.A.).</p>
Código postal	<p>O código postal, por exemplo, M1C 3J6, ou o código ZIP para as moradas dos E.U.A., por exemplo, 19050.</p>
Descrição	<p>Este campo tem um limite de 100 caracteres.</p>

Campo	Descrição
Comentários	Este campo tem um limite de 1999 caracteres. <b>NOTA:</b> Por predefinição, este campo não é apresentado. O administrador da empresa tem de configurá-lo.
Estado da validação	Indica se a morada foi ou não validada e é calculado com base no campo Data de validação. <b>NOTA:</b> Por predefinição, este campo não é apresentado. O administrador da empresa tem de configurá-lo.
<b>NOTA:</b> Os seguintes campos utilizados para a funcionalidade de codificação geográfica também estão disponíveis através de serviços da Web. Estes campos de codificação geográfica não aparecem por predefinição. O administrador da empresa deve configurá-los. Estes campos são só de leitura. Para obter informações detalhadas sobre como utilizar estes campos, consulte <a href="#">Acerca de Codificação Geográfica de Informações de Moradas (na página 385)</a> .	
Estado do Código Geográfico	O estado do processo de codificação geográfica para o registo de morada. Para novos registos de uma morada, o Oracle CRM On Demand define o campo com um valor nulo. Se uma codificação geográfica tiver êxito para uma morada, o Oracle CRM On Demand define o campo como Sucesso. Se a codificação geográfica falhar para uma morada, o Oracle CRM On Demand define o campo como Falha. Se editar uma morada, o Oracle CRM On Demand redefine o campo com um valor nulo.
Código de Correspondência do Código Geográfico	A precisão ou qualidade do processo de codificação geográfica conforme indicado por um número de código correspondente. Para determinado código de correspondência, se forem devolvidas várias correspondências de latitude e longitude, o Oracle CRM On Demand utiliza a primeira correspondência de latitude e longitude devolvida pelo Oracle Spatial.
Vetor de Correspondência do Código Geográfico	Uma cadeia de 17 caracteres que especifica a qualidade da correspondência dos atributos da morada introduzidos durante a operação de codificação geográfica para derivar a latitude e longitude associadas à morada.

### Tópicos Relacionados

Consulte os tópicos seguintes para obter informações relacionadas sobre moradas partilhadas:

- [Moradas](#)
- [Trabalhar com a Página principal de moradas \(na página 369\)](#)
- [Gerir moradas \(na página 371\)](#)
- [Acerca de campos de código geográfico no tipo de registo de morada \(na página 383\)](#)
- [Acerca de Codificação Geográfica de Informações de Moradas \(na página 385\)](#)

### Acerca de campos de código geográfico no tipo de registo de morada

O Oracle CRM On Demand fornece os campos de código geográfico seguintes para o tipo de registo Morada. Estes campos não estão disponíveis por predefinição.

- Latitude
- Longitude

O administrador da empresa tem de adicionar estes campos à disposição da página Morada se necessitar dos mesmos. Para obter informações sobre como adicionar campos a disposições de páginas, consulte Personalizar disposições de páginas estáticas (consultar [Customizing Static Page Layouts](#) na página 1363).

Os campos de código geográfico são geralmente utilizados para localizar as coordenadas geográficas comumente conhecidas por latitude e longitude dos valores da morada, como a morada e o código postal. Estes campos de código geográfico são utilizados para ajudar na funcionalidade com base na localização e mapas nas aplicações cliente do Oracle CRM On Demand, como o Oracle CRM On Demand Disconnected Mobile Sales ou para identificar uma localização numa aplicação de mapas, como o Google Maps. Se os utilizadores não preencherem estes campos, estão limitados a utilizar a funcionalidade de mapas padrão nas aplicações cliente utilizando os valores de morada disponíveis.

A latitude e a longitude são normalmente representadas utilizando a notação de grau, minuto e segundo como, por exemplo, 59°20'30"N. No entanto, no Oracle CRM On Demand, são representadas e armazenadas como dados decimais com sinais de mais ou menos, da seguinte forma:

- Para a latitude, pode introduzir quaisquer valores no intervalo entre -90.0000000 e +90.0000000, com um máximo de 7 dígitos após o ponto decimal. Se o número de dígitos após o ponto decimal exceder 7, o Oracle CRM On Demand arredonda o valor. Por exemplo, o Oracle CRM On Demand arredonda por excesso um valor de latitude de 89.12345678 para 89.1234568.
- Para a longitude, pode introduzir quaisquer valores no intervalo entre -180.0000000 e +180.0000000, com um máximo de 7 dígitos após o ponto decimal. Se o número de dígitos após o ponto decimal exceder 7, o Oracle CRM On Demand arredonda os valores. Por exemplo, o Oracle CRM On Demand arredonda por defeito um valor de longitude de 179.12345674 para 179.1234567.

Além disso, o Oracle CRM On Demand suporta o formato decimal genérico para a latitude e a longitude, isto é, o Oracle CRM On Demand suporta numerais com um ponto final (.) como separador decimal. Algumas definições locais utilizam uma vírgula (,) como separador decimal, no entanto, tem de introduzir os dados decimais utilizando um ponto final (.) como separador decimal para estas definições locais. O Oracle CRM On Demand apresenta o número decimal como é armazenado na respetiva base de dados e não executa qualquer formatação local desde dados decimais.

Para adicionar os valores da latitude e longitude no Oracle CRM On Demand, tem de converter a representação grau-minuto-segundo da latitude e longitude para representação decimal, da seguinte forma:

$$\text{Graus decimais} = \text{Graus} + \text{Minutos}/60 + \text{Segundos}/3600$$

O valor da latitude ou da longitude tem de ter um sinal de mais ou de menos porque são permitidos valores negativos. Um valor positivo da latitude é a norte (N) do Equador, enquanto um valor negativo da latitude é a sul (S) do Equador. Um valor positivo da longitude é a este (E) do Meridiano de referência, enquanto um valor negativo da longitude é a oeste (W) do Meridiano de referência. Por exemplo, a tabela seguinte mostra exemplos de valores para os campos Latitude e Longitude no Oracle CRM On Demand para várias localidades.

Localidade	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

**NOTA:** O Oracle CRM On Demand não executa a conversão da latitude e longitude para a representação necessária no Oracle CRM On Demand. Os campos Latitude e Longitude armazenam apenas os códigos geográficos associados a uma morada. Normalmente, as aplicações cliente do Oracle CRM On Demand, como o Oracle CRM On Demand Disconnected Mobile Sales executam o processamento e a conversão posteriores dos dados de código geográfico. No entanto, o Oracle CRM On Demand pode utilizar as informações no registo da

morada para encontrar automaticamente os valores correspondentes da latitude e da longitude relativamente à morada, utilizando o Oracle Spatial e preencher os campos Latitude e Longitude. Para mais informações, consulte [Acerca de Codificação Geográfica de Informações de Moradas \(na página 385\)](#).

## Acerca de Codificação Geográfica de Informações de Moradas

Se a caixa de seleção Ativar Codificador Geográfico estiver selecionada na página Perfil da Empresa, o Oracle CRM On Demand utiliza as informações num registo de morada para encontrar os valores da latitude e longitude correspondentes para a morada utilizando o Oracle Spatial e se tiver êxito, os campos da latitude e longitude são preenchidos automaticamente nos registos da morada com estes valores. Este processo de encontrar e preencher automaticamente a latitude e longitude a partir das informações de morada é conhecido como *codificação geográfica*. O Oracle CRM On Demand utiliza o Oracle Spatial para encontrar de modo assíncrono os códigos geográficos correspondentes. O Oracle CRM On Demand ignora a codificação geográfica de quaisquer registos que contenham valores pré-existentes nos campos da latitude ou longitude.

O Oracle CRM On Demand volta a efetuar a codificação geográfica dos campos latitude e longitude quando:

- Os campos latitude e longitude são limpos
- Os campos da morada são editados

### Acerca de Codificação Geográfica de Campos nos Registos de Morada

Os registos de morada contêm três campos relacionados com a codificação geográfica:

- **Estado do Código Geográfico.** O estado do processo de codificação geográfica para o registo de morada:
  - **Valor nulo.** A morada não está codificada geograficamente.
  - **Sucesso.** A morada foi codificada geograficamente com êxito.
  - **Falha.** Falha na codificação geográfica da morada.

Uma falha na codificação geográfica ocorre normalmente devido a dados de morada incorretos, à indisponibilidade de um código geográfico para a morada ou se a correspondência da morada for demasiado genérica.

- **Código de Correspondência do Código Geográfico.** A precisão com que a latitude e a longitude correspondem à morada fornecida conforme indicado por um valor inteiro:

Código de Correspondência do Código Geográfico	Descrição
0	Nenhuma correspondência de codificação geográfica para a morada.
1	Correspondência de codificação geográfica exata para a morada.
2	Correspondência de codificação geográfica, com um comprometimento na precisão da correspondência para o tipo de rua ou com a parte do sufixo ou prefixo da morada.
3	Correspondência de codificação geográfica, com um comprometimento na precisão da correspondência para a parte do número da porta da morada.
4	Correspondência de codificação geográfica, com um comprometimento na precisão da correspondência para a morada.

Código de Correspondência do Código Geográfico	Descrição
10	Correspondência de codificação geográfica, com um comprometimento na precisão da correspondência para o código postal.
11	Correspondência de codificação geográfica, com um comprometimento na precisão da correspondência para o nome da localidade.
12	Correspondência de codificação geográfica, com um comprometimento na precisão da correspondência para o código postal e localidade.

O Oracle CRM On Demand Customer Care configura um nível aceitável para o Código de Correspondência do Código Geográfico para a sua empresa. O Oracle CRM On Demand grava os campos da latitude e longitude devolvidos no processo de codificação geográfica num registo de morada apenas quando o código de correspondência é inferior ou igual ao nível definido pelo Oracle CRM On Demand Customer Care. Este valor é normalmente definido como 3 por predefinição.

Se o Oracle CRM On Demand não encontrar quaisquer correspondências no processo de codificação geográfica, define o Código de Correspondência do Código Geográfico como 0 e não preenche automaticamente a latitude e longitude numa morada.

- Vetor de Correspondência do Código Geográfico.** Uma cadeia de 17 caracteres que fornece um resumo detalhado de quais as partes de uma morada que contribuíram para a precisão ou imprecisão da latitude e longitude devolvidas para a morada introduzida. Um ponto de interrogação indica uma posição do campo não utilizada. O Oracle CRM On Demand define o campo Vetor de Correspondência do Código Geográfico para quaisquer moradas que não sejam codificadas geograficamente para uma série de pontos de interrogação: ??????????????????. Cada posição contém um valor entre 0 e 4.

A tabela seguinte lista as posições no âmbito da cadeia de caracteres e o atributo da morada correspondente a cada posição. Os atributos da morada não são campos da morada no Oracle CRM On Demand, mas são uma representação conceptual de várias partes da morada que constituem uma morada, como um número de porta ou prefixo de rua, etc.

Posição no Âmbito do Vetor de Correspondência do Código Geográfico	Atributo da Morada
0 a 4	Não utilizado
5	Morada - Número da Porta
6	Morada - Prefixo de Rua
7	Morada - Nome Base da Rua
8	Morada - Sufixo de Rua
9	Morada - Tipo de Rua
10	Não utilizado

Posição no Âmbito do Vetor de Correspondência do Código Geográfico	Atributo da Morada
11	Localidade
12 a 13	Não utilizado
14	Estado
15	País
16	Código Postal
17	Não utilizado

**NOTA:** O Oracle Spatial deriva os atributos Morada, tais como Número da Porta ou Prefixo de Rua, etc., ao analisar as informações da morada contidas nos campos Morada1, Morada2 e Morada3 num registo de morada do Oracle CRM On Demand. O modo como o Oracle Spatial deriva estes atributos varia consoante do país.

O valor numérico para o qual o Oracle CRM On Demand define a posição na cadeia de caracteres Vetor de Correspondência do Código Geográfico pode variar entre 0 e 4 da seguinte forma:

Valor Posicional do Vetor de Correspondência do Código Geográfico	Descrição
0 ou 1	O Oracle CRM On Demand encontrou uma correspondência exata para o atributo da morada durante a codificação geográfica.
2 ou 3	O atributo da morada não é nulo, no entanto, o Oracle CRM On Demand não encontrou uma correspondência para o atributo durante a codificação geográfica.
4	O atributo da morada é nulo, mas o Oracle Spatial conseguiu encontrar uma correspondência aproximada, com base na aproximação.

Para mais informações sobre estes campos de codificação geográfica e outros campos de morada, consulte [Campos de Morada \(na página 381\)](#).

### Exemplo de Codificação Geográfica

O seguinte exemplo mostra o modo como pode utilizar e interpretar os campos de codificação geográfica, quando o Oracle CRM On Demand codifica geograficamente uma morada. Considere uma morada com os seguintes valores de campo:

Campo de Morada no Oracle CRM On Demand	Valor
Nome da morada	Ji Yang
País	EUA
Número/Rua	1 Oracle Dr
Morada 2	Nashua
Morada 3	Não Definida
Localidade	Nashua
Concelho	Não definido
Estado	NH
Código postal	03062

Quando o Oracle CRM On Demand codifica geograficamente esta morada, o Oracle Spatial decompõe a morada e define os valores do atributo da morada da seguinte forma:

Atributos de Morada no Oracle Spatial	Valor
Nome (a partir da Morada)	Ji Yang
Número da Porta (a partir da Morada)	1
Nome da Rua a partir do campo Rua	Oracle Dr
Localidade	Nashua
Estado	NH
País	E.U.A.
Código Postal	03062

O Oracle Spatial tenta encontrar uma correspondência com base nestes atributos de morada, pesquisando independentemente em atributos individuais e, em seguida, utilizando uma combinação dos atributos de morada para encontrar a melhor aproximação para a latitude e longitude.

Após codificar geograficamente com êxito, o Oracle CRM On Demand define os campos da seguinte forma:

Campo de Morada do Oracle CRM On Demand	Valor	Comentário
Estado da Codificação Geográfica	Sucesso	A codificação geográfica teve êxito.
Código de Correspondência da Codificação Geográfica	1	O Oracle Spatial encontrou uma correspondência exata.
Longitude	-71.46006	Nenhum
Latitude	42.71004	Nenhum
Vetor de Correspondência da Codificação Geográfica	??030402010??000?	O Vetor de Correspondência da Codificação Geográfica para este exemplo.  O vetor é definido independentemente da codificação geográfica ter êxito ou não. Mesmo para um código de correspondência baixa de 4, em que nenhuma latitude e longitude é definida, o vetor é definido mesmo assim e detalha os atributos que contribuíram para a falha.

Pode interpretar o valor do vetor de ??030402010??000? conforme mostrado na seguinte tabela:

Posição do Vetor de Correspondência do Código Geográfico	Valor	Atributo da Morada	Interpretação do Valor do Vetor de Correspondência
1	?	Nenhum	Não utilizado
2	?	Nenhum	Não utilizado
3	0	Nenhum	Não utilizado
4	3	Nenhum	Não utilizado
5	0	Número da Porta	Correspondência exata encontrada para este atributo.
6	4	Prefixo de Rua	O valor do atributo da morada é nulo, mas uma correspondência aproximada foi encontrada com base na aproximação.
7	0	Nome Base da Rua.	Correspondência exata encontrada para este atributo.

Posição do Vetor de Correspondência do Código Geográfico	Valor	Atributo da Morada	Interpretação do Valor do Vetor de Correspondência
8	2	Sufixo de Rua	Este atributo de morada tem um valor, mas não foi encontrada uma correspondência para o valor.
9	0	Tipo de Rua	Correspondência exata encontrada para este atributo.
10	1	Nenhum	Não utilizado
11	0	Localidade	Correspondência exata encontrada para este atributo.
12	?	Nenhum	Não utilizado
13	?	Nenhum	Não utilizado
14	0	Estado	Correspondência exata encontrada para este atributo.
15	0	País	Correspondência exata encontrada para este atributo.
16	0	Código postal	Correspondência exata encontrada para este atributo.
17	?	Nenhum	Não utilizado

### Tópicos Relacionados

Consulte os tópicos seguintes para obter informações relacionadas sobre moradas:

- [Moradas](#)
- [Trabalhar com a Página principal de moradas \(na página 369\)](#)
- [Gerir moradas \(na página 371\)](#)
- [Campos de morada \(na página 381\)](#)
- [Acerca de campos de código geográfico no tipo de registo de morada \(na página 383\)](#)

## Ativos

Utilize a página Ativo para criar e atualizar ativos, e para criar listas de ativos. Um *ativo* é um registo de um produto que foi vendido a um cliente ou uma empresa.

**NOTA:** O administrador da empresa determina os separadores disponíveis. Se a sua função não incluir o controlo de informações de ativos, é possível que o separador Ativo seja excluído da configuração.

### Trabalhar com a Página Principal do Ativo

A partir da Página Principal do Ativo, pode criar listas de ativos e registos de ativos.

**NOTA:** O administrador do utilizador pode customizar a disposição da Página Principal do Ativo. Além disso, se a função de utilizador incluir o privilégio Personalizar páginas principais, poderá adicionar secções à página e remover secções da página.

## Criar um Ativo

Pode criar um ativo clicando em Novo na secção Ativos Recentemente Modificados. Para informações acerca de campos em registos de ativos, consulte [Controlar Ativos \(na página 299\)](#). Para informações gerais sobre como criar registos, consulte [Criar Registos \(na página 54\)](#).

## Trabalhar com Listas de Ativos

A secção Listas de Ativos mostra um número de listas filtradas. Oracle CRM On Demand dispõe de um conjunto de listas standard. Todas as listas padrão são públicas. O utilizador e respetivos gestores podem criar listas adicionais com base em diferentes critérios.

A tabela seguinte descreve as listas standard de ativos. As listas incluem os registos de ativos criados nas seguintes áreas de Oracle CRM On Demand:

- As páginas de Ativos
- As páginas Veículo e Portfólio
- A secção de informações relacionadas com Ativos nas páginas Detalhes para registos de conta, contacto e objetos customizados

Lista de Ativos	Filtros
Todos os Ativos	Todos os ativos para os quais tem visibilidade, independentemente de quem é o proprietário do ativo.
Ativos Recentemente Modificados	Todos os ativos para os quais tem visibilidade, ordenados pela data da modificação.

Para visualizar uma lista, clique no nome da lista.

Para criar uma nova lista, clique em Novo. Para obter mais informações sobre como criar listas, consulte Criar e refinar listas (consultar [Creating and Refining Lists](#) na página 140).

Para rever todas as listas disponíveis, crie uma nova lista ou visualize, edite ou elimine uma lista existente, clicando em Gerir listas.

## Visualizar Ativos Recentemente Modificados

A secção Ativos Recentemente Modificados mostra os títulos de registos de ativos modificados mais recentemente.

**NOTA:** Se um número de série for introduzido como um registo de ativo, o número de série é utilizado como título do ativo. De outra forma, é utilizado o nome do produto. Na secção Ativos Recentemente Modificados da Página Principal do Ativo, e noutras páginas em que o título do ativo seja apresentado, pode definir o nível de detalhe a partir do título do ativo para abrir o registo deste.

## Acrescentar Secções à sua Página Principal do Ativo

Se a função do utilizador incluir o privilégio Personalizar Páginas Principais, poderá acrescentar secções adicionais à Página Principal do Ativo, consoante as secções que o administrador da empresa disponibilizou para apresentar na Página Principal do Ativo.

### **Para acrescentar secções à sua Página Principal do Ativo**

- 1 Na Página Principal do Ativo, clique em Editar Disposição.
- 2 Na página Disposição da Página Principal do Ativo, clique nas setas para acrescentar ou retirar secções e organizar as secções na página.

- 3 Clique em Gravar.

## Tópicos Relacionados

Consulte o tópico seguinte para obter informações relacionadas:

- [Controlar Ativos \(na página 299\)](#)

## Gerir Ativos

Para obter os procedimentos passo a passo comuns a muitos tipos de registo, consulte os seguintes tópicos:

- [Criar registos \(na página 54\)](#)
- [Atualizar Detalhes do Registo \(na página 123\)](#)
- [Trabalhar com listas \(na página 134\)](#)

Para obter informações sobre como controlar ativos e sobre campos nos registos do ativo, consulte o seguinte tópico:

- [Controlar Ativos \(na página 299\)](#)

## Correspondências

Utilize a página Mapas no Oracle CRM On Demand para encontrar moradas num mapa ou para obter indicações de percurso automóvel para uma morada. Para utilizar a página Correspondências, deve ter o privilégio Integração de Correspondências na função do utilizador. Além disso, o administrador deve disponibilizar o separador Correspondências para a função do utilizador. Se o separador Correspondências não existir nos separadores na parte superior das páginas em Oracle CRM On Demand depois de o administrador disponibilizar o separador Correspondências para a função do utilizador, poderá adicionar o separador Correspondências à disposição do separador. Para obter informações sobre a adição de separadores à disposição do separador, consulte [Apresentar os Separadores \(na página 810\)](#).

**NOTA:** Para ativar o privilégio Integração de Correspondências e tornar o separador Correspondências disponível para a função, o administrador deve ter o privilégio Gerir Integração de Correspondências na função do utilizador. Se o administrador não tiver o privilégio Gerir Integração de Mapas na função, deverá contactar o Oracle CRM On Demand Customer Care e pedir para ter o privilégio ativado.

Pode efetuar os seguintes procedimentos nas páginas Mapas:

- Localizar uma morada num mapa.
- Executar uma pesquisa por proximidade para encontrar moradas nos registos do Oracle CRM On Demand que estão localizadas no seguinte:
  - Raio especificado da localização atual do utilizador
  - Raio especificado de outra localização
- Obter indicações de percurso automóvel para moradas num mapa.

**NOTA:** Com exceção da Índia e Singapura, a funcionalidade Mapa fornece moradas no idioma predominante do país ou jurisdição contida na morada. Por exemplo, para as moradas no Catar, as moradas são fornecidas em Árabe e para as moradas na Rússia, as moradas são fornecidas em Russo, etc. Para as moradas na Índia e Singapura, a funcionalidade Mapa fornece as moradas em Inglês. Para o Canadá, a funcionalidade Mapa fornece as moradas em Inglês exceto para o Quebec, onde as moradas são fornecidas em Francês.

Quando executar uma pesquisa por proximidade, pode restringir a pesquisa a uma lista predefinida de registos. Por exemplo, pode criar uma lista de contactos que têm o tipo de contacto Parceiro e, sem seguida, executar uma pesquisa por proximidade nessa lista para localizar os contactos do parceiro que estão localizados a não mais de 10 milhas (16 quilómetros) da localização atual ou de uma localização em que planeia estar amanhã.

A tabela seguinte mostra os pinos que aparecem na correspondência.

Pino	Objetivo
	Indica a localização atual, se a função de correspondências puder determinar a localização
	Indica a localização de uma morada que foi localizada numa pesquisa por proximidade
	Indica o centro de uma pesquisa por proximidade

Se a localização atual puder ser determinada, um pino indicará a localização na correspondência que aparece quando abrir a página Correspondências. Se a localização atual não puder ser determinada, é mostrado um mapa da América do Norte. A funcionalidade de correspondências determina a localização atual da seguinte forma:

- Se o computador que está a utilizar receber informações do sistema de posicionamento global (GPS), a funcionalidade de correspondências utilizará as informações do GPS para determinar a localização atual.
- Se o computador não receber informações do GPS, a funcionalidade de correspondências utilizará as interfaces de programação da aplicação (API) do navegador para determinar a localização atual. As APIs utilizam o endereço IP do computador para determinar a localização atual. Se o computador indicar um servidor proxy, a localização do servidor proxy é mostrada na localização atual.

**NOTA:** Se pretender que a localização atual seja determinada, deverá permitir que o navegador aceda às informações da localização atual. Dependendo do navegador que utiliza e das definições de privacidade que seleciona no navegador, deverá ser-lhe solicitado para permitir que o navegador aceda às informações da localização atual. Se não concordar, será mostrada a correspondência predefinida da América do Norte, em vez da localização atual.

Além disso, a seguinte tabela mostra os ícones de alvos disponíveis num mapa.

Ícone	Objetivo
	Este ícone é apresentado quando a página não está centrada na localização atual do utilizador. Ao passar o ponteiro sobre este ícone é apresentado o texto <i>Mostrar A Minha Localização</i> .
	Este ícone é apresentado apenas quando a página está centrada na localização atual do utilizador. Ao passar o ponteiro sobre este ícone é apresentado o texto <i>A Minha Localização</i> . Ao clicar neste ícone ajusta a ampliação do mapa para centrar o pino da localização no mapa.

Se vários registos forem traçados ou afixados na mesma latitude e longitude, o Oracle CRM On Demand apresenta um único pino para todos estes registos. Ao clicar no pino é apresentada uma lista de todos os nomes de registos subjacentes e respetivas moradas associadas. Pode selecionar qualquer registo a partir desta lista para acrescentar a morada às direções ou para definir a morada como um centro de proximidade. Para mais informações sobre a obtenção de informações de direção, consulte [Obter Indicações de Percurso Automóvel \(na página 397\)](#) e para mais informações sobre pesquisas por proximidade, consulte [Efetuar Pesquisas por Proximidade \(consultar Performing Proximity Searches na página 395\)](#).

Para obter informações sobre a cobertura de dados fornecida pela funcionalidade de mapeamento e codificação geográfica do Oracle CRM On Demand, consulte [Mapeamento e Codificação Geográfica da Cobertura de Dados \(na página 399\)](#).

### Tópicos Relacionados

Consulte os tópicos seguintes para obter informações relacionadas:

- [Localizar Moradas nas Correspondências \(na página 394\)](#)
- [Efetuar Procuras por Proximidade \(consultar \[Performing Proximity Searches\]\(#\) na página 395\)](#)
- [Obter Indicações de Percurso Automóvel \(na página 397\)](#)
- [Aceder a um Mapa para Obter uma Morada \(na página 379\)](#)

## Localizar Moradas nas Correspondências

Este tópico descreve como localizar moradas na página Correspondências em Oracle CRM On Demand.

**NOTA:** Se a localização atual puder ser determinada, um pino indicará a localização na correspondência que aparece quando abrir a página Correspondências. Se a localização atual não puder ser determinada, é mostrado um mapa da América do Norte.

**Antes de começar.** Para utilizar a página Correspondências, deve ter o privilégio Integração de Correspondências na função do utilizador. Além disso, o administrador deve disponibilizar o separador Correspondências para a função do utilizador. Se o separador Correspondências não existir nos separadores na parte superior das páginas em Oracle CRM On Demand depois de o administrador disponibilizar o separador Correspondências para a função do utilizador, poderá adicionar o separador Correspondências à disposição do separador. Para obter informações sobre a adição de separadores à disposição do separador, consulte [Apresentar os Separadores \(na página 810\)](#).

### Para localizar uma morada numa correspondência

- 1 Clique no separador Correspondências.
- 2 Na página Correspondências, painel de pesquisa, introduza a morada que pretende localizar.  
Deve utilizar vírgulas para separar os elementos da morada e deve introduzir o nome ou código do país como o último elemento na morada. O formato da morada pode variar consoante o país. As pesquisas não são sensíveis a maiúsculas/minúsculas. A seguir são apresentados alguns exemplos de como pode introduzir uma morada:
  - 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, InTambém pode introduzir o nome de uma cidade e de um país. Neste caso, a funcionalidade Mapas devolve a morada predefinida para essa localidade e país. Em caso de várias correspondências, a pesquisa apresenta as moradas correspondentes disponíveis que encontrar e pede que selecione uma das moradas. Por exemplo, se introduzir a cadeia *Toronto, Canada* em inglês, a pesquisa devolve duas moradas. Uma é a morada predefinida de Toronto na Ilha do Príncipe Eduardo, a outra é a morada predefinida de Toronto em Ontário, ambos no Canadá. O Oracle Maps fornece as moradas.
- 3 Clique no ícone de lupa.  
Na correspondência, um pino indica a localização da morada. Se for encontrada mais do que uma correspondência nos critérios de pesquisa, as correspondências serão mostradas numa lista e poderá selecionar a correspondência correta. Inicialmente são listadas até 10 correspondências. Se forem encontradas mais do que 10 correspondências, poderá deslocar-se para ver as correspondências adicionais.

### Tópicos Relacionados

Consulte os tópicos seguintes para obter informações relacionadas:

- [Correspondências \(na página 392\)](#)
- [Efetuar Procuras por Proximidade \(consultar \[Performing Proximity Searches\]\(#\) na página 395\)](#)
- [Obter Indicações de Percurso Automóvel \(na página 397\)](#)

## 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](#) (consultar [Acerca de campos de código geográfico no tipo de registo de morada](#) na página 383).

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 a localização atual puder ser determinada, um pino indicará a localização na correspondência que aparece quando abrir a página Correspondências. Se a localização atual não puder ser determinada, é mostrado 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 utilizar a página Correspondências, deve ter o privilégio Integração de Correspondências na função do utilizador. Além disso, o administrador deve disponibilizar o separador Correspondências para a função do utilizador. Se o separador Correspondências não existir nos separadores na parte superior das páginas em Oracle CRM On Demand depois de o administrador disponibilizar o separador Correspondências para a função do utilizador, poderá adicionar o separador Correspondências à disposição do separador. Para obter informações sobre a adição de separadores à disposição do separador, consulte [Apresentar os Separadores](#) (na página 810).

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 (consultar [Localizar Moradas nas Correspondências na página 394](#)).

#### ***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 (consultar [Localizar Moradas nas Correspondências na página 394](#)).

The center that you set for the proximity search is indicated by a pin.

- 2 In the search pane, if the search criteria fields in the Around Me tab are not visible, then click the double arrows to show the fields.
- 3 In the Around Me tab of the search pane, enter the criteria for your search, and then click the magnifying glass icon.  
Pins appear on the map to indicate the locations of the addresses that are found within the specified radius.
- 4 To see the name and address of the record that is associated with a pin in the map pane, rest your pointer on the pin.
- 5 To clear the results of the proximity search plotted as pins on the map, click Clear Results at the bottom of the Around Me tab.

The following table describes the criteria fields for a proximity search.

Search Criteria Field	Description
Select Record Type	Select the record type that you want to search for, such as Account, Activity, or Contact. This field is required for a proximity search.

Search Criteria Field	Description
Address Type	This picklist applies only for an account proximity search, and can have the following values: <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 (consultar [Correspondências](#) na página 392)
- Finding Addresses on Maps (consultar [Localizar Moradas nas Correspondências](#) na página 394)
- Obtaining Driving Directions (consultar [Obter Indicações de Percurso Automóvel](#) na página 397)

## Obter Indicações de Percurso Automóvel

Este tópico descreve como obter indicações de percurso automóvel para moradas na página Mapas no Oracle CRM On Demand.

**NOTA:** Se a localização atual puder ser determinada, um pino indicará a localização na correspondência que aparece quando abrir a página Correspondências. Se a localização atual não puder ser determinada, é mostrado um mapa da América do Norte.

**Antes de começar.** Para utilizar a página Correspondências, deve ter o privilégio Integração de Correspondências na função do utilizador. Além disso, o administrador deve disponibilizar o separador Correspondências para a função do utilizador. Se o separador Correspondências não existir nos separadores na parte superior das páginas em Oracle CRM On Demand depois de o administrador disponibilizar o separador Correspondências para a função do utilizador, poderá adicionar o separador Correspondências à disposição do separador. Para obter informações sobre a adição de separadores à disposição do separador, consulte [Apresentar os Separadores \(na página 810\)](#).

### **Para obter indicações de percurso automóvel**

- 1 Clique no separador Correspondências.
- 2 Adicione um ponto de partida e destino para as indicações de percurso automóvel, também conhecidos como ponto de partida e ponto de paragem, utilizando um dos seguintes métodos na página Mapas:
  - No painel de pesquisa, clique nas setas duplas e no separador Indicações, introduza a morada para o ponto de partida no campo com a etiqueta A e, em seguida, introduza a morada para o destino ou ponto de paragem no campo com a etiqueta B.

Deve utilizar vírgulas para separar os elementos da morada e deve introduzir o nome ou código do país como o último elemento na morada. O formato da morada pode variar consoante o país.

Para obter uma lista dos países e respetivos códigos de país com duas letras que são suportados pelo Oracle Maps, consulte a [página da Internet Oracle Maps Geocoder Metadata](#). Para mais informações sobre formatos de morada suportados pelo Oracle Maps, consulte a [página da Internet Oracle Maps Geocoder Concepts](#).
  - Clique com o botão direito do rato na localização de partida no mapa e, em seguida, selecione Adicionar a Indicações para adicionar o ponto de partida ao campo com a etiqueta A no separador Indicações. Em seguida, clique com o botão direito do rato na localização de destino e selecione Adicionar a Indicações para adicionar o ponto de paragem ao campo com a etiqueta B.
  - Clique num pino no mapa e selecione Adicionar a Indicações para adicionar o ponto de partida no campo com a etiqueta A no separador Indicações. Em seguida, clique no pino de destino e selecione Adicionar a Indicações para adicionar o ponto de paragem ao campo com a etiqueta B.

Pode combinar estes métodos para adicionar pontos de partida e paragem conforme necessário.

**NOTA:** Se introduzir uma morada no campo de pesquisa no painel de pesquisa e se um ponto de partida (A) e ponto de paragem (B) existirem no separador Indicações, a morada é adicionada como um ponto de paragem (C) quando efetuar a pesquisa.

- 3 Clique no ícone de lupa.

No separador Indicações, o Oracle CRM On Demand começa as indicações de percurso automóvel. As indicações, ou plano de viagem, fornecem os percursos automóveis possíveis e incluem o tempo e distância estimados para cada percurso, de forma semelhante às informações de indicações de percurso automóvel dos sistemas GPS (Global Positioning Systems) comercialmente disponíveis. O Oracle CRM On Demand também traça as etiquetas de destino e percurso no mapa.

Se introduzir vários pontos de paragem como destino, por exemplo, o ponto de partida A com os pontos de paragem B e C, as informações de percurso automóvel incluem as indicações do ponto de partida A ao ponto de paragem B e, em seguida, do ponto de paragem B ao ponto de paragem C. Se pretender obter indicações da localização atual para um ponto de paragem, inclua a sua localização atual como ponto de partida clicando no pino A Minha Localização e, em seguida, clique em Adicionar a Indicações.

**NOTA:** As indicações de percurso automóvel são baseadas nas informações da rua mais próxima para a morada disponível no Oracle Maps. Consequentemente, as etiquetas dos pontos de paragem podem não estar afixadas à morada exata no mapa.
- 4 Para centrar um ponto de paragem na vista do mapa, clique na etiqueta do ponto de paragem, por exemplo B, C, etc, no plano de viagem.

A centralização do ponto de paragem na sua vista só é funcional se o percurso for apresentado no mapa. Se limpar o percurso clicando no ícone x do plano de viagem ou alterando os pontos de paragem, ou se não tiver clicado na lupa após introduzir os pontos de paragem, o mapa não irá centrar nos pontos de paragem.

- 5 Para limpar os resultados obtidos para as indicações de percurso automóvel, clique no x do plano de viagem. O percurso também é limpo se alterar os pontos de paragem existentes, por exemplo, se editar um ponto de paragem, remover um ponto de paragem ou inverter a ordem dos pontos de paragem.
- 6 Para imprimir as indicações de percurso automóvel, clique no ícone Impressora no cartão de resultados da condução:



A janela de pré-visualização de impressão que se abre apresenta um instantâneo do mapa com as indicações de percurso automóvel. A pré-visualização inclui todos os pontos de paragem, os endereços dos pontos de paragem, o resumo do tempo e distância da viagem e o mapa a mostrar todos os percursos disponíveis. A seguinte imagem do mapa é uma tabela das indicações de percurso automóvel com o tempo de condução estimado. Os pontos de paragem na tabela têm um código de cores para corresponder à cor do pino do ponto de paragem no mapa.

Além disso, as opções descritas na tabela seguinte estão disponíveis como ligações na parte inferior do separador Indicações.

Opção	Descrição
Adicionar Ponto de Paragem	Selecione esta opção para adicionar mais pontos de paragem como destino, até um máximo de quatro pontos de paragem. Um ponto de partida e um ponto de paragem estão disponíveis por predefinição.
Mais Opções	Selecione esta opção para especificar preferências adicionais para as indicações de percurso automóvel, tais como: <ul style="list-style-type: none"> <li>■ <b>Preferência de percurso.</b> Mais rápido ou mais curto. Mais Rápido é a predefinição.</li> <li>■ <b>Preferência de estrada.</b> Autoestrada ou estradas locais. Autoestrada é a predefinição.</li> <li>■ <b>Unidades de distância.</b> Imperial ou métrica. Imperial é a predefinição.</li> <li>■ <b>Língua.</b> Os idiomas disponíveis para as indicações de percurso automóvel são Inglês, Francês, Alemão, Italiano e Espanhol. Inglês é a predefinição.</li> </ul>
Endereços Inversos	Selecione esta opção para inverter a ordem dos pontos de partida e paragem no plano de viagem.

### Tópicos Relacionados

Consulte os tópicos seguintes para obter informações relacionadas:

- [Correspondências \(na página 392\)](#)
- [Localizar Moradas nas Correspondências \(na página 394\)](#)
- Efetuar Procuras por Proximidade (consultar [Performing Proximity Searches](#) na página 395)

## Mapeamento e Codificação Geográfica da Cobertura de Dados

A funcionalidade de mapeamento e codificação geográfica subjacente do Oracle CRM On Demand é fornecida pela Oracle Spatial and Graph. A tabela seguinte mostra a cobertura de dados fornecida pela Oracle Spatial and Graph.

Área	País ou Território
América do Norte	Baamas, Belize, Bermuda, Canadá, Ilhas Caimão, 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, Bielorrússia, Bélgica, Bósnia e Herzegovina, Bases Aéreas de Soberania do Reino Unido, Bulgária, Ilhas do Canal, Croácia, Chipre, Zona de intervenção da ONU - Chipre, República Checa, Dinamarca, Inglaterra, Estónia, Antiga República Jugoslava da Macedónia, Finlândia, França, Geórgia, Alemanha, Gibraltar, Grécia, Hungria, Islândia, Irlanda, Ilha de Man, Itália, Cazaquistão, Kosovo, Quirguizistão, Letónia, Liechtenstein, Lituânia, Luxemburgo, Malta, Moldávia, Mónaco, Montenegro, Países Baixos, Irlanda do Norte, Noruega, Polónia, Portugal, Roménia, Rússia, São Marinho, Escócia, Sérvia, Eslováquia, Eslovénia, Espanha, Suécia, Suíça, República Turca do Norte de Chipre, Ucrânia, Uzbequistão, Cidade do Vaticano, Gales
Ásia-Pacífico	Austrália, Bangladeche, Brunei Darussalã, Camboja, Hong Kong-China, Índia, Indonésia, Macau-China, Malásia, Maldivas, Mongólia, Nepal, Nova Zelândia, Filipinas, Singapura, Sri Lanka, Taiwan, Tailândia, Vietname
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 Neves, São Vicente e Granadinas, Ilhas Geórgia do Sul e Sandwich do Sul, Suriname, Trindade e Tobago, Uruguai, Venezuela
Médio Oriente e África	Angola, Barém, Benim, Botsuana, Burundi, Egito, Eswatini, Faixa de Gaza, Gana, Guiné, Iraque, Israel, Costa do Marfim, Jordânia, Quênia, Kuwait, Líbano, Lesoto, Malavi, 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, Zimbabué

**NOTA:** Quaisquer países que não constem da lista da tabela só têm camadas de mapeamento limitadas fornecidas pelo produto Nokia World Map. Os dados da Coreia do Sul devem ser hospedados localmente e não existe atualmente uma data de implementação.

### Tópicos Relacionados

Consulte os tópicos seguintes para obter informações relacionadas:

- [Correspondências \(na página 392\)](#)
- [Localizar Moradas nas Correspondências \(na página 394\)](#)
- Efetuar Procuras por Proximidade (consultar [Performing Proximity Searches](#) na página 395)
- [Obter Indicações de Percurso Automóvel \(na página 397\)](#)

- 
- [Aceder a um Mapa para Obter uma Morada \(na página 379\)](#)



# 5

## Planeamento empresarial

---

Este tópico apresenta as funcionalidades do Planeamento empresarial disponíveis com o Oracle CRM On Demand.

### Acerca do planeamento empresarial

O Oracle CRM On Demand suporta a gestão de contas e contactos. Esta gestão inclui o tratamento dos perfis da conta e contactos relacionados, da conta e das relações do contacto e a criação de um plano geral do modo de atribuição eficaz de financiamento e recursos associados a uma conta.

Uma vez que as equipas de vendas e marketing se deslocam de uma estratégia centrada no produto para uma estratégia de vendas baseada na conta (ou no cliente), o êxito do planeamento empresarial estratégico e de vendas da conta chave torna-se crítico. As equipas de vendas e marketing definem o seguinte:

- Oportunidades potenciais para o negócio
- Objetivos estratégicos
- Listas de atividades definidas para satisfazerem estes objetivos e ganhar oportunidades
- Objetivos estratégicos para uma conta completa
- Objetivos tangíveis com a definição apropriada da oportunidade potencial

O Oracle CRM On Demand suporta processos e estratégias de vendas para gerir as contas chave do utilizador que permitem que as equipas da conta criem e efetuem a gestão de:

- Planos de compromisso e negócio
- Objetivos relacionados
- Oportunidades
- Atividades

**NOTA:** A funcionalidade Plano de negócio, Objetivo, Conta do plano, Contacto do plano e Oportunidade do plano foi desenvolvida no contexto do Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition embora todos os clientes do Oracle CRM On Demand possam aceder e utilizar esta funcionalidade. O administrador da empresa pode ativar esta funcionalidade para ser utilizada por si.

### Cenários para o planeamento empresarial

Os tópicos que se seguem fornecem exemplos de como a funcionalidade de planeamento empresarial do Oracle CRM On Demand poderá ser utilizada. Poderá utilizar esta funcionalidade de forma diferente, dependendo do modelo de negócio.

- Cenário de gestão de planos para uma única conta (consultar [Cenário para gerir planos de uma conta única](#) na página 404) (Direcionado para a conta)
- Cenário de gestão de planos para um grupo de contas ou territórios (consultar [Cenário para gerir planos de um grupo de contas ou territórios](#) na página 404) (Direcionado para a conta)
- [Cenário de gestão de planos para contactos \(na página 405\)](#) (Direcionado para a conta)
- Cenário de gestão de planos para objetivos e produtos (consultar [Cenário para gerir planos de objetivos e produtos](#) na página 406) (Direcionado para o produto)

## Cenário para gerir planos de uma conta única

Este cenário dá um exemplo de como a funcionalidade de planeamento de negócios do Oracle CRM On Demand poderá ser utilizada. Poderá utilizar a funcionalidade de planeamento de negócios do Oracle CRM On Demand de forma diferente, dependendo do modelo empresarial.

Neste cenário, um gestor de conta é responsável pela gestão dos planos de contas únicas. O gestor de conta utiliza funções sofisticadas para gerir contas grandes e complexas (por exemplo, uma empresa multinacional) em comparação com uma conta única (tal como uma empresa com base no local de residência). Essa conta tem vários planos para períodos diferentes ou até mesmo no mesmo período para diferentes gestores de conta. Por exemplo, um gestor de conta geral ou um gestor de conta de produtos especiais poderá ter planos diferentes.

O gestor de conta executa as seguintes tarefas para gerir os planos de uma conta:

- 1 Antes do período de planeamento, o gestor de conta cria um plano de negócio para cada conta. O plano estabelece os objetivos quantitativos e qualitativos de nível superior da conta para o período associado. Um plano anual e planos trimestrais dependentes estão normalmente disponíveis, nomeadamente para contas importantes. A métrica principal para o plano de negócio são as receitas. Normalmente, um plano para um grande cliente inclui planos dependentes para unidades operativas e territórios diferentes, etc., mas todos os planos são geridos como uma conta. Para obter informações sobre como configurar um plano de negócio, consulte Planos de negócio (consultar [Business Plans](#) na página 407).
- 2 No processo de aprovação do plano de negócio, o gestor de conta altera o estado do plano de Rascunho para Enviado. Outro pessoal principal revê e edita o plano. O gestor de conta aprova o plano, alterando o estado para Aprovação final. No fim do período de planeamento, o gestor de conta pode alterar o estado para Expirado para reduzir o número de planos ativos.
- 3 O gestor de conta completa os detalhes adicionais do plano de negócio; ou seja, os objetivos. Objetivos são metas que estão num nível inferior do plano. Por exemplo, um objetivo poderá ser realizar um determinado número de chamadas de vendas. O gestor de conta pode associar atividades e oportunidades específicas a um plano de negócio ou um objetivo. Para obter mais informações sobre como configurar um objetivo, consulte [Objetivos](#) (na página 412).
- 4 À medida que as oportunidades de vendas surgem, o gestor de conta introduz as oportunidades, associando-as ao plano ou ao objetivo. Para obter mais informações sobre como configurar oportunidades, consulte [Oportunidades](#) (na página 333).

Enquanto executa as atividades de planeamento, o gestor de conta pode fazer o seguinte:

- Visualizar planos, objetivos, oportunidades e atividades que estão explicitamente associados a uma conta e a quaisquer contactos da conta associada
- Visualizar quaisquer objetivos que se apliquem a todas as contas
- Rever continuamente atividades existentes e criar atividades e oportunidades de seguimento

## Cenário para gerir planos de um grupo de contas ou territórios

Este cenário dá um exemplo de como a funcionalidade de planeamento de negócios do Oracle CRM On Demand poderá ser utilizada. Poderá utilizar a funcionalidade de planeamento de negócios do Oracle CRM On Demand de forma diferente, dependendo do modelo empresarial.

Neste cenário, que é uma variação de [Cenário para gerir planos de uma conta única](#) (na página 404), um gestor de conta ou chefe de vendas executa o planeamento de negócios para grupos de contas. Exemplos destes grupos de contas incluem todo o território de um gestor de conta, um *brick* (uma coleção de contas e contactos, normalmente numa área geográfica comum), uma região maior, um canal ou segmento de mercado, ou um grupo de pequenas contas que não garantem planos individuais. Normalmente, os utilizadores que executam o [Cenário para gerir planos de uma conta única](#) (na página 404) também executam este cenário.

O gestor de conta ou chefe de vendas executa as tarefas seguintes para gerir planos do grupo de contas ou território:

- 1 Antes do período de planeamento, o gestor de conta cria um plano de negócio para cada conta. O plano estabelece os objetivos quantitativos e qualitativos de nível superior da conta para o período associado. Normalmente, um plano anual e planos trimestrais dependentes estão normalmente disponíveis, nomeadamente para contas importantes. A métrica principal para o plano de negócio são as receitas. Normalmente, existem sempre planos dependentes trimestrais e talvez planos dependentes mensais para planeamento de nível inferior. Alguns campos, como os Contactos, poderão ficar vazios. Poderão existir planos a vários níveis da hierarquia, tal como território, região, país, que podem ser criados por relações recursivas no tipo de registo Plano de negócio. O gestor de conta cria o plano de nível superior em primeiro lugar, para que outro pessoal possa criar planos dependentes abaixo do principal na hierarquia. Para obter informações sobre como configurar um plano de negócio, consulte Planos de negócio (consultar [Business Plans](#) na página 407).
- 2 No processo de aprovação do plano de negócio, o gestor de conta altera o estado do plano de Rascunho para Enviado. Outro pessoal principal revê e edita o plano. O gestor de conta aprova o plano, alterando o estado para Aprovação final. No fim do período de planeamento, o gestor de conta pode alterar o estado para Expirado para reduzir o número de planos ativos.
- 3 O gestor de conta completa os detalhes adicionais do plano de negócio, nomeadamente os objetivos. Objetivos são metas que estão num nível inferior do plano. Por exemplo, um objetivo poderá ser realizar um determinado número de chamadas de vendas. O gestor de conta pode associar atividades e oportunidades específicas a um plano de negócio ou um objetivo. Para obter mais informações sobre como configurar um objetivo, consulte [Objetivos \(na página 412\)](#).

Enquanto executa as atividades de planeamento, o gestor de conta pode fazer o seguinte:

- Visualizar planos, objetivos, oportunidades e atividades que estão explicitamente associados a uma conta e a quaisquer contactos da conta associada.
- Visualizar quaisquer objetivos que se apliquem a todas as contas.
- Rever continuamente atividades existentes e criar atividades e oportunidades de seguimento.

## Cenário de gestão de planos para contactos

Este cenário dá um exemplo de como a funcionalidade de planeamento de negócios do Oracle CRM On Demand poderá ser utilizada. Poderá utilizar a funcionalidade de planeamento de negócios do Oracle CRM On Demand de forma diferente, dependendo do modelo empresarial.

Neste cenário, um gestor de conta é responsável pela gestão de planos dos contactos, independente da relação do contacto para uma conta. Por exemplo, o contacto é um líder de opinião chave, um consultor ou investigador cuja influência ultrapassa as contas associadas.

O gestor de conta ou ligação empresarial executa as seguintes tarefas para gerir o plano de um contacto:

- 1 O gestor de conta cria um plano de negócio para cada contacto antes do período de planeamento. O plano estabelece os objetivos de nível superior para o contacto, para o período associado. Está disponível um plano anual e, normalmente, planos trimestrais dependentes, principalmente contactos importantes. Os campos relacionados com objetivos poderão ser objetivos qualitativos e não objetivos de receitas. É improvável que exista qualquer tipo de hierarquia semelhante à hierarquia de planos da conta correspondente à conta geral, unidades operativas, etc. Para obter informações sobre como configurar um plano de negócio, consulte Planos de negócio (consultar [Business Plans](#) na página 407).
- 2 No processo de aprovação do plano de negócio, o gestor de conta altera o estado do plano de Rascunho para Enviado. Outro pessoal principal revê e edita o plano. O gestor de conta aprova o plano, alterando o estado para Aprovação final. No fim do período de planeamento, o gestor de conta pode alterar o estado para Expirado para reduzir o número de planos ativos.

- 3 O gestor de conta completa os detalhes adicionais do plano de negócio, nomeadamente os objetivos. Objetivos são metas que estão num nível inferior do plano. Por exemplo, um objetivo poderá ser realizar um determinado número de apresentações académicas. O gestor de conta pode associar atividades e oportunidades específicas a um plano de negócio ou um objetivo. Para obter mais informações sobre como configurar um objetivo, consulte [Objetivos \(na página 412\)](#).
- 4 À medida que as oportunidades surgem (por exemplo, uma oportunidade e discurso ou pesquisa de fundos), o gestor de conta introduz as oportunidades, associando-as ao plano ou ao objetivo. Para obter mais informações sobre como configurar oportunidades, consulte [Oportunidades \(na página 333\)](#).

Enquanto executa as atividades de planeamento, o gestor de conta pode fazer o seguinte:

- Visualizar planos, objetivos, oportunidades e atividades que estão explicitamente associados a um contacto e contas associadas.
- Visualizar quaisquer objetivos que se apliquem a todos os contactos.
- Rever continuamente atividades existentes e criar atividades e oportunidades de seguimento.

## Cenário para gerir planos de objetivos e produtos

Este cenário dá um exemplo de como a funcionalidade de planeamento de negócios do Oracle CRM On Demand poderá ser utilizada. Poderá utilizar a funcionalidade de planeamento de negócios do Oracle CRM On Demand de forma diferente, dependendo do modelo empresarial.

Neste cenário, um gestor de conta é responsável pela gestão dos planos de negócio que estejam orientados para planos, objetivos e produtos. Os planos poderão ser aplicados a um extenso grupo de contas. Por exemplo, para um lançamento de um produto estratégico, a gestão de vendas principais ou de marketing cria planos e objetivos de negócio que são aplicados a todas as contas (ou um subconjunto relevante), independentemente do detalhe específico nos planos de contas individuais.

A gestão de vendas principal ou a gestão de marketing com a aprovação das gestão de vendas principal executa normalmente as tarefas seguintes para gerir o plano. A forma como gerem o plano depende de como a respetiva organização implementa controlos de acesso.

- 1 No início dos períodos de planeamento anual e trimestral, o gestor de marketing cria os planos de negócio para algumas iniciativas de marketing de produtos. Apesar da organização de marketing poder ter um sistema separado para um planeamento de negócios de produto, completo, a utilização neste cenário é para iniciativas de elevada prioridade que requerem especial atenção da parte da equipa de vendas. Os planos de negócios estabelecem objetivos quantitativos e qualitativos de nível elevado durante o período associado. Poderá existir um plano anual e planos trimestrais dependentes. As métricas principais dos planos de negócios incluem normalmente receitas. Para obter informações sobre como configurar um plano de negócio, consulte [Planos de negócio \(consultar Business Plans na página 407\)](#).
- 2 O gestor de marketing poderá alterar o estado dos planos de negócios de Rascunho para Enviado. Os gestores necessários revêem, editam e aprovam planos alterando o estado para Aprovação final. No fim do período de planeamento, o gestor de marketing altera o estado do plano para Expirado para reduzir o número de planos inativos.
- 3 O gestor de marketing adiciona mais detalhes ao plano, nomeadamente os objetivos. Objetivos são metas que estão num nível inferior do plano, por exemplo, ativar amostras ou executar atividades: realizar determinadas chamadas, visitas, etc. O gestor de marketing pode associar as atividades ao plano de negócio ou aos objetivos. Para obter mais informações sobre como configurar um objetivo, consulte [Objetivos \(na página 412\)](#).
- 4 O gestor de marketing aplica o plano ou objetivo a um grupo de contas. O plano pode aplicar-se a todas as contas ou a um subconjunto de contas que sejam relevantes para um determinado produto. O gestor de marketing anexa o plano de negócio ou objetivo a cada conta relevante. O gestor de conta executa e avalia o plano de negócio ou objetivo.

- 5 À medida que as oportunidades de vendas surgem, o gestor de conta ou de marketing introduz as oportunidades, associando-as ao plano ou ao objetivo. Para obter mais informações sobre como configurar oportunidades, consulte [Oportunidades \(na página 333\)](#).

Enquanto executa as atividades de planeamento, o gestor de conta ou de marketing pode fazer o seguinte:

- Visualizar planos, objetivos, oportunidades e atividades que estão explicitamente associados a uma conta e a quaisquer contactos da conta associada.
- Visualizar quaisquer objetivos que se apliquem a todas as contas.
- Rever continuamente atividades existentes e criar atividades e oportunidades de seguimento.

## Business Plans

Utilize as páginas do Plano de negócio para criar, atualizar e controlar planos de negócio para contas, contactos ou produtos. Um *plano de negócio* permite que as organizações de vendas definam objetivos estratégicos (por exemplo, objetivos de receitas) e planos de ação para atingir esses objetivos, na forma de objetivos, atividades e oportunidades.

Pode utilizar planos de negócio de várias formas para acomodar processos de planeamento específicos da empresa. Por exemplo, pode criar planos para contas individuais (por exemplo, ao nível da sede da empresa ou do território), ou para um número de contas (por exemplo, todas as contas no território de um representante de vendas). Pode criar planos para contactos independentes da respetiva associação à conta, o que é útil para gerir relações com líderes de opinião chave, cuja influência numa indústria um ramo ultrapassa a própria associação à conta (por exemplo, um investigador de medicina influente). Pode criar planos para produtos como, por exemplo, o planeamento do lançamento de um novo produto que será vendido a várias contas. Para todos estes tipos de plano de negócio, o horizonte de planeamento pode ser a curto ou a longo prazo. O tipo de plano de negócio baseia-se nos períodos de planeamento definidos pela empresa, normalmente meses, trimestres e anos.

Os utilizadores podem criar hierarquias de planos de negócio. Um determinado plano de negócio pode ter vários planos dependentes. Além disso, um determinado plano pode ter objetivos associados (para obter mais informações sobre objetivos, consulte [Objetivos \(na página 412\)](#)). Um plano de negócio define objetivos estratégicos de nível superior, como um objetivo de receitas. No entanto, um objetivo define um objetivo tático, como a conclusão de um número de chamadas de vendas ou a obtenção de um determinado número de novas receitas médicas num consultório médico.

Ao utilizar planos de negócio, pode integrar a gestão de relações de clientes com tarefas de planeamento de negócios, fluxos de trabalho e objetos de fornecimento durante o ciclo de vida do planeamento de negócios. Ao suportar a criação e a gestão de planos da conta, um plano de negócio suporta a venda a contas e a gestão de vendas. Um plano de negócio consiste em algumas informações gerais do plano e inclui objetivos do plano, oportunidades e atividades relacionadas. Estas informações do plano também estão relacionadas com contas, uma vez que um plano de negócio pode ser criado para uma conta como, por exemplo, um grupo de contas principal e aplicado a um número de outras contas num grupo.

**NOTA:** O administrador da empresa determina quais os separadores disponíveis para o utilizador. Se a responsabilidade da função de utilizador não incluir o controlo de informações do plano de negócio, o separador Plano de negócio poderá ser excluído da configuração.

## Trabalhar com a Página principal do plano de negócio

A Página principal do plano de negócio constitui o ponto de partida para gerir planos de negócio.

**NOTA:** O administrador da empresa pode personalizar a disposição da Página principal do plano de negócio. Além disso, se a função de utilizador incluir o privilégio Personalizar páginas principais, pode adicionar secções à página e remover secções da página.

### Criar um plano de negócio

Pode criar um novo plano de negócio clicando no botão Novo na secção Planos de negócio recentemente visualizados. Para obter mais informações, consulte [Criar registos \(na página 54\)](#) e Campos do plano de negócio (consultar [Campos de plano de negócio](#) na página 410).

### Trabalhar com listas de planos de negócio

A secção Listas de planos de negócio mostra um número de listas filtradas. As listas filtradas são subconjuntos ou grupos de registos que lhe permitem limitar o número de registos com os quais se trabalha de cada vez.

A tabela seguinte descreve as listas padrão de planos de negócio.

Lista de planos de negócio	Filtros
Todos os planos de negócio	Todos os planos de negócio para os quais tem visibilidade, independentemente de quem é o proprietário do plano de negócio.
Planos de negócio recentemente modificados	Todos os planos de negócio com o nome do utilizador no campo Proprietário, ordenados pela data de modificação.

Para visualizar uma lista, clique no nome da lista.

Para criar uma nova lista, clique em Novo. Para obter mais informações sobre como criar listas, consulte [Criar e refinar listas \(consultar \[Creating and Refining Lists\]\(#\) na página 140\)](#).

Para rever todas as listas disponíveis, crie uma nova lista ou visualize, edite ou elimine uma lista existente, clicando em Gerir listas. A página Gerir listas também inclui as listas padrão fornecidas com o Oracle CRM On Demand. Estas listas são só de visualização. Por isso, não podem ser editadas ou eliminadas.

### Visualizar planos de negócio recentes

A secção Planos de negócio recentemente modificados mostra os planos de negócio visualizados mais recentemente.

Clique em Mostrar lista completa para expandir a lista.

### Adicionar secções à Página principal do plano de negócio

Se a função de utilizador incluir o privilégio Personalizar páginas principais, poderá adicionar algumas ou todas as secções que se seguem à Página principal do plano de negócio.

- Planos de negócio recentemente criados
- Planos de negócio recentemente modificados
- Os meus planos de negócio recentemente criados
- Os meus planos de negócio recentemente modificados
- Secções do relatório adicionais (O administrador da empresa pode disponibilizar secções do relatório para apresentação na Página principal do plano de negócio.)

### Para adicionar secções à Página principal do plano de negócio

- 1 Na Página principal do plano de negócio, clique na ligação Editar disposição.
- 2 Na página Disposição da Página principal do plano de negócio, clique nas setas para adicionar ou remover secções e organizar as secções na página. Clique em Gravar.

### Tópicos Relacionados

Consulte os tópicos seguintes para obter informações relacionadas planos de negócio:

- [Business Plans \(na página 407\)](#)

- [Campos de plano de negócio \(na página 410\)](#)
- [Gerir planos de negócio \(na página 409\)](#)

## Gerir planos de negócio

Para procedimentos passo a passo para gestão de planos de negócio, consulte:

- [Ligar registos a planos de negócio \(na página 409\)](#)

Para procedimentos passo a passo comuns a muitos tipos de registo, consulte:

- [Criar registos \(na página 54\)](#)
- [Atualizar Detalhes do Registo \(na página 123\)](#)
- [Ligar registos ao registo selecionado \(consultar \[Linking Records to Your Selected Record\]\(#\) na página 126\)](#)
- [Trabalhar com listas \(na página 134\)](#)
- [Utilizar scripts de avaliação \(na página 181\)](#)
- [Partilhar registos \(Equipas\) \(na página 157\)](#)
- [Trabalhar com anexos \(na página 174\)](#)
- [Ver pistas de auditoria para registos \(consultar \[Viewing Audit Trails for Records\]\(#\) na página 189\)](#)

**NOTA:** Os administradores de empresas podem personalizar o Oracle CRM On Demand de várias formas, tal como alterar os nomes dos tipos de registo, campos e opções nas listas. Assim, as informações visualizadas poderão ser diferentes das informações padrão descritas na ajuda online.

Por outro lado, dependendo do nível de acesso que tiver, poderá não conseguir executar todos os procedimentos descritos na lista anterior.

### Definições da função de utilizador e perfil de acesso

Para trabalhar com as páginas Plano de negócio, tem de ter os privilégios seguintes na função de utilizador:

- Gerir acesso ao planeamento de negócio
- Gerir Administração de Períodos

Além disso, as definições do perfil de acesso têm de lhe permitir aceder aos tipos de registo seguintes:

- Plano de negócio
- Objetivo
- Conta do plano
- Contacto do plano
- Oportunidade do plano

### Tópicos Relacionados

Consulte os tópicos seguintes para obter informações relacionadas planos de negócio:

- [Business Plans \(na página 407\)](#)
- [Trabalhar com a Página principal do plano de negócio \(na página 407\)](#)
- [Campos de plano de negócio \(na página 410\)](#)

## Ligar registos a planos de negócio

Pode ligar registos adicionais ao plano de negócio através da adição de secções à Página de detalhes do registo do plano de negócio:

- Contas do plano
- Contactos do plano
- Business Plans

- Objetivos
- Oportunidades do plano
- Atividades

**NOTA:** Um determinado plano de negócio pode referir-se a vários itens de todas as entidades acima. As entidades prefaciadas com o termo *Plano*, são entidades especiais que permitem relações muitos para muitos. Um plano de negócio, objetivo ou atividade podem referir-se a um único plano de negócio principal. No entanto, uma conta do plano, contacto do plano ou oportunidade do plano permitem vários planos de negócio principais. Permitir vários planos principais acomoda a flexibilidade necessária na relação destas entidades com planos de negócio.

Para mais informações, consulte [Alterar a disposição da página de detalhes \(na página 810\)](#).

### **Para ligar registos a um plano de negócio**

- 1 Na Página Detalhes do plano de negócio, clique na ligação Editar disposição.
- 2 Na página Disposição de detalhes do plano de negócios, clique nas setas para adicionar a secção ao registo e organizar as secções na página.
- 3 Clique em Gravar.

## **Campos de plano de negócio**

Utilize a página Edição do plano de negócio para adicionar um plano de negócio ou atualizar detalhes de um plano de negócio existente. A página Edição do plano de negócio mostra o conjunto completo de campos de um plano de negócio.

**SUGESTÃO:** Também pode editar planos de negócio na página [Lista de planos de negócio](#) e na página [Detalhe do plano de negócio](#). Para obter mais informações sobre a atualização de registos, consulte [Atualizar detalhes do registo \(na página 123\)](#).

**NOTA:** Os administradores de empresas podem personalizar o Oracle CRM On Demand de várias formas, tal como alterar os nomes dos tipos de registo, campos e opções nas listas. Assim, as informações visualizadas poderão ser diferentes das informações padrão descritas na ajuda online.

A tabela seguinte fornece informações adicionais sobre alguns dos campos do Plano de negócio.

Campo	Descrição
<b>Informações chave do plano</b>	
Nome do plano	O nome do plano de negócio. (Obrigatório.)
Período	<p>Especifica o período durante o qual o plano de negócio deve ser concluído. Um período de planeamento segue a definição do calendário fiscal da empresa, conforme determinado pelo administrador da empresa.</p> <p>Um período pode corresponder a um ano, trimestre, mês ou semana fiscal, por exemplo, Trimestre fiscal 1, 2010. Os períodos disponíveis listados baseiam-se no calendário fiscal definido pela empresa. Para obter mais informações sobre como definir calendários fiscais, consulte <a href="#">Acerca dos calendários fiscais (na página 1247)</a>.</p> <p><b>NOTA:</b> Necessita do privilégio Gerir administração de períodos para selecionar um período.</p>
Período: Data de início	A data de início de um período. Clique no ícone Calendário para selecionar a data de início.

Campo	Descrição
Período: Data de fim	A data de fim de um período. Clique no ícone Calendário para selecionar a data de fim.
Tipo	O tipo de plano de negócio. Escolha o tipo de plano de negócio aplicável a partir da lista pendente. São exemplos de tipos de plano: Conta, Local, Regional, Nacional, Segmento de mercado, Compromisso ou Marca. (Obrigatório.)
Estado	O estado do plano de negócio. Escolha o estado atual do plano de negócio a partir da lista pendente. São exemplos do estado do plano: Rascunho, Enviado, Aprovação final, Atual, Expirado, Futuro e Em Espera. (Obrigatório.)
Proprietário	O proprietário do registo de plano de negócio.  Dependendo do modo de propriedade do registo que o administrador da empresa configure para o tipo de registo, poderá ver o campo Proprietário ou o campo Livro, ou ambos os campos na página Detalhes do registo, e um ou ambos os campos poderão estar em branco. Para obter mais informações sobre os modos de propriedade do registo, consulte <a href="#">Acerca de acesso a dados, partilha do registo e propriedade do registo (na página 50)</a> .
Descrição	A descrição do plano de negócio.
Nome do Produto	O nome do produto associado a este plano. Clique no ícone de pesquisa para escolher um produto.
Receitas do plano	As receitas previstas associadas a este plano.
Currency	A moeda de quaisquer montantes monetários neste plano.
Exchange Date	A data relevante para converter quaisquer montantes das receitas locais em moedas utilizadas na sede.
Conta	A conta associada a este plano de negócio. Clique no ícone de pesquisa para escolher uma conta.  Este campo pode ser utilizado no caso de uma relação um para um entre o plano de negócio e uma conta específica. Se o plano de negócio tem mais do que uma conta associada a este, utilize a entidade de intersecção Contas do plano para formar a relação.  <b>NOTA:</b> Por predefinição, o campo Conta não está disponível. Para adicionar este campo à página Detalhes do plano de negócio, contacte o administrador da empresa.
<b>Análise SWOT</b>	
Pontos Fortes	Pontos fortes competitivos relativamente ao cumprimento deste plano. (Este campo tem um limite de 240 caracteres.)
Pontos fracos	Pontos fracos competitivos relativamente ao cumprimento deste plano. (Este campo tem um limite de 240 caracteres.)

Campo	Descrição
Oportunidades	Potenciais oportunidades de negócio associadas a este plano. (Este campo tem um limite de 240 caracteres.)
Ameaças	Potenciais ameaças que poderão limitar as oportunidades de negócio associadas a este plano. (Este campo tem um limite de 240 caracteres.)
<b>NOTA:</b> Os campos seguintes estão disponíveis no Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition e poderão não estar disponíveis para a configuração do utilizador. Se estes campos não estiverem disponíveis, contacte o administrador.	
Conta de parceiro proprietário	O nome da Conta do parceiro ao qual o proprietário do plano de negócio pertence.
Conta de parceiro de origem	O nome da Conta do parceiro que originou o plano de negócio.
Conta do parceiro principal	O nome da Conta do parceiro que está a coordenar os esforços sobre o plano de negócio.

### Tópicos Relacionados

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas para planos de negócio:

- [Business Plans \(na página 407\)](#)
- [Trabalhar com a Página principal do plano de negócio \(na página 407\)](#)
- [Gerir planos de negócio \(na página 409\)](#)

## Objetivos

Utilize as páginas do Objetivo para criar, atualizar e controlar objetivos para um plano de negócio.

Um *objetivo* é um objetivo tático que o utilizador pretende atingir, de forma a obter um objetivo estratégico de nível superior num plano de negócio. Normalmente, o utilizador cria um objetivo relacionado com um plano de negócio. Enquanto um plano de negócio pode estabelecer um objetivo de receitas geral anual para uma conta, um objetivo estabelece um objetivo tático, como a conclusão de um número de chamadas de vendas ou a obtenção de um determinado número de novas receitas médicas num consultório médico. Os objetivos fornecem um nível intermédio de planeamento, entre a definição de objetivos estratégicos de nível superior com os planos de negócio e o planeamento de nível inferior com as atividades (visitas e chamadas de vendas individuais) e oportunidades (negócios de vendas individuais).

Um objetivo não tem de ser subsidiário para um plano de negócio. As organizações podem optar por utilizar os objetivos de forma diferente. Tal como os planos de negócio, o utilizador pode aplicar objetivos a contas, contactos ou produtos. Um determinado objetivo pode ter vários objetivos dependentes. Pode definir objetivos para os períodos a longo ou a curto prazo. Os períodos baseiam-se nos períodos de planeamento definidos pela empresa, que são normalmente meses, trimestres ou anos. Os objetivos não são tão flexíveis quanto os planos de negócio. Enquanto um plano de negócio pode referir várias contas e contactos, um objetivo só pode referir uma conta e um contacto. Para além disso, uma oportunidade pode referir vários planos de negócio, mas só pode referir um objetivo.

**NOTA:** O administrador da empresa determina quais os separadores disponíveis para o utilizador. Se a responsabilidade da função do utilizador não incluir o controlo de objetivos, o separador Objetivo poderá ser excluído da configuração do utilizador.

## Trabalhar com a Página principal do objetivo

A Página principal do objetivo constitui o ponto de partida para gerir registos do objetivo.

**NOTA:** O administrador da empresa pode personalizar a disposição da Página principal do objetivo. Além disso, se a função de utilizador incluir o privilégio Personalizar Páginas Principais, poderá acrescentar secções à página e retirar secções da página.

### Criar um objetivo

Pode criar um novo objetivo clicando no botão Novo na secção Objetivos recentemente modificados. Para obter mais informações, consulte [Criar registos \(na página 54\)](#) e Campos do objetivo (consultar [Campos de objetivo](#) na página 415).

### Trabalhar com listas de objetivos

A secção Listas de objetivos mostra um número de listas filtradas. As listas filtradas são subconjuntos ou grupos de registos que lhe permitem limitar o número de registos com os quais se trabalha de cada vez.

A tabela seguinte descreve as listas padrão de objetivos.

Lista de objetivos	Filtros
Todos os objetivos	Todos os objetivos para os quais tem visibilidade, independentemente de quem é o proprietário do objetivo.
Objetivos recentemente modificados	Todos os objetivos com o nome do utilizador no campo Proprietário, ordenados pela data de modificação.

Para visualizar uma lista, clique no nome da lista.

Para criar uma nova lista, clique em Novo. Para obter mais informações sobre como criar listas, consulte [Criar e refinar listas \(consultar \[Creating and Refining Lists\]\(#\) na página 140\)](#).

Para rever todas as listas disponíveis, crie uma nova lista ou visualize, edite ou elimine uma lista existente, clicando em Gerir listas. A página Gerir listas também inclui as listas padrão fornecidas com o Oracle CRM On Demand. Estas listas são só de visualização. Por isso, não podem ser editadas ou eliminadas.

### Visualizar objetivos recentes

A secção Objetivos recentemente modificados mostra os objetivos que o utilizador modificou mais recentemente.

Para expandir a lista, clique na ligação Mostrar lista completa.

### Adicionar secções à Página principal do objetivo

Se a função de utilizador incluir o privilégio Personalizar páginas principais, poderá adicionar algumas ou todas as secções que se seguem à Página principal do objetivo.

- Objetivos recentemente criados
- Objetivos recentemente modificados
- Os meus objetivos recentemente criados
- Os meus objetivos recentemente modificados
- Secções de relatório adicionais (o administrador da empresa pode disponibilizar secções de relatório para apresentação na Página principal do objetivo.)

### Para adicionar secções à Página principal do objetivo

- 1 Na Página principal do objetivo, clique em Editar disposição.
- 2 Na página Disposição da Página principal do objetivo, clique nas setas direcionais para adicionar ou remover secções e organizar as secções na página. Em seguida, clique em Gravar.

## Gerir objetivos

Para procedimentos passo a passo para gerir objetivos, consulte:

- [Ligar registos a objetivos \(na página 414\)](#)

Para procedimentos passo a passo comuns a muitos tipos de registo, consulte:

- [Criar registos \(na página 54\)](#)
- [Atualizar Detalhes do Registo \(na página 123\)](#)
- Ligar registos ao registo selecionado (consultar [Linking Records to Your Selected Record](#) na página 126)
- [Trabalhar com listas \(na página 134\)](#)
- [Utilizar scripts de avaliação \(na página 181\)](#)
- [Partilhar registos \(Equipas\) \(na página 157\)](#)
- [Trabalhar com anexos \(na página 174\)](#)
- Ver pistas de auditoria para registos (consultar [Viewing Audit Trails for Records](#) na página 189)

**NOTA:** Os administradores de empresas podem personalizar o Oracle CRM On Demand de várias formas, tal como alterar os nomes dos tipos de registo, campos e opções nas listas. Assim, as informações visualizadas poderão ser diferentes das informações padrão descritas na ajuda online.

Por outro lado, dependendo do nível de acesso que tiver, poderá não conseguir executar todos os procedimentos descritos na lista anterior.

## Definições da função de utilizador e perfil de acesso

Para trabalhar com as páginas Objetivo, tem de ter os privilégios seguintes na função de utilizador:

- Gerir acesso ao planeamento de negócio
- Gerir Administração de Períodos

Além disso, as definições do perfil de acesso têm de lhe permitir aceder aos tipos de registo seguintes:

- Plano de negócio
- Objetivo
- Conta do plano
- Contacto do plano
- Oportunidade do plano

## Tópicos Relacionados

Consulte os tópicos seguintes para obter informações sobre objetivos:

- [Objectives \(consultar \[Objetivos\]\(#\) na página 412\)](#)
- [Trabalhar com a Página principal do objetivo \(na página 413\)](#)
- [Campos de objetivo \(na página 415\)](#)

## Ligar registos a objetivos

Pode também ligar os registos seguintes a um objetivo através da adição de secções à Página Detalhes do registo do objetivo:

- Objetivos
- Oportunidades

## ■ Atividades

Para mais informações, consulte [Alterar a disposição da página de detalhes \(na página 810\)](#).

### **Para ligar registos a um objetivo**

- 1 Na página Detalhes do objetivo, clique em Editar disposição.
- 2 Na página Disposição de detalhes do objetivo, clique nas setas para adicionar a secção ao registo e organizar as secções na página.
- 3 Clique em Gravar.

## **Campos de objetivo**

Utilize a página Edição de objetivos para adicionar um objetivo ou atualizar detalhes de um objetivo existente. A página Edição de objetivos mostra o conjunto completo de campos de um objetivo.

**SUGESTÃO:** Também pode editar objetivos na página Lista de objetivos e na página Detalhe do objetivo. Para obter mais informações sobre a atualização de registos, consulte [Atualizar detalhes do registo \(na página 123\)](#).

**NOTA:** Os administradores de empresas podem personalizar o Oracle CRM On Demand de várias formas, tal como alterar os nomes dos tipos de registo, campos e opções nas listas. Assim, as informações visualizadas poderão ser diferentes das informações padrão descritas na ajuda online.

A tabela seguinte fornece informações adicionais sobre alguns dos campos de objetivos.

Campo	Descrição
<b>Informações chave do objetivo</b>	
Nome do objetivo	O nome do objetivo. (Obrigatório.)
Nome do plano	O plano de negócio principal associado a este objetivo. Selecione o plano de negócio, utilizando o ícone de pesquisa.
Tipo	O objetivo geral do objetivo. São exemplos: Reconhecimento, Educação, Relação, Nova aquisição de contas, Aumento do acesso às contas, Teste de produto, Incentivo especial, Retenção de contas e Resposta competitiva. Selecione o tipo a partir da lista pendente. (Obrigatório.)
Estado	O estado atual do objetivo. São exemplos: Rascunho, Enviado, Aprovação final, Atual, Expirado, Futuro e Em Espera. Selecione o estado a partir da lista pendente. (Obrigatório.)
Nome da Conta	A conta associada a este objetivo. Clique no ícone de pesquisa para selecionar a conta.
Nome do contacto	O contacto associado a este objetivo. Clique no ícone de pesquisa para selecionar o contacto.
Nome do Produto	O produto associado a este objetivo. Clique no ícone de pesquisa para selecionar o produto.

Campo	Descrição
Período	<p>Um período define o tempo em que um objetivo deve ser concluído. Um objetivo do período é determinado pela definição de calendário fiscal da empresa, que é definida pelo administrador da empresa. (Obrigatório.)</p> <p>Um período pode corresponder a um ano, trimestre, mês ou semana fiscal, por exemplo, Trimestre fiscal 1, 2010. Os períodos disponíveis listados baseiam-se no calendário fiscal definido pela empresa. Para obter mais informações sobre como definir calendários fiscais, consulte <a href="#">Acerca dos calendários fiscais (na página 1247)</a>.</p> <p><b>NOTA:</b> <i>Necessita do privilégio Gerir administração de períodos 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 fim	A data de fim de um período. Clique no ícone Calendário para selecionar a data de fim.
<b>Informações do alvo</b>	
Receita do objetivo	A receita alvo para este objetivo, por exemplo 1.000.000.
Currency	A moeda para a receita (por exemplo, USD ou EURO). Clique no ícone de moeda para escolher a moeda necessária.
Exchange Date	A data relevante para converter a receita local em moedas que a sede utiliza.
Público alvo	O grupo ou organização alvo para este objetivo, por exemplo, médicos especialistas em cardiologia.
Alvo do objetivo	O objetivo ou resultado deste objetivo, expresso em unidades de objetivos, por exemplo, 1000 para representar 1000 chamadas de clientes.
Unidades de objetivos	A unidade de expressão para o alvo do objetivo, por exemplo, Unidades de vendas, Número de chamadas, dólares (\$), etc. Clique na lista pendente para selecionar a unidade do objetivo.
<b>Informações adicionais</b>	
Descrição	A descrição do objetivo.
Proprietário	<p>O proprietário do registo de objetivo.</p> <p>Dependendo do modo de propriedade do registo que o administrador da empresa configure para o tipo de registo, poderá ver o campo Proprietário ou o campo Livro, ou ambos os campos na página Detalhes do registo, e um ou ambos os campos poderão estar em branco. Para obter mais informações sobre os modos de propriedade do registo, consulte <a href="#">Acerca de acesso a dados, partilha do registo e propriedade do registo (na página 50)</a>.</p>

## Tópicos Relacionados

Consulte os tópicos seguintes para obter informações relacionadas sobre objetivos:

- Objectives (consultar [Objetivos](#) na página 412)
- [Trabalhar com a Página principal do objetivo \(na página 413\)](#)
- [Gerir objetivos \(na página 414\)](#)

## Contas do plano

Utilize as páginas Conta do plano para criar, atualizar e controlar as contas do plano associadas aos planos de negócio. Uma *conta do plano* efetua a correspondência de contas e planos de negócio, ou seja, utilize contas do plano para associar contas a planos de negócio. Uma conta do plano permite que uma conta tenha vários planos de negócio (por exemplo, um para uma força de vendas geral e um para uma força de vendas especial). No entanto, um plano de negócio abrange várias contas (por exemplo, todas as contas num território).

É possível que alguns utilizadores não interajam diretamente com o tipo de registo da conta do plano. Em vez disso, associam contas a planos de negócio a partir da página Detalhes do plano de negócio ou da página Detalhes da conta. Alguns utilizadores poderão preferir trabalhar diretamente com o tipo de registo da conta do plano.

**NOTA:** O administrador da empresa determina quais os separadores disponíveis para o utilizador. Se a responsabilidade da função de utilizador não incluir o controlo de informações da conta do plano, o separador Conta do plano poderá ser excluído da configuração.

## Trabalhar com a Página principal da conta do plano

A Página principal da conta do plano constitui o ponto de partida para gerir contas do plano.

**NOTA:** O administrador da empresa pode personalizar a disposição da Página principal da conta do plano. Além disso, se a função de utilizador incluir o privilégio Personalizar Páginas Principais, poderá acrescentar secções à página e retirar secções da página.

### Criar uma conta do plano

Pode criar uma nova conta do plano clicando no botão Novo na secção Contas do plano recentemente modificadas. Para obter mais informações, consulte [Criar registos \(na página 54\)](#) e [Campos da conta do plano \(na página 419\)](#).

### Trabalhar com listas de contas do plano

A secção Listas de contas do plano mostra um número de listas filtradas. As listas filtradas são subconjuntos ou grupos de registos que lhe permitem limitar o número de registos com os quais se trabalha de cada vez.

A tabela seguinte descreve as listas padrão de contas do plano.

Lista de contas do plano	Filtros
Todas as contas do plano	Todas as contas do plano para as quais tem visibilidade, independentemente de quem é o proprietário da conta do plano.
Contas do plano recentemente modificadas	Todas as contas do plano com o nome do utilizador no campo Proprietário, ordenados pela data de modificação.

Para visualizar uma lista, clique no nome da lista.

Para criar uma nova lista, clique em Novo. Para obter mais informações sobre como criar listas, consulte Criar e refinar listas (consultar [Creating and Refining Lists](#) na página 140).

Para rever todas as listas disponíveis, crie uma nova lista ou visualize, edite ou elimine uma lista existente, clicando em Gerir listas. A página Gerir listas também inclui as listas padrão fornecidas com o Oracle CRM On Demand. Estas listas são só de visualização. Por isso, não podem ser editadas ou eliminadas.

### Visualizar contas do plano recentes

A secção Contas do plano recentemente modificadas mostra as contas do plano modificadas mais recentemente.

Clique em Mostrar lista completa para expandir a lista.

### Adicionar secções à Página principal da conta do plano

Se a função de utilizador incluir o privilégio Personalizar páginas principais, poderá adicionar algumas ou todas as secções que se seguem à Página principal do objetivo.

- Contas do plano recentemente criadas
- Contas do plano recentemente modificadas
- As minhas contas do plano recentemente criadas
- As minhas contas do plano recentemente modificadas
- Secções do relatório adicionais (O administrador da empresa pode disponibilizar secções do relatório para apresentação na Página principal da conta do plano.)

### Para adicionar secções à Página principal da conta do plano

- 1 Na Página principal da conta do plano, clique na ligação Editar disposição.
- 2 Na página Disposição da Página principal da conta do plano, clique nas setas direccionais para adicionar ou remover secções e organizar as secções na página. Em seguida, clique em Gravar.

## Gerir Contas do Plano

Para procedimentos passo a passo comuns a muitos tipos de registo, consulte:

- [Criar registos \(na página 54\)](#)
- [Atualizar Detalhes do Registo \(na página 123\)](#)
- Ligar registos ao registo seleccionado (consultar [Linking Records to Your Selected Record](#) na página 126)
- [Trabalhar com listas \(na página 134\)](#)

**NOTA:** Os administradores de empresas podem personalizar o Oracle CRM On Demand de várias formas, tal como alterar os nomes dos tipos de registo, campos e opções nas listas. Assim, as informações visualizadas poderão ser diferentes das informações padrão descritas na ajuda online.

Por outro lado, dependendo do nível de acesso que tiver, poderá não conseguir executar todos os procedimentos descritos na lista anterior.

### Definições da função de utilizador e perfil de acesso

Para trabalhar com as páginas Conta do plano, tem de ter os privilégios seguintes na função do utilizador:

- Gerir acesso ao planeamento de negócio
- Gerir Administração de Períodos

Além disso, as definições do perfil de acesso têm de lhe permitir aceder aos tipos de registo seguintes:

- Plano de negócio
- Objetivo
- Conta do plano

- Contacto do plano
- Oportunidade do plano

### Informações relacionadas

Consulte os tópicos seguintes para obter informações relacionadas sobre contas do plano:

- [Contas do plano \(na página 417\)](#)
- [Trabalhar com a Página principal da conta do plano \(na página 417\)](#)
- [Campos da Conta do Plano \(na página 419\)](#)

## Campos da Conta do Plano

Utilize a página Edição da conta do plano para adicionar uma conta do plano ou atualizar os detalhes de uma conta do plano existente.

**SUGESTÃO:** Também pode editar contas do plano na página [Lista de contas do plano](#) e na página [Detalhes da conta do plano](#). Para obter mais informações sobre a atualização de registos, consulte [Atualizar detalhes do registo](#).

**NOTA:** Os administradores de empresas podem personalizar o Oracle CRM On Demand de várias formas, tal como alterar os nomes dos tipos de registo, campos e opções nas listas. Assim, as informações visualizadas poderão ser diferentes das informações padrão descritas na ajuda online.

A tabela seguinte fornece informações adicionais sobre alguns dos campos da conta do plano.

Campo	Descrição
<b>Informações chave da conta do plano</b>	
Conta	A conta do Oracle CRM On Demand é associada a este registo da conta do plano. Clique no ícone Pesquisa para seleccionar a conta associada. (Obrigatório.)  Para obter mais informações sobre os campos da conta, consulte <a href="#">Campos da conta</a> (consultar <a href="#">Campos de conta</a> na página 306).
Conta do plano principal	Selecione esta caixa de verificação para indicar a conta (se existir) que é a conta principal associada a um plano.
Plano de negócio	O plano de negócio associado a este registo da conta do plano. Clique no ícone Pesquisa para seleccionar o plano de negócio associado. (Obrigatório.)
Conta: Localização	As informações da localização do campo Localização no registo da conta. Mostra o tipo de instalação operada pela conta neste site, como Sede da empresa. (Só visualização.)
Conta: Prioridade	As informações da prioridade do campo Prioridade no registo da conta. Mostra a prioridade para a conta, como Alta, Média ou Baixa. (Só visualização.)
Conta: Tipo de conta	As informações do tipo de conta do campo Tipo de conta no registo da conta. Mostra a relação da conta para a empresa do utilizador, como Cliente potencial, Cliente, Parceiro ou Concorrente. (Só visualização.)

Campo	Descrição
Conta: Referência	As informações da referência da caixa de verificação Referência no registo da conta. Indica se a conta pode ser utilizada como referência para representantes de vendas ou clientes potenciais. (Só visualização.)
Conta: Proprietário	As informações do proprietário do campo Proprietário no registo da conta. Indica o nome alternativo do proprietário do registo da Conta. (Só visualização.)

### Informações relacionadas

Consulte os tópicos seguintes para obter informações relacionadas sobre contas do plano:

- [Contas do plano \(na página 417\)](#)
- [Trabalhar com a Página principal da conta do plano \(na página 417\)](#)
- [Gerir Contas do Plano \(na página 418\)](#)

## Contactos do plano

Utilize as páginas Contacto do plano para criar, atualizar e controlar contactos associados a planos de negócio. Um *contacto do plano* é um registo que lhe permite associar contactos a planos de negócio, permitindo que cada contacto tenha vários planos de negócio. Por exemplo, pode ter um contacto do plano para uma força de vendas geral e um plano para uma força de vendas especial. Ao mesmo tempo, um contacto do plano permite que um plano de negócio abranja vários contactos como, por exemplo, todos os contactos num território.

Alguns utilizadores poderão não interagir diretamente com o tipo de registo do contacto do plano, mas em vez disso associam contactos a planos de negócio a partir da página Detalhes do plano de negócio ou da página Detalhes do contacto. No entanto, outros utilizadores poderão preferir trabalhar diretamente com o tipo de registo do contacto do plano.

**NOTA:** O administrador da empresa determina os separadores disponíveis. Se a responsabilidade da função de utilizador não incluir o controlo de informações do Contacto do plano, o separador Contacto do plano poderá ser excluído da configuração.

### Trabalhar com a Página principal do contacto do plano

A Página principal do contacto do plano constitui o ponto de partida para gerir contactos do plano.

**NOTA:** O administrador da empresa pode personalizar a disposição da Página principal do contacto do plano. Além disso, se a função de utilizador incluir o privilégio Personalizar páginas principais, pode adicionar secções à página e remover secções da página.

#### Criar um contacto do plano

Pode criar um novo contacto do plano clicando no botão Novo na secção Contactos do plano recentemente modificados. Para obter mais informações, consulte [Criar registos \(na página 54\)](#) e [Campos do contacto do plano \(na página 422\)](#).

#### Trabalhar com listas de contactos do plano

A secção Listas de contactos do plano mostra um número de listas filtradas. As listas filtradas são subconjuntos ou grupos de registos que lhe permitem limitar o número de registos com os quais se trabalha de cada vez.

A tabela seguinte descreve as listas padrão de contactos do plano.

Lista de contactos do plano	Filtros
Todos os contactos do plano	Todos os contactos do plano para as quais tem visibilidade, independentemente de quem é o proprietário da conta do plano.
Contactos do plano recentemente modificados	Todos os contactos do plano com o nome do utilizador no campo Proprietário, ordenados pela data de modificação.

Para visualizar uma lista, clique no nome da lista.

Para criar uma nova lista, clique em Novo. Para obter mais informações sobre como criar listas, consulte Criar e refinar listas (consultar [Creating and Refining Lists](#) na página 140).

Para rever todas as listas disponíveis, crie uma nova lista ou visualize, edite ou elimine uma lista existente, clicando em Gerir listas. A página Gerir listas também inclui as listas padrão fornecidas com o Oracle CRM On Demand. Estas listas são só de visualização. Por isso, não podem ser editadas ou eliminadas.

### Visualizar contactos do plano recentes

A secção Contactos do plano recentemente modificados mostra os contactos do plano modificados mais recentemente. Para expandir a lista, clique em Mostrar lista completa.

### Adicionar secções à Página principal do contacto do plano

Se a função de utilizador incluir o privilégio Personalizar páginas principais, poderá adicionar algumas ou todas as secções que se seguem à Página principal do contacto do plano.

- Contactos do plano recentemente criados
- Contactos do plano recentemente modificados
- Os meus contactos do plano recentemente criados
- Os meus contactos do plano recentemente modificados
- Secções do relatório adicionais (O administrador da empresa pode disponibilizar secções do relatório para apresentação na Página principal do contacto do plano.)

### Para adicionar secções à Página principal do contacto do plano

- 1 Na Página principal do contacto do plano, clique na ligação Editar disposição.
- 2 Na página Disposição da página principal Conta do plano, clique nas setas para adicionar ou remover secções e para organizar as secções na página. Em seguida, clique em Gravar.

## Gerir Contactos do Plano

Para obter os procedimentos passo a passo de gestão de contactos do plano comuns a muitos tipos de registo, consulte:

- [Criar registos \(na página 54\)](#)
- [Atualizar Detalhes do Registo \(na página 123\)](#)
- Ligar registos ao registo selecionado (consultar [Linking Records to Your Selected Record](#) na página 126)
- [Trabalhar com listas \(na página 134\)](#)

**NOTA:** Os administradores de empresas podem personalizar o Oracle CRM On Demand de várias formas, tal como alterar os nomes dos tipos de registo, campos e opções nas listas. Assim, as informações visualizadas poderão ser diferentes das informações padrão descritas na ajuda online.

Por outro lado, dependendo do nível de acesso que tiver, poderá não conseguir executar todos os procedimentos descritos na lista anterior.

### Definições da função de utilizador e perfil de acesso

Para trabalhar com as páginas Contacto do plano, tem de ter os privilégios seguintes na função do utilizador:

- Gerir acesso ao planeamento de negócio
- Gerir Administração de Períodos

Além disso, as definições do perfil de acesso têm de lhe permitir aceder aos tipos de registo seguintes:

- Plano de negócio
- Objetivo
- Conta do plano
- Contacto do plano
- Oportunidade do plano

### Informações relacionadas

Consulte os tópicos seguintes para obter informações relacionadas sobre contactos do plano:

- [Contactos do plano \(na página 420\)](#)
- [Trabalhar com a Página principal do contacto do plano \(na página 420\)](#)
- [Campos do Contacto do Plano \(na página 422\)](#)

## Campos do Contacto do Plano

Utilize a página Edição do contacto do plano para adicionar um contacto do plano ou atualizar detalhes de um contacto do plano existente. A página Edição do contacto do plano mostra o conjunto completo de campos de um contacto do plano.

**SUGESTÃO:** Também pode editar contactos do plano na página [Lista de contactos do plano](#) e na página [Detalhes do contacto do plano](#). Para obter mais informações sobre a atualização de registos, consulte [Atualizar detalhes do registo](#).

**NOTA:** Os administradores de empresas podem personalizar o Oracle CRM On Demand de várias formas, tal como alterar os nomes dos tipos de registo, campos e opções nas listas. Assim, as informações visualizadas poderão ser diferentes das informações padrão descritas na ajuda online.

A tabela seguinte fornece informações adicionais sobre alguns dos campos do contacto do plano.

Campo	Descrição
<b>Informações de contactos do plano chave</b>	
Contacto	O contacto do Oracle CRM On Demand é associado a este registo do contacto do plano. Clique no ícone Pesquisa para selecionar o contacto associado. (Obrigatório.)  Para obter mais informações sobre campos do contacto, consulte <a href="#">Campos do contacto</a> (consultar <a href="#">Campos de contacto</a> na página 328).
Contacto do plano principal	Selecione esta caixa de verificação para designar se o contacto é o contacto principal para o plano de negócio.
Contacto: Nome próprio	As informações do campo Nome próprio no registo do contacto. (Só visualização.)

Campo	Descrição
Contacto: Apelido	As informações do campo Apelido no registo do contacto. (Só visualização.)
Contacto: Conta	A conta associada ao contacto. (Só visualização.)
Plano de negócio	O plano de negócio associado a este registo do contacto do plano. Clique no ícone Pesquisa para seleccionar o plano de negócio associado. (Obrigatório.)

### Tópicos Relacionados

Consulte os tópicos seguintes para obter informações relacionadas sobre contactos do plano:

- [Contactos do plano \(na página 420\)](#)
- [Trabalhar com a Página principal do contacto do plano \(na página 420\)](#)
- [Gerir Contactos do Plano \(na página 421\)](#)

## Oportunidades do plano

Utilize as páginas Oportunidade do plano para criar, atualizar e controlar as oportunidades associadas a um plano de negócio. Uma *oportunidade do plano* associa oportunidades a planos de negócio, permitindo que uma oportunidade esteja associada a vários planos de negócio (por exemplo, um para uma força de vendas geral e outro para uma força de vendas especial). Um plano de negócio pode estar relacionado com várias oportunidades ao mesmo tempo.

Alguns utilizadores poderão não interagir diretamente com o tipo de registo da oportunidade do plano, mas em vez disso associam oportunidades a planos de negócio a partir da página Detalhes do plano de negócio ou da página Detalhes da oportunidade. No entanto, outros utilizadores poderão preferir trabalhar diretamente com o tipo de registo da oportunidade do plano.

**NOTA:** O administrador da empresa determina os separadores disponíveis. Se a responsabilidade da função de utilizador não incluir o controlo de informações da Oportunidade do plano, o separador Oportunidade do plano poderá ser excluído da configuração.

### Trabalhar com a Página principal da oportunidade do plano

A Página principal de oportunidade do plano constitui o ponto de partida para gerir oportunidades do plano.

**NOTA:** O administrador da empresa pode personalizar a disposição da Página principal da oportunidade do plano. Além disso, se a função de utilizador incluir o privilégio Personalizar páginas principais, pode adicionar secções à página e remover secções da página.

#### Criar uma oportunidade do plano

Pode criar uma oportunidade do plano clicando no botão Novo na secção Oportunidades do plano recentemente visualizadas. Para obter mais informações, consulte [Criar registos \(na página 54\)](#) e [Campos da oportunidade do plano \(na página 425\)](#).

#### Trabalhar com Listas de oportunidades do plano

A secção Listas de oportunidades do plano de mensagens mostra um número de listas filtradas. As listas filtradas são subconjuntos ou grupos de registos que lhe permitem limitar o número de registos com os quais se trabalha de cada vez.

A tabela seguinte descreve as listas padrão de oportunidades do plano.

Lista de oportunidades do plano	Filtros
Todas as oportunidades do plano	Todas as oportunidades do plano para as quais tem visibilidade, independentemente de quem é o proprietário da oportunidade do plano.
Oportunidades do plano recentemente modificadas	Todas as oportunidades do plano com o nome do utilizador no campo Proprietário, ordenados pela data de modificação.

Para visualizar uma lista, clique no nome da lista.

Para criar uma nova lista, clique em Novo. Para obter mais informações sobre como criar listas, consulte Criar e refinar listas (consultar [Creating and Refining Lists](#) na página 140).

Para rever todas as listas disponíveis, crie uma nova lista ou visualize, edite ou elimine uma lista existente, clicando em Gerir listas. A página Gerir listas também inclui as listas padrão fornecidas com o Oracle CRM On Demand. Estas listas são só de visualização. Por isso, não podem ser editadas ou eliminadas.

### Visualizar oportunidades do plano recentes

A secção Oportunidades do plano recentemente modificadas mostra as oportunidades do plano modificadas mais recentemente. Para expandir a lista, clique em Mostrar lista completa.

### Adicionar secções à Página principal da oportunidade do plano

Se a função de utilizador incluir o privilégio Personalizar páginas principais, poderá adicionar algumas ou todas as secções que se seguem à Página principal da oportunidade do plano.

- Oportunidades do plano recentemente criadas
- Oportunidades do plano recentemente modificadas
- As minhas oportunidades do plano recentemente criadas
- As minhas oportunidades do plano recentemente modificadas
- Secções do relatório adicionais (O administrador da empresa pode disponibilizar secções do relatório para apresentação na Página principal da oportunidade do plano.)

### Para adicionar secções à Página principal da oportunidade do plano

- 1 Na Página principal da oportunidade do plano, clique na ligação Editar disposição.
- 2 Na página Disposição da Página principal da oportunidade do plano, clique nas setas para adicionar ou remover secções e organizar as secções na página. Clique em Gravar.

## Gerir Oportunidades do Plano

Para obter os procedimentos passo a passo de gestão de oportunidades do plano comuns a muitos tipos de registo, consulte:

- [Criar registos \(na página 54\)](#)
- [Atualizar Detalhes do Registo \(na página 123\)](#)
- [Ligar registos ao registo seleccionado \(consultar \[Linking Records to Your Selected Record\]\(#\) na página 126\)](#)
- [Trabalhar com listas \(na página 134\)](#)

**NOTA:** Os administradores de empresas podem personalizar o Oracle CRM On Demand de várias formas, tal como alterar os nomes dos tipos de registo, campos e opções nas listas. Assim, as informações visualizadas poderão ser diferentes das informações padrão descritas na ajuda online.

Por outro lado, dependendo do nível de acesso que tiver, poderá não conseguir executar todos os procedimentos descritos na lista anterior.

### Definições da função de utilizador e perfil de acesso

Para trabalhar com as páginas Oportunidade do plano, tem de ter os privilégios seguintes na função do utilizador:

- Gerir acesso ao planeamento de negócio
- Gerir Administração de Períodos

Além disso, as definições do perfil de acesso têm de lhe permitir aceder aos tipos de registo seguintes:

- Plano de negócio
- Objetivo
- Conta do plano
- Contacto do plano
- Oportunidade do plano

### Informações relacionadas

Consulte os tópicos seguintes para obter informações relacionadas com oportunidades do plano:

- [Oportunidades do plano \(na página 423\)](#)
- [Trabalhar com a página principal da oportunidade do plano \(na página 423\)](#)
- [Campos da oportunidade do plano \(na página 425\)](#)

## Campos da oportunidade do plano

Utilize a página Edição da oportunidade do plano para adicionar uma oportunidade do plano ou atualizar os detalhes de uma oportunidade do plano existente.

**SUGESTÃO:** 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 a atualização de registos, consulte [Atualizar detalhes do registo](#).

**NOTA:** Os administradores de empresas podem personalizar o Oracle CRM On Demand de várias formas, tal como alterar os nomes dos tipos de registo, campos e opções nas listas. Assim, as informações visualizadas poderão ser diferentes das informações padrão descritas na ajuda online.

A tabela seguinte fornece informações adicionais sobre alguns dos campos da oportunidade do plano.

Campo	Descrição
<b>Informações da oportunidade do plano</b>	
Plano de negócio	O plano de negócio associado a este registo da oportunidade da conta. Clique no ícone Pesquisa para selecionar o plano de negócio. (Obrigatório.) Para obter mais informações sobre planos de negócio, consulte <a href="#">Planos de negócio</a> (consultar <a href="#">Business Plans</a> na página 407).
Oportunidade	A oportunidade no Oracle CRM On Demand associada a este registo da oportunidade da conta. Clique no ícone Pesquisa para selecionar a oportunidade associada. (Obrigatório.) Para obter mais informações sobre oportunidades, consulte <a href="#">Oportunidades (na página 333)</a> .

Campo	Descrição
Oportunidade: Conta	A conta associada à oportunidade. (Só visualização.)
Oportunidade: Data de fecho	A data de fecho prevista associada à oportunidade. (Só visualização.)
Oportunidade: Previsão	Se esta caixa de verificação estiver selecionada, indica que a oportunidade deverá ser incluída no cálculo das receitas previstas. (Só visualização.)
Oportunidade: Proprietário	As informações do campo Proprietário no registo da oportunidade. O proprietário é a pessoa que está atribuída a esta oportunidade. (Só visualização.)
Oportunidade: Receitas	As receitas potenciais associadas à oportunidade. (Só visualização.)

### Tópicos Relacionados

Consulte os tópicos seguintes para obter informações relacionadas sobre oportunidades do plano:

- [Oportunidades do plano \(na página 423\)](#)
- [Trabalhar com a página principal da oportunidade do plano \(na página 423\)](#)
- [Gerir Oportunidades do Plano \(na página 424\)](#)

# 6

## Pedidos de Assistência e Soluções

---

O Oracle CRM On Demand fornece os seguintes tipos de registo para informações acerca dos serviços de apoio a clientes:

- **Pedidos de assistência.** Utilize estas páginas para gerir os pedidos de assistência de clientes relativamente a produtos ou serviços.
- **Soluções.** Utilize estas páginas para armazenar respostas a perguntas habituais ou problemas de assistência.

### Processo de gestão de pedidos de assistência

Para gerir o pedido de assistência, execute as seguintes tarefas:

- 1 Criar um pedido de assistência (consultar [Criar um pedido de assistência](#) na página 427).
- 2 [Trabalhar num Pedido de Assistência](#) (na página 427).
- 3 [Resolver um Pedido de Assistência](#) (na página 428).
- 4 [Fechar um Pedido de Assistência](#) (na página 428).

Os pedidos de assistência podem resultar de chamadas recebidas do cliente.

### Criar um pedido de assistência

Para criar um pedido de assistência, execute as seguintes tarefas:

- 1 Verifique as informações do cliente e registe o problema relacionado com a assistência.
- 2 Utilize scripts de assistência para aplicar de forma consistente os procedimentos da empresa, tal como a identificação do problema e o escalonamento do problema.

Para mais informações sobre scripts, consulte [Utilizar scripts de pedido de assistência](#) (na página 432).

- 3 Atribuir pedidos de assistência a representantes do serviço, consulte [Atribuir pedidos de assistência](#) (na página 431).

### Trabalhar num Pedido de Assistência

Para trabalhar num pedido de assistência, execute as seguintes tarefas:

- 1 Registrar as chamadas de seguimento.
- 2 Registrar as tarefas.
- 3 Registe notas para registar as ações efetuadas para prestar assistência ao cliente.

Para mais informações sobre como acrescentar atividades a pedidos de assistência, consulte [Criar atividades](#) (na página 214) e [Campos da atividade](#) (na página 247).

## Resolver um Pedido de Assistência

Para resolver um pedido de assistência, execute as seguintes tarefas:

- 1 Pesquisar na biblioteca de soluções informações para o ajudarem a resolver o pedido de assistência, consulte [Rever soluções \(na página 441\)](#).
- 2 Ligar as soluções apropriadas ao pedido de assistência e classifique a sua utilidade, de modo a que a biblioteca possa ser continuamente monitorizada e melhorada, consulte [Classificar soluções \(na página 442\)](#).
- 3 Utilizar relatórios pré-criados ou customizados para identificar os problemas, consulte [Executar Análises \(na página 855\)](#).
- 4 Tomar ação imediata para os resolver. Se não conseguir encontrar uma solução, acrescente uma nova solução à biblioteca, consulte [Gerir soluções \(na página 440\)](#).

## Fechar um Pedido de Assistência

Para fechar um pedido de assistência, execute as seguintes tarefas:

- 1 Grave as atividades de conclusão.
- 2 Feche o pedido de assistência quando estiver resolvido, consulte [Fechar pedidos de assistência resolvidos \(na página 433\)](#).

## Pedidos de assistência

Utilize as páginas Pedido de assistência para gravar, controlar e encaminhar os pedidos de clientes para informações ou assistência. Um *pedido de assistência* contém todas as informações detalhadas relevantes para uma atividade de assistência específica. Pode também utilizar o pedido de assistência para capturar informações adicionais, tais como soluções ou atividades necessárias para resolver o pedido de assistência. Os representantes do serviço podem aceder a todas as informações relevantes sobre pedidos de assistência num só local. Para garantir que um registo de pedido de assistência captura todas as atividades de assistência, as alterações aos registos são controladas através de auditoria. Para obter informações sobre como lidar com pedidos de assistência, consulte [Processo de Gestão de Pedidos de Assistência \(na página 427\)](#).

## Trabalhar com a Página principal do pedido de assistência

A Página principal do Pedido de assistência é o ponto de início para gerir pedidos de assistência.

**NOTA:** O administrador da empresa pode personalizar a disposição da Página principal Pedido de assistência. Além disso, se a função de utilizador incluir o privilégio Personalizar Páginas Principais, poderá acrescentar secções à página e retirar secções da página.

### Criar um pedido de assistência

Pode criar um registo de pedido de assistência clicando no botão Novo na secção Os meus pedidos de assistência abertos. Para obter mais informações sobre pedidos de assistência, consulte [Atribuir pedidos de assistência \(na página 431\)](#) e Campos do pedido de assistência (consultar [Campos de pedido de assistência](#) na página 433).

### Trabalhar com Listas de pedidos de assistência

A secção Listas de pedidos de assistência um número de listas filtradas. O Oracle CRM On Demand é fornecido com um conjunto de listas padrão. Todas as listas padrão são públicas. O utilizador e respetivos gestores podem criar listas adicionais com base em diferentes critérios.

A tabela que se segue descreve as listas padrão de pedidos de assistência.

Lista de pedidos de assistência	Filtros
Todos os pedidos de assistência	nenhum
Todos os pedidos de assistência fechados	Estado = Fechado
Todos os pedidos de assistência escalados	Estado = Aberto - Escalado
Todos os pedidos de assistência abertos	Estado=Aberto, Estado = Aberto - Escalado
Todos os pedidos de assistência recentemente criados	Todos os pedidos de assistência, ordenados pela data de criação
Todos os pedidos de assistência recentemente modificados	Todos os pedidos de assistência, ordenados pela data de modificação
Os meus pedidos de assistência abertos	Estado = Aberto (apresenta registos com o seu nome de utilizador no campo Proprietário)
Os meus pedidos de assistência	Pedidos de assistência com o nome do utilizador no campo Proprietário

Para visualizar uma lista, clique no nome da lista.

Para criar uma nova lista, clique em Novo. Para obter mais informações sobre como criar listas, consulte Criar e refinar listas (consultar [Creating and Refining Lists](#) na página 140).

Para rever todas as listas disponíveis, crie uma nova lista ou visualize, edite ou elimine uma lista existente, clicando em Gerir listas. A página Gerir listas também inclui as listas padrão fornecidas com o Oracle CRM On Demand. Estas listas são só de visualização. Por isso, não podem ser editadas ou eliminadas.

### Visualizar pedidos de assistência abertos

A secção Os meus pedidos de assistência abertos mostra uma lista de pedidos de assistência abertos do utilizador, pela ordem em que são criadas. Para expandir a lista, clique na ligação Mostrar lista completa.

### Visualizar tarefas relacionadas com o pedido de assistência

A secção Tarefas relacionadas com o pedido de assistência mostra as tarefas abertas relacionadas com o pedido de assistência que foram atribuídas ao utilizador, ordenadas por data de limite e, em seguida, por prioridade. Mostra as seguintes informações:

- **Data-limite.** Data limite da tarefa tal como foi definido pelo utilizador ou respetivo gestor.
- **Priority.** Prioridade das tarefas, definida pelo utilizador ou respetivo gestor, tal como 1-Alta, 2-Média ou 3-Baixa. A prioridade da tarefa é indicada pelas setas: uma seta para cima para prioridade alta, sem seta para prioridade média, uma seta para baixo para prioridade baixa.

**NOTA:** Se o administrador da empresa alterar os valores de apresentação para o campo Prioridade a partir dos valores predefinidos (por exemplo, a partir do valor predefinido de *1-Elevada* para um valor de *Mais elevada*), Oracle CRM On Demand não apresentará setas no campo Prioridade para as listas de tarefas, a menos que o administrador da empresa utilize os seguintes padrões: *1-etiqueta*, *2-etiqueta* ou *3-etiqueta*, em que *etiqueta* é o nome que o administrador da empresa atribui à prioridade da tarefa. Neste caso, Oracle CRM On Demand apresenta uma seta para cima para *1-etiqueta*, nenhuma seta para *2-etiqueta*, uma seta para baixo para *3-etiqueta* e nenhuma seta para quaisquer outros valores de apresentação. Por exemplo, Oracle CRM On Demand apresenta uma seta para cima para um valor de *1-A minha mais elevada*, mas não apresenta nenhuma seta para um valor de *A minha mais elevada*. Oracle CRM On Demand não apresenta

setas para quaisquer valores personalizados, que o administrador da empresa adicione à lista de escolha do campo Prioridade. Para obter mais informações sobre a alteração dos valores predefinidos para listas de escolha, como o campo Prioridade, consulte [Alterar valores da lista de escolha \(consultar \[Changing Picklist Values\]\(#\) na página 1349\)](#).

- **Subject.** Título da tarefa. Clique na ligação para rever a tarefa.
- **Pedido de Assistência.** Número atribuído pelo sistema para identificar o pedido de assistência.

Clique em [Mostrar lista completa](#) para expandir a lista de tarefas relacionadas com o pedido de assistência.

### Visualizar relatórios de pedido de assistência aberto

A secção Análise do pedido de assistência aberto mostra os relatórios de pedido de assistência por origem, área do produto, nome de utilizador ou prioridade. Pode clicar numa secção de gráfico ou item de tabela para ver os detalhes e determinar o que é necessário efetuar para resolver os problemas hoje. Também pode alterar as categorias na lista pendente, para visualizar os mesmos dados a partir de outra perspetiva.

Por exemplo, pode:

- Utilizar esta análise para se manter informado sobre pedidos de assistência abertos e escalados.
- Filtrar por área do produto, para ver quais as áreas que geram a maioria das chamadas.
- Filtrar por nome de utilizador, para ver o volume de trabalho distribuído pela equipa.
- Filtrar por prioridade, para ver o nível dos problemas de assistência comunicados.

Para aceder a outros tipos de análises de serviço, aceda ao separador Analytics.

### Adicionar secções à Página principal do pedido de assistência

Se a função de utilizador incluir o privilégio Personalizar páginas principais, poderá adicionar algumas ou todas as secções que se seguem à página principal Pedidos de assistência.

- Tarefas relacionadas com pedidos de assistência
- As minhas tarefas atuais relacionadas com o pedido de assistência (tarefas que vencem hoje)
- Secções adicionais do relatório (o administrador da empresa pode disponibilizar secções do relatório para visualização na Página principal Pedidos de assistência)

### *Para adicionar secções à página principal Pedidos de assistência*

- 1 Na Página principal do Pedido de assistência, clique na ligação Editar disposição.
- 2 Na página Disposição da Página Principal Pedidos de Assistência, utilize as setas de direção para acrescentar ou retirar secções e organizar as secções na página.
- 3 Clique em Gravar.

## Gerir pedidos de assistência

Para gerir pedidos de assistência, execute as seguintes tarefas:

- [Atribuir pedidos de assistência \(na página 431\)](#)
- [Utilizar scripts de pedido de assistência \(na página 432\)](#)
- [Adicionar soluções a pedidos de assistência \(na página 432\)](#)
- [Escalar pedidos de assistência \(na página 433\)](#)
- [Fechar pedidos de assistência resolvidos \(na página 433\)](#)

Para procedimentos passo a passo comuns a muitos tipos de registo, consulte:

- [Criar registos \(na página 54\)](#)
- [Atualizar Detalhes do Registo \(na página 123\)](#)
- [Ligar registos ao registo selecionado \(consultar \[Linking Records to Your Selected Record\]\(#\) na página 126\)](#)

- [Trabalhar com listas \(na página 134\)](#)
- Ver pistas de auditoria para registros (consultar [Viewing Audit Trails for Records](#) na página 189)

**NOTA:** Os administradores de empresas podem personalizar o Oracle CRM On Demand de várias formas, tal como alterar os nomes dos tipos de registo, campos e opções nas listas. Assim, as informações visualizadas poderão ser diferentes das informações padrão descritas na ajuda online.

Por outro lado, dependendo do nível de acesso que tiver, poderá não conseguir executar todos os procedimentos descritos na lista anterior.

### Tópicos Relacionados

Consulte o tópico seguinte para obter informações relacionadas:

- [Trabalhar com Oracle Social Network \(na página 452\)](#)

### Atribuir pedidos de assistência

Quando cria um pedido de assistência, o campo do proprietário está vazio. É possível atribuir manualmente o proprietário ou, se a empresa utilizar o gestor de atribuições e o tipo de registo Pedido de assistência estiver configurado para o modo de utilizador ou modo misto da propriedade do registo, o pedido de assistência pode ser atribuído automaticamente a um proprietário quando o pedido é gravado pela primeira vez. Para obter mais informações sobre os modos de propriedade do registo, consulte [Acerca de acesso a dados, partilha do registo e propriedade do registo \(na página 50\)](#).

**NOTA:** O gestor de atribuições pode voltar a atribuir registos apenas a utilizadores. Pode voltar a atribuir registos apenas se o tipo de registo estiver configurado no modo de utilizador ou no modo misto da propriedade do registo. Se existir um livro personalizado principal atribuído ao registo antes do gestor de atribuições atribuir o registo a um proprietário, o gestor de atribuições remove o livro principal do registo. O gestor de atribuições não pode voltar a atribuir os registos se o tipo de registo estiver configurado em modo de livro. Se configurar um tipo de registo em modo de livro, recomenda-se vivamente que torne todos os grupos de regras inativos para esse tipo de registo.

Se um pedido de assistência já tiver sido atribuído e os níveis de acesso permitirem, pode reatribuir o pedido alterando o nome do proprietário ou o livro personalizado principal no pedido. Além disso, se a empresa utilizar o gestor de atribuições e o tipo de registo Pedido de assistência estiver configurado para o modo de utilizador ou modo misto da propriedade do registo, pode reatribuir um pedido de assistência a um novo proprietário através de uma das seguintes formas:

- Selecione a caixa de verificação Voltar a atribuir proprietário no pedido.
- Elimine o nome do proprietário ou o livro personalizado principal do pedido.

A seleção da caixa de verificação Voltar a atribuir proprietário ou a eliminação do nome do proprietário ou livro personalizado principal irá acionar o gestor de atribuições para processar novamente o pedido de assistência e atribuí-lo a um proprietário de acordo com as regras configuradas pela empresa.

**NOTA:** Se um pedido de assistência tiver um estado Fechado, o gestor de atribuições ignora o pedido de assistência e não volta a ser atribuído. Além disso, o tempo de processamento para voltar a atribuir registos pode variar dependendo da complexidade das regras de atribuição da empresa, do número de registos que serão reatribuídos e da carga atual do sistema.

### *Para atribuir manualmente um pedido de assistência*

- 1 Selecione o pedido de assistência que pretende atribuir.  
Para obter instruções sobre como localizar pedidos de assistência, consulte [Localizar registos \(na página 79\)](#).
- 2 Na página Detalhe do pedido de assistência, clique em Editar.

- 3 Na página Editar pedido de assistência, coloque o cursor no campo Proprietário ou campo Livro, clique no ícone de pesquisa e, em seguida, selecione um novo proprietário ou livro na janela de pesquisa.
- 4 Grave as alterações.

### Utilizar scripts de pedido de assistência

O administrador da empresa pode ter configurado os scripts de avaliação para o ajudar a reunir informações sobre os pedidos de assistência (Scripts da chamada) ou avaliar os níveis de satisfação do cliente (Inquéritos de satisfação do cliente). Um script de avaliação consiste numa série de perguntas utilizadas para recolher dados do cliente. As respostas são pontuadas, recebem uma ponderação e são comparadas com um limiar especificado para determinar o resultado apropriado ou ação.

**Antes de começar.** Para utilizar scripts de avaliação, a função de utilizador tem de ser configurada para permitir acesso aos registos de avaliação. Para mais informações acerca das definições necessárias, consulte [Acerca de scripts de avaliação \(na página 2017\)](#).

#### *Para utilizar um script de pedido de assistência*

- 1 Selecione o pedido de assistência.  
Para mais informações sobre como seleccionar pedidos de assistência, consulte [Localizar registos \(na página 79\)](#).
- 2 Na página Detalhe do pedido de assistência, desloque-se para a secção Scripts da chamada ou para a secção Inquéritos da satisfação do cliente e clique em Adicionar.  
**NOTA:** Se a secção Scripts da chamada ou a secção Inquéritos de satisfação do cliente não for mostrada, clique na ligação Editar disposição no canto superior direito da página e adicione a secção apropriada à disposição da página. Estas secções só estão disponíveis para adicionar a página se tiverem sido configuradas pelo administrador da empresa.
- 3 Na janela de pesquisa, pesquise o script apropriado e clique em Seleccionar. Pode utilizar os campos de filtro na parte superior da janela de pesquisa para filtrar a lista de scripts.
- 4 Na janela Scripts da chamada ou Inquéritos da satisfação do cliente, selecione a resposta para cada pergunta do script e, em seguida, clique em Gravar.

A página Detalhes do pedido de assistência é apresentada novamente. Dependendo do resultado do script, alguns dos campos no registo podem ter sido atualizados automaticamente.

### Adicionar soluções a pedidos de assistência

Pode adicionar uma solução existente aos pedidos de assistência. Para mais informações sobre soluções, consulte [Soluções \(na página 437\)](#).

#### *Para adicionar uma solução a um pedido de assistência*

- 1 Selecione o pedido de assistência.  
Para mais informações sobre como seleccionar pedidos de assistência, consulte [Localizar registos \(na página 79\)](#).
- 2 Desloque-se para a secção Soluções da página Detalhes do pedido de assistência e clique em Adicionar. É apresentada uma lista de soluções aprovadas e publicadas.
- 3 Para limitar o número de soluções apresentadas, utilize as opções de filtragem para pesquisar palavras-chave ou ID da solução.
- 4 Clique em Pré-visualizar para ver os detalhes da solução e certificar-se de que responde às preocupações do cliente.

- 5 Clique na ligação Seleccionar junto a cada solução que pretende adicionar ao pedido de assistência e, em seguida, clique em OK.
- 6 Altere o estado do pedido de assistência para Pendente até conseguir confirmar com o cliente a resolução do problema, da seguinte forma:
  - a Na página Detalhes do pedido de assistência, clique no campo Estado e selecione o estado Pendente a partir da lista pendente.
  - b Clique no ícone de marca de verificação verde no campo Estado para alterar o registo.

## Escalar pedidos de assistência

Pode escalar um pedido de assistência de modo a destacá-lo como um caso urgente.

### *Para escalar um pedido de assistência*

- 1 Na página Lista de pedidos de assistência, clique no campo Estado do pedido de assistência que pretender escalar.
- 2 Selecione Aberto – Escalado a partir da lista pendente no campo.
- 3 Clique no ícone de marca de verificação verde no campo Estado para alterar o registo.

A política da empresa determina as ações que devem ser tomadas quando um pedido de assistência é escalado. Por exemplo, o administrador da empresa pode definir uma regra de fluxos de trabalho que envie uma mensagem de correio eletrónico ou gere uma tarefa quando um pedido de assistência é escalado.

Pode criar uma lista filtrada para mostrar todos os pedidos de assistência escalados aos quais tem acesso.

## Fechar pedidos de assistência resolvidos

Depois de ter respondido de forma satisfatória ao pedido do cliente, pode fechá-lo.

**Antes de começar:** Visualize a página de detalhes Pedido de assistência para certificar-se de que o pedido de assistência está completo verificando o seguinte:

- Todas as atividades no pedido de assistência têm um estado Concluído indicando que o utilizador fez o seguimento junto do cliente.
- Se a empresa utilizar soluções, a solução será ligada ao registo de pedido de assistência indicando como o problema foi resolvido.

### *Para fechar um pedido de assistência resolvido*

- 1 Na página Lista de pedidos de assistência, clique no campo Estado do pedido de assistência que pretender fechar.
- 2 Selecione Fechado a partir da lista pendente no campo.
- 3 Clique no ícone de marca de verificação verde no campo Estado para alterar o registo.

## Campos de pedido de assistência

Utilize a página Editar pedido de assistência para acrescentar um pedido de assistência ou atualizar detalhes de um pedido de assistência existente.

**SUGESTÃO:** Também pode editar pedidos de assistência na página Lista de pedidos de assistência e na página Detalhes do pedido de assistência. Para obter mais informações sobre a atualização de registos, consulte [Atualizar detalhes do registo \(na página 123\)](#).

A página Editar pedido de assistência mostra o conjunto completo de campos para um pedido de assistência, conforme mostrado na tabela seguinte.

**NOTA:** Os administradores da empresa podem personalizar a candidatura de várias formas, tais como alterar nomes de tipos de registo, campos e opções em listas pendentes. Por conseguinte, as informações que visualiza no ecrã podem divergir das informações standard descritas nesta tabela.

A tabela seguinte fornece informações adicionais sobre alguns campos.

Campo	Descrição
<b>Informações de contactos</b>	
Número do PA	ID do pedido de assistência. Gerado pelo sistema.
Conta	Conta ligada ao pedido de assistência.
Contacto	Contacto ligado ao pedido de assistência.
N.º de telefone do emprego	Número de telefone do trabalho do assistente do contacto. Herdado do registo de contacto.
Correio Eletrónico	Endereço de correio eletrónico do contacto. Herdado do registo de contacto.
Morada	A morada do contacto ou a conta para quem o pedido de assistência é efetuado. Pode seleccionar esta morada a partir de uma lista de moradas associadas à conta ou ao contacto que está relacionado com o registo do pedido de assistência.
<b>Informações de detalhes da assistência</b>	
Área	Categoria de pedido de assistência, tal como Produto, Instalação, Manutenção, Formação, Outros.
Causa	Motivo do pedido de assistência, tal como Instruções pouco claras, Formação necessária ao utilizador, Problema existente, Novo problema, Outros
Tipo	Tipo de pedido de assistência, tal como Pergunta, Problema, Pedido de melhoria, Outros.
Origem	Meio pelo qual é recebido o pedido de assistência, tal como Telefone, Web, Correio eletrónico e Fax.
Priority	Indicação da prioridade, tal como 1-Urgente, 2-Alta, 3-Média, 4-Baixa.
Estado	Estado do pedido de assistência, tal como Aberto, Pendente, Fechado, Aberto - Escalado, Cancelado. Algumas listas e relatórios filtrados utilizam o campo Estado para determinar os pedidos de assistência que devem ser incluídos.  <b>NOTA:</b> Os administradores podem editar a lista de escolha Estado e acrescentar novos valores ou atualizar os valores existentes, se a respetiva função incluir os privilégios Customizar Aplicação - Editar Lista de Escolha 'Estado' do Pedido de Assistência e Customizar Aplicação. Para obter informações sobre como customizar valores da lista de escolha, consulte Alterar Valores da Lista de Escolha (consultar <a href="#">Changing Picklist Values</a> na página 1349).

Campo	Descrição
	<p><b>ATENÇÃO:</b> Quando o campo Estado num pedido de assistência estiver definido para Fechado ou Cancelado, o Oracle CRM On Demand atualiza automaticamente o campo Hora do Fecho no pedido de assistência para mostrar a data e hora de alteração do estado. Consequentemente, aconselhamos vivamente a que a sua empresa não desative nenhum destes valores na lista de escolha Estado para o tipo de registo Pedido de Assistência. No entanto, a sua empresa pode alterar o nome de apresentação do valor Fechado ou do valor Cancelado, ou de ambos. Se a sua empresa alterar o nome de apresentação do valor Fechado, então o Oracle CRM On Demand atualizará o campo Hora de Fecho num pedido de assistência quando o estado no pedido de assistência for alterado para o valor originalmente denominado de Fechado. Da mesma forma, se a sua empresa alterar o nome de apresentação do valor Cancelado, então o Oracle CRM On Demand atualizará o campo Hora de Fecho num pedido de assistência quando o estado no pedido de assistência for alterado para o valor originalmente denominado de Cancelado.</p>
Hora de abertura	Data e hora de criação do pedido de assistência. Gerado pelo sistema.
Hora do fecho	<p>Data e hora a que o estado do pedido de assistência muda para Fechado ou Cancelado. Gerado pelo sistema.</p> <p><b>NOTA:</b> O administrador pode alterar os nomes de apresentação para os valores de estado Fechado e Cancelado.</p>
Proprietário	<p>A designação alternativa do proprietário do registo do pedido de assistência.</p> <p>Normalmente, o proprietário de um registo pode atualizar o registo, transferi-lo para outro proprietário ou eliminá-lo. No entanto, o administrador da empresa pode ajustar os níveis de acesso para restringir ou expandir o acesso de um utilizador.</p> <p>O valor no campo Proprietário afeta os registos incluídos nos relatórios executados pelo utilizador ou respetivos gestores a partir das páginas do Analytics.</p> <p>Dependendo do modo de propriedade do registo que o administrador da empresa configure para o tipo de registo, poderá ver o campo Proprietário ou o campo Livro, ou ambos os campos na página Detalhes do registo, e um ou ambos os campos poderão estar em branco. Para obter mais informações sobre os modos de propriedade do registo, consulte <a href="#">Acerca de acesso a dados, partilha do registo e propriedade do registo (na página 50)</a>.</p>

Campo	Descrição
Voltar a atribuir proprietário	<p>Indica que o pedido de assistência deve voltar a ser atribuído. Se o administrador da empresa tiver configurado regras de atribuição de pedidos de assistência, a seleção deste campo irá acionar o gestor de atribuições no Oracle CRM On Demand para processar o pedido de assistência novamente e atribuí-lo de acordo com as regras. O gestor de atribuições pode voltar a atribuir registos apenas a utilizadores. Pode voltar a atribuir registos apenas se o tipo de registo estiver configurado no modo de utilizador ou no modo misto da propriedade do registo. O gestor de atribuições não pode voltar a atribuir os registos se o tipo de registo estiver configurado em modo de livro. Para obter mais informações sobre os modos de propriedade do registo, consulte <a href="#">Acerca de acesso a dados, partilha do registo e propriedade do registo (na página 50)</a>.</p> <p><b>NOTA:</b> Quando seleciona esta caixa de seleção, o nome no campo Proprietário é alterado quando grava o registo. No entanto, dependendo da complexidade das regras de atribuição da empresa, do número de registos que deve voltar a ser atribuído e da carga atual do sistema, as tarefas que são efetuadas automaticamente podem demorar algum tempo a ser concluídas, por exemplo, o envio do correio eletrónico de notificação.</p>
<b>Informações adicionais</b>	
Assunto	Resumo do pedido de assistência.
Descrição	Informações adicionais sobre o pedido de assistência. Limite de 16,350 caracteres.
Veículo	O Número de identificação do veículo (NIV) se um veículo estiver associado ao pedido de assistência.

### Campos do Oracle Social Engagement and Monitoring

Se estiver a utilizar o Oracle Social Engagement and Monitoring, é possível que o administrador adicione alguns ou todos os campos seguintes à página Pedido de assistência. Para mais informações, consulte [Acerca do Oracle Social Engagement and Monitoring \(na página 445\)](#).

Campo	Descrição
Redes sociais	O ID do registo de rede social de um problema.
Redes sociais: ligação Autor	O URL para o perfil do autor no local da rede social.
Rede social: comunidade	O nome, tal como Facebook ou Twitter, do local da rede social onde a mensagem foi publicada.
Rede social: pontuação da influência	A pontuação da influência tal como foi enviada pelo parceiro.

Campo	Descrição
Rede social: dados da publicação	Os dados da publicação da rede social.
Rede social: ligação Publicar	O URL para a publicação da rede social.
Rede social: data de publicação	A data em que a mensagem foi publicada.
Rede social: pontuação de sentimento	A pontuação de sentimento tal como foi enviada pelo parceiro.
Rede social: tópico	O nome do tópico da publicação tal como foi extraído da publicação.

## Soluções

Utilize as páginas Solução para criar, atualizar e controlar soluções. *Soluções* contém informações sobre como resolver um problema do cliente. Ao manter a base de conhecimentos de soluções, os representantes do serviço têm acesso a uma base de conhecimentos centralizada para ajudá-los a resolver os problemas do cliente. Além disso, a base de conhecimentos expande a forma como os utilizadores interagem com os clientes e criam novas soluções.

O Oracle CRM On Demand controla a utilização de soluções e permite aos utilizadores classificar soluções. Estas informações ajudam as organizações a melhorar as soluções que fornecem aos clientes e a identificar os problemas de produtos ou serviços. As soluções frequentemente utilizadas poderão indicar o defeito de um produto. As classificações mais fracas de soluções poderão indicar a necessidade de as melhorar.

## Acerca de Gestão de Soluções

Considere implementar um processo semelhante ao seguinte para criar e gerir uma base de conhecimentos de soluções:

- 1 Um administrador da empresa importa as soluções existentes para a aplicação (opcional).
- 2 Os agentes de assistência e outros especialistas adicionam soluções provisórias para exponenciar a amplitude e diversidade da base de conhecimentos ao longo do tempo.
- 3 Os gestores de serviços revêem, aprovam e publicam soluções.
- 4 Os agentes pontuam as soluções existentes para se certificarem de que as soluções mais eficazes surgem no topo.
- 5 Os gestores de serviços monitorizam a base de conhecimentos para se certificarem de que apenas são representadas informações válidas e atuais.

### Sugestões de procedimentos recomendados para a gestão da base de conhecimentos de soluções

A existência de uma biblioteca de soluções devidamente organizada e avaliada por colegas ajudam a prestar um serviço mais eficaz aos clientes, de forma consistente. Seguem-se algumas sugestões de procedimentos recomendados para a configuração e gestão da base de conhecimentos de soluções.

#### 1 - Importar as soluções existentes

Antes de importar soluções, compare as informações nas soluções existentes com o registo Solução no Oracle CRM On Demand. Pode pretender adicionar, mudar o nome de ou remover campos do registo de modo a estabelecer correspondência com as informações que pretende importar.

Pode utilizar o Modelo de configuração de campos personalizados, disponível na página Ferramentas e modelo, no Centro de formação e suporte, para ajudar a planear alterações. Este documento ajuda a planear e controlar quaisquer alterações personalizadas que pretenda efetuar à aplicação.

## 2 – Adicionar soluções provisórias

Estabeleça diretrizes para a criação de registos de solução e comunique-as a quem possa criar soluções provisórias, tais como agentes de serviço, produto ou especialistas de serviços. Certifique-se de que realça a importância do campo Título num registo de solução. Trata-se de um campo pesquisável que aparece na maior parte das listas e janelas de pesquisa das soluções. Por conseguinte, os agentes de assistência irão utilizá-lo para identificar rapidamente soluções adequadas para as suas perguntas ou problemas.

Quando uma nova solução é criada, tem o estado Provisória. As soluções provisórias não estão disponíveis para ser adicionadas a registos de pedidos de assistência e não serão apresentadas na janela de pesquisa da solução até serem publicadas. Desta forma, se um agente criar um Pedido de assistência e introduzir uma solução provisória durante a chamada, o agente poderá adicionar a solução provisória ao Pedido de assistência mas a solução provisória não estará acessível para outros agentes até ser publicada.

## 3 - Rever, aprovar e publicar soluções

O processo de aprovação assegura que os especialistas identificados têm a oportunidade de rever todas as soluções antes de as libertar para utilização geral dos agentes de serviços. Estabeleça diretrizes de revisão e aprovação para assegurar que todas as soluções são válidas, simples de seguir e úteis para todos aqueles que precisem delas.

O utilizador tem de possuir uma função com o privilégio Publicar soluções para poder alterar o estado de uma solução para Aprovado e publicar a solução. Para mais informações, consulte [Aprovar e publicar soluções \(na página 442\)](#).

## 4 – Classificar soluções

Solicite as agentes de serviços que classifiquem as soluções que utilizam e adicionam aos respetivos registos de pedido de assistência. Podem fazê-lo facilmente a partir da página Detalhes da solução e clicando no botão Classificar solução. As soluções são classificadas numa escala de 1 - 5. Se a solução for altamente eficaz, a classifique-a com um 5. Se não for eficaz ou válida, classifique-a com um 1.

Sempre que uma solução é classificada, a pontuação da classificação é recalculada e apresentada no registo. O facto de os agentes classificarem as soluções, fornece-lhe informações que pode utilizar para monitorizar a qualidade da base de conhecimentos. Para mais informações, consulte [Classificar soluções \(na página 442\)](#).

## 5 – Monitorizar soluções

Certifique-se de que monitoriza regularmente a base de conhecimentos de soluções para que os agentes de serviços possam dispor das informações e instruções melhores e mais atuais. Seguem-se algumas recomendações:

- Atribua um proprietário para determinadas áreas ou tipos de soluções e solicite a cada um deles que reveja e atualize essas soluções. Atribua a cada proprietário a responsabilidade pela exatidão e aprovação da respetiva área.
- Com o passar do tempo, as soluções podem tornar-se obsoletas. As soluções relacionadas com produtos que deixaram de ser suportados são apenas um desses exemplos. Crie uma lista de soluções para localizar essas soluções, filtrando-as pelo campo Produto, por exemplo. Em seguida, utilize a funcionalidade Atualização em massa para removê-las das soluções pesquisáveis.
- Não elimine uma solução, a não ser que seja uma duplicada. Em vez disso, defina o estado para Obsoleta. As soluções obsoletas deixam de aparecer na lista quando se pesquisa uma solução para adicioná-la a um

pedido de assistência. No entanto, pode continuar a utilizar as listas na Página principal Solução para aceder às mesmas se for necessário.

- Reveja todas as soluções que apresentam uma classificação baixa. Para localizá-las, crie uma lista personalizada onde constem todas as soluções publicadas classificadas com 1 ou 2.
- Utilize as listas de soluções pré-concebidas na Página principal Solução para rever as soluções que apresentam as classificações mais altas e as soluções mais ativas. Ao fazê-lo, terá uma indicação das áreas às quais poderá adicionar mais conhecimento e expandir a biblioteca.
- Analise periodicamente as tendências dos pedidos de assistência e identifique as áreas problemáticas sobre as quais devem ser adicionadas mais informações à base de conhecimentos.

## Trabalhar com a Página principal Solução

A Página principal Solução constitui o ponto de início para gerir soluções.

**NOTA:** O administrador da empresa pode personalizar a disposição da Página principal da Solução. Além disso, se a função de utilizador incluir o privilégio Personalizar Páginas Principais, poderá acrescentar secções à página e retirar secções da página.

### Criar um registo da solução

Pode criar um registo da solução clicando no botão Novo na secção As minhas soluções recentemente visualizadas. Para obter mais informações, consulte [Criar registos \(na página 54\)](#) e Campos de solução (consultar [Campos da solução](#) na página 443).

### Trabalhar com as Listas de soluções

A secção Listas de soluções mostra um número de listas filtradas. O Oracle CRM On Demand é fornecido com um conjunto de listas padrão. Todas as listas padrão são públicas. O utilizador e respetivos gestores podem criar listas adicionais com base em diferentes critérios.

A tabela seguinte descreve as listas padrão de Soluções.

Lista de soluções	Filtros
Soluções aprovadas	Estado = Aprovada
Soluções publicadas	Publicada = S
Soluções recentemente criadas	Todas as soluções, ordenadas pela data de criação
Soluções recentemente modificadas	Todas as soluções, ordenadas pela data de modificação
Soluções provisórias (visíveis apenas para os utilizadores com o privilégio Publicar soluções)	Estado = Provisória
Soluções de classificação mais alta	Soluções com as classificações cumulativas mais altas atribuídas por todos os indivíduos
Soluções mais ativas	Soluções ligadas frequentemente aos pedidos de assistência

Lista de soluções	Filtros
Todas as soluções	Todas as soluções, ordenadas alfabeticamente por Título da solução
As minhas soluções recentemente modificadas	Todas as soluções que possui, ordenadas pela data de modificação

Para visualizar uma lista, clique no nome da lista.

Para criar uma nova lista, clique em Novo. Para obter mais informações sobre como criar listas, consulte [Criar e refinar listas](#) (consultar [Creating and Refining Lists](#) na página 140).

Para rever todas as listas disponíveis, crie uma nova lista ou visualize, edite ou elimine uma lista existente, clicando em Gerir listas. A página Gerir listas também inclui as listas padrão fornecidas com o Oracle CRM On Demand. Estas listas são só de visualização. Por isso, não podem ser editadas ou eliminadas.

### Ver soluções recentemente visualizadas

A secção As minhas soluções recentemente visualizadas mostra as soluções que visualizou mais recentemente.

### Visualizar soluções mais ativas

A secção Soluções mais ativas mostra as soluções que foram ligadas frequentemente aos pedidos de assistência. Uma utilização frequente pode indicar a uma organização de serviços as áreas específicas em que os clientes estão a ter problemas com produtos e serviços. As organizações podem responder fornecendo mais informações aos representantes do serviço para ajudar os clientes ou fornecendo mais informações aos clientes diretamente.

### Visualizar soluções de classificação mais alta

A secção Soluções de classificação mais alta lista as soluções com as classificações cumulativas mais altas atribuídas por todos os indivíduos.

### Adicionar secções à Página principal Solução

Se a função de utilizador incluir o privilégio Personalizar páginas principais, poderá adicionar algumas ou todas as secções que se seguem à Página principal Solução.

- Soluções recentemente criadas
- Soluções recentemente modificadas
- As minhas soluções recentemente criadas
- As minhas soluções recentemente modificadas
- Uma ou mais secções do relatório (O administrador da empresa pode disponibilizar relatórios na Página principal Solução.)

O seguinte procedimento descreve como adicionar secções à Página principal Solução.

#### **Para adicionar secções à Página principal Solução**

- 1 Na Página principal Solução, clique na ligação Editar disposição.
- 2 Na página Disposição da página principal Solução, clique nas setas para adicionar ou remover secções e organizar as secções na página.
- 3 Clique em Gravar.

## Gerir soluções

Para gerir soluções, execute os seguintes processos:

- [Rever soluções \(na página 441\)](#)
- [Aprovar e publicar soluções \(na página 442\)](#)
- [Classificar soluções \(na página 442\)](#)
- [Adicionar livros a uma solução \(na página 442\)](#)

Para procedimentos passo a passo comuns a muitos tipos de registo, consulte:

- [Criar registos \(na página 54\)](#)
- [Atualizar Detalhes do Registo \(na página 123\)](#)
- [Ligar registos ao registo seleccionado \(consultar \[Linking Records to Your Selected Record\]\(#\) na página 126\)](#)
- [Trabalhar com listas \(na página 134\)](#)
- [Anexar ficheiros e URLs a registos \(na página 176\)](#)
- [Ver pistas de auditoria para registos \(consultar \[Viewing Audit Trails for Records\]\(#\) na página 189\)](#)

**NOTA:** Para alterar o estado de um registo de soluções, ou para publicar uma solução, a função de utilizador deve incluir o privilégio [Publicar Soluções](#).

**NOTA:** Os administradores de empresas podem personalizar o Oracle CRM On Demand de várias formas, tal como alterar os nomes dos tipos de registo, campos e opções nas listas. Assim, as informações visualizadas poderão ser diferentes das informações padrão descritas na ajuda online.

Por outro lado, dependendo do nível de acesso que tiver, poderá não conseguir executar todos os procedimentos descritos na lista anterior.

## Tópicos Relacionados

Consulte os tópicos seguintes para obter informações relacionadas:

- [Campos da solução \(na página 443\)](#)
- [Sistema de Análise \(consultar \[Analytics\]\(#\) na página 853\)](#)
- [Importar os dados \(na página 1975\)](#)

## Rever soluções

Pode rever as soluções mais ativas ou as soluções de classificação mais alta. Também pode rever as informações completas de um registo da solução.

### ***Para rever as soluções mais ativas***

- 1 A partir de qualquer página, clique no separador [Soluções](#).
- 2 Na secção [Soluções mais ativas](#), clique na ligação [Título da solução](#) relativamente à solução que pretende rever.

### ***Para rever as soluções de classificação mais alta***

- 1 A partir de qualquer página, clique no separador [Soluções](#).
- 2 Na secção [Soluções de classificação mais alta](#), clique na ligação [Título da solução](#) relativamente à solução que pretende rever.

### ***Para rever informações da solução***

- 1 Selecione a solução.  
Para obter instruções sobre como seleccionar soluções, consulte [Localizar registos \(na página 79\)](#).
- 2 Na página [Detalhes da solução](#), pode rever o registo da solução.

Para obter uma descrição de campos, consulte Campos de solução (consultar [Campos da solução](#) na página 443).

## **Aprovar e publicar soluções**

**Antes de começar.** Para executar este procedimento, a função de utilizador tem de incluir o privilégio Publicar soluções.

Pode rever soluções para se certificar da respetiva exatidão e integridade. Em seguida, pode aprovar a solução provisória e publicá-la internamente. A publicação de uma solução internamente disponibiliza-a para todos os representantes do serviço de apoio a clientes para que estes a possam utilizar e ligar aos pedidos de assistência.

### ***Para aprovar e publicar uma solução***

- 1 A partir da Página principal Solução, clique na ligação Soluções provisórias.
- 2 A partir da Página principal Solução, selecione a solução e, em seguida, clique em Editar.
- 3 Na página Editar solução, altere o estado para Aprovada, para aprovar a solução.
- 4 Para publicar a solução, selecione a lista pendente Publicada.
- 5 Grave o registo.

## **Classificar soluções**

Pode classificar a eficácia de uma solução sempre que pretender.

### ***Para classificar informações da solução***

- 1 Selecione a solução.  
Para obter instruções sobre como selecionar uma solução, consulte [Localizar registos \(na página 79\)](#).
- 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 pendente.
- 4 Grave o registo.  
As classificações médias de cada utilizador são calculadas para determinar as soluções que aparecem na secção Soluções de classificação mais alta na Página principal Soluções.

## **Adicionar livros a uma solução**

Utilize o procedimento seguinte para adicionar livros a uma solução. Quando adiciona um livro a uma solução, pode modificar ou remover o livro. Este procedimento assume que o tipo de registo de Livros é apresentado como um item relacionado na página Solução. Para mais informações sobre como personalizar informações do item relacionado, consulte [Personalizar disposições do item relacionado \(consultar Customizing Related Item Layouts na página 1354\)](#).

### ***Para adicionar um livro a uma solução***

- 1 Na página Lista de soluções, abra a solução que pretende.
- 2 Na página Detalhes da solução, clique em Adicionar na secção Livros da página.
- 3 No seletor de livros, escolha o livro ao qual pretende adicionar a solução e, em seguida, clique em OK.

Para mais informações sobre livros, consulte Gestão de livros (consultar [Book Management](#) na página 1533).

## Campos da solução

Utilize a página Editar solução para adicionar uma solução ou atualizar detalhes de uma solução existente. A página Editar solução mostra o conjunto completo de campos para uma solução.

**NOTA:** Os administradores da empresa podem personalizar a candidatura de várias formas, tais como alterar nomes de tipos de registo, campos e opções em listas pendentes. Por conseguinte, as informações que visualiza no ecrã podem divergir das informações standard descritas nesta tabela.

A tabela seguinte fornece informações adicionais sobre alguns campos.

Campo	Descrição
<b>Informações de detalhes da solução</b>	
ID da solução	ID único da solução. Gerado pelo sistema.
Título	Título da solução. Este campo tem um limite de 100 caracteres e é necessário.
Estado	Estado da solução, como por exemplo, Rascunho, Aprovado ou Obsoleto. A predefinição é Rascunho. Só os utilizadores com o privilégio Publicar soluções podem alterar estas informações.
Publicada	Indicação de que a solução está disponível para utilização interna. Só os utilizadores com o privilégio Publicar soluções podem alterar estas informações.
Classificação da solução	Classificação da solução de 1 a 5 (é o melhor).
<b>Informações adicionais</b>	
<b>NOTA:</b> Os campos seguintes estão disponíveis no Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition e poderão não estar disponíveis para a configuração do utilizador. Se estes campos não estiverem disponíveis, contacte o administrador da empresa.	
Aprovação jurídica	Indica que a solução recebeu aprovação jurídica.
Aprovação de marketing	Indica que a solução recebeu aprovação de marketing.
Ativo com vários ficheiros	Indica que a solução consiste em vários ficheiros digitais. Uma determinada imagem da solução poderá consistir em ficheiros separados de fotografia, logotipos e outros componentes com uma imagem maior.
Data de expiração	A data após a qual este conteúdo não pode ser utilizado no Personalized Content Delivery (PCD). Utilize o ícone de calendário para selecionar a data de validade.
Data de Release	A data após a qual este conteúdo pode ser utilizado no PCD. Utilize o ícone de calendário para selecionar a data de lançamento.
Estado da verificação	Indica se a solução pode ser apresentada corretamente. Quando os utilizadores carregam ficheiros de gráfico ou multimédia, testam os mesmos para garantir que

Campo	Descrição
	são apresentados corretamente e definem o estado da verificação como Com êxito. Os valores são: Não verificado, Com êxito ou Falhou.
Tipo de anexo do PCD	Indica o tipo de ficheiro gráfico ou multimédia 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 mais pequena e comprimida de um registo de mensagem maior.</li></ul>
Imagem de miniatura relacionada	O nome de outro registo de solução que fornece uma versão de miniatura pequena da solução da mensagem principal. Cada solução do tipo Mensagem tem de ter uma solução correspondente do tipo Miniatura.
Método de distribuição	Selecione Publicar para distribuir automaticamente o conteúdo pelos utilizadores remotos. A distribuição baseia-se nas permissões dos utilizadores.
<b>NOTA:</b> Por predefinição, os campos seguintes estão disponíveis para todas as edições do Oracle CRM On Demand.	
Perguntas frequentes	Perguntas frequentes sobre a solução.
Detalhes da solução	Informações adicionais acerca da solução.

# 7

## Redes sociais

---

O Oracle CRM On Demand permite trabalhar com ferramentas de rede social, tais como, Oracle Social Engagement and Monitoring de modo a que possa cativar os clientes através da rede social.

### Acerca do Oracle Social Engagement and Monitoring

O Oracle Social Engagement and Monitoring é uma aplicação em separado que monitoriza os locais de redes sociais para obter comentários sobre a sua empresa, para ajudá-lo a responder de forma adequada a esses tipos de comentário. Quando um utilizador do Oracle Social Engagement and Monitoring deteta um comentário que contém um problema ou reclamação que é necessário processar através de um pedido de assistência no Oracle CRM On Demand, o utilizador pode enviar detalhes do comentário diretamente a partir 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 registo de rede social para o problema que inclui um URL para a publicação, o nome do autor da publicação e o nome da comunidade social onde se encontra a publicação.
- O Oracle CRM On Demand cria um registo de perfil social (se ainda não existir) para o autor da publicação. Se for possível, o Oracle CRM On Demand associa o perfil social a um contacto existente no Oracle CRM On Demand.
- Oracle CRM On Demand cria um registo de pedido de assistência e um registo de atividade para resolver o problema.

Deste modo, um representante do serviço de apoio a clientes pode acompanhar o pedido de assistência e resolver o problema.

Para ativar as funcionalidades do pedido de assistência, o administrador da empresa tem de acrescentar os campos de Oracle Social Engagement and Monitoring à disposição da página do pedido de assistência da sua função. Para mais informações sobre os campos específicos de redes sociais, consulte [Campos de pedido de assistência \(na página 433\)](#). Para mais informações sobre como adicionar campos a uma página, consulte Personalizar disposições de páginas estáticas (consultar [Customizing Static Page Layouts](#) na página 1363).

#### Tópicos Relacionados

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas sobre redes sociais e perfis sociais:

- [Redes Sociais \(na página 445\)](#)
- [Perfis das Redes Sociais \(na página 448\)](#)

### Redes sociais

Utilize as páginas Rede social para registar informações sobre as publicações de redes sociais dos seus contactos.

#### Tópicos Relacionados

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas sobre redes sociais:

- [Trabalhar com a Página principal de redes sociais \(na página 446\)](#)
- [Gerir redes sociais \(na página 447\)](#)
- Campos das Redes Sociais (consultar [Campos de redes sociais](#) na página 447)
- [Acerca do Oracle Social Engagement and Monitoring \(na página 445\)](#)

## Trabalhar com a Página principal de redes sociais

A Página principal de redes sociais é o ponto de partida para gerir registos de redes sociais.

**NOTA:** O administrador da empresa pode personalizar a disposição da Página principal de rede social. Além disso, se a função de utilizador incluir o privilégio Personalizar páginas principais, poderá adicionar secções à página e remover secções da página.

### Criar um registo de rede social

Para criar um registo de rede social, clique no botão Novo na secção Redes sociais modificadas recentemente da Página principal de redes sociais.

### Trabalhar com Listas de redes sociais

A secção Listas de redes sociais mostra um número de listas filtradas. As listas filtradas são subconjuntos ou grupos de registos que lhe permitem limitar o número de registos com os quais se trabalha de cada vez. O Oracle CRM On Demand é fornecido com um conjunto de listas padrão. Todas as listas padrão são públicas. O utilizador e respetivos gestores podem criar listas adicionais com base em diferentes critérios.

A seguinte tabela descreve as listas padrão para as redes sociais.

Lista de redes sociais	Filtros
Todas as redes sociais	Todos os registos de redes sociais para os quais tem visibilidade.
Redes sociais modificadas recentemente	Todos os registos de redes sociais para os quais tem visibilidade, ordenados pela data de modificação.

Para visualizar uma lista, clique no nome da lista.

Para criar uma nova lista, clique em Novo. Para obter mais informações sobre como criar listas, consulte Criar e refinar listas (consultar [Creating and Refining Lists](#) na página 140).

Para rever todas as listas disponíveis, crie uma nova lista ou visualize, edite ou elimine uma lista existente, clicando em Gerir listas. A página Gerir listas também inclui as listas padrão fornecidas com o Oracle CRM On Demand. Estas listas são só de visualização. Por isso, não podem ser editadas ou eliminadas.

### Ver registos de redes sociais modificados recentemente

A secção Redes sociais modificadas recentemente mostra os registos de redes sociais que foram modificados mais recentemente.

Clique em Mostrar lista completa para expandir a lista.

### Adicionar secções à Página principal de redes sociais

Se a função de utilizador incluir o privilégio Personalizar páginas principais, poderá adicionar secções adicionais à Página principal de redes sociais. O administrador da empresa pode disponibilizar secções para apresentação na Página principal de redes sociais.

### *Para adicionar secções à Página principal de redes sociais*

- 1 Na Página principal de redes sociais, clique em Editar disposição.
- 2 Na página Disposição da página principal de redes sociais, clique nas setas para adicionar ou remover secções e organizar as secções na página. Clique em Gravar.

### Tópicos Relacionados

Consulte os tópicos seguintes para obter informações relacionadas sobre registos de redes sociais:

- [Redes Sociais \(na página 445\)](#)
- [Campos das Redes Sociais \(consultar \[Campos de redes sociais\]\(#\) na página 447\)](#)
- [Acerca do Oracle Social Engagement and Monitoring \(na página 445\)](#)

## Gerir redes sociais

Para procedimentos passo a passo comuns a muitos tipos de registo, consulte:

- [Criar registos \(na página 54\)](#)
- [Atualizar Detalhes do Registo \(na página 123\)](#)
- [Ligar registos ao registo selecionado \(consultar \[Linking Records to Your Selected Record\]\(#\) na página 126\)](#)
- [Trabalhar com listas \(na página 134\)](#)

**NOTA:** Os administradores de empresas podem personalizar o Oracle CRM On Demand de várias formas, tal como alterar os nomes dos tipos de registo, campos e opções nas listas. Assim, as informações visualizadas poderão ser diferentes das informações padrão descritas na ajuda online.

Por outro lado, dependendo do nível de acesso que tiver, poderá não conseguir executar todos os procedimentos descritos na lista anterior.

### Tópicos Relacionados

Consulte os tópicos seguintes para obter informações relacionadas sobre registos de redes sociais:

- [Redes Sociais \(na página 445\)](#)
- [Trabalhar com a Página principal de redes sociais \(na página 446\)](#)
- [Campos das Redes Sociais \(consultar \[Campos de redes sociais\]\(#\) na página 447\)](#)

## Campos de redes sociais

A página Edição da rede social mostra o conjunto completo de campos de um registo de rede social.

**SUGESTÃO:** Também pode editar registos de redes sociais nas páginas [Lista de redes sociais](#) e [Detalhe da rede social](#). Para obter mais informações sobre como atualizar registos, consulte [Atualizar detalhes do registo](#).

**NOTA:** Os administradores de empresas podem personalizar o Oracle CRM On Demand de várias formas, tal como alterar os nomes dos tipos de registo, campos e opções nas listas. Assim, as informações visualizadas poderão ser diferentes das informações padrão descritas na ajuda online.

A seguinte tabela fornece informações sobre alguns campos de redes sociais.

Campo	Descrição
Autor	O nome de utilizador exclusivo do contacto num local específico de redes sociais, por exemplo, Facebook ou Twitter, que publicou uma mensagem.
Comunidade	O nome do local da rede social, tal como o Facebook ou Twitter, associado a este contacto. Este campo de texto tem um limite máximo de 255 caracteres.

Campo	Descrição
ID da mensagem da rede	Um identificador para identificar exclusivamente a mensagem no local da rede social. Este campo de texto tem um limite máximo de 255 caracteres.
Ligação Publicar	Um URL exclusivo para a publicação no local da rede social.
ID exclusivo	Um identificador para identificar exclusivamente o registo de rede social. Este campo de texto tem um limite máximo de 255 caracteres.
Criado	O autor do registo de rede social e a data e hora em que foi criado.
Modificado	A última pessoa a modificar o registo de rede social e a data e hora em que foi modificado.

### Tópicos Relacionados

Consulte os tópicos seguintes para obter informações relacionadas sobre registos de redes sociais:

- [Redes Sociais \(na página 445\)](#)
- [Trabalhar com a Página principal de redes sociais \(na página 446\)](#)
- [Acerca do Oracle Social Engagement and Monitoring \(na página 445\)](#)

## Perfis das Redes Sociais

Utilize as páginas Perfil social para registar informações sobre os perfis de contactos que participam em interações de redes sociais. O Oracle CRM On Demand cria um perfil social para um contacto quando Oracle Social Engagement and Monitoring deteta uma publicação de rede social que necessita de ser processada. Para mais informações, consulte [Acerca do Oracle Social Engagement and Monitoring \(na página 445\)](#).

### Tópicos Relacionados

Consulte os tópicos seguintes para obter informações relacionadas sobre perfis sociais:

- [Trabalhar com a Página principal de perfil social \(na página 448\)](#)
- [Gerir perfis sociais \(na página 449\)](#)
- [Campos de Perfis das Redes Sociais \(consultar \[Campos de perfis sociais\]\(#\) na página 450\)](#)
- [Acerca do Oracle Social Engagement and Monitoring \(na página 445\)](#)

## Trabalhar com a Página principal de perfil social

A Página principal de perfil social é o ponto de partida para gerir perfis sociais.

**NOTA:** O administrador da empresa pode personalizar a disposição da Página principal de perfil social. Além disso, se a função de utilizador incluir o privilégio Personalizar páginas principais, poderá adicionar secções à página e remover secções da página.

### Criar um registo de perfil social

Para criar um registo de perfil social, clique no botão Novo na secção Perfis sociais modificados recentemente da Página principal de perfil social.

## Trabalhar com Listas de perfis sociais

A secção Listas de perfis sociais mostra um número de listas filtradas. As listas filtradas são subconjuntos ou grupos de registos que lhe permitem limitar o número de registos com os quais se trabalha de cada vez. O Oracle CRM On Demand é fornecido com um conjunto de listas padrão. Todas as listas padrão são públicas. O utilizador e respetivos gestores podem criar listas adicionais com base em diferentes critérios.

A seguinte tabela descreve as listas padrão para os perfis sociais.

Lista de perfis sociais	Filtros
Todos os perfis sociais	Todos os perfis sociais para os quais tem visibilidade.
Perfis sociais modificados recentemente	Todos os perfis sociais para os quais tem visibilidade, ordenados pela data de modificação.

Para visualizar uma lista, clique no nome da lista.

Para criar uma nova lista, clique em Novo. Para obter mais informações sobre como criar listas, consulte Criar e refinar listas (consultar [Creating and Refining Lists](#) na página 140).

Para rever todas as listas disponíveis, crie uma nova lista ou visualize, edite ou elimine uma lista existente, clicando em Gerir listas. A página Gerir listas também inclui as listas padrão fornecidas com o Oracle CRM On Demand. Estas listas são só de visualização. Por isso, não podem ser editadas ou eliminadas.

### Ver perfis sociais modificados recentemente

A secção Perfis sociais modificados recentemente mostra os perfis sociais que foram modificados mais recentemente.

Clique em Mostrar lista completa para expandir a lista.

### Adicionar secções à Página principal de perfil social

Se a função de utilizador incluir o privilégio Personalizar páginas principais, poderá adicionar secções de relatórios adicionais à Página principal de perfil social. O administrador da empresa pode disponibilizar secções do relatório para apresentação na Página principal de perfil social.

#### ***Para adicionar secções à Página principal de perfil social***

- 1 Na Página principal de perfil social, clique em Editar disposição.
- 2 Na página Disposição da página principal de perfil social, clique nas setas para adicionar ou remover secções e organizar as secções na página. Clique em Gravar.

### Tópicos Relacionados

Consulte os tópicos seguintes para obter informações relacionadas sobre perfis sociais:

- [Perfis das Redes Sociais \(na página 448\)](#)
- [Campos de Perfis das Redes Sociais \(consultar \[Campos de perfis sociais\]\(#\) na página 450\)](#)
- [Acerca do Oracle Social Engagement and Monitoring \(na página 445\)](#)

## Gerir perfis sociais

Para procedimentos passo a passo comuns a muitos tipos de registo, consulte:

- [Criar registos \(na página 54\)](#)

- [Atualizar Detalhes do Registo \(na página 123\)](#)
- [Ligar registos ao registo seleccionado \(consultar \[Linking Records to Your Selected Record\]\(#\) na página 126\)](#)
- [Trabalhar com listas \(na página 134\)](#)

**NOTA:** Os administradores de empresas podem personalizar o Oracle CRM On Demand de várias formas, tal como alterar os nomes dos tipos de registo, campos e opções nas listas. Assim, as informações visualizadas poderão ser diferentes das informações padrão descritas na ajuda online.

Por outro lado, dependendo do nível de acesso que tiver, poderá não conseguir executar todos os procedimentos descritos na lista anterior.

### Tópicos Relacionados

Consulte os tópicos seguintes para obter informações relacionadas sobre perfis sociais:

- [Perfis das Redes Sociais \(na página 448\)](#)
- [Trabalhar com a Página principal de perfil social \(na página 448\)](#)
- [Campos de Perfis das Redes Sociais \(consultar \[Campos de perfis sociais\]\(#\) na página 450\)](#)
- [Acerca do Oracle Social Engagement and Monitoring \(na página 445\)](#)

### Campos de perfis sociais

A página Edição do perfil social mostra o conjunto completo de campos de um perfil social.

**SUGESTÃO:** Também pode editar perfis sociais na página [Lista de perfis sociais](#) e na página [Detalhe do perfil social](#). Para obter mais informações sobre como atualizar registos, consulte [Atualizar detalhes do registo](#).

**NOTA:** Os administradores de empresas podem personalizar o Oracle CRM On Demand de várias formas, tal como alterar os nomes dos tipos de registo, campos e opções nas listas. Assim, as informações visualizadas poderão ser diferentes das informações padrão descritas na ajuda online.

A seguinte tabela fornece informações sobre alguns campos de perfis sociais.

Campo	Descrição
Autor	O nome de utilizador exclusivo do contacto num local específico de redes sociais, por exemplo, Facebook ou Twitter, que publicou uma mensagem.
Comunidade	O local da rede social, tal como o Facebook ou Twitter, em que o contacto foi observado. Este campo de texto tem um limite máximo de 255 caracteres.
ID do autor da rede	Um identificador para identificar exclusivamente o autor no local da rede social. Este campo de texto tem um limite máximo de 100 caracteres.
Ativo	Indica se este perfil social está ativo.
Contacto	Um contacto existente no Oracle CRM On Demand.
Criado	A pessoa que criou o registo de perfil social e a data e hora em que foi criado.

Campo	Descrição
Modificado	A última pessoa a modificar o registo de perfil social e a data e hora em que foi modificado.

### Tópicos Relacionados

Consulte os tópicos seguintes para obter informações relacionadas sobre perfis sociais:

- [Perfis das Redes Sociais \(na página 448\)](#)
- [Trabalhar com a Página principal de perfil social \(na página 448\)](#)
- [Acerca do Oracle Social Engagement and Monitoring \(na página 445\)](#)

## Acerca do Oracle Social Network

O Oracle Social Network é uma rede segura e privada que fornece uma gama de ferramentas sociais para recolha e partilha de informações empresariais. Se a empresa utilizar o Oracle Social Network, o administrador pode integrar o Oracle Social Network no Oracle CRM On Demand. Depois do Oracle Social Network ser integrado no Oracle CRM On Demand, pode partilhar informações a partir de registos de determinados tipos de registo do Oracle CRM On Demand como objetos sociais no Oracle Social Network. Para mais informações sobre objetos sociais, consulte a documentação de ajuda do Oracle Social Network.

Dependendo da forma como o administrador configura a integração no Oracle Social Network, poderá partilhar registos dos seguintes tipos de registo:

- Conta
- Oportunidade
- Pedido de assistência

O administrador determina que campos dos registos são apresentados no objeto social no Oracle Social Network. Pode ser apresentado um número máximo de 10 campos de um registo num objeto social. Se a secção de informações relacionadas Social estiver disponível na disposição da página Detalhes para um tipo de registo, pode executar o seguinte procedimento para qualquer registo desse tipo a partir da página Detalhes do registo no Oracle CRM On Demand, desde que tenha os direitos de acesso necessários para o registo:

- Partilhe o registo no Oracle Social Network, se o registo ainda não tiver sido partilhado. No Oracle Social Network, pode adicionar outros utilizadores no Oracle Social Network como membros do objeto social. Depois de partilhar um registo no Oracle Social Network, pode ver o mural do objeto social no Oracle Social Network, na secção Social da página Detalhes do registo no Oracle CRM On Demand.
- Adira ao objeto social, se outro utilizador já tiver partilhado o registo no Oracle Social Network. Depois de aderir ao objeto social no Oracle Social Network, pode ver o mural do objeto social no Oracle Social Network, na secção Social da página Detalhes do registo no Oracle CRM On Demand.
- Publique atualizações no objeto social no Oracle Social Network, se for membro do objeto social no Oracle Social Network. Quando atualiza os campos num registo no Oracle CRM On Demand que são apresentados no objeto social no Oracle Social Network, pode publicar as atualizações ao objeto social no Oracle Social Network, de forma a que as informações no Oracle Social Network sejam mantidas atualizadas.
- Aceda às conversas sobre o objeto social no Oracle Social Network, se for membro do objeto social. Quando clica numa ligação ou botão na applet da Internet do Oracle Social Network, na secção Social, o Oracle Social Network abre numa janela do navegador em separado e pode utilizar todas as funcionalidades disponíveis ao utilizador no Oracle Social Network.

Por exemplo, se for membro da equipa de uma oportunidade no Oracle CRM On Demand pode executar o seguinte procedimento:

- No Oracle CRM On Demand, partilhe a oportunidade como um objeto social no Oracle Social Network.

- No Oracle Social Network, adicione os outros membros da equipa da oportunidade ao novo objeto social. Também pode adicionar outros utilizadores do Oracle Social Network ao objeto social, mesmo que os utilizadores do Oracle Social Network não sejam utilizadores do Oracle CRM On Demand.

O utilizador e os outros membros do objeto social podem começar e participar em conversas sobre o objeto social para a oportunidade no Oracle Social Network.

### Tópicos Relacionados

Consulte o tópico seguinte para obter informações relacionadas:

- [Trabalhar com Oracle Social Network \(na página 452\)](#)

## Trabalhar com Oracle Social Network

Este tópico descreve como:

- Partilhar um registo do Oracle CRM On Demand no Oracle Social Network.
- Aderir a um objeto social no Oracle Social Network a partir de uma página de detalhes do registo no Oracle CRM On Demand.
- Publicar atualizações aos campos num objeto social no Oracle Social Network.
- Aceder a todas as conversas de que faz parte no Oracle Social Network.

**Antes de começar.** Para executar as tarefas descritas neste tópico, tem de ter o privilégio Integração do Oracle Social Network na função do utilizador no Oracle CRM On Demand. Para permitir a partilha e atualização de registos no Oracle Social Network, o administrador tem de disponibilizar a secção de informações relacionadas Social na disposição da página Detalhes para o tipo de registo na função do utilizador. Para permitir o acesso a todas as conversas de que faz parte no Oracle Social Network, o administrador da empresa tem de disponibilizar o separador da Internet Social na função do utilizador.

**NOTA:** Um registo pode ser partilhado apenas uma vez no Oracle Social Network. Depois de um utilizador partilhar um registo no Oracle Social Network o botão Partilhar deixa de estar disponível na secção Social da página Detalhes do registo no Oracle CRM On Demand. Em vez disso, vê o botão Aderir ou o botão Atualizar. Se ainda não for membro do objeto social no Oracle Social Network vê o botão Aderir. Se já for membro do objeto social no Oracle Social Network vê o botão Atualizar.

### ***Para partilhar um registo no Oracle Social Network***

- 1 No Oracle CRM On Demand, localize o registo que pretende partilhar.  
Para obter instruções sobre como localizar registos, consulte [Localizar registos \(na página 79\)](#).
- 2 Abra o registo na página Detalhes e desloque-se para a secção Social da página.
- 3 Na barra de título da secção Social da página, clique em Partilhar.

### ***Para aderir ao objeto social para um registo partilhado no Oracle Social Network***

- 1 No Oracle CRM On Demand, na página Detalhes do registo, desloque-se para a secção Social da página.
- 2 Na barra de título da secção Social da página, clique em Aderir.

### ***Para publicar atualizações aos campos num objeto social no Oracle Social Network***

- 1 No Oracle CRM On Demand, na página Detalhes do registo, desloque-se para a secção Social da página.
- 2 Na barra de título da secção Social da página, clique em Atualizar.

### ***Para aceder a todas as conversas de que faz parte no Oracle Social Network***

- Clique no separador Social.

### **Tópicos Relacionados**

Consulte o tópico seguinte para obter informações relacionadas:

- [Acerca do Oracle Social Network \(na página 451\)](#)



# 8

## Partner Relationship Management e High Tech

---

O Oracle CRM On Demand fornece os seguintes tipos de registo para o Partner Relationship Management (PRM):

- **Parceiros.** Utilize estas páginas para gerir informações sobre as empresas ou contactos nas empresas externas que vendem ou prestam assistência de produtos pertencentes à sua empresa.
- **Programas de parceiros.** Utilize estas páginas para controlar os requisitos e os benefícios para as empresas que fazem parte dos programas parceiros da sua empresa.
- **Candidaturas.** Utilize estas páginas para gerir as candidaturas de parceiros novos ou existentes para a parceria com a empresa proprietária da marca.
- **Registos de negócio.** Utilize estas páginas para gerir os registos do negócio que permitem que os parceiros solicitem direitos exclusivos para uma oportunidade à empresa proprietária da marca.
- **Pedidos de FDM.** Utilize estas páginas para gerir os pedidos de fundos de desenvolvimento de marketing (FDM) para fundos monetários fornecidos pelo departamento de marketing ou de vendas de um fabricante. Os pedidos de FDM ajudam um parceiro a vender os respetivos produtos ou a comercializar a marca do fabricante.
- **Pedidos de PE.** Utilize estas páginas para gerir os pedidos de cálculo de preços especial (PE) de parceiros para um ajuste de preço de um produto.
- **Fundos.** Utilize estas páginas para gerir pedidos de fundos, créditos e aprovações.
- **Formação e certificação (F&C).** Utilize estas páginas para criar reconhecimento entre a comunidade de parceiros sobre os cursos de formação e programas oferecidos para os produtos e serviços da empresa proprietária da marca. A F&C também ajuda a controlar as aptidões e competências das empresas parceiras e respetivos funcionários. Os tipos de registo F&C são:
  - Cursos
  - Exames
  - Certificações
  - Acreditações

**Nota:** Todos estes tipos de registo só estão disponíveis com o Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition. O tipo de registo Fundos também está disponível com o Oracle CRM On Demand High Tech Edition.

### Gerir PRM e Tecnologia de ponta

Para mais informações sobre a gestão e configuração do Partner Relationship Management (PRM), consulte *Oracle CRM On Demand for Partner Relationship Management Configuration Guide*.

## Parceiros

Utilize as páginas do Parceiro para controlar as empresas do parceiro e respetivos membros, criar contas de parceiro no Oracle CRM On Demand, para suportar utilizadores parceiros, e definir os níveis apropriados de acesso ao Oracle CRM On Demand e a visibilidade dos dados para conta de parceiro.

### Acerca de parceiros

O separador Parceiro representa qualquer empresa externa que venda ou preste assistência a produtos pertencentes ao proprietário da marca.

As páginas do Parceiro no Oracle CRM On Demand permitem-lhe definir as informações empresariais 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, morada, números de telefone, número de fax, Web site, receitas anuais, número de funcionários, mercado, indústria, descrição do negócio e assim sucessivamente.

### Acerca de contas de parceiros

Uma *conta de parceiro* do PRM, também conhecida como conta de parceiro gerida, é um parceiro com utilizadores no Oracle CRM On Demand. Uma conta de parceiro não gerida não tem utilizadores no Oracle CRM On Demand. Uma conta de parceiro do PRM encontra-se presente no separador Conta e no separador Parceiro e tem os seguintes atributos:

- Trata-se de uma conta com o tipo definido como Parceiro.
- O valor do sinalizador de parceiro gerido está definido como S.
- O estado da organização do parceiro está definido como Ativa.

Para as organizações que são contas, a quem os representantes de vendas, vendem e Parceiros do PRM, tem de criar dois registos: um registo de conta e um registo de parceiro.

O tipo de registo de parceiro é uma subclasse do tipo de registo de conta, pelo que os campos personalizados que são adicionados ao tipo de registo de conta também estão disponíveis para o tipo de registo de parceiro. No entanto, o contrário não se verifica: os campos personalizados adicionados ao tipo de registo de parceiro não estão disponíveis para o tipo de registo de conta.

De forma geral, mantenha os atributos específicos do parceiro no separador Parceiros e os atributos específicos da conta, que não estão relacionados com a parceria, no separador Contas. No entanto, poderá por vezes pretender ter um atributo específico do parceiro disponível no separador Contas. Neste caso, pode adicionar atributos personalizados ao tipo de registo de conta. Estes atributos tornam-se automaticamente parte do tipo de registo Parceiro.

Quando visualiza a conta de parceiro no separador Contas, pode ver o campo Tipo de conta definido como Parceiro. Quando visualiza uma conta de parceiro no separador Parceiros, o campo Tipo de conta não é apresentado, porque o único valor que uma conta de parceiro pode ter é Parceiro.

**NOTA:** Enquanto o estado da organização do parceiro está definido como Ativa, o tipo de uma conta de parceiro tem de estar definido como Parceiro.

## Trabalhar com a Página principal de parceiros

A Página principal Parceiros é o ponto de partida para gerir parceiros.

**NOTA:** O administrador da empresa pode personalizar a disposição da Página principal Parceiros. Além disso, se a função de utilizador incluir o privilégio Personalizar Páginas Principais, poderá acrescentar secções à página e retirar secções da página.

### Criar um conta de parceiro

Pode criar uma conta de parceiro clicando no botão Novo na secção Parceiros recentemente modificados. Para obter mais informações sobre como criar parceiros, consulte [Criar registos \(na página 54\)](#) e Campos do parceiro (consultar [Campos de parceiro](#) na página 460).

**SUGESTÃO:** Pode indicar hierarquias de parceiros, como uma empresa que é subsidiária de outra empresa através da seleção das contas principais. Para obter mais informações sobre hierarquias de parceiros, consulte [Especificar contas principais \(na página 293\)](#).

### Trabalhar com listas de parceiros

A secção Listas de parceiros mostra várias listas. O Oracle CRM On Demand é fornecido com um conjunto de listas padrão. Todas as listas padrão são públicas. O utilizador e respetivos gestores podem criar listas adicionais com base em diferentes critérios.

A tabela seguinte descreve as listas padrão de parceiros.

Lista de parceiros	Descrição
Todos os parceiros	Filtra todos os parceiros para os quais tem visibilidade, independentemente do proprietário.
Os meus parceiros	Parceiros com o nome do utilizador no campo Proprietário.
Parceiros recentemente criados	Todos os parceiros, ordenados pela data de criação.
Parceiros recentemente modificados	Todos os parceiros, ordenados pela data de modificação.

Para visualizar uma lista, clique no nome da lista.

Para criar uma nova lista, clique em Novo. Para obter mais informações sobre como criar listas, consulte [Criar e refinar listas \(consultar Creating and Refining Lists na página 140\)](#).

Para rever todas as listas disponíveis, crie uma nova lista ou visualize, edite ou elimine uma lista existente, clicando em Gerir listas. A página Gerir listas também inclui as listas padrão fornecidas com o Oracle CRM On Demand. Estas listas são só de visualização. Por isso, não podem ser editadas ou eliminadas.

### Visualizar parceiros recentemente modificados

A secção Parceiros recentemente modificados mostra os parceiros que o utilizador modificou mais recentemente.

Para expandir a lista, clique na ligação Mostrar lista completa.

### Adicionar secções à Página principal de parceiros

Se a função de utilizador incluir o privilégio Personalizar páginas principais, poderá adicionar algumas ou todas as secções que se seguem à página principal Parceiros:

- Todos os parceiros ativos
- Todos os parceiros inativos
- Parceiros recentemente criados
- Parceiros recentemente modificados
- Uma ou mais secções de relatórios (o administrador da empresa pode disponibilizar as secções de relatórios na Página principal Parceiros)

### Para adicionar secções à Página principal Parceiros

- 1 Na Página principal Parceiros, clique em Editar disposição.

- 2 Na página Disposição da Página principal Parceiros, clique nas setas para adicionar ou remover secções e para organizar as secções na página.
- 3 Clique em Gravar.

## Gerir contas de parceiros

Para gerir contas de parceiros, execute as seguintes tarefas:

- [Ativar e desativar contas de parceiros \(na página 458\)](#)
- [Pesquisar contas de parceiros \(consultar \[Pesquisar contas do parceiro\]\(#\) na página 459\)](#)
- [Eliminar contas de parceiros \(na página 459\)](#)

Para procedimentos passo a passo comuns a muitos tipos de registo, consulte:

- [Criar registos \(na página 54\)](#)
- [Atualizar Detalhes do Registo \(na página 123\)](#)
- [Ligar registos ao registo selecionado \(consultar \[Linking Records to Your Selected Record\]\(#\) na página 126\)](#)
- [Trabalhar com listas \(na página 134\)](#)
- [Controlar parceiros e concorrentes de contas \(na página 298\)](#)
- [Controlar relações entre contas \(na página 294\)](#)
- [Adicionar notas \(na página 170\)](#)
- [Anexar ficheiros e URLs a registos \(na página 176\)](#)
- [Ver pistas de auditoria para registos \(consultar \[Viewing Audit Trails for Records\]\(#\) na página 189\)](#)

**NOTA:** Quando cria uma conta de parceiro e define o campo Estado da Organização do Parceiro na conta com o estado Ativo, um livro é automaticamente criado para a conta do parceiro. O nome do livro gerado automaticamente inclui o nome da conta do parceiro. Quando um utilizador é acrescentado à organização do parceiro, ou seja, quando a conta do parceiro estiver selecionada no campo Organização do Parceiro no registo do utilizador, o utilizador é também associado ao livro criado automaticamente para a conta do parceiro. Se a organização do parceiro do utilizador for alterada posteriormente para uma organização do parceiro diferente, o utilizador é retirado automaticamente do livro do parceiro para a organização de parceiro antiga e acrescentado ao livro de parceiro correto para a nova organização do parceiro.

**NOTA:** Os administradores de empresas podem personalizar o Oracle CRM On Demand de várias formas, tal como alterar os nomes dos tipos de registo, campos e opções nas listas. Assim, as informações visualizadas poderão ser diferentes das informações padrão descritas na ajuda online.

Por outro lado, dependendo do nível de acesso que tiver, poderá não conseguir executar todos os procedimentos descritos na lista anterior.

### Ativar e desativar contas de parceiros

Se uma parceria tiver sido suspensa ou terminada, pode desativar a conta desse parceiro. Se desativar a conta do parceiro, pode permitir que permaneça no Oracle CRM On Demand para que seja ativada novamente mais tarde.

#### *Para ativar ou desativar uma conta do parceiro*

- 1 Navegue para a página Editar parceiro.
- 2 Na lista Estado da organização do parceiro, selecione Ativa para ativar a conta do parceiro ou selecione Inativa para desativar a conta do parceiro.
- 3 Clique em Gravar.

**NOTA:** A desativação de uma conta do parceiro não permite alterar o valor do Tipo de conta a partir do separador Contas ou eliminar a conta a partir do separador Contas. Se uma conta estiver ativa, não é possível eliminar ou alterar o respetivo valor do Tipo de conta a partir do separador Contas.

## Procurar contas para contas do parceiro

No Oracle CRM On Demand pode converter contas em contas do parceiro se os níveis de acesso permitirem.

**Antes de começar.** O administrador da empresa deve ter adicionado a caixa de verificação Parceiro gerido à página de detalhes.

### *Para converter uma conta numa conta do parceiro*

- 1 Na lista da conta, selecione a conta que pretende converter numa conta do parceiro.
- 2 Na página Detalhes da conta, clique em Editar.
- 3 Na página de Editar conta, altere o tipo de conta para Parceiro.
- 4 Selecione a caixa de verificação Parceiro gerido e, em seguida, clique em Gravar.

**NOTA:** Se o tipo de registo Parceiro for configurado no modo de utilizador da propriedade do registo, quando concluir esta tarefa, o nome do campo Proprietário é alterado automaticamente para o nome do utilizador que efetua a conversão e o novo parceiro é adicionado à equipa do parceiro do proprietário.

### *Para garantir que uma conta do parceiro não pode reverter para uma conta normal*

- 1 Navegue para a Lista de parceiros no separador Parceiro e selecione a conta do parceiro.
- 2 Na página Detalhes do parceiro, clique em Editar.
- 3 Na página de Editar parceiro, altere o estado da organização do parceiro para Ativo.  
Depois de definir o estado como Ativo, a conta do parceiro não pode ser alterada para uma conta normal.

## Pesquisar contas do parceiro

Pode pesquisar contas do parceiro utilizando a funcionalidade Pesquisa avançada na barra de ação. Tem de especificar os seguintes critérios de pesquisa:

- Campo está definido como Tipo de conta
- Condição está definida como Igual a
- Valor do filtro está definido como Parceiro

Para pesquisar contas do parceiro do PRM (contas do parceiro geridas), tem de especificar os critérios de pesquisa na lista anterior e tem de definir os seguintes critérios de pesquisa:

- Campo está definido como Sinalizador de parceiro gerido.
- A condição está definida como Igual a.
- O valor do filtro está definido como Y.

Para mais informações sobre como pesquisar registos, consulte: Pesquisar registos (consultar [Localizar registos](#) na página 79).

## Eliminar contas de parceiros

Uma vez que as contas de parceiros também podem ser utilizadas como contas, as contas de parceiros poderão estar associadas a oportunidades bem como a outros registos. A eliminação de uma conta do parceiro poderá gerar erros devido a estas associações.

Uma vez que as contas também podem ser utilizadas como contas de parceiros, a eliminação de uma conta com um tipo de conta Parceiro a partir do separador Contas também poderá gerar erros. Como resultado, não é possível eliminar contas de parceiros a partir do separador Parceiros. Só é possível desativar contas de parceiros. Se a conta não tiver qualquer outra utilização e o utilizador pretender eliminá-la, é possível eliminar a conta do parceiro inativa a partir do separador Contas.

Quando eliminar uma conta do tipo parceiro a partir do separador Contas, o Oracle CRM On Demand verifica se o estado da organização do parceiro é Inativa, o qual impede a eliminação accidental de um registo de parceiro ativo. Para obter informações sobre como eliminar e restaurar registos, consulte [Eliminar e restaurar registos \(na página 186\)](#).

## Campos de parceiro

Utilize a página Editar parceiro para adicionar um parceiro ou atualizar detalhes de um parceiro existente. A página Editar parceiro mostra o conjunto completo de campos para um parceiro.

**SUGESTÃO:** Também pode editar parceiros na página Lista de parceiros e na página Detalhes do parceiro. Para obter mais informações sobre a atualização de registos, consulte [Atualizar detalhes do registo \(na página 123\)](#).

**NOTA:** Os administradores de empresas podem personalizar o Oracle CRM On Demand de várias formas, tal como alterar os nomes dos tipos de registo, campos e opções nas listas. Assim, as informações visualizadas poderão ser diferentes das informações padrão descritas na ajuda online.

A tabela seguinte fornece informações adicionais sobre alguns campos.

Campo	Descrição
<b>Informações chave do parceiro</b>	
Nome do parceiro	O nome do parceiro. Para evitar a duplicação de registos, certifique-se de que segue as convenções de nomenclatura definidas pela sua empresa no que se refere a abreviaturas, utilização de maiúsculas e minúsculas e assim sucessivamente.
Tipo de parceiro principal	Selecione o tipo de parceiro que pretende utilizar como principal para esta conta do parceiro.
Localização	O tipo de instalação utilizada pelo parceiro neste local, tal como Sede.
Estado da organização do parceiro	Indica se a conta do parceiro está ativa ou inativa.
Conta principal	O nome da empresa da qual o parceiro é um subsidiário.
N.º de telefone principal	O número de telefone principal utilizado para contactar o parceiro.
N.º de fax principal	O número de fax principal do parceiro.
Web site	Endereço URL do parceiro.
Lista de Preços	A lista de preços a que a conta de parceiro está associada. Normalmente, esta lista de preços é a que armazena o custo de compra do parceiro.

Campo	Descrição
<b>Informações adicionais</b>	
Moradas de faturação e expedição	<p>A seleção de um país determina os nomes dos restantes campos de morada, de acordo com a convenção de moradas de um país. É possível que o ecrã seja atualizado para apresentar os nomes dos campos.</p> <p><b>NOTA:</b> Se as moradas partilhadas estiverem configuradas para a empresa, as moradas para faturação e expedição serão só de leitura e os campos de morada serão alterados para cumprirem os requisitos das moradas partilhadas. Para obter mais informações sobre moradas partilhadas, consulte <a href="#">Moradas</a>.</p>
Proprietário	<p>A designação alternativa do proprietário do registo do parceiro.</p> <p>Normalmente, o proprietário de um registo pode atualizar o registo, transferi-lo para outro proprietário ou eliminá-lo. No entanto, o administrador da empresa pode ajustar os níveis de acesso para restringir ou expandir o acesso de um utilizador. Para reatribuir a propriedade de um registo do parceiro, terá de ter a definição do nível de acesso de Leitura/Edição para o registo.</p> <p>O valor no campo Proprietário afeta os registos incluídos nos relatórios executados pelo utilizador ou pelos respetivos gestores.</p> <p>Dependendo do modo de propriedade do registo que o administrador da empresa configure para o tipo de registo, poderá ver o campo Proprietário ou o campo Livro, ou ambos os campos na página Detalhes do registo, e um ou ambos os campos poderão estar em branco. Para obter mais informações sobre os modos de propriedade do registo, consulte <a href="#">Acerca de acesso a dados, partilha do registo e propriedade do registo (na página 50)</a>.</p>
Gestor de contas do canal	O gestor de contas do canal é responsável pela manutenção da relação entre os parceiros e a empresa detentora da marca. Os gestores de contas do canal são o contacto principal para o parceiro.
Número de utilizadores ativos	Isto é um campo calculado que determina o número atual de utilizadores ativos no Oracle CRM On Demand para o parceiro.
Número máximo de utilizadores	O número máximo de utilizadores que uma organização do parceiro pode ter. Um parceiro não pode ter mais utilizadores do que o número definido neste campo.
Número restante de utilizadores disponível	Isto é um campo calculado que é igual à diferença entre o campo Número máximo de utilizadores e o campo Número atual de utilizadores ativos. Quando o valor deste campo é 0 (zero), não pode adicionar mais utilizadores ativos ao Oracle CRM On Demand.
Descrição	Informações adicionais sobre o parceiro. Este campo tem um limite de 2.000 caracteres.

## Programas do Parceiro

Utilize as páginas Programa de parceiros para executar o seguinte:

- Gerir tipos e níveis diferentes de programas de parceiros.
- Especificar tipos diferentes de parceiros.
- Administrar afiliações no programa de parceiros.

Um *programa de parceiros* descreve os requisitos e benefícios do parceiro quando este é um membro do programa de parceiros. Os programas de parceiros foram concebidos para recrutar parceiros através da empresa proprietária da marca.

## Trabalhar com a Página principal Programas de parceiros

A Página principal Programas de parceiros é o ponto de partida para gerir programas de parceiros.

**NOTA:** O administrador da empresa pode personalizar a disposição da Página principal Programas de parceiros. Além disso, se a função de utilizador incluir o privilégio Personalizar páginas principais, pode adicionar secções à página e remover secções da página.

### Criar um programa de parceiros

Pode criar um programa de parceiros clicando no botão Novo, na secção Programas de parceiros recentemente modificados. Para obter mais informações, consulte [Criar programas de parceiros \(na página 464\)](#) e Campos do programa de parceiros (consultar [Campos de programa de parceiros](#) na página 467).

### Trabalhar com listas do programa de parceiros

A secção Listas do programa de parceiros mostra um número de listas. O Oracle CRM On Demand é fornecido com um conjunto de listas padrão. Todas as listas padrão são públicas. O utilizador e respetivos gestores podem criar listas adicionais com base em diferentes critérios.

A tabela que se segue descreve as listas padrão de programas de parceiros.

Lista de programas de parceiros	Descrição
Programas de parceiros recentemente criados	Filtra todos os programas de parceiros, ordenados pela data de criação.
Programas de parceiros recentemente modificados	Filtra todos os programas de parceiros, ordenados pela data de modificação.
Todos os programas do parceiro	Esta lista não está filtrada. Apresenta todos os programas de parceiros para os quais tem visibilidade, independentemente do proprietário do programa de parceiros.
Os meus programas do parceiro	Filtra programas de parceiros com o nome do utilizador no campo Proprietário.
Os meus programas de parceiros recentemente criados	Filtra programas de parceiros com o nome do utilizador no campo Proprietário, ordenados pela data de criação.
Os meus programas de parceiros recentemente modificados	Filtra programas de parceiros com o nome do utilizador no campo Proprietário, ordenados pela data de modificação.
Todos os programas de parceiros inativos	Filtra todos os programas de parceiros com o estado Inativo.

Lista de programas de parceiros	Descrição
Todos os programas de parceiros ativos	Filtra todos os programas de parceiros com o estado Ativo.

Para visualizar uma lista, clique no nome da lista.

Para criar uma nova lista, clique em Novo. Para obter mais informações sobre como criar listas, consulte Criar e refinar listas (consultar [Creating and Refining Lists](#) na página 140).

Para rever todas as listas disponíveis, crie uma nova lista ou visualize, edite ou elimine uma lista existente, clicando em Gerir listas. A página Gerir listas também inclui as listas padrão fornecidas com o Oracle CRM On Demand. Estas listas são só de visualização. Por isso, não podem ser editadas ou eliminadas.

### Visualizar programas de parceiros recentemente modificados

A secção Programas de parceiros recentemente modificados mostra os programas de parceiros modificados mais recentemente pelo utilizador.

Para expandir a lista, clique na ligação Mostrar lista completa.

### Adicionar secções à Página principal Programas de parceiros

Se a função de utilizador incluir o privilégio Personalizar páginas principais, pode adicionar algumas ou todas as secções que se seguem à Página principal Programas de parceiros:

- Todos os programas de parceiros ativos
- Todos os programas de parceiros inativos
- Programas de parceiros recentemente criados
- Programas de parceiros recentemente modificados
- Os meus programas de parceiros recentemente criados
- Os meus programas de parceiros recentemente modificados
- Uma ou mais secções de relatórios (o administrador da empresa pode disponibilizar as secções de relatórios na Página principal Programas de parceiros)

### Para adicionar secções à Página principal Programas de parceiros

- 1 Na Página principal Programas de parceiros, clique em Editar disposição.
- 2 Na página Disposição da Página principal Programas de parceiros, clique nas setas para adicionar ou remover secções e para organizar as secções na página.
- 3 Clique em Gravar.

## Gerir Programas de Parceiros

Para gerir programas de parceiros, execute as seguintes tarefas:

- [Criar Programas de Parceiros \(na página 464\)](#)
- [Gerir afiliações no programa de parceiros \(na página 464\)](#)
- [Apagar Programas de Parceiros \(na página 466\)](#)

Para procedimentos passo a passo comuns a muitos tipos de registo, consulte:

- [Criar registos \(na página 54\)](#)
- [Atualizar Detalhes do Registo \(na página 123\)](#)
- [Ligar registos ao registo seleccionado \(consultar \[Linking Records to Your Selected Record\]\(#\) na página 126\)](#)
- [Trabalhar com listas \(na página 134\)](#)

- [Trabalhar com anexos \(na página 174\)](#)
- Ver pistas de auditoria para registos (consultar [Viewing Audit Trails for Records](#) na página 189)
- [Controlar parceiros e concorrentes de contas \(na página 298\)](#)
- [Controlar relações entre contas \(na página 294\)](#)

**NOTA:** Os administradores de empresas podem personalizar o Oracle CRM On Demand de várias formas, tal como alterar os nomes dos tipos de registo, campos e opções nas listas. Assim, as informações visualizadas poderão ser diferentes das informações padrão descritas na ajuda online.

Por outro lado, dependendo do nível de acesso que tiver, poderá não conseguir executar todos os procedimentos descritos na lista anterior.

## **Criar Programas de Parceiros**

A partir do Oracle CRM On Demand, crie um programa de parceiros através da introdução de informações num formulário. Pode aceder a este formulário a partir de áreas diferentes no Oracle CRM On Demand, consoante o trabalho que estiver a efetuar e a tarefa que pretende executar.

### ***Para criar um programa de parceiros***

- 1 A partir da página Lista de programas de parceiros, clique em Novo programa de parceiros. É apresentada a página Editar programa de parceiros.
- 2 No campo Nome do programa de parceiros, escreva um nome para o programa de parceiros que estiver a criar.  
**SUGESTÃO:** Cada nome de programa de parceiros deve ser exclusivo.
- 3 No campo Estado, selecione o estado adequado para o programa de parceiros.
- 4 Atualize os restantes campos na página Editar programa de parceiros conforme necessário. Para obter informações sobre cada campo, consulte Campos do programa de parceiros (consultar [Campos de programa de parceiros](#) na página 467).
- 5 Grave o programa de parceiros.

## **Gerir afiliações no programa de parceiros**

Pode utilizar as páginas Nova afiliação no programa e Editar para efetuar as seguintes tarefas administrativas:

- [Criar afiliações no programa de parceiros \(na página 464\)](#)
- [Alterar o estado da afiliação no programa de parceiros \(na página 465\)](#)
- [Eliminar afiliações no programa de parceiros \(na página 465\)](#)
- [Anexar ficheiros e URLs a registos \(na página 176\)](#)

### **Criar afiliações no programa de parceiros**

Após a aprovação da candidatura de um parceiro para a afiliação num programa de parceiros, o parceiro torna-se membro do programa de parceiros.

### ***Para criar afiliações no programa de parceiros***

- 1 Na página Detalhes do programa de parceiros do programa de parceiros selecionado, clique em Nova na barra Afiliações no programa.  
É apresentada a página Nova afiliação no programa.

- 2 No campo Nome do parceiro, selecione o nome do parceiro que pretende adicionar ao programa de parceiros.
- 3 Conclua os outros campos na página Nova afiliação no parceiro conforme necessário.  
Para mais informações sobre estes campos, consulte [Campos de afiliação no programa \(na página 465\)](#).

**NOTA:** O estado da caixa de verificação Ativa e o valor do campo Estado têm de estar sincronizados. Por exemplo, se o estado da afiliação estiver definido como Atual, tem de seleccionar a caixa de verificação Ativa.

- 4 Clique em Gravar.

### **Alterar o estado da afiliação no programa de parceiros**

Após a aprovação de um parceiro na adesão a um programa de parceiros e a criação de um novo registo de afiliação para este programa de parceiros efetuada pelo utilizador, o estado predefinido deste registo de afiliação é Atual.

Pode alterar o estado da afiliação no programa de parceiros para um dos seguintes valores:

- Expirado
- Terminada

**NOTA:** O estado da caixa de verificação Ativa e o valor do campo Estado têm de estar sincronizados. Por exemplo, se o estado da afiliação estiver definido como Expirada ou Terminada, tem de desmarcar a caixa de verificação Ativa.

### **Para alterar o estado da afiliação no programa de parceiros**

- 1 Na página Detalhes do programa de parceiros, clique na ligação Editar da afiliação no programa de parceiros para a qual pretende alterar o estado.
- 2 Na página Editar afiliação no programa, selecione o valor adequado a partir da lista pendente Estado.
- 3 Clique em Gravar.

### **Eliminar afiliações no programa de parceiros**

Se criou a afiliação no programa por engano ou pretende eliminá-la, poderá fazê-lo na página Detalhes do programa de parceiros.

**NOTA:** Não é possível eliminar uma afiliação no programa de parceiros se o valor do estado para a afiliação estiver definido como Atual.

### **Para eliminar uma afiliação no programa de parceiros**

- 1 Na secção Afiliações no programa da página Detalhes do programa de parceiros, clique em Eliminar para a afiliação no programa de parceiros que pretende remover.  
É apresentada uma caixa de mensagem que pergunta ao utilizador se tem a certeza de que pretende eliminar a afiliação seleccionada.
- 2 Clique em OK.  
A afiliação seleccionada é eliminada.

### **Campos de afiliação no programa**

Utilize as páginas Nova afiliação no programa e Editar para adicionar uma afiliação no programa de parceiros ou atualizar os detalhes de uma afiliação no programa de parceiros existente. Pode também utilizar a página Editar afiliação no programa para criar novas afiliações no programa de parceiros. A página Editar programa de parceiros mostra o conjunto completo de campos para um programa de parceiros.

**NOTA:** Os administradores de empresas podem personalizar o Oracle CRM On Demand de várias formas, tal como alterar os nomes dos tipos de registo, campos e opções nas listas. Assim, as informações visualizadas poderão ser diferentes das informações padrão descritas na ajuda online.

A tabela seguinte fornece informações adicionais sobre os campos das páginas Afiliação no programa.

Campo	Descrição
<b>Informações chave da afiliação no programa</b>	
Programa de parceiros	O programa de parceiros ao qual está a adicionar um membro.
Tipo de parceiro	O tipo de parceiro (por exemplo, revendedor, parceiro de soluções, distribuidor e assim sucessivamente) para o qual foi criado este programa de parceiros.
Nome do parceiro	O nome do parceiro que está a adicionar ao programa de parceiros.
Nível do Programa	O Nível do programa ao qual aderiu este parceiro.
Ativo	Indica se a afiliação no programa de parceiros está Ativa.
N.º de ID	O número do ID da afiliação. O Oracle CRM On Demand atribui o ID.
Estado	O estado da afiliação. Os valores válidos são: Atual, Terminada, Expirada e Renovada.
Data de início	A data em que é iniciada a afiliação no programa de parceiros. Este campo apresenta a data e hora atuais por predefinição. Pode utilizar os controlos de calendário para alterar esta data.
Data de fim	A data programada para a conclusão da afiliação no programa de parceiros. Pode utilizar os controlos de calendário para alterar esta data.

## Apagar Programas de Parceiros

Pode eliminar um programa de parceiros a partir da página Detalhes do programa de parceiros.

**NOTA:** Não é possível eliminar um programa de parceiros se o estado estiver definido como Ativo.

### Para eliminar um programa de parceiros

- 1 Na página Detalhes do programa de parceiros, clique em Eliminar para o programa de parceiros que pretende eliminar.  
É apresentada uma caixa de mensagem que pergunta ao utilizador se tem a certeza de que pretende eliminar o programa de parceiros selecionado.
- 2 Clique em OK.  
O programa de parceiros é eliminado.

## Campos de programa de parceiros

Utilize a página Editar programa de parceiros para adicionar um programa de parceiros ou atualizar detalhes de um programa de parceiros existente. Pode também utilizar esta página para criar novas afiliações no programa de parceiros. Esta página mostra o conjunto completo de campos para um programa de parceiros.

**SUGESTÃO:** Também pode editar parceiros na página Lista de programas de parceiros e na página Detalhes do programa de parceiros. Para mais informações, consulte [Atualizar detalhes do registo \(na página 123\)](#).

**NOTA:** Os administradores de empresas podem personalizar o Oracle CRM On Demand de várias formas, tal como alterar os nomes dos tipos de registo, campos e opções nas listas. Assim, as informações visualizadas poderão ser diferentes das informações padrão descritas na ajuda online.

Os administradores podem também conceder acesso a um parceiro a estes campos de detalhe, para que o parceiro possa atualizar as informações.

A tabela seguinte fornece informações adicionais sobre alguns campos.

Campo	Descrição
<b>Informações chave do programa de parceiros</b>	
Nome do programa de parceiros	O nome do programa de parceiros. Para evitar a duplicação de registos, certifique-se de que segue as convenções de nomenclatura definidas pela sua empresa no que se refere a abreviaturas, utilização de maiúsculas e minúsculas e assim sucessivamente.
Estado	Indica se o programa de parceiros está Ativo, Inativo ou Em curso.
Data de início	A data em que é iniciado o programa de parceiros. Este campo apresenta a data e hora atuais por predefinição. Pode utilizar os controlos de calendário para alterar esta data.
Data de fim	A data programada para a conclusão do programa de parceiros. Pode utilizar os controlos de calendário para alterar esta data.
Tipo de parceiro	Determina o tipo de parceiro (por exemplo, revendedor, parceiro de soluções, distribuidor e assim sucessivamente) para o qual foi criado este programa de parceiros.
Tipo de programa	Determina o tipo de programa que está a ser criado pelo utilizador, por exemplo, registo de negócio.
FDM permitido	Permite o FDM (fundos de desenvolvimento de mercado). Os fundos de desenvolvimento de mercado são fundos monetários fornecidos pelo departamento de marketing ou vendas de um fabricante para ajudar um parceiro a vender os respetivos produtos ou a comercializar a marca do fabricante.  Se selecionar FDM permitido, qualquer parceiro que seja membro deste programa de parceiros tem direito de receber os fundos de desenvolvimento de mercado.
Preço especial permitido	Permite a autorização de preço especial. A autorização de preço especial permite que os parceiros solicitem um preço especial para um produto ou grupo de produtos que estão a ser vendidos. Normalmente, este preço é pedido para que o parceiro continue competitivo ou crie uma margem específica.

Campo	Descrição
	Se selecionar Preço especial permitido, qualquer parceiro que seja membro deste programa de parceiros tem direito ao preço especial.
Registo de negócio permitido	Se selecionar Registo de negócio permitido, qualquer parceiro que seja membro deste programa de parceiros tem direito ao registo de negócio.
Descrição	Informações adicionais sobre o programa de parceiros. Este campo tem um limite de 2.000 caracteres.
<b>Informações adicionais</b>	
Nome completo do proprietário	<p>O proprietário do registo do programa de parceiros.</p> <p>Normalmente, o proprietário de um registo pode atualizar o registo, transferi-lo para outro proprietário ou eliminá-lo. No entanto, o administrador da empresa pode ajustar os níveis de acesso para restringir ou expandir o acesso de um utilizador. Para reatribuir a propriedade de um registo do programa de parceiros, terá de ter a definição do nível de acesso de Leitura/Edição para o registo.</p> <p>O valor no campo Proprietário afeta os registos incluídos nos relatórios executados pelo utilizador ou pelos respetivos gestores.</p> <p>Dependendo do modo de propriedade do registo que o administrador da empresa configure para o tipo de registo, poderá ver o campo Proprietário ou o campo Livro, ou ambos os campos na página Detalhes do registo, e um ou ambos os campos poderão estar em branco. Para obter mais informações sobre os modos de propriedade do registo, consulte <a href="#">Acerca de acesso a dados, partilha do registo e propriedade do registo (na página 50)</a>.</p>

## Aplicações

Uma *candidatura* é o meio pelo qual um novo parceiro ou um parceiro existente se candidata a uma parceria com o proprietário da marca. Em seguida, o proprietário da marca revê, aprova ou rejeita a candidatura. Pode preencher candidaturas com dados do portal do proprietário da marca. A candidatura de um parceiro permite ao proprietário da marca rever, rejeitar e aprovar candidaturas de forma eficiente. O proprietário da marca também pode consultar as informações da candidatura enquanto trabalha no Oracle CRM On Demand.

### Trabalhar com a Página principal de candidaturas

A Página principal de candidaturas constitui o ponto de partida para gerir candidaturas de parceiros.

**NOTA:** O administrador da empresa pode personalizar a disposição da Página principal de candidaturas. Além disso, se a função de utilizador incluir o privilégio Personalizar Páginas Principais, poderá acrescentar secções à página e retirar secções da página.

#### Criar uma candidatura

Pode criar um registo de candidatura clicando no botão Novo na secção Candidaturas recentemente modificadas. Para obter mais informações, consulte [Criar registos \(na página 54\)](#) e Campos da candidatura (consultar [Campos de candidaturas](#) na página 473).

Pode utilizar os serviços Internet para preencher as candidaturas a partir de um portal de parceiro. Também pode utilizar a ferramenta de importação no Oracle CRM On Demand para importar candidaturas. Para obter mais informações sobre como importar candidaturas, consulte [Importar candidaturas \(na página 473\)](#).

### Trabalhar com listas de candidaturas

O Oracle CRM On Demand é fornecido com um conjunto de listas padrão. Todas as listas padrão são públicas. O utilizador e respetivos gestores podem criar listas adicionais com base em diferentes critérios.

A tabela seguinte descreve as listas padrão de candidaturas.

Lista de aplicações	Descrição
Todas as Aplicações	Esta lista apresenta todos os registos para os quais tem visibilidade, independentemente de quem é o proprietário da lista. Não filtra as candidaturas.
Todas as Aplicações Submetidas	Filtra as candidaturas com o estado Enviada.
Todas as Aplicações Rejeitadas	Filtra as candidaturas com o estado Rejeitada.
Todas as Aplicações Aprovadas	Filtra as candidaturas com o estado Aprovada.
As Minhas Aplicações	Filtra as candidaturas com o nome do utilizador no campo Proprietário.
Todas as candidaturas recentemente criadas	Filtras as candidaturas ordenadas por data de criação.

Para visualizar uma lista, clique no nome da lista.

Para criar uma nova lista, clique em Novo. Para obter mais informações sobre como criar listas, consulte [Criar e refinar listas \(consultar Creating and Refining Lists na página 140\)](#).

Para rever todas as listas disponíveis, crie uma nova lista ou visualize, edite ou elimine uma lista existente, clicando em Gerir listas. A página Gerir listas também inclui as listas padrão fornecidas com o Oracle CRM On Demand. Estas listas são só de visualização. Por isso, não podem ser editadas ou eliminadas.

### Visualizar a secção As minhas candidaturas recentemente modificadas

A secção As minhas candidaturas recentemente modificadas mostra as candidaturas que o utilizador possui e que foram recentemente modificadas. Para expandir a lista, clique na ligação Mostrar lista completa.

### Adicionar secções à Página principal de candidaturas

Se a função de utilizador incluir o privilégio Personalizar páginas principais, poderá adicionar algumas ou todas as secções que se seguem à Página principal de candidaturas.

- Listas de candidaturas
- Todas as Aplicações
- Todas as Aplicações Rejeitadas
- Todas as Aplicações Aprovadas
- Todas as Aplicações Submetidas
- As Minhas Aplicações
- Todas as candidaturas recentemente criadas

- Uma ou mais secções do relatório (O administrador da empresa pode disponibilizar secções do relatório, tais como o Relatório do Analytics da candidatura, na Página principal de candidatura.)

### **Para adicionar secções à Página principal de candidaturas**

- 1 Na Página principal de candidaturas, clique em Editar disposição.
- 2 Na página Disposição da Página principal de candidaturas, utilize as setas de direção para adicionar ou remover secções e organizar as secções na página.
- 3 Clique em Gravar.

## **Gerir candidaturas**

Para gerir candidaturas, execute as seguintes tarefas:

- [Criar candidaturas \(na página 470\)](#)
- [Enviar candidaturas para aprovação \(na página 471\)](#)
- [Rever candidaturas \(na página 471\)](#)
- [Rejeitar candidaturas \(na página 472\)](#)
- [Repor candidaturas \(na página 472\)](#)
- [Cancelar candidaturas \(na página 473\)](#)
- [Eliminar candidaturas \(na página 473\)](#)
- [Importar candidaturas \(na página 473\)](#)
- [Campos de candidaturas \(na página 473\)](#)

Para obter procedimentos adicionais comuns a todos os registos, consulte [Trabalhar com registos \(na página 49\)](#).

Para procedimentos passo a passo comuns a muitos tipos de registo, consulte:

- [Criar registos \(na página 54\)](#)
- [Atualizar Detalhes do Registo \(na página 123\)](#)
- [Ligar registos ao registo selecionado \(consultar \[Linking Records to Your Selected Record\]\(#\) na página 126\)](#)
- [Trabalhar com listas \(na página 134\)](#)
- [Trabalhar com anexos \(na página 174\)](#)

**NOTA:** Os administradores de empresas podem personalizar o Oracle CRM On Demand de várias formas, tal como alterar os nomes dos tipos de registo, campos e opções nas listas. Assim, as informações visualizadas poderão ser diferentes das informações padrão descritas na ajuda online.

Por outro lado, dependendo do nível de acesso que tiver, poderá não conseguir executar todos os procedimentos descritos na lista anterior.

## **Criar candidaturas**

A partir do Oracle CRM On Demand, pode criar uma candidatura introduzindo informações num formulário.

### **Para criar uma candidatura**

- 1 Na página Lista de candidaturas, clique em Novo.
- 2 No campo Nome da candidatura, escreva um nome para a candidatura que estiver a criar.  
**SUGESTÃO:** Cada nome da candidatura deve ser exclusivo.
- 3 Na secção Candidatura submetida por, introduza o nome e apelido nos campos apropriados.

- 4 Atualize o resto dos campos na página Editar candidatura, conforme necessário.  
Para obter mais informações sobre cada campo, consulte [Campos de candidaturas \(na página 473\)](#).
- 5 Grave a aplicação.

## Enviar candidaturas para aprovação

Uma candidatura do parceiro permite que o proprietário da marca reveja, rejeite e aprove candidaturas de forma eficiente.

**Antes de começar.** Deve criar primeiro a candidatura. Para obter mais informações sobre como criar candidaturas, consulte [Criar candidaturas \(na página 470\)](#). Tem de ser criada uma regra de fluxo de trabalho que atribua um utilizador apropriado como aprovador das candidaturas. Para obter mais informações sobre como criar regras de fluxo de trabalho, consulte [Criar regras de fluxo de trabalho \(consultar \[Creating Workflow Rules\]\(#\) na página 1634\)](#).

### *Para enviar uma candidatura para aprovação*

- 1 Selecione a candidatura para a qual pretende enviar uma aplicação na secção Todas as candidaturas, na Página principal de candidaturas.  
Para obter informações sobre como selecionar candidaturas, consulte [Localizar registos \(na página 79\)](#).
- 2 Na página Detalhes das candidaturas, clique no botão Editar.
- 3 Na página Edição de candidaturas, selecione Enviado no campo Estado do envio. Em seguida, clique em Gravar.

Depois de alterar o campo Estado do envio para Enviado e de gravar o registo, ocorre o seguinte:

- O estado da aprovação é definido como Aprovação pendente.
- A data de envio é automaticamente definida como marca de hora atual.
- A aprovação da candidatura começa. Uma regra de fluxo de trabalho define o campo Aprovador da candidatura como o utilizador apropriado.
- O aprovador é adicionado à equipa da candidatura se não estiver presente.
- Uma regra de fluxo de trabalho envia as notificações por correio eletrónico apropriadas se a regra de fluxo de trabalho tiver sido configurada.

## Rever candidaturas

O proprietário de uma marca tem de recrutar parceiros adequados aos programas de parceiros. Quando potenciais parceiros se candidatam a uma parceria ou parceiros existentes se candidatam a afiliações adicionais no programa com o proprietário da marca, o Oracle CRM On Demand permite ao proprietário da marca rever as candidaturas. Em seguida, o proprietário da marca pode aprovar ou rejeitar as candidaturas.

### *Para rever uma candidatura*

- 1 A partir da página Lista de candidaturas, clique no nome da candidatura que pretende rever.
- 2 Na página Detalhes das candidaturas, reveja os campos apropriados.
- 3 Se pretender efetuar alterações, tais como aprovar ou rejeitar uma candidatura, clique em Editar.
- 4 Na página Editar candidatura, efetue as alterações necessárias à candidatura. Em seguida, clique em Gravar.

## Aprovar candidaturas

Os proprietários de marcas podem utilizar o Oracle CRM On Demand para aprovar candidaturas de parceiros que considerem aceitáveis.

**NOTA:** O utilizador pode aprovar apenas candidaturas de parceiros para as quais foi designado o aprovador atual.

### ***Para aprovar a candidatura de um parceiro***

- 1 A partir da página Lista de candidaturas, clique no nome da candidatura de parceiro que pretende aprovar.
- 2 Na página Detalhes da candidatura, clique em Editar.
- 3 Altere o Estado da aprovação para Aprovado e, em seguida, clique em Gravar.

### **Rejeitar candidaturas**

À medida que uma candidatura passa pela cadeia de aprovação, um aprovador pode rejeitar a mesma.

**Antes de começar.** A candidatura deve ter o estado de envio Enviada.

### ***Para rejeitar uma candidatura***

- 1 Selecione a candidatura que pretende rejeitar na secção Todas as candidaturas, na Página principal de candidaturas.  
Para obter informações sobre como selecionar candidaturas, consulte [Localizar registos \(na página 79\)](#).
- 2 Na página Detalhes da candidatura, clique no botão Editar.
- 3 Na página Edição da candidatura, selecione Rejeitada de no campo Estado da aprovação. Em seguida, clique em Gravar.

Quando altera o estado da aprovação para Rejeitado e clica em Gravar, acontece o seguinte:

- O estado de envio do registo permanece no estado Enviado.
- A data é removida do campo Data de aprovação. No entanto, a data de envio permanece no campo Data de envio.

**Nota:** Se a candidatura não tiver sido aprovada, não será apresentada nenhuma data no campo Data de aprovação.

- Uma regra de fluxo de trabalho cria um novo registo da tarefa para controlar a ação de devolução do aprovador, caso a regra de fluxo de trabalho tenha sido configurada.
- Uma regra de fluxos de trabalho envia as notificações por correio eletrónico apropriadas se tiver sido configurada para enviar mensagens de correio eletrónico.

### **Repor candidaturas**

À medida que uma candidatura passa pela cadeia de aprovação, um parceiro pode repor a mesma.

**Antes de começar.** A candidatura deve ter o estado de envio Enviada e o estado de aprovação Aprovação pendente.

### ***Para repor candidaturas***

- 1 Selecione a candidatura que pretende repor na secção Todas as candidaturas, na Página principal Candidaturas.  
Para obter informações sobre como selecionar candidaturas, consulte [Localizar registos \(na página 79\)](#).
- 2 Na página Detalhes da candidatura, clique no botão Editar.
- 3 Na página Editar candidatura, selecione Reposto no campo Estado do envio. Em seguida, clique em Gravar.  
Quando altera o estado de envio para Reposto, acontece o seguinte:
  - O estado da aprovação é redefinido como em branco.

- Uma regra de fluxos de trabalho cria uma nova tarefa para controlar a ação de aprovação se a regra de fluxos de trabalho tiver sido configurada.
- Uma regra de fluxos de trabalho envia as notificações por correio eletrónico apropriadas se tiver sido configurada para enviar mensagens de correio eletrónico.

## Cancelar candidaturas

À medida que uma candidatura passa pela cadeia de aprovação, um aprovador pode cancelar a mesma.

**Antes de começar.** A candidatura deve ter o estado de aprovação Aprovado.

### *Para cancelar uma candidatura*

- 1 Selecione a candidatura que pretende cancelar na secção Todas as candidaturas, na Página principal Candidaturas.  
Para obter informações sobre como selecionar candidaturas, consulte [Localizar registos \(na página 79\)](#).
- 2 Na página Detalhes das candidaturas, clique no botão Editar.
- 3 Na página Editar candidaturas, selecione Cancelada no campo Estado da aprovação. Em seguida, clique em Gravar.

## Eliminar candidaturas

Pode eliminar uma candidatura a partir da página Detalhes da candidatura.

### *Para eliminar uma candidatura*

- 1 Na página Detalhes da candidatura, clique em Eliminar.  
É apresentada uma caixa de mensagem que pergunta ao utilizador se tem a certeza de que pretende eliminar a candidatura.
- 2 Clique em OK.  
A candidatura é eliminada.

## Importar candidaturas

Na maior parte dos casos, os proprietários de marcas escolhem preencher as candidaturas de parceiros iniciais a partir de outra origem. Os proprietários de marcas podem preencher as candidaturas de parceiros através da utilização da Ferramenta de importação no Oracle CRM On Demand ou podem utilizar os serviços Internet para carregar os dados da candidatura a partir de um portal de parceiros. Para mais informações sobre a importação de dados através da utilização do Oracle CRM On Demand consulte [Importar os dados \(na página 1975\)](#).

## Campos de candidaturas

Utilize a página Edição de candidaturas para adicionar uma candidatura ou atualizar detalhes de uma candidatura existente. A página Edição de candidaturas mostra o conjunto completo de campos de uma candidatura.

**SUGESTÃO:** Também pode editar candidaturas na página Lista de candidaturas e na página Detalhe da candidatura. Para obter mais informações sobre a atualização de registos, consulte [Atualizar detalhes do registo \(na página 123\)](#).

**NOTA:** Os administradores de empresas podem personalizar o Oracle CRM On Demand de várias formas, tal como alterar os nomes dos tipos de registo, campos e opções nas listas. Assim, as informações visualizadas poderão ser diferentes das informações padrão descritas na ajuda online.

A tabela seguinte fornece informações adicionais sobre alguns campos.

Campo	Descrição
<b>Perfil da empresa</b>	
Nome	O nome da empresa. Para evitar a duplicação de registos, certifique-se de que segue as convenções de nomenclatura definidas pela sua empresa no que se refere a abreviaturas, utilização de maiúsculas e minúsculas e assim sucessivamente.
Localização	A localização da empresa.
N.º de telefone principal	O número de telefone principal da empresa.
N.º de fax principal	O número de fax principal da empresa.
Web site	Endereço URL da empresa.
Número de Funcionários	O número total de funcionários da empresa.
Receitas anuais	As receitas anuais totais da empresa.
Indústria	A indústria em que a empresa concorre.
País	A parte do país do endereço da empresa.
Morada 1	Informações adicionais do endereço da empresa.
Morada 2	Informações adicionais do endereço da empresa.
Localidade	A parte da localidade do endereço da empresa.
Concelho	A parte do distrito ou concelho do endereço da empresa.
Código postal	A parte do código postal do endereço da empresa.
<b>Candidatura submetida por</b>	
Nome próprio	O nome próprio do responsável pelo envio.
Apelido	O apelido do responsável pelo envio.
N.º de telefone do emprego	O número de telemóvel do emprego do responsável pelo envio.
N.º de telemóvel	O número de telemóvel do responsável pelo envio.

Campo	Descrição
N.º de fax do emprego	O número de fax do emprego do responsável pelo envio.
Endereço de correio eletrónico	O endereço de correio eletrónico do responsável pelo envio.
Título da função	O título da função do responsável pelo envio.
Estado do envio	O estado atual do envio da candidatura. Os valores são: Não enviado, Enviado ou Reposto.
Aprovador atual	O nome da pessoa que tem a autoridade para aprovar a candidatura.
País	A parte do país do endereço do responsável pelo envio.
Morada 1	Informações adicionais do endereço do responsável pelo envio.
Morada 2	Informações adicionais do endereço do responsável pelo envio.
Localidade	A parte da localidade do endereço do responsável pelo envio.
Concelho	A parte do distrito ou concelho do endereço do responsável pelo envio.
Código postal	O código postal do endereço do responsável pelo envio.
<b>Informações da parceria</b>	
Estado da aprovação	O estado atual de aprovação da candidatura. Os valores são: Aprovação pendente, Aprovado, Rejeitado ou Cancelado.
Data de submissão	A data em que a candidatura foi enviada.
Data de aprovação	A data em que a candidatura foi aprovada.
Processado por: Nome	O nome da pessoa que reviu e aceitou ou rejeitou esta candidatura.
Motivo da rejeição	O motivo pelo qual a candidatura foi rejeitada. Os valores são: Duplicado, Informações incorretas, Informações insuficientes ou Outros.
Programa de parceiros	O nome do programa de parceiros associado à candidatura.
Nível do Programa	O nível do programa de parceiros associado à candidatura.
Tipo de parceiro	O tipo de parceiro para o qual a candidatura está a ser enviada.

Campo	Descrição
Benefícios de parcerias previstos	Os benefícios previstos desta parceria. É um campo de texto com um limite de 500 caracteres.
Parcerias existentes	Este campo lista quaisquer parcerias existentes. É um campo de texto com um limite de 300 caracteres.
<b>Informações adicionais</b>	
Parceiro	O parceiro que está associado a esta candidatura.
Origem	A origem da qual esta candidatura provém, por exemplo, Web site, mailing direto, correio eletrónico, etc.
Campanha	A campanha que resultou nesta candidatura de parceiro. Esta campanha está associada a esta candidatura.
ID da candidatura	O número de identificação exclusiva (ID) desta candidatura.
Proprietário	O proprietário do registo de candidatura.  Dependendo do modo de propriedade do registo que o administrador da empresa configure para o tipo de registo, poderá ver o campo Proprietário ou o campo Livro, ou ambos os campos na página Detalhes do registo, e um ou ambos os campos poderão estar em branco. Para obter mais informações sobre os modos de propriedade do registo, consulte <a href="#">Acerca de acesso a dados, partilha do registo e propriedade do registo (na página 50)</a> .

## Registos de negócio

O *registo de negócio* é um processo através do qual os parceiros solicitam direitos exclusivos para uma oportunidade ao proprietário da marca. Fornece aos parceiros meios para informar o fornecedor sobre uma oportunidade potencial e, em seguida, os parceiros recebem prioridade para essa oportunidade. Os registos de negócio são menos especulativos que as pistas mas mais que as oportunidades, pelo que existem entre as pistas e as oportunidades.

Na maioria dos casos, um parceiro solicita o registo de uma pista ou oportunidade que descobriu. No entanto, o parceiro também pode solicitar o registo de uma oportunidade anteriormente oferecida pelo proprietário da marca.

Os registos de negócio ajudam a mitigar o conflito entre canais, onde os parceiros têm de competir uns com os outros ou com o departamento de vendas interno do fornecedor da mesma oportunidade. Os registos de negócio também são benéficos das seguintes formas:

- Melhoram a visibilidade do proprietário da marca do pipeline da oportunidade dos parceiros.
- Aumentam a capacidade do proprietário da marca de venda vertical, cruzada ou ambas.

Ao registar um negócio, o parceiro poderá não dispor de informações suficientes sobre a oportunidade. Por exemplo, o parceiro poderá não saber a natureza exata dos produtos que o cliente potencial pretende comprar. O parceiro poderá ter apenas uma vaga ideia do interesse do cliente potencial como, por exemplo, *servidores sofisticados* em vez de uma imagem definitiva da lista de compras do cliente potencial. Desta forma, ao registar negócios, os parceiros podem fornecer o mínimo ou o máximo de informações que pretenderem.

## Trabalhar com a Página principal de registo de negócio

A Página principal de registo de negócio é o ponto de partida para gerir registos de negócio.

**NOTA:** O administrador da empresa pode personalizar a disposição da Página principal de registo de negócio. Além disso, se a função de utilizador incluir o privilégio Personalizar Páginas Principais, poderá acrescentar secções à página e retirar secções da página.

### Criar um registo de negócio

Pode criar um registo de negócio clicando no botão Novo na secção Registos visualizados recentemente a aguardar a minha aprovação. Para obter mais informações, consulte [Criar registos \(na página 54\)](#) e Campos de registo de negócio (consultar [Campos de registo do negócio](#) na página 487).

### Trabalhar com listas de registos de negócio

A secção Listas de registos de negócio mostra um número de listas filtradas. O Oracle CRM On Demand é fornecido com um conjunto de listas padrão. Todas as listas padrão são públicas. O utilizador e respetivos gestores podem criar listas adicionais com base em diferentes critérios.

Seguem-se algumas das secções que podem ser apresentadas na Página principal de registo de negócio.

Listas de registos de negócio	Descrição
Todos os registos de negócio	Esta lista apresenta todos os registos para os quais tem visibilidade, independentemente de quem é o proprietário do registo. Não filtra registos de negócio.
Registos de negócio recentemente modificados	Filtra todos os registos de negócio, ordenados pela data da modificação.
Registos de negócio criados recentemente	Filtra todos os registos de negócio, ordenados pela data de criação.
Registos de negócio visualizados recentemente	Filtra todos os registos de negócio, ordenados segundo os que foram visualizados mais recentemente.
Registos de negócio que expiram nos 30 dias seguintes	Todos os registos de negócio aprovados com uma data de expiração que se situe nos 30 dias de calendário seguintes a contar da data atual.
Registos de negócio a aguardar a minha aprovação	Todos os registos de negócio com o estado de Aprovação pendente dos quais o utilizador é o aprovador atual.
Registos de negócio sem atividade nos últimos 30 dias	Todos os registos de negócio aprovados que não tiveram atividade na oportunidade associada nos últimos 30 dias de calendário a contar da data atual.
Registos de Negócio Ativos	Todos os registos de negócio com estado de Aprovado.

Para visualizar uma lista, clique no nome da lista.

Para criar uma nova lista, clique em Novo. Para obter mais informações sobre como criar listas, consulte [Criar e refinar listas](#) (consultar [Creating and Refining Lists](#) na página 140).

Para rever todas as listas disponíveis, crie uma nova lista ou visualize, edite ou elimine uma lista existente, clicando em Gerir listas. A página Gerir listas também inclui as listas padrão fornecidas com o Oracle CRM On Demand. Estas listas são só de visualização. Por isso, não podem ser editadas ou eliminadas.

### Registos de negócio a aguardar a minha aprovação

A secção Registos de negócio a aguardar a minha aprovação mostra todos os registos de negócio dos quais o utilizador é o aprovador atual, mas que ainda não aprovou.

### Outras secções

Se a função de utilizador incluir o privilégio Personalizar páginas principais, poderá adicionar algumas ou todas as secções que se seguem à Página principal Registo de negócio.

- Registos de negócio aprovados
- Registos de negócio que expiram nos 30 dias seguintes
- Registos de negócio sem atividade nos últimos 30 dias
- Registos de negócio criados recentemente
- Registos de negócio recentemente modificados
- Registos de Negócio Ativos
- Uma ou mais secções de relatório [o administrador da empresa pode executar secções de relatório, tais como Registos aprovados por volume do negócio (gráfico de barras), Registos aprovados por antiguidade (gráfico de barras), Registos por estado (gráfico circular), Registos resultantes em ganhos (por período) (gráfico de barras) ou Número (n.º) de registos (por período) (gráfico de barras).]

### Adicionar secções à Página principal de registo de negócio

Se a função do utilizador incluir o privilégio Personalizar páginas principais, pode adicionar secções adicionais à Página principal de registo de negócio, dependendo das secções que o administrador da empresa disponibilizou para apresentação na Página principal de registo de negócio.

#### *Para adicionar secções à Página principal de registo de negócio*

- 1 Na Página principal de registo de negócio, clique em Editar disposição.
- 2 Na página Disposição da página principal de registo de negócio, clique nas setas para adicionar ou remover secções e organizar as secções na página. Em seguida, clique em Gravar.

## Gerir registos de negócio

Para gerir registos de negócio, execute as seguintes tarefas:

- [Criar registos de negócio \(na página 479\)](#)
- [Enviar registos de negócio para aprovação \(na página 480\)](#)
- [Aprovar registos de negócio \(na página 480\)](#)
- [Devolver registos de negócio \(na página 481\)](#)
- [Rejeitar registos de negócio \(na página 481\)](#)
- [Enviar novamente registos de negócio \(na página 482\)](#)
- [Cancelar registos de negócio \(na página 482\)](#)
- [Terminar o período de registos de negócio \(na página 483\)](#)
- [Atualizar registos de negócio \(na página 483\)](#)
- [Ligar produtos a registos de negócios \(na página 483\)](#)
- [Calcular o volume do negócio \(na página 484\)](#)
- [Associar registos de negócio a oportunidades \(na página 484\)](#)
- [Converter registos de negócio em contas, contactos ou oportunidades \(na página 485\)](#)

- [Definições de função e perfil de acesso para converter registos de negócio \(na página 485\)](#)
- [Campos de registo do negócio \(na página 487\)](#)

## **Criar registos de negócio**

A partir do Oracle CRM On Demand os parceiros criam um registo de negócio introduzindo informações num formulário. O parceiro pode aceder a este formulário a partir de áreas diferentes dentro da aplicação, dependendo daquilo em que o parceiro está a trabalhar e daquilo que o parceiro pretende fazer. Este tópico descreve um método de criação de registos de negócio a partir do separador Registos de negócio. Os parceiros também podem criar registos de negócio utilizando outros métodos, consulte [Criar registos \(na página 54\)](#).

Quando um parceiro cria um registo de negócio, o parceiro pode torná-lo independente ou associá-lo a uma oportunidade. O parceiro cria um registo de negócio independente (registo independente) quando o parceiro acredita que descobriu uma potencial nova oportunidade de negócio e pretende registá-la junto do proprietário da marca. No entanto, o proprietário da marca poderá não a considerar uma oportunidade até que tenha sido verificada por uma ou mais pessoas da organização.

Neste caso, quando o parceiro acredita que descobriu uma oportunidade e o proprietário da marca defende que não é uma oportunidade até ser verificada e confirmada, a solução é o parceiro criar um registo de negócio. O registo de negócio contém informações da oportunidade e de registo. Numa dada altura, o parceiro envia o registo para aprovação e, se for apropriado, o proprietário da marca aprova-a. Antes de dar a aprovação final ao registo de negócio, o proprietário da marca associa-a a uma oportunidade.

### ***Para criar um registo de negócio***

- 1 A partir da página Lista de registos de negócio, clique em Novo.
- 2 No formulário Detalhe do registo de negócio, introduza as informações necessárias.
  - a Se o registo de negócio for para uma oportunidade existente, pesquise e selecione a oportunidade apropriada no campo Oportunidade associada. O campo Oportunidade associada só deve apresentar aquelas oportunidades para as quais tem visibilidade. O campo cliente é automaticamente preenchido com o nome do cliente associado à oportunidade selecionada.
  - b Se o registo de negócio for para uma nova oportunidade (ou para uma oportunidade para a qual não tem visibilidade), selecione a caixa de verificação Nova oportunidade e introduza as informações seguintes na secção Informações da oportunidade.
    - Currency
    - Volume do negócio
    - Data de fecho
    - Interesse do produto
    - Passo seguinte
  - c Se o registo de negócio for para uma nova oportunidade, poderá ser para um cliente existente ou para um cliente novo. Se o registo de negócio for para um cliente existente, pesquise e selecione o cliente a partir do campo Cliente associado. Se o registo de negócio for para um cliente novo, selecione a caixa de verificação Novo cliente e preencha os campos na secção de informações da Nova empresa.  
Para obter mais informações sobre os campos Registo do negócio, consulte [Campos de registo do negócio \(na página 487\)](#).
- 3 Grave o registo.

## Enviar registos de negócio para aprovação

Um *registo de negócio* é um pedido de um parceiro de direitos exclusivos para uma oportunidade ao proprietário da marca. O pedido poderá ou não ser concedido pelo proprietário da marca. A maioria das empresas tem processos bem definidos de tratamento destes pedidos de aprovação dos parceiros. Normalmente, um ou mais funcionários do proprietário da marca avalia o registo através de uma variedade de critérios e decide se aprova o pedido. Nas pequenas empresas, os funcionários que têm de aprovar um registo permanecem estáticos, isto é, o mesmo conjunto de aprovadores aprova todos os registos de negócio. No entanto, nas empresas maiores, o grupo de aprovadores que tem de aprovar um registo é dinâmico e baseia-se numa variedade de fatores, como a dimensão do negócio, o parceiro, os produtos, etc.

**Antes de começar.** Criar o registo de negócio. Para obter mais informações sobre a criação de registos de negócio, consulte [Criar registos de negócio \(na página 479\)](#). Crie uma regra de fluxo de trabalho que atribua um utilizador apropriado como aprovador dos registos de negócio. Para obter mais informações sobre como criar regras de fluxo de trabalho, consulte Criar regras de fluxo de trabalho (consultar [Creating Workflow Rules](#) na página 1634).

### *Para enviar registos de negócio para aprovação*

- 1 No campo Estado do envio da página Edição de registos de negócio, selecione Enviado.

Se alterar o estado do envio para Enviado, o processo de aprovação será iniciado. Qualquer pessoa que tenha acesso de atualização ao registo de negócio pode iniciar o processo de aprovação.

- 2 Clique em Gravar.

Depois de alterar o campo Estado do envio para Enviado, ocorre o seguinte:

- O estado da aprovação é definido como Aprovação pendente.
- A data de envio é automaticamente definida como marca de hora atual.
- O encaminhamento do registo começa. Uma regra de fluxo de trabalho define o campo Aprovador do registo de negócio como o utilizador apropriado.
- O aprovador é adicionado à equipa do registo de negócio se o aprovador ainda não estiver presente.
- Uma regra de fluxo de trabalho envia quaisquer notificações por correio eletrónico se a regra de fluxo de trabalho tiver sido configurada.

## Aprovar registos de negócio

Dependendo dos processos empresariais da empresa, poderá ser necessário que mais do que uma pessoa da empresa aprove um registo de negócio antes do registo de negócio ser considerado como uma oportunidade válida. Atualmente, o encaminhamento da aprovação é um processo manual e só é suportado um nível de aprovação. Tem de modificar o campo do aprovador atual para mover o registo ao longo da cadeia de aprovação.

**Nota:** Pode atingir uma aprovação com vários níveis quando cada aprovador da cadeia de aprovação atualiza o campo Aprovador para o aprovador seguinte da cadeia.

Um registo de negócio só pode receber aprovação final se estiver associado a uma oportunidade. Se o registo não estiver associado a uma oportunidade (por exemplo, é um registo independente), tem de estar associado a uma oportunidade existente ou tem de ser manualmente convertido numa oportunidade. Para obter mais informações sobre a conversão de um registo de negócio numa oportunidade, consulte [Converter registos de negócio em contas, contactos ou oportunidades \(na página 485\)](#). Quando um registo de negócio atinge a aprovação final, a oportunidade associada a este torna-se visível para a organização do parceiro porque poderá ser necessário que o utilizador parceiro aceda à oportunidade.

**Nota:** A oportunidade associada só se torna visível para a organização do parceiro após a aprovação do registo de negócio. Quando o registo não é devolvido nem rejeitado, a visibilidade para a oportunidade associada (se existir) não é concedida.

**Antes de começar.** O estado do envio do registo de negócio tem de ser definido para Enviado antes de poder aprová-lo.

### ***Para aprovar registos de negócio***

- 1 No campo Estado de aprovação da página Editar registo de negócio, selecione Aprovado.
- 2 Clique em Gravar.

Quando altera o estado de aprovação para Aprovado, acontece o seguinte:

- O Oracle CRM On Demand valida que o valor do estado da submissão é Submetido. Se o estado do envio for qualquer outro valor, a validação falha e é gerada uma mensagem de erro apropriada.
- O Oracle CRM On Demand valida que o campo Oportunidade associada é preenchido com uma oportunidade.
- O Oracle CRM On Demand valida que a oportunidade especificada no campo Oportunidade associada não está já associada a um registo de negócio aprovado.
- A caixa de verificação Registado no cabeçalho da oportunidade é selecionada.
- O campo Data de expiração do registo no cabeçalho da oportunidade é preenchido com a data de expiração do registo aprovado.
- As informações do parceiro do registo aprovado são copiadas para o cabeçalho da oportunidade.
- O aprovador final é alterado para o utilizador atual. O campo Aprovador atual não é atualizado.
- A data de aprovação é alterada para a data atual do Oracle CRM On Demand.
- Uma regra de fluxo de trabalho cria uma nova tarefa para controlar a ação de aprovação.
- Uma regra de fluxo de trabalho envia as notificações por correio eletrónico apropriadas se a regra de fluxo de trabalho tiver sido configurada.

### **Devolver registos de negócio**

Uma vez que um registo de negócio passa pela cadeia de aprovação, um aprovador pode devolver o registo ao criador para efetuar alterações aos parâmetros do registo de negócio.

**Antes de começar.** O registo de negócio tem de ter um estado de envio Enviado.

### ***Para devolver registos de negócio***

- No campo Estado de aprovação da página Editar registo de negócio, selecione Devolvido. Em seguida, clique em Gravar.

Quando altera o estado de aprovação para Devolvido, acontece o seguinte:

- O estado de envio do registo é definido como Não enviado.
- A data é removida do campo Data de aprovação. No entanto, a data de envio permanece no campo Data de envio.
- É criado um registo da tarefa para controlar a ação de devolução do aprovador.
- Uma regra de fluxos de trabalho envia as notificações por correio eletrónico apropriadas se a regra de fluxos de trabalho tiver sido configurada.

O criador do registo de negócio pode agora atualizar o registo e enviá-lo. Para obter mais informações sobre como enviar registos de negócio, consulte [Enviar registo de negócio para aprovação](#) (consultar [Enviar registos de negócio para aprovação](#) na página 480).

### **Rejeitar registos de negócio**

Uma vez que um registo de negócio passa pela cadeia de aprovação, um aprovador pode rejeitar o registo de negócio.

**Antes de começar.** O registo de negócio tem de ter um estado de envio Enviado.

### ***Para rejeitar registos de negócio***

- No campo Estado de aprovação da página Editar registo de negócio, selecione Rejeitado. Em seguida, clique em Gravar.

Quando altera o estado de aprovação para Rejeitado, acontece o seguinte:

- O estado de envio do registo permanece no estado Enviado.
- A data é removida do campo Data de aprovação. No entanto, a data de envio permanece no campo Data de envio.
- É criado um registo da tarefa para controlar a ação de devolução do aprovador.
- Uma regra de fluxos de trabalho cria as notificações por correio eletrónico apropriadas se a regra de fluxos de trabalho tiver sido configurada.

### **Enviar novamente registos de negócio**

Uma vez que um registo de negócio passa pelo processo de aprovação, o aprovador poderá necessitar de informações adicionais para aprovar ou rejeitar o registo. Nestes casos, o aprovador pode devolver o registo ao proprietário e especificar um motivo da devolução. Alternativamente, o proprietário do registo poderá repor o registo para fornecer informações adicionais.

Depois da devolução ou reposição do registo, o proprietário pode atualizá-lo. Depois de o proprietário atualizar o registo de negócio, poderá enviá-lo novamente para aprovação.

**Antes de começar.** O estado do envio do registo de negócio tem de ser Reposto ou Não enviado.

### ***Para enviar novamente registos de negócio para aprovação***

- 1 Na página Edição do registo de negócio, adicione as informações adicionais.
- 2 No campo Estado do envio da página Edição de registos de negócio, selecione Enviado.  
Se alterar o estado do envio para Enviado, o processo de aprovação será iniciado. Qualquer pessoa que tenha acesso de atualização ao registo de negócio pode iniciar o processo de aprovação. Em seguida, clique em Gravar.

Quando o campo Estado do envio for alterado para Enviado, ocorre o seguinte:

- O estado da aprovação é definido como Aprovação pendente.
- A data de envio é automaticamente definida como marca de hora atual.
- O encaminhamento do registo começa. Uma regra de fluxo de trabalho define o campo Aprovador do registo de negócio como o utilizador apropriado.
- O aprovador é adicionado à equipa do registo de negócio se o aprovador ainda não estiver presente.
- Uma regra de fluxo de trabalho envia as notificações por correio eletrónico apropriadas se a regra de fluxo de trabalho tiver sido configurada.

### **Cancelar registos de negócio**

O proprietário da marca pode cancelar registos de negócio quando o campo Estado de aprovação está definido para o seguinte:

- Aprovação pendente
- Aprovado

Cancelar um registo de negócio não é suportado quando o estado de aprovação é qualquer outro valor.

### ***Para cancelar registos de negócio***

- No campo Estado de aprovação da página Editar registo de negócio, selecione Cancelado. Em seguida, clique em Gravar.

Quando um registo de negócio aprovado é cancelado, as atualizações seguintes são efetuadas para a oportunidade associada:

- A caixa de verificação Registado não é selecionada.
- O campo Data de expiração do registo é alterado para um valor nulo.
- O campo Parceiro registado é alterado para um valor nulo.

## Terminar o período de registos de negócio

Pode terminar o período de um registo de negócio em qualquer altura, desde que ambas as condições que se seguem sejam cumpridas:

- O campo Estado de Submissão no registo do negócio está definido como Submetido.
- O campo Estado de Aprovação no registo do negócio está definido como Aprovado.

### *Para terminar o período de um registo de negócio*

- No campo Estado de aprovação da página Editar registo de negócio, selecione Expirado. Em seguida, clique em Gravar.

Quando altera o estado de aprovação para Expirado, acontece o seguinte:

- A caixa de verificação Registado no cabeçalho da oportunidade não é selecionada.
- A data no campo Data de expiração do registo no cabeçalho da oportunidade devolve um valor nulo.
- A data no campo Parceiro registado no cabeçalho da oportunidade devolve um valor nulo.

## Atualizar registos de negócio

Nem sempre tem todas as informações de que necessita quando cria pela primeira vez um registo de negócio. Além disso, pode adicionar informações do produto a um registo só depois do registo do negócio ter sido criado. Assim, o Oracle CRM On Demand permite-lhe visualizar e modificar um registo de negócio para o qual tem visibilidade.

Quando um registo de negócio tem o estado Não enviado ou Reposto, pode editar o registo, adicionar ou remover artigos de receitas. Quando um registo de negócio tem qualquer outro estado, não pode efetuar estas alterações.

### *Para atualizar um registo de negócio*

- 1 Na página Lista de registos de negócio, clique em Editar.
- 2 Na página Editar registo de negócio, efetue as alterações que pretende ao registo de negócio. Em seguida, clique em Gravar.

## Ligar produtos a registos de negócios

Quando regista uma nova oportunidade, tem uma ideia do tipo e quantidade de produtos que interessam ao cliente potencial. É importante que grave estas informações sobre o registo do negócio, uma vez que muitas empresas analisam os produtos enquanto consideram a aprovação do registo. Uma vez que é possível converter um registo do negócio numa oportunidade antes da aprovação final, é importante que grave as informações da linha do produto no negócio, para que as mesmas possam ser copiadas para a oportunidade durante a conversão.

**Antes de começar.** O administrador da empresa tem de disponibilizar a secção de informações relacionadas com as Receitas do produto disponível para a página de detalhes. Se a secção de informações relacionadas não

for apresentada na página de detalhes, clique na ligação Editar disposição e adicione a secção como uma secção de informações relacionadas apresentadas.

Crie o registo do negócio e defina o estado como Não enviado ou Reposto. Pode adicionar linhas de produtos ao registo do negócio depois de criar o registo e antes de o enviar para aprovação.

### ***Para ligar produtos a registos de negócios***

- 1 Na secção Receitas de produtos da página Detalhes do registo do negócio, clique em Adicionar.
- 2 Nos campos, introduza o nome do produto, a quantidade e o preço do produto que pretende ligar ao registo do negócio. Em seguida, clique em Gravar.

Para obter mais informações sobre como ligar registos, consulte [Ligar registos ao registo selecionado](#) (consultar [Linking Records to Your Selected Record](#) na página 126).

### **Calcular o volume do negócio**

Um registo de negócio poderá ter zero, um ou mais artigos de produto associados ao mesmo. Cada artigo de produto poderá ter um valor de receitas associado ao mesmo. Pode definir o volume do negócio no cabeçalho do registo do negócio como o total de todos os artigos de receitas, utilizando a conversão de moeda apropriada.

**Antes de começar.** O administrador da empresa tem de disponibilizar a secção de informações relacionadas com as Receitas do produto disponível para a página de detalhes. Se a secção de informações relacionadas não for apresentada na página de detalhes, clique na ligação Editar disposição e adicione a secção como uma secção de informações relacionadas apresentadas.

### ***Para calcular o volume do negócio***

- 1 Na secção Receitas de produtos da página Detalhes do registo do negócio, clique em Atualizar volume do negócio.

O Oracle CRM On Demand extrai as receitas de cada artigo e converte-as em moeda do negócio (especificado no cabeçalho do registo). Enquanto executa a conversão, o Oracle CRM On Demand considere a data de câmbio no artigo. Se uma data de câmbio tiver sido especificada para o artigo, é utilizada a taxa de câmbio nessa data enquanto estiver a executar a conversão. Se não for especificada nenhuma data de câmbio, o Oracle CRM On Demand utiliza a data atual para os cálculos da conversão.

As receitas convertidas de cada artigo são adicionadas a um total cumulativo e o valor resultante é preenchido no campo Volume do negócio no cabeçalho do registo.

- 2 Clique em Gravar.

### **Associar registos de negócio a oportunidades**

O Oracle CRM On Demand permite-lhe associar registos de negócio existentes a oportunidades existentes e a alterar associações existentes entre os dois. Um registo de negócio também pode ser associado a uma oportunidade incorreta.

### ***Para associar registos de negócio a uma oportunidade***

- 1 Na página Lista de registos de negócio, clique em Editar do registo de negócio com o qual pretende trabalhar.
- 2 No campo Oportunidade associada da página Editar registos de negócio, pesquise e selecione a oportunidade à qual pretende associar o registo de negócio. Em seguida, clique em Gravar.

## Converter registos de negócio em contas, contactos ou oportunidades

Se a função de utilizador tiver a configuração apropriada, pode criar registos de contas, contacto e oportunidade ou fundir informações de registo de negócio com registos existentes convertendo o registo de negócio. Dependendo das definições da empresa, o novo registo de oportunidade poderá incluir informações que afetam os cálculos de receitas.

**Antes de começar.** Tem de executar as seguintes tarefas:

- Criar o registo de negócio. Para obter mais informações sobre a criação de registos de negócio, consulte [Criar registos de negócio \(na página 479\)](#).
- Configurar a função de utilizador e aceder às definições de perfil. Para obter mais informações sobre estas definições, consulte Definições do perfil de acesso e de função para converter registos de negócio (consultar [Definições de função e perfil de acesso para converter registos de negócio](#) na página 485).

### **Para converter um registo de negócio numa conta, contacto ou oportunidade**

- 1 Seleccione o registo de negócio que pretende converter a partir da secção Todos os registos de negócio na Página principal do registo de negócio.  
Para mais informações sobre como seleccionar registos de negócio, consulte [Localizar registos \(na página 79\)](#).
- 2 Na página Detalhe do registo de negócio, clique no botão Converter para oportunidade.
- 3 Na página Converter registo de negócio, execute um dos seguintes procedimentos:
  - Para criar novos registos de contas e de contactos para este registo de negócio, selecione as opções Criar nova conta automaticamente e Criar novo contacto automaticamente.  
Na secção Conta, o campo Empresa associada para o registo de negócio aparece no campo Conta associada por predefinição. Na secção Contacto, o nome próprio e o apelido do registo de negócio aparecem por predefinição.
  - Para criar uma nova oportunidade e ligar esta a uma conta e contacto existentes, selecione as opções Utilizar conta existente e Utilizar contacto existente.  
Se o registo tiver uma conta associada, esta conta aparece no campo Conta associada. Se o registo tiver um contacto associado, este contacto aparece no campo Contacto associado.
  - Para ligar o registo de negócio a uma conta ou contacto diferente, clique no ícone de pesquisa junto aos campos Conta associada ou Contacto associado e selecione outra conta e contacto. Certifique-se de que aparecem os nomes corretos nos campos Conta associada e Contacto associado e que as opções Utilizar conta existente e Utilizar contacto existente estão seleccionadas.
- 4 Para converter o registo de negócio numa oportunidade, selecione Criar oportunidade automaticamente e preencha os campos.  
O nome do registo de negócio aparece no campo Nome da oportunidade por predefinição. Os campos de dados das receitas, data de fecho, passo seguinte e descrição são também transportados para o registo de oportunidade. Pode editar estes dados na página Converter registo de negócio. Também pode associar o registo de negócio a uma oportunidade existente. Para tal, execute o seguinte procedimento:
  - a Seleccione a opção Utilizar oportunidade existente
  - b Seleccione a oportunidade apropriada utilizando o ícone de pesquisa junto ao campo Oportunidade associada.
- 5 Para converter o registo de negócio, clique em Gravar.

### **Definições de função e perfil de acesso para converter registos de negócio**

Para converter registos de negócio em contas, contactos ou oportunidades, tem de ter as definições apropriadas nos perfis de acesso e na função do utilizador. Este tópico descreve as definições obrigatórias.

## Definições de perfil de acesso para converter registos de negócio

Os níveis de acesso que lhe permitem converter registos de negócio são apresentados nas tabelas que se seguem. Estas definições são obrigatórias no perfil de acesso predefinido e no perfil de acesso de proprietário.

A tabela seguinte mostra os níveis de acesso para os tipos de registo que lhe permitem converter registos de negócio.

Tipo de registo	Nível de acesso
Conta	Ler e editar
Contacto	Ler e editar
Registo do negócio	Ler e editar
Oportunidade	Ler e editar

A tabela seguinte mostra os níveis de acesso para os tipos de registo de informações relacionadas que lhe permitem converter registos de negócio.

Tipo de registo	Tipo de registo de informações relacionadas	Nível de acesso
Conta	Moradas	Ler, criar e editar
Contacto	Contas	Ler e criar
	Moradas	Ler, criar e editar
Oportunidade	Receitas	Ler e editar
	Contacto	Ler e criar

## Definições de função do utilizador para converter registos de negócio

As definições da função que lhe permitem converter registos de negócio são as seguintes:

- A função tem de ter o privilégio Converter Registos de Negócio.
- O acesso ao tipo de registo para a função tem de ter as seguintes definições:
  - A caixa de verificação Com acesso tem de estar selecionada para o tipo de registo Registo de negócio em todos os casos de conversão do registo de negócio.
  - Para converter (isto é, associar ou ligar) registos de negócio em oportunidades existentes, a caixa de verificação Com acesso tem de estar selecionada para o tipo de registo Oportunidade.
  - Para converter registos de negócio em novas oportunidades, as caixas de verificação Com acesso e Pode criar têm de estar selecionadas para o tipo de registo Oportunidade.
  - Para converter registos de negócio em contas existentes, a caixa de verificação Com acesso tem de estar selecionada para o tipo de registo Conta.
  - Para converter registos de negócio em novas contas, as caixas de verificação Com acesso e Pode criar têm de estar selecionadas para o tipo de registo Conta.
  - Para converter registos de negócio em contactos existentes, a caixa de verificação Com acesso tem de estar selecionada para o tipo de registo Contacto.

- Para converter registos de negócio em novos contactos, as caixas de verificação Com acesso e Pode criar têm de estar seleccionadas para o tipo de registo Contacto.

**NOTA:** Para obter mais informações sobre como configurar o Partner Relationship Management, consulte *Oracle CRM On Demand for Partner Relationship Management Configuration Guide*.

## Campos de registo do negócio

Utilize a página Editar registo de negócio para adicionar um registo de negócio ou atualizar detalhes de um registo de negócio. A página Editar registo de negócio apresenta o conjunto completo de campos de um registo de negócio.

**NOTA:** Os administradores de empresas podem personalizar o Oracle CRM On Demand de várias formas, tal como alterar os nomes dos tipos de registo, campos e opções nas listas. Assim, as informações visualizadas poderão ser diferentes das informações padrão descritas na ajuda online.

A tabela seguinte fornece informações adicionais sobre alguns campos.

Campo	Descrição
<b>Informações chave do registo de negócio</b>	
Nome	O nome do registo de negócio. Para evitar a duplicação de registos, certifique-se de que segue as convenções de nomenclatura definidas pela empresa no que se refere a abreviaturas, utilização de maiúsculas e minúsculas, etc.
Tipo	O tipo de registo de negócio. As opções incluem: Standard e Não-Standard.
Estado do envio	O estado do envio do registo de negócio. As opções incluem: Não enviado, Enviado e Reposto.
Data de expiração	A data em que o registo de negócio expirará.
Preço especial obrigatório	Indica se é obrigatório o cálculo de preços especial para o registo de negócio.
Pista associada	Um identificador exclusivo para a pista que resultou no registo de negócio.
ID	O identificador exclusivo (ID) do registo de negócio.
Parceiro principal	A conta do parceiro que descobriu o registo de negócio. O parceiro que descobriu o registo de negócio poderá já não ser o proprietário deste.
Parceiro principal: Localização	A localização da conta do parceiro de origem.
Programa de parceiros	O programa de parceiros ao qual o registo de negócio está anexado.
Objetivo	O objetivo associado ao registo de negócio.

Campo	Descrição
Suporte obrigatório	Indica se é obrigatório o suporte pré-vendas para o registo de negócio.
<b>Informações de oportunidades</b>	
Oportunidade associada	O nome da oportunidade à qual o registo de negócio está associado.
Nova oportunidade	Indica se a oportunidade associada ao registo de negócio é nova.
Currency	A moeda selecionada para a oportunidade à qual o registo de negócio está associado.
Volume do negócio	O volume do negócios nas unidades da moeda selecionada.
Data de fecho	A data de fecho da oportunidade à qual o registo de negócio está associado.
Interesse do produto	A área do produto em que o cliente potencial está interessado.
Passo seguinte	O passo lógico seguinte no processo de vendas para a oportunidade associada ao registo de negócio.
<b>Informações sobre o cliente</b>	
Cliente associado	O nome da organização do cliente associada ao registo de negócio.
Novo cliente	Indica se o registo de negócio é para uma nova organização do cliente.
Nome da empresa	O nome da organização do cliente.
País	O país em que a organização do cliente está sediada.
Rua	A morada da organização do cliente.
Localidade	A localidade na morada da organização do cliente.
Estado	O distrito na morada da organização do cliente.
Código postal	O código postal da morada da organização do cliente.
Contacto associado	O nome de um contacto associado.
Novo contacto	Indica se este é um novo contacto.
Sr./Sra.	Indica a designação de saudação apropriada.

Campo	Descrição
Nome próprio	O nome próprio do cliente.
Outros nomes	Outros nomes do cliente.
Apelido	O apelido do contacto de cliente.
Título da função	O título da função do contacto de cliente.
Correio Eletrónico	O endereço de correio eletrónico do contacto de cliente.
N.º de telefone	O número de telefone do contacto de cliente.
Telemóvel	O número do telemóvel do contacto de cliente.
Fax	O número de fax do contacto de cliente.
<b>Informações de aprovação</b>	
Estado da aprovação	O estado atual da aprovação do registo de negócio.
Aprovador atual	O nome da pessoa que tem de aprovar o registo de negócio a seguir.
Aprovador final	O nome da pessoa que concedeu a aprovação final ao registo de negócio.
Data de submissão	A data em que o registo de negócio foi enviado para aprovação.
Data de aprovação	A data em que o registo de negócio foi finalmente aprovado.
Motivo da rejeição	O motivo da rejeição da aprovação do registo de negócio.
Descrição	Informações adicionais sobre o registo de negócio. Este campo tem um limite de 250 caracteres.
<b>Informações adicionais</b>	
Proprietário	<p>O proprietário do registo de negócio.</p> <p>Normalmente, o proprietário de um registo pode atualizar o registo, transferi-lo para outro proprietário ou eliminá-lo. No entanto, o administrador da empresa pode ajustar os níveis de acesso para restringir ou expandir o acesso de um utilizador.</p> <p>O valor no campo Proprietário afeta os registos incluídos nos relatórios executados pelo utilizador ou respetivos gestores a partir das páginas do Analytics.</p> <p>Dependendo do modo de propriedade do registo que o administrador da empresa configure para o tipo de registo, poderá ver o campo</p>

Campo	Descrição
	Proprietário ou o campo Livro, ou ambos os campos na página Detalhes do registo, e um ou ambos os campos poderão estar em branco. Para obter mais informações sobre os modos de propriedade do registo, consulte <a href="#">Acerca de acesso a dados, partilha do registo e propriedade do registo (na página 50)</a> .
Conta de parceiro proprietário	O nome da conta do parceiro que é proprietário do registo de negócio.
Conta de parceiro de origem	O nome da conta do parceiro que descobriu o registo de negócio. O parceiro que descobriu o registo de negócio poderá já não ser o proprietário deste
Descrição	Introduza quaisquer informações adicionais sobre o registo de negócio.

## Pedidos de FDM

Os Fundos de desenvolvimento de marketing (FDM) fornecem proprietários de marcas com a capacidade de disponibilizar fundos de marketing para um parceiro de forma organizada, de modo a que um parceiro possa vender os produtos do proprietário da marca em áreas geográficas específicas ou comercializar a sua marca. Um *pedido de FDM* é um pedido de fundos no qual um parceiro solicita fundos ao proprietário da marca.

Os parceiros podem pedir pré-aprovações de financiamentos de atividades de marketing. Os pedidos de FDM identificam os detalhes da atividade de marketing e o respetivo custo estimado. O pedido de MDF é posteriormente encaminhado através de um processo de aprovação. O proprietário da marca fornece os fundos aprovados para o pedido de FDM e pode aprovar, rejeitar ou devolver os mesmos.

Após a conclusão das atividades de marketing, os parceiros podem criar participações para utilizar o dinheiro gasto que foi pré-aprovado pelo proprietário da marca. As participações são criadas relativamente a um pedido de FDM específico ou podem existir de forma independente. Um pedido de FDM só pode ter uma participação associada. Quando a participação é aprovada, o fundo é debitado com o pedido de FDM associado.

### Trabalhar com a Página principal do pedido de FDM

A página principal Pedido de FDM é o ponto de partida para pedidos de fundos de desenvolvimento de mercado (FDM).

**NOTA:** O administrador da empresa pode personalizar a disposição da Página principal do pedido de FDM. Além disso, se a função de utilizador incluir o privilégio Personalizar Páginas Principais, poderá acrescentar secções à página e retirar secções da página.

#### Criar um pedido de FDM

Pode criar um pedido de FDM clicando no botão Novo na secção Pedido de FDM recentemente modificado. Para obter mais informações, consulte [Criar registos \(na página 54\)](#) e Campos de FDM.

#### Trabalhar com Listas de pedidos de FDM

A secção Listas de pedidos de FDM mostra várias listas. O Oracle CRM On Demand é fornecido com um conjunto de listas padrão. Todas as listas padrão são públicas. O utilizador e respetivos gestores podem criar listas adicionais com base em diferentes critérios.

A tabela que se segue descreve as listas padrão de pedidos de FDM.

Lista de pedidos de FDM	Descrição
Todos os pedidos de FDM	Esta lista apresenta todos os registos para os quais tem visibilidade, independentemente de quem é o proprietário da lista. Não filtra os pedidos de FDM.
Pedidos de FDM recentemente criados	Filtra todos os pedidos de FDM, ordenados pela data de criação.
Pedidos de FDM recentemente modificados	Filtra todos os pedidos de FDM, ordenados pela data da modificação.
Os meus pedidos de FDM	Filtra os pedidos de FDM com o nome do utilizador no campo Proprietário.
Os meus pedidos de FDM recentemente criados	Filtra os pedidos de FDM com o nome do utilizador no campo Proprietário, ordenados pela data de criação.
Os meus pedidos de FDM recentemente modificados	Filtra os pedidos de FDM com o nome do utilizador no campo Proprietário, ordenados pela data da modificação.
Todos os pedidos de FDM pendentes	Todos os pedidos de FDM com o estado de Aprovação Pendente ou com o estado de Participação enviada.
Os meus pedidos de FDM pendentes	Os pedidos de FDM que o utilizador possui com o estado de Aprovação Pendente ou com o estado de Participação enviada.
Os meus pedidos de FDM aprovados	Todos os pedidos de FDM aprovados que o utilizador possui.

Para visualizar uma lista, clique no nome da lista.

Para criar uma nova lista, clique em Novo. Para obter mais informações sobre como criar listas, consulte Criar e refinar listas (consultar [Creating and Refining Lists](#) na página 140).

Para rever todas as listas disponíveis, crie uma nova lista ou visualize, edite ou elimine uma lista existente, clicando em Gerir listas. A página Gerir listas também inclui as listas padrão fornecidas com o Oracle CRM On Demand. Estas listas são só de visualização. Por isso, não podem ser editadas ou eliminadas.

#### **Visualizar a secção Os meus pedidos de FDM recentemente modificados**

A secção Os meus pedidos de FDM recentemente modificados mostra os pedidos de FDM que o utilizador possui e que foram recentemente modificados. Para expandir a lista, clique na ligação Mostrar lista completa.

#### **Visualizar a secção Os meus pedidos de FDM pendentes**

A secção Os meus pedidos de FDM pendentes mostra todos os pedidos de FDM que o utilizador possui com o estado de Aprovação pendente ou com o estado de Participação enviada. Para expandir esta lista, clique na ligação Mostrar lista completa.

#### **Adicionar secções à página principal do pedido de FDM**

Se a função de utilizador incluir o privilégio Personalizar páginas principais, pode adicionar algumas ou todas as secções que se seguem à Página principal dos pedidos de FDM.

- Listas de pedidos de FDM
- Todos os pedidos de FDM pendentes
- Pedidos de FDM recentemente criados
- Pedidos de FDM recentemente modificados
- Os meus pedidos de FDM pendentes
- Os meus pedidos de FDM aprovados
- Os meus pedidos de FDM recentemente criados
- Os meus pedidos de FDM recentemente modificados
- Pedidos de FDM com a minha aprovação pendente

### ***Para adicionar secções à Página principal dos pedidos de FDM***

- 1 Na Página principal dos pedidos de FDM, clique em Editar disposição.
- 2 Na página Disposição da página principal Pedidos de FDM, clique nas setas para adicionar ou remover secções e para organizar as secções na página. Em seguida, clique em Gravar.

## **Gerir pedidos de FDM**

Para gerir pedidos de FDM, execute as seguintes tarefas:

- [Enviar pedidos de FDM para aprovação \(na página 492\)](#)
- [Repor pedidos de FDM \(na página 493\)](#)
- [Devolver pedidos de FDM \(na página 494\)](#)
- [Rejeitar pedidos de FDM \(na página 494\)](#)
- [Aprovar pedidos de FDM \(na página 495\)](#)
- [Cancelar pedidos de FDM \(na página 495\)](#)
- [Enviar participações para pedidos de FDM \(na página 496\)](#)
- [Rejeitar participações para pedidos de FDM \(na página 496\)](#)
- [Aprovar participações para pedidos de FDM \(na página 496\)](#)

Para obter procedimentos adicionais comuns a todos os registos, consulte [Trabalhar com registos \(na página 49\)](#).

Para obter procedimentos comuns a muitos tipos de registo, consulte o seguinte:

- [Criar registos \(na página 54\)](#)
- [Atualizar Detalhes do Registo \(na página 123\)](#)
- [Ligar registos ao registo selecionado \(consultar \[Linking Records to Your Selected Record\]\(#\) na página 126\)](#)
- [Trabalhar com listas \(na página 134\)](#)
- [Trabalhar com anexos \(na página 174\)](#)

**NOTA:** Os administradores de empresas podem personalizar o Oracle CRM On Demand de várias formas, tal como alterar os nomes dos tipos de registo, campos e opções nas listas. Assim, as informações visualizadas poderão ser diferentes das informações padrão descritas na ajuda online.

Por outro lado, dependendo do nível de acesso que tiver, poderá não conseguir executar todos os procedimentos descritos na lista anterior.

## **Enviar pedidos de FDM para aprovação**

Os parceiros podem pedir a pré-aprovação do financiamento das atividades de marketing através do envio de um pedido de fundos de desenvolvimento de mercado (FDM). O pedido de FDM inclui os detalhes da atividade e o montante de fundos que o parceiro prevê gastar.

**Antes de começar.** Crie o pedido de FDM. Crie uma regra de fluxo de trabalho que atribua um utilizador apropriado como aprovador dos pedidos de FDM. Para obter mais informações sobre como criar regras de fluxo de trabalho, consulte Criar regras de fluxo de trabalho (consultar [Creating Workflow Rules](#) na página 1634).

### **Para enviar um pedido de FDM para aprovação**

- 1 Selecione o pedido de FDM que pretende enviar para aprovação na secção Todos os pedidos de FDM, na página principal Pedido de FDM.  
Para obter informações sobre como seleccionar pedidos de FDM, consulte [Localizar registos \(na página 79\)](#).
- 2 Na página Detalhes do pedido de FDM, clique no botão Editar.
- 3 Na página Edição do pedido de FDM, selecione Enviado no campo Estado do envio. Em seguida, clique em Gravar.

Depois de alterar o valor do campo Estado do envio para Enviado e de gravar o registo, ocorre o seguinte:

- O estado da aprovação é definido como Aprovação pendente.
- A Data de envio é automaticamente definida como marca de hora atual.
- O encaminhamento do pedido de FDM começa. Uma regra de fluxo de trabalho define o campo Aprovador para o pedido de FDM como o utilizador apropriado.
- O aprovador é adicionado à equipa do pedido de FDM, se ainda não estiver presente.
- Uma regra de fluxo de trabalho envia as notificações por correio eletrónico.

O pedido de FDM aparece na lista de registos que aguarda as ações do aprovador e torna-se só de leitura para o parceiro (proprietário). Não são permitidas atualizações adicionais do pedido (por exemplo, atualizar os montantes pedidos, alterar o fundo associado, etc.). O parceiro só pode alterar um pedido de FDM enviado depois de o repor com êxito.

### **Repor pedidos de FDM**

Após o envio de um pedido de fundos de desenvolvimento de mercado (FDM), e antes da respetiva aprovação, é possível repor o mesmo. Depois de ter repostado o pedido com êxito, poderá continuar a atualização e o envio do mesmo para aprovação.

**Antes de começar.** O pedido de FDM deve ter o estado de envio Enviado e o estado de aprovação Aprovação pendente.

### **Para repor um pedido de FDM**

- 1 Selecione o pedido de FDM que pretende repor na secção Todos os pedidos de FDM, na página principal Pedido de FDM.  
Para obter informações sobre como seleccionar pedidos de FDM, consulte [Localizar registos \(na página 79\)](#).
- 2 Na página Detalhes do pedido de FDM, clique no botão Editar.
- 3 Na página Edição do pedido de FDM, selecione Reposto no campo Estado do envio. Em seguida, clique em Gravar.

Quando altera o estado de envio para Reposto, acontece o seguinte:

- O Estado da aprovação é redefinido para um valor nulo.
- Uma regra de fluxo de trabalho cria uma nova tarefa para controlar a ação (se estiver configurada).
- Uma regra de fluxo de trabalho envia as notificações por correio eletrónico apropriadas (se estiver configurada).

Agora é possível atualizar o pedido de FDM e enviá-lo novamente. Para obter mais informações sobre como enviar pedidos, consulte [Enviar pedidos de FDM para aprovação \(na página 492\)](#).

## Devolver pedidos de FDM

Uma vez que um pedido de fundos de desenvolvimento de mercado (FDM) passa pela cadeia de aprovação, um aprovador pode devolvê-lo ao proprietário para efetuar alterações ou fornecer informações adicionais.

**Antes de começar.** O pedido de FDM deve ter o estado de envio Enviado.

### *Para devolver um pedido de FDM*

- 1 Selecione o pedido de FDM que pretende devolver na secção Todos os pedidos de FDM, na página principal Pedido de FDM.

Para obter informações sobre como selecionar pedidos de FDM, consulte [Localizar registos \(na página 79\)](#).

- 2 Na página Detalhes do pedido de FDM, clique no botão Editar.

- 3 Na página Edição do pedido de FDM, selecione Devolvido no campo Estado da aprovação. Em seguida, clique em Gravar.

Quando altera o estado da aprovação para Devolvido e clica em Gravar, acontece o seguinte:

- O estado de envio do pedido de FDM é definido como Não enviado.
- A data é removida do campo Data de pré-aprovação. No entanto, a data de envio permanece no campo Data de envio.
- É criado um registo da tarefa para controlar a ação de devolução do aprovador.
- Uma regra de fluxos de trabalho envia as notificações por correio eletrónico apropriadas.

O proprietário do pedido de FDM pode agora atualizar o pedido e enviá-lo. Para obter mais informações sobre como enviar pedidos de FDM, consulte [Enviar pedidos de FDM para aprovação \(na página 492\)](#).

## Rejeitar pedidos de FDM

Uma vez que um pedido de fundos de desenvolvimento de mercado (FDM) passa pela cadeia de aprovação, um aprovador pode rejeitá-lo se o montante pedido para a atividade de marketing não puder ser concedido.

**Antes de começar.** O pedido de FDM deve ter o estado de envio Enviado.

### *Para rejeitar um pedido de FDM*

- 1 Selecione o pedido de FDM que pretende rejeitar na secção Todos os pedidos de FDM, na página principal Pedido de FDM.

Para obter informações sobre como selecionar pedidos de FDM, consulte [Localizar registos \(na página 79\)](#).

- 2 Na página Detalhes do pedido de FDM, clique no botão Editar.

- 3 Na página Edição do pedido de FDM, selecione Rejeitado no campo Estado da aprovação. Em seguida, clique em Gravar.

Quando altera o estado da aprovação para Rejeitado e clica em Gravar, acontece o seguinte:

- O estado de envio do pedido de FDM permanece no estado Enviado.
- A data é removida do campo Data de pré-aprovação. No entanto, a data de envio permanece no campo Data de envio.
- É criado um registo da tarefa para controlar a ação de devolução do aprovador.
- Uma regra de fluxos de trabalho envia as notificações por correio eletrónico apropriadas.

Depois de o pedido de FDM ser rejeitado, torna-se só de leitura para o proprietário e não são permitidas atualizações posteriores no mesmo.

## Aprovar pedidos de FDM

Um aprovador pode pré-aprovar um pedido de FDM e atribuir fundos na atividade de marketing pedida. Atualmente, o encaminhamento da aprovação para pedidos de FDM é um processo manual e só é suportado um nível de aprovação.

**NOTA:** Pode atingir uma aprovação com vários níveis quando cada aprovador da cadeia de aprovação atualiza o campo **Aprovador** para o aprovador seguinte da cadeia.

**Antes de começar.** O estado do envio do pedido de FDM tem de estar definido como Enviado antes de o poder aprovar.

### Para aprovar um pedido de FDM

- 1 Selecione o pedido de FDM que pretende aprovar na secção Todos os pedidos de FDM, na página principal Pedido de FDM.

Para obter informações sobre como selecionar pedidos de FDM, consulte [Localizar registos \(na página 79\)](#).

- 2 Na página Detalhes do pedido de FDM, clique no botão Editar.
- 3 Na página Edição do pedido de FDM, introduza um montante no campo Montante pré-aprovado.
- 4 Selecione Aprovado no campo Estado da aprovação. Em seguida, clique em Gravar.

Quando altera o estado de aprovação para Aprovado, acontece o seguinte:

- O Oracle CRM On Demand valida que o valor do estado da submissão é Submetido. Se o estado do envio for qualquer outro valor, a validação falha e é gerada uma mensagem de erro apropriada.
- O Oracle CRM On Demand valida que o montante pré-aprovado não excede o Limite de aprovação definido para o aprovador atual e que a aprovação não resulta num saldo de fundos negativo. Se a validação falhar, será gerada uma mensagem de erro apropriada.
- O campo Última aprovação por é alterado para o utilizador atual. O campo Aprovador atual não é atualizado.
- A data de pré-aprovação é alterada para a data atual do Oracle CRM On Demand.
- Um fluxo de trabalho cria uma nova tarefa para controlar a ação de aprovação
- Um fluxo de trabalho envia as notificações por correio eletrónico apropriadas.

Depois de o pedido de FDM ser aprovado, torna-se só de leitura e não são permitidas atualizações adicionais no mesmo, exceto quando enviar uma participação relacionada ou alargar a data de validade.

## Cancelar pedidos de FDM

O proprietário da marca pode cancelar um pedido de fundos de desenvolvimento de mercado (FDM), em qualquer altura, se o pedido de FDM já não for válido.

**Antes de começar.** O estado de aprovação do pedido de FDM tem de estar definido como Aprovado.

### Para cancelar um pedido de FDM

- 1 Selecione o pedido de FDM que pretende cancelar na secção Todos os pedidos de FDM, na página principal Pedido de FDM.

Para obter informações sobre como selecionar pedidos de FDM, consulte [Localizar registos \(na página 79\)](#).

- 2 Na página Detalhes do pedido de FDM, clique no botão Editar.
- 3 Na página Editar pedido de FDM, selecione Cancelado no campo Estado da aprovação. Em seguida, clique em Gravar.

Quando altera o estado de aprovação para Cancelado, acontece o seguinte:

- O Oracle CRM On Demand valida que o valor do estado de aprovação está definido como Aprovado.

- Uma regra de fluxos de trabalho cria uma nova tarefa para controlar a ação.
- Um fluxo de trabalho envia as notificações por correio eletrónico apropriadas.

Depois de o pedido de FDM ser cancelado, é só de leitura e não são permitidas atualizações posteriores no mesmo.

## **Enviar participações para pedidos de FDM**

Os parceiros criam participações para utilizar o dinheiro pré-aprovado que foi gasto em atividades de marketing. As participações são criadas relativamente a um pedido de fundo de desenvolvimento de marketing (FDM) específico ou podem existir de forma independente.

### ***Para enviar uma participação para um pedido de FDM***

- 1 Selecione o pedido de FDM para o qual pretende enviar uma participação na secção Todos os pedidos de FDM, na página principal Pedido de FDM.  
Para obter informações sobre como selecionar pedidos de FDM, consulte [Localizar registos \(na página 79\)](#).
- 2 Na página Detalhes do pedido de FDM, clique no botão Editar.
- 3 Na página Edição do pedido de FDM, introduza o montante no campo Montante da participação total pedido.
- 4 No campo Estado da participação, selecione Participação enviada. Em seguida, clique em Gravar.  
Depois de alterar o campo Estado da participação para Participação enviada e de gravar o registo, ocorre o seguinte:
  - O encaminhamento da participação do pedido de FDM é iniciado.
  - Uma regra de fluxo de trabalho define o campo Aprovador do pedido de FDM como o utilizador apropriado.
  - O aprovador é adicionado à equipa do pedido de FDM se ainda não estiver presente.
  - Uma regra de fluxo de trabalho envia as notificações por correio eletrónico apropriadas.

## **Rejeitar participações para pedidos de FDM**

Uma vez que uma participação de fundos de desenvolvimento de mercado (FDM) passa pela cadeia de aprovação, um aprovador pode rejeitá-la.

**Antes de começar.** A participação de FDM deve ter o estado de participação Participação enviada.

### ***Para rejeitar uma participação para um pedido de FDM***

- 1 Selecione o pedido de FDM para o qual pretende rejeitar uma participação na secção Todos os pedidos de FDM, na página principal Pedido de FDM.  
Para obter informações sobre como selecionar pedidos de FDM, consulte [Localizar registos \(na página 79\)](#).
- 2 Na página Detalhes do pedido de FDM, clique no botão Editar.
- 3 Na página Editar pedido de FDM, selecione Participação negada no campo Estado da participação. Em seguida, clique em Gravar.

Quando altera o estado da participação para Participação negada e clica em Gravar, acontece o seguinte: uma regra de fluxos de trabalho envia as notificações por correio eletrónico apropriadas.

## **Aprovar participações para pedidos de FDM**

Um aprovador pode aprovar uma participação de fundos de desenvolvimento de mercado (FDM) e oferecer um crédito a um parceiro. Atualmente, só é suportado um nível de aprovação para participações de FDM.

**Antes de começar.** O estado do envio da participação de FDM tem de estar definido como Participação enviada antes de a poder aprovar.

### **Para aprovar uma participação para um pedido de FDM**

- 1 Seleccione o pedido de FDM para o qual pretende aprovar uma participação na secção Todos os pedidos de FDM, na página principal Pedido de FDM.  
Para obter informações sobre como seleccionar pedidos de FDM, consulte [Localizar registos \(na página 79\)](#).
- 2 Na página Detalhes do pedido de FDM, clique no botão Editar.
- 3 Na página Edição do pedido de FDM, introduza o montante no campo Montante total da participação aprovado.
- 4 Seleccione Participação aprovada no campo Estado da participação. Em seguida, clique em Gravar.  
Quando altera o estado de aprovação para Aprovado, acontece o seguinte:
  - O Oracle CRM On Demand valida que o montante total da participação aprovado não excede o limite de aprovação definido para o aprovador e que a aprovação não resulta num saldo de fundos negativo. Se a validação falhar, será gerada uma mensagem de erro apropriada.
  - A decisão de participação é definida como a data atual no Oracle CRM On Demand.
  - Uma regra de fluxo de trabalho envia as notificações por correio eletrónico apropriadas.

Quando a participação é aprovada, debita o fundo associado ao pedido de FDM.

### **Campos de pedidos de FDM**

Utilize a página Edição do pedido de FDM para adicionar um fundo de desenvolvimento de mercado (FDM) ou para atualizar os detalhes de um pedido de FDM existente. A página Edição do pedido de FDM mostra o conjunto completo de campos de um pedido de FDM.

**NOTA:** Os administradores de empresas podem personalizar o Oracle CRM On Demand de várias formas, tal como alterar os nomes dos tipos de registo, campos e opções nas listas. Assim, as informações visualizadas poderão ser diferentes das informações padrão descritas na ajuda online.

A tabela seguinte fornece informações adicionais sobre alguns campos.

Campo	Descrição
<b>Informações chave do pedido de FDM</b>	
ID	O identificador (ID) do pedido de FDM.
Nome do pedido	O nome exclusivo do pedido de FDM.
Conta do parceiro principal	A empresa do parceiro encarregue do envio do pedido de FDM.
Fundo	O nome do fundo associado ao pedido de FDM.
Estado do envio	O estado do envio, tal como Enviado, Não enviado ou Reposto.
Data de conclusão	A data em que tem de ter o pedido de FDM aprovado. Por predefinição, é definida para a data de hoje mais 7 dias.
Data de expiração	A data em que o pedido de FDM já não é válido.

Campo	Descrição
Campanha	O nome da campanha à qual o pedido de FDM está associado.
Objetivo do marketing	O motivo de marketing para o pedido de FDM.
Region	A região para a qual o pedido de FDM está a ser realizado.
Categoria	A categoria à qual o pedido de FDM pertence.
Programa de parceiros	O nome do programa de parceiros ao qual o pedido de FDM está associado.
Moeda do pedido de FDM	A moeda do pedido de FDM.
<b>Informações de detalhes do pedido de FDM</b>	
Data de início	A data e a hora em que a atividade de marketing começa. Pode utilizar os controlos de calendário para alterar esta data.
Data de fim	A data e a hora em que a atividade de marketing termina. Pode utilizar os controlos de calendário para alterar esta data.
Montante pedido	O montante total pedido para a atividade de marketing.
Montante pré-aprovado	O proprietário da marca introduz o montante total aprovado para a atividade de marketing.
Estado da aprovação	O estado da aprovação atual do pedido de FDM.
Data do pedido	A data e a hora em que o pedido de FDM foi criado.
Data de submissão	A data e a hora em que o pedido de FDM foi enviado.
Data de pré-aprovação	A data e a hora em que o pedido de FDM foi pré-aprovado.
Aprovador	O nome do aprovador atual.
Última aprovação por	O nome do aprovador anterior.
Código do motivo	O motivo pelo qual a atividade de marketing não foi aprovada. Os valores predefinidos são: Duplicado, Informações incorretas, Informações insuficientes e Outros.
<b>Informações da participação</b>	
Montante da participação total pedido	O montante da participação total que o parceiro está a pedir para a atividade de marketing.

Campo	Descrição
Montante da participação total aprovado	O montante da participação total aprovado pelo proprietário da marca para a atividade de marketing.
Estado da participação	O estado atual da participação.
Data de decisão da participação	A data em que uma decisão foi tomada sobre a participação.
<b>Informações adicionais</b>	
Proprietário	<p>O proprietário do registo de pedido de FDM.</p> <p>Normalmente, o proprietário de um registo pode atualizar o registo, transferi-lo para outro proprietário ou eliminá-lo. No entanto, o administrador da empresa pode ajustar os níveis de acesso para restringir ou expandir o acesso de um utilizador.</p> <p>O valor no campo Proprietário afeta os registos incluídos nos relatórios executados pelo utilizador ou respetivos gestores a partir das páginas do Analytics.</p> <p>Dependendo do modo de propriedade do registo que o administrador da empresa configure para o tipo de registo, poderá ver o campo Proprietário ou o campo Livro, ou ambos os campos na página Detalhes do registo, e um ou ambos os campos poderão estar em branco. Para obter mais informações sobre os modos de propriedade do registo, consulte <a href="#">Acerca de acesso a dados, partilha do registo e propriedade do registo (na página 50)</a>.</p>
Descrição	Informações adicionais sobre o pedido de FDM. Este campo tem um limite de 250 caracteres.
Conta de parceiro proprietário	A conta do parceiro para o qual o proprietário trabalha. Assim, se o proprietário for um parceiro, a conta de proprietário será preenchida com o nome da conta de parceiro, à qual o parceiro pertence.
Gestor do canal	O gestor de canais é responsável por manter a relação entre os parceiros e a empresa do proprietário da marca. Os gestores de canais funcionam como contacto principal para o parceiro.
Conta de parceiro de origem	O nome do parceiro que iniciou o pedido de FDM.

## Pedidos de cálculo de preços especial

Os *Pedidos de cálculo de preços especial* incluem o conjunto de processos comerciais, pelo qual um parceiro pede ao proprietário da marca um desconto sobre um produto. Por exemplo, um pedido de cálculo de preços especial poderá ser uma resposta a um negócio competitivo ou a uma tendência para descer nos preços. O proprietário da marca concede os preços mais baixos e fornece créditos ao parceiro após a venda. O preço

especialmente autorizado é por norma válido para um produto, quantidade, duração autorizados e o parceiro ou cliente final ou ambos.

Os pedidos de cálculo de preços especial incluem as duas fases que se seguem:

**Gestão de pedidos de cálculo de preços especial.** O parceiro ou o proprietário da marca em nome do parceiro cria um pedido de cálculo de preços especial para um produto e fornece detalhes, tais como o motivo para o preço mais baixo. O parceiro submete o pedido ao proprietário da marca para aprovação e, quando o pedido for aprovado, vende o inventário por um novo preço mais baixo ao cliente. Após a venda, o parceiro pode utilizar o processo de participação de cálculo de preços especial para participar a diferença entre o custo de compra original e o novo custo autorizado.

**Gestão de participações de cálculo de preços especial.** O parceiro cria uma participação de cálculo de preços especial para pedidos de cálculo de preços especiais aprovados e abertos para receber crédito por uma perda. Normalmente, os relatórios Ponto-de-venda são submetidos após a venda com participações de cálculo de preços especial. Após a aprovação do pedido, o proprietário da marca oferece um crédito ao parceiro pela diferença entre o custo de compra original e o novo custo autorizado.

Os pedidos de cálculo de preços especial beneficiam os proprietários da marca e os parceiros das seguintes formas:

- Permitir que os proprietários da marca suportem os respetivos parceiros em situações competitivas
- Encorajar os parceiros a comprar e armazenar produtos de proprietários da marca, mesmo que os preços diminuam no futuro

## Trabalhar com a Página principal do pedido de cálculo de preços especial

A Página principal do pedido de cálculo de preços especial é o ponto de partida para a gestão de pedidos de cálculo de preços especial.

**NOTA:** O administrador da empresa do utilizador pode personalizar a disposição da Página principal do pedido de cálculo de preços especial. Além disso, se a função de utilizador incluir o privilégio Personalizar páginas principais, poderá adicionar secções à página e remover secções da página.

### Criar um pedido de cálculo de preços especial

Pode criar um pedido de cálculo de preços especial clicando no botão Novo na secção Pedido de cálculo de preços especial recentemente modificado. Para obter mais informações, consulte [Criar registos \(na página 54\)](#) e [Campos de pedido de cálculo de preços especial \(na página 512\)](#).

### Trabalhar com listas de pedidos de cálculo de preços especial

A secção Listas de pedidos de preço especial mostra várias listas. O Oracle CRM On Demand é fornecido com um conjunto de listas padrão. Todas as listas padrão são públicas. O utilizador e respetivos gestores podem criar listas adicionais com base em diferentes critérios.

A tabela que se segue descreve as listas padrão de Pedidos de cálculo de preços especial.

Lista de pedidos de cálculo de preços especial	Descrição
Todos os pedidos de cálculo de preços especial	Esta lista apresenta todos os registos para os quais tem visibilidade, independentemente de quem é o proprietário da lista. Não filtra os pedidos de cálculo de preços especial.
Pedidos de cálculo de preços criados recentemente	Filtra todos os pedidos de cálculo de preços especial, ordenados pela data de criação.

Lista de pedidos de cálculo de preços especial	Descrição
Pedidos de cálculo de preços recentemente modificados	Filtra todos os pedidos de cálculo de preços especial, ordenados pela data da modificação.
Os meus pedidos de cálculo de preços especial	Filtra os pedidos de cálculo de preços especial com o nome do utilizador no campo Proprietário.
Os meus pedidos de cálculo de preços especial criados recentemente	Filtra os pedidos de cálculo de preços especial com o nome do utilizador no campo Proprietário, ordenados pela data de criação.
Os meus pedidos de cálculo de preços recentemente modificados	Filtra os pedidos de cálculo de preços especial com o nome do utilizador no campo Proprietário, ordenados pela data da modificação.
Todos os pedidos de cálculo de preços especial pendentes	Filtra todos os pedidos de cálculo de preços especial com o estado de Aprovação pendente ou com o estado de Participação enviada.
Os meus pedidos de cálculo de preços especial pendentes	Filtra todos os pedidos de cálculo de preços especial que possui com o estado de Aprovação pendente ou com o estado de Participação enviada.
Os meus pedidos de cálculo de preços especial aprovados	Filtra todos os pedidos de cálculo de preços especial aprovados que possui.
Pedidos de cálculo de preços especial com a minha aprovação pendente	Filtra todos os pedidos de cálculo de preços especial que têm o estado de Aprovação pendente ou com o estado de Participação enviada e o utilizador é o aprovador seguinte.

Para visualizar uma lista, clique no nome da lista.

Para criar uma nova lista, clique em Novo. Para obter mais informações sobre como criar listas, consulte Criar e refinar listas (consultar [Creating and Refining Lists](#) na página 140).

Para rever todas as listas disponíveis, crie uma nova lista ou visualize, edite ou elimine uma lista existente, clicando em Gerir listas. A página Gerir listas também inclui as listas padrão fornecidas com o Oracle CRM On Demand. Estas listas são só de visualização, pelo que não podem ser editadas ou eliminadas.

### **Visualizar a secção Os meus pedidos de cálculo de preços especial recentemente modificados**

A secção Os meus pedidos de cálculo de preços especial recentemente modificados mostra os pedidos de cálculo de preços especial que o utilizador possui e que foram recentemente modificados. Para expandir a lista, clique em Mostrar lista completa.

### **Visualizar a secção Os meus pedidos de cálculo de preços especial pendentes**

A secção Os meus pedidos de cálculo de preços especial pendentes mostra todos os pedidos de cálculo de preços especial que o utilizador possui com o estado de Aprovação pendente ou com o estado de Participação enviada. Para expandir esta lista, clique na ligação Mostrar lista completa.

### **Adicionar secções à Página principal do pedido de cálculo de preços especial do utilizador**

Se a função de utilizador incluir o privilégio Personalizar páginas principais, pode adicionar algumas ou todas as secções que se seguem à Página principal dos pedidos de cálculo de preços especial:

- Listas de pedidos de cálculo de preços especial
- Todos os pedidos de cálculo de preços especial pendentes
- Pedidos de cálculo de preços criados recentemente
- Pedidos de cálculo de preços recentemente modificados
- Os meus pedidos de cálculo de preços especial pendentes
- Os meus pedidos de cálculo de preços especial aprovados
- Os meus pedidos de cálculo de preços especial criados recentemente
- Os meus pedidos de cálculo de preços recentemente modificados
- Pedidos de cálculo de preços especial com a minha aprovação pendente
- Uma ou mais secções do relatório (O administrador da empresa pode disponibilizar secções do relatório, tais como o Relatório do Analytics do pedido de cálculo de preços especial, na Página principal dos pedidos de cálculo de preços especial.)

#### ***Para adicionar secções à Página principal dos pedidos de cálculo de preços especial do utilizador***

- 1 Na Página principal dos pedidos de cálculo de preços especial, clique em Editar disposição.
- 2 Na página Disposição da página principal dos pedidos de cálculo de preços especial, clique nas setas para adicionar ou remover secções e organizar as secções na página. Em seguida, clique em Guardar.

## **Gerir pedidos de cálculo de preços especial**

Para gerir pedidos de cálculo de preços especial, execute as seguintes tarefas:

- [Ligar produtos a pedidos de cálculo de preços especial \(na página 503\)](#)
- [Ligar programas a pedidos de cálculo de preços especial \(na página 503\)](#)
- [Enviar pedidos de cálculo de preços especial para aprovação \(na página 504\)](#)
- [Repor pedidos de cálculo de preços especial \(na página 504\)](#)
- [Devolver pedidos de cálculo de preços especial \(na página 505\)](#)
- [Rejeitar pedidos de cálculo de preços especial \(na página 505\)](#)
- [Aprovar pedidos de cálculo de preços especial \(na página 506\)](#)
- [Cancelar pedidos de cálculo de preços especial \(na página 507\)](#)
- [Enviar participações para pedidos de cálculo de preços especial \(na página 507\)](#)
- [Rejeitar participações para pedidos de cálculo de preços especial \(na página 508\)](#)
- [Aprovar participações para pedidos de cálculo de preços especial \(na página 508\)](#)

Para obter procedimentos adicionais comuns a todos os registos, consulte [Trabalhar com registos \(na página 49\)](#).

Para procedimentos passo a passo comuns a muitos tipos de registo, consulte:

- [Criar registos \(na página 54\)](#)
- [Atualizar Detalhes do Registo \(na página 123\)](#)
- [Ligar registos ao registo selecionado \(consultar \[Linking Records to Your Selected Record\]\(#\) na página 126\)](#)
- [Trabalhar com listas \(na página 134\)](#)
- [Trabalhar com anexos \(na página 174\)](#)

**NOTA:** Os administradores de empresas podem personalizar o Oracle CRM On Demand de várias formas, tal como alterar os nomes dos tipos de registo, campos e opções nas listas. Assim, as informações visualizadas poderão ser diferentes das informações padrão descritas na ajuda online.

Por outro lado, dependendo do nível de acesso que tiver, poderá não conseguir executar todos os procedimentos descritos na lista anterior.

## Ligar produtos a pedidos de cálculo de preços especial

Pode ligar produtos a pedidos de cálculo de preços especial para:

- Controlar os produtos que pertencem ao pedido de cálculo de preços especial
- Calcular os montantes totais pedidos e pré-aprovados (autorizados)

**NOTA:** Clique no botão **Atualizar totais do pedido para calcular os montantes totais pedidos e pré-aprovados**.

**Antes de começar.** O administrador da empresa tem de disponibilizar a secção de informações relacionadas com os Produtos de preço especial disponível para a página de detalhes. Se a secção de informações relacionadas não for apresentada na página de detalhes, clique na ligação Editar disposição e adicione a secção como uma secção de informações relacionadas apresentadas.

### *Para ligar um produto a um pedido de cálculo de preços especial*

- 1 Selecione o pedido de cálculo de preços especial (listado na secção Todos os pedidos de cálculo de preços especial) ao qual pretende ligar um produto.  
Para obter mais informações sobre como selecionar pedidos de cálculo de preços especial, consulte [Localizar registos \(na página 79\)](#).
- 2 Na página Detalhes do pedido de cálculo de preços especial, desloque-se para baixo para a secção Produtos com cálculo de preços especial e clique em Adicionar.
- 3 No campo Produto, selecione o produto que pretende adicionar ao pedido de cálculo de preços especial.
- 4 Na página Detalhes do produto com cálculo de preços especial, atualize os campos obrigatórios.  
Para obter informações sobre os campos, consulte Campos do produto com cálculo de preços especial (consultar [Campos de produto com cálculo de preços especial](#) na página 510).
- 5 Grave o registo.

### *Para calcular os montantes totais pedidos e pré-aprovados*

- 1 Selecione o pedido de cálculo de preços especial (listado na secção Todos os pedidos de cálculo de preços especial, na Página principal do pedido de cálculo de preços especial) para o qual pretende calcular os montantes totais pedidos e pré-aprovados.  
Para obter mais informações sobre como selecionar pedidos de cálculo de preços especial, consulte [Localizar registos \(na página 79\)](#).
- 2 Na página Detalhes do pedido de cálculo de preços especial, desloque-se para baixo para a secção Produtos com cálculo de preços especial.
- 3 Clique em Atualizar totais do pedido na secção Produtos com cálculo de preços especial.  
Esta ação calcula os montantes totais pedidos e pré-aprovados e atualiza os campos Montante total pedido e Montante total autorizado no pedido de cálculo de preços especial.

## Ligar programas a pedidos de cálculo de preços especial

Pode associar um pedido de cálculo de preços especial a um programa de parceiros específico em que participa.

### *Para ligar programas a pedidos de cálculo de preços especial*

- 1 Navegue para a página Editar o pedido de cálculo de preços especial.

- 2 Na lista Programa de parceiros, selecione o programa de parceiros que pretende adicionar ao pedido de preço especial e, em seguida, clique em Gravar.

### **Enviar pedidos de cálculo de preços especial para aprovação**

O parceiro, ou o proprietário da marca em nome do parceiro, cria um pedido de cálculo de preços especial para um ajuste de preço de um produto e fornece detalhes, como o motivo da diminuição do preço. O parceiro envia o pedido de cálculo de preços especial ao proprietário da marca para aprovação. O pedido poderá ou não ser concedido pelo proprietário da marca. A maioria das empresas tem processos bem definidos de tratamento destes pedidos de aprovação dos parceiros. Normalmente, um ou mais funcionários do proprietário da marca avalia o pedido de cálculo de preços especial com uma variedade de critérios e, em última análise, decide se aprova o pedido.

**Antes de começar.** Deve criar primeiro o pedido de cálculo de preços especial. Para obter mais informações sobre como criar registos, consulte [Criar registos \(na página 54\)](#). Tem de ser criada uma regra de fluxo de trabalho que atribua um utilizador apropriado como aprovador dos pedidos de cálculo de preços especial. Para obter mais informações sobre como criar regras de fluxo de trabalho, consulte [Criar regras de fluxo de trabalho](#) (consultar [Creating Workflow Rules](#) na página 1634).

#### ***Para enviar pedidos de cálculo de preços especial para aprovação***

- 1 Selecione o pedido de cálculo de preços especial (listado na secção Todos os pedidos de cálculo de preços especial, na Página principal do pedido de cálculo de preços especial) que pretende enviar para aprovação. Para obter mais informações sobre como seleccionar pedidos de cálculo de preços especial, consulte [Localizar registos \(na página 79\)](#).
- 2 Na página Detalhes do pedido de cálculo de preços especial, clique no botão Editar.
- 3 Na página Edição do pedido de cálculo de preços especial, selecione Enviado no campo Estado do envio.
- 4 Clique em Gravar.

Depois de alterar o campo Estado do envio para Enviado e de gravar o registo, ocorre o seguinte:

- O estado da aprovação é definido como Aprovação pendente.
- A data de envio é automaticamente definida como marca de hora atual.
- O encaminhamento da participação de pedido de cálculo de preços especial começa. Uma regra de fluxo de trabalho define o campo Aprovador do pedido de cálculo de preços especial como o utilizador apropriado.
- O aprovador é adicionado (se ainda não estiver presente) à equipa do pedido de cálculo de preços especial.
- Uma regra de fluxo de trabalho envia as notificações por correio eletrónico necessárias.

O pedido de cálculo de preços especial aparece na lista de registos que aguarda a ação do aprovador e torna-se só de leitura para o parceiro (proprietário). Não são permitidas atualizações adicionais do pedido de cálculo de preços especial (por exemplo, adicionar ou remover produtos, atualizar os preços pedidos, etc.). O parceiro só pode alterar um pedido de cálculo de preços especial enviado depois de o repor com êxito.

### **Repor pedidos de cálculo de preços especial**

Após o envio de um pedido de cálculo de preços especial, e antes da respetiva aprovação, é possível repor o mesmo. Depois de ter repost o pedido de cálculo de preços especial com êxito, poderá continuar a atualização e o envio do mesmo para aprovação.

**Antes de começar.** O pedido de cálculo de preços especial deve ter um estado de envio Enviado e um estado de aprovação Aprovação pendente.

#### ***Para repor pedidos de cálculo de preços especial***

- 1 Selecione o pedido de cálculo de preços especial (listado na secção Todos os pedidos de cálculo de preços especial, na Página principal do pedido de cálculo de preços especial) que pretende repor.  
Para obter mais informações sobre como selecionar pedidos de cálculo de preços especial, consulte [Localizar registos \(na página 79\)](#).
- 2 Na página Detalhes do pedido de cálculo de preços especial, clique no botão Editar.
- 3 Na página Edição do pedido de cálculo de preços especial, selecione Reposto no campo Estado do envio.
- 4 Clique em Gravar.  
Quando altera o estado de envio para Reposto, acontece o seguinte:
  - O estado da aprovação é redefinido como em branco.
  - Uma regra de fluxos de trabalho cria uma nova tarefa para controlar a ação.
  - Uma regra de fluxos de trabalho envia as notificações por correio eletrónico apropriadas.

Pode agora atualizar o pedido de cálculo de preços especial e enviá-lo. Para obter mais informações sobre como enviar pedidos de cálculo de preços especial, consulte [Enviar pedidos de cálculo de preços especial para aprovação \(na página 504\)](#).

### **Devolver pedidos de cálculo de preços especial**

Uma vez que um pedido de cálculo de preços especial passa pela cadeia de aprovação, um aprovador pode devolvê-lo ao proprietário para efetuar alterações. O aprovador pode fornecer comentários e pedir informações adicionais ao proprietário.

**Antes de começar.** O pedido de cálculo de preços especial deve ter um estado de envio Enviado.

#### ***Para devolver pedidos de cálculo de preços especial***

- 1 Selecione o pedido de cálculo de preços especial que pretende devolver na secção Todos os pedidos de cálculo de preços especial, na Página principal de pedido de cálculo de preços especial.  
Para obter mais informações sobre como selecionar pedidos de cálculo de preços especial, consulte [Localizar registos \(na página 79\)](#).
- 2 Na página Detalhes do pedido de cálculo de preços especial, clique no botão Editar.
- 3 Na página Edição do pedido de cálculo de preços especial, selecione Devolvido no campo Estado da aprovação. Em seguida, clique em Gravar.  
Quando altera o estado da aprovação para Devolvido e clica em Gravar, acontece o seguinte:
  - O estado de envio do pedido de cálculo de preços especial é definido como Não enviado.
  - A data é removida do campo Data de autorização. No entanto, a data de envio permanece no campo Data de envio.
  - Uma regra de fluxo de trabalho cria um registo da tarefa para controlar a ação de devolução do aprovador.
  - Uma regra de fluxo de trabalho envia as notificações por correio eletrónico apropriadas.

O proprietário do pedido de cálculo de preços especial pode atualizar o pedido de cálculo de preços especial e reenviá-lo. Para obter mais informações sobre como enviar pedidos de cálculo de preços especial, consulte [Enviar pedidos de cálculo de preços especial para aprovação \(na página 504\)](#).

### **Rejeitar pedidos de cálculo de preços especial**

Uma vez que um pedido de cálculo de preços especial passa pela cadeia de aprovação, um aprovador pode rejeitá-lo se os descontos pedidos não puderem ser concedidos.

**Antes de começar.** O pedido de cálculo de preços especial deve ter um estado de envio Enviado.

### ***Para rejeitar pedidos de cálculo de preços especial***

- 1 Selecione o pedido de cálculo de preços especial que pretende rejeitar na secção Todos os pedidos de cálculo de preços especial, na Página principal do pedido de cálculo de preços especial.

Para obter mais informações sobre como selecionar pedidos de cálculo de preços especial, consulte [Localizar registos \(na página 79\)](#).

- 2 Na página Detalhes do pedido de cálculo de preços especial, clique no botão Editar.
- 3 Na página Edição do pedido de cálculo de preços especial, selecione Rejeitado no campo Estado da aprovação.
- 4 Clique em Gravar.

Quando altera o estado da aprovação para Rejeitado e clica em Gravar, acontece o seguinte:

- O estado de envio do pedido de cálculo de preços especial permanece no estado Enviado.
- A data é removida do campo Data de autorização. No entanto, a data de envio permanece no campo Data de envio.
- Uma regra de fluxo de trabalho cria um registo da tarefa para controlar a ação de devolução do aprovador.
- Uma regra de fluxos de trabalho envia as notificações por correio eletrónico apropriadas.

Depois de o pedido de cálculo de preços especial ser rejeitado, torna-se só de leitura para o proprietário e não são permitidas atualizações posteriores no mesmo.

### **Aprovar pedidos de cálculo de preços especial**

Dependendo dos processos empresariais da empresa, poderá ser necessário que mais do que uma pessoa da empresa aprove um pedido de cálculo de preços especial. Atualmente, o encaminhamento da aprovação é um processo manual e só é suportado um nível de aprovação. Tem de modificar manualmente o campo do aprovador atual para mover o pedido de cálculo de preços especial ao longo da cadeia de aprovação.

**Nota:** Cada aprovador na cadeia de aprovação atualiza o campo **Aprovador para executar a aprovação a vários níveis**.

**Antes de começar.** O estado do envio do pedido de cálculo de preços especial tem de ser definido como Enviado antes de o poder aprovar.

### ***Para aprovar pedidos de cálculo de preços especial***

- 1 Selecione o pedido de cálculo de preços especial que pretende aprovar na secção Todos os pedidos de cálculo de preços especial, na Página principal do pedido de cálculo de preços especial.

Para obter mais informações sobre como selecionar pedidos de cálculo de preços especial, consulte [Localizar registos \(na página 79\)](#).

- 2 Na página Detalhes do pedido de cálculo de preços especial, clique no botão Editar.
- 3 Na página Edição do pedido de cálculo de preços especial, selecione Aprovado no campo Estado da aprovação.
- 4 Clique em Gravar.

Quando altera o estado de aprovação para Aprovado, acontece o seguinte:

- O Oracle CRM On Demand valida que o valor do estado do envio está definido como Enviado. Se o estado do envio for qualquer outro valor, a validação falha e é gerada uma mensagem de erro apropriada.
- O Oracle CRM On Demand valida que o montante total autorizado não excede o limite de aprovação definido para o aprovador atual e que a aprovação não resulta num saldo de fundos negativo. Se a validação falhar, será gerada uma mensagem de erro apropriada.

- O Oracle CRM On Demand valida que o Montante total autorizado é igual à soma dos montantes autorizados de todos os produtos com cálculo de preços especial. Se não for igual, a validação falha e é enviada uma mensagem de erro apropriada.
- O campo Última aprovação por é alterado para o utilizador atual. O campo atual Aprovador não é atualizado.
- A data de autorização é alterada para a data atual do Oracle CRM On Demand.
- Uma regra de fluxo de trabalho cria uma nova tarefa para controlar a ação de aprovação.
- Uma regra de fluxo de trabalho envia as notificações por correio eletrónico apropriadas

Depois de o pedido de cálculo de preços especial ser aprovado, torna-se só de leitura e não são permitidas atualizações adicionais no mesmo, exceto quando enviar uma participação relacionada ou alargar a data de validade.

## Cancelar pedidos de cálculo de preços especial

O proprietário da marca pode cancelar um pedido de cálculo de preços especial, se o pedido já não for válido.

**Antes de começar.** O pedido de cálculo de preços especial tem de ter um estado de aprovação Aprovado.

### *Para cancelar um pedido de cálculo de preços especial*

- 1 Seleccione o pedido de cálculo de preços especial que pretende cancelar na secção Todos os pedidos de cálculo de preços especial, na Página principal Pedido de cálculo de preços especial.  
Para obter mais informações sobre como seleccionar pedidos de cálculo de preços especial, consulte [Localizar registos \(na página 79\)](#).
- 2 Na página Detalhes do pedido de cálculo de preços especial, clique no botão Editar.
- 3 Na página Editar pedido de cálculo de preços especial, seleccione Cancelado no campo Estado da aprovação. Em seguida, clique em Gravar.  
Quando altera o estado de aprovação para Cancelado, acontece o seguinte:
  - O Oracle CRM On Demand valida que o valor do estado de aprovação é Aprovado.
  - Uma regra de fluxos de trabalho cria uma nova tarefa para controlar a ação.
  - Uma regra de fluxos de trabalho envia as notificações por correio eletrónico apropriadas.

Depois de o pedido de cálculo de preços especial ser cancelado, torna-se só de leitura e não são permitidas atualizações posteriores no mesmo.

## Enviar participações para pedidos de cálculo de preços especial

Os parceiros utilizam o processo de participação de cálculo de preços especial para participar na diferença entre o custo de compra original e o novo custo aprovado que é autorizado no pedido de cálculo de preços especial. Normalmente, um ou mais funcionários do proprietário da marca avalia a participação através da utilização de uma variedade de critérios e decide se aprova ou não a participação.

### *Para enviar participações para pedidos de cálculo de preços especial*

- 1 Seleccione o pedido de cálculo de preços especial para o qual pretende enviar uma participação na secção Todos os pedidos de cálculo de preços especial, na página principal Pedido de cálculo de preços especial.  
Para obter mais informações sobre como seleccionar pedidos de cálculo de preços especial, consulte [Localizar registos \(na página 79\)](#).
- 2 Na página Detalhes do pedido de cálculo de preços especial, clique no botão Editar.
- 3 Na página Edição do pedido de cálculo de preços especial, introduza um montante no campo Montante total da participação pedido.

- 4 No campo Estado da participação, selecione Participação enviada. Em seguida, clique em Gravar. Depois de alterar o campo Estado da participação para Enviada e de gravar o registo, ocorre o seguinte:
  - O encaminhamento da participação de pedido de cálculo de preços especial começa. Uma regra de fluxo de trabalho define o campo Aprovador do pedido de cálculo de preços especial como o utilizador apropriado.
  - O aprovador é adicionado à equipa do pedido de cálculo de preços especial se ainda não estiver presente.
  - Uma regra de fluxos de trabalho envia as notificações por correio eletrónico apropriadas.

## **Rejeitar participações para pedidos de cálculo de preços especial**

À medida que uma participação de cálculo de preços especial passa pela cadeia de aprovação, um aprovador pode rejeitá-la.

**Antes de começar.** A participação do pedido de cálculo de preços especial deve ter um estado de participação Enviada.

### ***Para rejeitar uma participação para um pedido de cálculo de preços especial***

- 1 Selecione o pedido de cálculo de preços especial para o qual pretende rejeitar uma participação na secção Todos os pedidos de cálculo de preços especial, na página principal Pedido de cálculo de preços especial. Para obter mais informações sobre como selecionar pedidos de cálculo de preços especial, consulte [Localizar registos \(na página 79\)](#).
- 2 Na página Detalhes do pedido de cálculo de preços especial, clique no botão Editar.
- 3 Na página Editar pedido de cálculo de preços especial, selecione Participação negada no campo Estado da participação.
- 4 Clique em Gravar.  
Quando altera o estado da participação para Participação negada e clica em Gravar, acontece o seguinte: uma regra de fluxos de trabalho envia as notificações por correio eletrónico apropriadas.

## **Aprovar participações para pedidos de cálculo de preços especial**

Um aprovador pode aprovar uma participação de preço especial e oferecer um crédito a um parceiro. Atualmente, só é suportado um nível de aprovação para participações de preço especial.

**Antes de começar.** O estado da participação de cálculo de preços especial tem de ser definido como Participação enviada antes de poder aprová-lo.

### ***Para aprovar participações de pedidos de cálculo de preços especial***

- 1 Selecione o pedido de preço especial para o qual pretende aprovar uma participação na secção Todos os pedidos de preço especial, na página principal Pedido de preço especial. Para obter mais informações sobre como selecionar pedidos de cálculo de preços especial, consulte [Localizar registos \(na página 79\)](#).
- 2 Na página Detalhes do pedido de cálculo de preços especial, clique no botão Editar.
- 3 Na página Edição do pedido de cálculo de preços especial, introduza um montante no campo Montante total da participação aprovado.
- 4 Selecione Participação aprovada no campo Estado da participação. Em seguida, clique em Gravar.  
Quando altera o estado da participação para Aprovada, acontece o seguinte:

- O Oracle CRM On Demand valida que o montante total da participação aprovado não excede o limite de aprovação definido para o aprovador e que a aprovação não resulta num saldo de fundos negativo. Se a validação falhar, será emitida uma mensagem de erro apropriada.
- A decisão de participação é alterada para a data atual no Oracle CRM On Demand.
- Uma regra de fluxos de trabalho envia as notificações por correio eletrónico apropriadas.

## Gerir produtos com cálculo de preços especial como itens relacionados

Para gerir produtos com cálculo de preços especial como itens relacionados, execute as seguintes tarefas:

- Criar produtos com cálculo de preços especial como itens relacionados (consultar [Criar produtos com cálculo de preços especial como artigos relacionados](#) na página 509)
- Campos do produto com cálculo de preços especial (consultar [Campos de produto com cálculo de preços especial](#) na página 510)

Para obter procedimentos adicionais comuns a todos os registos, consulte [Trabalhar com registos \(na página 49\)](#).

Para procedimentos passo a passo comuns a muitos tipos de registo, consulte:

- [Criar registos \(na página 54\)](#)
- [Atualizar Detalhes do Registo \(na página 123\)](#)
- [Ligar registos ao registo selecionado \(consultar \[Linking Records to Your Selected Record\]\(#\) na página 126\)](#)
- [Trabalhar com listas \(na página 134\)](#)

**NOTA:** Os administradores de empresas podem personalizar o Oracle CRM On Demand de várias formas, tal como alterar os nomes dos tipos de registo, campos e opções nas listas. Assim, as informações visualizadas poderão ser diferentes das informações padrão descritas na ajuda online.

Por outro lado, dependendo do nível de acesso que tiver, poderá não conseguir executar todos os procedimentos descritos na lista anterior.

## Criar produtos com cálculo de preços especial como artigos relacionados

Pode criar um produto com cálculo de preços especial como um artigo relacionado de um pedido de cálculo de preços especial para indicar o custo pedido (ou outras informações) para um produto específico. No Oracle CRM On Demand, pode criar um produto com cálculo de preços especial como um artigo relacionado através da introdução de informações num formulário. Pode aceder a este formulário a partir da página Detalhes do pedido de cálculo de preços especial.

**NOTA:** Antes de poder criar produtos com cálculo de preços especial, a área Produtos com cálculo de preços especial deve ser adicionada à página Detalhes do pedido de cálculo de preços especial como um artigo relacionado. Para obter mais informações sobre a adição de artigos relacionados, consulte [Personalizar disposições de artigos relacionados \(consultar \[Customizing Related Item Layouts\]\(#\) na página 1354\)](#).

### *Para criar produtos com cálculo de preços especial como um artigo relacionado*

- 1 Na página Detalhes do pedido de cálculo de preços especial, desloque-se para baixo para a secção Produtos com cálculo de preços especial e clique em Adicionar.
- 2 No campo Nome do produto, selecione um produto.
- 3 Atualize o resto dos campos na página Edição do produto do pedido de cálculo de preços especial, conforme necessário. Em seguida, clique em Gravar.

Para obter informações sobre cada campo, consulte [Campos do produto com cálculo de preços especial \(consultar \[Campos de produto com cálculo de preços especial\]\(#\) na página 510\)](#).

## Campos de produto com cálculo de preços especial

Utiliza a página Editar produto com cálculo de preços especial para criar um novo produto com cálculo de preços especial. A página Editar produto com cálculo de preços especial mostra o conjunto completo de campos disponíveis para um produto com cálculo de preços especial.

**NOTA:** Os administradores de empresas podem personalizar o Oracle CRM On Demand de várias formas, tal como alterar os nomes dos tipos de registo, campos e opções nas listas. Assim, as informações que visualiza no ecrã poderão ser diferentes das informações desta tabela.

A tabela seguinte fornece informações adicionais referente aos campos das páginas Editar produto com cálculo de preços especial.

Campo	Descrição
<b>Informações chave do produto</b>	
Produto	O nome do produto para o pedido de cálculo de preços especial. Se o pedido de cálculo de preços especial estiver relacionado com uma oportunidade, só é possível selecionar os produtos que existam para essa oportunidade. Caso contrário, todos os produtos são listados.
Produto: Categoria do produto	A categoria do produto transitada com a definição do produto. Só de leitura.
Quantidade	A quantidade prevista de produtos que serão vendidos sob este pedido de cálculo de preços especial.
Currency	A moeda para o produto de cálculo de preços especial.
Produto: N.º da peça	O número da peça transitado com a definição do produto. Este campo é só de leitura.
Produto: Tipo	O tipo de produto transitado com a definição do produto. Este campo é só de leitura.
Produto: estado	O estado transitado com a definição do produto. Este campo é só de leitura.
PVR	<p>O preço de venda recomendado (PVR) pelo fabricante na moeda utilizada. Este campo é só de leitura para o parceiro.</p> <p>Se um cliente final tiver sido definido para o pedido de cálculo de preços especial e uma lista de preços tiver sido associada a esse cliente final, o Oracle CRM On Demand preenche o campo PVR após gravar o registo Produto com cálculo de preços especial, com base nesta lista de preços. A lista de preços do pedido de cálculo de preços especial é automaticamente preenchida com o valor da lista de preços adicionado ao registo de conta ou cliente final que está associado ao registo Pedido de cálculo de preços especial. Também deverão ser preenchidas as seguintes condições:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ A Lista de preços associada ao Cliente final é do tipo 'PVR'</li> <li>■ O estado desta Lista de preços é 'Publicada'</li> </ul>

Campo	Descrição
	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ O Produto existe nesta Lista de preços</li> <li>■ A Data de início do Pedido de cálculo de preços especial está entre as datas Válido a partir de/Válido até da Lista de preços (e o Artigo da lista de preços).</li> </ul> <p>Se uma lista de preços não tiver sido associada ao cliente final, a lista de preços no cabeçalho Pedido de cálculo de preços especial permanecerá vazio.</p>
<b>Informações especiais de Detalhes do pedido de cálculo de preços especial</b>	
Custo da compra	<p>O preço que o parceiro pagou originalmente pelo produto. O Oracle CRM On Demand preenche este campo após gravar o registo Produto com cálculo de preços especial a partir da lista de preços associada à conta de parceiro proprietário. Para que o custo de compra seja preenchido no registo Produto com cálculo de preços especial, o proprietário do Pedido de cálculo de preços especial deve ser um Utilizador parceiro. Também deverão ser preenchidas as seguintes condições:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ A Lista de preços associada à Conta de parceiro proprietário é do tipo 'DIST COST'</li> <li>■ O estado desta Lista de preços é 'Publicada'</li> <li>■ O Produto existe nesta Lista de preços</li> <li>■ A Data de início do Pedido de cálculo de preços especial está entre as datas Válido a partir de/Válido até da Lista de preços (e o Artigo da lista de preços).</li> </ul> <p>Pode editar o campo Custa da compra e alterar o valor predefinido.</p>
Custo pedido	O preço reduzido que o parceiro solicitou para o pedido de cálculo de preços especial.
Custo de revenda pedido	O preço de revenda sob o qual o parceiro pretende vender o produto.
Custo autorizado	O preço do parceiro que foi negociado para o pedido de cálculo de preços especial. Este campo é só de leitura para o parceiro.
Preço de revenda sugerido	O preço de revenda sugerido pelo proprietário da marca. Este campo é só de leitura para o parceiro.
Montante pedido	Calcula o desconto pedido. O Oracle CRM On Demand calcula o montante.
Percentagem de desconto pedido	Calcula a percentagem de desconto pedido. O Oracle CRM On Demand calcula a percentagem de desconto.
Montante autorizado	Calcula o desconto autorizado. O Oracle CRM On Demand calcula o desconto autorizado.

Campo	Descrição
Percentagem de desconto autorizado	Calcula a percentagem de desconto autorizado. O Oracle CRM On Demand calcula a percentagem de desconto autorizado.
<b>Justificação de cálculo de preços especial</b>	
Nome do concorrente	O nome do concorrente para o pedido de cálculo de preços especial.
Produto do concorrente	O nome do produto do concorrente.
Preço do produto do concorrente	O preço do produto do concorrente.
Parceiro concorrente	O nome do parceiro concorrente.
Outras informações do concorrente	Outras informações relativas às ofertas do produto do concorrente, como justificação do preço especial, etc.
<b>Informações adicionais</b>	
Descrição	Informações adicionais sobre este item de lista. Este campo tem um limite de 16.350 caracteres.

## Campos de pedido de cálculo de preços especial

Utilize a página Edição do pedido de cálculo de preços especial para adicionar um pedido de cálculo de preços especial ou para atualizar os detalhes de um pedido de cálculo de preços especial existente. A página Edição do pedido de cálculo de preços especial mostra o conjunto completo de campos de um pedido de cálculo de preços especial.

**NOTA:** Os administradores de empresas podem personalizar o Oracle CRM On Demand de várias formas, tal como alterar os nomes de tipos de registo, campos e opções nas listas. Assim, as informações visualizadas poderão ser diferentes das informações padrão descritas nesta tabela.

A tabela seguinte fornece informações adicionais sobre alguns campos.

Campo	Descrição
<b>Informações chave do pedido de cálculo de preços especial</b>	
ID	O identificador (ID) do pedido de cálculo de preços especial.
Nome do pedido	O nome do pedido de preço especial.
Conta do parceiro principal	A empresa do parceiro que está a coordenar esforços sobre o pedido de cálculo de preços especial.
Estado do envio	O estado do envio, tal como Não enviado, Enviado, Reposto.

Campo	Descrição
Data de conclusão	A data em que tem de ter o pedido de cálculo de preços especial aprovado. Por predefinição, este campo apresenta a data como uma semana a partir da data de hoje.
Fundo	O nome do fundo associado ao pedido de cálculo de preços especial.
Oportunidade	O nome da oportunidade à qual o pedido de cálculo de preços está relacionado.
Cliente final	O cliente final do pedido de cálculo de preços especial. Se o pedido estiver associado a uma oportunidade, só pode seleccionar Conta da oportunidade.
Conta de parceiro de origem	O parceiro que originou o pedido de cálculo de preços especial.
Registo do negócio	O registo de negócio com o qual o pedido está relacionado.
Programa de parceiros	O programa de parceiros ao qual o pedido de cálculo de preços especial está associado.
Currency	A moeda para a qual o preço é convertido. Pode seleccionar outra moeda para converter o preço para outra moeda, se o administrador da empresa configurar essa funcionalidade.
<b>Informações especiais de Detalhes do pedido de cálculo de preços especial</b>	
Data de início	A data e a hora em que o cálculo de preços especial começa. Pode utilizar os controlos de calendário para alterar esta data.
Data de fim	A data e a hora após as quais o cálculo de preços já não produz efeitos. Pode utilizar os controlos de calendário para alterar esta data.
Montante total pedido	O Oracle CRM On Demand gera o total do montante pedido de cada produto com cálculo de preços especial.
Montante total autorizado	O Oracle CRM On Demand gera o total do montante autorizado de cada produto com cálculo de preços especial.
Data do pedido	A data e a hora em que o pedido de cálculo de preços especial foi criado.
Data de submissão	A data e a hora em que o pedido de cálculo de preços especial foi enviado.
Data de autorização	A data e a hora em que o pedido de cálculo de preços especial foi aprovado.
Aprovador	O nome do aprovador atual.

Campo	Descrição
Estado da aprovação	O estado da aprovação atual do pedido de cálculo de preços especial, tal como Aprovação pendente, Aprovado, Devolvido, Rejeitado, Expirado ou Cancelado.
Última aprovação por	O nome da pessoa que aprovou mais recentemente o pedido de cálculo de preços especial.
Código do motivo	Indica o motivo pelo qual um pedido de cálculo de preços especial foi devolvido ou rejeitado.
<b>Informações da participação</b>	
Montante da participação total pedido	O montante da participação total que está a ser pedido pelo parceiro.
Montante da participação total aprovado	O montante da participação total que está a ser aprovado pelo proprietário da marca.
Estado da participação	O estado atual da participação, tal como Em Curso, Participação enviada, Participação negada e Participação aprovada.
Data de decisão da participação	A data em que uma decisão foi tomada para a participação.
<b>Informações adicionais</b>	
Proprietário	<p>O proprietário do registo de pedido de cálculo de preços especial.</p> <p>Normalmente, o proprietário de um registo pode atualizar o registo, transferi-lo para outro proprietário ou eliminá-lo. No entanto, o administrador da empresa pode ajustar os níveis de acesso para restringir ou expandir o acesso de um utilizador.</p> <p>O valor no campo Proprietário afeta os registos incluídos nos relatórios executados pelo utilizador ou respetivos gestores a partir das páginas do Analytics.</p> <p>Dependendo do modo de propriedade do registo que o administrador da empresa configure para o tipo de registo, poderá ver o campo Proprietário ou o campo Livro, ou ambos os campos na página Detalhes do registo, e um ou ambos os campos poderão estar em branco. Para obter mais informações sobre os modos de propriedade do registo, consulte <a href="#">Acerca de acesso a dados, partilha do registo e propriedade do registo (na página 50)</a>.</p>
Modificado	O nome da pessoa que cria ou atualiza o registo seguido da data e da hora em que foi criado ou atualizado. O Oracle CRM On Demand gera este valor.
Descrição	Informações adicionais sobre o pedido de cálculo de preços especial. Este campo tem um limite de 250 caracteres.

Campo	Descrição
Conta de parceiro proprietário	A conta do parceiro para o qual o proprietário trabalha. Assim, se o proprietário for um parceiro, a conta de proprietário será preenchida com o nome da conta de parceiro, à qual o parceiro pertence.
Gestor do canal	O gestor de canais é responsável por manter a relação entre os parceiros e a empresa do proprietário da marca. Os gestores de canais funcionam como contacto principal para o parceiro.

## Fundos

Utilize as páginas Fundos para criar, atualizar e controlar fundos.

Normalmente, um *fundo* é uma soma de dinheiro ou um conjunto de outros recursos definidos à parte para um objetivo específico. Os fundos podem ser fundos de desenvolvimento de mercado, fundos cooperativos, fundos de promoção comercial, etc. Nas páginas Fundos, é possível gerir um conjunto de atividades que requeiram pré-aprovação e participações do processo de fundos de marketing.

Quando cria um registo de fundos, o utilizador torna-se no proprietário dos fundos ou no gestor de fundos. Normalmente, os proprietários de fundos podem atualizar ou eliminar registos de fundos, adicionar outros utilizadores como participantes no fundo, criar entradas de crédito e de débito e adicionar anexos e notas a um fundo. No entanto, o administrador da empresa pode ajustar os níveis de acesso para restringir ou expandir o acesso do utilizador aos registos de fundos.

Os participantes no fundo podem ver o registo de fundo mas não podem editá-lo. Também podem enviar pedidos de pré-aprovação e pedidos de participação relativamente aos fundos nos quais estão listados como participantes. Os gestores de fundos podem visualizar e editar pedidos de fundos relativamente aos fundos dos quais são proprietários e podem aprovar ou rejeitar estes pedidos de fundos.

**NOTA:** Não é possível editar pedidos de fundos nos quais o campo Estado esteja definido como Participação aprovada.

**NOTA:** O administrador da empresa determina os separadores disponíveis. Se a responsabilidade da função de utilizador não incluir o trabalho com fundos, o separador Fundos poderá ser excluído da configuração do utilizador.

### Trabalhar com a Página principal de Fundos

A Página principal de Fundos é o ponto de partida para gerir fundos e pedidos de fundos.

**NOTA:** O administrador da empresa pode personalizar a disposição da Página principal de fundos. Além disso, se a função de utilizador incluir o privilégio Personalizar Páginas Principais, poderá acrescentar secções à página e retirar secções da página.

#### Criar um fundo ou um pedido de fundos

É possível criar um fundo ou um pedido de fundos clicando em Fundo ou Pedido de fundos na secção Criar, à esquerda da Página principal de Fundos. Para obter mais informações, consulte [Criar registos \(na página 54\)](#) e [Campos de fundo \(consultar Campos de fundos na página 524\)](#).

#### Trabalhar com listas de fundos ou listas de pedidos de fundos

As secções Listas de fundos e Listas de pedidos de fundos mostram um número de listas. O Oracle CRM On Demand é fornecido com um conjunto de listas padrão. Todas as listas padrão são públicas. O utilizador e respetivos gestores podem criar listas adicionais com base em diferentes critérios.

A tabela seguinte descreve as listas de fundos padrão que estão disponíveis por predefinição.

Lista de fundos	Filtros
Todos os fundos	Todos os fundos que o utilizador e os respetivos subordinados possuem
Todos os fundos ativos	Todos os fundos que o utilizador e os respetivos subordinados possuem e que apresentam o estado Ativo
Os meus fundos	Fundos com o nome do utilizador no campo Proprietário
Os meus fundos ativos	Fundos com o nome do utilizador no campo Proprietário e que apresentam o estado Ativo

A tabela que se segue descreve as listas de pedidos de fundos padrão que estão disponíveis por predefinição.

Lista de pedidos de fundos	Filtros
Todos os pedidos de fundos	Todos os pedidos de fundos que o utilizador e os respetivos subordinados possuem
Os meus pedidos de fundos	Pedidos de fundos com o nome do utilizador no campo Proprietário
Os meus pedidos de fundos pendentes	Todos os pedidos de fundos que o utilizador possui com o estado Pré-aprovação enviada.
Pedidos de Fundos Pendentes	Todos os pedidos de fundos com o estado Pré-aprovação enviada.
Os meus pedidos de fundos aprovados	Todos os pedidos de fundos que o utilizador possui com o estado Pré-aprovado.

Para visualizar uma lista, clique no nome da lista.

Para criar uma nova lista, clique em Novo. Para obter mais informações sobre como criar listas, consulte Criar e refinar listas (consultar [Creating and Refining Lists](#) na página 140).

Para rever todas as listas disponíveis, crie uma nova lista ou visualize, edite ou elimine uma lista existente, clicando em Gerir listas. A página Gerir listas também inclui as listas padrão fornecidas com o Oracle CRM On Demand. Estas listas são só de visualização. Por isso, não podem ser editadas ou eliminadas.

### Visualizar os pedidos de fundos pendentes

Para visualizar os pedidos de fundos pendentes, procure na secção Os meus pedidos de fundos pendentes, que mostra as seguintes informações: Nome do pedido de fundos, Fundo, Pré-aprovação obrigatória, Concedido, Aprovado, Data do pedido, Data limite e Estado.

Os pedidos de fundos pendentes do utilizador são os pedidos com o estado Pré-aprovação enviada.

Para expandir a lista de fundos recentemente modificados, clique em [Mostrar lista completa](#).

### Visualizar atividades para pedidos de fundos

Para visualizar atividades abertas para pedidos de fundos, procure na secção Pedido de fundos - Atividades abertas, que mostra as seguintes informações: Data limite, Prioridade, Atividade, Assunto e Pedido de fundos.

Estas informações fornecem a lista das atividades abertas ligadas aos pedidos de fundos do utilizador. O campo Prioridade mostra a prioridade das tarefas que o utilizador ou o gestor especificou, como 1-Alta, 2-Média ou 3-Baixa. A prioridade da tarefa é indicada pelas setas: uma seta para cima para prioridade alta, sem seta para prioridade média, uma seta para baixo para prioridade baixa.

**NOTA:** Se o administrador da empresa alterar os valores de apresentação para o campo Prioridade a partir dos valores predefinidos (por exemplo, a partir do valor predefinido de *1-Elevada* para um valor de *Mais elevada*), Oracle CRM On Demand não apresentará setas no campo Prioridade para as listas de tarefas, a menos que o administrador da empresa utilize os seguintes padrões: *1-etiqueta*, *2-etiqueta* ou *3-etiqueta*, em que *etiqueta* é o nome que o administrador da empresa atribui à prioridade da tarefa. Neste caso, Oracle CRM On Demand apresenta uma seta para cima para *1-etiqueta*, nenhuma seta para *2-etiqueta*, uma seta para baixo para *3-etiqueta* e nenhuma seta para quaisquer outros valores de apresentação. Por exemplo, Oracle CRM On Demand apresenta uma seta para cima para um valor de *1-A minha mais elevada*, mas não apresenta nenhuma seta para um valor de *A minha mais elevada*. Oracle CRM On Demand não apresenta setas para quaisquer valores personalizados, que o administrador da empresa adicione à lista de escolha do campo Prioridade. Para obter mais informações sobre a alteração dos valores predefinidos para listas de escolha, como o campo Prioridade, consulte [Alterar valores da lista de escolha](#) (consultar [Changing Picklist Values](#) na página 1349).

Para expandir a lista de pedidos de fundos recentemente modificados, clique em [Mostrar lista completa](#).

### Adicionar secções à Página principal de fundos

Se a função de utilizador incluir o privilégio Personalizar páginas principais, poderá adicionar algumas ou todas as secções que se seguem à Página principal de fundos:

- Pedidos de Fundos Pendentes
- Uma ou mais secções do relatório (o administrador da empresa pode disponibilizar as secções do relatório na Página principal de fundos)

### Para adicionar secções à Página principal de fundos

- 1 Na Página principal de fundos, clique em Editar disposição.
- 2 Na página Disposição da Página principal de fundos, clique nas setas para adicionar ou remover secções e para organizar as secções na página.
- 3 Clique em Gravar.

### Tópicos Relacionados

Consulte os tópicos seguintes para obter informações sobre o fundo relacionadas:

- [Fundos](#) (na página 515)
- [Gerir Fundos](#) (na página 517)
- Campos de Fundo (consultar [Campos de fundos](#) na página 524)

### Gerir fundos

Para gerir fundos, execute as seguintes tarefas:

- [Adicionar participantes no fundo](#) (na página 518)
- [Adicionar créditos a fundos](#) (na página 519)
- [Processar pedidos de fundos](#) (na página 519)

- [Processar reclamações \(na página 522\)](#)
- [Aplicar débitos a fundos \(na página 523\)](#)
- [Rever a Atividade do Fundo \(na página 523\)](#)

**NOTA:** A funcionalidade de fundos não faz parte da edição padrão do Oracle CRM On Demand, pelo que poderá não estar disponível para a empresa.

**NOTA:** Pode atualizar um registo de fundo se for o respetivo proprietário. Se for um participante no fundo, pode criar e atualizar pedidos de fundos.

Para procedimentos passo a passo comuns a muitos tipos de registo, consulte:

- [Criar registos \(na página 54\)](#)
- [Atualizar Detalhes do Registo \(na página 123\)](#)
- [Ligar registos ao registo selecionado \(consultar \[Linking Records to Your Selected Record\]\(#\) na página 126\)](#)
- [Trabalhar com listas \(na página 134\)](#)
- [Transferir propriedade de registos \(na página 156\)](#)
- [Adicionar notas \(na página 170\)](#)
- [Anexar ficheiros e URLs a registos \(na página 176\)](#)
- [Apagar e Restaurar Registos \(consultar \[Eliminar e restaurar registos\]\(#\) na página 186\)](#)
- [Ver pistas de auditoria para registos \(consultar \[Viewing Audit Trails for Records\]\(#\) na página 189\)](#)
- [Personalizar a pista de auditoria \(consultar \[Customizing the Audit Trail\]\(#\) na página 1406\)](#)

**NOTA:** Os administradores de empresas podem personalizar o Oracle CRM On Demand de várias formas, tal como alterar os nomes dos tipos de registo, campos e opções nas listas. Assim, as informações visualizadas poderão ser diferentes das informações padrão descritas na ajuda online.

Por outro lado, dependendo do nível de acesso que tiver, poderá não conseguir executar todos os procedimentos descritos na lista anterior.

### Informações relacionadas

Consulte os tópicos seguintes para obter informações do fundo relacionadas e tópicos de interesse:

- [Trabalhar com a Página principal de Fundos \(na página 515\)](#)
- [Campos de Fundo \(consultar \[Campos de fundos\]\(#\) na página 524\)](#)
- [Sistema de Análise \(consultar \[Analytics\]\(#\) na página 853\)](#)
- [Controlar Ativos \(na página 299\)](#)

### Adicionar participantes no fundo

Quando cria um registo de fundo, torna-se o proprietário do fundo por predefinição. Em seguida, pretende adicionar participantes no fundo. Adicionar alguém como participante no fundo permite que essa pessoa veja o registo de fundo e submeta pedidos de fundos.

**Antes de começar.** Para que os utilizadores apareçam na lista de participantes no fundo elegíveis, devem ser primeiro configurados como utilizadores ativos do Oracle CRM On Demand High Tech Edition.

#### Para adicionar um participante no fundo

- 1 Seleccione o fundo.  
Para obter instruções sobre como selecionar fundos, consulte [Localizar registos \(na página 79\)](#).
- 2 Na página Detalhes do fundo, desloque-se para a secção Participantes no fundo e clique em Adicionar.

**NOTA:** Poderá ter de adicionar a secção Participantes no fundo à disposição. Para obter informações sobre como alterar a disposição, consulte [Alterar a disposição da página de detalhes \(na página 810\)](#).

- 3 Na página Adicionar participante no fundo, clique no ícone Pesquisar e selecione o utilizador.  
A lista de utilizadores é composta por todas as pessoas que utilizam o Oracle CRM On Demand High Tech Edition.
- 4 Grave o registo.

### Adicionar créditos a fundos

Para disponibilizar fundos, adicione crédito ao fundo.

#### Para adicionar crédito a um fundo

- 1 Selecione o fundo.  
Para obter instruções sobre como seleccionar fundos, consulte [Localizar registos \(na página 79\)](#).
- 2 Na página Detalhe do fundo, desloque-se para a secção Créditos do fundo e clique em Novo na barra de título.  
**NOTA:** Poderá ter de adicionar a secção Créditos do fundo à disposição. Para obter informações sobre como alterar a disposição, consulte [Alterar a disposição da página de detalhes \(na página 810\)](#).
- 3 Introduza as informações conforme descrito na tabela que se segue e, em seguida, grave o registo.

Campo	Descrição
Fundo	O nome do fundo que é definido para o fundo atual por predefinição. (Só visualização.)
Nome do Crédito	O nome deste registo do crédito. Este campo tem um limite de 30 caracteres. (Campo obrigatório.)
Montante	O montante do crédito que vai aplicar ao fundo, por exemplo, \$500.
Descrição	A descrição deste crédito do fundo.
Data de expiração	A data após a qual o crédito não será mais válido (DD/MM/AAAA). A data é fornecida para fins informativos. Utilize o ícone Calendário para seleccionar a data.

### Processar pedidos de fundos

Quando pretender começar a utilizar algum do montante do fundo, crie um pedido de fundos e submeta-o ao gestor de fundos para aprovação. Para controlar a fase do pedido do fundo, o utilizador e o gestor de fundos podem atualizar o campo Estado.

#### Para submeter um pedido para pré-aprovação

- 1 Selecione o fundo.  
Para obter instruções sobre como seleccionar fundos, consulte [Localizar registos \(na página 79\)](#).
- 2 Na página Detalhe do fundo, desloque-se para a secção Pedidos de fundos e clique em Novo.  
**NOTA:** Poderá ter de adicionar a secção Pedidos de fundos à sua disposição. Para mais informações, consulte [Alterar a disposição da página de detalhes \(na página 810\)](#).
- 3 Na página Editar pedido de fundos, introduza as informações necessárias.

A tabela seguinte descreve informações de campo para pedidos de fundos. O administrador pode adicionar, mudar o nome a ou eliminar campos, para que os campos apresentados sejam diferentes dos apresentados nesta tabela.

Campo	Descrição
<b>Informações chave do pedido de fundos</b>	
ID do Pedido*	O identificador do pedido de fundos. O Oracle CRM On Demand gera o ID do pedido. (Campo obrigatório.)
Nome do Pedido de Fundos	O nome do Pedido de fundos. Limite de 50 caracteres. (Campo obrigatório.)
Tipo	Indica o tipo de fundo. Trata-se de um campo personalizável que o administrador da empresa pode alterar. (Campo obrigatório.) São fornecidos dois tipos de fundos: <ul style="list-style-type: none"> <li>■ <b>FDMs (fundos de desenvolvimento de mercado).</b> Estes fundos são utilizados pelo departamento de vendas ou marketing da empresa, para ajudar um parceiro, revendedor ou distribuidor a vender e a comercializar os seus produtos.</li> <li>■ <b>SPAs (autorização de preço especial).</b> Estes fundos são utilizados por uma empresa para suportar pedidos de cálculo de preços especial. Estes pedidos de cálculo de preços especial são pedidos de fundos que um parceiro envia para obter um preço especial num produto ou grupo de produtos. Normalmente, este preço é pedido para que o parceiro continue competitivo ou crie uma margem específica.</li> </ul>
Fundo	O nome do fundo ligado. (Campo obrigatório.)
Estado	O estado atual do pedido de fundos. Campo obrigatório. (Campo obrigatório.)  Seguem-se as opções predefinidas: Participação aprovada, Participação recusada, Participação enviada, Em curso, Pré-aprovação recusada, Pré-aprovação enviada ou Pré-aprovado.  Os participantes no fundo podem alterar o estado para: Em curso, Pré-aprovação submetida ou Reclamação submetida.
Data de conclusão	A data na qual tem de ter o pedido de fundos aprovado. (Campo obrigatório.)
Oportunidade	A oportunidade com a qual o produto está relacionado.
Conta da oportunidade	A conta à qual pertence a oportunidade relacionada.
Campanha	Utilize para ligar uma campanha a um fundo.
Objetivo do marketing	As opções predefinidas são Incentivo a parceiros, Marketing conjunto, Posicionamento competitivo, Lançamento de novo produto ou Retenção do cliente.

Campo	Descrição
Region	As opções predefinidas são África, Ásia/Pacífico, Europa, América Latina, Médio Oriente, Nenhum, América do Norte, Europa do Norte, Outro, América do Sul, Europa do Sul ou Mundial.
Categoria	As opções predefinidas são Publicidade, Marca, Evento do cliente, Direct Mailing, Apresentações, Evento executivo, Publicidade conjunta, Outra, Promoção, Amostras, Seminário, Spiff, Feira para profissionais ou Formação.
Programa de parceiros	Um programa do parceiro para o qual o pedido de fundos está a ser criado.
<b>Informações de detalhes do pedido de fundos</b>	
Requisito de Pré-Aprovação	O montante dos fundos de que precisará para executar as tarefas.
Concedido	Utilizado pelo Gestor de fundos, este campo contém o montante concedido ao participante, com base no montante pedido no campo Requisito de pré-aprovação.
Montante pedido na reclamação	Após a conclusão da tarefa, o participante reclama o montante gasto com a conclusão da tarefa utilizando este campo.
Aprovado	Utilizado pelo Gestor de fundos, este campo contém o montante aprovado com base no montante reclamado.
Data do pedido	Predefine para a data de hoje.
Data de pré-aprovação	Utilizado pelo Gestor de fundos, este campo contém a data em que o Gestor de fundos aprovou o montante do pedido de fundos.
Data de decisão da participação	Utilizado pelo Gestor de fundos, este campo contém a data em que o Gestor de fundos aprovou o montante da reclamação de fundos.
Data de início	O início do período para o qual o proprietário da marca aprovou o pedido de fundos.
Data de fim	O fim do período para o qual o proprietário da marca aprovou o pedido de fundos. Após esta data, o pedido de fundos deixará de ser válido.
Moeda de pedido do fundo	A moeda em que o fundo foi pedido.
<b>Informações adicionais</b>	

Campo	Descrição
Proprietário	Normalmente, o proprietário pode atualizar o registo, transferi-lo para outro proprietário ou eliminar o registo. No entanto, os níveis de acesso podem ser ajustados para restringir ou alargar o acesso de um utilizador.  Este valor afeta os registos incluídos em relatórios executados pelo utilizador ou pelos respetivos gestores nas páginas do Analytics.
Modificado	Nome da pessoa que cria ou atualiza o registo, seguido da data e hora em que o registo é criado ou atualizado. Gerado pelo sistema.
Conta de Proprietário	Trata-se da conta de parceiro para o qual o proprietário trabalha. Assim, se o proprietário for um parceiro, a conta de proprietário será preenchida com o nome da conta de parceiro, à qual o parceiro pertence.
Gestor do canal	O gestor de canais é responsável por manter a relação entre os parceiros e a empresa do proprietário da marca. Os gestores de canais funcionam como contacto principal para o parceiro.
Descrição	Este campo tem um limite de 250 caracteres.

- 1 Para o estado, selecione Pré-aprovação submetida.
- 2 Grave o registo.  
O registo de pedido de fundos aparece na secção Pedidos de fundos pendentes na Página principal de Fundos do gestor de fundos.

### **Para pré-aprovar um pedido de fundos**

- 1 Na página principal de Fundos, selecione o pedido de fundos a partir da secção Pedidos de fundos pendentes.
- 2 Na página Detalhe do pedido de fundos, clique no botão Editar.
- 3 Na página Editar pedido de fundos, execute o seguinte procedimento:
  - a Introduza a data apropriada no campo Data de pré-aprovação.
  - b Introduza o montante que aprovou no campo Concedido.
  - c Atualize o campo Estado para Pré-aprovado.
- 4 Grave o registo.

### **Processar reclamações**

Depois de o pedido de fundos ser aprovado pelo Gestor de fundos e ter concluído a tarefa para a qual pediu os fundos, poderá submeter uma reclamação. Após submeter a reclamação, o Gestor de fundos pode revê-la e aprová-la.

### **Para submeter uma reclamação**

- 1 Selecione um pedido de fundos a partir de uma Lista de pedidos de fundos para a qual pretende submeter uma participação ou selecione um pedido de fundos pré-aprovado (listado na secção Pedido de fundos pendente na página principal Fundos).  
Para obter instruções sobre como selecionar pedidos de fundos, consulte [Localizar registos \(na página 79\)](#).
- 2 Na página Detalhe do pedido de fundos, clique no botão Editar.

- 3 Na página Editar pedido de fundos, execute o seguinte procedimento:
  - a Introduza o montante reclamado no campo Montante pedido na reclamação.
  - b Selecione Reclamação submetida, a partir do campo Estado.
  - c Introduza uma data apropriada no campo Data de vencimento.
- 4 Grave o registo.

### **Para aprovar uma reclamação**

- 1 Selecione o pedido de fundos (listado na secção Pedido de fundos pendente, na página principal Fundos) para o qual pretende aprovar uma participação.  
Para obter instruções sobre como selecionar pedidos de fundos, consulte [Localizar registos \(na página 79\)](#).
- 2 Na página Detalhe do pedido de fundos, reveja o montante a reclamar no campo Montante pedido na reclamação e, em seguida, clique no botão Editar.
- 3 Na página Editar pedido de fundos, execute o seguinte procedimento:
  - a Introduza o montante que aprovou no campo Aprovado.
  - b Introduza a data apropriada no campo Data de decisão da reclamação.
  - c Selecione Reclamação aprovada, a partir do campo Estado.

**NOTA:** Para aprovar fundos, tem de ter o Limite de aprovação do fundo definido como um valor suficiente no registo do utilizador. Contacte o administrador se o limite de aprovação não for suficiente. Além disso, o Oracle CRM On Demand não lhe permite aprovar um pedido de fundos que resulta num saldo de fundos negativo, exceto se a caixa de verificação Permitir saldo negativo estiver selecionada na página Detalhes do fundo.

- 4 Grave o registo.  
Após uma reclamação ser aprovada, irá aparecer na secção Débitos do fundo no registo de fundo.

**NOTA:** Após a aprovação de uma participação, já não poderá editar o pedido de fundos.

### **Aplicar débitos a fundos**

Para deduzir um montante do fundo, crie um registo de débito.

#### **Aplicar um débito a um fundo**

- 1 Selecione o fundo.  
Para obter instruções sobre como selecionar fundos, consulte [Localizar registos \(na página 79\)](#).
- 2 Na página Detalhes do fundo, desloque-se para a secção Débitos do fundo e clique em Novo na barra de título para criar uma entrada de débito.
- 3 Na página Editar débito do fundo, introduza as informações necessárias.  
O Nome do pedido de fundos tem um limite de 50 caracteres.

### **Rever a Atividade do Fundo**

Pode rever os registos que gere na atividade do fundo ou, se for um administrador de fundos na sua empresa, rever todos os fundos e pedidos de fundos da empresa. Isto permite-lhe monitorizar e controlar a atividade do fundo.

#### **Para rever a atividade de um fundo**

- 1 Selecione o fundo.

Para obter instruções sobre como selecionar fundos, consulte [Localizar registos \(na página 79\)](#).

**2** Na página Detalhe do fundo, desloque-se para a secção Auditoria.

A lista rastreia todas as atividades relacionadas com o fundo, incluindo transações, datas e pessoas envolvidas.

**NOTA:** Poderá ter de adicionar a secção Auditoria à disposição. Para mais informações, consulte [Alterar a disposição da página de detalhes \(na página 810\)](#).

## Campos de fundos

Utilize 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 para um registo de fundo.

**NOTA:** Os administradores de empresas podem personalizar a candidatura do utilizador de várias formas como, por exemplo, alterar nomes de tipos de registo, campos e opções em listas de escolha. Assim, as informações que visualiza podem divergir das informações padrão descritas nesta tabela.

A tabela seguinte fornece informações adicionais sobre alguns campos.

Campo	Descrição
<b>Informações chave do fundo</b>	
ID do fundo	O identificador de fundos. Gerado pelo sistema. (Campo obrigatório.)
Nome do fundo	O nome do fundo. Limite de 50 caracteres. (Campo obrigatório.)
Data de início Data de fim	Período de validade do fundo.
Estado	As opções predefinidas são Ativo, Fechado, Em curso ou Suspenso.
Tipo	Indica o tipo de fundo. As opções para o tipo de fundo são: <ul style="list-style-type: none"> <li>■ <b>FDM (Fundos de desenvolvimento de marketing).</b> FDM são fundos monetários atribuídos pelo departamento de vendas ou de marketing de um fabricante para ajudar um parceiro, revendedor ou distribuidor a vender os respetivos produtos ou a comercializar a marca do fabricante.</li> <li>■ <b>SPA (Autorização de Preço Especial).</b> A SPA permite que os parceiros solicitem um preço especial para um produto ou grupo de produtos que esteja a ser vendido.</li> </ul>
Parceiro	As contas devem ter o campo Parceiro marcado para aparecerem nesta lista de seleção.
Permitir saldo negativo	A seleção desta caixa de verificação permite que os fundos tenham um saldo negativo. Por exemplo, se o saldo dos fundos for \$500 Euros, poderá ser aprovado um pedido de fundos de \$600 Euros. Se esta caixa de verificação não estiver selecionada, o Oracle CRM On Demand apresentará uma mensagem a indicar que os saldos negativos não são permitidos se o aprovador dos fundos tentar aprovar o mesmo pedido de fundos de \$600 Euros. (Campo obrigatório.)  Está caixa de verificação está selecionada por predefinição.

Campo	Descrição
Montante alvo	O montante total em euros destinado para o fundo. (Campo obrigatório.)
Créditos totais	Campo só de leitura. A soma de todos os créditos criados do fundo na secção Créditos do fundo.
Débitos totais	Campo só de leitura. Soma de todos os débitos do fundo criados na secção Débitos do fundo. Assim que uma reclamação de fundos é aprovada, um registo de débito é automaticamente criado na secção Débito do fundo.
Saldo	Campo só de leitura. O valor é: (Créditos totais - Débitos totais).
Total pré-aprovado	Campo só de leitura. A soma de todos os pedidos de fundos aprovados para um determinado fundo. Assim que o Gestor de fundos aprova um pedido de fundos, o valor reflete-se neste campo.
Saldo após pré-aprovações	Campo só de leitura. O valor é: (Créditos totais - Total pré-aprovado).
Moeda do fundo	A moeda do fundo, por exemplo, dólares ou euros. Utilize o ícone do seletor Moeda para escolher a moeda do fundo.
<b>Informações adicionais</b>	
Proprietário	<p>O proprietário do registo de fundo.</p> <p>Normalmente, o proprietário de um registo pode atualizar o registo, transferi-lo para outro proprietário ou eliminá-lo. No entanto, o administrador da empresa pode ajustar os níveis de acesso para restringir ou expandir o acesso de um utilizador.</p> <p>O valor no campo Proprietário afeta os registos incluídos nos relatórios executados pelo utilizador ou respetivos gestores a partir das páginas do Analytics.</p>
Descrição	Limite de 250 caracteres.

### Informações relacionadas

Consulte os tópicos seguintes para obter informações sobre o fundo relacionadas:

- [Fundos \(na página 515\)](#)
- [Trabalhar com a Página principal de Fundos \(na página 515\)](#)
- [Gerir Fundos \(na página 517\)](#)

## Cursos

Um *curso* consiste num programa educacional estruturado oferecido com o objetivo principal de transmitir um conjunto de aptidões específicas para um indivíduo. Muitas empresas, especialmente as que lidam com produtos ou serviços complexos, requerem que os seus parceiros e revendedores recebam formação adequada e se familiarizem com o que vendem. Deste modo, os cursos tornam-se num mecanismo para disseminar conhecimento e informações sobre os produtos e serviços de uma empresa. Normalmente, os cursos centram-se

num produto ou família de produtos específico. No entanto, por vezes poderão também lidar com conceitos ou princípios genéricos. Os cursos podem ser teóricos ou práticos (por exemplo, formação prática, baseado em laboratório, etc.) ou uma mistura de ambos.

No Oracle CRM On Demand, um curso pode ser associado a um produto ou a conjunto de produtos específico. Da mesma forma, um curso pode também ser associado a uma única categoria do produto, várias categorias do produto ou nenhuma destas opções. Com a configuração padrão do Oracle CRM On Demand, pode também capturar vários atributos básicos de um curso, tais como a duração, custo, datas de início e fim, dependências de outros cursos, etc.

Os cursos podem ser oferecidos pela própria empresa, contratados externamente a fornecedores de assistência de formação designados ou ambos. Com o Oracle CRM On Demand, pode definir a lista de fornecedores de terceiros que oferecem o curso e publicar a lista para os parceiros. Assim que um curso é publicado, os empregados do parceiro podem inscrever contactos no curso.

## Trabalhar com a página principal de curso

A Página principal Curso constitui o ponto de partida para gerir cursos.

**NOTA:** O administrador da empresa pode personalizar a disposição da página principal Curso. Além disso, se a função de utilizador incluir o privilégio Personalizar Páginas Principais, poderá acrescentar secções à página e retirar secções da página.

### Criar um curso

Pode criar um curso clicando no botão Novo na secção Cursos recentemente modificados. Para obter mais informações sobre o modo de criação de cursos, consulte [Criar registos \(na página 54\)](#) e Campos do curso (consultar [Course Fields](#) na página 531).

### Trabalhar com listas de cursos

A secção Listas de cursos mostra várias listas. O Oracle CRM On Demand é fornecido com um conjunto de listas padrão. Todas as listas padrão são públicas. O utilizador e respetivos gestores podem criar listas adicionais com base em diferentes critérios.

A tabela seguinte descreve as listas padrão de cursos.

Lista de cursos	Descrição
Todos os cursos	Lista todos os cursos para os quais tem visibilidade, independentemente do proprietário.
Cursos Recentemente Criados	Todos os cursos que foram criados nos últimos 30 dias para os quais tem visibilidade. A sequência de ordenação predefinida consiste em cronologia revertida, assim o curso criado mais recentemente aparece em primeiro lugar na lista.
Cursos Recentemente Modificados	Todos os cursos que foram modificados nos últimos 30 dias para os quais tem visibilidade. A sequência de ordenação predefinida consiste em cronologia revertida, assim o curso modificado mais recentemente aparece em primeiro lugar na lista.
Cursos Recentemente Introduzidos	Todos os cursos que se tornaram disponíveis nos últimos 90 dias para os quais tem visibilidade. A sequência de ordenação predefinida consiste em

Lista de cursos	Descrição
	cronologia revertida, assim o curso introduzido mais recentemente aparece em primeiro lugar na lista.
Desativar Cursos	Todos os cursos que estão previstos serem cancelados nos próximos 90 dias para os quais tem visibilidade. A sequência de ordenação predefinida é cronológica, assim o curso que está prestes a ser cancelado aparece em primeiro lugar na lista.
Os Meus Cursos	Todos os cursos que são da propriedade do utilizador.
Os meus cursos recentemente criados	Todos os cursos criados nos últimos 30 dias que são da propriedade do utilizador.
Os meus cursos recentemente modificados	Todos os cursos atualizados nos últimos 30 dias que são da propriedade do utilizador.

Para visualizar uma lista, clique no nome da lista.

Para criar uma nova lista, clique em Novo. Para obter mais informações sobre como criar listas, consulte Criar e refinar listas (consultar [Creating and Refining Lists](#) na página 140).

Para rever todas as listas disponíveis, crie uma nova lista ou visualize, edite ou elimine uma lista existente, clicando em Gerir listas. A página Gerir listas também inclui as listas padrão fornecidas com o Oracle CRM On Demand. Estas listas são só de visualização. Por isso, não podem ser editadas ou eliminadas.

### Visualizar cursos recentemente modificados

A secção Cursos recentemente modificados mostra os cursos modificados mais recentemente.

Para expandir a lista, clique na ligação Mostrar lista completa.

### Adicionar secções à página principal Curso

Se a função de utilizador incluir o privilégio Personalizar páginas principais, poderá adicionar algumas ou todas as secções que se seguem à Página principal Curso:

- Todos os cursos
- Cursos Recentemente Criados
- Cursos Recentemente Modificados
- Cursos Recentemente Introduzidos
- Desativar Cursos
- Os Meus Cursos
- Os meus cursos recentemente criados
- Os meus cursos recentemente modificados

### Para adicionar secções à Página principal Curso

- 1 Na página principal Curso, clique em Editar disposição.
- 2 Na página Disposição da página principal Curso, clique nas setas para adicionar ou remover secções e para organizar as secções na página.
- 3 Clique em Gravar.

## Gerir cursos

Para gerir cursos, execute as seguintes tarefas:

- [Associar certificações a produtos, categorias de produtos e soluções \(na página 546\)](#)
- [Associar cursos a exames e certificações \(na página 528\)](#)
- [Relacionar cursos com outros cursos \(na página 529\)](#)
- [Tornar cursos visíveis a parceiros \(na página 529\)](#)
- [Inscrever-se em cursos \(na página 530\)](#)
- [Atualizar o registo de inscrição no curso \(na página 530\)](#)

Para procedimentos passo a passo comuns a muitos tipos de registo, consulte:

- [Criar registos \(na página 54\)](#)
- [Atualizar Detalhes do Registo \(na página 123\)](#)
- [Ligar registos ao registo selecionado \(consultar \[Linking Records to Your Selected Record\]\(#\) na página 126\)](#)
- [Trabalhar com listas \(na página 134\)](#)
- [Adicionar notas \(na página 170\)](#)
- [Trabalhar com anexos \(na página 174\)](#)

**NOTA:** Os administradores de empresas podem personalizar o Oracle CRM On Demand de várias formas, tal como alterar os nomes dos tipos de registo, campos e opções nas listas. Assim, as informações visualizadas poderão ser diferentes das informações padrão descritas na ajuda online.

Por outro lado, dependendo do nível de acesso que tiver, poderá não conseguir executar todos os procedimentos descritos na lista anterior.

### Associar cursos a produtos, categorias de produtos e soluções

É possível associar cursos a um ou mais produtos, categorias de produtos e soluções. Se o curso for apropriado apenas para um produto ou apenas uma categoria do produto, selecione o valor apropriado a partir do campo Produto principal ou Categoria do produto principal, respetivamente. No entanto, se o curso for aplicável a uma solução, mais do que um produto ou mais do que uma categoria do produto, siga os passos listados abaixo.

#### Antes de começar.

O administrador da empresa tem de disponibilizar a secção de informações relacionadas com os Produtos do curso, Categorias de produtos do curso ou Soluções do curso disponíveis para a página de detalhes. Se a secção de informações relacionadas não for apresentada na página de detalhes, clique na ligação Editar disposição e adicione a secção como uma secção de informações relacionadas apresentadas.

#### *Para associar cursos a produtos, categorias de produtos ou soluções*

- 1 Na secção Produtos do curso, Categorias de produtos do curso ou Soluções do curso da página Detalhes do curso, clique em Adicionar.
- 2 Na página de edição, especifique o produto (ou a categoria do produto) e clique em Gravar.
- 3 Repita os passos acima as vezes que for necessário para definir todas as relações.

**NOTA:** Siga os passos acima para relacionar um curso com soluções, independentemente do curso estar relacionado com uma solução ou muitas soluções.

### Associar cursos a exames e certificações

Um curso culmina normalmente num ou mais exames. Se passar no exame ou série de exames com êxito, é-lhe concedido um certificado. Pode associar um curso a exames, certificações ou ambos.

**Antes de começar.**

O administrador da empresa tem de disponibilizar a secção de informações relacionadas com os Exames do curso ou Cursos de certificação disponíveis para a página de detalhes. Se a secção de informações relacionadas não for apresentada na página de detalhes, clique na ligação Editar disposição e adicione a secção como uma secção de informações relacionadas apresentadas.

**Para associar cursos a exames e certificações**

- 1 Na secção Exames do curso ou Cursos de certificação da página Detalhes do curso, clique em Adicionar.
- 2 Na página de edição, especifique o exame ou certificação como apropriado.
- 3 Clique em Gravar.
- 4 Repita os passos acima para adicionar outras relações de exame ou certificado.

**Relacionar cursos com outros cursos**

No Oracle CRM On Demand é possível relacionar um curso com outros cursos. Um curso pode ser um pré-requisito para um curso, um seguimento de outro curso e uma substituição de outro curso possivelmente cancelado.

Estas informações são capturadas apenas para fins informativos e destinam-se principalmente a ajudar na apresentação aos seus parceiros de uma vista holística dos cursos disponíveis e respetivas interdependências. O Oracle CRM On Demand não irá impor os requisitos de relação especificados nesta secção quando um contacto se inscrever num curso. Deste modo, por exemplo, uma inscrição concluída no curso A poderá ser definida como um pré-requisito para se inscrever no curso B; no entanto, este pré-requisito não será imposto pelo Oracle CRM On Demand e permitirá ao contacto inscrever-se no curso B, mesmo que não se tenha inscrito no curso A.

**NOTA:** Para garantir que um curso não pode ser relacionado com o próprio, o campo Curso relacionado não pode ser igual ao do curso na página principal.

**Antes de começar.**

O administrador da empresa tem de disponibilizar a secção de informações relacionadas com Cursos relacionados para a página de detalhes. Se a secção de informações relacionadas não for apresentada na página de detalhes, clique na ligação Editar disposição e adicione a secção como uma secção de informações relacionadas apresentadas.

**Para relacionar um curso com outro curso**

- 1 Na página Lista de cursos, clique no nome do curso que pretende relacionar com outro curso.
- 2 Na secção Cursos relacionados da página Detalhes do curso, clique em Adicionar.
- 3 Na página Editar cursos relacionados, selecione o curso relacionado e o tipo de relação. Em seguida, clique em Gravar.

**Tornar cursos visíveis a parceiros**

Os cursos estão automaticamente visíveis aos parceiros. Pode tornar o curso visível adicionando funcionários do parceiro a uma equipa e associando essa equipa ao registo do curso.

**Antes de começar.**

O administrador da empresa tem de disponibilizar a secção de informações relacionadas com a Equipa de cursos disponível para a página de detalhes. Se a secção de informações relacionadas não for apresentada na página de detalhes, clique na ligação Editar disposição e adicione a secção como uma secção de informações relacionadas apresentadas.

### **Para tornar cursos visíveis a parceiros**

- 1 Na secção Equipa de cursos da página Detalhes do curso, clique em Adicionar utilizadores.
- 2 Na página Edição da equipa de cursos, especifique o nome de utilizador, função da equipa e acesso a registos para cada funcionário do parceiro para quem pretende que o curso esteja visível.

**NOTA:** A Oracle recomenda que conceda Acesso só de leitura aos membros da equipa de funcionários do parceiro.

- 3 Clique em Gravar.

### **Inscriver-se em cursos**

Pode utilizar o Oracle CRM On Demand para se inscrever num curso para melhorar o seu conjunto de aptidões relativo a um produto específico ou conjunto de produtos.

#### **Antes de começar.**

O administrador da empresa tem de disponibilizar a secção de informações relacionadas com as Inscrições em cursos disponíveis para a página de detalhes. Se a secção de informações relacionadas não for apresentada na página de detalhes, clique na ligação Editar disposição e adicione a secção como uma secção de informações relacionadas apresentadas.

#### **Para se inscrever num curso**

- 1 Na página Lista de cursos, clique no nome do curso em que pretende inscrever-se.
- 2 Na secção Inscrições em cursos da página Detalhes do curso, clique em Inscrever-se.
- 3 Na página Edição da inscrição no curso, selecione o curso e o candidato que pretende inscrever. Em seguida, clique em Gravar.

**NOTA:** Sujeito a algumas restrições, o Oracle CRM On Demand suporta várias inscrições por parte do mesmo contacto no mesmo curso. Um contacto poderá necessitar de fazer mais do que uma inscrição no mesmo curso por várias razões, como por exemplo, concluir uma inscrição incompleta, uma atualização, etc. O Oracle CRM On Demand permite que um contacto se inscreva repetidamente no mesmo curso desde que as datas de inscrição ou o proprietário do registo sejam diferentes.

### **Atualizar o registo de inscrição no curso**

Só os utilizadores com os direitos de acesso apropriados podem atualizar o registo de inscrição no curso. Por predefinição, só as funções do proprietário da marca, tal como Gestor de canais, podem atualizar o campo Estado no registo de inscrição. As funções do proprietário da marca e funções do parceiro atualizam todos os outros campos.

O administrador da empresa pode modificar as definições de direitos de acesso predefinidas, conforme necessário.

#### **Antes de começar.**

O administrador da empresa tem de disponibilizar a secção de informações relacionadas com as Inscrições em cursos disponíveis para a página de detalhes. Se a secção de informações relacionadas não for apresentada na página de detalhes, clique na ligação Editar disposição e adicione a secção como uma secção de informações relacionadas apresentadas.

#### **Para atualizar um registo de inscrição no curso:**

- 1 Na secção Inscrições em cursos da página de detalhes Curso, clique na ligação Editar para o registo de inscrição que pretende modificar.

- 2 Modifique os campos conforme necessário.
- 3 Clique em Gravar.

**NOTA:** Os valores aceitáveis predefinidos para o campo de estado da inscrição são Inscrito, Concluído e Incompleto. No entanto, esta lista é totalmente configurável e pode modificá-la para se adaptar aos requisitos comerciais.

## 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 \(consultar Atualizar Detalhes do Registo na página 123\)](#).

**NOTA:** Os administradores de empresas podem personalizar o Oracle CRM On Demand de várias formas, tal como alterar os nomes dos tipos de registo, campos e opções nas listas. Assim, as informações visualizadas poderão ser diferentes das informações padrão descritas na ajuda online.

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	<p>The name of the primary product category on which this course focuses. Use this field only if the course is focused on a single product category. If the course is equally appropriate for several product categories, leave this field blank and use the Course Product Product Categories related item section instead.</p> <p>If your administrator enforces the relationship between products and their product category, then the primary product and the primary product category on the record must be associated with each other, and the behavior is as follows:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ If a product is already selected in the Primary Product field, and if you select a product category that is not associated with the selected product, then you cannot save your changes.</li> </ul>

Field	Description
	<ul style="list-style-type: none"> <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.
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>	

Field	Description
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	The owner of the course record.  Dependendo do modo de propriedade do registo que o administrador da empresa configure para o tipo de registo, poderá ver o campo Proprietário ou o campo Livro, ou ambos os campos na página Detalhes do registo, e um ou ambos os campos poderão estar em branco. Para obter mais informações sobre os modos de propriedade do registo, consulte <a href="#">Acerca de acesso a dados, partilha do registo e propriedade do registo (na página 50)</a> .
Description	Additional information about the course. This field has a limit of 2,000 characters.

## Campos de inscrição no curso

Utilize a página Inscrição no curso para se inscrever num curso. A página Inscrição no curso mostra o conjunto completo de campos para uma inscrição no curso.

NOTA: Os administradores de empresas podem personalizar o Oracle CRM On Demand de várias formas, tal como alterar os nomes dos tipos de registo, campos e opções nas listas. Assim, as informações visualizadas poderão ser diferentes das informações padrão descritas na ajuda online.

A tabela seguinte fornece informações adicionais sobre alguns campos.

Campo	Descrição
<b>Informações chave da inscrição</b>	
Curso	O nome do curso. Este campo é obrigatório.
Objetivo	O objetivo, se existir, para se inscrever no curso.
Data de inscrição	Por predefinição, é utilizada a data do sistema atual durante a criação. É passível de ser modificada durante e após a criação.
Estado da inscrição	O estado atual da inscrição no curso. Conforme pré-configurado, este valor utiliza a predefinição Inscrito durante a criação.
Candidato	O nome do candidato que irá participar no curso. Tem de ser um contacto já definido no Oracle CRM On Demand. Este campo é obrigatório.
Número da inscrição	Os números de inscrição são normalmente exclusivos, mas o Oracle CRM On Demand não impõe a exclusividade.
Data de conclusão	A data em que o curso foi concluído pelo candidato.
Parceiro do curso	A empresa parceira pela 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* consiste num meio de medição da competência de um indivíduo sobre uma aptidão específica ou conjunto de aptidões. Os exames são geralmente o passo lógico seguinte para um indivíduo após concluir um curso. Normalmente, um curso culmina num exame ou série de exames. Espera-se que um indivíduo efetue o registo e compareça para realizar os exames após concluir o curso. Muitas empresas consideram que um curso foi concluído com êxito apenas se em todos os exames finais for obtida uma classificação mínima positiva.

Tal como um curso, um exame também pode ser associado a um produto ou grupo de produtos bem como a uma categoria do produto ou várias categorias do produto. No Oracle CRM On Demand, é possível definir um exame dedicado a um produto específico ou a um conjunto de produtos ou categorias do produto. Também é possível associar um exame a um ou mais cursos de forma a que a progressão lógica do curso para o exame possa ser efetuada de forma precisa.

Uma vez que os exames são normalmente administrados e geridos por fornecedores de assistência de teste autorizados em vez da própria empresa, o Oracle CRM On Demand permite-lhe definir a lista deste tipo de fornecedores de terceiros para efetuar um exame específico. É possível utilizar o Oracle CRM On Demand para registar qualquer contacto ao qual tenha acesso para efetuar um exame.

## Trabalhar com a página principal de exames

A Página principal Exame constitui o ponto de partida para gerir exames.

**NOTA:** O administrador da empresa pode personalizar a disposição da Página principal Exame. Além disso, se a função de utilizador incluir o privilégio Personalizar Páginas Principais, poderá acrescentar secções à página e retirar secções da página.

### Criar um exame

Pode criar um exame clicando no botão Novo na secção Exames recentemente modificados. Para obter mais informações sobre o modo de criação de exames, consulte [Criar registos \(na página 54\)](#) e Campos do exame (consultar [Exam Fields](#) na página 540).

### Trabalhar com Listas de exames

A secção Listas de exames mostra várias listas. O Oracle CRM On Demand é fornecido com um conjunto de listas padrão. Todas as listas padrão são públicas. O utilizador e respetivos gestores podem criar listas adicionais com base em diferentes critérios.

A tabela que se segue descreve as listas padrão de exames.

Lista de exames	Descrição
Todos os Exames	Lista todos os exames para os quais tem visibilidade, independentemente do proprietário.
Exames recentemente criados	Todos os exames que foram criados nos últimos 30 dias para os quais tem visibilidade. A sequência de ordenação predefinida consiste em cronologia revertida, assim o exame criado mais recentemente aparece em primeiro lugar na lista.
Exames recentemente modificados	Todos os exames que foram modificados nos últimos 30 dias para os quais tem visibilidade. A sequência de ordenação predefinida consiste em cronologia revertida, assim o exame modificado mais recentemente aparece em primeiro lugar na lista.
Exames recentemente introduzidos	Todos os exames que se tornaram disponíveis nos últimos 90 dias para os quais tem visibilidade. A sequência de ordenação predefinida consiste em cronologia revertida, assim o exame introduzido mais recentemente aparece em primeiro lugar na lista.
Exames cancelados	Todos os exames que estão previstos serem cancelados nos próximos 90 dias para os quais tem visibilidade. A sequência de ordenação predefinida é cronológica, assim o exame que está prestes a ser cancelado aparece em primeiro lugar na lista.

Lista de exames	Descrição
Os meus exames	Todos os exames que são da propriedade do utilizador.
Os meus exames criados recentemente	Todos os exames criados nos últimos 30 dias que são da propriedade do utilizador.
Os meus exames recentemente modificados	Todos os exames atualizados nos últimos 30 dias que são da propriedade do utilizador.

Para visualizar uma lista, clique no nome da lista.

Para criar uma nova lista, clique em Novo. Para obter mais informações sobre como criar listas, consulte Criar e refinar listas (consultar [Creating and Refining Lists](#) na página 140).

Para rever todas as listas disponíveis, crie uma nova lista ou visualize, edite ou elimine uma lista existente, clicando em Gerir listas. A página Gerir listas também inclui as listas padrão fornecidas com o Oracle CRM On Demand. Estas listas são só de visualização. Por isso, não podem ser editadas ou eliminadas.

### Visualizar exames recentemente modificados

A secção Exames recentemente modificados mostra os exames modificados mais recentemente.

Para expandir a lista, clique na ligação Mostrar lista completa.

### Adicionar secções à Página principal Exame

Se a função de utilizador incluir o privilégio Personalizar páginas principais, poderá adicionar algumas ou todas as secções que se seguem à Página principal Exame:

- Todos os Exames
- Exames recentemente criados
- Exames recentemente modificados
- Exames recentemente introduzidos
- Exames cancelados
- Os meus exames
- Os meus exames criados recentemente
- Os meus exames recentemente modificados

### Para adicionar secções à Página principal Exame

- 1 Na Página principal Exame, clique em Editar disposição.
- 2 Na página Disposição da página principal Exame, clique nas setas para adicionar ou remover secções e para organizar as secções na página.
- 3 Clique em Gravar.

## Gerir exames

Para gerir exames, execute as seguintes tarefas:

- [Associar exames a produtos, categorias de produtos e soluções \(na página 537\)](#)
- [Associar exames a cursos e certificações \(na página 537\)](#)
- [Relacionar exames com outros exames \(na página 538\)](#)
- [Tornar exames visíveis a parceiros \(na página 538\)](#)

- [Registrar-se em exames \(na página 539\)](#)
- [Atualizar o registo do exame \(na página 539\)](#)

Para procedimentos passo a passo comuns a muitos tipos de registo, consulte:

- [Criar registos \(na página 54\)](#)
- [Atualizar Detalhes do Registo \(na página 123\)](#)
- [Ligar registos ao registo selecionado \(consultar \[Linking Records to Your Selected Record\]\(#\) na página 126\)](#)
- [Trabalhar com listas \(na página 134\)](#)
- [Adicionar notas \(na página 170\)](#)
- [Trabalhar com anexos \(na página 174\)](#)

**NOTA:** Os administradores de empresas podem personalizar o Oracle CRM On Demand de várias formas, tal como alterar os nomes dos tipos de registo, campos e opções nas listas. Assim, as informações visualizadas poderão ser diferentes das informações padrão descritas na ajuda online.

Por outro lado, dependendo do nível de acesso que tiver, poderá não conseguir executar todos os procedimentos descritos na lista anterior.

### **Associar exames a produtos, categorias de produtos e soluções**

É possível associar exames a um ou mais produtos, categorias de produtos e soluções. Se o exame for apropriado apenas para um produto ou apenas uma categoria do produto, selecione o valor apropriado a partir do campo Produto principal ou Categoria do produto principal, respetivamente. No entanto, se o exame for aplicável a uma solução ou soluções, mais do que um produto ou mais do que uma categoria do produto, siga os passos listados abaixo.

#### **Antes de começar.**

O administrador da empresa tem de disponibilizar a secção de informações relacionadas com os Produtos do exame, Categorias de produtos do exame ou Soluções do exame disponíveis para a página de detalhes. Se a secção de informações relacionadas não for apresentada na página de detalhes, clique na ligação Editar disposição e adicione a secção como uma secção de informações relacionadas apresentadas.

#### ***Para associar exames a produtos, categorias de produtos ou soluções***

- 1 Na secção Produtos do exame, Categorias de produtos do exame ou Soluções do exame da página Detalhes do exame, clique em Adicionar.
- 2 Na página de edição, especifique o produto ou a categoria do produto e clique em Gravar.
- 3 Repita os passos acima as vezes que for necessário para definir todas as relações.

**NOTA:** Siga os passos acima para relacionar um exame com soluções, independentemente do exame estar relacionado com uma solução ou muitas soluções.

### **Associar exames a cursos e certificações**

Um exame ou série de exames indica normalmente uma conclusão com êxito de um curso de certificação. Se passar no exame ou série de exames com êxito, passa o curso ou é-lhe concedido um certificado. Pode associar um exame a cursos, certificações ou ambos.

#### **Antes de começar.**

O administrador da empresa tem de disponibilizar a secção de informações relacionadas com os Exames do curso ou Exames de certificações disponíveis para a página de detalhes. Se a secção de informações relacionadas não for apresentada na página de detalhes, clique na ligação Editar disposição e adicione a secção como uma secção de informações relacionadas apresentadas.

### ***Para associar exames a cursos e certificações***

- 1 Na secção Exames do curso ou Exame de certificação da página Detalhes do exame, clique em Adicionar.
- 2 Na página de edição, especifique o curso ou certificação como apropriado.
- 3 Clique em Gravar.
- 4 Repita os passos acima para adicionar outras relações de curso ou certificado.

### **Relacionar exames com outros exames**

No Oracle CRM On Demand é possível relacionar um exame com outros exames. Um exame pode ser um pré-requisito para um exame, um seguimento de outro exame e uma substituição de outro exame possivelmente cancelado.

Deste modo, por exemplo, uma conclusão com êxito ou aprovação no exame A poderá ser definida como um pré-requisito para se registar no exame B; no entanto, este pré-requisito não será imposto pelo Oracle CRM On Demand e permitirá ao contacto registar-se para efetuar o exame B, mesmo que tenha reprovado no exame A ou nem se tenha registado para efetuar este exame. Deste modo, por exemplo, uma conclusão com êxito ou aprovação no exame A poderá ser definida como um pré-requisito para se registar no exame B; no entanto, este pré-requisito não será imposto pelo Oracle CRM On Demand e permitirá ao contacto registar-se para efetuar o exame B, mesmo que tenha reprovado no exame A ou nem se tenha registado para efetuar este exame.

**NOTA:** Para garantir que um exame não pode ser relacionado com o próprio, o campo Exame relacionado não pode ser igual ao do exame na página principal.

#### **Antes de começar.**

O administrador da empresa tem de disponibilizar a secção de informações relacionadas com Exames relacionados para a página de detalhes. Se a secção de informações relacionadas não for apresentada na página de detalhes, clique na ligação Editar disposição e adicione a secção como uma secção de informações relacionadas apresentadas.

### ***Para relacionar um exame com outro exame***

- 1 Na página Lista de exames, clique no nome do exame que pretende relacionar com outro exame.
- 2 Na secção Exames relacionados da página Detalhes do exame, clique em Adicionar.
- 3 Na página Editar exames relacionados, selecione o exame relacionado e o tipo de relação.
- 4 Clique em Gravar.

### **Tornar exames visíveis a parceiros**

Os exames não estão automaticamente visíveis aos parceiros. Pode tornar o exame visível adicionando funcionários do parceiro a uma equipa e associando essa equipa ao registo do exame.

#### **Antes de começar.**

O administrador da empresa tem de disponibilizar a secção de informações relacionadas com a Equipa de exames para a página de detalhes. Se a secção de informações relacionadas não for apresentada na página de detalhes, clique na ligação Editar disposição e adicione a secção como uma secção de informações relacionadas apresentadas.

### ***Para tornar exames visíveis a parceiros***

- 1 Na secção Equipa de exames da página Detalhes do exame, clique em Adicionar utilizadores.
- 2 Na página Edição da equipa de exames, especifique o nome do utilizador, função da equipa e acesso a registos para cada funcionário do parceiro para quem pretende que o exame esteja visível.

NOTA: A Oracle recomenda que conceda Acesso só de leitura aos membros da equipa de funcionários do parceiro.

- 3 Clique em Gravar.

## Registrar-se em exames

Pode utilizar o Oracle CRM On Demand para se registar num exame para provar a sua competência sobre um produto específico ou conjunto de produtos.

### Antes de começar.

O administrador da empresa tem de disponibilizar a secção de informações relacionadas com os Registos de exames disponíveis para a página de detalhes. Se a secção de informações relacionadas não for apresentada na página de detalhes, clique na ligação Editar disposição e adicione a secção como uma secção de informações relacionadas apresentadas.

### Para se registar num exame

- 1 Na página Lista de exames, clique no nome do exame em que pretende registar-se.
- 2 Na secção Registos de exames da página Detalhes do exame, clique em Registrar-se.
- 3 Na página Edição do registo do exame, selecione o exame e o candidato que pretende registar.
- 4 Clique em Gravar.

NOTA: Sujeito a algumas restrições, o Oracle CRM On Demand suporta vários registos por parte do mesmo contacto para o mesmo exame. Um contacto poderá necessitar de se registar no mesmo exame mais do que uma vez, por várias razões, tais como melhorar a pontuação anterior, passar um exame falhado ou até renovar uma pontuação expirada. O Oracle CRM On Demand permite que um contacto se registre repetidamente no mesmo exame desde que as datas do exame ou o proprietário do registo sejam diferentes.

## Atualizar o registo do exame

Só os utilizadores com os direitos de acesso apropriados podem atualizar o registo do exame. Por predefinição, só as funções do proprietário da marca, tal como Gestor de canais, podem atualizar o campo Estado no registo. As funções do proprietário da marca e funções do parceiro atualizam todos os outros campos.

O administrador da empresa pode modificar as definições de direitos de acesso predefinidas, conforme necessário.

### Antes de começar.

O administrador da empresa tem de disponibilizar a secção de informações relacionadas com os Registos de exames disponíveis para a página de detalhes. Se a secção de informações relacionadas não for apresentada na página de detalhes, clique na ligação Editar disposição e adicione a secção como uma secção de informações relacionadas apresentadas.

### Para atualizar o registo do exame:

- 1 Na secção Registo do exame da página Detalhes do exame, clique na ligação Editar para o registo que pretende modificar.
- 2 Modifique os campos conforme necessário.
- 3 Clique em Gravar.

NOTA: Os valores aceitáveis predefinidos para o campo de estado do registo são Registrado, Aprovado e Reprovado. No entanto, esta lista é totalmente configurável e pode modificá-la para se adaptar aos requisitos comerciais.

## 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 \(consultar Atualizar Detalhes do Registo na página 123\)](#).

**NOTA:** Os administradores de empresas podem personalizar o Oracle CRM On Demand de várias formas, tal como alterar os nomes dos tipos de registo, campos e opções nas listas. Assim, as informações visualizadas poderão ser diferentes das informações padrão descritas na ajuda online.

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	<p>The name of the primary product category on which this exam focuses. Use this field only if the exam is focused on a single product category. If the exam is equally appropriate for several product categories, leave this field blank and use the Exam Product Product Categories related item section instead.</p> <p>If your administrator enforces the relationship between products and their product category, then the primary product and the primary product category on the record must be associated with each other, and the behavior is as follows:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ If a product is already selected in the Primary Product field, and if you select a product category that is not associated with the selected product, then you cannot save your changes.</li> <li>■ If you select a product category before you select a product in the Primary Product field, then when you click the Lookup icon in the Primary Product field, a list of the products that are associated with the selected product category is displayed.</li> </ul> <p>Your administrator can enforce the relationship between products and their product category by selecting the Enforce Product Category-Product Relationship check box on the company profile.</p>

Field	Description
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.
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>	

Field	Description
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	The owner of the exam record.  Dependendo do modo de propriedade do registo que o administrador da empresa configure para o tipo de registo, poderá ver o campo Proprietário ou o campo Livro, ou ambos os campos na página Detalhes do registo, e um ou ambos os campos poderão estar em branco. Para obter mais informações sobre os modos de propriedade do registo, consulte <a href="#">Acerca de acesso a dados, partilha do registo e propriedade do registo (na página 50)</a> .
Description	Additional information about the exam. This field has a limit of 2,000 characters.

## Campos de registo de exame

Utilize a página Registo do exame para registar um exame. A página Registo do exame mostra o conjunto completo de campos para um registo do exame.

NOTA: Os administradores de empresas podem personalizar o Oracle CRM On Demand de várias formas, tal como alterar os nomes dos tipos de registo, campos e opções nas listas. Assim, as informações visualizadas poderão ser diferentes das informações padrão descritas na ajuda online.

A tabela seguinte fornece informações adicionais sobre alguns campos.

Campo	Descrição
<b>Informações chave do registo</b>	
Exame	O nome do exame. Este campo é obrigatório.
Objetivo	O objetivo, se existir, para registar-se no exame.
Data do registo	Por predefinição, é utilizada a data do sistema atual durante a criação. É passível de ser modificada durante e após a criação.
Estado do registo	O estado atual do registo do exame.
Parceiro do exame	A empresa parceira que administra o exame específico para o qual o candidato se regista.
Pontuação expira a	A data em que a pontuação ou classificação expira.
Candidato	O nome do candidato que irá efetuar o exame. Tem de ser um contacto já definido no Oracle CRM On Demand. Este campo é obrigatório.
Número do registo	Os números do registo são normalmente exclusivos, mas o Oracle CRM On Demand não impõe a exclusividade.
Data de conclusão	A data em que o exame foi concluído pelo candidato.
Pontuação obtida	A pontuação numérica (se existir) obtida no exame.
Classificação obtida	Classificação alfabética (se existir) obtida no exame.
Data do exame	A data em que é fornecido o exame.
<b>Informações adicionais</b>	
Proprietário	O proprietário atual do registo do exame.
Descrição	Informações adicionais sobre o registo do exame. Este campo tem um limite de 2.000 caracteres.

## Certificação

Uma *certificação* é prova da competência de um indivíduo sobre um conjunto específico de aptidões. Enquanto um exame mede a competência de uma pessoa, uma certificação confirma que a pessoa é competente. As

certificações são normalmente atribuídas após uma pessoa ter sido aprovada num ou mais exames. Portanto, as certificações poderão ser consideradas uma progressão lógica do curso e dos exames.

Apesar de não serem obrigatórias, as certificações normalmente têm uma data de expiração associada às mesmas. Ou seja, uma pessoa que possua um certificado só pode declarar-se certificada por um período definido, após o qual será necessário voltar a candidatar-se para certificação. Quando uma certificação tiver uma data de expiração, é normalmente porque a empresa certificadora espera que a aptidão ou tecnologia (pela qual o certificado foi atribuído) evolua ou se torne obsoleta.

Ao contrário dos cursos e exames, que podem estar ou não associados a produtos, uma certificação é quase sempre atribuída para um produto específico ou conjunto de produtos. O Oracle CRM On Demand suporta a associação de um certificado com cursos, exames, produtos, categorias de produtos e soluções. Nenhuma destas associações é obrigatória; ou seja, é possível associar qualquer uma destas ou quantas pretender a uma certificação conforme apropriado. Em alguns casos, até é possível definir uma certificação que não esteja associada a qualquer curso, exame, produto, categoria do produto ou solução.

## Trabalhar com a página principal de certificação

A Página principal Certificação constitui o ponto de partida para gerir certificações.

**NOTA:** O administrador da empresa pode personalizar a disposição da Página principal Certificação. Além disso, se a função de utilizador incluir o privilégio Personalizar Páginas Principais, poderá acrescentar secções à página e retirar secções da página.

### Criar uma certificação

Pode criar uma certificação clicando no botão Novo na secção Certificações recentemente modificadas. Para obter mais informações sobre a criação de certificações, consulte [Criar registos \(na página 54\)](#) e Campos de certificação (consultar [Certification Fields](#) na página 549).

### Trabalhar com listas de certificações

A secção Listas de certificações mostra várias listas. O Oracle CRM On Demand é fornecido com um conjunto de listas padrão. Todas as listas padrão são públicas. O utilizador e respetivos gestores podem criar listas adicionais com base em diferentes critérios.

A tabela seguinte descreve as listas padrão de certificações.

Lista de certificações	Descrição
Todas as Certificações	Lista todas as certificações para as quais tem visibilidade, independentemente do proprietário.
Certificações Recentemente Criadas	Todas as certificações que foram criadas nos últimos 30 dias para as quais tem visibilidade. A sequência de ordenação predefinida consiste em cronologia revertida, assim a certificação criada mais recentemente aparece em primeiro lugar na lista.
Certificações Recentemente Modificadas	Todas as certificações que foram modificadas nos últimos 30 dias para as quais tem visibilidade. A sequência de ordenação predefinida consiste em cronologia revertida, assim a certificação modificada mais recentemente aparece em primeiro lugar na lista.
Certificações Recentemente Introduzidas	Todas as certificações que se tornaram disponíveis nos últimos 90 dias para as quais tem visibilidade. A

Lista de certificações	Descrição
	sequência de ordenação predefinida consiste em cronologia revertida, assim a certificação introduzida mais recentemente aparece em primeiro lugar na lista.
Certificações canceladas	Todas as certificações que estão previstas serem canceladas nos próximos 90 dias para as quais tem visibilidade. A sequência de ordenação predefinida é cronológica, assim a certificação que está prestes a ser cancelada aparece em primeiro lugar na lista.
As minhas certificações	Toda as certificações que são da propriedade do utilizador.
As minhas certificações recentemente criadas	Todas as certificações criadas nos últimos 30 dias que são da propriedade do utilizador.
As minhas certificações recentemente modificadas	Todas as certificações atualizadas nos últimos 30 dias que são da propriedade do utilizador.

Para visualizar uma lista, clique no nome da lista.

Para criar uma nova lista, clique em Novo. Para obter mais informações sobre como criar listas, consulte Criar e refinar listas (consultar [Creating and Refining Lists](#) na página 140).

Para rever todas as listas disponíveis, crie uma nova lista ou visualize, edite ou elimine uma lista existente, clicando em Gerir listas. A página Gerir listas também inclui as listas padrão fornecidas com o Oracle CRM On Demand. Estas listas são só de visualização. Por isso, não podem ser editadas ou eliminadas.

### Visualizar certificações recentemente modificadas

A secção Certificações recentemente modificadas mostra as certificações modificadas mais recentemente.

Para expandir a lista, clique na ligação Mostrar lista completa.

### Adicionar secções à página principal de certificação

Se a função de utilizador incluir o privilégio Personalizar páginas principais, poderá adicionar algumas ou todas as secções que se seguem à Página principal Certificação:

- Todas as Certificações
- Certificações Recentemente Criadas
- Certificações Recentemente Modificadas
- Certificações Recentemente Introduzidas
- Certificações canceladas
- As minhas certificações
- As minhas certificações recentemente criadas
- As minhas certificações recentemente modificadas

### Para adicionar secções à página principal de certificação

- 1 Na página principal Certificação, clique em Editar disposição.
- 2 Na página Disposição da página principal Certificação, clique nas setas para adicionar ou remover secções e organizar as secções na página. Em seguida, clique em Gravar.

## Gerir certificações

Para gerir certificações, execute as seguintes tarefas:

- [Associar certificações a produtos, categorias de produtos e soluções \(na página 546\)](#)
- [Associar certificações a exames e cursos \(na página 547\)](#)
- [Relacionar certificações com outras certificações \(na página 547\)](#)
- [Tornar certificações visíveis a parceiros \(na página 547\)](#)
- [Pedir certificação \(na página 548\)](#)
- [Atualizar o registo do pedido de certificação \(na página 548\)](#)

Para procedimentos passo a passo comuns a muitos tipos de registo, consulte:

- [Criar registos \(na página 54\)](#)
- [Atualizar Detalhes do Registo \(na página 123\)](#)
- [Ligar registos ao registo selecionado \(consultar \[Linking Records to Your Selected Record\]\(#\) na página 126\)](#)
- [Trabalhar com listas \(na página 134\)](#)
- [Adicionar notas \(na página 170\)](#)
- [Trabalhar com anexos \(na página 174\)](#)

**NOTA:** Os administradores de empresas podem personalizar o Oracle CRM On Demand de várias formas, tal como alterar os nomes dos tipos de registo, campos e opções nas listas. Assim, as informações visualizadas poderão ser diferentes das informações padrão descritas na ajuda online.

Por outro lado, dependendo do nível de acesso que tiver, poderá não conseguir executar todos os procedimentos descritos na lista anterior.

### Associar certificações a produtos, categorias de produtos e soluções

É possível associar certificações a um ou mais produtos, categorias de produtos e soluções. Se a certificação for apropriada apenas para um produto ou apenas uma categoria do produto, selecione o valor apropriado a partir do campo Produto principal ou Categoria do produto principal, respetivamente. No entanto, se a certificação for aplicável a uma solução ou soluções, mais do que um produto ou mais do que uma categoria do produto, siga os passos listados abaixo.

#### Antes de começar.

O administrador da empresa tem de disponibilizar a secção de informações relacionadas com Produtos de certificação, Categorias de produtos de certificação ou Soluções de certificação para a página de detalhes. Se a secção de informações relacionadas não for apresentada na página de detalhes, clique na ligação Editar disposição e adicione a secção como uma secção de informações relacionadas apresentadas.

#### ***Para associar certificações a produtos, categorias de produtos ou soluções***

- 1 Na secção Produtos de certificação, Categorias de produtos de certificação ou Soluções de certificação da página Detalhes da acreditação, clique em Adicionar.
- 2 Na página de edição, especifique o produto, categoria do produto ou solução e clique em Gravar.
- 3 Repita os passos acima as vezes que for necessário para definir todas as relações.

**NOTA:** Siga os passos acima para relacionar uma certificação com soluções, independentemente da certificação estar relacionada com uma solução ou muitas soluções.

## Associar certificações a exames e cursos

Uma certificação requer normalmente tirar um curso ou série de cursos. Estes cursos culminam num ou mais exames. Se passar no exame ou série de exames com êxito, é-lhe concedido um certificado. Pode associar uma certificação a exames, cursos ou ambos.

### Antes de começar.

O administrador da empresa tem de disponibilizar a secção de informações relacionadas com os Exames da certificação ou Cursos de certificação disponíveis para a página de detalhes. Se a secção de informações relacionadas não for apresentada na página de detalhes, clique na ligação Editar disposição e adicione a secção como uma secção de informações relacionadas apresentadas.

### Para associar certificações a exames e cursos

- 1 Na secção Exames da certificação ou Cursos de Certificação da página Detalhes da certificação, clique em Adicionar.
- 2 Na página de edição, especifique o exame ou curso como apropriado.
- 3 Clique em Gravar.
- 4 Repita os passos acima para adicionar outras relações de exame ou curso.

## Relacionar certificações com outras certificações

No Oracle CRM On Demand é possível relacionar uma certificação com outras certificações. Uma certificação pode ser um pré-requisito para uma certificação, um seguimento de outra certificação e uma substituição de outra certificação possivelmente cancelada.

Estas informações são capturadas apenas para fins informativos e destinam-se principalmente a ajudar na apresentação aos seus parceiros de uma vista completa de todas as certificações disponíveis e respetivas interdependências. O Oracle CRM On Demand não impõe os requisitos de relação especificados nesta secção ao conceder uma certificação, por exemplo, a posse da certificação A poderá ser definida como um pré-requisito para que seja concedida a certificação B; no entanto, este pré-requisito não é imposto pelo Oracle CRM On Demand e permite que a certificação B seja concedida a um contacto, mesmo que não possua a certificação A.

**NOTA:** Para garantir que uma certificação não pode ser relacionada com a própria, o campo **Certificação relacionada não pode ser igual ao da certificação no registo principal**.

### Antes de começar.

O administrador da empresa tem de disponibilizar a secção de informações relacionadas com Certificações relacionadas para a página de detalhes. Se a secção de informações relacionadas não for apresentada na página de detalhes, clique na ligação Editar disposição e adicione a secção como uma secção de informações relacionadas apresentadas.

### Para relacionar uma certificação com outra certificação

- 1 Na página Lista de certificações, clique no nome da certificação que pretende relacionar com outra certificação.
- 2 Na secção Certificações relacionadas da página Detalhes da certificação, clique em Adicionar.
- 3 Na página Editar certificação relacionada, selecione a certificação relacionada e o tipo de relação. Em seguida, clique em Gravar.

## Tornar certificações visíveis a parceiros

As certificações não estão automaticamente visíveis aos parceiros. Pode tornar a certificação visível adicionando funcionários do parceiro a uma equipa e associando essa equipa ao registo de certificação.

### **Antes de começar.**

O administrador da empresa tem de disponibilizar a secção de informações relacionadas com a Equipa de certificações disponível para a página de detalhes. Se a secção de informações relacionadas não for apresentada na página de detalhes, clique na ligação Editar disposição e adicione a secção como uma secção de informações relacionadas apresentadas.

### **Para tornar certificações visíveis a parceiros**

- 1 Na secção Equipa de certificações da página Detalhes da certificação, clique em Adicionar utilizadores.
- 2 Na página Edição da equipa de certificações, especifique o nome do utilizador, função da equipa e acesso a registos para cada funcionário do parceiro para quem pretende que a certificação esteja visível.

**NOTA:** A Oracle recomenda que conceda Acesso só de leitura aos membros da equipa de funcionários do parceiro.

- 3 Clique em Gravar.

### **Pedir certificação**

Pode utilizar o Oracle CRM On Demand para pedir certificação para um produto específico ou conjunto de produtos.

### **Antes de começar.**

O administrador da empresa tem de disponibilizar a secção de informações relacionadas com os Pedidos de certificação disponíveis para a página de detalhes. Se a secção de informações relacionadas não for apresentada na página de detalhes, clique na ligação Editar disposição e adicione a secção como uma secção de informações relacionadas apresentadas.

### **Para pedir certificação**

- 1 Na página Lista de certificações, clique no nome da certificação que pretende pedir.
- 2 Na secção Pedidos de certificação da página Detalhes da certificação, clique em Pedir certificação.
- 3 Na página Edição do pedido de certificação, selecione a certificação e o candidato para certificação. Em seguida, clique em Gravar.

**NOTA:** São suportados vários pedidos de certificação no mesmo contacto. Isto deve-se ao facto dos contactos poderem ter uma necessidade de pedir a mesma certificação mais do que uma vez, porque a certificação existente expirou ou um pedido anterior foi recusado. Assim, o Oracle CRM On Demand ativa vários pedidos para a mesma certificação no mesmo contacto desde que as datas dos pedidos sejam diferentes.

### **Atualizar o registo do pedido de certificação**

Só os utilizadores com os direitos de acesso apropriados podem atualizar o registo do pedido de certificação. Por predefinição, só as funções do proprietário da marca, tal como Gestor de canais, podem atualizar o campo Estado no registo do pedido. As funções do proprietário da marca e funções do parceiro atualizam todos os outros campos.

O administrador da empresa pode modificar as definições de direitos de acesso predefinidas, conforme necessário.

### **Antes de começar.**

O administrador da empresa tem de disponibilizar a secção de informações relacionadas com os Pedidos de certificação disponíveis para a página de detalhes. Se a secção de informações relacionadas não for apresentada na página de detalhes, clique na ligação Editar disposição e adicione a secção como uma secção de informações relacionadas apresentadas.

### Para atualizar um registo do pedido de certificação

- 1 Na secção Pedidos de certificação da página Detalhes da certificação, clique na ligação Editar para o registo do pedido que pretende modificar.
- 2 Modifique os campos conforme necessário.
- 3 Clique em Gravar.

**NOTA:** Os valores aceitáveis predefinidos para o campo Estado da certificação são Pedido, Concedido e Negado. No entanto, esta lista é totalmente configurável e o administrador da empresa pode modificá-la para se adaptar aos requisitos comerciais.

## 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 (consultar [Atualizar Detalhes do Registo](#) na página 123).

**NOTA:** Os administradores de empresas podem personalizar o Oracle CRM On Demand de várias formas, tal como alterar os nomes dos tipos de registo, campos e opções nas listas. Assim, as informações visualizadas poderão ser diferentes das informações padrão descritas na ajuda online.

The following table provides additional information regarding some fields.

Field	Description
<b>Key Information Section</b>	
Name	The name of the certification. This field is case-sensitive, be sure you follow the naming conventions that your company has set up for abbreviations, capitalization, and so on, to prevent duplicate certifications. This is a required field.
Type	The certification type you want to use for this certification.
Status	The status of the certification, such as Planned or Available. Your administrator can modify the possible values for status, so you may see a set of values different from those mentioned here. This is a required field.
Available From	The date after which the certification is available to be requested. This field, if specified, determines whether or not this certification is displayed on the Recently Introduced Certifications list on the certification home page.
Certification ID	An internal identifier for the certification. Typically unique, but Oracle CRM On Demand does not enforce uniqueness.
Primary Product Product Category	The name of the primary product category that the contact will be certified for upon successfully achieving the certification. Use this field only if the certification is focused on a single product category. If the certification is equally appropriate for several product categories, leave this field blank and use the Certification Product Product Categories related item section instead.

Field	Description
	<p>If your administrator enforces the relationship between products and their product category, then the primary product and the primary product category on the record must be associated with each other, and the behavior is as follows:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ If a product is already selected in the Primary Product field, and if you select a product category that is not associated with the selected product, then you cannot save your changes.</li> <li>■ If you select a product category before you select a product in the Primary Product field, then when you click the Lookup icon in the Primary Product field, a list of the products that are associated with the selected product category is displayed.</li> </ul> <p>Your administrator can enforce the relationship between products and their product category by selecting the Enforce Product Category-Product Relationship check box on the company profile.</p>
Primary Product	The name of the primary product that the partner company will be certified for upon successfully achieving the certification. Use this field only if the certification is focused on a single product. If the certification is equally appropriate for several products, leave this field blank and use the Certification Products related item section instead.
Available Till	The date after which the certification will no longer be offered. This field, if specified, decides whether or not this certification is displayed on the Retiring Certifications list on the Certification homepage.
<b>Certification Details Section</b>	
Validity (Months)	The length of time, in months, that the certification is valid after it has been awarded to a contact. This field is for informational purposes only; Oracle CRM On Demand does not automatically set the validity period of an awarded certification.
Renewable	Indicates whether or not you can renew the certification awarded to a contact.
Website	The URL to a page that contains additional information about the certification. The Website field is useful if the certification information is stored and maintained in some application other than Oracle CRM On Demand.
Currency	The currency used for the fee.
Certification Fee	The fee charged for awarding the certification.
Payment Options	The methods by which you will pay for the certification, such as credit card or check. This is a single-value field, but multiple payment options may be allowed, for example, "Check or Credit", "Cash or Credit", and so on.
<b>Contact Information Section</b>	
Contact	The contact for the certification.
Contact: First Name	The first name of the contact selected in the Contact field. This field is automatically populated based on what you select in the Contact field.

Field	Description
Contact: Last Name	The last name of the contact selected in the Contact field. This field is automatically populated based on what you select in the Contact field.
Contact: Account	The account name of the contact selected in the Contact field. This field is automatically populated based on what you select in the Contact field.
Contact: Email	The email address of the contact selected in the Contact field. This field is automatically populated based on what you select in the Contact field.
First Name	The first name of the point-of-contact for the certification. Use this field only if the point-of-contact is not already defined in Oracle CRM On Demand.
Last Name	The last name of the point-of-contact for the certification. Use this field only if the point-of-contact is not already defined in Oracle CRM On Demand.
Company	The company of the point-of-contact for the certification. Use this field only if the point-of-contact is not already defined in Oracle CRM On Demand.
Email	The email address of the point-of-contact for the certification. Use this field only if the point-of-contact is not already defined in Oracle CRM On Demand.
Phone	The phone number of the point-of-contact for the certification. Use this field only if the point-of-contact is not already defined in Oracle CRM On Demand.
<b>Additional Information</b>	
Owner	The owner of the certification record.  Dependendo do modo de propriedade do registo que o administrador da empresa configure para o tipo de registo, poderá ver o campo Proprietário ou o campo Livro, ou ambos os campos na página Detalhes do registo, e um ou ambos os campos poderão estar em branco. Para obter mais informações sobre os modos de propriedade do registo, consulte <a href="#">Acerca de acesso a dados, partilha do registo e propriedade do registo (na página 50)</a> .
Description	Additional information about the certification record. This field has a limit of 2,000 characters.

## Campos de pedido de certificação

Utilize a página Pedido de certificação para pedir uma certificação. A página Pedido de certificação mostra o conjunto completo de campos para um pedido de certificação.

**NOTA:** Os administradores de empresas podem personalizar o Oracle CRM On Demand de várias formas, tal como alterar os nomes dos tipos de registo, campos e opções nas listas. Assim, as informações visualizadas poderão ser diferentes das informações padrão descritas na ajuda online.

A tabela seguinte fornece informações adicionais sobre alguns campos.

Campo	Descrição
<b>Informações de Pedidos Chave</b>	
Certificação	O nome da certificação a ser pedida. Este campo é obrigatório.
Objetivo	O objetivo, se existir, para pedir a certificação.
Data do pedido	A data da certificação pedida. Por predefinição, é utilizada a data do sistema atual durante a criação, mas é passível de ser modificada durante e após a criação.
Número de certificação	Os números de certificação, que são normalmente exclusivos, mas o Oracle CRM On Demand não impõe a exclusividade.
Renovável	Indica se a certificação concedida é renovável ou não.
Candidato	O nome do candidato a pedir a certificação. Tem de ser um contacto já definido no Oracle CRM On Demand. Este campo é obrigatório.
Data de certificação	A data em que a certificação foi concedida ao candidato.
Estado da certificação	O estado atual do pedido de certificação.
Data de expiração	A data em que a certificação concedida expira.
<b>Informações adicionais</b>	
Proprietário	O proprietário atual do registo do pedido de certificação.
Descrição	Informações adicionais sobre o registo do pedido de certificação. Este campo tem um limite de 2.000 caracteres.

## Acreditação

Uma *acreditação* é prova da capacidade ou competência de uma empresa parceira vender algo ou fornecer uma qualidade de serviço aceitável. Enquanto as certificações são concedidas a um indivíduo, as acreditações são concedidas a uma empresa parceira. Uma acreditação é concedida a uma empresa parceira depois de satisfazer vários requisitos: normalmente, um dos requisitos é ter um número mínimo de funcionários predefinido com certificações específicas na respetiva folha de pagamentos. Assim, de uma certa forma, uma acreditação é uma coleção de certificações e o passo seguinte na progressão lógica do curso para exames e para certificações.

As acreditações podem estar associadas a produtos, categorias de produtos e soluções. Também podem estar relacionadas com outras acreditações.

### Trabalhar com a página principal de acreditação

A Página principal Acreditação constitui o ponto de partida para gerir acreditações.

**NOTA:** O administrador da empresa pode personalizar a disposição da Página principal Acreditação. Além disso, se a função de utilizador incluir o privilégio Personalizar Páginas Principais, poderá acrescentar secções à página e retirar secções da página.

### Criar uma acreditação

Pode pedir uma acreditação clicando no botão Novo na secção Acreditações recentemente modificadas. Para obter mais informações sobre a criação de creditações, consulte [Criar registos \(na página 54\)](#) e Campos de acreditação (consultar [Accreditation Fields](#) na página 558).

### Trabalhar com listas de creditações

A secção Listas de creditações apresenta várias listas. O Oracle CRM On Demand é fornecido com um conjunto de listas padrão. Todas as listas padrão são públicas. O utilizador e respetivos gestores podem criar listas adicionais com base em diferentes critérios.

A tabela seguinte descreve as listas padrão de creditações.

Lista de creditações	Descrição
Todas as Acreditações	Lista todas as creditações para as quais tem visibilidade, independentemente do proprietário.
Acreditações Recentemente Criadas	Todas as creditações que foram criadas nos últimos 30 dias para as quais tem visibilidade. A sequência de ordenação predefinida consiste em cronologia revertida, assim a acreditação criada mais recentemente aparece em primeiro lugar na lista.
Acreditações Recentemente Modificadas	Todas as creditações que foram modificadas nos últimos 30 dias para as quais tem visibilidade. A sequência de ordenação predefinida consiste em cronologia revertida, assim a acreditação modificada mais recentemente aparece em primeiro lugar na lista.
Acreditações Recentemente Introduzidas	Todas as creditações que se tornaram disponíveis nos últimos 90 dias para as quais tem visibilidade. A sequência de ordenação predefinida consiste em cronologia revertida, assim a acreditação introduzida mais recentemente aparece em primeiro lugar na lista.
Acreditações Canceladas	Todas as creditações que estão previstas serem canceladas nos próximos 90 dias para as quais tem visibilidade. A sequência de ordenação predefinida é cronológica, assim a acreditação que está prestes a ser cancelada aparece em primeiro lugar na lista.
As Minhas Acreditações	Todas as creditações que são da propriedade do utilizador.
As minhas creditações recentemente criadas	Todas as creditações criadas nos últimos 30 dias que são da propriedade do utilizador.

Lista de creditações	Descrição
As minhas creditações recentemente modificadas	Todas as creditações atualizadas nos últimos 30 dias que são da propriedade do utilizador.

Para visualizar uma lista, clique no nome da lista.

Para criar uma nova lista, clique em Novo. Para obter mais informações sobre como criar listas, consulte Criar e refinar listas (consultar [Creating and Refining Lists](#) na página 140).

Para rever todas as listas disponíveis, crie uma nova lista ou visualize, edite ou elimine uma lista existente, clicando em Gerir listas. A página Gerir listas também inclui as listas padrão fornecidas com o Oracle CRM On Demand. Estas listas são só de visualização. Por isso, não podem ser editadas ou eliminadas.

### Visualizar creditações recentemente modificadas

A secção Creditações recentemente modificadas mostra as creditações modificadas mais recentemente.

Para expandir a lista, clique na ligação Mostrar lista completa.

### Adicionar secções à página principal de creditação

Se a função de utilizador incluir o privilégio Personalizar páginas principais, poderá adicionar algumas ou todas as secções que se seguem à Página principal Creditação:

- Todas as Creditações
- Creditações Recentemente Criadas
- Creditações Recentemente Modificadas
- Creditações Recentemente Introduzidas
- Creditações Canceladas
- As Minhas Creditações
- As minhas creditações recentemente criadas
- As minhas creditações recentemente modificadas

### Para adicionar secções à Página principal Creditação

- 1 Na página principal Creditação, clique em Editar disposição.
- 2 Na página Disposição da página principal Creditação, clique nas setas para adicionar ou remover secções e organizar as secções na página.
- 3 Clique em Gravar.

## Gerir creditações

Para gerir creditações, execute as seguintes tarefas:

- [Associar creditações a produtos, categorias de produtos e soluções \(na página 555\)](#)
- [Relacionar creditações com outras creditações \(na página 555\)](#)
- [Gravar requisitos de certificação para uma creditação \(na página 556\)](#)
- [Tornar creditações visíveis a parceiros \(na página 556\)](#)
- [Pedir creditação \(na página 557\)](#)
- [Atualizar o registo do pedido de creditação \(na página 557\)](#)

Para procedimentos passo a passo comuns a muitos tipos de registo, consulte:

- [Criar registos \(na página 54\)](#)
- [Atualizar Detalhes do Registo \(na página 123\)](#)

- Ligar registos ao registo selecionado (consultar [Linking Records to Your Selected Record](#) na página 126)
- [Trabalhar com listas](#) (na página 134)
- [Adicionar notas](#) (na página 170)
- [Trabalhar com anexos](#) (na página 174)

**NOTA:** Os administradores de empresas podem personalizar o Oracle CRM On Demand de várias formas, tal como alterar os nomes dos tipos de registo, campos e opções nas listas. Assim, as informações visualizadas poderão ser diferentes das informações padrão descritas na ajuda online.

Por outro lado, dependendo do nível de acesso que tiver, poderá não conseguir executar todos os procedimentos descritos na lista anterior.

## **Associar creditações a produtos, categorias de produtos e soluções**

É possível associar creditações a um ou mais produtos, categorias de produtos e soluções. Se a creditação for apropriada apenas para um produto ou apenas uma categoria do produto, selecione o valor apropriado a partir do campo Produto principal ou Categoria do produto principal, respetivamente. No entanto, se a creditação for aplicável a uma solução ou soluções, mais do que um produto ou mais do que uma categoria do produto, siga os passos listados abaixo.

### **Antes de começar.**

O administrador da empresa tem de disponibilizar a secção de informações relacionadas com Produtos de creditação, Categorias de produtos de creditação ou Soluções de creditação para a página de detalhes. Se a secção de informações relacionadas não for apresentada na página de detalhes, clique na ligação Editar disposição e adicione a secção como uma secção de informações relacionadas apresentadas.

### **Para associar creditações a produtos, categorias de produtos ou soluções**

- 1 Na secção Produtos de creditação, Categorias de produtos de creditação ou Soluções de creditação da página Detalhes da creditação, clique em Adicionar.
- 2 Na página de edição, especifique o produto, categoria do produto ou solução e clique em Gravar.
- 3 Repita os passos acima as vezes que for necessário para definir todas as relações.

**NOTA:** Siga os passos acima para relacionar uma creditação com soluções, independentemente da creditação estar relacionada com uma solução ou muitas soluções.

## **Relacionar creditações com outras creditações**

No Oracle CRM On Demand é possível relacionar uma creditação com outras creditações. Uma creditação pode ser um pré-requisito para uma creditação, um seguimento de outra creditação e uma substituição de outra creditação possivelmente cancelada.

Estas informações são capturadas apenas para fins informativos e destinam-se principalmente a ajudar na apresentação aos seus parceiros de uma vista completa de todas as creditações e respetivas interdependências. O Oracle CRM On Demand não impõe os requisitos de relação especificados nesta secção ao conceder uma creditação. Deste modo, por exemplo, a posse da creditação A poderá ser definida como um pré-requisito para que seja concedida a creditação B; no entanto, este pré-requisito não é imposto pelo Oracle CRM On Demand e permite que a creditação B seja concedida a uma empresa parceira, mesmo que não possua a creditação A.

**NOTA:** Para garantir que uma creditação não pode ser relacionada com a própria, o campo **Acreditação relacionada** não pode ser igual ao da creditação no registo principal.

### **Antes de começar.**

O administrador da empresa tem de disponibilizar a secção de informações relacionadas com Acreditações relacionadas para a página de detalhes. Se a secção de informações relacionadas não for apresentada na página de detalhes, clique na ligação Editar disposição e adicione a secção como uma secção de informações relacionadas apresentadas.

#### **Para relacionar uma acreditação com outra acreditação**

- 1 Na página Lista de creditações, clique no nome da acreditação que pretende relacionar com outra acreditação.
- 2 Na secção Acreditações relacionadas da página Detalhes da acreditação, clique em Adicionar.
- 3 Na página Editar creditações relacionadas, selecione a acreditação relacionada e o tipo de relação. Em seguida, clique em Gravar.

#### **Gravar requisitos de certificação para uma acreditação**

Uma *acreditação* é prova da capacidade ou competência de uma empresa parceira em fornecer um produto ou serviço. É possível utilizar o Oracle CRM On Demand para definir os requisitos de certificação para uma acreditação. Por exemplo, poderá requerer que para esta acreditação ser concedida a uma empresa parceira, esta terá de ter 10% dos respetivos funcionários com a certificação apropriada e o número mínimo de funcionários com a certificação tem de ser dois. Ou seja, se existirem 40 funcionários técnicos na folha de pagamentos da empresa, a empresa tem de ter pelo menos quatro funcionários com a certificação apropriada. Se só existirem 15 funcionários na folha de pagamentos da empresa, a empresa terá mesmo assim de ter dois funcionários com a certificação apropriada.

O Oracle CRM On Demand não impõe os requisitos de certificação especificados nesta secção quando concede uma acreditação. Estas informações são capturadas apenas para fins informativos e destinam-se principalmente a educar os parceiros sobre os requisitos da acreditação.

#### **Antes de começar.**

O administrador da empresa tem de disponibilizar a secção de informações relacionadas com a Certificação da acreditação para a página de detalhes. Se a secção de informações relacionadas não for apresentada na página de detalhes, clique na ligação Editar disposição e adicione a secção como uma secção de informações relacionadas apresentadas.

#### **Para gravar requisitos de certificação para uma acreditação**

- 1 Na página Lista de creditações, clique no nome da acreditação para a qual pretende gravar os requisitos de certificação.
- 2 Na secção Certificações de acreditação da página Detalhes da acreditação, clique em Adicionar.
- 3 A partir da lista de escolha Certificação, selecione a certificação apropriada.
- 4 No campo Número (#) de certificações, escreva um número se pretender definir um número mínimo de funcionários necessários para possuir esta certificação.
- 5 No campo Percentagem (%) de funcionários certificados, escreva uma percentagem se pretender definir uma percentagem mínima de funcionários necessários para possuir esta certificação. Em seguida, clique em Gravar.

#### **Tornar creditações visíveis a parceiros**

As creditações não estão automaticamente visíveis aos parceiros. Pode tornar a acreditação visível adicionando funcionários do parceiro a uma equipa e associando essa equipa ao registo de acreditação.

#### **Antes de começar.**

O administrador da empresa tem de disponibilizar a secção de informações relacionadas com a Equipa de creditações disponível para a página de detalhes. Se a secção de informações relacionadas não for apresentada na página de detalhes, clique na ligação Editar disposição e adicione a secção como uma secção de informações relacionadas apresentadas.

### **Para tornar creditações visíveis a parceiros**

- 1 Na secção Equipa de creditações da página Detalhes da creditação, clique em Adicionar utilizadores.
- 2 Na página Edição da equipa de creditações, especifique o nome do utilizador, função da equipa e acesso a registos para cada funcionário do parceiro para quem pretende que a creditação esteja visível.

**NOTA:** A Oracle recomenda que conceda Acesso só de leitura aos membros da equipa de funcionários do parceiro.

- 3 Clique em Gravar.

### **Pedir creditação**

Se considerar que a empresa cumpriu com os requisitos para creditação, pode pedir uma creditação por parte da empresa parceira.

#### **Antes de começar.**

O administrador da empresa tem de disponibilizar a secção de informações relacionadas com os Pedidos de creditação disponíveis para a página de detalhes. Se a secção de informações relacionadas não for apresentada na página de detalhes, clique na ligação Editar disposição e adicione a secção como uma secção de informações relacionadas apresentadas.

### **Para pedir creditação**

- 1 Na página Lista de creditações, clique no nome da creditação que pretende pedir.
- 2 Na secção Pedido de creditação da página Detalhes da creditação, clique em Pedir creditação.
- 3 Na página Edição do pedido de creditação, selecione a creditação e o parceiro e, em seguida, clique em Gravar.

**NOTA:** As empresas parceiras podem ter uma necessidade de pedir a mesma creditação mais do que uma vez, porque a creditação existente expirou ou um pedido anterior foi recusado. Assim, o Oracle CRM On Demand permite vários pedidos para a mesma creditação para a mesma empresa parceira desde que as datas dos pedidos sejam diferentes.

### **Atualizar o registo do pedido de creditação**

Só os utilizadores com os direitos de acesso apropriados podem atualizar o registo do pedido de creditação. Por predefinição, só as funções do proprietário da marca, tal como Gestor de canais, podem atualizar o campo Estado no registo do pedido. As funções do proprietário da marca e funções do parceiro atualizam todos os outros campos.

O administrador da empresa pode modificar as definições de direitos de acesso predefinidas, conforme necessário.

#### **Antes de começar.**

O administrador da empresa tem de disponibilizar a secção de informações relacionadas com os Pedidos de creditação disponíveis para a página de detalhes. Se a secção de informações relacionadas não for apresentada na página de detalhes, clique na ligação Editar disposição e adicione a secção como uma secção de informações relacionadas apresentadas.

**Para atualizar um registo do pedido de acreditação:**

- 1 Na secção Pedidos de acreditação da página Detalhes da acreditação, clique na ligação Editar para o registo do pedido que pretende modificar.
- 2 Modifique os campos conforme necessário.
- 3 Clique em Gravar.

**NOTA:** Os valores aceitáveis predefinidos para o campo Estado da acreditação são Pedido, Concedido e Negado. No entanto, esta lista é totalmente configurável e o administrador da empresa pode modificá-la para se adaptar aos requisitos comerciais.

**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 (consultar [Atualizar Detalhes do Registo na página 123](#)).

**NOTA:** Os administradores de empresas podem personalizar o Oracle CRM On Demand de várias formas, tal como alterar os nomes dos tipos de registo, campos e opções nas listas. Assim, as informações visualizadas poderão ser diferentes das informações padrão descritas na ajuda online. 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	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.

Field	Description
	<p>If your administrator enforces the relationship between products and their product category, then the primary product and the primary product category on the record must be associated with each other, and the behavior is as follows:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ If a product is already selected in the Primary Product field, and if you select a product category that is not associated with the selected product, then you cannot save your changes.</li> <li>■ If you select a product category before you select a product in the Primary Product field, then when you click the Lookup icon in the Primary Product field, a list of the products that are associated with the selected product category is displayed.</li> </ul> <p>Your administrator can enforce the relationship between products and their product category by selecting the Enforce Product Category-Product Relationship check box on the company profile.</p>
Primary Product	The name of the primary product that the partner company will be certified for upon successfully achieving the 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 Website 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.

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 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 do registo que o administrador da empresa configure para o tipo de registo, poderá ver o campo Proprietário ou o campo Livro, ou ambos os campos na página Detalhes do registo, e um ou ambos os campos poderão estar em branco. Para obter mais informações sobre os modos de propriedade do registo, consulte <a href="#">Acerca de acesso a dados, partilha do registo e propriedade do registo (na página 50)</a> .
Description	Additional information about the accreditation record. This field has a limit of 2,000 characters.

## Campos de pedido de acreditação

Utilize a página Pedido de acreditação para pedir uma acreditação. A página Pedido de acreditação mostra o conjunto completo de campos para um pedido de acreditação.

**NOTA:** Os administradores de empresas podem personalizar o Oracle CRM On Demand de várias formas, tal como alterar os nomes dos tipos de registo, campos e opções nas listas. Assim, as informações visualizadas poderão ser diferentes das informações padrão descritas na ajuda online.

A tabela seguinte fornece informações adicionais sobre alguns campos.

Campo	Descrição
<b>Informações de Pedidos Chave</b>	
Acreditação	O nome da acreditação a ser pedida. Este campo é obrigatório.
Objetivo	O objetivo, se existir, para pedir a acreditação.
Data do pedido	A data da acreditação pedida. Por predefinição, é utilizada a data do sistema atual durante a criação, mas é passível de ser modificada durante e após a criação.
Número da Acreditação	O número da acreditação, que é normalmente exclusivo, mas o Oracle CRM On Demand não impõe a exclusividade.
Renovável	Indica se a acreditação concedida é renovável ou não.
Parceiro	O nome da empresa parceira que pede a acreditação. Este campo é obrigatório.
Data da Acreditação	A data em que a acreditação foi concedida à empresa parceira.
Estado da Acreditação	O estado atual do pedido de acreditação.
Data de expiração	A data em que a acreditação concedida expira.
<b>Informações adicionais</b>	
Proprietário	O proprietário atual do registo do pedido de acreditação.
Descrição	Informações adicionais sobre o pedido de acreditação. Este campo tem um limite de 2.000 caracteres.



# 9

## Life Sciences

---

O Oracle CRM On Demand fornece vários tipos de registo para as informações de ciências vivas e para a gestão do processo de vendas farmacêuticas.

Os separadores que se seguem estão disponíveis com o Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition:

**Evento.** Utilize estas páginas para gerir eventos, por exemplo, eventos educativos ou eventos do cliente, e convidados desses eventos.

**Licença do estado do contacto.** Utilize estas páginas para registar os detalhes da licença do estado (ou outra jurisdição) para praticar medicina e validar assinaturas para as amostras que são entregues por um representante de vendas.

**Período de inventário.** Utilize estas páginas para organizar a força de vendas para a métrica de planeamento e avaliação (por exemplo, para executar contagens de auditoria provisórias, contagens de auditoria final e reconciliações).

**Transação de amostra.** Utilize estas páginas para criar, atualizar e controlar tipos diferentes de transações de amostras (transferências, confirmações, ajustamentos e desembolsos ou transações de entrega de amostras) e itens da transação associados.

**Atribuição.** Utilize estas páginas para atribuir amostras aos utilizadores finais e controlar a quantidade dos produtos de amostra, bem como o período durante o qual os produtos de amostra estão disponíveis para distribuição.

**Lote de amostras.** Utilize estas páginas para controlar os números de lote para os produtos de amostra.

**Limitação de responsabilidade de amostras.** Utilize estas páginas para criar, atualizar e controlar as limitações de responsabilidade para os produtos de amostra.

**Plano de mensagens.** Utilize estas páginas para gerir planos de mensagens (apresentações fornecidas através da utilização de um computador pessoal ou tablet para os utilizadores de vendas).

**Item do plano de mensagens.** Utilize estas páginas para especificar os itens que constituem um plano de mensagens.

**Relação do item do plano de mensagens.** Utilize estas páginas para especificar um item de apresentação para fornecer informações opcionais para suportar o item do plano de mensagens principal.

**Produto bloqueado.** Utilize estas páginas para especificar se determinados produtos estão bloqueados para determinados contactos.

**Atribuição de contacto de HCP.** Utilize estas páginas para criar, atualizar e eliminar as atribuições que estão associadas aos profissionais de saúde.

## Processos de ciências vivas

Pode efetuar as seguintes tarefas utilizando o Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition:

[Controlar eventos](#)

É possível planear e controlar eventos, por exemplo, um evento educativo, utilizando as páginas Evento. Um evento pode ser tão simples como uma sessão informal de debate no gabinete de um cliente ou tão complexo como uma série de seminários ou reunião de vendas a nível nacional para uma empresa. Para mais informações sobre o planeamento e controlo de eventos, consulte [Eventos \(na página 566\)](#).

### **Planeamento empresarial**

As páginas Planeamento de negócios fornecem uma base para atividades de planeamento de negócios na indústria farmacêutica. Pode definir as metas e objetivos para contas, contactos e produtos. Pode ligar estas metas e objetivos a planos estratégicos a longo prazo, objetivos a curto prazo, planos de contas hierárquicos, planos chave de líderes de opiniões ou planos de marca. Para obter mais informações sobre a gestão de planos de negócio, consulte Planeamento de negócios (consultar [Planeamento empresarial](#) na página 403).

### **Apurar detalhes do contacto e da conta e planear chamadas de vendas**

Pode apurar e armazenar informações mais detalhadas sobre chamadas de vendas, utilizando a parte da atividade de chamada das páginas Detalhes do contacto e Detalhes da conta. Estas páginas fornecem uma lista de atividades de chamadas e mostram o histórico de chamadas de um contacto ou conta. Para obter mais informações sobre a utilização das páginas Contactos, consulte [Contactos \(na página 309\)](#). Para obter mais informações sobre a utilização das páginas Contas, consulte [Contas \(na página 286\)](#) e [Trabalhar com listas de atividades \(na página 218\)](#).

### **Planear chamadas de vendas**

Os representantes de vendas podem executar tarefas de planeamento de informações prévias de uma conta através da revisão das relações do contacto associado e entre contas. Também podem rever as melhores horas de contacto e a licença médica válida do contacto. Este planeamento permite a um representante de vendas determinar o seguinte:

- Que produtos explicar
- Quantas amostras ou itens promocionais entregar
- De quem é a assinatura a obter para concluir a chamada de vendas

Para obter mais informações sobre estas tarefas, consulte [Controlar visitas \(chamadas de vendas\) para clientes \(na página 224\)](#), [Controlar as melhores horas para contacto \(na página 324\)](#), [Licenças do estado do contacto \(na página 573\)](#) e [Planeamento de chamadas em bloco \(na página 230\)](#).

### **Obter informações do cliente para cumprir as diretrizes legais**

Pode obter as informações seguintes sobre visitas a clientes:

- Produtos detalhados
- Amostras entregues a clientes
- Amostras pedidas por clientes
- Itens promocionais ou educativos entregues a clientes
- Planos de mensagens discutidos
- Respostas a mensagens
- Assinaturas de clientes obtidas

Estas informações são normalmente necessárias para cumprir os regulamentos da FDA (Food and Drug Administration) e agências semelhantes noutros países. Pode armazenar estas informações na página Lista de atividades de chamadas de um registo de detalhes do contacto. Para obter mais informações sobre as páginas Atividade, consulte o seguinte:

- [Calendário e atividades \(na página 203\)](#)
- [Trabalhar com listas de atividades \(na página 218\)](#)
- [Controlar visitas \(chamadas de vendas\) para clientes \(na página 224\)](#)

### **Gerir amostras**

Os administradores de amostras podem executar processos empresariais, tais como criar períodos do inventário, registos de atribuições e registos do inventário de amostras pelos representantes de vendas. Os representantes de vendas podem criar relatórios de auditoria de inventário conforme solicitado pelo administrador de amostras e podem fechar ou reconciliar períodos do inventário. Além disso, os representantes de vendas podem ajustar inventários, executar a transferência de entrada e de saída de amostras e entregar amostras, que criam transações de desembolso. Para obter mais informações sobre estas tarefas, consulte [Gerir amostras \(na página 576\)](#).

### Gerir apresentações de clientes

As organizações de vendas e de marketing podem gerir o respetivo conteúdo de ficheiros multimédia ou gráficos, criar planos de mensagens e distribuir estes planos de mensagens aos representantes de vendas. As organizações de vendas podem fornecer apresentações personalizadas aos clientes enquanto apuram automaticamente as métricas relacionadas com as respostas dos clientes. Estas métricas são transmitidas para a organização de marketing analisar. Utilize o Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition com uma aplicação de cliente offline. O cliente é necessário para fazer apresentações a clientes e apurar as métricas das respostas dos clientes. Para gerir o conteúdo da apresentação e os planos de mensagens, utilize o Personalized Content Delivery (PCD), um tipo de software de apresentação de vendas. Para obter mais informações sobre o PCD, consulte Personalized Content Delivery (consultar [Personalized Content Delivery](#) na página 662).

### Gerir o Analytics

Um representante de vendas, organização de marketing, equipa de gestão ou equipa administrativa numa empresa farmacêutica pode criar relatórios analíticos detalhados no Analytics. Histórico de chamadas, Eventos e PCD têm componentes analíticos que lhe permitem gerir o Analytics nestas áreas do Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition. Para mais informações sobre como utilizar o Analytics, consulte [Iniciar o Analytics \(na página 881\)](#).

### Criar eventos de integração e regras de fluxos de trabalho

Os Eventos de integração são suportados pelos seguintes tipos de registo de ciências vivas e pelos tipos de registo relacionados com ciências vivas:

- Atividade
- Plano de negócio
- Campanha
- Licença do estado do contacto
- Evento
- Fundo
- Pedido de fundos
- Atribuição de contacto de HCP
- Período de inventário
- Pedido de FDM
- Plano de mensagens
- Objetivo
- Ordem
- Inventário de amostras
- Lote de amostras
- Pedido de amostras
- Item do pedido de amostras
- Transação de amostra
- Item da transação

Para mais informações sobre eventos de integração e regras de fluxos de trabalho, consulte [Acerca de eventos de integração \(na página 1998\)](#) e Criar regras de fluxos de trabalho (consultar [Creating Workflow Rules](#) na página 1634).

### Executar avaliações de atividades

Se o administrador da empresa tiver configurado os scripts Avaliação de atividades, o utilizador poderá executar avaliações a tarefas, compromissos, chamadas ou chamadas planeadas para uma conta ou um contacto. Para obter mais informações sobre avaliações, consulte [Configurar scripts de avaliação \(na página 2016\)](#) e [Utilizar scripts de avaliação de atividades \(na página 245\)](#).

### Adicionar livros a tipos de registo de ciências vivas

Os Livros são suportados pelos seguintes tipos de registo de ciências vivas e pelos tipos de registo relacionados com ciências vivas:

- Atribuição
- Plano de negócio
- Evento
- Atribuição de contacto de HCP
- Relatório de auditoria do inventário
- Período de inventário
- Objetivos
- Lote de amostras
- Transação de amostra

Pode determinar que livro um utilizador visualiza por predefinição no Seletor de livros para cada tipo de registo. Para obter mais informações, consulte [Configurar livros predefinidos por tipo de registo para um utilizador \(na página 1484\)](#). Para obter mais informações sobre livros em geral, consulte Gestão de livros (consultar [Book Management](#) na página 1533).

## Eventos

Utilize a página Evento para planear e controlar eventos, tais como um seminário educacional, um simpósio ou um evento com testemunhos da satisfação de clientes. Um evento pode ser tão simples como uma sessão informal de debate no gabinete de um cliente ou tão complexo como uma série de seminários ou reunião de vendas a nível nacional.

**NOTA:** Apesar de os tipos de registo Evento e Convidado associado estarem incluídos no Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition, pode solicitar que o Oracle CRM On Demand Customer Care os defina para a sua empresa, mesmo se a empresa não for uma empresa que utiliza o Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition. O administrador da empresa determina os separadores disponíveis para o utilizador. Se a responsabilidade da função do utilizador não incluir o controlo de eventos, o separador Evento poderá ser excluído da configuração do utilizador.

### Trabalhar com a página principal Evento

A página principal Evento constitui o ponto de partida para gerir eventos.

**NOTA:** O administrador da empresa pode personalizar a disposição da página principal Evento. Além disso, se a função de utilizador incluir o privilégio Personalizar Páginas Principais, poderá acrescentar secções à página e retirar secções da página.

#### Criar um evento

Pode criar um evento clicando no botão Novo na secção Os meus eventos recentemente visualizados. Para mais informações, consulte [Criar registos \(na página 54\)](#) e [Campos de eventos \(na página 571\)](#).

## Trabalhar com Listas de eventos

A secção Listas de eventos mostra um número de listas. O Oracle CRM On Demand é fornecido com um conjunto de listas padrão. Todas as listas padrão são públicas. O utilizador e respetivos gestores podem criar listas adicionais com base em diferentes critérios.

A tabela seguinte descreve as listas padrão de um evento.

Lista de eventos	Filtros
Todos os eventos	Todos os eventos, ordenados por ordem alfabética por nome do evento
Todos os eventos deste mês	Eventos com o estado = Ativo, Em curso ou Planeado e com uma Data de início que se situa no mês atual.
Todos os eventos atuais	Eventos que cumprem estas condições: <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Estado = Ativo, Em curso ou Planeado</li> <li>■ A Data de início situa-se no intervalo de 30 dias antes do dia atual até 60 dias depois do dia atual.</li> </ul>
Eventos recentemente criados	Todos os eventos, ordenados pela data de criação
Eventos recentemente modificados	Todos os eventos, ordenados pela data de modificação
Os meus eventos	Eventos com o nome do utilizador no campo Proprietário

Para visualizar uma lista, clique no nome da lista.

Para criar uma nova lista, clique em Novo. Para obter mais informações sobre como criar listas, consulte Criar e refinar listas (consultar [Creating and Refining Lists](#) na página 140).

Para rever todas as listas disponíveis, crie uma nova lista ou visualize, edite ou elimine uma lista existente, clicando em Gerir listas. A página Gerir listas também inclui as listas padrão fornecidas com o Oracle CRM On Demand. Estas listas são só de visualização. Por isso, não podem ser editadas ou eliminadas.

### Visualizar eventos recentemente modificados

A secção Os meus eventos recentemente modificados mostra os eventos que o utilizador modificou mais recentemente.

### Visualizar tarefas relacionadas com o evento

A secção Tarefas relacionadas com a MedEd mostra as tarefas que foram atribuídas ao utilizador, ordenadas por data de vencimento e, em seguida, por prioridade. Também mostra as seguintes informações:

- **Data-limite.** Data limite da tarefa tal como foi definido pelo utilizador ou respetivo gestor.
- **Seta.** A prioridade das tarefas conforme definida pelo utilizador ou pelo gestor como, por exemplo, 1-Alta, 2-Média, ou 3-Baixa. A prioridade da tarefa é indicada por setas: uma seta para cima para a prioridade alta, nenhuma seta para a prioridade média e uma seta para baixo para a prioridade baixa.

**NOTA:** Se o administrador da empresa alterar os valores de apresentação para o campo Prioridade a partir dos valores predefinidos (por exemplo, a partir do valor predefinido de *1-Elevada* para um valor de *Mais elevada*), Oracle CRM On Demand não apresentará setas no campo Prioridade para as listas de tarefas, a menos que o administrador da empresa utilize os seguintes padrões: *1-etiqueta*, *2-etiqueta* ou *3-etiqueta*, em que *etiqueta* é o nome que o administrador da empresa atribui à prioridade da tarefa. Neste caso, Oracle CRM On Demand apresenta uma seta para cima para *1-etiqueta*, nenhuma seta para *2-etiqueta*, uma seta para baixo para *3-etiqueta* e nenhuma seta para quaisquer outros valores de apresentação. Por exemplo,

Oracle CRM On Demand apresenta uma seta para cima para um valor de *1-A minha mais elevada*, mas não apresenta nenhuma seta para um valor de *A minha mais elevada*. Oracle CRM On Demand não apresenta setas para quaisquer valores personalizados, que o administrador da empresa adicione à lista de escolha do campo Prioridade. Para obter mais informações sobre a alteração dos valores predefinidos para listas de escolha, como o campo Prioridade, consulte [Alterar valores da lista de escolha \(consultar Changing Picklist Values na página 1349\)](#).

- **Subject.** Título da tarefa. Clique na ligação para rever a tarefa.
- **Evento.** O evento associado à tarefa.

Para expandir a lista, clique em [Mostrar lista completa](#).

### Adicionar secções à página principal Evento

Se a função de utilizador incluir o privilégio Personalizar páginas principais, poderá adicionar algumas ou todas as secções que se seguem à página principal Evento:

- Tarefas relacionadas com o evento
- Eventos recentemente criados
- Eventos recentemente modificados
- Os meus eventos recentemente criados
- Os meus eventos recentemente modificados
- Uma ou mais secções do relatório (O administrador da empresa pode disponibilizar secções do relatório para visualização na página principal Evento.)

### Para adicionar secções à página principal Evento

- 1 Na página principal Evento, clique em [Editar disposição](#).
- 2 Na página [Disposição da página principal Evento](#), clique nas setas para adicionar ou remover secções e organizar as secções na página.
- 3 Clique em [Gravar](#).

### Informações relacionadas

Consulte os tópicos seguintes para obter informações relacionadas com eventos:

- [Eventos \(na página 566\)](#)
- [Gerir Eventos \(na página 568\)](#)
- [Campos de eventos \(na página 571\)](#)

## Gerir eventos

Para obter informações sobre a gestão de eventos e convidados, consulte:

- [Controlar convidados para eventos \(consultar Tracking Invitees to Events na página 569\)](#)
- [Acerca da Sincronização de Eventos e de Compromissos \(na página 245\)](#)

**NOTA:** A funcionalidade [Eventos](#) não faz parte da edição padrão do Oracle CRM On Demand, pelo que poderá não estar disponível para a empresa.

Para procedimentos passo a passo comuns a muitos tipos de registo, consulte:

- [Criar registos \(na página 54\)](#)
- [Atualizar Detalhes do Registo \(na página 123\)](#)
- [Ligar registos ao registo selecionado \(consultar Linking Records to Your Selected Record na página 126\)](#)
- [Trabalhar com listas \(na página 134\)](#)
- [Trabalhar com registos \(na página 49\)](#)

- [Transferir propriedade de registos \(na página 156\)](#)
- [Apagar e Restaurar Registos \(consultar \[Eliminar e restaurar registos\]\(#\) na página 186\)](#)
- [Ver pistas de auditoria para registos \(consultar \[Viewing Audit Trails for Records\]\(#\) na página 189\)](#)
- [Partilhar registos \(Equipas\) \(na página 157\)](#)

**NOTA:** Os administradores de empresas podem personalizar o Oracle CRM On Demand de várias formas, tal como alterar os nomes dos tipos de registo, campos e opções nas listas. Assim, as informações visualizadas poderão ser diferentes das informações padrão descritas na ajuda online.

Por outro lado, dependendo do nível de acesso que tiver, poderá não conseguir executar todos os procedimentos descritos na lista anterior.

### Informações relacionadas

Consulte os tópicos seguintes para obter informações relacionadas com eventos:

- [Eventos \(na página 566\)](#)
- [Campos de eventos \(na página 571\)](#)
- [Trabalhar com a página principal Evento \(na página 566\)](#)

### 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 (consultar [Localizar registos](#) 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 (consultar [Alterar a disposição da página de detalhes](#) na página 810).

- 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 (consultar [Campos de eventos](#) na página 571).
- 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 (consultar [Localizar registos](#) 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 (consultar [Alterar a disposição da página de detalhes](#) na página 810).
- 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 eventos

Utilize a página Editar evento para adicionar um evento ou atualizar detalhes de um evento existente. A página Editar evento mostra o conjunto completo de campos disponíveis para um evento.

**NOTA:** Os administradores de empresas podem personalizar o Oracle CRM On Demand de várias formas, tal como alterar os nomes dos tipos de registo, campos e opções nas listas. Assim, as informações visualizadas poderão ser diferentes das informações padrão descritas na ajuda online.

A tabela seguinte fornece informações adicionais sobre alguns campos.

Campo	Descrição
<b>Informações de detalhes do evento</b>	
Nome	Nome do evento, até 150 caracteres. Campo obrigatório por predefinição.
Localização	Limite de 100 caracteres.
Data de início	O valor predefinido é a data e hora atuais. Campo obrigatório por predefinição.
Data de fim	O valor predefinido é de uma hora mais tarde do que a data e hora atuais. Campo obrigatório por predefinição.
Data de confirmação	Data alvo para enviar a confirmação sobre o evento aos convidados.
Estado	O estado do evento. Os valores predefinidos são Ativo, Cancelado, Concluído, Em curso, Inativo e Planeado.
Tipo	O tipo de evento. Limite de 30 caracteres. Os valores predefinidos são Apresentação em CD_ROM, Conferência, Quadro hospitalar, Fórum jornalístico, Cursos escolares ao almoço, Reunião, Rondas, Seminário, Simpósio, Feira para profissionais e Comércio.

Campo	Descrição
Orçamento	Montante do orçamento na moeda especificada. A predefinição será a moeda do sistema. O administrador define a moeda utilizando o campo Moeda da atividade. Este campo tem de ser adicionado à disposição da página Evento pelo administrador da empresa se pretender utilizá-lo. Para obter informações sobre como adicionar campos a disposições de páginas, consulte Personalizar disposições de páginas estáticas (consultar <a href="#">Customizing Static Page Layouts</a> na página 1363).
N.º máx. de convidados	Número máximo de convidados permitidos para comparecerem a este evento.
Produto	<p>Produto que pretende destacar durante o evento. Pode selecionar o produto ou a categoria do produto, mas não ambos.</p> <p>Para adicionar produtos, o administrador da empresa navega para Admin. e clica em Gestão de conteúdos.</p>
Categoria do produto	<p>Categoria do produto que pretende destacar durante o evento. Pode selecionar o produto ou a categoria do produto, mas não ambos.</p> <p>Para adicionar categorias de produtos, o administrador da empresa navega para Admin. e clica em Gestão de conteúdos.</p>
Crédito CME	<p>Número de créditos de formação médica contínua (CME) para este evento.</p> <p><b>NOTA:</b> O administrador pode personalizar este campo utilizando um nome mais genérico, tal como Crédito de formação contínua, para créditos de Formação contínua.</p>
<b>Informações adicionais</b>	
Proprietário	<p>O proprietário do registo Evento.</p> <p>Normalmente, o proprietário de um registo pode atualizar o registo, transferi-lo para outro proprietário ou eliminá-lo. No entanto, o administrador da empresa pode ajustar os níveis de acesso para restringir ou expandir o acesso de um utilizador.</p> <p>O valor no campo Proprietário afeta os registos incluídos nos relatórios executados pelo utilizador ou respetivos gestores a partir das páginas do Analytics.</p> <p>Dependendo do modo de propriedade do registo que o administrador da empresa configure para o tipo de registo, poderá ver o campo Proprietário ou o campo Livro, ou ambos os campos na página Detalhes do registo, e um ou ambos os campos poderão estar em branco. Para obter mais informações sobre os modos de propriedade do registo, consulte <a href="#">Acerca de acesso a dados, partilha do registo e propriedade do registo</a> (na página 50).</p>
Nome completo do proprietário	O proprietário do registo Evento.
Objetivo do evento	Limite de 500 caracteres. Campo obrigatório por predefinição.
Descrição	Limite de 250 caracteres.

Campo	Descrição
Detalhes da sessão	Detalhes relativos à sessão. Limite de 500 caracteres.
Nome completo do proprietário	O proprietário do registo Evento.
Modificado	A data e utilizador que modificou pela última vez este evento.

### Informações relacionadas

Consulte os tópicos seguintes para obter informações relacionadas com eventos:

- [Eventos \(na página 566\)](#)
- [Trabalhar com a página principal Evento \(na página 566\)](#)
- [Gerir Eventos \(na página 568\)](#)

## Licenças do estado do contacto

Utilize as páginas Licenças do estado do contacto para criar, atualizar e controlar licenças do estado do contacto para um contacto.

Uma *licença do estado do contacto* grava os detalhes da licença do estado (ou outra jurisdição) para exercer medicina. É utilizada para validar as assinaturas de amostras que o representante de vendas entrega (por exemplo, um representante de vendas de produtos farmacêuticos) a um contacto (por exemplo, um médico). Um médico só tem uma licença ativa válida para cada estado em qualquer altura. As licenças para exercer numa determinada jurisdição são renováveis. Se a implementação for fora dos EUA, o campo Estado não é necessário.

**NOTA:** O administrador da empresa determina quais os separadores disponíveis para o utilizador. Se a responsabilidade da função do utilizador não incluir o controlo de informações da Licença do estado do contacto, o separador Licença do estado do contacto poderá ser excluído da configuração.

### Trabalhar com a Página principal de Licença do estado do contacto

A Página principal de Licença do estado do contacto constitui o ponto de partida para gerir registos de licença do estado do contacto.

**NOTA:** O administrador da empresa pode personalizar a disposição da Página principal de Licença do estado do contacto. Além disso, se a função de utilizador incluir o privilégio Personalizar Páginas Principais, poderá acrescentar secções à página e retirar secções da página.

#### Criar uma licença do estado do contacto

Pode criar uma nova licença do estado do contacto clicando no botão Novo na secção As minhas licenças do estado do contacto recentemente modificadas. Para obter mais informações, consulte [Criar registos \(na página 54\)](#) e Campos da licença do estado do contacto (consultar [Campos de licença do estado do contacto](#) na página 575).

#### Trabalhar com listas de licenças de estados de contactos

A secção Listas de licenças de estados de contactos mostra um número de listas filtradas. As listas filtradas são subconjuntos ou grupos de registos que lhe permitem limitar o número de registos com os quais se trabalha de cada vez.

A tabela seguinte descreve as listas padrão de licenças do estado do contacto.

Lista de licenças de estados de contactos	Filtros
Todas as licenças do estado do contacto	Todas as licenças do estado do contacto para as quais tem visibilidade, independentemente do proprietário da licença do estado do contacto.
Licenças do estado do contacto recentemente modificadas	Todas as licenças do estado do contacto com o nome do utilizador no campo Proprietário, ordenadas pela data de modificação.

Para visualizar uma lista, clique no nome da lista.

Para criar uma nova lista, clique em Novo. Para obter mais informações sobre como criar listas, consulte Criar e refinar listas (consultar [Creating and Refining Lists](#) na página 140).

Para rever todas as listas disponíveis, crie uma nova lista ou visualize, edite ou elimine uma lista existente, clicando em Gerir listas. A página Gerir listas também inclui as listas padrão fornecidas com o Oracle CRM On Demand. Estas listas são só de visualização. Por isso, não podem ser editadas ou eliminadas.

### Visualizar licenças do estado do contacto recentes

A secção Licenças do estado do contacto recentemente modificadas mostra as Licenças do estado do contacto que visualizou mais recentemente.

Clique em Mostrar lista completa para expandir a lista.

### Adicionar secções à Página principal de Licença do estado do contacto

Se a função de utilizador incluir o privilégio Personalizar páginas principais, poderá adicionar algumas ou todas as secções que se seguem à Página principal de Licença do estado do contacto.

- Licenças do estado do contacto recentemente criadas
- Licenças do estado do contacto recentemente modificadas
- As minhas licenças do estado do contacto recentemente criadas
- As minhas licenças do estado do contacto recentemente modificadas
- Secções de relatório adicionais (o administrador da empresa pode disponibilizar secções de relatório para apresentação na Página principal de Licença do estado do contacto.)

### Para adicionar secções à Página principal de Licença do estado do contacto

- 1 Na Página principal de Licença do estado do contacto, clique na ligação Editar disposição.
- 2 Na página Disposição da Página principal de Licença do estado do contacto, clique nas setas direcionais para adicionar ou remover secções e organizar as secções na página. Em seguida, clique em Gravar.

### Gerir licenças do estado do contacto

Para os procedimentos passo a passo para gerir licenças do contacto, consulte os seguintes tópicos:

- [Criar registos \(na página 54\)](#)
- [Atualizar Detalhes do Registo \(na página 123\)](#)
- [Ligar registos ao registo selecionado \(consultar \[Linking Records to Your Selected Record\]\(#\) na página 126\)](#)
- [Trabalhar com listas \(na página 134\)](#)

**NOTA:** Os administradores de empresas podem personalizar o Oracle CRM On Demand de várias formas, tal como alterar os nomes dos tipos de registo, campos e opções nas listas. Assim, as informações visualizadas poderão ser diferentes das informações padrão descritas na ajuda online.

Por outro lado, dependendo do nível de acesso que tiver, poderá não conseguir executar todos os procedimentos descritos na lista anterior.

### Tópicos Relacionados

Consulte os tópicos seguintes para obter informações relacionadas sobre licenças do estado do contacto:

- [Licenças do estado do contacto \(na página 573\)](#)
- [Trabalhar com a Página principal de Licença do estado do contacto \(na página 573\)](#)
- [Campos de licença do estado do contacto \(na página 575\)](#)

### Campos de licença do estado do contacto

Utilize a página Edição da licença do estado do contacto para adicionar uma licença do estado do contacto ou atualizar os detalhes de uma licença do estado do contacto existente. A página Edição da licença do estado do contacto mostra o conjunto completo de campos de uma licença do estado do contacto.

**SUGESTÃO:** Também é possível editar licenças do estado do contacto na página Edição da licença do estado do contacto e na página Detalhes da licença do estado do contacto. Para obter mais informações sobre a atualização de registos, consulte [Atualizar detalhes do registo \(na página 123\)](#).

**NOTA:** Os administradores de empresas podem personalizar o Oracle CRM On Demand de várias formas, tal como alterar os nomes de tipos de registo, campos e opções nas listas. Por conseguinte, as informações que visualiza no ecrã podem divergir das informações padrão descritas nesta tabela.

A tabela seguinte fornece informações adicionais sobre alguns dos campos da licença do estado do contacto.

Campo	Descrição
Contacto	O contacto para este registo da licença do estado, normalmente um representante médico ou farmacêutico. Clique no ícone de pesquisa para escolher um contacto. (Obrigatório.)
Número da carta de condução	O número da licença do contacto, por exemplo, PS4231732. (Obrigatório.)
Estado	O estado ou jurisdição dos E.U.A. associado ao número da licença. Utilize a lista de escolha para selecionar o estado, por exemplo, <i>NJ</i> para New Jersey.  <b>NOTA:</b> Se a jurisdição do utilizador se encontrar fora dos E.U.A., o campo Estado não é obrigatório.
Data de expiração	A data de validade da licença (MM/DD/AAAA), por exemplo, 10/31/2009. Utilize o ícone de calendário para selecionar a data de validade.
Estado	O estado da licença, que pode ser Ativa ou Inativa. <ul style="list-style-type: none"> <li>■ <b>Ativo.</b> Defina este campo como Ativa após a validação da licença do estado.</li> <li>■ <b>Inativo.</b> Defina este campo como Inativa quando a licença do estado já não for obrigatória.</li> </ul>

### Informações relacionadas

Consulte os tópicos seguintes para obter informações relacionadas sobre licenças do estado do contacto:

- [Licenças do estado do contacto \(na página 573\)](#)
- [Trabalhar com a Página principal de Licença do estado do contacto \(na página 573\)](#)
- [Gerir licenças do estado do contacto \(na página 574\)](#)

- [Definir o número máximo de vezes que os contactos podem receber amostras sem uma licença do estado válida \(na página 2032\)](#)

## Gerir amostras

A maior parte dos principais fabricantes farmacêuticos fornece amostras grátis aos profissionais de saúde no âmbito das habituais atividades de vendas. Nos Estados Unidos, a distribuição de amostras é regulada pela FDA (Food and Drug Administration) e tem de ser reconciliada, pelo menos, uma vez por ano. Este tópico descreve como gerir e manter um inventário eletrónico de amostras e itens promocionais utilizando a Gestão de amostras do Oracle CRM On Demand. Os administradores podem configurar e manter um inventário de amostras, monitorizar a entrega, transferências, receções, discrepâncias, ajustamentos de amostras, bem como as contagens de inventário. Os utilizadores finais utilizam a gestão de amostras no Oracle CRM On Demand para controlar um inventário eletrónico de stock de amostras, criar transferências de amostras, confirmar a receção de transferências de amostras e ajustar saldos de stock para fins de reconciliação.

A gestão de amostras no Oracle CRM On Demand permite aos administradores de amostras e representantes de vendas medir e monitorizar as amostras entregues em cada nível da organização. Para mais informações sobre as diferenças entre as tarefas do administrador de amostras e do utilizador final, consulte os seguintes tópicos.

### Cenário para gerir amostras

Este tópico fornece um exemplo que mostra o processo executado por um administrador de amostras e pelos representantes de vendas (utilizadores finais) que distribuem amostras aos profissionais de saúde. A empresa do utilizador poderá seguir um processo diferente consoante os respetivos requisitos comerciais.

Uma empresa farmacêutica tem novos produtos para lançar no mercado. Para configurar um inventário de amostras, o administrador de amostras adiciona os produtos à base de dados, associa-lhes números de lote, atribui amostras aos representantes de vendas e transfere as amostras para os gestores e representantes de vendas no campo. Em seguida, os representantes de vendas visitam os médicos nos respetivos territórios e entregam-lhes as novas amostras. Passado um mês, a sede solicita a cada representante de vendas que proceda à reconciliação do respetivo inventário. O representante de vendas, fornece, em primeiro lugar, uma contagem final de cada registo de inventário iniciando-se um novo período de inventário. O representante de vendas apercebe-se da existência de algumas discrepâncias no inventário ao realizar a reconciliação. Depois de efetuar os ajustamentos necessários, o representante de vendas volta a realizar uma reconciliação, desta vez, com êxito e marca o inventário como Concluído e Reconciliado.

Neste cenário, os administradores de amostras são responsáveis pelo inventário de amostras da respetiva empresa certificando-se de que a mesma cumpre as regras e diretrizes regulamentares. Nesta função, são responsáveis por estabelecer um inventário de amostras principal e, em seguida, por transferir as amostras para cada utilizador. Quando os utilizadores finais recebem uma remessa, submetem uma receção ou confirmação do inventário. O Oracle CRM On Demand regista automaticamente nas respetivas contagens de inventário as amostras recebidas.

Neste cenário, o representante de vendas, o gestor do representante de vendas e o administrador de amostras podem monitorizar as discrepâncias entre as quantidades expedidas e as quantidades recebidas.

### Procedimentos do administrador

Os administradores de amostras necessitam de responsabilidades administrativas na gestão de amostras no Oracle CRM On Demand para realizar as seguintes tarefas:

- Definir amostras como produtos e adicioná-las à base de dados do Oracle CRM On Demand. Para mais informações sobre como configurar produtos para a empresa, consulte [Gestão de conteúdos \(na página 2004\)](#).
- Se a organização do utilizador utilizar números de lote para controlar amostras, definir números de lote e associá-los às amostras de produtos. Para mais informações, consulte [Lotes de amostras \(na página 642\)](#).

- Configurar um inventário de amostras. Cada registo no inventário de amostras fornece informações ao representante de vendas sobre o produto que foi categorizado como estando apto para processamento de amostras entregues. Para mais informações, consulte [Inventário de amostras \(na página 587\)](#).
- Configurar atribuições e atribuir amostras aos representantes de vendas. O registo de atribuições determina o período de tempo no qual as amostras de produtos são fornecidas para que o representante de vendas as distribua às clínicas, hospitais ou contactos médicos durante as visitas para entrega de amostras. O registo de atribuições define ainda os limites associados à amostra (por exemplo, a quantidade máxima de entregas permitida durante uma visita). Para mais informações, consulte [Atribuições \(na página 634\)](#).  
Se o esquema de gestão de amostras suportar o bloqueio de um produto de um profissional de saúde (HCP) específico ou suportar limitar a quantidade de um produto específico que está disponível para o profissional de saúde, para obter mais informações sobre as atribuições, consulte [Atribuições de contacto de HCP \(na página 638\)](#) ou [Produtos bloqueados \(na página 698\)](#).
- Configurar um período de inventário que corresponde ao período definido no qual a movimentação de amostras ou itens promocionais pode ser controlada. Os administradores e os representantes de vendas realizam todas as contagens iniciais, contagens de auditoria provisórias, contagens de auditoria finais, relatórios e reconciliações durante o período de inventário. Para mais informações, consulte [Período de inventário \(na página 578\)](#).
- Transferir amostras para utilizadores finais no campo. Para obter mais informações, consulte [Criar uma transferência de amostras \(na página 598\)](#).
- Monitorizar atividades de amostras. As atividades a monitorizar incluem amostras entregues, transferências de amostras entre funcionários e sede, contagens de inventário do utilizador e ajustamentos de inventário. Para mais informações, consulte [Monitorizar atividades de amostras \(na página 625\)](#).
- Verificar assinaturas eletrónicas. As assinaturas eletrónicas são capturadas por representantes de vendas e armazenadas na base de dados do Oracle CRM On Demand. Para mais informações sobre assinaturas, consulte [Verificar assinaturas eletrónicas \(na página 622\)](#).

### Procedimentos do utilizador final

Os utilizadores finais são os representantes de vendas que distribuem amostras aos profissionais de saúde e realizam as seguintes tarefas:

- Confirmar a receção do inventário de amostras (ou seja, das transferências de amostras). Para obter mais informações, consulte [Confirmar a receção do inventário de amostras \(na página 588\)](#).
- Transferir amostras para outros utilizadores finais ou devolver amostras à sede. Os representantes de vendas podem trocar amostras entre si e devolver amostras (por exemplo, amostras expiradas) à sede. Para obter mais informações, consulte [Criar uma transferência de amostras \(na página 598\)](#).
- Entregar amostras durante as visitas aos clientes. Por exemplo, consulte [Entregar amostras durante uma chamada de vendas \(na página 603\)](#).
- Capturar assinaturas eletrónicas para as amostras que são entregues. As assinaturas eletrónicas que são capturadas por representantes de vendas são enviadas para base de dados do Oracle CRM On Demand. Para mais informações sobre assinaturas, consulte [Acerca de assinaturas eletrónicas \(consultar Acerca das assinaturas eletrónicas na página 621\)](#).
- Executar contagens de inventário provisórias, conforme necessário. Para obter mais informações, consulte [Solicitar uma contagem de inventário provisória \(consultar Pedir uma contagem de inventário provisória na página 583\)](#).
- Fechar períodos de inventário, conforme necessário. Para obter mais informações, consulte [Fechar um período de inventário \(consultar Fechar um período do inventário na página 584\)](#).
- Contabilizar as eventuais discrepâncias nos registos do inventário executando ajustamentos de inventário e submetendo outras transações. Para mais informações, consulte [Ajustar transações de amostras \(consultar Ajustar transações de amostra na página 600\)](#), [Criar transações de amostras perdidas e encontradas \(consultar Criar transações de amostra perdidas e achadas na página 601\)](#), [Visualizar transações de desembolso \(na página 602\)](#).

- Reconciliar o inventário, conforme necessário. Para mais informações, consulte [Processo de reconciliação do inventário \(na página 589\)](#).

### Requisitos para gerir amostras

Os seguintes requisitos aplicam-se aos administradores e utilizadores finais:

- **Administradores.** Antes de poder gerir amostras no Oracle CRM On Demand, os administradores necessitam de definir primeiro os produtos. Para mais informações sobre como configurar produtos para a empresa, consulte [Gestão de conteúdos \(na página 2004\)](#).
- **Utilizadores finais.** Antes de poderem entregar amostras, os utilizadores finais necessitam de ter um registo de atribuições associado para as amostras e têm de confirmar a receção das amostras. Para obter mais informações sobre atribuições e confirmações, consulte [Atribuições \(na página 634\)](#) e [Confirmar a receção do inventário de amostras \(na página 588\)](#).

Além disso, para gerir amostras, os administradores e os utilizadores finais devem ter o privilégio Ativar Operações de Amostras Básicas e o privilégio Ativar Ajustamento de Amostras na respetiva função de utilizador. Para obter mais informações sobre as definições da função de utilizador e do perfil de acesso necessárias para verificar as assinaturas eletrónicas, consulte [Verificar Assinaturas Eletrónicas \(na página 622\)](#).

## Período de inventário

Utilize as páginas Período do inventário para criar, atualizar e controlar períodos do inventário. Um *período do inventário* é um período definido no qual todos os movimentos de amostras ou itens promocionais (entregas de amostras, receções, transferências e ajustamentos de inventário) podem ser controlados. O período do inventário é definido pelo administrador de amostras para a empresa cliente. É utilizado para organizar a força de vendas através de métricas de planeamento e avaliação.

Os administradores de amostras e representantes de vendas executam todas as contagens iniciais, contagens de auditoria provisórias, contagens de auditoria finais e reconciliações no período do inventário:

- **Contagem inicial.** A contagem inicial é executada pelo representante de vendas após a receção de um novo inventário. Os representantes de vendas têm de contar fisicamente todas as amostras que recebem e confirmar que os itens estão na posse destes. Para obter mais informações, consulte [Confirmar a receção do inventário de amostras \(na página 588\)](#).
- **Contagem de auditoria provisória.** O administrador de amostras pode pedir uma contagem de auditoria provisória em qualquer altura. É um pedido para contar o inventário e comunicá-lo. É muitas vezes executada uma contagem de auditoria provisória como uma auditoria de caso especial em que ocorreu uma potencial atividade de fraude ou pareça existir um problema de processo com o controlo do inventário. Age como ponto de verificação para o administrador de amostras. Para obter mais informações, consulte [Solicitar uma contagem de inventário provisória \(consultar Pedir uma contagem de inventário provisória na página 583\)](#).
- **Contagem de auditoria final.** O administrador de amostras pede a contagem de auditoria final. Neste caso, o período do inventário está a chegar ao fim e todas as amostras têm de ser contabilizadas. O representante de vendas tem de contar e registar a contagem física final de cada amostra e submeter o relatório de auditoria final. Para criar um relatório de auditoria, o representante de vendas pode ir para a página principal Relatório de auditoria do inventário e criar um novo relatório de auditoria do inventário. O representante de vendas também pode acionar a criação automática do relatório de auditoria final. Para obter mais informações, consulte [Fechar um período do inventário \(na página 584\)](#).
- **Reconciliação.** Quando a contagem de auditoria final está concluída, o representante de vendas tem de reconciliar o inventário. Para esta reconciliação, o controlo de transações de amostras internas é comparado com a contagem final física. Quaisquer discrepâncias são registadas. Se não existirem discrepâncias, a reconciliação é efetuada com êxito e o período do inventário é marcado como reconciliado. Para obter mais informações, consulte [Corrigir discrepâncias físicas e eletrónicas \(consultar Corrigir discrepâncias de contagens físicas e eletrónicas na página 603\)](#) e [Reconciliar um período do inventário \(na página 585\)](#).

**NOTA:** O administrador da empresa determina quais os separadores disponíveis para o utilizador. Se as suas responsabilidades profissionais não incluírem o controlo de informações do período do inventário, o separador Período do inventário poderá ser excluído da configuração.

### Tipos de períodos do inventário

Uma vez que o inventário de amostras de reconciliação pode ocorrer uma vez por mês, a Gestão de amostras do Oracle CRM On Demand permite-lhe reconciliar sempre que o administrador de amostras lhe solicitar. Fornece três tipos de períodos do inventário para flexibilidade máxima.

A tabela seguinte descreve os tipos de períodos do inventário.

Período de inventário	Descrição
Ativo	O período atual. Não mostra data de fim e não é reconciliado. Pode introduzir qualquer tipo de transação de amostras, incluindo a adição de novos produtos. As contagens de inventário são ajustadas em conformidade.
Inativa	Um período passado, não-reconciliado. Mostra uma data de fim, mas não foi ainda reconciliado. Pode introduzir qualquer tipo de transação de amostras, exceto novos produtos para o inventário. As contagens de inventário são afetadas em conformidade. A configuração predefinida para o Oracle CRM On Demand fornece um período inativo.
Reconciliado	Um período passado, inativo. Mostra uma data de fim e foi reconciliado com êxito. Não é possível executar transações neste período do inventário bloqueado.

A configuração predefinida no Oracle CRM On Demand para gestão de amostras fornece três períodos não-reconciliados: um período ativo e dois períodos inativos. Pode ter vários períodos do inventário reconciliados, mas apenas um período do inventário ativo aberto em qualquer altura.

### Trabalhar com a Página principal do período do inventário

A Página principal do período do inventário constitui o ponto de partida para gerir períodos do inventário. Esta página contém várias secções e apresenta informações consideradas relevantes para o utilizador.

**NOTA:** O administrador da empresa pode personalizar a disposição da Página principal do período do inventário. Além disso, se a função de utilizador incluir o privilégio Personalizar páginas principais, pode adicionar secções à página e remover secções da página.

**Antes de começar.** Para trabalhar com períodos do inventário, a função de utilizador tem de incluir o privilégio Ativar operações de amostras básicas.

#### Criar um período do inventário

Só o administrador de amostras da empresa pode criar um período do inventário. Os representantes de vendas não podem criar períodos do inventário. O administrador de amostras cria o período do inventário inicial para cada representante de vendas que utiliza o Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition. Para obter mais informações, consulte Criar períodos do inventário para utilizadores (consultar [Criação de períodos do inventário para utilizadores](#) na página 1492) e [Criar registos](#) (na página 54).

#### Trabalhar com listas de períodos do inventário

A secção Lista de períodos do inventário mostra um número de listas filtradas. As listas filtradas são subconjuntos ou grupos de registos que lhe permitem limitar o número de registos com os quais se trabalha de cada vez. O Oracle CRM On Demand é fornecido com um conjunto de listas padrão. Todas as listas padrão são públicas. O utilizador e respetivos gestores podem criar listas adicionais com base em diferentes critérios.

A tabela seguinte descreve as listas padrão de períodos do inventário.

Lista de períodos do inventário	Filtros
Todos os períodos do inventário	Todos os períodos do inventário para os quais tem visibilidade, independentemente de quem é o proprietário do período do inventário.
Períodos do inventário recentemente modificados	Todos os períodos do inventário com o nome do utilizador no campo Proprietário, ordenados pela data de modificação.

Para visualizar uma lista, clique no nome da lista.

Para criar uma nova lista, clique em Novo. Para obter mais informações sobre como criar listas, consulte Criar e refinar listas (consultar [Creating and Refining Lists](#) na página 140).

Para rever todas as listas disponíveis, crie uma nova lista ou visualize, edite ou elimine uma lista existente, clicando em Gerir listas. A página Gerir listas também inclui as listas padrão fornecidas com o Oracle CRM On Demand. Estas listas são só de visualização. Por isso, não podem ser editadas ou eliminadas.

### Visualizar períodos do inventário recentes

A secção Períodos do inventário recentemente modificados mostra os períodos do inventário modificados mais recentemente.

Para expandir a lista, clique na ligação Mostrar lista completa.

### Adicionar secções à Página principal do período do inventário

Se a função de utilizador incluir o privilégio Personalizar páginas principais, poderá adicionar algumas ou todas as secções que se seguem à Página principal do período do inventário.

- Períodos do inventário recentemente criados
- Períodos do inventário recentemente modificados
- Os meus períodos do inventário recentemente criados
- Os meus períodos do inventário recentemente modificados
- Secções do relatório adicionais (O administrador da empresa pode disponibilizar secções do relatório para apresentação na Página principal do período do inventário.)

### Para adicionar secções à Página principal do período do inventário

- 1 Na Página principal do período do inventário, clique na ligação Editar disposição.
- 2 Na página Disposição da Página principal do período do inventário, clique nas setas para adicionar ou remover secções e organizar as secções na página. Em seguida, clique em Gravar.

### Informações relacionadas

Consulte os tópicos seguintes para obter informações relacionadas sobre períodos do inventário:

- [Período de Inventário \(na página 578\)](#)
- [Campos de Período de Inventário \(na página 586\)](#)
- [Gerir períodos de inventário \(na página 580\)](#)

### Gerir períodos de inventário

Para procedimentos passo a passo para gestão de períodos do inventário, consulte:

- [Adicionar inventário de amostras a um período do inventário \(na página 581\)](#)
- Adicionar transações de amostras a um período do inventário (consultar [Adicionar transações de amostras a um período de inventário](#) na página 582)

- [Adicionar livros a um período de inventário \(na página 582\)](#)
- [Criar um relatório de auditoria de inventário para um período do inventário \(na página 583\)](#)
- [Pedir uma contagem de inventário provisória \(na página 583\)](#)
- [Fechar um período do inventário \(na página 584\)](#)
- [Reconciliar um período do inventário \(na página 585\)](#)

Para procedimentos passo a passo comuns a muitos tipos de registo, consulte:

- [Criar registos \(na página 54\)](#)
- [Atualizar Detalhes do Registo \(na página 123\)](#)
- [Ligar registos ao registo selecionado \(consultar \[Linking Records to Your Selected Record\]\(#\) na página 126\)](#)
- [Trabalhar com listas \(na página 134\)](#)

**NOTA:** Os administradores de empresas podem personalizar o Oracle CRM On Demand de várias formas, tal como alterar os nomes dos tipos de registo, campos e opções nas listas. Assim, as informações visualizadas poderão ser diferentes das informações padrão descritas na ajuda online.

Por outro lado, dependendo do nível de acesso que tiver, poderá não conseguir executar todos os procedimentos descritos na lista anterior.

### Tópicos Relacionados

Consulte os tópicos seguintes para obter informações relacionadas sobre períodos do inventário:

- [Período de Inventário \(na página 578\)](#)
- [Campos de Período de Inventário \(na página 586\)](#)
- [Trabalhar com a Página principal do período de inventário \(consultar \[Trabalhar com a Página principal do período do inventário\]\(#\) na página 579\)](#)

### Adicionar inventário de amostras a um período do inventário

Os administradores de amostras utilizam a página Edição do inventário de amostras para adicionar um artigo do inventário de amostras a um período do inventário para um representante de vendas ou atualizar os detalhes de um artigo do inventário de amostras existente. A página Edição do inventário de amostras mostra o conjunto completo de campos para o inventário de amostras.

Os representantes de vendas não podem adicionar nem eliminar artigos do inventário de amostras num período do inventário. No entanto, quando executam contagens de auditoria provisórias e finais, têm de editar o campo Contagem física no artigo do inventário de amostras num período do inventário. Para obter mais informações sobre contagens de auditoria, consulte [Pedir uma contagem de inventário provisória](#) na página 583) e [Fechar um período do inventário \(na página 584\)](#).

**Antes de começar.** Para adicionar artigos do inventário de amostras a um período de inventário, a função do utilizador tem de incluir o privilégio Ativar operações de amostras básicas.

#### ***Para adicionar um artigo do inventário de amostras a um período do inventário***

- 1 Na página Lista de períodos do inventário, defina o nível de detalhe do campo Data de início para abrir o registo do período do inventário que pretende.
- 2 Na página Detalhes do período do inventário, clique em Novo na secção Inventário de amostras.
- 3 Na página Edição do inventário de amostras, preencha os campos obrigatórios. Em seguida, clique em Gravar.

Para obter mais informações sobre os campos nesta página, consulte [Campos do inventário de amostras \(na página 590\)](#).

**NOTA:** Este procedimento é adequado se estiver a adicionar números pequenos de produtos. Para adicionar vários registos do inventário, recomenda-se que crie um ficheiro de importação (que consista nos registos do inventário apropriados) e, em seguida, peça ao administrador da empresa que carregue os dados no período do inventário.

### Tópicos Relacionados

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas com o inventário de amostras:

- [Inventário de amostras \(na página 587\)](#)
- [Gerir Inventário de Amostras \(na página 587\)](#)
- Campos de Inventário de Amostras (consultar [Campos do inventário de amostras](#) na página 590)

### Adicionar transações de amostras a um período de inventário

Utilize a página Edição da transação de amostra para adicionar um artigo da transação de amostra para um período de inventário ou atualize os detalhes de um artigo da transação de amostra existente. A página Edição da transação de amostras mostra o conjunto completo de campos de uma transação de amostras.

**Antes de começar.** Para adicionar transações de amostras a um período de inventário, a função do utilizador tem de incluir o privilégio Ativar operações de amostras básicas.

#### ***Para adicionar uma transação de amostra a um período de inventário***

- 1 Na página Lista de períodos do inventário, defina o nível de detalhe do campo Data de início para abrir o registo do período do inventário que pretende.
- 2 Na página Detalhes do período de inventário, clique em Novo na secção Transações de amostras.
- 3 Na página Edição da transação de amostra, preencha os campos obrigatórios. Clique em Gravar.  
Para obter mais informações sobre os campos nesta página, consulte [Campos da transação de amostra \(na página 626\)](#).

### Informações relacionadas

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas sobre transações de amostras:

- [Transações de Amostras \(na página 594\)](#)
- [Trabalhar com a Página principal da transação de amostras \(na página 595\)](#)
- Gerir Transações de Amostras (consultar [Gerir transações de amostra](#) na página 597)
- Campos de Transação de Amostras (consultar [Campos da transação de amostra](#) na página 626)

### Adicionar livros a um período de inventário

Utilize o procedimento seguinte para adicionar livros ao período do inventário ativo. Quando adiciona um livro a um período do inventário, pode assim modificar ou remover o livro. Este procedimento assume que o livro é exposto como um item relacionado na página Detalhes do período do inventário. Para mais informações sobre como apresentar itens relacionados, consulte Personalizar disposições do item relacionado (consultar [Customizing Related Item Layouts](#) na página 1354).

#### ***Para adicionar um livro a um período de inventário***

- 1 Na página Lista de períodos do inventário, defina o nível de detalhe do campo Data de início para abrir o registo do período do inventário que pretende.
- 2 Na página Detalhes do período de inventário, clique em Adicionar na secção Livros da página.
- 3 No seletor de livros, escolha o livro que pretende adicionar ao período do inventário e, em seguida, clique em OK.

Para mais informações sobre livros, consulte Gestão de livros (consultar [Book Management](#) na página 1533).

**4** Quando solicitado, feche o período do inventário clicando no botão Fechar.

Quando um período do inventário é fechado, é gerado um relatório de auditoria do inventário e criado um novo período do inventário. Todas as informações do inventário de amostra e do livro anexadas ao período do inventário fechado são copiadas para o novo período do inventário e para o relatório de auditoria do inventário. Para obter mais informações, consulte Fechar um período de inventário (consultar [Fechar um período do inventário](#) na página 584).

## **Criar um relatório de auditoria de inventário para um período do inventário**

Utilize a página Edição do relatório de auditoria de inventário para criar um relatório de auditoria de inventário para um período de inventário ou atualizar os detalhes de um relatório de auditoria de inventário existente. A página Edição do relatório de auditoria de inventário mostra o conjunto completo de campos para um relatório de auditoria de inventário.

**Antes de começar.** Para criar um relatório de auditoria de inventário para um período de inventário, a função do utilizador tem de incluir o privilégio Ativar operações de amostras básicas.

### ***Para criar um relatório de auditoria de inventário para um período do inventário***

- 1 Na página Lista de períodos do inventário, defina o nível de detalhe do campo Data de início para abrir o registo do período do inventário que pretende.
- 2 Na página Detalhes do período do inventário, clique em Novo na secção Relatórios de auditoria de inventário.
- 3 Na página Edição do relatório de auditoria do inventário, preencha os campos obrigatórios e clique em Gravar.

Para obter mais informações sobre os campos nesta página, consulte [Campos do relatório de auditoria do inventário \(na página 592\)](#).

Depois de criar um relatório de auditoria do inventário, não o poderá alterar. Se for encontrado um erro num relatório de auditoria do inventário gerado, terá de efetuar um ajustamento do inventário para corrigir primeiro o erro e, em seguida, gerar um novo relatório de auditoria do inventário, depois do processamento do ajustamento do inventário.

### **Tópicos Relacionados**

Consulte os tópicos seguintes para obter informações sobre relatórios de auditoria do inventário:

- [Relatório de Auditoria de Inventário \(consultar \[Relatório de auditoria do inventário\]\(#\) na página 591\)](#)
- [Gerir relatórios de auditoria de inventário \(na página 591\)](#)
- [Campos do relatório de auditoria do inventário \(na página 592\)](#)

## **Pedir uma contagem de inventário provisória**

Quando os representantes de vendas regressam ao respetivo escritório, geralmente têm de efetuar uma contagem física do inventário. Solicitam uma contagem de inventário provisória, que lhes permite auditar o respetivo inventário de amostras e enviar as informações para o administrador de amostras. Normalmente, o administrador de amostras envia um requisito de auditoria física do inventário. A auditoria provisória baseia-se nas diretrizes da empresa. Uma contagem de auditoria provisória é frequentemente desempenhada como uma auditoria especial, na qual ocorreu uma atividade de fraude potencial ou um problema de processamento com o controlo do inventário. Age como ponto de verificação para o administrador de amostras.

É possível contar o inventário físico em qualquer altura durante o período do inventário ativo e não reconciliado. Apenas os períodos do inventário ativos são considerados quando o utilizador solicita uma contagem de inventário provisória.

**Antes de começar.** Para pedir uma contagem de inventário provisória, a função de utilizador tem de incluir o privilégio Ativar operações de amostras básicas.

### ***Para pedir uma contagem de inventário provisória***

- 1 Na página Lista de períodos do inventário, defina o nível de detalhe do campo Data de início para abrir o registo do período do inventário no qual pretende efetuar uma auditoria.
- 2 Para cada artigo do Inventário de amostras, introduza um valor no campo Contagem física.  
O valor que introduzir no campo Contagem física tem de corresponder às quantidades físicas que tem disponíveis para cada produto.
- 3 Clique em Contagem provisória.  
Em seguida, acontece o seguinte:
  - O valor no campo Última contagem física é alterado para refletir o valor da quantidade física anterior ao valor da quantidade física atual. Em seguida, pode validar e comparar a contagem física antiga com a nova contagem física.
  - É criado um novo relatório de auditoria do inventário, em que todos os artigos são copiados do inventário atual.
  - O período do inventário atual permanece aberto.

**NOTA:** O botão **Contagem provisória** só está ativado para os períodos do inventário ativos.

### **Fechar um período do inventário**

Quando um período do inventário é fechado, o representante de vendas tem de contar e registar a contagem física final de cada amostra e enviar o relatório de auditoria final. O representante de vendas envia a contagem de auditoria final (por produto ou número do lote) fechando o período do inventário. Quando fecha um período do inventário, está a fechá-lo e a acionar a criação de um relatório de auditoria do inventário. Só pode fechar períodos do inventário ativos.

Fechar um período do inventário é também um passo importante do [Processo de reconciliação do inventário \(na página 589\)](#).

**Antes de começar.** Para fechar um período do inventário, a função de utilizador tem de incluir o privilégio Ativar operações de amostras básicas.

### ***Para fechar um período do inventário***

- 1 Na página Lista de períodos do inventário, defina o nível de detalhe do campo Data de início para abrir o registo do período do inventário que pretende fechar.
- 2 Para cada artigo do Inventário de amostras, introduza um valor no campo Contagem física.  
O valor que introduzir no campo Contagem física tem de corresponder à quantidade física que tem disponível para cada produto.
- 3 Clique em Fechar.  
Quando clica em Fechar, ocorre o seguinte:
  - O período do inventário que abriu no passo 1 é fechado através da atribuição de uma data de fim do período do inventário e um novo período do inventário é criado incluindo todos os registos que estavam no período do inventário antigo.
  - Os valores do campo Contagem física (nos registos do Inventário de amostras) no período do inventário antigo são copiados para o campo Saldo de abertura (nos registos do Inventário de amostras correspondentes) no novo período do inventário.
  - Todas as amostras que não expiraram são copiadas do antigo período do inventário para o novo período do inventário.

- Quaisquer amostras expiradas com uma quantidade maior que zero são copiadas do antigo período do inventário para o novo período do inventário.
- Todas as informações do livro associadas ao período do inventário antigo são copiadas para o novo período do inventário.
- É criado um Relatório de auditoria do inventário. Todas as informações do inventário de amostra associadas ao período do inventário antigo são copiadas para o novo Relatório de auditoria do inventário.

**NOTA:** Quando clicar no botão Fechar, aparece uma mensagem de erro se o estado do período do inventário não estiver Ativo ou se o campo Contagem física estiver vazio em quaisquer uns dos registos do inventário de amostras.

- 4 Regresse à página Lista de períodos do inventário e abra o mesmo registo do período do inventário que abriu no Passo 1.

Tenha em atenção que um relatório de auditoria do inventário foi criado como dependente do período do inventário fechado. O relatório de auditoria do inventário contém um instantâneo dos registos do inventário e a contagem física final quando o período do inventário é fechado. O relatório de auditoria do inventário e respetivos registos associados estão bloqueados, não podem ser alterados e permanecem como uma auditoria de históricos para o administrador de amostras.

## Reconciliar um período do inventário

Os representantes de vendas têm de reconciliar as respetivas amostras, pelo menos, uma vez por ano. Pode iniciar reconciliações várias vezes durante o ano, mas apenas nos períodos do inventário fechados. Todas as transações associadas a um período do inventário têm de ser concluídas antes de o mesmo ser totalmente reconciliado.

A reconciliação de um período do inventário é o passo final no [Processo de reconciliação do inventário \(na página 589\)](#).

**Antes de começar.** Para reconciliar um período do inventário, a função de utilizador tem de incluir o privilégio Ativar operações de amostras básicas.

### *Para reconciliar um período do inventário*

- 1 Na página Lista de períodos do inventário, defina o nível de detalhe do campo Data de início para abrir o registo do período do inventário que pretende reconciliar.  
O período do inventário que abrir tem de estar fechado. Só pode reconciliar um período se não existir nenhuma diferença entre a contagem física e o montante que o Oracle CRM On Demand calcula e se não existirem transações pendentes no período do inventário.
- 2 Clique em Reconciliar.  
É apresentada uma mensagem de erro se se verificar qualquer uma das seguintes condições:
  - Não existirem transações associadas ao período do inventário com um estado de Em curso.
  - Não existirem períodos do inventário anteriores ainda abertos.
  - A variação não estiver dentro do limite aceitável. Atualmente, a variação está definida como zero.
- 3 Regresse à página Lista de períodos do inventário e abra o mesmo registo do período do inventário que abriu no Passo 1. Se a reconciliação tiver êxito, o sinalizador Reconciliado é selecionado.

**NOTA:** Os utilizadores finais têm de criar transações de transferência para as amostras transferidas para outro representante ou devolvidas à sede da empresa para o período anterior à reconciliação. Além disso, os utilizadores móveis têm de sincronizar a respetiva base de dados local com a base de dados do servidor, antes de enviarem uma contagem do inventário. Esta sincronização é importante se estiverem a registar as amostras recebidas num período anterior ou num período que ainda não ficou ativo.

## Campos de período de inventário

Utilize a página Edição do período de inventário para adicionar um período de inventário ou atualizar detalhes de um período de inventário existente. A página Edição do período de inventário mostra o conjunto completo de campos de um período de inventário.

**SUGESTÃO:** Também pode editar períodos do inventário na página Lista de períodos de inventário e na página Detalhes do período de inventário. Para obter mais informações sobre como atualizar registos, consulte [Atualizar detalhes do registo \(na página 123\)](#).

**NOTA:** Os administradores de empresas podem personalizar o Oracle CRM On Demand de várias formas, tal como alterar os nomes dos tipos de registo, campos e opções nas listas. Assim, as informações visualizadas poderão ser diferentes das informações padrão descritas na ajuda online.

A tabela seguinte fornece informações adicionais relativas a alguns campos do período de inventário. A maioria destes campos é só de leitura para os representantes de vendas, mas é editável para os administradores de amostras. O campo Ativo e o campo Reconciliado são automaticamente definidos pelo Oracle CRM On Demand, dependendo se um período de inventário foi ou não concluído ou reconciliado.

Campo	Descrição
Data de início	A data de início deste período de inventário.
Data de fim	A data de validade deste período de inventário.
Ativo	<p>A caixa de verificação é automaticamente definida pelo Oracle CRM On Demand e indica se o período de inventário está ativo ou fechado:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Se estiver selecionado, este período de inventário encontra-se atualmente ativo. Todos os artigos promocionais e amostras atualmente entregues utilizam este período de inventário ativo para processamento.</li> <li>■ Se não estiver selecionado, este período de inventário foi concluído ou fechado e está inativo.</li> </ul> <p>Para obter mais informações, consulte Fechar um período de inventário (consultar <a href="#">Fechar um período do inventário</a> na página 584).</p>
Proprietário	O proprietário deste período de inventário.
Criado	A data e utilizador que criou este período de inventário.
Modificado	A data e utilizador que modificou pela última vez este período de inventário.
Reconciliado	<p>O Oracle CRM On Demand define automaticamente esta caixa de verificação. Indica se o processo de reconciliação foi executado com êxito para este período de inventário:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Se estiver selecionado, este período de inventário foi totalmente reconciliado sem discrepâncias, está inativo e bloqueado.</li> <li>■ Se não estiver selecionado, este período de inventário não foi reconciliado com êxito.</li> </ul> <p>Para obter mais informações, consulte Reconciliar um período de inventário (consultar <a href="#">Reconciliar um período do inventário</a> na página 585).</p>

### Tópicos Relacionados

Consulte os tópicos seguintes para obter informações relacionadas sobre períodos do inventário:

- [Período de Inventário \(na página 578\)](#)
- [Gerir períodos de inventário \(na página 580\)](#)
- Trabalhar com a Página principal do período de inventário (consultar [Trabalhar com a Página principal do período do inventário](#) na página 579)

## Inventário de amostras

Utilize as páginas Inventário de amostras para criar, atualizar e controlar registos do inventário de amostras.

Um registo do *inventário de amostras* indica ao representante de vendas o produto que foi 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 a poder distribuir por um médico, clínica ou hospital validado. Um registo do inventário de amostras pode ser definido ao nível do produto ou ao nível superior da amostra. As regras sobre a quantidade que pode ser distribuída por qualquer contacto fornecido são mantidas no registo de imputação para essa amostra do produto. O registo de imputação e o registo do inventário de amostras controlam o processo de execução de uma chamada de vendas e a entrega de uma amostra ou item promocional.

### Acerca do processo de controlo para registos do inventário de amostras

Quando o administrador de amostras envia expedições de amostras aos utilizadores finais no campo, tem de confirmar a receção do inventário de amostras. O representante de vendas tem de receber fisicamente o inventário de amostras, contá-lo e confirmar a quantidade. Este processo constitui o ponto de partida para o processo de controlo do inventário de amostras e, em última análise, resulta na reconciliação do inventário no final do período do inventário.

Durante um período do inventário, o representante de vendas poderá receber pedidos do gestor administrador de amostras para executar auditorias num inventário. Em seguida, o representante de vendas utiliza os registos do inventário de amostras para gerar um relatório de auditoria do inventário. Quando um período do inventário termina, o inventário é contado e mantido no registo do inventário de amostras e o inventário remanescente é copiado para o novo período do inventário. A reconciliação do período do inventário confirma que o inventário corresponde aos cálculos obtidos pelo processamento dos registos da transação dos produtos. Todos os registos têm de corresponder antes de o período do inventário ser *reconciliado*.

### Gerir inventário de amostras

Para procedimentos passo a passo para gestão do inventário de amostras, consulte:

- [Calcular um total cumulativo do inventário de amostras \(na página 588\)](#)
- Confirmar receção do inventário de amostras (consultar [Confirmar a receção do inventário de amostras](#) na página 588)
- [Processo de reconciliação do inventário \(na página 589\)](#)
- [Adicionar inventário de amostras a um período do inventário \(na página 581\)](#)

Para procedimentos passo a passo comuns a muitos tipos de registo, consulte:

- [Criar registos \(na página 54\)](#)
- [Atualizar Detalhes do Registo \(na página 123\)](#)
- Ligar registos ao registo selecionado (consultar [Linking Records to Your Selected Record](#) na página 126)
- [Trabalhar com listas \(na página 134\)](#)

**NOTA:** Os administradores de empresas podem personalizar o Oracle CRM On Demand de várias formas, tal como alterar os nomes dos tipos de registo, campos e opções nas listas. Assim, as informações visualizadas poderão ser diferentes das informações padrão descritas na ajuda online.

Por outro lado, dependendo do nível de acesso que tiver, poderá não conseguir executar todos os procedimentos descritos na lista anterior.

## Tópicos Relacionados

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas com o inventário de amostras:

- [Inventário de amostras \(na página 587\)](#)
- Campos de Inventário de Amostras (consultar [Campos do inventário de amostras](#) na página 590)

### Calcular um total cumulativo do inventário de amostras

No início de um período do inventário, um representante de vendas pode ter uma *quantidade n* do *produto x*. Durante o período do inventário, o representante de vendas executa várias tarefas de transação (por exemplo: transferências de entrada, transferências de saída, 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 de execução para o produto *x*.

Com base na atividade da transação de amostra, o Oracle CRM On Demand mantém um registo da contagem atual de todos os produtos através do cálculo do *saldo do inventário representativo*. Para calcular o saldo do inventário representativo, o Oracle CRM On Demand utiliza a quantidade do produto *x* no início de cada período do inventário e efetua o seguinte:

- Adiciona confirmações de expedição
- Adiciona transações de amostras do tipo Transferência de entrada
- Subtrai transações de amostras do tipo Transferência de saída
- Subtrai transações de amostras do tipo Desembolso (uma transação de entrega de amostra)
- Subtrai transações de amostras do tipo Devolução
- Adiciona ou subtrai transações de amostras, dependendo do tipo de Ajustamento do inventário e do valor no campo da quantidade. Um número negativo é aceitável para indicar uma perda, furto ou erro humano.

**Antes de começar.** Para visualizar a contagem da execução do inventário de amostras, o campo Contagem do sistema tem de ser apresentado na página Detalhes do inventário de amostras e Edição do inventário de amostras. Por predefinição, o campo Contagem do sistema não é apresentado, pelo que terá de contactar o seu administrador de amostras para configurar o campo para as páginas do inventário de amostras. Para obter mais informações sobre a gestão de campos, consulte [Página personalização da aplicação do tipo de registo](#) (consultar [Página Personalização de aplicação do tipo de registo](#) na página 1289).

### Para visualizar a quantidade na última contagem física

- 1 Na página Lista de períodos do inventário, defina o nível de detalhe do campo Data de início para abrir o registo do período do inventário que pretende.
- 2 Na página Detalhes do período do inventário, vá para a secção Inventário de amostras.  
Para cada artigo do Inventário de amostras, o valor no campo Última contagem física mostra a quantidade do inventário aquando da execução do último relatório de auditoria do inventário. O campo Contagem do sistema mostra a quantidade inicial de amostras que foi transferida pela sede da empresa para o representante de vendas. Para obter mais informações sobre os campos nesta página, consulte [Campos do inventário de amostras \(na página 590\)](#).

### Confirmar a receção do inventário de amostras

Quando o administrador de amostras envia amostras aos utilizadores finais no campo, quando os utilizadores finais trocam amostras ou quando os utilizadores devolvem amostras à sede da empresa, o destinatário da transação tem de confirmar a receção do inventário de amostras. O destinatário tem de receber fisicamente o inventário de amostras, contá-lo e confirmar a quantidade. Este passo constitui o ponto de partida para controlar

o inventário de amostras e, em última análise, resulta na reconciliação do inventário de amostras no final do período.

A Gestão de amostras do Oracle CRM On Demand suporta o movimento eletrônico do inventário de amostras através do processo de Criação de uma transferência de amostras (consultar [Criar uma transferência de amostras](#) na página 598). As amostras são encaminhadas para um destinatário que, posteriormente, tem de confirmar a receção das amostras, antes que o Oracle CRM On Demand possa transferir o novo inventário para o período do inventário ativo do destinatário.

Os utilizadores finais podem confirmar a receção total ou parcial de uma transferência de amostras. Para obter mais informações, consulte o seguinte:

- [Confirmar a receção total de uma transferência de amostras \(na página 598\)](#)
- [Confirmar a receção parcial de uma transferência de amostras \(na página 599\)](#)

**Antes de começar.** Para confirmar a receção de um inventário de amostras, a função de utilizador tem de incluir o privilégio Ativar operações de amostras básicas.

**NOTA:** Ao confirmar a receção do inventário de amostras, se o utilizador final ainda não tiver os registos correspondentes ao produto de amostra, lote de amostras ou período do inventário associado ao inventário de amostras que está a ser transferido, o Oracle CRM On Demand cria estes registos.

### Processo de reconciliação do inventário

Este tópico descreve o modo de reconciliação do inventário.

**Antes de começar.** Efetue os seguintes procedimentos:

- A função de utilizador tem de incluir o privilégio Ativar operações de amostras básicas e o privilégio Ativar ajustamento de amostras.
- Cumpra os seguintes requisitos:
  - **Verificar se os períodos do inventário anteriores estão reconciliados.** Os utilizadores têm de reconciliar os períodos do inventário anteriores por ordem cronológica. Este requisito constitui uma preocupação apenas se a configuração de uma empresa permitir mais do que um período inativo não reconciliado.
  - **Confirmar a receção das transferências do inventário.** Os utilizadores têm de enviar confirmações para todas as expedições do inventário de amostras recebidas.
  - **Criar transações de transferência para as amostras transferidas.** Os utilizadores têm de criar transações de transferência para as amostras transferidas para outro representante de vendas ou devolvidas à sede da empresa.
  - **Os utilizadores móveis têm de efetuar a sincronização com a base de dados do servidor.** Os utilizadores móveis têm de sincronizar a respetiva base de dados local com a base de dados do servidor antes de enviarem uma conta de inventário. Este requisito é importante se estiverem a registar as amostras recebidas num período anterior.

### Restrições que se aplicam quando o inventário é reconciliado

Tome nota das seguintes restrições:

- As contagens de amostras transferidas e recebidas só se refletem na contagem do inventário quando os respetivos registos forem enviados.
- Um período do inventário não pode ser reconciliado se existir qualquer discrepância entre as contagens físicas e as contagens eletrónicas do inventário. Se existir uma discrepância, terá de ser corrigida antes de um utilizador poder reconciliar o período.

Para reconciliar o inventário, execute as seguintes tarefas:

- 1 [Fechar um período do inventário \(na página 584\)](#)

- 2 [Corrigir discrepâncias de contagens físicas e eletrônicas \(na página 603\)](#)
- 3 [Reconciliar um período do inventário \(na página 585\)](#)

### Campos do inventário de amostras

Utilize a página Edição de inventário de amostras para adicionar um novo registo de inventário de amostras a um período do inventário ou atualizar os detalhes de um registo de inventário de amostras existente. A página Edição de inventário de amostras mostra o conjunto completo de campos para um inventário de amostras.

**SUGESTÃO:** Também pode editar um inventário de amostras na página [Lista de inventários de amostras](#) e na página [Detalhe do inventário de amostras](#). Para obter mais informações sobre a atualização de registos, consulte [Atualizar detalhes do registo \(na página 123\)](#).

**NOTA:** Os administradores de empresas podem personalizar o Oracle CRM On Demand de várias formas, tal como alterar os nomes dos tipos de registo, campos e opções nas listas. Assim, as informações visualizadas poderão ser diferentes das informações padrão descritas na ajuda online.

A tabela seguinte fornece informações adicionais sobre alguns dos campos do inventário de amostras.

Campo	Descrição
Amostra	O produto associado a este registo do inventário de amostras. <b>NOTA:</b> Quando criar um novo registo do inventário de amostras, só os produtos categorizados como amostras (ou seja, produtos com o tipo de categoria Amostras entregues) podem ser introduzidos neste campo.
N.º de lote	O número de lote associado ao produto de amostra selecionado. Este campo é opcional. <b>NOTA:</b> Quando adicionar ou atualizar um registo do inventário de amostras, clique no ícone de pesquisa para selecionar um lote de amostras. Só os lotes de amostras que estão a ser controlados por número de lote no inventário (ou seja, lotes de amostras que têm a caixa de verificação Inventário por lote selecionada) estão disponíveis para seleção. Para obter mais informações sobre lotes de amostras, consulte <a href="#">Lotes de amostras (na página 642)</a> e <a href="#">Campos de lotes de amostras (na página 644)</a> .
Saldo de Abertura	A quantidade inicial recebida da sede no início do período do inventário.
Última Contagem Física	A quantidade de inventário na altura em que o último relatório de auditoria do inventário foi executado.
Contagem Física	Uma contagem física do saldo disponível. O representante de vendas introduz este valor. <b>NOTA:</b> Este é o único campo que o representante de vendas pode modificar.
Contagem do sistema	A quantidade inicial transferida pela sede para o representante de vendas. Para obter mais informações sobre como visualizar uma contagem cumulativa do inventário de amostras, consulte <a href="#">Calcular um total cumulativo do inventário de amostras (na página 588)</a> . <b>NOTA:</b> Por predefinição, o campo Contagem do sistema não é apresentado na página <a href="#">Detalhe do inventário de amostras</a> e na página <a href="#">Edição do inventário de</a>

Campo	Descrição
	amostras, devendo por isso contactar o administrador de amostras para configurar os campos das páginas do inventário de amostras.
Diferença	A diferença entre o valor do campo Contagem física e o valor do campo Última contagem física.  O Oracle CRM On Demand preenche automaticamente este campo sempre que um período do inventário é fechado. Para obter mais informações, consulte, <a href="#">Fechar um período do inventário (na página 584)</a> .
N.º de lote: data de expiração	A data em que a amostra está definida para expirar. Esta data é relevante se utilizar um lote de amostras para controlar registos do inventário de amostras.
N.º de lote: data de cutoff	Uma data calculada após a qual a amostra irá expirar. A fórmula para calcular a data de cutoff do número de lote é a seguinte: Data de expiração menos o número de Dias limite é igual à Data de cutoff.
Criado	A data, marca de data/hora e utilizador que criou este registo do inventário de amostras.
Modificado	A data, marca de data/hora e utilizador que executou a última modificação deste registo do inventário de amostras.

### Informações relacionadas

Consulte os tópicos seguintes para obter informações relacionadas sobre inventários de amostras:

- [Inventário de amostras \(na página 587\)](#)
- [Gerir Inventário de Amostras \(na página 587\)](#)
- [Adicionar inventário de amostras a um período do inventário \(na página 581\)](#)

## Relatório de auditoria do inventário

Utilize as páginas Relatório de auditoria do inventário para criar e controlar os relatórios de auditoria do inventário.

Um *relatório de auditoria do inventário* é gerado pelo Oracle CRM On Demand quando um representante de vendas cria uma contagem de auditoria provisória ou final para o período do inventário. Os administradores e os representantes de vendas podem pré-visualizar as contagens de inventário enviadas (períodos de fecho provisórios e finais) na página Lista de relatórios de auditoria do inventário.

O relatório de auditoria do inventário é uma ferramenta útil para os administradores da conformidade de amostras para verificar que as amostras estão a ser distribuídas de forma apropriada pelos representantes de vendas individuais. Os relatórios de auditoria do inventário permitem aos administradores da conformidade cumprir determinados requisitos do regulamento durante o ano. Quando o relatório de auditoria do inventário tiver sido criado, não é possível alterá-lo.

**NOTA:** O administrador da empresa determina quais os separadores disponíveis para o utilizador. Se a responsabilidade da função não incluir o controlo de informações do relatório de auditoria do inventário, o separador Relatório de auditoria do inventário poderá ser excluído da configuração.

### Gerir relatórios de auditoria de inventário

Para procedimentos passo a passo para gestão de relatórios de auditoria do inventário, consulte:

- Solicitar uma contagem de inventário provisória (consultar [Pedir uma contagem de inventário provisória](#) na página 583). Uma contagem de auditoria provisória é um pedido para contar o inventário e gerar um relatório de auditoria do inventário.
- [Fechar um período do inventário \(na página 584\)](#). Os utilizadores finais têm de contar e registar a contagem física final de cada amostra e submeter o relatório de auditoria final. Fechar um período do inventário ativa automaticamente a criação do relatório de auditoria do inventário final.

Para procedimentos passo a passo comuns a muitos tipos de registo, consulte:

- [Criar registos \(na página 54\)](#)
- [Atualizar Detalhes do Registo \(na página 123\)](#)
- Ligar registos ao registo selecionado (consultar [Linking Records to Your Selected Record](#) na página 126)
- [Trabalhar com listas \(na página 134\)](#)
- [Anexar ficheiros a registos através de campos de anexo \(na página 180\)](#)

**NOTA:** Os administradores de empresas podem personalizar o Oracle CRM On Demand de várias formas, tal como alterar os nomes dos tipos de registo, campos e opções nas listas. Assim, as informações visualizadas poderão ser diferentes das informações padrão descritas na ajuda online.

Por outro lado, dependendo do nível de acesso que tiver, poderá não conseguir executar todos os procedimentos descritos na lista anterior.

## Tópicos Relacionados

Consulte os tópicos seguintes para obter informações sobre relatórios de auditoria do inventário:

- Relatório de Auditoria de Inventário (consultar [Relatório de auditoria do inventário](#) na página 591)
- [Campos do relatório de auditoria do inventário \(na página 592\)](#)
- [Criar um relatório de auditoria de inventário para um período do inventário \(na página 583\)](#)

## Campos do relatório de auditoria do inventário

Utilize a página Lista de relatórios de auditoria do inventário para visualizar registos do relatório de auditoria do inventário. Depois de um relatório de auditoria do inventário ser criado ou gerado, não é possível modificá-lo ou alterá-lo.

**NOTA:** Os administradores de empresas podem personalizar o Oracle CRM On Demand de várias formas, tal como alterar os nomes dos tipos de registo, campos e opções nas listas. Assim, as informações visualizadas poderão ser diferentes das informações padrão descritas na ajuda online.

A tabela seguinte fornece informações adicionais sobre alguns dos campos do relatório de auditoria do inventário.

Campo	Descrição
<b>Informações chave do relatório de auditoria do inventário</b>	
Tipo	<p>O tipo de relatório de auditoria do inventário, que pode ser um dos seguintes:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>■ <b>Contagem do inventário de fecho.</b> Este tipo de relatório de auditoria do inventário fecha um período do inventário contando e registando a contagem física final de cada amostra. Só pode fechar períodos do inventário ativos (para obter mais informações, consulte <a href="#">Fechar um período do inventário (na página 584)</a>).</li><li>■ <b>Contagem do inventário provisória.</b> Este tipo de relatório de auditoria do inventário conta o inventário físico em qualquer altura durante o período do inventário ativo, não-reconciliado. Só são considerados períodos do inventário</li></ul>

Campo	Descrição
	ativos quando solicitar uma contagem do inventário provisória (para obter mais informações, consulte Solicitar uma contagem de inventário provisória (consultar <a href="#">Pedir uma contagem de inventário provisória</a> na página 583)).
Estado	<p>O estado de relatório de auditoria do inventário descreve o estado do registo e pode ser um dos seguintes:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ <b>Em Curso.</b> O estado inicial de um relatório de auditoria do inventário.</li> <li>■ <b>Submetido.</b> O relatório de auditoria do inventário foi revisto pelo representante de vendas e enviado ao gestor deste para aprovação.</li> <li>■ <b>Rejeitado.</b> O relatório de auditoria do inventário foi revisto pelo gestor do representante de vendas e foi rejeitado como incompleto ou impreciso.</li> <li>■ <b>Aprovado.</b> O relatório de auditoria do inventário foi revisto pelo gestor do representante de vendas e foi aceite como uma contabilização válida do inventário.</li> <li>■ <b>Cancelada.</b> O relatório de auditoria do inventário não seguiu o processo de aprovação e foi cancelado.</li> </ul>
Motivo	<p>O motivo do relatório de auditoria do inventário é obrigatório, que pode ser um dos seguintes:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ <b>Anual.</b> Selecione esta opção se estiver a gerar uma contagem do inventário provisória padrão para o ano anterior.</li> <li>■ <b>Anual - Fecho.</b> Selecione esta opção se estiver a gerar a contagem do inventário de fecho padrão para o ano anterior.</li> <li>■ <b>Por causa.</b> Selecione esta opção se estiver a gerar uma contagem do inventário provisória ad-hoc conforme solicitado pelo administrador de amostras.</li> <li>■ <b>Por causa - Fecho.</b> Selecione esta opção se o administrador de amostras lhe solicitar para gerar uma contagem do inventário de fecho fora do período do inventário previsto.</li> <li>■ <b>Especial - Provisório.</b> Selecione esta opção se o administrador de amostras lhe solicitar para gerar um relatório de auditoria do inventário ad-hoc.</li> <li>■ <b>Semanal - Provisório.</b> Selecione esta opção se estiver a gerar uma contagem do inventário provisória para a semana anterior.</li> <li>■ <b>Mensal - Provisório.</b> Selecione esta opção se estiver a gerar uma contagem do inventário provisória para o mês anterior.</li> <li>■ <b>Término - Fecho.</b> Selecione esta opção se o representante de vendas tiver sido terminado e uma outra entidade estiver a contar o restante inventário.</li> </ul>
Comentários	Comentários adicionais introduzidos sobre o relatório de auditoria do inventário.
Data de comunicação	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, pode anexar um ficheiro ao relatório de auditoria do inventário. O campo mostra inicialmente um ícone de clipe na página Edição do registo:</p>  <p>Pode anexar um ficheiro ao relatório de auditoria do inventário clicando no ícone de clipe na página Edição do registo e, em seguida, selecionando o ficheiro que pretende enviar.</p> <p>Depois do ficheiro ser enviado e o registo gravado, o campo Anexo na página Detalhes do registo mostra o nome e o tamanho do ficheiro em anexo. Na página Edição do registo, o campo também mostra o ícone de clipe e um ícone X que pode ser utilizado para remover o ficheiro.</p> <p>Só pode anexar um ficheiro a cada registo do relatório de auditoria do inventário.</p> <p>Para obter instruções sobre como anexar ficheiros a registos através do campo Anexo e as informações sobre as restrições nos tamanhos e tipos de ficheiros, consulte <a href="#">Anexar ficheiros a registos através de campos de anexo (na página 180)</a>.</p>
<b>Informações chave do período do inventário</b>	
Período de inventário	O período do inventário a que o relatório de auditoria está associado.
Proprietário	O representante de vendas que executa o relatório de auditoria do inventário e a quem pertencem os relatórios de auditoria.
Criado	O utilizador, a data e a marca de data/hora em que o relatório foi gerado.
Modificado	O utilizador, a data e a marca de data/hora em que o relatório foi aprovado ou rejeitado.

### Tópicos Relacionados

Consulte os tópicos seguintes para obter informações sobre relatórios de auditoria do inventário:

- [Relatório de Auditoria de Inventário \(consultar \[Relatório de auditoria do inventário\]\(#\) na página 591\)](#)
- [Gerir relatórios de auditoria de inventário \(na página 591\)](#)
- [Criar um relatório de auditoria de inventário para um período do inventário \(na página 583\)](#)

## Transações de Amostras

Utilize as páginas da Transação de amostras para criar, atualizar e controlar as transações de amostras e itens da transação de amostra associados para as amostras.

Uma *transação de amostra* é um registo para uma transferência de amostras, receção, entrega de amostras ou ajustamento do inventário. O Oracle CRM On Demand atribui um identificador exclusivo a cada registo da transação de amostra para controlar os objetivos. Crie uma transação de amostra para que todos os movimentos de amostras e itens promocionais possam ser comunicados no final de um período do inventário e uma contagem de execução dos produtos do inventário possa ser mantida durante um período do inventário. Cada registo de transação de amostra representa uma única transação que pode consistir numa ou mais entradas de artigos (itens da transação). As transações são associadas ao período do inventário apropriado, dependendo da

respetiva data de transação. Todas as atividades de entrega de itens promocionais e amostras geram uma transação de desembolso (transação de entrega de amostras). A transferência de e para a sede da empresa e representantes de vendas gera dois registros de transação:

- Um para a *transferência de saída* para a entidade emissora
- Um para a *transferência de entrada* para a entidade que recebe a amostra

Os representantes de vendas ou a sede da empresa podem criar transações de ajustamento para a conta para discrepâncias no inventário devido a perda, furto, devoluções, erro humano ou encontrado. Quando as transações de amostras têm um estado de Enviado, não é possível efetuar alterações nas informações da transação. Se for necessária uma alteração, deverá gerar um novo ajustamento da transação.

**NOTA:** O administrador da empresa determina quais os separadores disponíveis para o utilizador. Se a responsabilidade profissional do utilizador não incluir o controlo de informações do inventário de amostras, o separador Transação de amostra poderá ser excluído da configuração.

## Trabalhar com a Página principal da transação de amostras

A Página principal da transação de amostra é o ponto de partida para gerir transações de amostra.

**NOTA:** O administrador da empresa pode personalizar a disposição da Página principal da transação de amostra. Além disso, se a função de utilizador incluir o privilégio Personalizar páginas principais, pode adicionar secções à página e remover secções da página.

**Antes de começar.** Para Trabalhar com transações de amostra, a função do utilizador tem de incluir o privilégio Ativar operações de amostras básicas e o privilégio Ativar ajustamento de amostras.

### Criar uma transação de amostra

Pode criar uma nova transação de amostra clicando no botão Novo na secção transações de amostra recentemente modificadas. Para obter mais informações, consulte [Criar registos \(na página 54\)](#) e Campos de transação de amostra (consultar [Campos da transação de amostra](#) na página 626).

Pode criar os seguintes tipos de transações de amostra:

- **Transações enviadas.** Para obter mais informações, consulte [Criar uma transferência de amostras \(na página 598\)](#).
- **Transações de ajustamento.** Para obter mais informações, consulte [Ajustar transações de amostras](#) (consultar [Ajustar transações de amostra](#) na página 600).
- **Transações perdidas e encontradas.** Para obter mais informações, consulte [Criar transações de amostras perdidas e encontradas](#) (consultar [Criar transações de amostra perdidas e achadas](#) na página 601).

Não é possível criar os seguintes tipos de transações de amostra porque o Oracle CRM On Demand gera-os automaticamente sempre que os representantes de vendas entregam amostras durante as chamadas de vendas:

- **Transações de desembolso.** Pode visualizar transações de desembolso. Se for necessário executar alterações a uma transação de desembolso, tem de criar uma nova transação de ajustamento do inventário. Para obter mais informações, consulte [Visualizar transações de desembolso \(na página 602\)](#).
- **Transações recebidas.** Os utilizadores finais têm de confirmar a receção das amostras. Se um representante de vendas receber uma quantidade de amostras diferente da quantidade que lhe foi enviada, tem de ser criada uma transação de ajustamento do inventário para registar a discrepância. Para obter mais informações, consulte [Confirmar a receção do inventário de amostras \(na página 588\)](#).

### Trabalhar com Listas de transações de amostras

A secção Lista de transações de amostras mostra um número de listas filtradas. As listas filtradas são subconjuntos ou grupos de registos que lhe permitem limitar o número de registos com os quais se trabalha de cada vez. O Oracle CRM On Demand é fornecido com um conjunto de listas padrão. Todas as listas padrão são públicas. O utilizador e respetivos gestores podem criar listas adicionais com base em diferentes critérios.

A seguinte tabela descreve as listas padrão de transações de amostras.

Lista de Transações de Amostras	Filtros
Todas as Transações de Amostras	Todas as transações de amostra para as quais tem visibilidade, independentemente de quem é o proprietário da transação de amostra.
Transações de Ajuste	Todas as transações de amostra com o nome do utilizador no campo Proprietário que são do tipo Ajustamento do inventário.
Transações de Desembolso	Todas as transações de amostra com o nome do utilizador no campo Proprietário que são do tipo Desembolso.
Transações de Discrepância	Todas as transações de amostra com o nome do utilizador no campo Proprietário que tenham um estado de Processado com discrepâncias.
Transações Perdidas	Todas as transações de amostra com o nome do utilizador no campo Proprietário que são do tipo Ajustamento do inventário, com um motivo de Perdido.
Transações Recebidas	Todas as transações de amostra com o nome do utilizador no campo Proprietário que são do tipo Transferência de entrada.
Transações de amostra recentemente modificadas	Todas as transações de amostra com o nome do utilizador no campo Proprietário, ordenadas pela data da modificação.
Transações Enviadas	Todas as transações de amostra com o nome do utilizador no campo Proprietário que são do tipo Transferência de saída.

Para visualizar uma lista, clique no nome da lista.

Para criar uma nova lista, clique em Novo. Para obter mais informações sobre como criar listas, consulte Criar e refinar listas (consultar [Creating and Refining Lists](#) na página 140).

Para rever todas as listas disponíveis, crie uma nova lista ou visualize, edite ou elimine uma lista existente, clicando em Gerir listas. A página Gerir listas também inclui as listas padrão fornecidas com o Oracle CRM On Demand. Estas listas são só de visualização. Por isso, não podem ser editadas ou eliminadas.

### Visualizar transações de amostra recentes

A secção Transações de amostra recentemente modificadas mostra as transações de amostra modificadas mais recentemente. Clique na ligação Mostrar lista completa para expandir a lista.

### Adicionar secções à Página principal da transação de amostra

Se a função de utilizador incluir o privilégio Personalizar páginas principais, poderá adicionar algumas ou todas as secções que se seguem à Página principal da transação de amostra:

- Transações de amostra recentemente criadas
- Transações de amostra recentemente modificadas
- As minhas transações de amostra recentemente criadas
- As minhas transações de amostra recentemente modificadas

### Para adicionar secções à Página principal da transação de amostra

- 1 Na Página principal da transação de amostra, clique em Editar disposição.
- 2 Na página Disposição da página principal da transação de amostra, clique nas setas para adicionar ou remover secções e organizar as secções na página. Em seguida, clique em Gravar.

### Tópicos Relacionados

Consulte os tópicos seguintes para obter informações relacionadas sobre transações de amostra:

- [Transações de Amostras \(na página 594\)](#)
- Campos de Transação de Amostras (consultar [Campos da transação de amostra](#) na página 626)
- Gerir Transações de Amostras (consultar [Gerir transações de amostra](#) na página 597)

## Gerir transações de amostra

Para procedimentos passo a passo para gestão de transações de amostra, consulte:

- [Criar uma transferência de amostras \(na página 598\)](#)
- [Confirmar a receção total de uma transferência de amostras \(na página 598\)](#)
- [Confirmar a receção parcial de uma transferência de amostras \(na página 599\)](#)
- [Ajustar transações de amostra \(na página 600\)](#)
- [Criar transações de amostra perdidas e achadas \(na página 601\)](#)
- [Visualizar transações de desembolso \(na página 602\)](#)
- [Adicionar itens da transação a uma transação de amostra \(na página 602\)](#)
- [Corrigir discrepâncias de contagens físicas e eletrónicas \(na página 603\)](#)
- [Entregar amostras durante uma chamada de vendas \(na página 603\)](#)
- [Verificar assinaturas eletrónicas \(na página 622\)](#)
- [Monitorizar atividades de amostras \(na página 625\)](#)
- [Configurar a submissão automática de transações de amostra \(na página 2035\)](#)

Para procedimentos passo a passo comuns a muitos tipos de registo, consulte:

- [Criar registos \(na página 54\)](#)
- [Atualizar Detalhes do Registo \(na página 123\)](#)
- [Ligar registos ao registo selecionado \(consultar \[Linking Records to Your Selected Record\]\(#\) na página 126\)](#)
- [Trabalhar com listas \(na página 134\)](#)
- [Anexar ficheiros a registos através de campos de anexo \(na página 180\)](#)

**NOTA:** Os administradores de empresas podem personalizar o Oracle CRM On Demand de várias formas, tal como alterar os nomes dos tipos de registo, campos e opções nas listas. Assim, as informações visualizadas poderão ser diferentes das informações padrão descritas na ajuda online.

Por outro lado, dependendo do nível de acesso que tiver, poderá não conseguir executar todos os procedimentos descritos na lista anterior.

### Tópicos Relacionados

- [Transações de Amostras \(na página 594\)](#)
- [Trabalhar com a Página principal da transação de amostras \(na página 595\)](#)
- Campos de Transação de Amostras (consultar [Campos da transação de amostra](#) na página 626)
- Campos de Itens de Transações (consultar [Campos do Item da Transação](#) na página 631)

## Criar uma transferência de amostras

Uma *transferência de amostras* é uma transação enviada do tipo Transferência de saída. Crie uma transferência de amostras sempre que forem trocadas amostras de produtos dentro da sua empresa. Este procedimento pode ser utilizado por:

- Um administrador de amostras para enviar expedições aos utilizadores finais no campo
- Utilizadores finais para trocar amostras entre si
- Utilizadores finais para enviar amostras à sede da empresa

Depois de executar uma transferência de amostras no Oracle CRM On Demand, o destinatário recebe uma transferência de amostras do tipo Transferência de entrada. Depois de o destinatário confirmar a receção da transação, o Oracle CRM On Demand introduz o novo inventário na contagem do inventário e diminui os itens do inventário dos registos do inventário do remetente.

**Antes de começar.** Para criar uma transferência de amostras, a função de utilizador tem de incluir o privilégio Ativar operações de amostras básicas.

### Para criar uma transferência de amostras

- 1 Na página Lista de transações de amostras, clique em Novo.
- 2 Na página Editar transação de amostra, defina o Tipo de transação como Transferência de saída. Transferência de saída indica que está a transferir amostras para outro utilizador.
- 3 Defina o estado como Em curso.
- 4 Introduza o nome da pessoa que irá receber a amostra no campo Transferir para.
- 5 Preencha os restantes campos na página Edição da transação de amostra, conforme necessário (consulte [Campos da transação de amostra \(na página 626\)](#) para obter mais informações) e, em seguida, clique em Gravar.
- 6 Adicione, pelo menos, um artigo do item da transação, conforme descrito em [Adicionar itens da transação a uma transação de amostra \(na página 602\)](#).
- 7 Adicionar ou modificar os livros associados com o registo conforme pedido.
- 8 Clique em Submeter.

Se não existirem erros, o estado deste novo registo de transação da transferência de saída é alterado para Em trânsito e o Oracle CRM On Demand cria automaticamente um novo registo de transação do destinatário, em que o tipo de transação é Transferência de entrada e o estado é Em trânsito.

Quaisquer informações do livro associadas à transação da transferência de saída são copiadas para a nova transação do destinatário.

O novo registo de transação recebido herda todos os artigos do item da transação do registo de transação da transferência de saída.

### Confirmar a receção total de uma transferência de amostras

O Oracle CRM On Demand suporta o movimento eletrónico do inventário de amostras. Para obter mais informações, consulte [Criar uma transferência de amostras \(na página 598\)](#). As amostras são encaminhadas para um destinatário que tem de confirmar a receção das amostras antes que o Oracle CRM On Demand possa transferir o novo inventário para o período do inventário ativo do destinatário.

Os utilizadores finais podem confirmar a receção total de uma transferência de amostras, conforme descrito no procedimento que se segue, ou a receção parcial de uma transferência de amostras, conforme descrito em [Confirmar a receção parcial de uma transferência de amostras \(na página 599\)](#).

Ao confirmar a recepção de uma transferência de amostras, se o utilizador final ainda não tiver os registos correspondentes ao produto de amostra, lote de amostras ou período do inventário associado ao inventário de amostras que está a ser transferido, o Oracle CRM On Demand cria estes registos, em conformidade.

**Antes de começar.** Para confirmar a recepção de uma transferência de amostras, a função do utilizador tem de incluir o privilégio Ativar operações de amostras básicas.

### ***Para confirmar a recepção total de uma transferência de amostras***

- 1 Na Página principal de transação de amostra, clique em Transações recebidas na secção Lista de transações de amostras.
- 2 Na página Lista de transações de amostras, defina o nível de detalhe do campo Nome para abrir a transação que pretende confirmar.  
A transação que abrir tem de ser do tipo Transferência de entrada e ter um estado de Em trânsito.
- 3 Reveja os detalhes da transação e, na secção Itens da transação, introduza os valores nos campos Quantidade recebida para refletir a quantidade dos produtos de amostra recebidos.  
O campo Quantidade expedida mostra a quantidade de itens expedidos e é um campo só de leitura.
- 4 Clique em Confirmar.  
Se não existir nenhuma diferença entre a quantidade recebida e a quantidade expedida, o estado da transação é alterado para Processada e o utilizador confirma a recepção total da transferência de amostras.  
Se existir uma diferença entre a quantidade recebida e a quantidade expedida, o utilizador dispõe da opção para fechar a transação com uma discrepância ou manter a transação aberta com um estado de Parcialmente recebida. Para obter mais informações, consulte [Confirmar a recepção parcial de uma transferência de amostras \(na página 599\)](#).

**NOTA:** As quantidades de amostras transferidas só aparecem nas contagens de inventários dos utilizadores finais quando estes confirmam a recepção das amostras.

### **Confirmar a recepção parcial de uma transferência de amostras**

O Oracle CRM On Demand suporta o movimento eletrónico do inventário de amostras. Para obter mais informações, consulte [Criar uma transferência de amostras \(na página 598\)](#). As amostras são encaminhadas para um destinatário que, posteriormente, tem de confirmar a recepção das amostras, antes que o Oracle CRM On Demand possa transferir o novo inventário para o período do inventário ativo do destinatário.

Os utilizadores finais podem confirmar a recepção total de uma transferência de amostras, conforme descrito em [Confirmar recepção total de uma transferência de amostras \(consultar \[Confirmar a recepção total de uma transferência de amostras\]\(#\) na página 598\)](#) ou a recepção parcial de uma transferência de amostras, conforme descrito no procedimento que se segue.

Ao confirmar a recepção de uma transferência de amostras, se o utilizador final ainda não tiver os registos correspondentes ao produto de amostra, lote de amostras ou período do inventário associado ao inventário de amostras que está a ser transferido, o Oracle CRM On Demand cria estes registos, em conformidade.

**Antes de começar.** Para confirmar a recepção de uma transferência de amostras, a função do utilizador tem de incluir o privilégio Ativar operações de amostras básicas.

### ***Para confirmar a recepção parcial de uma transferência de amostras***

- 1 Na Página principal de transação de amostra, clique em Transações recebidas na secção Lista de transações de amostras.
- 2 Na página Lista de transações de amostras, defina o nível de detalhe do campo Nome para abrir a transação que pretende confirmar.  
A transação que abrir tem de ser do tipo Transferência de entrada e ter um estado de Em trânsito.

- 3 Reveja os detalhes da transação e, na secção Itens da transação, introduza os valores nos campos Quantidade recebida para refletir a quantidade dos produtos de amostra recebidos.  
Os campos Quantidade expedida mostram a quantidade de itens expedidos e são campos só de leitura.

- 4 Clique em Confirmar.

Se existir uma diferença entre a quantidade recebida e a quantidade expedida, é gerada automaticamente uma transação de discrepância pelo Oracle CRM On Demand com um estado de Processado com discrepância. Se não existir nenhuma diferença entre a quantidade recebida e a quantidade expedida, o Oracle CRM On Demand altera o estado da transação para Processada e o utilizador confirma a receção total da transferência de amostras.

**NOTA:** As quantidades da transferência de amostras só aparecem nas contagens de inventários dos utilizadores finais quando estes confirmam a receção das amostras.

### **Ajustar transações de amostra**

Os representantes de vendas têm de controlar o inventário e certificar-se de que cada amostra é contabilizada durante a reconciliação. A funcionalidade de ajustamento permite que os administradores de amostras e os utilizadores finais ajustem as contagens de inventários de amostras através do ajuste de transações de amostras passadas (transações que já foram processadas). Os motivos comuns de ajustamento de transações de amostras passadas incluem: perda de produtos, roubos de produtos, erros de contagem ou erros de entrada de dados. É possível adicionar produtos ou ajustar quantidades para qualquer tipo de transação de amostra (transferência, perda, roubo, receção, entrega de transação de amostra ou desembolso, etc). Utilize os ajustamentos para reconciliar a quantidade original do registo do administrador de amostras com a quantidade que existe quando o representante de vendas conta o inventário físico.

É possível ajustar qualquer transação de qualquer tipo que tenha um estado de transação de Processado. Após o processamento de uma transação existente, não é possível ajustá-la novamente. Tem de criar um novo registo de ajustamento de inventário. Para obter mais informações, consulte os seguintes tópicos:

- [Ajustar um registo de ajustamento do inventário existente \(na página 600\)](#)
- [Criar um novo registo de ajustamento do inventário \(na página 601\)](#)

**Antes de começar.** Para criar ajustamentos (transações de amostras do tipo Ajustamento da amostra), a função do utilizador tem de incluir o privilégio Ativar operações de amostras básicas e o privilégio Ativar ajustamento da amostra.

#### **Ajustar um registo de ajustamento do inventário existente**

É possível ajustar qualquer transação de qualquer tipo que tenha um estado de transação de Processado. Após o processamento de uma transação existente, não é possível ajustá-la novamente. Tem de criar um novo registo de ajustamento, consulte [Criar um novo registo de ajustamento do inventário \(na página 601\)](#).

**Antes de começar.** Para ajustar registos de ajustamento do inventário existentes, a função do utilizador tem de incluir o privilégio Ativar operações de amostras básicas e o privilégio Ativar ajustamento da amostra.

#### **Para ajustar um registo de ajustamento do inventário existente**

- 1 Na página Lista de transações de amostra, abra uma transação do tipo Ajustamento do inventário com um estado Processada.
- 2 Adicionar ou modificar os livros associados com o registo, conforme pedido.
- 3 Clique em Ajustar.  
Este passo cria uma nova transação do tipo Ajustamento do inventário com um estado de Em curso.  
Todos os artigos de linha do item de transação são copiados para um novo registo. Quaisquer informações do livro associadas à transação original são copiadas para a nova transação.

- 4 Modifique as informações chave da transação, conforme necessário.  
Para obter mais informações sobre os campos nesta secção da página, consulte [Campos da transação de amostra \(na página 626\)](#).
- 5 Modifique os itens da transação, conforme necessário.  
Por exemplo, pode modificar a quantidade de um artigo do item da transação existente, adicionar um novo artigo do item da transação ou eliminar um artigo do item da transação. Para obter mais informações sobre os campos nesta secção da página, consulte [Campos do item da transação \(na página 631\)](#).
- 6 Clique em Enviar para enviar o novo registo da transação de ajustamento do inventário.  
Se não existirem erros, o estado do novo registo da transação de ajustamento do inventário será alterado para Enviado.

### **Criar um novo registo de ajustamento do inventário**

Para resolver discrepâncias entre contagens físicas do inventário e contagens eletrónicas do inventário, os utilizadores finais e os administradores de amostras devem criar e enviar transações de ajustamento. Os representantes de vendas e os administradores de amostras registam as alterações às respetivas transações de amostras através da criação de novos registos da transação de amostra do tipo Ajustamento do inventário.

**Antes de começar.** Para criar registos de ajustamento do inventário, a função do utilizador tem de incluir o privilégio Ativar operações de amostras básicas e o privilégio Ativar ajustamento da amostra.

#### ***Para criar um novo registo de ajustamento do inventário***

- 1 Na página Lista de transações de amostras, clique em Novo.
- 2 Na página Editar transação de amostra, defina o Tipo de transação como Ajustamento do inventário:
- 3 Introduza um motivo no campo Motivo, por exemplo, Amostras perdidas, Amostras encontradas ou Contagem inicial.
- 4 Preencha os restantes campos na página Editar transação de amostra conforme necessário e, em seguida, clique em Gravar.  
Para obter mais informações sobre os campos nesta página, consulte [Campos da transação de amostra \(na página 626\)](#).
- 5 Adicione, pelo menos, um artigo do item da transação, conforme descrito em [Adicionar itens da transação a uma transação de amostra \(na página 602\)](#).
- 6 Clique em Submeter.

### **Criar transações de amostra perdidas e achadas**

Os representantes de vendas podem registar quaisquer transações de amostra perdidas ou achadas que se apercebam no respetivo inventário através da criação de registos de transações de amostra perdidas e achadas.

**Antes de começar.** Para criar transações de amostra perdidas e achadas, a função do utilizador tem de incluir o privilégio Ativar operações de amostras básicas e o privilégio Ativar ajustamento de amostras.

#### ***Para criar um novo registo de transações de amostra perdidas e achadas***

- 1 Na página Lista de transações de amostras, clique em Novo.
- 2 Na página Editar transação de amostra, defina o Tipo de transação como Ajustamento do inventário:
- 3 Introduza um motivo no campo Motivo, por exemplo: Perdida ou Achada.
- 4 Preencha os restantes campos na página Editar transação de amostra conforme necessário e, em seguida, clique em Gravar.

Para obter mais informações sobre os campos nesta página, consulte [Campos da transação de amostra \(na página 626\)](#).

- 5 Adicione pelo menos um artigo do Item da transação.

Para mais informações, consulte [Adicionar itens da transação a uma transação de amostra \(na página 602\)](#).

- 6 Clique em Enviar.

## Visualizar transações de desembolso

Os utilizadores finais não podem criar transações de desembolso (entregar transações de amostras). O Oracle CRM On Demand gera automaticamente transações de desembolso sempre que os representantes de vendas entregam amostras durante as chamadas de vendas.

**NOTA:** Os utilizadores finais também não podem criar transações recebidas. O Oracle CRM On Demand gera automaticamente a transferência nas transações sempre que os representantes de vendas devolvem amostras entregues anteriormente ou transferem amostras para a sede da empresa ou outro representa de vendas.

**Antes de começar.** Para visualizar transações de desembolso, a função do utilizador tem de incluir o privilégio Ativar operações de amostras básicas.

### *Para visualizar transações de desembolso*

- 1 Na Página principal de transação de amostra, clique em Transações de desembolso na secção Lista de transações de amostras.
- 2 Na página Lista de transações de amostras, defina o nível de detalhe do campo Nome para abrir a transação de desembolso que pretende visualizar.
- 3 Na página Detalhes da transação de amostra que é apresentada, reveja as Informações chave da transação, as Informações chave do contacto e as Informações dos itens da transação.

Para obter mais informações sobre os campos nesta página, consulte [Campos da transação de amostra \(na página 626\)](#).

Os utilizadores finais não podem atualizar nem alterar quaisquer informações nesta página. Se forem necessárias quaisquer modificações ou correções para uma transação de desembolso, terá de ser criada uma nova transação de ajustamento do inventário, consulte [Criar um novo registo de ajustamento do inventário \(na página 601\)](#).

**NOTA:** Da forma semelhante, também é possível visualizar transações recebidas através da seleção da opção apropriada na Lista de transações de amostras.

## Adicionar itens da transação a uma transação de amostra

Utilize a página Editar transação de amostra para adicionar um artigo do item da transação a uma transação de amostra ou atualize os detalhes de um artigo da transação existente numa transação de amostra.

**Antes de começar.** Para adicionar itens da transação a transações de amostra, a função do utilizador 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 amostras, defina o nível de detalhe do campo Nome para abrir o registo da transação que pretende.
- 2 Na página Detalhes da transação de amostra, clique em Novo na secção Itens da transação.
- 3 Na página Editar itens da transação, preencha os campos obrigatórios. Clique em Gravar.

Para obter mais informações sobre os campos nesta página, consulte [Campos do item da transação \(na página 631\)](#).

## Tópicos Relacionados

Consulte os tópicos que se seguem para obter informações relacionadas sobre itens da transação:

- [Itens da transação \(na página 630\)](#)
- [Gerir Itens da Transação \(na página 630\)](#)
- Campos de Itens de Transações (consultar [Campos do Item da Transação](#) na página 631)

## Corrigir discrepâncias de contagens físicas e eletrónicas

Para corrigir discrepâncias entre contagens físicas do inventário e contagens eletrónicas do inventário (conforme registado pelo Oracle CRM On Demand quando as amostras foram transferidas), os administradores de amostras e os utilizadores finais devem criar e enviar transações de acerto.

A correção de discrepâncias de contagem física e eletrónica também é um passo importante no [Processo de reconciliação do inventário \(na página 589\)](#).

**Antes de começar.** Para corrigir as discrepâncias entre as contagens físicas do inventário e as contagens eletrónicas do inventário, a função do utilizador tem de incluir o privilégio Ativar operações de amostras básicas e o privilégio Ativar acerto às amostras.

Os administradores de amostras e os representantes de vendas podem utilizar uma ou mais das seguintes opções para corrigir as discrepâncias entre as contagens físicas do inventário e as contagens eletrónicas do inventário:

- Criação e apresentação de uma transação de ajustamento da amostra com um ou mais artigos. Para obter mais informações, consulte [Criar um novo registo de ajustamento do inventário \(na página 601\)](#).
- Ajustamento dos registos do artigo de transações introduzidas anteriormente que ainda não foram enviadas. Para obter mais informações, consulte [Ajustamento de um registo de ajustamento do inventário existente](#) (consultar [Ajustar um registo de ajustamento do inventário existente](#) na página 600).

## Entregar amostras durante uma chamada de vendas

Durante uma chamada de vendas, os representantes de vendas levam amostras do inventário e entregam-nas a médicos, farmacêuticos, clínicas, hospitais e outros contactos apropriados. O representante de vendas tem de fazer o seguinte:

- Contar cada amostra que foi entregue.
- Verificar se a amostra é adequada ao médico e respetiva especialidade.
- Obter assinaturas autorizadas para concluir a transação.

**Requisitos de produtos para ligar produtos a um registo de chamada.** Só os produtos do tipo de categoria Amostras entregues, Artigo promocional entregue, Produtos detalhados ou Pedido de amostras que cumprem as seguintes condições é que podem estar ligados a um registo de chamada:

- Os produtos não estão bloqueados para o contacto principal na chamada de vendas. Durante uma chamada de vendas, o representante de vendas não pode fornecer quaisquer produtos que estejam bloqueados para o contacto principal na chamada, incluindo quaisquer informações do produto, amostra ou produtos de artigos promocionais bloqueados. Um produto poderá estar bloqueado para um contacto por motivos empresariais, regulatórios ou legais. Por exemplo, uma empresa farmacêutica poderá pretender impedir a divulgação dos detalhes de um fármaco de teste. Para obter informações sobre como bloquear produtos para contactos, consulte [Produtos bloqueados \(na página 698\)](#).

**NOTA:** Se um produto estiver bloqueado para o contacto principal numa chamada de vendas, o representante de vendas não pode associar o produto ao registo de chamada, mesmo se o representante tiver uma atribuição para esse produto. Os produtos que estão bloqueados para o contacto principal numa chamada não estão disponíveis para seleção na lista de produtos que pode ser adicionada à chamada. Se não existir um contacto principal para a chamada, não existem produtos bloqueados.

- Os produtos foram atribuídos ao representante de vendas.
- Os produtos estão presentes no inventário do representante de vendas no caso das amostras e dos artigos promocionais.
- Os produtos estão ativos na data da chamada atual.

**Diretrizes para configurar a chamada de vendas.** Considere as diretrizes seguintes ao configurar chamadas de vendas para entrega de amostras ou artigos promocionais, ou para detalhar produtos:

- Certifique-se de que todas as chamadas do participante ou contacto não têm um contacto principal associado.
- Certifique-se de que todas as chamadas do participante, contacto ou conta têm uma morada associada.
- Não altere as informações do contacto principal depois do registo de chamada ser criado e ter uma entrega de amostras associada, artigo promocional, detalhes do produto ou pedido de amostras definido.

**Antes de começar.** Para entregar amostras, pedir amostras e distribuir artigos promocionais durante uma chamada de vendas, a função de utilizador tem de incluir o privilégio Ativar operações de amostras básicas.

### ***Para entregar amostras durante uma chamada de vendas***

- 1 Na Página principal de contactos, abra o contacto ao qual pretende entregar amostras.
- 2 Na página Detalhes do contacto na secção Chamadas, clique em Nova chamada ou Chamada automática para adicionar um novo artigo de linha.
  - Ao clicar em Nova chamada é direcionado para a página Editar chamada, onde deverá introduzir a maior parte das informações manualmente para o registo da nova chamada.  
Certifique-se de que especifica Chamada no campo Tipo. Caso contrário, os itens relacionados seguintes não estarão disponíveis para o utilizador: Amostras entregues, Artigos promocionais, Produtos detalhados.
  - Ao clicar em Chamada automática é direcionado para a página Detalhe da chamada, onde os seguintes dados de campo são preenchidos automaticamente para o registo da nova chamada.
    - O campo Estado tem um valor de Planeado.
    - O campo Data de fim tem um valor igual à Data de início mais 30 minutos.
    - O campo Tipo tem um valor de Chamada.
- 3 Na página Editar chamada ou Detalhe da chamada, execute o seguinte procedimento:
  - a Para preencher o novo registo de chamada com informações de um modelo de chamada inteligente existente, clique no ícone de pesquisa junto ao campo Chamada inteligente e selecione a chamada inteligente.
  - b Introduza ou atualize as informações.  
Para obter mais informações sobre os campos na página Editar chamada e Detalhe da chamada, consulte [Controlar visitas \(chamadas de vendas\) para clientes \(na página 224\)](#).
- 4 Grave o registo efetuando um dos seguintes procedimentos:
  - Na página Editar chamada, clique em Gravar.
  - Na página Detalhe da chamada, clique em Gravar como chamada inteligente privada ou Gravar como chamada inteligente pública.Para obter mais informações, consulte [Guardar informações de detalhe da chamada como um modelo \(na página 620\)](#).
- 5 Em seguida, efetue um dos seguintes procedimentos na página Detalhes da chamada conforme necessário:
  - Adicione produtos detalhados, amostras entregues, pedido de amostras ou artigos de linha de itens promocionais ao registo de chamada principal.

**NOTA:** Só os produtos que não estão bloqueados para o contacto principal na chamada podem ser adicionados ao registo de chamada principal. Os produtos que estão bloqueados para o contacto principal não estão disponíveis para seleção na lista de produtos.

- Adicione um artigo de linha do convidado ao registo de chamada principal e, em seguida, adicione produtos detalhados, amostras entregues, pedido de amostras ou artigos de linha de itens promocionais ao registo do convidado.

Para obter mais informações sobre estas tarefas, consulte os seguintes tópicos:

- [Adicionar convidados a chamadas \(na página 605\)](#)
- [Adicionar vários contactos a chamadas da conta \(na página 607\)](#)
- [Ligar informações do produto detalhado a chamadas \(na página 608\)](#)
- [Ligar informações de amostras entregues a chamadas \(na página 612\)](#)
- [Ligar informações de artigos promocionais a chamadas \(na página 615\)](#)
- [Ligar informações de pedidos de amostras a chamadas \(na página 617\)](#)

- 6 Quando estiver pronto, clique em Submeter para submeter as informações de detalhe da chamada para processamento.

Para obter informações, consulte [Submeter informações de detalhe da chamada para controlo do inventário](#).

## Tópicos Relacionados

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas sobre entregas de amostras:

- [Gerir atribuições \(na página 635\)](#)
- [Controlar visitas \(chamadas de vendas\) para clientes \(na página 224\)](#)
- Definir o número máximo de vezes que os contactos podem receber amostras (consultar [Definir o número máximo de vezes que os contactos podem receber amostras sem uma licença do estado válida](#) na página 2032)
- Autorizar contactos a receberem amostras (consultar [Autorizar contactos a receberem amostras](#) na página 2034)

## Adicionar convidados a chamadas

Um *convidado* é um indivíduo que está presente numa determinada ocasião para uma reunião ou chamada telefónica. Uma chamada da conta tem vários convidados e cada indivíduo a participar numa chamada da conta pode ter itens exclusivos diferentes ou interações específicas que o representante de vendas irá registar. Comunicar num nível de interação individual permite ao representante de vendas registar qual a amostra ou o artigo promocional que foi entregue e quais as informações de produtos detalhados ou de pedidos de amostras que foram registados para cada interação individual.

Uma *chamada do convidado* é uma chamada individual que está associada a uma chamada da conta principal. As chamadas do convidado funcionam como chamadas profissionais, exceto se estiverem ligadas a chamadas da conta. As chamadas do convidado são registos separados com um tipo de chamada de Chamada do convidado.

## Definições de perfil de acesso para chamadas do convidado

Para aceder e adicionar convidados a uma chamada principal, tem de ter as definições apropriadas nos perfis de acesso. A tabela seguinte mostra a definição do nível de acesso para o tipo de registo de informações relacionadas com a Chamada do convidado que permite aceder a chamadas do convidado numa conta principal. Esta definição é obrigatória no perfil de acesso predefinido e no perfil de acesso do proprietário. Quando o nível de acesso é configurado para o tipo de registo de informações relacionadas com a Chamada do convidado, as chamadas do convidado irão comportar-se da mesma forma que outras chamadas (chamadas da conta ou do contacto) dentro da estrutura básica de chamada. No entanto, a permissão de nível superior para chamadas do convidado é restringida à permissão definida na atividade principal. Para obter mais informações sobre perfis de

acesso, consulte [Gestão de perfis de acesso \(na página 1514\)](#) e [Processo de configuração de perfis de acesso \(na página 1528\)](#).

Tipo de registo	Tipo de registo de informações relacionadas	Nível de acesso
Atividade	Chamadas do convidado	Ver

**NOTA:** As chamadas do convidado são subdependentes da conta e o dependente da Chamada da conta (que é o tipo de Atividade). Como resultado, o acesso a chamadas do convidado tem de ser configurado a partir da secção de informações relacionadas com o tipo de registo Atividade.

O procedimento seguinte descreve como adicionar um convidado a uma chamada.

#### **Para adicionar um convidado a uma chamada**

- 1 Vá para a Página principal Contas e selecione a conta que pretende.  
Para obter informações sobre como selecionar registos, consulte [Localizar registos \(na página 79\)](#).
- 2 Nos Detalhes da conta, desloque-se para a secção Chamadas e abra o registo da chamada da conta no qual pretende adicionar um convidado.
- 3 Na página Detalhes da chamada, clique em Nova chamada na secção Convidados.

**NOTA:** Se a secção Convidados não estiver visível na página Detalhes, clique na ligação Editar disposição no canto superior direito da página e adicione a secção Convidados à disposição da página. Se a secção não estiver disponível para adicionar à disposição da página, contacte o administrador da empresa.

- 4 Na página Detalhes do convidado, execute o seguinte procedimento:
  - a Para preencher o novo registo de chamada com informações de um modelo de chamada inteligente existente, clique no ícone de pesquisa junto ao campo Chamada inteligente e selecione a chamada inteligente.
  - b Introduza ou atualize as informações conforme necessário. No entanto, tenha em atenção o seguinte:
    - O valor no campo Tipo de chamada, que é só de leitura, é Chamada do convidado por predefinição.
    - As informações da Conta são preenchidas a partir da chamada da conta.
    - As informações da Morada são preenchidas a partir da chamada da conta.
    - Tem de utilizar o campo Contacto principal para selecionar o contacto que está a participar na chamada da conta.

Para obter mais informações sobre os campos nesta página, consulte [Controlar visitas \(chamadas de vendas\) para clientes \(na página 224\)](#).

**NOTA:** Os administradores de empresas podem personalizar o Oracle CRM On Demand de várias formas, tal como alterar os nomes de tipos de registo, campos e opções nas listas. Assim, as informações visualizadas poderão ser diferentes das informações padrão descritas na ajuda online. Os campos personalizados definidos pelo administrador da empresa são gravados no modelo Chamada inteligente.

- 5 Clique em Gravar para gravar o registo de convidado.
- 6 Na página Detalhes do convidado, introduza quaisquer informações de produtos detalhados, amostras entregues, pedido de amostras e artigos promocionais para este registo de convidado como mostrado nos tópicos seguintes:
  - [Ligar informações do produto detalhado a chamadas \(na página 608\)](#)
  - [Ligar informações de amostras entregues a chamadas \(na página 612\)](#)
  - [Ligar informações de artigos promocionais a chamadas \(na página 615\)](#)
  - [Ligar informações de pedidos de amostras a chamadas \(na página 617\)](#)

**NOTA:** Só os produtos que não estão bloqueados para o contacto principal na chamada podem ser adicionados à página Detalhes do participante. Os produtos que estão bloqueados para o contacto principal não estão disponíveis para seleção na lista de produtos.

- 7 Quando tiver concluído, clique em Anterior para o Detalhe da chamada.  
A secção Convidados lista o convidado recentemente adicionado.
- 8 Quando estiver pronto, clique em Submeter para submeter as informações de detalhe da chamada para processamento.  
Para obter mais informações, consulte [Submeter informações de detalhe da chamada para controlo do inventário](#).

### Adicionar vários contactos a chamadas da conta

Uma chamada da conta pode conter vários contactos. É possível criar automaticamente uma chamada do participante para cada contacto, utilizando a funcionalidade Gerar chamadas do Oracle CRM On Demand, que permite reduzir o número de teclas digitadas quando criar chamadas. Esta funcionalidade também fornece informações consistentes para as secções de informações relacionadas Contactos e Chamadas do participante da chamada da conta.

### Considerações antes de adicionar vários contactos a uma chamada da conta

Antes de adicionar vários contactos a uma chamada da conta, utilizando este procedimento, tenha em consideração o seguinte:

- Os contactos seleccionados estão associados à chamada da conta a menos que o contacto tenha definido o campo Código do motivo bloqueado. Se o contacto tiver definido o Código do motivo bloqueado, o contacto não é adicionado à chamada da conta nem é gerada uma chamada do participante e o Oracle CRM On Demand apresenta uma mensagem indicando que o contacto está bloqueado. Para mais informações sobre como bloquear contactos, consulte [Bloquear contactos \(na página 326\)](#).
- Para cada contacto que não está bloqueado, o Oracle CRM On Demand gera uma chamada do participante quando seleciona Gerar chamadas na página Detalhes da chamada da conta. As chamadas geradas do participante estão visíveis no separador Chamada do participante da página Detalhe da chamada da conta. As chamadas geradas do participante têm os campos Data, Hora, Duração, Conta, Morada, Estado, Assunto preenchidos a partir da chamada da conta principal.
- É possível ver a correlação entre a chamada do participante e a lista de contactos da chamada da conta, tal como se segue:
  - Se o contacto for removido ou eliminado, a chamada do participante também será removida ou eliminada.
  - Se a chamada do participante for removida ou eliminada, o contacto também será removido ou eliminado, desde que a chamada da conta não esteja no estado Assinada, Submetida ou Concluída.
- Se os contactos forem agregados no fluxo de IU da chamada da conta, o Oracle CRM On Demand remove as chamadas do participante do contacto secundário.
- Se tiver fornecido informações detalhadas dos produtos, utilizando a secção de informações relacionadas com Produtos detalhados ou a secção de informações relacionadas com Produtos disponíveis para detalhe na chamada da conta, as chamadas do participante individual são preenchidas com as mesmas informações detalhadas dos produtos quando as chamadas são criadas utilizando Gerar chamadas.
- Se tiver documentado as amostras entregues, os artigos promocionais entregues ou os produtos detalhados de uma chamada, mas se não tiver submetido a chamada, e se um registo de produto bloqueado estiver associado ao contacto, a submissão da chamada continua sem erros. O produto tem de estar bloqueado na primeira vez que a amostra ou o artigo promocional for entregue ou o detalhe do produto for criado de modo a que o produto esteja bloqueado para relatórios de chamadas. Se já tiver introduzido o artigo no Oracle CRM On Demand e bloqueado o produto, o processamento da chamada continua de forma correta. Para mais informações sobre o bloqueio de produtos, consulte [Produtos bloqueados \(na página 698\)](#).

**Antes de começar.** A pessoa que efetua este procedimento, normalmente um administrador de empresa ou um representante do serviço no exterior, requer o privilégio Chamadas: Ativar Detalhes de Chamada e o acesso aos registos Chamada da Conta, Chamada do Contacto e Chamada do Participante nos perfis de acesso.

### **Para adicionar vários contactos a uma chamada da conta**

- 1 Vá para a Página Principal Contas e selecione a conta que pretende.  
Para obter informações sobre como selecionar registos, consulte Procurar registos.
- 2 Nos Detalhes da conta, desloque-se para a secção Chamadas e abra o registo da chamada da conta no qual pretende adicionar um convidado.
- 3 Na página Detalhe da chamada da conta, clique em Adicionar na secção de informações relacionadas Contactos, e a partir da janela Pesquisar Contactos, selecione os contactos que estão a participar na chamada e, em seguida, clique em OK quando tiver terminado a seleção dos contactos.

**NOTA:** Se a secção Contactos não estiver visível na página Detalhes da chamada, clique na ligação Editar disposição no canto superior direito da página e adicione a secção Contactos à disposição da página. Se a secção não estiver disponível para adicionar à disposição da página, contacte o administrador da empresa.

- 4 Em Detalhe da chamada da conta ou em qualquer uma das páginas geradas Detalhe da chamada do participante, introduza todas as informações de produtos detalhados, amostras entregues, pedidos de amostra e artigos promocionais, tal como é mostrado nos seguintes tópicos:
    - [Ligar informações do produto detalhado a chamadas \(na página 608\)](#)
    - [Ligar informações de amostras entregues a chamadas \(na página 612\)](#)
    - [Ligar informações de artigos promocionais a chamadas \(na página 615\)](#)
    - [Ligar informações de pedidos de amostras a chamadas \(na página 617\)](#)
- NOTA:** Só é possível adicionar produtos que não estão bloqueados para o contacto principal da chamada para a página Detalhe do participante. Os produtos que estão bloqueados para o contacto principal não estão disponíveis para seleção na lista de produtos.
- 5 Quando tiver concluído, clique em Anterior para o Detalhe da chamada.  
As secção Contactos lista os contactos adicionados recentemente.
  - 6 Quando estiver pronto, clique em Submeter para submeter as informações de detalhe da chamada para processamento.  
Para obter mais informações, consulte [Submeter informações de detalhe da chamada para controlo do inventário](#).

### **Ligar informações do produto detalhado a chamadas**

Pode ligar informações do produto detalhado a chamadas através de uma das seguintes formas:

- Através da adição de informações do produto detalhado a uma chamada principal
- Através da adição de convidados à chamada principal e, em seguida, da adição de informações de produtos detalhados para cada registo de convidado individual

O utilizador adiciona convidados a uma chamada principal de forma a que as informações sobre produtos detalhados, amostras entregues, pedido de amostras e artigos promocionais possam ser controladas para cada indivíduo que participa na reunião.

Para obter informações sobre como associar informações detalhadas do produto com informações de Mensagens de produtos estruturados (SPM), consulte [Associar objetivos da chamada](#), [Objetivos da chamada seguinte](#) e [Resultados para produtos detalhados numa chamada de vendas \(na página 682\)](#).

Este procedimento descreve como ligar informações detalhadas do produto a um registo de chamada.

## Considerações ao escolher utilizar a secção de informações Produtos disponíveis para detalhe ou a secção de informações relacionadas com Produtos detalhados

Este tópico descreve as considerações ao utilizar a secção Produtos disponíveis para informações detalhadas ou a secção Informações de produtos detalhados para ligar as informações do produto detalhado a chamadas:

### ■ Secção de informações relacionadas com Produtos disponíveis para detalhe

A opção Produtos disponíveis para detalhe fornece uma lista de produtos que o representante de vendas pode explicar detalhadamente aos clientes. A lista baseia-se nos registos de atribuição do representante de vendas. Os administradores podem personalizar a secção Produtos disponíveis para detalhe para remover a lista de escolha Indicação, adicionar o registo Indicação do produto, adicionais novos campos e utilizar disposições de páginas personalizadas. Além disso, os administradores podem incluir os próprios campos personalizados com outras secções de informações relacionadas do Oracle CRM On Demand. Na versão 24 e em versões anteriores, a lista de escolha Indicação era um campo obrigatório juntamente com o campo Prioridade. Este requisito já não se aplica.

**NOTA:** Os objetos Plano de mensagens que suportam o Envio de mensagens do produto estruturado não podem ser ligados a Produtos disponíveis para detalhe.

### ■ Secção de informações relacionadas com Produtos detalhados

Se a empresa pretender documentar os objetivos da chamada, os objetivos da chamada seguinte e os resultados, utilize a secção de informações relacionadas com Produtos detalhados em vez de Produtos disponíveis para detalhe.

A opção Produtos detalhados forneceu historicamente um menu de seleção de todos os produtos do tipo Detalhe onde os representantes de vendas podem escolher que produtos incluir na sessão de detalhe. Fornece um filtro administrativo que permite ao representante de vendas apresentar apenas os produtos atribuídos ao representante de vendas. A secção de informações relacionadas com Produtos detalhados é totalmente personalizável porque os administradores podem adicionar novos campos conforme necessário. Os administradores podem adicionar o tipo de registo Indicação do produto a Produtos detalhados e substituir a lista de escolha Indicação opcional. A opção Produtos detalhados também suporta as informações e os tipos de registo Envio de mensagens do produto estruturado.

Para mais informações sobre a personalização do Oracle CRM On Demand, consulte Personalização da aplicação (consultar [Personalização de aplicação](#) na página 1288).

## Acerca de registos de Sincronização de campos de produtos em produtos detalhados, Itens do plano de mensagens, Relações do plano de mensagens e Resposta da mensagem

O campo Produto nos registos de informações relacionadas de Item do plano de mensagens, Relações de itens do plano de mensagens e Resposta da mensagem (registos relacionados de PCD) tem de estar associado a um produto disponível do registo principal Produtos detalhados. Quando associa um produto nos registos relacionados de PCD utilizando o seletor de pesquisa, o seletor lista apenas os produtos que estão disponíveis no registo principal Produtos detalhados. No entanto, depois de concluir a associação do campo Produto no registo Produtos detalhados aos registos relacionados de PCD, um utilizador pode alterar de forma subsequente o produto principal no registo Produtos detalhados. Assim, os registos dependentes relacionados de PCD gravados anteriormente que foram impostos com o mesmo produto, tal como no registo Produtos detalhados, estão fora da sincronização. Por este motivo, não atualize o campo Produto num registo Produtos detalhados depois de ter associado o produto aos registos relacionados de PCD.

## Acerca de regras de administração de processos para registos de atividade de bloqueio e registos de produtos detalhados de chamadas

Através da administração de processos do Oracle CRM On Demand, o administrador pode criar as seguintes regras de bloqueio de registos:

- Uma regra para bloquear um registo Atividade juntamente com os respetivos registos dependentes
- Uma regra para bloquear o registo Produto detalhado da chamada juntamente com os respetivos registos dependentes

Neste caso, quando submete um registo Atividade da chamada, o Oracle CRM On Demand sincroniza o estado do registo Produto detalhado da chamada e o estado do registo Atividade da chamada. Quando a Atividade da chamada é marcada como Submetida, o Oracle CRM On Demand também marca o registo Produtos detalhados como Submetido. Se a regra de bloqueio de Administração de processos para Atividade, em que o estado está definido como Submetido, bloquear os registos dependentes Atividade, recomenda-se que também utilize uma regra de bloqueio semelhante de Administração de processos para Produto detalhado da chamada quando o respetivo estado estiver definido como Submetido. Para mais informações sobre como configurar as regras de bloqueio de registos para o Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition, consulte *Configuration Guide for Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition*.

### **Consideração Importante para Operações da Secção de Informações Relacionadas de Produtos Detalhados**

Devido à natureza exclusiva da funcionalidade Produtos Detalhados, execute sempre operações relacionadas com os produtos detalhados a partir da secção de informações relacionadas Produtos Detalhados numa página Detalhe da Chamada. Pode executar operações de produtos detalhados a partir das seguintes localizações:

- (Recomendado) A secção de informações relacionadas Produtos Detalhados numa página Detalhe da Chamada, que suporta quatro operações: Novo, Editar, Edição Incorporada e Apagar. Todas as quatro operações geram um XML de Fila de Espera de Eventos de Integração (IEQ) que inclui o registo Atividade principal.
- (Não recomendado) A página Detalhes dos Produtos Disponíveis Detalhados, apresentada ao clicar em Nome do Produto na secção de informações relacionadas Produtos Detalhados, suporta três operações: Editar, Edição Incorporada e Apagar. Todas as três operações geram um XML de IEQ que não inclui o registo Atividade principal. Se executar essas operações a partir da página Detalhes dos Produtos Disponíveis Detalhados, as ações do fluxo de trabalho que configurou utilizando estas operações ou outras ações que dependem do XML de IEQ gerado podem não ter o comportamento esperado.

#### **Para ligar informações detalhadas do produto a um registo de chamada**

- 1 Na página Detalhes da chamada ou Detalhes do participante, desloque-se para a secção Produtos disponíveis para detalhe ou para a secção Produtos detalhados e proceda de uma das seguintes formas:

**NOTA:** Se a secção pretendida não estiver visível na página, clique na ligação Editar disposição no canto superior direito da página e adicione a secção à disposição da página. Se a secção não estiver disponível para adicionar à disposição da página, contacte o administrador da empresa.

- Na secção Produtos disponíveis para detalhe, introduza as informações necessárias nos campos Indicação, Prioridade (opcional) e Questões (opcional).

Só estão visíveis na lista de produtos disponíveis os produtos do tipo de categoria Produtos detalhados que não estejam bloqueados para um contacto principal, que tenham sido atribuídos ao representante de vendas e que estejam ativos na data atual, para associar ao registo de chamada.

Para obter informações sobre os campos, consulte a tabela no fim deste tópico.

- Na secção Produtos detalhados, clique em Novo e introduza as informações necessárias na página Editar produto detalhado.

Para obter informações sobre os campos, consulte a tabela no fim deste tópico.

**NOTA:** Se o administrador da empresa tiver definido a definição Ativar filtragem da seleção de produtos através da atribuição do representante de vendas, só aparecem os produtos atribuídos aos representante de vendas no Seletor de produtos. Para mais informações, consulte Configurar filtragem da lista de escolha com base nos registos de atribuição de um representante de vendas (consultar [Configurar filtragem da lista de escolha com base em registos de atribuição de um representante de vendas na página 2033](#)).

**NOTA:** Os campos de Produto detalhado são copiados para o novo registo quando cria um novo registo de chamada a partir de um modelo de chamada inteligente.

Para aceder à página Detalhes do convidado, vá para a secção Convidados na página Detalhes da chamada e abra o registo de convidado pretendido.

- 2 Grave o registo.
- 3 Repita os passos 1-2 para adicionar mais artigos de linha do produto detalhado ao registo de chamada.
- 4 Quando estiver pronto, clique em Submeter para submeter as informações de detalhe da chamada para processamento.

Para obter informações, consulte [Submeter informações de detalhe da chamada para controlo do inventário](#).

Campo	Descrição
<b>Informações chave do produto detalhado</b>	
Categoria do produto	<p>(Só de visualização) A categoria do produto que o administrador da empresa define. Por exemplo, pode ser uma das seguintes:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Amostras entregues</li> <li>■ Item promocional entregue</li> <li>■ Produtos detalhados</li> </ul>
Produto	<p>(Obrigatório) O nome do produto (por exemplo, um dispositivo médico), discutido ou demonstrado ao cliente. Seleccione o item utilizando o seletor de pesquisa. Para obter informações sobre a configuração de produtos, consulte <a href="#">Configurar produtos da empresa (na página 2005)</a> e <a href="#">Campos de produto (na página 632)</a>.</p> <p>Só os produtos do tipo de categoria Amostras entregues, Artigo promocional entregue, Produtos detalhados ou Pedido de amostras que cumprem as seguintes condições é que podem estar ligados a um registo de chamada:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Os produtos não estão bloqueados para um contacto principal.</li> <li>■ Os produtos foram atribuídos ao representante de vendas e o administrador da empresa definiu a definição Ativar filtragem de seleção de produtos através da atribuição do representante de vendas. Para mais informações, consulte <a href="#">Configurar filtragem da lista de escolha com base nos registos de atribuição de um representante de vendas (consultar Configurar filtragem da lista de escolha com base em registos de atribuição de um representante de vendas na página 2033)</a>.</li> <li>■ Os produtos estão ativos na data da chamada atual.</li> </ul>
Priority	Campo opcional para utilização do cliente.
Indicação	<p>A condição a que o produto se destina. Alguns exemplos são: Alergia, Asma, Arritmia, Insuficiência cardíaca, etc. Utilize a lista pendente para seleccionar uma indicação.</p> <p>Antes da versão 23, o campo Indicação era um campo obrigatório por predefinição. No entanto, para a versão atual, este campo já não é obrigatório. No entanto, se a empresa tiver personalizado a disposição da página para a categoria de Produto detalhado na Versão 23, o campo de lista de escolha Indicação permanece um campo obrigatório para essas disposições personalizadas. Para alterar este campo para Não obrigatório, o administrador da empresa tem de desmarcar a caixa de verificação Obrigatório no campo que foi configurado na disposição da página personalizada para os detalhes do produto. Para obter mais informações sobre a configuração de campos, consulte <a href="#">Criar e editar campos (na página 1311)</a>.</p>

Campo	Descrição
Questões	Este campo é um campo opcional para utilização do cliente. Alguns exemplos incluem: Efeitos secundários, Eficácia, Custo vs. Genéricos, Preço, etc. Utilize a lista pendente para selecionar uma questão.
<p><b>NOTA:</b> Os seguintes campos não estão disponíveis por predefinição. No entanto, o administrador da empresa pode adicioná-los à disposição da página Detalhe do produto. Para obter mais informações, consulte Personalizar disposições de páginas estáticas (consultar <a href="#">Customizing Static Page Layouts</a> na página 1363).</p>	
Produto detalhado	Este valor é definido com o mesmo valor do campo Produto. A alteração deste valor utilizando o seletor de pesquisa altera o campo Produto para o mesmo valor.
Item do plano de mensagens principal	O item do plano de mensagens que foi concebido como mensagem principal do produto detalhado.
Relações do plano de mensagens principal	O registo de relações de itens do plano de mensagens que foi concebido como principal do produto detalhado.
Resposta da mensagem principal	A resposta da mensagem que foi concebida como principal para o produto detalhado.
Tipo	A categoria Produto detalhado. Utilize a lista de escolha para escolher o tipo.  Os valores predefinidos para Tipo são Resposta de mensagem, Resultado, Objetivo da chamada e Objetivo da chamada seguinte. No entanto, o administrador da empresa também pode adicionar tipos adicionais, se necessário. Selecionar um tipo pode resultar numa disposição de página diferente da disposição da página predefinida para o tipo de registo Produtos detalhados se o administrador tiver configurado as disposições de páginas dinâmicas para este tipo de registo. Por exemplo, se selecionar Objetivo da chamada, pode resultar numa disposição da página Objetivo da chamada, caso seja configurado pelo administrador. Para obter mais informações sobre como configurar disposições de páginas dinâmicas para este tipo de registo, consulte Especificar disposições de páginas dinâmicas (consultar <a href="#">Especificação de disposições de páginas dinâmicas</a> na página 1414) e consulte também os tópicos sobre as disposições de páginas em <i>Configuration Guide for Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition</i> .
Indicação do produto	Uma combinação de um sintoma ou doença e o fármaco ou produto específico que alivia o sintoma ou doença que é normalmente detalhado pelos representantes de vendas farmacêuticos durante uma chamada com um profissional de saúde. Para mais informações, consulte Indicações de produtos (consultar <a href="#">Indicações do Produto</a> na página 687).
Notas de detalhe	Informações adicionais sobre o produto detalhado. Este campo tem um limite de 250 caracteres.

### Ligar informações de amostras entregues a chamadas

Pode ligar informações de amostras entregues a chamadas através de uma das seguintes formas:

- Através da adição de informações de amostras entregues a uma chamada principal
- Através da adição de convidados à chamada principal e, em seguida, da adição de informações de amostras entregues para cada registo de convidado individual

O utilizador adiciona convidados a uma chamada principal de forma a que as informações sobre produtos detalhados, amostras entregues, pedido de amostras e artigos promocionais possam ser controladas para cada indivíduo que participa na reunião.

O procedimento seguinte descreve como ligar informações de amostras entregues a um registo de chamada.

**Antes de começar.** Para entregar amostras durante uma chamada de vendas, a função de utilizador tem de incluir o privilégio Ativar operações de amostras básicas.

### **Para ligar informações de amostras entregues a um registo de chamada**

- 1 Na página Detalhes da chamada ou Detalhes do participante, desloque-se para a secção Amostras disponíveis para entrega ou para a secção Amostras entregues e proceda de uma das seguintes formas:

**NOTA:** Se a secção pretendida não estiver visível na página, clique na ligação Editar disposição no canto superior direito da página e adicione a secção à disposição da página. Se a secção não estiver disponível para adicionar à disposição da página, contacte o administrador da empresa.

- Na secção Amostras disponíveis para entrega, introduza as informações necessárias no campo Quantidade.  
Só estão visíveis na lista de amostras disponíveis os produtos do tipo de categoria Amostras entregues que não estejam bloqueados para um contacto principal e que tenham sido atribuídos e estejam presentes no inventário do representante de vendas, para associar ao registo de chamada.
- Na secção Amostras entregues, clique em Novo e introduza as informações necessárias na página de edição Amostras entregues.

**NOTA:** Se o administrador da empresa tiver definido a definição Ativar filtragem da seleção de produtos através da atribuição do representante de vendas, só aparecem os produtos atribuídos aos representante de vendas no Seletor de produtos. Para mais informações, consulte Configurar filtragem da lista de escolha com base nos registos de atribuição de um representante de vendas (consultar [Configurar filtragem da lista de escolha com base em registos de atribuição de um representante de vendas na página 2033](#)).

**NOTA:** Os campos de amostras entregues são copiados para o novo registo quando cria um novo registo de chamada a partir de um modelo de chamada inteligente *exceto* para o número (n.º) de Lote.

Para aceder à página Detalhes do convidado, vá para a secção Convidados na página Detalhes da chamada e abra o registo de convidado pretendido.

A tabela seguinte descreve alguns dos campos.

Campo	Descrição
<b>Informações chave da amostra entregue</b>	
Categoria do produto	(Só de visualização) A categoria do produto que o administrador do produto definiu na empresa. Por exemplo, pode ser uma das seguintes: <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Amostras entregues</li> <li>■ Item promocional entregue</li> <li>■ Produtos detalhados</li> </ul>
Produto	(Obrigatório) O nome da amostra do produto (por exemplo, um novo fármaco no mercado), entregue ao contacto. Selecione o item utilizando o seletor de pesquisa. Para

Campo	Descrição
	<p>obter informações sobre a configuração de produtos, consulte <a href="#">Configurar produtos da empresa (na página 2005)</a> e <a href="#">Campos de produto (na página 632)</a>.</p> <p>Só os produtos do tipo de categoria Amostras entregues, Artigo promocional entregue, Produtos detalhados ou Pedido de amostras que cumprem as seguintes condições é que podem estar ligados a um registo de chamada:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Os produtos não estão bloqueados para um contacto principal.</li> <li>■ Os produtos foram atribuídos ao representante de vendas e o administrador da empresa definiu a definição Ativar filtragem de seleção de produtos através da atribuição do representante de vendas. Para mais informações, consulte <a href="#">Configurar filtragem da lista de escolha com base nos registos de atribuição de um representante de vendas (consultar Configurar filtragem da lista de escolha com base em registos de atribuição de um representante de vendas na página 2033)</a>.</li> <li>■ Os produtos estão ativos na data da chamada atual.</li> </ul>
N.º de lote	<p>O número do lote para o produto de amostras selecionado.</p> <p><b>NOTA:</b> Este campo só é relevante se utilizar números de lotes para controlar amostras no inventário. Quando adiciona ou atualiza um registo de entrega de amostras, apenas os lotes de amostras com a caixa de verificação Inventário por lote selecionada podem ser introduzidos neste campo. Para obter mais informações, consulte <a href="#">Lotes de amostras (na página 642)</a> e <a href="#">Campos de lote de amostras (consultar Campos de lotes de amostras na página 644)</a>.</p>
Quantidade	<p>O número de itens de amostras entregues ao contacto. A quantidade tem de ser um número de 1 a 9998. Uma mensagem de aviso será apresentada se executar um dos seguintes procedimentos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Introduzir um valor que excede o valor no campo Máx. por chamada.</li> <li>■ Introduzir um valor que excede ou está dentro de 10% da quantidade máxima do produto permitida para entrega para um contacto dentro do período de atribuição.</li> </ul>
Máx. Por Chamada	(Só de visualização) A quantidade máxima de produto permitida para entrega numa chamada.
Máx. Por Atribuição	(Só de visualização) A quantidade máxima do produto permitida para entrega dentro do período de atribuição.
Soma calculada da atribuição de quantidade	(Só de visualização) A quantidade total de produto entregue, até ao momento, durante o período de atribuição.

#### 1 Grave o registo.

Desde que todas as condições seguintes sejam verdadeiras quando clicar em Gravar, o Oracle CRM On Demand gera uma transação de Desembolso com um artigo de linha para cada amostra entregue para a chamada e submete a transação de desembolso para atualizar o inventário de amostras. Se a transação de desembolso for efetuada com êxito, o Oracle CRM On Demand altera o estado da chamada para Submetido.

- Todas as amostras existem no inventário de amostras para o período indicado pela data e pela hora da chamada.
- O período em que as amostras são registadas é um período não-reconciliado. É apresentada uma mensagem de erro se for um período reconciliado.

- É especificado um número de lote válido para amostras entregues que são controladas por números de lote.
  - O valor da quantidade que introduzir não é maior do que a quantidade máxima permitida para entrega para uma chamada.
  - A quantidade máxima que é permitida entregar durante o período de atribuição não é excedido quando introduzir o valor da quantidade.
- 2 Repita os passos 1-2 para adicionar mais artigos de linha da amostra entregue ao registo de chamada.
  - 3 Quando estiver pronto, clique em Submeter para submeter as informações de detalhe da chamada para processamento.
- Para obter informações, consulte [Submeter informações de detalhe da chamada para controlo do inventário](#).

### Ligar informações de artigos promocionais a chamadas

Pode ligar informações de artigos promocionais a chamadas através de uma das seguintes formas:

- Através da adição de informações de artigos promocionais a uma chamada principal
  - Através da adição de convidados a uma chamada principal e, em seguida, da adição de informações de artigos promocionais para cada registo de convidado individual
- O utilizador adiciona convidados a uma chamada principal de forma a que as informações sobre produtos detalhados, amostras entregues, pedido de amostras e artigos promocionais possam ser controladas para cada indivíduo que participa na reunião.

O procedimento seguinte descreve como ligar artigos promocionais, itens educativos ou outros itens de marketing a um registo de chamada.

**Antes de começar.** Para entregar artigos promocionais durante uma chamada de vendas, a função de utilizador tem de incluir o privilégio Ativar operações de amostras básicas.

### Para ligar artigos promocionais, itens educativos ou outros itens de marketing a um registo de chamada

- 1 Na página Detalhes da chamada ou Detalhes do participante, desloque-se para a secção Artigos promocionais disponíveis para entrega ou para a secção Artigos promocionais e proceda de uma das seguintes formas:

**NOTA:** Se a secção pretendida não estiver visível na página, clique na ligação Editar disposição no canto superior direito da página e adicione a secção à disposição da página. Se a secção não estiver disponível para adicionar à disposição da página, contacte o administrador da empresa.

- Na secção Artigos promocionais disponíveis para entrega, introduza as informações necessárias no campo Quantidade.  
Só estão visíveis na lista de artigos promocionais disponíveis os produtos do tipo de categoria Artigo promocional entregue que não estejam bloqueados para um contacto principal e que tenham sido atribuídos e estejam presentes no inventário do representante de vendas, para associar ao registo de chamada.
- Na secção Artigos promocionais, clique em Novo e introduza as informações necessárias na página Editar artigos promocionais entregues.

**NOTA:** Se o administrador da empresa tiver definido a definição Ativar filtragem da seleção de produtos através da atribuição do representante de vendas, só aparecem os produtos atribuídos aos representante de vendas no Seletor de produtos. Para mais informações, consulte [Configurar filtragem da lista de escolha com base nos registos de atribuição de um representante de vendas \(consultar Configurar filtragem da lista de escolha com base em registos de atribuição de um representante de vendas na página 2033\)](#).

Para obter informações sobre os campos de artigo promocional, consulte a tabela de descrições de campos no final deste procedimento.

Para aceder à página Detalhes do convidado, vá para a secção Convidados na página Detalhes da chamada e abra o registo de convidado pretendido.

**NOTA:** Os campos do Artigo promocional são copiados para o novo registo quando cria um novo registo de chamada a partir de um modelo de chamada inteligente.

## 2 Grave o registo.

Desde que todas as condições seguintes sejam verdadeiras quando clicar em Gravar, o Oracle CRM On Demand gera uma transação de desembolso com um artigo de linha para cada artigo promocional de amostras entregue para a chamada e submete a transação de desembolso para atualizar o inventário de amostras. Se a transação de desembolso for efetuada com êxito, o Oracle CRM On Demand altera o estado da chamada para Submetido.

- Todos os artigos promocionais de amostras existem no inventário de amostras para o período indicado pela data e pela hora da chamada.
- O período em que os artigos promocionais de amostras são registados é um período não-reconciliado. É apresentada uma mensagem de erro se for um período reconciliado.
- É especificado um número de lote válido para os artigos promocionais de amostras entregues que são controlados por números de lote.
- O valor da quantidade que introduzir não é maior do que a quantidade máxima permitida para entrega para uma chamada.
- A quantidade máxima que o utilizador tem permissão para entregar durante o período de atribuição não é excedido quando introduzir o valor da quantidade.

## 3 Repita os passos 1-2 para adicionar mais artigos de linha do artigo promocional ao registo de chamada.

## 4 Quando estiver pronto, clique em Submeter para submeter as informações de detalhe da chamada para processamento.

Para obter informações, consulte [Submeter informações de detalhe da chamada para controlo do inventário](#).

Campo	Descrição
<b>Informações chave dos itens promocionais entregues</b>	
Produto	<p>(Obrigatório) O nome do artigo promocional (por exemplo, uma caneta ou bola de golfe) ou item educativo (por exemplo, uma documentação técnica ou um manual), entregue ao contacto. Selecione o item utilizando o seletor de pesquisa. Para obter informações sobre a configuração de produtos, consulte <a href="#">Configurar produtos da empresa (na página 2005)</a> e <a href="#">Campos de produto (na página 632)</a>.</p> <p>Só os produtos do tipo de categoria Amostras entregues, Artigo promocional entregue, Produtos detalhados ou Pedido de amostras que cumprem as seguintes condições é que podem estar ligados a um registo de chamada:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Os produtos não estão bloqueados para um contacto principal.</li> <li>■ Os produtos foram atribuídos ao representante de vendas e o administrador da empresa definiu a definição Ativar filtragem de seleção de produtos através da atribuição do representante de vendas. Para mais informações, consulte <a href="#">Configurar filtragem da lista de escolha com base nos registos de atribuição de um representante de vendas</a> (consultar <a href="#">Configurar filtragem da lista de escolha com base em registos de atribuição de um representante de vendas</a> na página 2033).</li> <li>■ Os produtos estão ativos na data da chamada atual.</li> </ul>

Campo	Descrição
	<b>NOTA:</b> Após a Versão 22, o seletor de pesquisa para o campo Produto pesquisa produtos em vez de atribuições como nas versões anteriores.
Categoria do produto	(Só de visualização) A categoria do produto que o administrador da empresa define. Por exemplo, pode ser uma das seguintes: <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Amostras entregues</li> <li>■ Item promocional entregue</li> <li>■ Produtos detalhados</li> </ul>
Data da chamada	(Só de visualização) A data da chamada do cliente.
Quantidade	O número de itens promocionais ou educativos entregues ao contacto. A quantidade tem de ser um número de 1 a 9998. Uma mensagem de aviso é apresentada se executar um dos seguintes procedimentos: <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Introduzir um valor que excede o valor no campo Máx. por chamada.</li> <li>■ Introduzir um valor que excede ou está dentro de 10% da quantidade máxima do produto que o utilizador tem permissão para entrega para um contacto dentro do período de atribuição.</li> </ul>
Máx. Por Atribuição	(Só de visualização) A quantidade máxima de artigos promocionais permitida para entrega durante o período de atribuição.
Máx. Por Chamada	(Só de visualização) A quantidade máxima de artigos promocionais permitida para entrega numa chamada.
Soma calculada da atribuição de quantidade	(Só de visualização) A quantidade total de artigos promocionais entregues, até ao momento, durante o período de atribuição.

### Ligar informações de pedidos de amostras a chamadas

Pode ligar informações de pedidos de amostras a chamadas através de uma das seguintes formas:

- Através da adição de informações de pedidos de amostras a uma chamada principal
- Através da adição de convidados a uma chamada principal e, em seguida, da adição de informações de pedidos de amostras para cada registo de convidado individual

O utilizador adiciona convidados a uma chamada principal de forma a que as informações sobre produtos detalhados, amostras entregues, pedido de amostras e artigos promocionais possam ser controladas para cada indivíduo que participa na reunião.

**NOTA:** Também pode utilizar as páginas Encomenda para criar e atualizar os itens da encomenda para produtos. Se personalizar a página Detalhes da encomenda adicionando um novo campo, o novo campo também estará disponível na página Pedido de amostras. Para obter mais informações sobre os itens de encomenda, consulte [Criar um item de encomenda para produtos](#) (consultar [Criar um item da encomenda para produtos](#) na página 694).

O procedimento seguinte descreve como ligar informações de pedidos de amostras a um registo de chamada.

**NOTA:** Em versões do Oracle CRM On Demand anteriores à versão 22, era possível inserir um registo de item do pedido de amostra sem utilizar um registo de pedido de amostra principal associado ao utilizar os serviços Internet ou a função de importação. No entanto, a partir da versão 22, quando insere registos de itens do pedido

de amostra através da utilização dos serviços Internet ou da função de importação, tem de fornecer o ID do pedido de amostra do pedido de amostra principal para fornecer o contexto do item do pedido de amostra. A partir da interface de utilizador do Oracle CRM On Demand, pode criar um item do pedido de amostra apenas a partir de um pedido de amostra principal no contexto de uma chamada. Além disso, as regras de bloqueio de produtos não são seguidas quando os itens do pedido de amostra são inseridos ou atualizados através da utilização dos serviços Internet ou da função de importação.

**NOTA:** O processamento de produtos bloqueados não é suportado pelos itens do pedido de amostra quando os fluxos de trabalho são utilizados em Oracle CRM On Demand. Para obter mais informações, consulte [Acerca de fluxos de trabalho de itens do pedido de amostra e regras de produtos bloqueados \(na página 701\)](#).

**Antes de começar.** Para pedir amostras durante uma chamada de vendas, a função de utilizador tem de incluir o privilégio Ativar operações de amostras básicas.

### **Para ligar informações de pedidos de amostras a um registo de chamada**

- 1 Na página Detalhes da chamada ou Detalhes do convidado, clique em Novo na secção Pedido de amostras. Para aceder à página Detalhes do convidado, vá para a secção Convidados na página Detalhes da chamada e abra o registo de convidado pretendido.

**NOTA:** Se a secção pretendida não estiver visível na página, clique na ligação Editar disposição no canto superior direito da página e adicione a secção à disposição da página. Se a secção não estiver disponível para adicionar à disposição da página, contacte o administrador da empresa.

- 2 Na página Editar pedido de amostras, introduza as informações necessárias para o pedido de amostras. Para obter informações sobre os campos do pedido de amostras, consulte [Campos do pedido de amostras \(na página 659\)](#).
- 3 Grave o registo do Pedido de amostras.
- 4 Na página Detalhes do pedido de amostras, vá à secção Itens do pedido de amostras.

**NOTA:** Se a secção pretendida não estiver visível na página, clique na ligação Editar disposição no canto superior direito da página e adicione a secção à disposição da página. Se a secção não estiver disponível para adicionar à disposição da página, contacte o administrador da empresa.

- 5 Na secção Item do pedido de amostras:

- a Clique em Novo para adicionar um item do pedido de amostras para cada amostra de produtos pedida.

**NOTA:** Se o administrador da empresa tiver definido a definição Ativar filtragem da seleção de produtos através da atribuição do representante de vendas, só aparecem os produtos atribuídos aos representante de vendas no Seletor de produtos. Para mais informações, consulte [Configurar filtragem da lista de escolha com base nos registos de atribuição de um representante de vendas \(consultar Configurar filtragem da lista de escolha com base em registos de atribuição de um representante de vendas na página 2033\)](#).

- b Na página Editar item do pedido de amostras, introduza as informações necessárias sobre o item do pedido de amostras.

A tabela no final deste procedimento fornece informações adicionais referentes a alguns campos para um item do pedido de amostras.

- c Grave o registo do item do pedido de amostras.
- d Adicione os itens do pedido de amostras adicionais, conforme necessário.

- 6 Repita os passos 1-5 para adicionar mais artigos de linha de pedido de amostras ao registo de chamada.

- 7 Quando estiver pronto, clique em Submeter para submeter as informações de detalhe da chamada para processamento.

Para obter mais informações, consulte [Submeter informações de detalhe da chamada para controlo do inventário](#).

Campo	Descrição
Número do Item da Encomenda	(Obrigatório) Um campo numérico que represente um item da encomenda.
Quantidade	<p>(Obrigatório) O número de amostras pedidas. Este deve ser um número inteiro positivo diferente de zero. Oracle CRM On Demand apresenta uma mensagem de aviso se introduzir uma das opções seguintes:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Um valor que excede o valor no campo Quantidade Máxima no registo Atribuição.</li> <li>■ Um valor que excede ou que está dentro de 10% do campo Quantidade Máxima por Cliente no registo Atribuição.</li> </ul>
Produto	<p>(Obrigatório) O nome do produto. Selecione a caixa de verificação junto a cada produto que pretende pedir. Para obter informações sobre a configuração de produtos, consulte <a href="#">Configurar produtos da empresa (na página 2005)</a> e <a href="#">Campos de produto (na página 632)</a>.</p> <p>Só os produtos do tipo de categoria Amostras entregues, Artigo promocional entregue, Produtos detalhados ou Pedido de amostras que cumprem as seguintes condições é que podem estar ligados a um registo de chamada:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Os produtos não estão bloqueados para um contacto principal.</li> <li>■ Os produtos foram atribuídos ao representante de vendas e o administrador da empresa definiu a definição Ativar filtragem de seleção de produtos através da atribuição do representante de vendas. Para mais informações, consulte <a href="#">Configurar filtragem da lista de escolha com base nos registos de atribuição de um representante de vendas (consultar Configurar filtragem da lista de escolha com base em registos de atribuição de um representante de vendas na página 2033)</a>.</li> <li>■ Os produtos estão ativos na data da chamada atual.</li> </ul>
Ordem	(Obrigatório) Este campo especifica a encomenda principal para o pedido de amostras. Por predefinição, este campo é só de leitura, mas pode ser personalizado como não só de leitura. Para obter informações sobre a personalização, consulte <i>Configuration Guide for Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition</i> .
<b>Informações adicionais</b>	

Campo	Descrição
Estado	<p>(Obrigatório) O valor predefinido para este campo é Pendente. Quando submete uma encomenda de pedidos de amostras para produtos, o valor neste campo é alterado para Submetido. Os possíveis valores para este campo são:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Novo</li> <li>■ Aberto</li> <li>■ Reservado</li> <li>■ Em trânsito</li> <li>■ Recebido parcialmente</li> <li>■ Parcialmente expedido</li> <li>■ Pendente</li> <li>■ Expedido</li> <li>■ Faturado</li> <li>■ Pago</li> <li>■ Instalado</li> <li>■ Fechado</li> <li>■ Cancelado</li> <li>■ Espera</li> <li>■ Perigo</li> <li>■ Real</li> <li>■ Aprovado</li> <li>■ Projetado</li> <li>■ Rejeitado</li> <li>■ A aguardar aprovação</li> <li>■ Concluído</li> <li>■ Submetido</li> <li>■ -</li> <li>■ Recolhido</li> <li>■ Falha de crédito</li> <li>■ Verificação do evento</li> <li>■ Falha</li> <li>■ Em espera</li> <li>■ Em curso</li> <li>■ Processado</li> <li>■ Recebido</li> <li>■ Assinado</li> <li>■ Anulado</li> </ul>

#### **Guardar informações de detalhe da chamada como um modelo**

O procedimento seguinte descreve como gravar informações de detalhe da chamada como um modelo.

#### ***Para gravar as informações de detalhe da chamada como um modelo***

- Na página Detalhe da chamada, clique no botão apropriado.
  - **Gravar como chamada inteligente privada.** Restringe o modelo apenas à utilização pessoal.

- **Gravar como chamada inteligente pública.** Adiciona o modelo à lista para utilização de terceiros.

**NOTA:** Sempre que clica no botão, o registo é gravado como uma chamada inteligente separada. O Oracle CRM On Demand permanece aberto nesta página.

### Submeter informações de detalhe da chamada para controlo do inventário

O procedimento seguinte descreve como enviar informações de detalhe da chamada para controlo do inventário.

**NOTA:** Se o registo da chamada não contiver uma licença do estado do contacto válida ou um registo da assinatura associado e as verificações da validação para estes condições tiverem sido configuradas pelo administrador na página Preferências Relacionadas com Ciências Vivas, Oracle CRM On Demand apresentará uma mensagem de erro e impedirá a submissão da chamada. Para obter informações sobre as preferências relevantes, consulte as informações em [Ativar Validação da Licença do Estado do Contacto](#) e [Ativar Validação da Assinatura em Definir Preferências Relacionadas com Ciências Vivas \(na página 2031\)](#).

### Acerca de como submeter a chamada do participante e as chamadas da conta

Nas versões do Oracle CRM On Demand antes da Versão 24, se submetesse as informações da chamada do participante, o Oracle CRM On Demand não permitia que o utilizador submetesse informações relacionadas da chamada da conta e a chamada da conta permanecia num estado ambíguo independentemente da chamada da conta conter artigos de inventário e uma assinatura válida. No entanto, na Versão 24, a funcionalidade de submissão da chamada da conta foi melhorada da seguinte forma:

- É possível submeter uma chamada da conta independentemente do estado de qualquer chamada do participante associada.
- Mesmo se uma chamada da conta já estiver marcada como Submetida, clicando em Submeter na página Detalhe da chamada não origina um erro e o Oracle CRM On Demand continua a verificar as chamadas dependentes do participante e submete-as se ainda não tiverem sido submetidas.
- Se uma chamada da conta não estiver marcada como Submetida, clicando em Submeter na página Detalhe da chamada submete essa chamada da conta e todas as chamadas associadas do participante que não estejam no estado Submetida sem gerar um erro.
- Se a chamada da conta e todas as chamadas do participante estiverem marcadas como Submetida, e se clicar em Submeter na página Detalhe da chamada, o Oracle CRM On Demand não gera um erro mas não continua o processamento de chamadas de modo a que não sejam criados registos duplicados.

### Para enviar as informações de Detalhe da chamada para controlo do inventário

- Quando todas as informações tiverem sido introduzidas e gravadas na página Detalhes da chamada, clique em Submeter para submeter as informações de detalhe da chamada para processamento.

Quando clica em Submeter, é criada uma transação de desembolso registando as amostras ou os artigos promocionais que foram entregues e ocorre o seguinte:

- O estado da chamada da conta é alterado para Submetido.
- O inventário de amostras do representante de vendas é reduzido de acordo com os artigos promocionais e as amostras entregues na chamada.

**NOTA:** As encomendas de pedidos de amostras não afetam o inventário de amostras.

- As encomendas de pedidos de amostras são submetidas.
- A chamada da conta é fechada.
- O utilizador só pode ver os detalhes da chamada da conta.

### Acerca das assinaturas eletrónicas

O Oracle CRM On Demand pode armazenar os dados da assinatura de forma segura, em formato de imagem, para as amostras entregues. As imagens da assinatura são armazenadas no Oracle CRM On Demand através

da utilização de formatos de imagem padrão. A imagem da assinatura é uma série de cadeias ou coordenadas x- e y-, que podem ser armazenadas na base de dados do Oracle CRM On Demand.

Se o seu administrador selecionar a caixa de seleção Permitir Validação da Assinatura na página Preferências Relacionadas com Ciências da Vida, cada atividade de chamada registada para amostras que são entregues durante uma chamada de vendas deve ter uma imagem de assinatura associada. A obtenção de uma assinatura eletrónica para a pessoa (ou empresa) que recebe as amostras é da responsabilidade do representante de vendas que está a entregar as amostras. A assinatura pode ser capturada em papel ou através de uma aplicação externa (como, um dispositivo portátil) e, em seguida, enviada para o Oracle CRM On Demand através da interface de serviços Web a partir de um cliente não interativo, como um iPad ou um dispositivo móvel. O representante de vendas tem de capturar a assinatura quando as amostras são entregues. O representante de vendas não pode submeter o registo da chamada no Oracle CRM On Demand até que um registo de assinatura seja associado à chamada.

Os administradores e utilizadores autorizados podem visualizar as imagens de assinatura associadas a registos de chamadas no Oracle CRM On Demand, mas não podem criar, atualizar ou apagar os registos das assinaturas. Os administradores de amostras têm de verificar regularmente as imagens de assinatura para garantir que as assinaturas recolhidas de cada contacto para diferentes chamadas são consistentes. Para obter mais informações sobre as definições da função de utilizador e do perfil de acesso necessárias para verificar as assinaturas eletrónicas, consulte [Verificar Assinaturas Eletrónicas \(na página 622\)](#).

### **Verificar assinaturas eletrónicas**

Utilize o procedimento seguinte para verificar a assinatura associada a uma atividade de chamada para amostras que são entregues. Este procedimento assume que a sua função de utilizador e perfis de acesso são configurados para lhe permitir visualizar os registos da assinatura anexados a chamadas. A seguinte configuração é necessária para visualizar registos da assinatura:

- O privilégio Ativar Operações de Amostras Básicas deve estar ativado na função de utilizador.
- Nas definições de acesso do tipo de registo na sua função de utilizador devem ser selecionadas as caixas de seleção Tem Acesso e Posso Ler Todos os Registos para o tipo de registo da Assinatura.
- A secção de informações relacionadas com a Assinatura deve estar presente na disposição da página Detalhe da Visita ao Contacto para a sua função de utilizador.
- No seu perfil de acesso predefinido, nas definições das informações relacionadas para o tipo de registo Atividade, o nível de acesso do tipo de registo Assinatura deve ser definido para um valor que lhe permita ler os registos da assinatura.

Geralmente apenas os administradores têm acesso a registos de assinatura. Para mais informações sobre assinaturas, consulte [Acerca de assinaturas eletrónicas](#) (consultar [Acerca das assinaturas eletrónicas](#) na página 621).

**NOTA:** Se a sua função de utilizador e os perfis de acesso são configurados para lhe permitir visualizar os registos da assinatura anexados a chamadas, pode visualizar o registo da assinatura, mas não pode criar, atualizar ou apagar registos da assinatura ou as imagens da assinatura nesses registos. Além disso, se um ficheiro for anexado a um registo da assinatura, pode visualizar o ficheiro anexado, substituí-lo por um ficheiro diferente ou retirá-lo do registo.

### **Para verificar amostras de assinaturas**

- 1 Na Página principal de contactos, abra o contacto que pretende.
- 2 Na página Detalhe do Contacto, na secção Atividades Concluídas, defina o nível de detalhe no campo Assunto para abrir o registo da atividade de chamadas que pretende.
- 3 Na página Detalhes da Chamada, desloque-se para a secção Assinatura.  
A tabela seguinte descreve os campos apresentados na secção Assinatura na aplicação standard.

Campo	Descrição
Campo do Título	Se clicar na ligação Visualizar neste campo, abre o registo da assinatura.
Data da Assinatura	A data da assinatura foi capturada.
Nome Próprio do Contacto	O nome próprio do destinatário das amostras.
Apelido do Contacto	O apelido do destinatário das amostras.
Nome do representante de vendas	O nome do representante de vendas que entregou as amostras.
Apelido do representante de vendas	O apelido do representante de vendas que entregou as amostras.

- 4 Clique na ligação Visualizar para o registo de assinatura que pretende visualizar.

**NOTA:** Não pode editar os detalhes de um registo de assinatura existente ou criar um novo registo de assinatura.

- 5 Na Página Detalhes da assinatura, também pode efetuar o seguinte:

- Visualizar a imagem da assinatura.
- Clique em Editar para abrir a página Edição de Assinatura e, em seguida, anexe um ficheiro ao registo da assinatura ou visualize ou retire um ficheiro anexado ao registo.

A tabela seguinte fornece informações referentes a alguns dos campos da página Detalhes da Assinatura na aplicação standard.

Campo	Descrição
Texto da Limitação de Responsabilidade	<p>O campo Texto de limitação de responsabilidade apresenta o texto de limitação de responsabilidade que está associado às amostras entregues. Não é possível editar, inserir ou eliminar qualquer parte do texto da limitação de responsabilidade.</p> <p>O texto da limitação de responsabilidade enviado para o Oracle CRM On Demand através da interface de serviços Web a partir de um cliente não interativo, como um iPad ou um dispositivo móvel. Este campo inclui o texto da limitação de responsabilidade completo na língua especificada para a limitação de responsabilidade e apresenta o texto exato visualizado por médicos quando subscrevem a receção de amostras. Para obter mais informações sobre as limitações de responsabilidade de amostras, consulte <a href="#">Limitações de responsabilidade de amostras (na página 645)</a>.</p>
Anexo	<p>Se este campo for apresentado na página, pode anexar um ficheiro ao registo da assinatura. O campo mostra inicialmente um ícone de clipe na página Edição do registo:</p> 

Campo	Descrição
	<p>Pode anexar um ficheiro ao registo da assinatura clicando no ícone de clipe na página Edição do registo e, em seguida, selecionando o ficheiro que pretende enviar.</p> <p>Depois do ficheiro ser enviado e o registo gravado, o campo Anexo na página Detalhes do registo mostra o nome e o tamanho do ficheiro em anexo. Na página Edição do registo, o campo também mostra o ícone de clipe e um ícone X que pode ser utilizado para remover o ficheiro. Para obter informações sobre como anexar ficheiros a registos utilizando o campo Anexo e as informações sobre as restrições nos tamanhos e tipos de ficheiros, consulte <a href="#">Anexar ficheiros a registos através de campos de anexo (na página 180)</a>.</p>

### Acerca da relação entre transações de amostras e inventário de amostras

A tabela seguinte mostra a relação entre as transações de amostras, os tipos de transação e o impacto no inventário de amostras para o representante de vendas.

**NOTA:** A Transferência de saída e o Ajustamento de inventário (as amostras perdidas e encontradas) são transações geradas pelo utilizador. O Oracle CRM On Demand gera os tipos de transação de Desembolso e de Transferência de entrada.

Registo de transação de amostras	Descrição	Tipo de transação	Impacto do inventário de amostras
Transação de desembolso	As transações em que o representante de vendas submete e entrega amostras. O Oracle CRM On Demand gera automaticamente transações de desembolso sempre que os representantes de vendas entregam amostras durante as chamadas de vendas. Para obter mais informações, consulte <a href="#">Visualizar transações de desembolso (na página 602)</a> .	Desembolso	As transações de amostras de tipo Desembolso são subtraídas do inventário de amostras de um representante de vendas.
Transação recebida	As transações em que o representante de vendas recebe amostras. Os utilizadores têm de confirmar a receção das amostras. Para obter mais informações, consulte <a href="#">Confirmar a receção do inventário de amostras (na página 588)</a> .	Transferência de entrada	As transações de amostras de tipo Transferência de entrada são adicionadas ao inventário de amostras de um representante de vendas.
Transação enviada	As transações em que o representante de vendas transfere amostras para outro utilizador ou envia amostras não utilizadas à sede da empresa. Para obter mais informações, consulte <a href="#">Criar</a>	Transferência de saída	As transações de amostras de tipo Transferência de saída são subtraídas do inventário de amostras do representante de vendas.

Registo de transação de amostras	Descrição	Tipo de transação	Impacto do inventário de amostras
	<a href="#">uma transferência de amostras (na página 598).</a>		
Transação de ajustamento	As transações criadas pelo representante de vendas para reconciliar as discrepâncias entre as contagens físicas de amostras e registos no Oracle CRM On Demand. Para obter mais informações, consulte <a href="#">Ajustar transações de amostras</a> (consultar <a href="#">Ajustar transações de amostra</a> na página 600).	Ajustamento de inventário	As Transações de amostras de tipo Ajustamento de inventário são adicionadas ou subtraídas do inventário de amostras de um representante de vendas, conforme necessário. Por exemplo:  As transações de amostras de tipo Ajustamento de inventário e com um motivo de ajustamento de Encontrado são adicionadas ao inventário de amostras de um representante de vendas. Neste caso, o valor no campo Quantidade para o item da transação é tratado como um número positivo.
Transação perdida	As transações criadas pelo representante de vendas para registar amostras que se perderam. As transações de amostras perdidas são submetidas como ajustamentos. Para obter mais informações, consulte <a href="#">Criar transações de amostras perdidas e encontradas</a> (consultar <a href="#">Criar transações de amostra perdidas e achadas</a> na página 601).	Ajustamento de inventário, com um motivo de Perdido	As transações de amostras de tipo Ajustamento de inventário e com um motivo de ajustamento de Perdido são subtraídas do inventário de amostras de um representante de vendas. Neste caso, o valor no campo Quantidade para o item da transação é tratado como um número negativo.

## Monitorizar atividades de amostras

O administrador de amostras é responsável pelo inventário de amostras da empresa e por garantir que o mesmo está em conformidade com as regras e os regulamentos.

**Antes de começar.** Para monitorizar as atividades da amostra, a função do utilizador tem de ter responsabilidades administrativas e incluir os seguintes privilégios:

- Privilégio Ativar operações de amostras básicas
- Privilégio Ativar ajustamento de amostras

Para monitorizar as atividades da amostra, clique na lista que pretende monitorizar na secção Lista de transações de amostras, na Página principal da transação de amostra. A tabela seguinte descreve o objetivo de cada lista.

Lista de Transações de Amostras	Filtros
Transações de Desembolso	Mostra todas as amostras que foram enviadas e entregues.

Lista de Transações de Amostras	Filtros
	A monitorização desta lista permite que o administrador de amostras reveja todas as amostras que foram entregues.
Transações Enviadas	Mostra todas as amostras que foram enviadas e transferidas. A monitorização desta lista permite que o administrador de amostras reveja todas as amostras devolvidas ou as expedições transferidas entre os utilizadores finais.
Transações Recebidas	Mostra todas as amostras que foram enviadas e recebidas. A monitorização desta lista permite que o administrador de amostras reveja as expedições recebidas entre os utilizadores finais.
Transações de Ajuste	Mostra todas as transações de ajustamento que foram enviadas. A monitorização desta lista permite que o administrador de amostras reveja todos os tipos de transação de ajustamento que foram enviados pelos utilizadores finais e administradores de amostras, para reconciliar discrepâncias entre as contagens físicas e os registos no Oracle CRM On Demand.
Transações Perdidas	Mostra todas as amostras perdidas que foram enviadas como ajustamentos. A monitorização desta lista permite que o administrador reveja as amostras que foram perdidas.

Para obter informações sobre como visualizar ou criar estas listas, consulte [Trabalhar com listas \(na página 134\)](#) e [Criar e refinar listas \(consultar Creating and Refining Lists na página 140\)](#).

Para visualizar uma lista, clique no nome da lista.

Para criar uma nova lista, clique em Novo.

Para rever todas as listas disponíveis, crie uma nova lista ou visualize, edite ou elimine uma lista existente, clicando em Gerir listas. A página Gerir listas também inclui as listas padrão fornecidas com o Oracle CRM On Demand. Estas listas são só de visualização. Por isso, não podem ser editadas ou eliminadas.

## Campos da transação de amostra

Utilize a página Edição da transação de amostras para adicionar uma transação de amostras ou atualizar detalhes de uma transação de amostras existente que tenha um estado de Em curso. A página Edição da transação de amostras mostra o conjunto completo de campos de uma transação de amostras.

**SUGESTÃO:** Também pode editar transações de amostras na página [Lista de transações de amostras](#) e na página [Detalhe da transação de amostras](#). Para obter mais informações sobre a atualização de registos, consulte [Atualizar detalhes do registo \(na página 123\)](#).

**NOTA:** Os administradores de empresas podem personalizar o Oracle CRM On Demand de várias formas, tal como alterar os nomes dos tipos de registo, campos e opções nas listas. Assim, as informações visualizadas poderão ser diferentes das informações padrão descritas na ajuda online.

A tabela seguinte fornece informações adicionais sobre alguns campos da transação de amostras. Dependendo do tipo de transação de amostras que tenha aberto (Transferência de entrada, Transferência de saída, Ajustamento do inventário, Desembolso, Amostras perdidas), todos estes campos poderão não ser aplicáveis.

Campo	Descrição
<b>Informações chave da transação</b>	
Nome	O identificador exclusivo da transação de amostras (este é gerado pelo sistema).
Data	<p>A data da transação de amostras.</p> <p>Quando introduz uma data que se situe num período de inventário ativo: os campos Período de inventário: Data de início e Período de inventário: Data de fim são automaticamente preenchidos. É apresentada uma mensagem de erro se introduzir uma data que não se situe em quaisquer dos períodos do inventário existentes. Pode introduzir uma data futura se o campo Permitir submissão de chamadas futuras &amp; transação de amostra for definido pelo utilizador. Para obter mais informações, consulte <a href="#">Definir preferências relacionadas com ciências vivas (na página 2031)</a>.</p> <p><b>NOTA:</b> Se submeter uma chamada futura para iniciar uma transação, o Oracle CRM On Demand associa o registo de transação de amostra ao período de inventário ativo. A transação de amostra permanece associada ao atual período de inventário ativo, mesmo se fechar o período de inventário antes da data da chamada futura. A transação de amostra não é associada ao período de inventário mais atual.</p> <p>As transações de amostras não pode ser criadas para períodos reconciliados. O Oracle CRM On Demand apresenta uma mensagem de erro se introduzir uma data que se situe num período reconciliado ou inativo.</p>
Tipo	<p>O tipo de transação de amostras pode ser um dos seguintes:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Transferência de saída</li> <li>■ Ajustamento de inventário</li> <li>■ Amostras perdidas</li> <li>■ Pedido de amostras</li> <li>■ Desembolso</li> <li>■ Transferência de entrada</li> </ul> <p>A Transferência de saída, o Ajustamento do inventário, as Amostras perdidas e o Pedido de amostras são transações geradas pelo utilizador; o Desembolso e a Transferência de entrada são transações geradas pelo sistema.</p> <p><b>NOTA:</b> É fundamental que não personalize ou altere a ordem da lista de escolha Tipo para a Configuração de transações de amostras uma vez que a funcionalidade da lista de escolha em cascata pode ser afetada.</p>
Estado	<p>O estado da transação de amostras pode ser um dos seguintes:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Em curso</li> <li>■ Submetido</li> <li>■ Processado com discrepâncias</li> <li>■ Em trânsito</li> <li>■ Processado</li> <li>■ Ajustado</li> </ul>
Data de Entrega Esperada	A data em que a amostra deve ser entregue.

Campo	Descrição
N.º do Controlo	Um número exclusivo que o utilizador e o cliente podem utilizar para controlar a entrega da amostra.
N.º de Pacotes Enviados	O número de pacotes incluídos na amostra.
Transferir Para	A pessoa para quem uma transação de transferência de saída é registada. Esta pessoa recebe a amostra e tem de confirmar a receção da amostra. Quando criar uma transação de transferência de saída, este é um campo obrigatório.
Transferir de	A pessoa que está a transferir as amostras (ou seja, a pessoa que cria a transação Transferência de saída).
Período de inventário: Data de início	A data de início do período de inventário associado à transação de amostras. Este é um campo só de leitura que só é automaticamente preenchido quando a data que introduzir no campo Data se situa num período de inventário ativo.  O período de inventário restringe os produtos e números do lote de amostras que estão disponíveis para seleção quando adicionar artigos do Item da transação. Também garante que para o inventário do período selecionado, só produtos válidos e números do lote de amostras estão disponíveis para seleção.
Período de inventário: Data de fim	A data de fim do período de inventário associado à transação de amostras. Este é um campo só de leitura que só é automaticamente preenchido quando a data que introduzir no campo Data se situa num período de inventário inativo.  O período de inventário restringe os produtos e números do lote de amostras que estão disponíveis para seleção quando adicionar artigos do Item da transação. Também garante que para o inventário do período selecionado, só produtos válidos e números do lote de amostras estão disponíveis para seleção.
Motivo do ajustamento	O motivo para criar ou ajustar a transação de amostras. Os códigos de 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>■ Pedido</li> </ul>
Comentários	O utilizador pode introduzir informações adicionais sobre a transação de amostras neste campo.

Campo	Descrição
Anexo	<p>Se este campo estiver exposto na página, pode anexar um ficheiro ao registo de transação de amostras. O campo mostra inicialmente um ícone de clipe na página Edição do registo:</p>  <p>Pode anexar um ficheiro ao registo de transação de amostras clicando no ícone de clipe na página Edição do registo e, em seguida, seleccionando o ficheiro que pretende enviar.</p> <p>Depois do ficheiro ser enviado e o registo gravado, o campo Anexo na página Detalhes do registo mostra o nome e o tamanho do ficheiro em anexo. Na página Edição do registo, o campo também mostra o ícone de clipe e um ícone X que pode ser utilizado para remover o ficheiro.</p> <p>Só pode anexar um ficheiro a cada registo de transação de amostras.</p> <p>Para obter instruções sobre como anexar ficheiros a registos através do campo Anexo e as informações sobre as restrições nos tamanhos e tipos de ficheiros, consulte <a href="#">Anexar ficheiros a registos através de campos de anexo (na página 180)</a>.</p>

### Informações chave de contactos

**NOTA:** Estas informações só de leitura são preenchidas apenas para transações de desembolso. O Oracle CRM On Demand gera automaticamente transações de desembolso sempre que os representantes de vendas entregam ou desembolsam amostras durante uma chamada de vendas. Para obter mais informações, consulte [Entregar amostras durante uma chamada de vendas \(na página 603\)](#) e [Ver transações de desembolso \(consultar Visualizar transações de desembolso na página 602\)](#).

Contacto	O nome completo do médico ou do contacto do hospital a quem o desembolso foi efetuado.
Nome Próprio do Contacto	O nome próprio do contacto a quem o desembolso foi efetuado.
Apelido do Contacto	O último nome do contacto a quem o desembolso foi efetuado.
Tipo de contacto	O tipo de contacto.
Conta do contacto	A conta associada a este contacto.
Correio eletrónico do contacto	O endereço de correio eletrónico para este contacto.

### Informações relacionadas

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas sobre transações de amostras:

- [Transações de Amostras \(na página 594\)](#)
- [Trabalhar com a Página principal da transação de amostras \(na página 595\)](#)
- [Gerir Transações de Amostras \(consultar Gerir transações de amostra na página 597\)](#)

## Itens da Transação

Utilize as páginas Item da transação para criar, atualizar e controlar itens da transação para amostras.

Um *item da transação* grava os detalhes da amostra ou itens promocionais associados a uma transação de amostra. Para cada transação de amostra, um ou mais artigos do item da transação têm de existir. Estas informações são utilizadas para calcular uma contagem cumulativa do inventário para o representante de vendas. As transações de amostra são utilizadas no processo de reconciliação para a conta de todas as amostras e itens promocionais que foram atribuídos a um representante de vendas.

### Gerir Itens da Transação

Para procedimentos passo a passo para gestão de itens da transação, consulte:

- [Modificar a amostra num item da transação \(na página 630\)](#)
- [Modificar o lote de amostras num item da transação \(na página 631\)](#)
- [Adicionar itens da transação a uma transação de amostra \(na página 602\)](#)

Para procedimentos passo a passo comuns a muitos tipos de registo, consulte:

- [Criar registos \(na página 54\)](#)
- [Atualizar Detalhes do Registo \(na página 123\)](#)
- [Ligar registos ao registo selecionado \(consultar \[Linking Records to Your Selected Record\]\(#\) na página 126\)](#)
- [Trabalhar com listas \(na página 134\)](#)

**NOTA:** Os administradores de empresas podem personalizar o Oracle CRM On Demand de várias formas, tal como alterar os nomes dos tipos de registo, campos e opções nas listas. Assim, as informações visualizadas poderão ser diferentes das informações padrão descritas na ajuda online.

Por outro lado, dependendo do nível de acesso que tiver, poderá não conseguir executar todos os procedimentos descritos na lista anterior.

### Tópicos Relacionados

- [Itens da transação \(na página 630\)](#)
- [Campos de Itens de Transações \(consultar \[Campos do Item da Transação\]\(#\) na página 631\)](#)
- [Campos de produto \(na página 632\)](#)

### Modificar a amostra num item da transação

Utilize a página Edição do produto para modificar a amostra num item da transação. A página Editar produto mostra o conjunto completo de campos para um produto.

**Antes de começar.** Para modificar amostras num item da transação, a função do utilizador deve incluir o privilégio Ativar operações de amostras básicas.

#### ***Para modificar a amostra num item da transação***

- 1 Na página Lista de transações de amostras, defina o nível de detalhe do campo Nome para abrir o registo da transação que pretende.  
**NOTA:** O registo da transação que abrir tem de ter um estado de Em curso. As transações com um estado de Enviado não podem ser modificadas.
- 2 Na página Detalhes da transação de amostra, vá para o artigo do Item da transação que pretende modificar.
- 3 No campo Amostra do artigo do Item da transação, clique no ícone de pesquisa para selecionar uma amostra diferente para associar ao artigo do Item da transação, se for necessário.

- 4 No campo Amostra do artigo do Item da transação, clique no nome da amostra, clique em Editar na página Detalhes do produto e, em seguida, modifique os campos, conforme necessário.  
Para mais informações, consulte Campos do produto (consultar [Campos de produto](#) na página 632).

### Modificar o lote de amostras num item da transação

Utilize a página Edição do lote de amostras para modificar o lote de amostras num item da transação. A página Edição do lote de amostras mostra o conjunto completo de campos de um lote de amostras.

**Antes de começar.** Para modificar lotes de amostras num item da transação, a função do utilizador deve incluir o privilégio Ativar operações de amostras básicas.

### Para modificar o lote de amostras num item da transação

- 1 Na página Lista de transações de amostras, defina o nível de detalhe do campo Nome para abrir o registo da transação que pretende.  
**NOTA:** O registo da transação que abrir tem de ter um estado de Em curso. As transações com um estado de Enviado não podem ser modificadas.
- 2 Na página Detalhes da transação de amostra, vá para o artigo do Item da transação que pretende modificar.
- 3 No campo N.º de lote do artigo do Item da transação, clique no ícone de pesquisa para selecionar um lote de amostras diferente para associar ao artigo do Item da transação, se for necessário.  
**NOTA:** Só estão disponíveis para seleção os lotes de amostras que estejam a ser controlados por número de lote no inventário (isto é, os lotes de amostras com a caixa de verificação Inventário por lote selecionada).
- 4 No campo N.º de lote do artigo do Item da transação, clique no nome do lote de amostras, clique em Editar na página Detalhes do lote de amostras e, em seguida, modifique os campos do lote de amostras, conforme necessário (consulte Campos do lote de amostras (consultar [Campos de lotes de amostras](#) na página 644) para obter mais informações).

### Campos do Item da Transação

Utilize a página Edição do item da transação para adicionar um item da transação ou atualizar os detalhes de um item da transação existente.

**SUGESTÃO:** Também pode editar itens da transação na página Detalhes do item da transação. Para obter mais informações sobre a atualização de registos, consulte [Atualizar detalhes do registo](#) (na página 123).

**NOTA:** Os administradores de empresas podem personalizar o Oracle CRM On Demand de várias formas, tal como alterar os nomes dos tipos de registo, campos e opções nas listas. Assim, as informações visualizadas poderão ser diferentes das informações padrão descritas na ajuda online.

A tabela que se segue fornece informações sobre alguns dos campos do item da transação.

Campo	Descrição
Número da Linha	Um número exclusivo atribuído manualmente a cada item.
Amostra	O nome do item promocional ou da amostra.
N.º de lote	O número exclusivo ou o nome atribuído à amostra para fins de controlo. Uma amostra pode, ou não, ser controlada por um número de lote. Este campo é opcional. <b>NOTA:</b> Quando adicionar ou atualizar um item da transação, clique no ícone de pesquisa para selecionar um lote de amostras. Só os lotes de amostras que estão a ser controlados

Campo	Descrição
	por número de lote no inventário (ou seja, lotes de amostras que têm a caixa de verificação Inventário por lote selecionada) estão disponíveis para seleção. Para obter mais informações sobre lotes de amostras, consulte <a href="#">Lotes de amostras (na página 642)</a> e <a href="#">Campos de lotes de amostras (na página 644)</a> .
Quantidade	A quantidade da amostra. Este campo é obrigatório.  <b>NOTA:</b> Se o valor da quantidade for menor que a quantidade inicial do inventário de amostras transferido da sede da empresa, utilize o sinal de subtração com o valor numérico. Este campo é importante para registrar ajustamentos, como perda, furto ou erro humano.

### Tópicos Relacionados

Consulte os tópicos que se seguem para obter informações relacionadas sobre itens da transação:

- [Itens da transação \(na página 630\)](#)
- [Gerir Itens da Transação \(na página 630\)](#)
- [Adicionar itens da transação a uma transação de amostra \(na página 602\)](#)

### Campos de produto

Utilize a página Editar produto para definir e gerir a lista de produtos da empresa. A página Editar produto mostra o conjunto completo de campos para um produto. Para obter mais informações sobre como configurar produtos da empresa, consulte [Configurar produtos da empresa \(na página 2005\)](#).

**SUGESTÃO:** Também pode editar produtos na página [Detalhe do produto](#). Para obter mais informações sobre a atualização de registos, consulte [Atualizar detalhes do registo \(na página 123\)](#).

**NOTA:** Os administradores de empresas podem personalizar o Oracle CRM On Demand de várias formas, tal como alterar os nomes dos tipos de registo, campos e opções nas listas. Assim, as informações visualizadas poderão ser diferentes das informações padrão descritas na ajuda online.

A tabela seguinte fornece informações adicionais sobre alguns dos campos do produto.

Campo	Descrição
<b>Informações chave do produto</b>	
Nome do Produto	O nome do produto.
Categoria do produto	A categoria do produto, conforme definida pelo administrador do produto na empresa. Por exemplo, pode ser uma das seguintes: <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Amostras entregues</li> <li>■ Item promocional entregue</li> </ul> <b>NOTA:</b> Não altere os dados iniciais da categoria do produto. Alguns filtros do Oracle CRM On Demand foram criados para Amostras entregues e Item promocional entregue. Pode adicionar novas categorias de produtos, que se baseiam nos requisitos dos clientes.

Campo	Descrição
Solução	<p>O ficheiro de imagens do produto associado a este produto. O ficheiro de imagens é utilizado para descrever o produto durante uma chamada de vendas.</p> <p><b>NOTA:</b> Este campo está disponível em Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition e poderá não estar disponível para a configuração do utilizador. Se necessitar deste campo e não estiver disponível, contacte o administrador da empresa.</p>
N.º da Peça	O número de peça do fabricante associado ao produto. A empresa especifica o número de peça.
Passível de encomenda	<p>Uma caixa de verificação para indicar como a amostra de produto pode ser encomendada:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Se estiver selecionada, a amostra de produto pode ser encomendada pelo representante de vendas e pode ser expedida da empresa para o médico, clínica ou hospital.</li> <li>■ Se não estiver selecionada, a amostra só pode ser obtida quando o representante de vendas fizer uma entrega de amostras.</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>Assistência.</b> Um evento de valor acrescentado que fornece assistência ao cliente - poderá incluir esses itens como tempo de consultoria.</li> <li>■ <b>Formação.</b> Um evento de valor acrescentado que fornece formação ao cliente - inclui itens como laboratórios, manuais, formação prática, aulas, etc.</li> </ul>
Estado	<p>A empresa define o estado 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 amostras e entregas de amostras.</li> <li>■ <b>Ativo.</b> Existem transferências e entregas de amostras ativas para este produto.</li> <li>■ <b>Pendente.</b> O produto não está pronto para ser entregue, mas está em vias de ficar disponível.</li> <li>■ <b>Pacote.</b> Um grupo de produtos ou serviços foram embalados no mesmo pacote e estão dependentes 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>Terminado.</b> O produto já não está disponível para transferências de amostras e entregas de amostras e não estará disponível no futuro.</li> <li>■ <b>Fechado.</b> Isto significa o mesmo que Terminado, com a exceção de que o produto estará disponível até que já não exista produto para transferir ou entregar.</li> </ul>
<b>Informações adicionais</b>	
Descrição	Uma descrição da amostra de produto.

## Atribuições

Utilize as páginas de Atribuição para criar, atualizar e controlar atribuições para uma amostra.

O administrador de amostras de uma empresa farmacêutica define um registo de atribuição. Este registo de atribuição determina o período no qual os produtos de amostra são fornecidos ao representante de vendas para distribuir pelas clínicas, hospitais ou contactos de médicos. Além disso, as informações da atribuição definem o seguinte:

- O número de amostras de um determinado produto que podem ser entregues num determinada hora
- O número máximo de amostras que um representante de vendas pode distribuir num determinado local

Esta funcionalidade permite que o administrador de amostras defina esses parâmetros ao nível do produto e comunique estas informações a todos os representantes de vendas. Utilizando as imputações, pode definir o período de atribuição, atribuir amostras dentro desse período de atribuição, visualizar a lista de amostras disponíveis para cada período de atribuição e definir os parâmetros máximos para distribuir essa amostra durante esse período de atribuição.

**NOTA:** O administrador da empresa determina quais os separadores disponíveis para o utilizador. Se a responsabilidade da função do utilizador não incluir o controlo de informações de atribuição, o separador Atribuição poderá ser excluído da configuração do utilizador.

### Trabalhar com a Página principal da atribuição

A Página principal de atribuição constitui o ponto de partida para gerir atribuições.

**NOTA:** O administrador da empresa pode personalizar a disposição da Página principal de atribuição. Além disso, se a função de utilizador incluir o privilégio Personalizar Páginas Principais, poderá acrescentar secções à página e retirar secções da página.

**Antes de começar.** Para trabalhar com atribuições, a função de utilizador tem de incluir o privilégio Ativar operações de amostras básicas.

#### Criar uma Atribuição

O administrador de amostras cria uma nova atribuição clicando no botão Novo na secção Atribuições recentemente modificadas. Para obter mais informações, consulte [Criar registos \(na página 54\)](#) e [Campos de atribuição \(na página 636\)](#).

#### Trabalhar com listas de atribuições

A secção Lista de atribuições mostra um número de listas filtradas. As listas filtradas são subconjuntos ou grupos de registos que lhe permitem limitar o número de registos com os quais se trabalha de cada vez. O Oracle CRM On Demand é fornecido com um conjunto de listas padrão. Todas as listas padrão são públicas. O utilizador e respetivos gestores podem criar listas adicionais com base em diferentes critérios.

A tabela seguinte descreve as listas padrão de atribuições.

Lista de Atribuições	Filtros
Todas as Atribuições	Todas as atribuições para as quais tem visibilidade, independentemente de quem é o proprietário da atribuição.
Atribuições Recentemente Modificadas	Todas as atribuições com o nome do utilizador no campo Proprietário, ordenadas pela data de modificação.

Para visualizar uma lista, clique no nome da lista.

Para criar uma nova lista, clique em Novo. Para obter mais informações sobre como criar listas, consulte Criar e refinar listas (consultar [Creating and Refining Lists](#) na página 140).

Para rever todas as listas disponíveis, crie uma nova lista ou visualize, edite ou elimine uma lista existente, clicando em Gerir listas. A página Gerir listas também inclui as listas padrão fornecidas com o Oracle CRM On Demand. Estas listas são só de visualização. Por isso, não podem ser editadas ou eliminadas.

### Visualizar Atribuições Recentes

A secção Atribuições recentemente modificadas mostra as atribuições modificadas mais recentemente.

Clique em Mostrar lista completa para expandir a lista.

### Adicionar secções à Página principal de atribuição

Se a função de utilizador incluir o privilégio Personalizar páginas principais, poderá adicionar algumas ou todas as secções que se seguem à Página principal da atribuição.

- Atribuições Recentemente Criadas
- Atribuições Recentemente Modificadas
- As minhas atribuições recentemente criadas
- As minhas atribuições recentemente modificadas
- Secções de relatório adicionais (o administrador da empresa pode disponibilizar secções de relatório para apresentação na Página principal da atribuição.)

### Para adicionar secções à Página principal da atribuição

- 1 Na Página principal da atribuição, clique em Editar disposição.
- 2 Na página Disposição da Página principal da atribuição, clique nas setas para adicionar ou remover secções e organizar as secções na página. Clique em Gravar.

### Tópicos Relacionados

Consulte os tópicos seguintes para obter informações sobre atribuições:

- [Atribuições \(na página 634\)](#)
- [Campos de Atribuições \(consultar \[Campos de atribuição\]\(#\) na página 636\)](#)
- [Gerir atribuições \(na página 635\)](#)

### Gerir atribuições

Para procedimentos passo a passo para gestão de atribuições, consulte:

- [Imputar amostras a utilizadores finais \(na página 636\)](#)
- [Modificar a amostra numa imputação \(na página 636\)](#)

Para procedimentos passo a passo comuns a muitos tipos de registo, consulte:

- [Criar registos \(na página 54\)](#)
- [Atualizar Detalhes do Registo \(na página 123\)](#)
- [Ligar registos ao registo selecionado \(consultar \[Linking Records to Your Selected Record\]\(#\) na página 126\)](#)
- [Trabalhar com listas \(na página 134\)](#)
- [Ver pistas de auditoria para registos \(consultar \[Viewing Audit Trails for Records\]\(#\) na página 189\)](#)

**NOTA:** Os administradores de empresas podem personalizar o Oracle CRM On Demand de várias formas, tal como alterar os nomes dos tipos de registo, campos e opções nas listas. Assim, as informações visualizadas poderão ser diferentes das informações padrão descritas na ajuda online.

Por outro lado, dependendo do nível de acesso que tiver, poderá não conseguir executar todos os procedimentos descritos na lista anterior.

### Tópicos Relacionados

Consulte os tópicos seguintes para obter informações sobre atribuições:

- [Atribuições \(na página 634\)](#)
- [Trabalhar com a Página principal da atribuição \(na página 634\)](#)
- [Campos de Atribuições \(consultar \[Campos de atribuição\]\(#\) na página 636\)](#)

### Imputar amostras a utilizadores finais

Utilize a página Detalhes da imputação para imputar amostras a um utilizador final.

Para adicionar múltiplos registos de imputação, recomenda-se que o administrador de amostras crie um ficheiro de importação (a corresponder utilizadores finais a imputações de produtos) e, em seguida, carregue os dados para o Oracle CRM On Demand.

**Antes de começar.** Para imputar amostras a utilizadores finais, a função de utilizador tem de incluir o privilégio Ativar operações de amostras básicas.

#### *Para imputar amostras a um utilizador final*

- 1 Na página Lista de imputações, defina o nível de detalhe do campo Tipo de imputação para abrir o registo da imputação que pretende.
- 2 Na página Detalhes da imputação, clique no ícone de pesquisa junto ao campo Proprietário e selecione o utilizador final. Clique em Gravar.

### Modificar a amostra numa imputação

Utilize a página Editar produto para modificar a amostra numa imputação. A página Editar produto mostra o conjunto completo de campos para um produto.

**Antes de começar.** Para modificar a amostra numa imputação, a função do utilizador deve incluir o privilégio Ativar operações de amostras básicas.

#### *Para modificar a amostra numa imputação*

- 1 Na página Lista de imputações, defina o nível de detalhe do campo Tipo de imputação para abrir o registo da imputação que pretende modificar.
- 2 Na página Detalhes da imputação no campo Amostra, clique no ícone de pesquisa para selecionar uma amostra diferente a associar ao registo de imputação, se necessário.
- 3 Na página Detalhes da imputação 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 \(na página 632\)](#) para obter mais informações).

### Campos de atribuição

Utilize a página Edição da atribuição para adicionar uma imputação ou atualizar detalhes de uma atribuição existente. A página Edição da atribuição mostra o conjunto completo de campos de uma atribuição.

**SUGESTÃO:** Também pode editar atribuições na página Lista de atribuições e na página Detalhes da atribuição. Para obter mais informações sobre a atualização de registos, consulte [Atualizar detalhes do registo \(na página 123\)](#).

**NOTA:** Os administradores de empresas podem personalizar o Oracle CRM On Demand de várias formas, tal como alterar os nomes dos tipos de registo, campos e opções nas listas. Assim, as informações visualizadas poderão ser diferentes das informações padrão descritas na ajuda online.

A tabela seguinte fornece informações adicionais sobre alguns dos campos de atribuição.

Campo	Descrição
Tipo de atribuição	O nome da atribuição é definido pelo administrador de amostras. Tem de ser exclusivo. Alguns exemplos incluem: <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Atribuição de amostra</li> <li>■ Atribuição de item promocional</li> </ul>
Ativo	O estado da atribuição pode ser um dos seguintes: <ul style="list-style-type: none"> <li>■ <b>Ativo.</b> Indica que a data de fim do período de atribuição ainda não ocorreu.</li> <li>■ <b>Inativa.</b> Indica que o período de atribuição terminou e a data de fim foi atingida.</li> </ul>
Proprietário	O proprietário do registo da atribuição. Trata-se da pessoa a quem o administrador de amostras atribui a atribuição.
Amostra	A amostra do produto associada a esta atribuição. <p><b>NOTA:</b> Quando criar um novo registo de atribuição, só os produtos categorizados como amostras (ou seja, produtos do tipo de categoria Amostras entregues) podem ser introduzidos neste campo.</p>
Quantidade Máxima	A quantidade máxima de produto permitida para entrega numa chamada. <p><b>NOTA:</b> Quando entrega amostras ou artigos promocionais, será apresentada uma mensagem de aviso se exceder ou estiver próximo do valor Quantidade máxima.</p>
Quantidade da atribuição	A quantidade máxima do produto permitida para entrega dentro do período de atribuição.
Quantidade máxima por cliente	A quantidade máxima do produto permitida para entrega para um contacto dentro do período de atribuição. <p><b>NOTA:</b> Quando entrega amostras ou artigos promocionais para um contacto, será apresentada uma mensagem de aviso se exceder ou estiver dentro de 10% do valor Quantidade máxima por cliente.</p>
Amostra: Descrição	O campo do texto para descrever o registo da atribuição, por exemplo, a finalidade da atribuição.
Proprietário: nome próprio	O nome próprio do proprietário do registo de atribuição, normalmente o utilizador que cria o registo.
Proprietário: apelido	O apelido do proprietário do registo de atribuição, normalmente o utilizador que cria o registo.
Data de início	A data de início desta atribuição.

Campo	Descrição
Data de fim	A data de fim desta atribuição.
Parar amostragem	Uma caixa de verificação para indicar se a entrega de amostras continua: <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> Se estiver selecionada, as entregas de amostras já não serão permitidas.</li> <li><input type="checkbox"/> Se não estiver selecionada, as entregas de amostras serão permitidas.</li> </ul>
Ordenar por	Este campo permite que os representantes de vendas visualizem as respetivas atribuições numa ordem especificada.
<b>Campos adicionais:</b>	
<b>NOTA:</b> O administrador da empresa tem de configurar os campos seguintes porque não estão disponíveis por predefinição.	
Quantidade remanescente	A quantidade do produto que se mantém disponível para o representante de vendas entregar durante o período de atribuição. O Oracle CRM On Demand inicializa este campo com o valor do campo Quantidade de atribuição.
Quantidade distribuída	A quantidade do produto que foi distribuída pelo representante de vendas a um contacto durante o período de atribuição. O Oracle CRM On Demand inicializa este campo com o valor de zero (0).

### Tópicos Relacionados

Consulte os tópicos seguintes para obter informações sobre atribuições:

- [Atribuições \(na página 634\)](#)
- [Trabalhar com a Página principal da atribuição \(na página 634\)](#)
- [Gerir atribuições \(na página 635\)](#)

## Atribuições de contacto de HCP

Utilize as páginas Atribuição de contacto de HCP para especificar a quantidade máxima de um produto ou amostra que o contacto de um profissional de saúde (HCP), (por exemplo, um médico) pode receber de representantes de vendas. Em contrapartida, um registo Atribuição especifica a quantidade máxima de um produto ou amostra que um representante de vendas individual pode entregar ou dar detalhes a um contacto, dentro do período de atribuição. Para obter mais informações sobre atribuições, consulte [Atribuições \(na página 634\)](#).

As atribuições de contacto de HCP são normalmente geridas por um administrador de amostras numa empresa farmacêutica. Pode trabalhar com atribuições de contacto de HCP se a função de utilizador incluir o privilégio Ativar operações de amostras básicas. Para cada contacto, pode criar vários registos de atribuição de contacto de HCP. Para cada registo de atribuição de contacto de HCP, pode especificar o tipo de atribuição, uma data de início e uma de fim para o período de atribuição, e o número de amostras do produto especificado que podem ser entregues ao contacto durante o período de atribuição.

Apesar de poder criar registos de atribuição de contacto de HCP diretamente através das páginas Atribuição de contacto HCP para criar um registo individual, é recomendada a importação dos registos de atribuição de contacto de HCP para o Oracle CRM On Demand, sobretudo quando tem de criar um grande número de registos. Para obter mais informações sobre a importação de atribuições de contacto de HCP, consulte [Campos de atribuição de contacto de HCP: Preparação da importação \(na página 1887\)](#).

Pode visualizar as atribuições de contacto de HCP como um item relacionado só de visualização num registo de contacto, desde que o administrador da empresa tenha configurado isto para a empresa.

**NOTA:** O administrador da empresa determina quais os separadores disponíveis para o utilizador. Se a responsabilidade da função do utilizador não incluir o controlo de atribuições para contactos de HCP, o separador Atribuição de contacto de HCP poderá ser excluído da configuração do utilizador.

## Trabalhar com a página principal Atribuição de contacto de HCP

A página principal Atribuição de contacto de HCP constitui o ponto de partida para gerir atribuições de contacto de HCP.

**NOTA:** O administrador da empresa pode personalizar a disposição da página principal Atribuição de contacto de HCP. Além disso, se a função de utilizador incluir o privilégio Personalizar páginas principais, poderá adicionar secções e remover secções da página.

**Antes de começar.** Para trabalhar com atribuições de contacto de HCP, a função de utilizador tem de incluir o privilégio Ativar operações de amostras básicas.

### Criar uma atribuição de contacto de HCP

O administrador de amostras cria uma nova atribuição de contacto de HCP clicando no botão Novo na secção Atribuições de contacto de HCP recentemente modificadas. Para obter mais informações, consulte [Criar registos \(na página 54\)](#) e [Campos de atribuição de contacto de HCP \(na página 640\)](#).

**NOTA:** Apesar de poder criar registos de atribuição de contacto de HCP diretamente através das páginas Atribuição de contacto HCP para criar um registo individual, é recomendada a importação dos registos de atribuição de contacto de HCP para o Oracle CRM On Demand, sobretudo quando tem de criar um grande número de registos. Para obter mais informações sobre a importação de atribuições de contacto de HCP, consulte [Campos de atribuição de contacto de HCP: Preparação da importação \(na página 1887\)](#).

### Trabalhar com listas de atribuições de contacto de HCP

A secção Listas de atribuições de contacto de HCP mostra um número de listas filtradas. As listas filtradas são subconjuntos ou grupos de registos que lhe permitem limitar o número de registos com os quais se trabalha de cada vez. O Oracle CRM On Demand é fornecido com um conjunto de listas padrão. Todas as listas padrão são públicas. O utilizador e respetivos gestores podem criar listas adicionais com base em diferentes critérios.

A tabela seguinte descreve as listas padrão de atribuições de contacto de HCP.

Lista de atribuições de contacto de HCP	Filtros
Todas as atribuições de contacto de HCP	Todas as atribuições de contacto de HCP para as quais tem visibilidade
Atribuições de contacto de HCP recentemente modificadas	Todas as atribuições de contacto de HCP para as quais tem visibilidade, ordenadas por data de modificação

Para visualizar uma lista, clique no nome da lista.

Para criar uma nova lista, clique em Novo. Para obter mais informações sobre como criar listas, consulte [Criar e refinar listas \(consultar \[Creating and Refining Lists\]\(#\) na página 140\)](#).

Para rever todas as listas disponíveis, crie uma nova lista ou visualize, edite ou elimine uma lista existente, clicando em Gerir listas. A página Gerir listas também inclui as listas padrão fornecidas com o Oracle CRM On Demand. Estas listas são só de visualização. Por isso, não podem ser editadas ou eliminadas.

### Visualizar atribuições de contacto de HCP recentemente modificadas

A secção Atribuições de contacto de HCP recentemente modificadas mostra as atribuições de contacto de HCP modificadas mais recentemente.

Clique em [Mostrar lista completa](#) para expandir a lista.

### **Adicionar secções à página principal Atribuição de contacto de HCP**

Se a função de utilizador incluir o privilégio Personalizar páginas principais, poderá adicionar secções de relatórios adicionais à página principal Atribuição de contacto de HCP. O administrador da empresa pode disponibilizar secções do relatório para apresentação na página principal Atribuição de contacto de HCP.

#### ***Para adicionar secções à página principal Atribuição de contacto de HCP***

- 1 Na página principal Atribuição de contacto de HCP, clique em [Editar disposição](#).
- 2 Na página Disposição da página principal Atribuição de contacto de HCP, clique nas setas para adicionar ou remover secções e organizar as secções na página. Clique em [Gravar](#).

### **Tópicos Relacionados**

Consulte os tópicos seguintes para obter informações sobre atribuições de contacto de HCP:

- [Atribuições de Contacto de HCP \(na página 638\)](#)
- [Gerir atribuições de contacto de HCP \(na página 640\)](#)
- [Campos de atribuição de contacto de HCP \(na página 640\)](#)

### **Gerir atribuições de contacto de HCP**

Para procedimentos passo a passo comuns a muitos tipos de registo, consulte:

- [Criar registos \(na página 54\)](#)
- [Atualizar Detalhes do Registo \(na página 123\)](#)
- [Ligar registos ao registo selecionado \(consultar \[Linking Records to Your Selected Record\]\(#\) na página 126\)](#)
- [Trabalhar com listas \(na página 134\)](#)
- [Ver pistas de auditoria para registos \(consultar \[Viewing Audit Trails for Records\]\(#\) na página 189\)](#)

**NOTA:** Os administradores de empresas podem personalizar o Oracle CRM On Demand de várias formas, tal como alterar os nomes dos tipos de registo, campos e opções nas listas. Assim, as informações visualizadas poderão ser diferentes das informações padrão descritas na ajuda online.

Por outro lado, dependendo do nível de acesso que tiver, poderá não conseguir executar todos os procedimentos descritos na lista anterior.

### **Tópicos Relacionados**

Consulte os tópicos seguintes para obter informações sobre atribuições de contacto de HCP:

- [Atribuições de Contacto de HCP \(na página 638\)](#)
- [Trabalhar com a página principal Atribuição de contacto de HCP \(na página 639\)](#)
- [Campos de atribuição de contacto de HCP \(na página 640\)](#)

### **Campos de atribuição de contacto de HCP**

Utilize a página [Editar atribuição de contacto de HCP](#) para adicionar uma atribuição de contacto de HCP ou atualizar detalhes de uma atribuição existente. A página [Editar atribuição de contacto de HCP](#) mostra o conjunto completo de campos de uma atribuição de contacto de HCP.

**SUGESTÃO:** Também pode editar atribuições de contacto de HCP na página Lista de atribuições de contacto de HCP e na página Detalhes da atribuição de contacto de HCP. Para obter mais informações sobre a atualização de registos, consulte [Atualizar detalhes do registo \(na página 123\)](#).

**NOTA:** Os administradores de empresas podem personalizar o Oracle CRM On Demand de várias formas, tal como alterar os nomes dos tipos de registo, campos e opções nas listas. Assim, as informações visualizadas poderão ser diferentes das informações padrão descritas na ajuda online.

A tabela seguinte fornece informações sobre alguns campos da atribuição de contacto de HCP.

Campo	Descrição
ID da atribuição de contacto de HCP	Um ID único gerado pelo Oracle CRM On Demand para este registo.
Tipo	<p>O tipo de atribuição que pretende criar. Por predefinição, os tipos de atribuição seguintes estão disponíveis para as atribuições de contacto de HCP mas o administrador da empresa pode adicionar ou remover os tipos de atribuição:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Atribuição de detalhes</li> <li>■ Atribuição de amostra</li> <li>■ Atribuição de pedidos de amostra</li> <li>■ Atribuição de item promocional</li> </ul> <p>Atribuição de detalhes, Atribuição de amostra, Atribuição de pedidos de amostra e Atribuição de itens promocionais são designações criadas pelos utilizadores. Os utilizadores utilizam-nas para filtrar secções de itens relacionados ao gerir amostras.</p> <p><b>ATENÇÃO:</b> Não pode personalizar ou alterar a ordem da lista de escolha Tipo para a Configuração de campos de atribuição de contacto de HCP porque a funcionalidade da lista de escolha em cascata poderá ser afetada.</p>
Nome do Produto	O nome da amostra do produto a ser atribuído ao contacto de HCP.
Nome do contacto	O nome do contacto de HCP para quem pretende especificar a atribuição.
Quantidade da atribuição	<p>O número total de amostras de um produto especificado que um contacto de HCP pode receber durante o período de atribuição.</p> <p>Ao inicializar o registo de Atribuição de contacto de HCP, defina o valor do campo Quantidade de atribuição para ser igual ao campo Quantidade remanescente. Os campos de quantidade devem ter valores inteiros.</p>
Quantidade distribuída	<p>O número de amostras de um produto especificado que já foi entregue ao contacto durante o período de atribuição.</p> <p>Quando a atribuição de contacto de HCP é criada primeiro, o campo Quantidade distribuída deve ser zero. Os campos de quantidade devem ter valores inteiros.</p>

Campo	Descrição
Quantidade remanescente	O número de amostras de um produto especificado que se mantém disponível para entrega ao contacto de HCP especificado durante o período de atribuição.  Ao inicializar o registo de Atribuição de contacto de HCP, defina o valor do campo Quantidade remanescente para ser igual ao campo Quantidade de atribuição. Os campos de quantidade devem ter valores inteiros.
Data de início	A data de início desta atribuição.
Data de fim	A data de fim desta atribuição.

### Tópicos Relacionados

Consulte os tópicos seguintes para obter informações sobre atribuições de contacto de HCP:

- [Atribuições de Contacto de HCP \(na página 638\)](#)
- [Trabalhar com a página principal Atribuição de contacto de HCP \(na página 639\)](#)
- [Gerir atribuições de contacto de HCP \(na página 640\)](#)

## Lotes de amostras

Utilize as páginas Lote de amostras para criar, atualizar e controlar lotes.

Um produto à medida que é fabricado, é-lhe atribuído um número de lote. As empresas utilizam este número de lote para controlar os produtos. O controlo é essencial se um determinado produto tiver de ser repostado ou se um defeito for detetado durante a produção. Saber onde todos os produtos estão localizados é fundamental para muitas empresas. O Oracle CRM On Demand fornece esta opção para controlar as amostras a serem entregues através da utilização de números de lote. O administrador de amostras de uma empresa decide se deve utilizar números de lote.

**NOTA:** O administrador da empresa determina quais os separadores disponíveis para o utilizador. Se a responsabilidade da função do utilizador não incluir o controlo de informações do lote de amostras, o separador Lote de amostras poderá ser excluído da configuração.

### Trabalhar com a Página principal do lote de amostras

A Página principal do lote de amostras é o ponto de partida para gerir lotes de amostras. Esta página apresenta informações importantes para o utilizador.

**NOTA:** O administrador da empresa pode personalizar a disposição da Página principal do lote de amostras. Além disso, se a função de utilizador incluir o privilégio Personalizar páginas principais, pode adicionar secções à página e remover secções da página.

**Antes de começar.** Para trabalhar com lotes de amostras, a função de utilizador tem de incluir o privilégio Ativar operações de amostras básicas.

#### Criar um lote de amostras

Pode criar um novo lote de amostras clicando no botão Novo na secção Lotes de amostras recentemente visualizadas. Para obter mais informações, consulte [Criar registos \(na página 54\)](#) e [Campos de lotes de amostras \(na página 644\)](#).

#### Trabalhar com Listas de lotes de oportunidades

A secção Lista de lotes de amostras mostra um número de listas filtradas. As listas filtradas são subconjuntos ou grupos de registos que lhe permitem limitar o número de registos com os quais se trabalha de cada vez. O Oracle CRM On Demand é fornecido com um conjunto de listas padrão. Todas as listas padrão são públicas. O utilizador e respetivos gestores podem criar listas adicionais com base em diferentes critérios.

A seguinte tabela descreve as listas padrão de lotes de amostras.

Lista de Lotes de Amostras	Filtros
Todos os Lotes de Amostras	<p>Todos os lotes de amostras para os quais tem visibilidade, independentemente de quem é o proprietário do lote de amostras.</p> <p><b>NOTA:</b> Só os lotes de amostras que estão a ser controlados por número de lote no inventário são apresentados na lista de Lotes de amostras (consulte <a href="#">Campos de lotes de amostras (na página 644)</a> para obter mais informações).</p>
Lotes de amostras recentemente modificados	<p>Todos os lotes de amostras com o nome do utilizador no campo Proprietário, ordenados pela data da modificação.</p> <p><b>NOTA:</b> Só os lotes de amostras que estão a ser controlados por número de lote no inventário são apresentados na lista de Lotes de amostras recentemente modificados (consulte <a href="#">Campos de lotes de amostras (na página 644)</a> para obter mais informações).</p>

Para visualizar uma lista, clique no nome da lista.

Para criar uma nova lista, clique em Novo. Para obter mais informações sobre como criar listas, consulte Criar e refinar listas (consultar [Creating and Refining Lists](#) na página 140).

Para rever todas as listas disponíveis, crie uma nova lista ou visualize, edite ou elimine uma lista existente, clicando em Gerir listas. A página Gerir listas também inclui as listas padrão fornecidas com o Oracle CRM On Demand. Estas listas são só de visualização. Por isso, não podem ser editadas ou eliminadas.

### Visualizar lotes de amostras recentes

A secção Lotes de amostras recentemente modificados mostra os lotes de amostras modificados mais recentemente.

Clique em Mostrar lista completa para expandir a lista.

### Adicionar secções à Página principal do lote de amostras

Se a função de utilizador incluir o privilégio Personalizar páginas principais, poderá adicionar algumas ou todas as secções que se seguem à Página principal do lote de amostras:

- Lotes de amostras recentemente criados
- Lotes de amostras recentemente modificados
- Os meus lotes de amostras recentemente criados
- Os meus lotes de amostras recentemente modificados
- Secções de relatório adicionais (o administrador da empresa pode disponibilizar secções de relatório para apresentação na Página principal do lote de amostras.)

### Para adicionar secções à Página principal do lote de amostras

- 1 Na Página principal do lote de amostras, clique em Editar disposição.
- 2 Na página Disposição de Página principal do lote de amostras, utilize as setas de direção para adicionar ou remover secções e organizar as secções na página.
- 3 Clique em Gravar.

## Tópicos Relacionados

Consulte os tópicos seguintes para obter informações sobre lotes de amostras:

- [Lotes de Amostras \(na página 642\)](#)
- [Campos de Lotes de Amostras \(na página 644\)](#)
- [Gerir Lotes de Amostras \(na página 644\)](#)

## Gerir lotes de amostras

Para procedimentos passo a passo comuns a muitos tipos de registo, consulte:

- [Criar registos \(na página 54\)](#)
- [Atualizar Detalhes do Registo \(na página 123\)](#)
- [Ligar registos ao registo selecionado \(consultar \[Linking Records to Your Selected Record\]\(#\) na página 126\)](#)
- [Trabalhar com listas \(na página 134\)](#)

**NOTA:** Os administradores de empresas podem personalizar o Oracle CRM On Demand de várias formas, tal como alterar os nomes dos tipos de registo, campos e opções nas listas. Assim, as informações visualizadas poderão ser diferentes das informações padrão descritas na ajuda online.

Por outro lado, dependendo do nível de acesso que tiver, poderá não conseguir executar todos os procedimentos descritos na lista anterior.

## Tópicos Relacionados

Consulte os tópicos seguintes para obter informações sobre lotes de amostras:

- [Lotes de Amostras \(na página 642\)](#)
- [Trabalhar com a Página principal do lote de amostras \(na página 642\)](#)
- [Campos de Lotes de Amostras \(na página 644\)](#)

## Campos de lotes de amostras

Utilize a página Edição do lote de amostras para adicionar um lote de amostras ou atualizar detalhes de um lote de amostras existente. A página Edição do lote de amostras mostra o conjunto completo de campos de um lote de amostras.

**SUGESTÃO:** Também pode editar lotes de amostras na página Lista de lotes de amostras e na página Detalhes do lote de amostras. Para obter mais informações sobre a atualização de registos, consulte [Atualizar detalhes do registo \(na página 123\)](#).

**NOTA:** Os administradores de empresas podem personalizar o Oracle CRM On Demand de várias formas, tal como alterar os nomes dos tipos de registo, campos e opções nas listas. Assim, as informações visualizadas poderão ser diferentes das informações padrão descritas na ajuda online.

A tabela seguinte fornece informações sobre alguns campos do lote de amostras.

Campo	Descrição
Número do lote	O número do lote de fabrico especificado para o produto.
Amostra	O nome do produto de amostras. <b>NOTA:</b> Quando criar um novo registo do lote de amostras, só os produtos categorizados como amostras (ou seja, produtos do tipo de categoria Amostras entregues) podem ser introduzidos neste campo.

Campo	Descrição
Data de início	A data em que o lote de amostras fica disponível.
Data de expiração	A data em que o lote de amostras expira.
Dias Limite	O número de dias para os quais o administrador de amostras determinou a paragem da amostragem, antes da data de validade. Este valor numérico é utilizado no cálculo da data de cut-off.
Data de cutoff (CutOff_Date)	A data calculada em que o lote de amostras deixa de ser válido para entrega. Esta data é calculada pelo Oracle CRM On Demand através da subtração do número de dias limite da data de validade.  <b>NOTA:</b> É possível que visualize o nome do campo CutOff_Date em vez de Data de cutoff consoante o que foi configurado pelo administrador da empresa. CutOff_Date é utilizado se necessitar de processar a data na aplicação, por exemplo, no Oracle CRM On Demand Disconnected Mobile Sales. A Data de cutoff é a versão de texto de CutOff_Date.
Estado	Trata-se de um campo só de leitura, que indica se a amostra pode ser despachada. 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 de cut-off</li> <li>■ <b>Expirado.</b> Indica que a data atual é posterior à data de validade</li> <li>■ <b>Data abreviada.</b> Indica que a data atual está entre a data de validade e a data de cut-off</li> </ul>
Inventário por lote	Uma caixa de verificação que indica se o lote de amostras está a ser controlado com base no número de lote no inventário. O administrador da empresa define este campo. <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Se estiver selecionado, este lote de amostras será controlado pelo número do lote no inventário.</li> <li>■ Se não estiver selecionado, este lote de amostras não será controlado pelo número do lote no inventário.</li> </ul>
Amostra: N.º da peça	O número do produto de amostras.
Descrição	Uma descrição geral do lote de amostras.

### Tópicos Relacionados

Consulte os tópicos seguintes para obter informações sobre lotes de amostras:

- [Lotes de Amostras \(na página 642\)](#)
- [Trabalhar com a Página principal do lote de amostras \(na página 642\)](#)
- [Gerir Lotes de Amostras \(na página 644\)](#)

## Limitações de responsabilidade de amostras

Utilize as páginas Limitação de responsabilidade de amostras para criar, atualizar e controlar limitações de responsabilidade de uma empresa. Quando um representante de vendas captura uma assinatura para uma amostra que foi entregue, a limitação de responsabilidade da empresa é apresentada ao médico para ver.

Uma *limitação de responsabilidade de amostras* é o texto que é apresentado para negar a responsabilidade sobre determinados efeitos adversos e reduzir a responsabilidade sobre a amostra de um produto que é entregue a um médico ou outro profissional de saúde. A redação do texto em cada limitação de responsabilidade é cuidadosamente escrita e aprovada pelos funcionários do departamento jurídico, de marketing e da conformidade da amostra da empresa farmacêutica, ou ambos. No Oracle CRM On Demand, o texto para uma única limitação de responsabilidade de amostras é ativo a qualquer momento para uma empresa.

Oracle CRM On Demand suporta dois tipos de limitações de responsabilidade de amostras:

- **Global.** Uma *limitação de responsabilidade de amostras global* contém um registo de limitação de responsabilidade para cada instância da empresa. Esta limitação de responsabilidade aplica-se a todos os produtos fornecidos como amostras e é apresentada na altura da captura de assinaturas para confirmar a receção das amostras de produtos. Só pode estar ativa uma limitação de responsabilidade de amostras global de cada vez. Esta limitação de responsabilidade de amostras global é o tipo predefinido para Oracle CRM On Demand.
- **Multilíngue.** Uma *limitação de responsabilidade de amostras multilíngue* contém um número ilimitado de registos de textos da limitação de responsabilidade de amostras em várias línguas, que são agrupados pelos países aos quais a limitação de responsabilidade se aplica. Cada registo de limitação de responsabilidade consiste numa secção de cabeçalho, que inclui o código da relação (que representa o nome derivado para a limitação de responsabilidade), o tipo, o estado, a língua e o país para a limitação de responsabilidade, e a secção Limitação de responsabilidade relacionada específica de língua, que contém o texto da limitação de responsabilidade traduzido, requerido pela empresa. Para obter mais informações sobre estes campos e a secção Limitação de responsabilidade relacionada, consulte Campos da limitação de responsabilidade de amostras (consultar [Campos de limitação de responsabilidade de amostras](#) na página 653). Mais do que um conjunto de limitações de responsabilidade de amostras multilíngues pode estar ativo ao mesmo tempo. Antes de poder utilizar limitações de responsabilidade de amostras multilíngues, o administrador da empresa terá de configurar disposições da página especiais, conforme descrito no *Configuration Guide for Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition*.

Normalmente, os clientes começam com apenas limitações de responsabilidade globais e, em seguida, personalizam-nas para serem multilíngues, conforme necessário. Apesar de ser possível existirem limitações de responsabilidade globais e multilíngues híbridas, normalmente, os clientes utilizam apenas um tipo ou outro.

**NOTA:** O administrador da empresa determina quais os separadores disponíveis para o utilizador. Se a responsabilidade da função do utilizador não incluir o controlo de informações da limitação de responsabilidade, o separador Limitação de responsabilidade de amostras poderá ser excluído da configuração.

## Trabalhar com a Página principal da limitação de responsabilidade de amostras

A Página principal da limitação de responsabilidade de amostras é o ponto de partida para gerir limitações de responsabilidade de amostras. Esta página apresenta informações importantes para o utilizador.

**NOTA:** O administrador da empresa pode personalizar a disposição da Página principal da limitação de responsabilidade de amostras. Além disso, se a função de utilizador incluir o privilégio Personalizar páginas principais, pode adicionar secções à página e remover secções da página.

**Antes de começar.** Para trabalhar com limitações de responsabilidade amostras, a função de utilizador tem de incluir o privilégio Ativar operações de amostras básicas.

### Criar uma limitação de responsabilidade de amostras

É possível criar uma limitação de responsabilidade de amostras, clicando em Novo na secção Limitações de responsabilidade de amostras recentemente modificadas. Todas as limitações de responsabilidade de amostras têm um estado de Inativa quando são criadas. Para obter mais informações, consulte [Criar registos \(na página 54\)](#) e Campos da limitação de responsabilidade de amostras (consultar [Campos de limitação de responsabilidade de amostras](#) na página 653).

**NOTA:** Quando copia uma limitação de responsabilidade de amostras, não copia quaisquer registos da limitação de responsabilidade relacionada dependentes, no entanto, quando elimina uma limitação de responsabilidade de amostras, todas as limitações de responsabilidade, juntamente com quaisquer registos da limitação de responsabilidade relacionada dependentes são eliminadas.

### Trabalhar com Listas de limitações de responsabilidade de amostras

A secção Lista de limitações de responsabilidade de amostras mostra um número de listas filtradas. As listas filtradas são subconjuntos ou grupos de registos que lhe permitem limitar o número de registos com os quais se trabalha de cada vez. O Oracle CRM On Demand é fornecido com um conjunto de listas padrão. Todas as listas padrão são públicas. O utilizador e respetivos gestores podem criar listas adicionais com base em diferentes critérios.

A tabela seguinte descreve as listas padrão de limitações de responsabilidade de amostras.

Lista de limitações de responsabilidade de amostras	Filtros
Todas as limitações de responsabilidade de amostras	Todas as limitações de responsabilidade de amostras para as quais tem visibilidade, independentemente do tipo de limitação de responsabilidade ou de quem é o proprietário da limitação de responsabilidade de amostras.
Limitações de responsabilidade de amostras recentemente modificadas	Todas as limitações de responsabilidade de amostras que foram recentemente modificadas, ordenadas pela data de modificação. Clique no código da relação da limitação de responsabilidade de amostras (ou seja, o nome derivado para a limitação de responsabilidade) para abrir a página de detalhes Limitação de responsabilidade de amostras principal.

**NOTA:** O administrador da empresa pode configurar listas personalizadas adicionais, por exemplo, para apresentar limitações de responsabilidade multilíngues. Para obter mais informações sobre como configurar listas personalizadas e disposições da página, consulte *Configuration Guide for Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition*.

Para visualizar uma lista, clique no nome da lista.

Para criar uma nova lista, clique em Novo. Para obter mais informações sobre como criar listas, consulte Criar e refinar listas (consultar [Creating and Refining Lists](#) na página 140).

Para rever todas as listas disponíveis, crie uma nova lista ou visualize, edite ou elimine uma lista existente, clicando em Gerir listas. A página Gerir listas também inclui as listas padrão fornecidas com o Oracle CRM On Demand. Estas listas são só de visualização. Por isso, não podem ser editadas ou eliminadas.

### Visualizar limitações de responsabilidade de amostras recentes

A secção Limitações de responsabilidade de amostras recentemente modificadas mostra as limitações de responsabilidade de amostras modificadas mais recentemente.

Clique em Mostrar lista completa para expandir a lista.

### Adicionar secções à Página principal da limitação de responsabilidade de amostras

Se a função de utilizador incluir o privilégio Personalizar páginas principais, poderá adicionar algumas ou todas as secções que se seguem à Página principal da limitação de responsabilidade de amostras:

- Limitações de responsabilidade de amostras recentemente criadas
- Limitações de responsabilidade de amostras recentemente modificadas

- Secções de relatório adicionais (o administrador da empresa pode disponibilizar secções de relatório para apresentação na Página principal da limitação de responsabilidade de amostras.)

### **Para adicionar secções à Página principal da limitação de responsabilidade de amostras**

- 1 Na Página principal da limitação de responsabilidade de amostras, clique em Editar disposição.
- 2 Na página Disposição da Página principal da limitação de responsabilidade de amostras, clique nas setas para adicionar ou remover secções e organizar as secções na página. Clique em Gravar.

### **Tópicos Relacionados**

Consulte os tópicos seguintes para obter informações sobre limitações de responsabilidade de amostras:

- [Limitações de responsabilidade de amostras \(na página 645\)](#)
- [Gerir limitações de responsabilidade de amostras \(na página 648\)](#)
- [Campos de limitação de responsabilidade de amostras \(na página 653\)](#)
- [Campos da limitação de responsabilidade relacionada \(na página 655\)](#)

## **Gerir limitações de responsabilidade de amostras**

Para procedimentos passo a passo para a gestão de limitações de responsabilidade de amostras, consulte o seguinte:

- [Criar limitações de responsabilidade de amostras globais \(na página 648\)](#)
- [Criar limitações de responsabilidade de amostras multilíngues \(na página 649\)](#)
- [Marcar uma limitação de responsabilidade relacionada como a predefinida \(na página 650\)](#)
- [Ativar uma limitação de responsabilidade de amostras \(na página 650\)](#)
- [Converter limitações de responsabilidade globais em limitações de responsabilidade multilíngues \(na página 652\)](#)

Para procedimentos passo a passo comuns a muitos tipos de registo, consulte:

- [Criar registos \(na página 54\)](#)
- [Atualizar Detalhes do Registo \(na página 123\)](#)
- [Ligar registos ao registo selecionado \(consultar \[Linking Records to Your Selected Record\]\(#\) na página 126\)](#)
- [Trabalhar com listas \(na página 134\)](#)

**NOTA:** Os administradores de empresas podem personalizar o Oracle CRM On Demand de várias formas, tal como alterar os nomes dos tipos de registo, campos e opções nas listas. Assim, as informações visualizadas poderão ser diferentes das informações padrão descritas na ajuda online.

Por outro lado, dependendo do nível de acesso que tiver, poderá não conseguir executar todos os procedimentos descritos na lista anterior.

### **Tópicos Relacionados**

- [Limitações de responsabilidade de amostras \(na página 645\)](#)
- [Trabalhar com a Página principal da limitação de responsabilidade de amostras \(na página 646\)](#)
- [Campos de limitação de responsabilidade de amostras \(na página 653\)](#)
- [Campos da limitação de responsabilidade relacionada \(na página 655\)](#)

## **Criar limitações de responsabilidade de amostras globais**

Uma limitação de responsabilidade de amostras global contém a instância do texto da limitação de responsabilidade de amostras a utilizar para a empresa e está disponível por predefinição.

**Antes de começar.** Para criar uma limitação de responsabilidade de amostras global, a função de utilizador tem de incluir o privilégio Ativar operações de amostras básicas.

### ***Para criar uma limitação de responsabilidade de amostras global***

- 1 Na Página principal Limitação de responsabilidade de amostras, clique em Novo na secção Limitações de responsabilidade de amostras recentemente modificadas.
- 2 Preencha os campos na secção Informações chave de limitação de responsabilidade.  
Para obter mais informações sobre os campos da Limitação de responsabilidade de amostras, consulte Campos da limitação de responsabilidade de amostras (consultar [Campos de limitação de responsabilidade de amostras](#) na página 653).  
**Nota:** Se o campo Tipo estiver disponível no registo de Limitação de responsabilidade, certifique-se de que seja definido como Global.
- 3 Grave o registo de Limitação de responsabilidade de amostras.  
Oracle CRM On Demand cria um novo registo de limitação de responsabilidade de amostras com um estado definido como Inativo.

### **Criar limitações de responsabilidade de amostras multilíngues**

Uma limitação de responsabilidade de amostras multilíngue consiste numa secção de cabeçalho principal, que inclui informações, como o código da relação (o nome derivado para a limitação de responsabilidade), a língua e o país para a limitação de responsabilidade de amostras. Também inclui vários registos da limitação de responsabilidade relacionada. Cada registo contém o texto da limitação de responsabilidade numa das línguas, que podem ser aplicadas à limitação de responsabilidade.

**Antes de começar.** Para criar uma limitação de responsabilidade de amostras multilíngue, a função de utilizador inclui o privilégio Operações de amostras básicas e o administrador da empresa tem de configurar as disposições da página para as limitações de responsabilidade de amostras multilíngues.

### ***Para criar uma limitação de responsabilidade de amostras multilíngue***

- 1 Na Página principal Limitação de responsabilidade de amostras, clique em Novo na lista Limitações de responsabilidade de amostras multilíngues recentemente modificadas.
- 2 Preencha os campos na secção Informações chave de limitação de responsabilidade.  
**Nota:** Se o campo Tipo estiver disponível no registo de Limitação de responsabilidade, defina o campo como Multilíngue.  
Para obter informações sobre os campos da Limitação de responsabilidade de amostras, consulte Campos da limitação de responsabilidade de amostras (consultar [Campos de limitação de responsabilidade de amostras](#) na página 653).
- 3 Grave o registo de limitação de responsabilidade de amostras.  
Oracle CRM On Demand cria um novo registo de limitação de responsabilidade de amostras com um estado definido como Inativo.
- 4 Conclua a secção Limitação de responsabilidade relacionada que contém o texto da limitação de responsabilidade traduzido para a limitação de responsabilidade de amostras:
  - a Na secção Limitação de responsabilidade relacionada da página Detalhes da limitação de responsabilidade de amostras, clique em Novo.
  - b Preencha os campos na secção Limitação de responsabilidade relacionada.  
Para obter informações sobre os campos da Limitação de responsabilidade relacionada, consulte Campos da limitação de responsabilidade de amostras (consultar [Campos de limitação de responsabilidade de amostras](#) na página 653).

- c Grave o registo de limitação de responsabilidade relacionada.
- d Crie registos adicionais de limitação de responsabilidade relacionada para a limitação de responsabilidade de amostras, conforme necessário.

### **Marcar uma limitação de responsabilidade relacionada como a predefinida**

Para limitações de responsabilidade de amostras multilíngues, tem de selecionar um registo de limitação de responsabilidade relacionada como o predefinido. Apenas uma limitação de responsabilidade relacionada pode ser marcada como a predefinida.

**Antes de começar.** Para criar uma limitação de responsabilidade de amostras multilíngue, a função de utilizador tem de incluir o privilégio Ativar operações de amostras básicas.

#### ***Para marcar uma limitação de responsabilidade relacionada como a predefinida***

- Na página Detalhes da limitação de responsabilidade de amostras, utilize o seletor de pesquisa no campo Língua para selecionar a língua predefinida.  
As línguas disponíveis são derivadas das línguas que estão especificadas nos registos dependentes da Limitação de responsabilidade relacionada

### **Ativar uma limitação de responsabilidade de amostras**

É automaticamente atribuído um estado de Inativo a todos os registos de limitação de responsabilidade de amostras quando os mesmos são criados. Quando a totalidade do texto num registo de limitação de responsabilidade de amostras é definido e aprovado pelos departamentos apropriados na empresa do utilizador, é possível ativar o registo de limitação de responsabilidade de amostras.

#### **Restrições aplicadas a limitações de responsabilidade de amostras**

Aplicam-se as seguintes restrições às limitações de responsabilidade de amostras:

- Qualquer nova limitação de responsabilidade que crie, clicando em Novo ou Copiar permanece inativa até ser ativada quando clicar no botão Ativar.
- Após a ativação de uma limitação de responsabilidade de amostras, torna-se só de leitura. Só é possível copiar a limitação de responsabilidade ativa, utilizando a ligação Copiar para a limitação de responsabilidade listada na página Lista de limitações de responsabilidade de amostras. Se estiver configurado um processo de negócio para as limitações de responsabilidade de amostras, receberá uma mensagem de erro se clicar nas ligações Editar e Eliminar. Se uma limitação de responsabilidade estiver inativa, as ligações Editar e Eliminar na página Lista de limitações de responsabilidade de amostras estão ativas. A ativação de uma nova limitação de responsabilidade apresenta a limitação de responsabilidade ativa duplicada como expirada, porque a duplicada fica desatualizada.
- Não é possível atualizar o estado de uma limitação de responsabilidade manualmente. Se tentar atualizar o estado manualmente, receberá uma mensagem de erro.
- Os representantes de vendas, médicos e outros profissionais de saúde podem visualizar a limitação de responsabilidade de amostras atualmente ativa durante o processo de captura de assinaturas.

#### **Restrições aplicadas a limitações de responsabilidade de amostras globais**

Aplicam-se as seguintes restrições:

- Só pode estar ativa uma limitação de responsabilidade de amostras ao mesmo tempo.
- O campo Texto da limitação de responsabilidade referente à limitação de responsabilidade tem de conter conteúdo. Se o campo estiver vazio, receberá uma mensagem de erro quando tentar ativar a limitação de responsabilidade.

#### **Restrições aplicadas a limitações de responsabilidade de amostras multilíngues**

Aplicam-se as seguintes restrições:

- A limitação de responsabilidade de amostras tem de conter, pelo menos, um registo de limitação de responsabilidade relacionada dependente e um registo de limitação de responsabilidade relacionada predefinido válido, antes de ativar a limitação de responsabilidade.
- Mais do que um conjunto de limitações de responsabilidade multilíngues pode estar ativo ao mesmo tempo. O número de limitações de responsabilidade multilíngues, que podem estar ativas, não é limitado. No entanto, apenas uma única limitação de responsabilidade multilíngue pode estar ativa para cada país.
- Se tentar ativar uma nova limitação de responsabilidade de amostras que seja predefinida como global, Oracle CRM On Demand emitirá um aviso a indicar que está a tentar substituir uma ou mais limitações de responsabilidade de amostras multilíngues por uma única limitação de responsabilidade de amostras global. Se continuar a ativar esta limitação de responsabilidade de amostras, Oracle CRM On Demand expirará todas as limitações de responsabilidade ativas.
- Para limitações de responsabilidade inativas, se o registo de limitação de responsabilidade relacionada predefinida for eliminado, será necessário escolher uma nova limitação de responsabilidade relacionada predefinida. Caso contrário, receberá uma mensagem de erro a pedir-lhe para selecionar uma língua predefinida antes de ativar a limitação de responsabilidade.
- Se o administrador da empresa configurar um processo de negócio para as limitações de responsabilidade de amostras, serão aplicadas as seguintes restrições:
  - Para uma limitação de responsabilidade de amostras ativa ou expirada, a secção de informações relacionadas torna-se só de leitura. A tentativa de editar, eliminar ou criar uma limitação de responsabilidade relacionada gera um erro em Oracle CRM On Demand.
  - Não é possível efetuar alterações ou eliminar uma limitação de responsabilidade de amostras expirada ou atualmente ativa ou as respetivas limitações de responsabilidade relacionadas. No entanto, é possível editar todos estes registos se não tiver sido configurado um processo de negócio para as limitações de responsabilidade de amostras.

Para obter mais informações sobre como configurar um processo de negócio para as limitações de responsabilidade de amostras, consulte *Configuration Guide for Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition*.

**Antes de começar.** Para ativar limitações de responsabilidade amostras, a função de utilizador tem de incluir o privilégio Ativar operações de amostras básicas.

### **Para ativar um registo de limitação de responsabilidade de amostras**

- 1 Na página Lista de limitações de responsabilidade de amostras, clique no código da relação do registo de limitação de responsabilidade de amostras, que pretende ativar. Tem de selecionar um registo de limitação de responsabilidade de amostras com um estado de Inativo.
- 2 Na página Detalhes da limitação de responsabilidade de amostras, clique em Ativar para ativar o registo de limitação de responsabilidade de amostras.

A ativação da limitação de responsabilidade de amostras efetua o seguinte procedimento:

- Define a data de início para a limitação de responsabilidade de amostras recentemente ativada e a data de fim para a limitação de responsabilidade de amostras anteriormente ativa (se existisse um)
- Define o estado da limitação de responsabilidade de amostras anteriormente ativa como Expirado e altera o código da relação em conformidade.
- Para limitações de responsabilidade de amostras multilíngues, ativa todos os registos da limitação de responsabilidade relacionada que estão listados nas secções Limitações de responsabilidade relacionadas

## Converter limitações de responsabilidade globais em limitações de responsabilidade multilíngues

Se a empresa estiver a utilizar limitações de responsabilidade de amostras globais e decidir utilizar limitações de responsabilidade de amostras multilíngues, conclua o seguinte procedimento.

**SUGESTÃO:** Antes de começar a conversão, certifique-se de que o texto da limitação de responsabilidade global foi traduzido para as línguas que são necessárias para a empresa, utilizando um serviço de tradução externo e que o texto da limitação de responsabilidade traduzido está disponível para ser introduzido como texto da limitação de responsabilidade relacionada.

**NOTA:** Este procedimento aplica-se apenas a limitações de responsabilidade globais inativas. Para limitações de responsabilidade globais com qualquer outro estado, a configuração do processo de negócio impede que os registos da limitação de responsabilidade sejam editados.

**Antes de começar.** Para criar uma limitação de responsabilidade de amostras multilíngue, a função de utilizador tem de incluir o privilégio Ativar operações de amostras básicas, o administrador da empresa tem de configurar as disposições da página para as limitações de responsabilidade de amostras multilíngues e as limitações de responsabilidade têm de estar inativas. Todo o texto da limitação de responsabilidade tem de ser traduzido para as línguas necessárias da limitação de responsabilidade de amostras, normalmente por um serviço de tradução externo.

### ***Para converter uma limitação de responsabilidade global numa limitação de responsabilidade multilíngue***

- 1 A partir da lista de Limitações de responsabilidade de amostras globais recentemente modificadas, clique numa limitação de responsabilidade global ativa, que pretenda converter, e tome nota do texto da limitação de responsabilidade para referência.
- 2 Copie a limitação de responsabilidade de amostras global.  
A nova limitação de responsabilidade que é copiada está inativa por predefinição.
- 3 Para converter o registo de limitação de responsabilidade global copiado num registo de limitação de responsabilidade multilíngue, selecione Multilíngue no campo Tipo e, em seguida, selecione o país a partir do Seletor de países.

**NOTA:** O administrador da empresa tem de tornar este campo acessível, porque, por predefinição, não está disponível.

- 4 Grave o registo de Limitação de responsabilidade de amostras.  
Oracle CRM On Demand cria um novo registo de limitação de responsabilidade de amostras com um estado definido como Inativo.
- 5 Conclua a secção Limitação de responsabilidade relacionada que contém o texto da limitação de responsabilidade traduzido para a Limitação de responsabilidade de amostras:
  - a Na secção Limitação de responsabilidade relacionada da página Detalhes da limitação de responsabilidade de amostras, clique em Novo.
  - b Preencha os campos na secção Limitação de responsabilidade relacionada.  
Para obter mais informações sobre os campos da Limitação de responsabilidade relacionada, consulte campos da Limitação de responsabilidade de amostras.
  - c Grave o registo de Limitação de responsabilidade relacionada.
  - d Crie registos adicionais de Limitação de responsabilidade relacionada para a Limitação de responsabilidade de amostras, conforme necessário.
- 6 No registo de Limitação de responsabilidade de amostras principal, selecione a língua predefinida a partir do Seletor de línguas e grave o registo.
- 7 Converta limitações de responsabilidade globais adicionais em limitações de responsabilidade multilíngues, conforme necessário.

## Campos de limitação de responsabilidade de amostras

Utilize a página Edição da limitação de responsabilidade de amostras para criar uma limitação de responsabilidade de amostras ou atualizar os detalhes de uma limitação de responsabilidade de amostras existente. A página Edição da limitação de responsabilidade de amostras mostra o conjunto completo de campos para uma limitação de responsabilidade de amostras.

**SUGESTÃO:** Também pode editar limitações de responsabilidade de amostras na página Lista de limitações de responsabilidade de amostras e na página Detalhes da limitação de responsabilidade de amostras. Para obter mais informações sobre a atualização de registos, consulte [Atualizar detalhes do registo \(na página 123\)](#).

**NOTA:** Os administradores de empresas podem personalizar o Oracle CRM On Demand de várias formas, tal como alterar os nomes dos tipos de registo, campos e opções nas listas. Assim, as informações visualizadas poderão ser diferentes das informações padrão descritas na ajuda online.

A tabela seguinte fornece informações sobre alguns campos da limitação de responsabilidade de amostras.

Campo	Descrição
<b>Informações chave de limitação de responsabilidade</b>	
Texto da Limitação de Responsabilidade	(Apenas o tipo de limitação de responsabilidade global.) O texto da limitação de responsabilidade que pretende inserir para uma limitação de responsabilidade global. Este campo tem um limite máximo de 1000 caracteres.
Código da relação	Um valor calculado que identifique uma limitação de responsabilidade de amostras. Este campo é preenchido automaticamente da seguinte forma: <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Para limitações de responsabilidade globais, Oracle CRM On Demand define o valor através de uma concatenação dos campos Estado e Criado (&lt;Estado&gt;_&lt;Criado&gt;), por exemplo, Active_7/5/2012 01:36:09.</li> <li>■ Para limitações de responsabilidade multilíngues, Oracle CRM On Demand define o valor através de uma concatenação dos campos País, Estado, Criado e Língua (&lt;País&gt;_&lt;Estado&gt;_&lt;Criado&gt;_&lt;Língua&gt;), por exemplo, USA_Active_7/5/2012 01:36:09_English_American.</li> </ul>
Tipo	Indica o tipo de limitação de responsabilidade. O tipo pode ser um dos seguintes: <ul style="list-style-type: none"> <li>■ <b>Global.</b> A limitação de responsabilidade contém um registo do texto da limitação de responsabilidade que se aplica globalmente à empresa. As limitações de responsabilidade globais são o tipo predefinido.</li> <li>■ <b>Multilíngue.</b> A limitação de responsabilidade contém registos do texto da limitação de responsabilidade multilíngue que podem ser utilizados globalmente na empresa.</li> </ul> <p><b>NOTA:</b> Por predefinição, este campo não está disponível. Para limitações de responsabilidade de amostras multilíngues, o administrador da empresa altera o valor predefinido para Multilíngue, utilizando a configuração do campo, mas normalmente não torna este campo acessível aos utilizadores. Para obter mais informações sobre como configurar este campo e as disposições da página Limitação de responsabilidade de amostras, consulte <i>Configuration Guide for Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition</i>.</p>

Campo	Descrição
Estado	<p>O estado do texto da limitação de responsabilidade, que pode ser um dos seguintes valores:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ <b>Inativa.</b> Todos os registos de limitação de responsabilidade de amostras têm um estado Inativo quando são criados.</li> <li>■ <b>Ativo.</b> Quando um registo de limitação de responsabilidade de amostras é ativado, o respetivo estado é alterado para Ativo. Para limitações de responsabilidade de amostras globais, apenas uma limitação de responsabilidade pode estar ativa em qualquer altura. Para limitações de responsabilidade multilíngues, apenas uma limitação de responsabilidade pode estar ativa por país em qualquer altura</li> <li>■ <b>Expirado.</b> Quando um novo registo de limitação de responsabilidade de amostras é criado e ativado, o estado do registo de limitação de responsabilidade de amostras anterior é alterado para Expirado.</li> </ul> <p><b>NOTA:</b> Este campo só é atualizado quando clicar no botão Ativar numa limitação de responsabilidade de amostras. Não é possível atualizar este campo manualmente na interface de utilizador ou através dos serviços Internet.</p>
Data de início	<p>A data de ativação da limitação de responsabilidade.</p> <p>Este campo fica em branco quando um registo de limitação de responsabilidade de amostras é criado. Depois de o registo de limitação de responsabilidade de amostras ser ativado, o Oracle CRM On Demand preenche este campo com a data atual.</p>
País	<p>(Apenas o tipo de limitação de responsabilidade multilíngue.) O país que é utilizado para agrupar um conjunto de textos da limitação de responsabilidade legais e únicos, que foram traduzidos para uma ou mais línguas. Os registos dependentes do texto da limitação de responsabilidade estão contidos na secção Texto da limitação de responsabilidade de uma página Detalhes da limitação de responsabilidade de amostras multilíngue.</p> <p>Este campo é necessário para ativar limitações de responsabilidade multilíngues.</p>
Língua	<p>(Apenas o tipo de limitação de responsabilidade multilíngue.) A língua predefinida para uma limitação de responsabilidade multilíngue, por exemplo, inglês-americano. Utilize o seletor de pesquisa para selecionar a língua predefinida. As línguas disponíveis dependem das línguas nos registos da Limitação de responsabilidade relacionada.</p>
Data de fim	<p>A data de validade da limitação de responsabilidade.</p> <p>Este campo fica em branco quando um registo de limitação de responsabilidade de amostras é criado. Quando Oracle CRM On Demand altera o estado de um registo de limitação de responsabilidade para Expirado, preenche este campo com a data.</p>
<b>Descrição</b>	
Comentários	Comentários gerais associados à limitação de responsabilidade. Só pode adicionar comentários a limitações de responsabilidade de amostras inativas.
<b>Informações de Registo</b>	

Campo	Descrição
Criado	O utilizador que criou o registo de Limitação de responsabilidade de amostras, juntamente com a data e a marca de hora da criação.
Modificado	O utilizador que modificou o registo de Limitação de responsabilidade de amostras, juntamente com a data e a marca de hora da modificação.

**NOTA:** Para obter informações sobre os registos dependentes da limitação de responsabilidade relacionada, consulte [Campos da limitação de responsabilidade relacionada \(na página 655\)](#).

### Informações relacionadas

Consulte os tópicos seguintes para obter informações sobre limitações de responsabilidade de amostras:

- [Limitações de responsabilidade de amostras \(na página 645\)](#)
- [Trabalhar com a Página principal da limitação de responsabilidade de amostras \(na página 646\)](#)
- [Gerir limitações de responsabilidade de amostras \(na página 648\)](#)
- [Campos da limitação de responsabilidade relacionada \(na página 655\)](#)

### Campos da limitação de responsabilidade relacionada

Utilize a página Edição da limitação de responsabilidade relacionada para criar uma limitação de responsabilidade relacionada ou atualizar os detalhes de uma limitação de responsabilidade relacionada existente. A página Edição da limitação de responsabilidade relacionada mostra o conjunto completo de campos para uma limitação de responsabilidade relacionada. As limitações de responsabilidade relacionadas são registos dependentes de uma limitação de responsabilidade de amostras.

**NOTA:** as limitações de responsabilidade relacionadas só se aplicam às limitações de responsabilidade multilíngues.

A secção Limitações de responsabilidade relacionadas numa limitação de responsabilidade de amostras multilíngue contém o conjunto de limitações de responsabilidade relacionadas para um determinado país. Quaisquer alterações que efetue na limitação de responsabilidade relacionada atualizam o valor referente ao campo Modificado no registo de limitação de responsabilidade de amostras principal. Se for configurado um processo de negócio para uma limitação de responsabilidade de amostras, poderá criar uma nova limitação de responsabilidade relacionada ou poderá editar uma existente até à ativação do registo principal. Nesta altura, todas as limitações de responsabilidade, incluindo as respetivas limitações de responsabilidade relacionadas, tornam-se só de leitura.

**NOTA:** Os administradores de empresas podem personalizar o Oracle CRM On Demand de várias formas, tal como alterar os nomes dos tipos de registo, campos e opções nas listas. Assim, as informações visualizadas poderão ser diferentes das informações padrão descritas na ajuda online.

A tabela seguinte fornece informações sobre alguns campos da limitação de responsabilidade relacionada.

Campo	Descrição
<b>Informações chave de limitação de responsabilidade</b>	

Campo	Descrição
Texto da Limitação de Responsabilidade	O texto da limitação de responsabilidade que pretende inserir, na língua apropriada. <b>NOTA:</b> os clientes de Oracle CRM On Demand têm de traduzir os textos da limitação de responsabilidade para as línguas que necessitam. Oracle CRM On Demand não traduz este texto.  Este campo tem um limite máximo de 1000 caracteres. É um campo obrigatório.
Língua	A língua para o texto da limitação de responsabilidade, por exemplo, espanhol. Selecione a língua através do Seletor de línguas. Este campo tem de ter um valor exclusivo para cada limitação de responsabilidade relacionada, ou seja, limitações de responsabilidade relacionadas diferentes têm de conter definições de língua diferentes. A adição de um valor duplicado neste campo resulta numa mensagem de erro.  Este campo é obrigatório.
Língua Predefinida	A língua predefinida para uma limitação de responsabilidade multilíngue, por exemplo, inglês-americano. A seleção da língua predefinida para uma limitação de responsabilidade relacionada define a língua predefinida para a limitação de responsabilidade de amostras.
<b>Informações de Registo</b>	
Criado	O utilizador que criou o registo de Limitação de responsabilidade relacionada, juntamente com a data e a marca de hora da criação.
Modificado	O utilizador que modificou o registo de Limitação de responsabilidade relacionada, juntamente com a data e a marca de hora da modificação.

### Informações relacionadas

Consulte os tópicos seguintes para obter informações sobre limitações de responsabilidade de amostras:

- [Limitações de responsabilidade de amostras \(na página 645\)](#)
- [Trabalhar com a Página principal da limitação de responsabilidade de amostras \(na página 646\)](#)
- [Gerir limitações de responsabilidade de amostras \(na página 648\)](#)
- [Campos de limitação de responsabilidade de amostras \(na página 653\)](#)

## Pedidos de amostras

Utilize as páginas Pedido de amostras para criar, atualizar e gerir pedidos para amostras de produtos durante uma chamada de vendas, por exemplo, quando um representante de vendas farmacêutico entrega amostras de produtos a um médico.

Um *pedido de amostras* é um mecanismo para os representantes de vendas efetuarem encomendas de amostras de produtos em nome dos médicos ou outros prestadores de assistência médica. Um pedido de amostras inclui um ou mais itens do pedido de amostras, com cada item do pedido de amostras a representar uma amostra de produtos pedida.

A administração de processos de Oracle CRM On Demand suporta pedidos de amostras, porque um pedido de amostras faz parte de uma atividade da chamada, que necessita de uma assinatura e inclui pedidos de amostras no bloqueio de atividades da chamada. Os pedidos de amostras têm as suas próprias regras de forma a permitirem o bloqueio dos itens do pedido de amostras. Para obter mais informações sobre a administração de

processos, consulte [Funcionalidade de administração de processos \(na página 1601\)](#). Para obter recomendações sobre como configurar as regras de bloqueio do pedido de amostras, consulte *Configuration Guide for Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition*.

### Requisitos do pedido de amostras

Os pedidos de amostras têm de cumprir os seguintes requisitos, caso contrário não podem ser submetidos após a criação:

- Um pedido de amostras tem de ter um contacto com uma morada válida.
- Um pedido de amostras tem de ter, pelo menos, um artigo de linha do pedido de amostras a mostrar um número positivo.
- A administração de processos para pedidos de amostras tem de ser configurada conforme descrito no *Configuration Guide for Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition*, para que o bloqueio de registos ocorra.

### Restrições do pedido de amostras

Os pedidos de amostras têm as seguintes restrições:

- Apenas um pedido de amostras é permitido para uma chamada, ou seja, uma conta, um contacto ou uma chamada do convidado.
- Após a definição de um pedido de amostras como Assinado, o único campo que pode editar é o campo Estado.
- Se pretende bloquear um registo de pedido de amostras, o administrador tem de configurar uma regra de administração de processos ao nível do campo que bloqueie os campos de itens de pedido de amostras exceto o campo Estado. O campo Estado pode alterar de Assinado para Nulo, ou de Assinado para Aprovado para Em espera para Despachado. Pode controlar estas alterações no estado pedindo ao administrador para configurar um processo para extrair essas alterações no estado para o Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition. Para obter mais informações sobre como configurar o bloqueio de processos, consulte *Configuration Guide for Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition*.

### Acerca da ligação de informações de pedidos de amostras a chamadas

Antes da Versão 22 do Oracle CRM On Demand, era possível inserir um registo de item do pedido de amostra sem um registo de pedido de amostra principal associado através da utilização dos serviços Internet ou da função Importar. No entanto, na versão 22 ou posterior, quando insere registos de itens do pedido de amostra através da utilização dos serviços Internet ou da função de importação, tem de fornecer o ID do pedido de amostra para fornecer o contexto do item do pedido de amostra. A partir da interface de utilizador do Oracle CRM On Demand, pode criar um item do pedido de amostra apenas a partir de um pedido de amostra principal no contexto de uma chamada. Além disso, as regras de bloqueio de produtos não são seguidas quando os itens do pedido de amostra são inseridos ou atualizados através da utilização dos serviços Internet ou da função de importação.

**NOTA:** O administrador da empresa determina quais os separadores disponíveis para o utilizador. Se a responsabilidade profissional do utilizador não incluir o controlo de informações do Pedido de amostras, o separador Pedido de amostras poderá ser excluído da configuração.

### Trabalhar com a Página principal Pedidos de amostras

A Página principal Pedidos de amostras é o ponto de partida para gerir registos de pedidos de amostras.

**NOTA:** O administrador da empresa pode personalizar a disposição da Página principal Pedidos de amostras. Além disso, se a função de utilizador incluir o privilégio Personalizar páginas principais, poderá adicionar secções à página e remover secções da página.

**Antes de começar.** Para trabalhar com pedidos de amostras, a função de utilizador tem de incluir o privilégio Ativar operações de amostras básicas.

## Criar um pedido de amostras

Pode criar um novo pedido de amostras clicando no botão Novo na secção Pedidos de amostras recentemente modificados. Para obter mais informações, consulte [Criar registos \(na página 54\)](#) e [Campos do pedido de amostras \(na página 659\)](#).

## Trabalhar com Listas de pedidos de amostras

A secção Listas de pedidos de amostras mostra um número de listas filtradas. As listas filtradas são subconjuntos ou grupos de registos que lhe permitem limitar o número de registos com os quais se trabalha de cada vez. O Oracle CRM On Demand é fornecido com um conjunto de listas padrão. Todas as listas padrão são públicas. O utilizador e respetivos gestores podem criar listas adicionais com base em diferentes critérios.

A tabela que se segue descreve as listas padrão de pedidos de amostras.

Lista de pedidos de amostras	Filtros
Todos os pedidos de amostras	Todos os pedidos de amostras para os quais tem visibilidade, independentemente de quem é o proprietário do pedido de amostras.
Pedidos de amostras recentemente modificados	Todos os pedidos de amostras que foram recentemente modificados, ordenados pela data da modificação.

Para visualizar uma lista, clique no nome da lista.

Para criar uma nova lista, clique em Novo. Para obter mais informações sobre como criar listas, consulte [Criar e refinar listas \(consultar \[Creating and Refining Lists\]\(#\) na página 140\)](#).

Para rever todas as listas disponíveis, crie uma nova lista ou visualize, edite ou elimine uma lista existente, clicando em Gerir listas. A página Gerir listas também inclui as listas padrão fornecidas com o Oracle CRM On Demand. Estas listas são só de visualização. Por isso, não podem ser editadas ou eliminadas.

## Visualizar pedidos de amostras recentes

A secção Pedidos de amostras recentemente modificados mostra os pedidos de amostras que foram mais recentemente visualizados.

Clique em Mostrar lista completa para expandir a lista.

## Adicionar secções à Página principal Pedidos de amostras

Se a função de utilizador incluir o privilégio Personalizar páginas principais, poderá adicionar algumas ou todas as secções que se seguem à Página principal Pedidos de amostras:

- Pedidos de amostras recentemente criados
- Pedidos de amostras recentemente modificados
- Os meus pedidos de amostras recentemente criados
- Os meus pedidos de amostras recentemente modificados
- Secções de relatório adicionais (o administrador da empresa pode disponibilizar secções de relatório para apresentação na Página principal Pedidos de amostras.)

## Para adicionar secções à Página principal Pedidos de amostras

- 1 Na Página principal Pedidos de amostras, clique em Editar disposição.
- 2 Na página Disposição da página principal Pedido de amostras, clique nas setas para adicionar ou remover secções e organizar as secções na página. Clique em Gravar.

## Tópicos Relacionados

Consulte os tópicos seguintes para obter informações sobre pedidos de amostras:

- [Pedidos de Amostras \(na página 656\)](#)
- [Campos do pedido de amostras \(na página 659\)](#)
- [Gerir Pedidos de Amostras \(na página 659\)](#)
- [Acerca do preenchimento automático de campos do pedido de amostras \(na página 661\)](#)
- [Ligar informações de pedidos de amostras a chamadas \(na página 617\)](#)

## Gerir pedidos de amostras

Para procedimentos passo a passo comuns a muitos tipos de registo, consulte:

- [Criar registos \(na página 54\)](#)
- [Atualizar Detalhes do Registo \(na página 123\)](#)
- [Ligar registos ao registo selecionado \(consultar \[Linking Records to Your Selected Record\]\(#\) na página 126\)](#)
- [Trabalhar com listas \(na página 134\)](#)
- [Ver pistas de auditoria para registos \(consultar \[Viewing Audit Trails for Records\]\(#\) na página 189\)](#)
- [Partilhar registos \(Equipas\) \(na página 157\)](#)

**NOTA:** Os administradores de empresas podem personalizar o Oracle CRM On Demand de várias formas, tal como alterar os nomes dos tipos de registo, campos e opções nas listas. Assim, as informações visualizadas poderão ser diferentes das informações padrão descritas na ajuda online.

Por outro lado, dependendo do nível de acesso que tiver, poderá não conseguir executar todos os procedimentos descritos na lista anterior.

## Campos do pedido de amostras

Utilize a página Editar pedido de amostras para adicionar um pedido de amostras ou atualizar os detalhes de um pedido de amostras existente. A página Editar pedido de amostras mostra o conjunto completo de campos de um pedido de amostras.

**SUGESTÃO:** Também pode editar pedidos de amostras na página [Lista de pedidos de amostras](#) e na página [Detalhes do pedido de amostras](#). Para obter mais informações sobre a atualização de registos, consulte [Atualizar detalhes do registo \(na página 123\)](#).

**NOTA:** Os administradores de empresas podem personalizar o Oracle CRM On Demand de várias formas, tal como alterar os nomes dos tipos de registo, campos e opções nas listas. Assim, as informações visualizadas poderão ser diferentes das informações padrão descritas na ajuda online.

A tabela seguinte fornece informações adicionais sobre alguns campos do pedido de amostras.

Campo	Descrição
<b>Informações chave do pedido de amostras</b>	
Número da encomenda	Um número exclusivo que está atribuído a cada encomenda do pedido de amostras. Oracle CRM On Demand gera este número.
Tipo	A categoria Pedido de amostra. O valor predefinido para Tipo de um registo de pedido de amostra é Pedido de amostra. É possível escolher os seguintes valores utilizando a lista de escolha: Pedido de amostra e encomenda.  <b>NOTA:</b> O administrador da empresa tem de configurar este campo editável para que esteja disponível na disposição da página porque não está disponível na disposição da página por predefinição.

Campo	Descrição
Conta	A conta que está associada à encomenda do pedido de amostras. Este campo é preenchido automaticamente. Para obter mais informações, consulte <a href="#">Acerca do preenchimento automático de campos do pedido de amostras (na página 661)</a>
Contacto	(Obrigatório) O contacto que está associado à encomenda do pedido de amostras. Este campo é automaticamente preenchido se o pedido de amostras for criado a partir de uma chamada. Para obter mais informações, consulte <a href="#">Acerca do preenchimento automático de campos do pedido de amostras (na página 661)</a> Este campo tem de ser preenchido para criar uma encomenda do pedido de amostras. Para obter mais informações, consulte <a href="#">Ligar informações de pedidos de amostras a chamadas (na página 617)</a> .
Encomenda criada	A data em que a encomenda do pedido de amostras foi criada.
Morada para Expedição	(Obrigatório) A morada para a qual a encomenda do pedido de amostras será expedida. Tem de seleccionar um contacto ou uma conta antes de poder seleccionar uma morada. A morada pode ser uma morada não partilhada ou uma morada partilhada que foi validada. Este campo é automaticamente preenchido se o pedido de amostras for criado a partir de uma chamada. Para obter mais informações, consulte <a href="#">Acerca do preenchimento automático de campos do pedido de amostras (na página 661)</a> Este campo tem de ser preenchido para criar uma encomenda do pedido de amostras. Para obter mais informações, consulte <a href="#">Ligar informações de pedidos de amostras a chamadas (na página 617)</a> .
Estado	O valor predefinido para este campo é Pendente. Quando submete uma encomenda de pedidos de amostras para produtos, o valor neste campo é alterado para Submetido. Os possíveis valores para este campo são: <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Em espera</li> <li>■ Reservado</li> <li>■ Criado</li> <li>■ Introduzido</li> <li>■ Falha</li> <li>■ Em curso</li> <li>■ Pendente</li> <li>■ Processado</li> <li>■ Recebido</li> <li>■ Rejeitado</li> <li>■ Expedido</li> <li>■ Assinado</li> <li>■ Submetido</li> <li>■ Anulado</li> </ul>
<b>Informações adicionais</b>	
Proprietário	A pessoa que criou este registo da encomenda do pedido de amostras. Dependendo do modo de propriedade do registo que o administrador da empresa configure para o tipo de registo, poderá ver o campo Proprietário ou o campo Livro, ou

Campo	Descrição
	ambos os campos na página Detalhes do registo, e um ou ambos os campos poderão estar em branco. Para obter mais informações sobre os modos de propriedade do registo, consulte <a href="#">Acerca de acesso a dados, partilha de registo e propriedade do registo (na página 50)</a> .
Criado	A data e a hora em que o registo do pedido de amostras foi criado.
Modificado	A data e a hora em que o registo do pedido de amostras foi modificado pela última vez.
<b>Secção disponível</b>	
Descrição	(Opcional) Uma descrição da encomenda.

### Informações relacionadas

Consulte os tópicos seguintes para obter informações sobre pedidos de amostras:

- [Pedidos de Amostras \(na página 656\)](#)
- [Trabalhar com a Página principal Pedidos de amostras \(na página 657\)](#)
- [Gerir Pedidos de Amostras \(na página 659\)](#)
- [Acerca do preenchimento automático de campos do pedido de amostras \(na página 661\)](#)
- [Ligar informações de pedidos de amostras a chamadas \(na página 617\)](#)

### Acerca do preenchimento automático de campos do pedido de amostras

Oracle CRM On Demand preenche os campos Conta, Contacto e Morada para expedição automaticamente, quando criar o pedido de amostras a partir de uma chamada da conta ou de uma chamada do contacto.

**NOTA:** Nos casos que se seguem, pode utilizar o ícone de pesquisa para substituir o valor que Oracle CRM On Demand selecionar.

Se criar um pedido de amostras a partir de uma chamada da conta, Oracle CRM On Demand preencherá os campos que se seguem da seguinte maneira:

- **Conta.** Oracle CRM On Demand preenche este campo com o nome da conta a partir da chamada da conta principal.
- **Contacto.** Oracle CRM On Demand preenche este campo com o nome do contacto a partir da chamada da conta principal.  
Se o contacto estiver em falta a partir da chamada da conta principal, Oracle CRM On Demand preencherá este campo com o contacto principal da conta. Se não existir um contacto principal para a conta, Oracle CRM On Demand apresentará uma mensagem de erro se tentar gravar o registo.
- **Morada para expedição.** Oracle CRM On Demand preenche este campo com a morada principal do contacto a partir da chamada da conta principal.  
Se a morada principal do contacto estiver em falta a partir da chamada da conta principal, Oracle CRM On Demand preencherá este campo com a morada para expedição da conta. Se a morada para expedição da conta estiver em falta, Oracle CRM On Demand deixará este campo vazio. No entanto, se tentar gravar o registo, Oracle CRM On Demand apresentará uma mensagem de erro.

Se criar um pedido de amostras a partir de uma chamada do contacto ou de uma chamada do convidado, Oracle CRM On Demand preencherá os campos que se seguem da seguinte maneira:

- **Conta.** Oracle CRM On Demand preenche este campo com o nome da conta a partir da chamada do contacto ou da chamada do convidado principal.

Se a conta estiver em falta a partir da chamada do contacto ou da chamada do convidado principal, Oracle CRM On Demand preencherá este campo com a conta principal do contacto. Se o contacto não tiver uma conta principal, Oracle CRM On Demand deixará o campo da conta vazio.

■ **Contacto.** Oracle CRM On Demand preenche este campo com o nome do contacto a partir da chamada do contacto ou da chamada do convidado principal.

■ **Morada para expedição.** Oracle CRM On Demand preenche este campo com a morada principal do contacto a partir da chamada do contacto ou da chamada do convidado principal.

Se a morada principal do contacto estiver em falta a partir da chamada do contacto ou da chamada do convidado principal, Oracle CRM On Demand preencherá este campo com a morada para expedição da conta. Se a morada para expedição da conta estiver em falta, Oracle CRM On Demand deixará este campo vazio. No entanto, se tentar gravar o registo, Oracle CRM On Demand apresentará uma mensagem de erro.

## Personalized Content Delivery

Este tópico apresenta as funcionalidades de Personalized Content Delivery (PCD) disponíveis com Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.

### Acerca do Personalized Content Delivery

O Personalized Content Delivery (PCD) é a solução de marketing segmentado da Oracle para apresentações eletrónicas detalhadas. O PCD permite que as organizações de vendas e de marketing possam gerir conteúdos digitais, criar planos de mensagens e distribuir estes planos de mensagens aos representantes de vendas. As organizações de vendas podem fornecer apresentações personalizadas aos clientes enquanto apuram automaticamente as métricas de resposta dos clientes para serem transmitidas à organização de marketing para uma análise de marketing segmentado. O PCD é necessária para apresentações e apuramento da métrica de resposta ao cliente.

### Cenário para utilizar o PCD

O PCD do Oracle CRM On Demand permite aos utilizadores:

- Gerir conteúdo digital
- Gerir planos de mensagens
- Armazenar respostas de clientes a planos de mensagens

Os utilizadores pretendidos da solução PCD do Oracle CRM On Demand são gestores de produtos, gestores de operações de vendas e outros que desenvolvem material para utilização de uma força de vendas.

O cenário seguinte fornece uma descrição geral de como a funcionalidade do PCD deve ser utilizada:

#### 1 Gerir conteúdo digital

O conteúdo digital (ficheiros gráficos) são em primeiro lugar anexados a um registo da solução. Apesar do PCD suportar uma grande variedade de formatos gráficos, o formato mais comum é um ficheiro SWF, que permite apresentações multimédia interativas. Uma imagem miniatura correspondente (normalmente um ficheiro PNG, GIF ou JPG) também seria anexado ao mesmo registo da solução para fornecer uma representação gráfica compacta do ficheiro multimédia maior. O registo de solução inclui campos de metadados sobre o ficheiro anexado, tais como data de expiração e se recebeu aprovação de marketing e jurídica.

Para configurar registos de soluções, consulte [Soluções \(na página 437\)](#).

#### 2 Gerir planos de mensagens

Depois de anexar ficheiros gráficos a registos de Soluções, os utilizadores criam planos de mensagens, que consistem numa coleção de ficheiros multimédia organizados para comunicar uma mensagem de vendas. Os utilizadores especificam uma sequência de itens do plano de mensagens que constituem um plano de mensagens. Cada item do plano de mensagens corresponde a um registo da Solução e respetivo conteúdo digital associado e também inclui ficheiros multimédia relacionados que um apresentador pode utilizar para

entrar em mais detalhes num determinado tópico. Enquanto um registo da Solução consiste num ficheiro multimédia digital que pode ser utilizado para vários planos de mensagens, um item do plano de mensagens representa uma instância exclusiva de um determinado ficheiro multimédia da Solução, com metadados específicos para a utilização de um ficheiro multimédia de um plano de mensagens específico.

Para configurar um plano de mensagens e respetivos registos associados, consulte [Planos de mensagens \(na página 663\)](#), [Itens do plano de mensagens \(na página 670\)](#) e [Relações do item do plano de mensagens \(na página 676\)](#).

### 3 Armazenar resposta de clientes a planos de mensagens

Os planos de mensagens são fornecidos com uma aplicação externa ao Oracle CRM On Demand. O Oracle CRM On Demand recebe o feedback do público a partir da aplicação externa e armazena esta informação. Esse feedback é armazenado durante períodos discretos na entrega do plano de mensagens e também pode ser associado a respostas predefinidas.

Para configurar respostas a mensagens, consulte [Ajustar respostas a mensagens \(na página 233\)](#).

## Planos de mensagens

Utilize as páginas do Plano de mensagens para criar, atualizar e controlar planos de mensagens.

Um *plano de mensagens* é uma apresentação fornecida através da utilização de um computador pessoal ou de um computador Tablet. Os utilizadores das vendas utilizam um plano de mensagens para descrever produtos e controlar o feedback dos clientes. As páginas do plano de mensagens capturam vários atributos de um plano de mensagens, como o produto abrangido, a data de expiração do plano de mensagens e outros parâmetros.

Os gestores de marcas, os gestores de produtos e os gestores de operações de vendas criam planos de mensagens. Os planos de mensagens consistem numa sequência específica de conteúdo, para os utilizadores das vendas fornecerem apresentações que cumpram as diretrizes jurídicas e de marketing da empresa.

Um plano de mensagens poderá conter um número de itens de plano de mensagens numa sequência específica, análoga a uma apresentação tradicional que consiste num número de diapositivos. Ou, um plano de mensagens poderá ser um diapositivo que comunica com uma mensagem específica. Quando cria uma atividade, o representante de vendas pode rever os planos de mensagens recomendados para a atividade, como por exemplo, uma chamada de vendas, tarefa ou compromisso, para ver se existem recomendações. As recomendações do plano de mensagens baseiam-se nas correspondências de segmentos e associações de objetivos entre o plano de mensagens e a chamada de vendas, a tarefa ou o compromisso. Para obter mais informações, consulte [Rever planos de mensagens recomendados para atividades \(na página 666\)](#).

**NOTA:** O administrador da empresa determina quais os separadores disponíveis para o utilizador. Se a responsabilidade da função de utilizador não incluir a administração das informações do plano de mensagens, o separador do plano de mensagens poderá ser excluído da configuração. A função de utilizador tem de incluir o privilégio Gerir entregas de conteúdos personalizados para trabalhar com as páginas do plano de mensagens.

## Trabalhar com a Página principal Plano de mensagens

A Página principal do plano de mensagens constitui o ponto de partida para gerir registos do plano de mensagens. Esta página contém várias secções e apresenta informações consideradas relevantes para o utilizador.

**NOTA:** O administrador da empresa pode personalizar a disposição da Página principal do plano de mensagens. Além disso, se a função de utilizador incluir o privilégio Personalizar Páginas Principais, poderá acrescentar secções à página e retirar secções da página.

### Criar um plano de mensagens

Pode criar um novo plano de mensagens clicando no botão Novo na secção Planos de mensagens recentemente modificados. Para obter mais informações, consulte [Criar registos \(na página 54\)](#) e [Campos do plano de mensagens \(na página 667\)](#).

## Trabalhar com listas de planos de mensagens

A secção Listas de planos de mensagens mostra um número de listas filtradas. As listas filtradas são subconjuntos ou grupos de registos que lhe permitem limitar o número de registos com os quais se trabalha de cada vez.

A tabela seguinte descreve as listas padrão de planos de mensagens.

Lista de Planos de Mensagens	Filtros
Todos os Planos de Mensagens	Todos os planos de mensagens para os quais tem visibilidade, independentemente de quem é o proprietário do plano de mensagens.
Planos de mensagens recentemente modificados	Todos os planos de mensagens com o nome do utilizador no campo Proprietário, ordenados pela data de modificação.

Para visualizar uma lista, clique no nome da lista.

Para criar uma nova lista, clique em Novo. Para obter mais informações sobre como criar listas, consulte Criar e refinar listas (consultar [Creating and Refining Lists](#) na página 140).

Para rever todas as listas disponíveis, crie uma nova lista ou visualize, edite ou elimine uma lista existente, clicando em Gerir listas. A página Gerir listas também inclui as listas padrão fornecidas com o Oracle CRM On Demand. Estas listas são só de visualização. Por isso, não podem ser editadas ou eliminadas.

### Visualizar planos de mensagens recentes

A secção Planos de mensagens recentemente modificados mostra os planos de mensagens modificados mais recentemente.

Para expandir a lista, clique na ligação Mostrar lista completa.

### Adicionar secções à Página principal do plano de mensagens

Se a função de utilizador incluir o privilégio Personalizar páginas principais, poderá adicionar algumas ou todas as secções que se seguem à Página principal do plano de mensagens.

- Planos de mensagens recentemente criados
- Planos de mensagens recentemente modificados
- Os meus planos de mensagens recentemente criados
- Planos de mensagens recentemente modificados
- Secções do relatório adicionais (O administrador da empresa pode disponibilizar secções do relatório para apresentação na Página principal do plano de mensagens.)

### Para adicionar secções à Página principal do plano de mensagens

- 1 Na Página principal do plano de mensagens, clique na ligação Editar disposição.
- 2 Na página Disposição da Página principal do plano de mensagens, clique nas setas direccionais para adicionar ou remover secções e organizar as secções na página. Em seguida, clique em Gravar.

## Gerir planos de mensagens

Para procedimentos passo a passo para gestão de planos de mensagens, consulte:

- [Adicionar livros a um plano de mensagens \(na página 665\)](#)
- [Adicionar itens do plano de mensagens \(na página 665\)](#)
- [Rever planos de mensagens recomendados para atividades \(na página 666\)](#)
- [Criar respostas de mensagens a partir de um plano de mensagens \(na página 666\)](#)

Para procedimentos passo a passo comuns a muitos tipos de registo, consulte:

- [Criar registos \(na página 54\)](#)
- [Atualizar Detalhes do Registo \(na página 123\)](#)
- [Ligar registos ao registo selecionado \(consultar \[Linking Records to Your Selected Record\]\(#\) na página 126\)](#)
- [Trabalhar com listas \(na página 134\)](#)

**NOTA:** A funcionalidade de planos de mensagens não faz parte da edição padrão do Oracle CRM On Demand, pelo que poderá não estar disponível para a empresa.

**NOTA:** Os administradores de empresas podem personalizar o Oracle CRM On Demand de várias formas, tal como alterar os nomes dos tipos de registo, campos e opções nas listas. Assim, as informações visualizadas poderão ser diferentes das informações padrão descritas na ajuda online.

Por outro lado, dependendo do nível de acesso que tiver, poderá não conseguir executar todos os procedimentos descritos na lista anterior.

### Tópicos Relacionados

Consulte os tópicos seguintes para obter informações relacionadas planos de mensagens:

- [Planos de Mensagens \(na página 663\)](#)
- [Trabalhar com a Página principal Plano de mensagens \(na página 663\)](#)
- [Campos do plano de mensagens \(na página 667\)](#)

**NOTA:** A função de utilizador tem de incluir o privilégio Gerir entregas de conteúdos personalizados para trabalhar com as páginas do Plano de mensagens.

### Adicionar livros a um plano de mensagens

Utilize o procedimento seguinte para adicionar livros a um plano de mensagens. Quando adiciona um livro a um plano de mensagens, pode assim modificar ou remover o livro. Este procedimento assume que o livro é exposto como um item relacionado na página Detalhes do plano de mensagens. Para mais informações sobre como expor itens relacionados, consulte Personalizar disposições do item relacionado (consultar [Customizing Related Item Layouts](#) na página 1354).

#### *Para adicionar um livro a um plano de mensagens*

- 1 Na página Lista de planos de mensagens, abra o plano de mensagens que pretende.
- 2 Na página Detalhes do plano de mensagens, clique em Adicionar na secção Livros da página.
- 3 No seletor de livros, escolha o livro ao qual pretende adicionar o plano de mensagens e, em seguida, clique em OK.

Para mais informações sobre livros, consulte Gestão de livros (consultar [Book Management](#) na página 1533).

### Adicionar itens do plano de mensagens

Pode adicionar um item do plano de mensagens a um plano de mensagens. Um item do plano de mensagens contém informações sobre os itens que constituem um plano de mensagens. Para mais informações sobre os itens do plano de mensagens, consulte [Itens do plano de mensagens \(na página 670\)](#).

**NOTA:** Se não visualizar a secção do item relacionado Relações de itens do plano de mensagens na página Detalhes do contacto, adicione esta secção do item relacionado, conforme descrito em Personalizar disposições do item relacionado (consultar [Customizing Related Item Layouts](#) na página 1354) ou contacte o administrador da empresa.

#### *Para adicionar um item do plano de mensagens a um plano de mensagens*

- 1 Na página Detalhes do plano de mensagens, desloque-se para a secção Item do plano de mensagens e clique em Novo.
- 2 Preencha os campos, conforme descrito em Campos do item do plano de mensagens (consultar [Campos de item do plano de mensagens](#) na página 673). Em seguida, grave o registo.

### **Rever planos de mensagens recomendados para atividades**

Durante a criação da atividade, o representante de vendas pode gravar informações sobre a conta, o contacto ou o produto associado à conta. O representante de vendas também pode rever os planos de mensagens recomendados para a atividade (chamada de vendas, tarefa ou compromisso), se existirem quaisquer recomendações. As recomendações do plano de mensagens baseiam-se em correspondências de segmentos e associações de objetivos entre o plano de mensagens e a chamada de vendas, a tarefa ou o compromisso da seguinte forma:

- Se o segmento principal ou secundário de um plano de mensagens corresponder ao segmento especificado para o contacto, o campo Recomendação para o plano de mensagens na secção Planos de Mensagens Disponíveis na página Detalhes da Chamada é preenchido com uma estrela dourada completa.
- Se o objetivo principal ou secundário de um plano de mensagens corresponder ao objetivo especificado para a atividade, o campo Recomendação para o plano de mensagens na secção Planos de mensagens disponíveis na página Detalhes da chamada é preenchido com uma meia estrela dourada.
- Se não existirem correspondências de segmentos ou objetivos entre o plano de mensagens e o contacto ou a atividade, o campo Recomendação para o plano de mensagens na secção Planos de Mensagens Disponíveis, na página Detalhes da Chamada é preenchido com uma estrela branca vazia.

Para obter mais informações sobre chamadas de vendas, consulte [Controlar visitas \(chamadas de vendas\) para clientes \(na página 224\)](#) e [Entregar amostras durante uma chamada de vendas \(na página 603\)](#). Para obter mais informações sobre atividades, consulte [Calendário e atividades \(na página 203\)](#).

Utilize o procedimento seguinte para rever os planos de mensagens recomendados nas atividades.

#### ***Para rever planos de mensagens recomendados para atividades***

- 1 Selecione a atividade para a visita.  
Para obter instruções sobre como selecionar atividades, consulte Localizar registos. (consultar [Localizar registos](#) na página 79)
- 2 Na página Detalhes (Detalhes da chamada, da tarefa ou do compromisso) para a atividade, desloque-se para a secção Chamadas e abra a chamada de vendas que pretende rever.
- 3 Na página Detalhes da chamada, desloque-se para a secção Planos de mensagens disponíveis e reveja a lista de planos de mensagens da seguinte forma:
  - Uma estrela dourada completa no campo Recomendação indica uma correspondência de segmentos entre o plano de mensagens e o contacto.
  - Uma meia estrela dourada no campo Recomendação indica uma correspondência de objetivos entre o plano de mensagens e a atividade.
  - Uma estrela branca vazia no campo Recomendação indica que não existe correspondência (segmento ou objetivos) entre o plano de mensagens e a atividade.
- 4 Clique na ligação do nome do plano de mensagens para abrir e rever o plano de mensagens.

### **Criar respostas de mensagens a partir de um plano de mensagens**

É possível adicionar uma resposta da mensagem a um plano de mensagens. Uma *resposta à mensagem* constitui os comentários recebidos do público durante a apresentação de um plano de mensagens, durante um determinado período. Para mais informações sobre respostas de mensagens, consulte [Ajustar respostas de mensagens \(consultar Ajustar respostas a mensagens na página 233\)](#).

**NOTA:** Crie uma resposta da mensagem apenas a partir de um plano de mensagens ou de um item do plano de mensagens se tiver atribuído um novo objetivo às disposições de páginas destes registos utilizando disposições de páginas de mensagens de produtos estruturados (ou seja, o resultado é o novo objetivo da resposta da mensagem, o plano de chamadas é o novo objetivo do plano de mensagens e assim sucessivamente). Com as mensagens de produtos estruturados, os representantes de vendas farmacêuticos podem escolher a partir de um conjunto de respostas padrão, tais como, *Pediu mais informações*, *Reação positiva* e assim sucessivamente. Para mais informações sobre como são atribuídos novos objetivos a estes tipos de registo, consulte Mensagens de produtos estruturados (consultar [Mensagens do Produto Estruturado](#) na página 680).

**Antes de começar.** A função de utilizador tem de incluir o privilégio Gerir Personalized Content Delivery para trabalhar com as páginas Resposta da mensagem e o administrador da empresa tem de adicionar a secção de informações relacionadas Respostas de mensagens à página Detalhe do plano de mensagens.

### **Para criar uma Resposta da mensagem a partir de um Plano de mensagens**

- 1 Se não visualizar a secção de informações relacionadas Respostas de mensagens na página Detalhe do plano de mensagens, adicione esta secção de informações relacionadas, tal como está descrito em Personalizar disposições de itens relacionados (consultar [Customizing Related Item Layouts](#) na página 1354), ou contacte o administrador da empresa.
- 2 A partir da página Detalhe do plano de mensagens, desloque-se para a secção de informações relacionadas Respostas de mensagens e clique em Nova.
- 3 Preencha os campos tal como está descrito em Ajustar respostas de mensagens (consultar [Ajustar respostas a mensagens](#) na página 233).
- 4 Grave o registo Resposta da mensagem.

### **Campos do plano de mensagens**

Utilize a página Edição do plano de mensagens para adicionar um plano de mensagens ou atualizar detalhes de um plano de mensagens existente. A página Edição do plano de mensagens mostra o conjunto completo de campos de um plano de mensagens.

**SUGESTÃO:** Também pode editar planos de mensagens na página [Lista de planos de mensagens](#) e na página [Detalhe do plano de mensagens](#). Para obter mais informações sobre a atualização de registos, consulte [Atualizar detalhes do registo](#) (na página 123).

**NOTA:** Os administradores de empresas podem personalizar o Oracle CRM On Demand de várias formas, tal como alterar os nomes dos tipos de registo, campos e opções nas listas. Assim, as informações visualizadas poderão ser diferentes das informações padrão descritas na ajuda online.

A tabela seguinte fornece informações adicionais sobre alguns dos campos do plano de mensagens.

Campo	Descrição
<b>Informações do plano de mensagens chave</b>	
Nome	O nome do plano de mensagens. (Obrigatório.)
Tipo	A categoria do plano de mensagens. Utilize a lista de escolha para escolher o tipo. (Obrigatório.)  Os valores predefinidos para Tipo são Lançamento de produto, Mensagem direcionada, Assinatura e Plano de objetivos da chamada. Selecionar um tipo pode resultar numa disposição de página diferente da disposição da página predefinida para os planos de mensagens se o administrador tiver configurado as disposições de páginas dinâmicas para este tipo de registo. Por exemplo, se selecionar Plano de objetivos da chamada, pode resultar

Campo	Descrição
	numa disposição da página Objetivo da chamada, caso o administrador tenha configurado disposições de páginas dinâmicas. Para obter mais informações sobre como configurar disposições de páginas dinâmicas para este tipo de registo, consulte <a href="#">Especificar disposições de páginas dinâmicas</a> (consultar <a href="#">Especificar disposições da página dinâmica</a> na página 1414) e consulte também os tópicos sobre as disposições de páginas em <i>Configuration Guide for Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition</i> .
Produto	<p>O produto associado a este plano de mensagens. Utilize o ícone de pesquisa para selecionar um produto. (Obrigatório.)</p> <p><b>NOTA:</b> O valor do campo Produto nos registos secundários de Item do plano de mensagens, Relações de itens do plano de mensagens e Resposta de mensagem tem de ser o mesmo que o valor do Produto para o Plano de mensagens principal. No entanto, o Oracle CRM On Demand não impõe este requisito. Tem de garantir manualmente que este valor é o mesmo em todos os registos PCD secundários que este Plano de mensagens principal ou então encontrará problemas de integridade de dados. Por exemplo, se tiver um Produto definido como AAAA no Plano de mensagens e se atualizar o campo Produto para um Item do plano de mensagens através da utilização dos serviços Internet de AAAA para BBBB, o Item do plano de mensagens irá descrever de forma inexata o produto BBBB, em vez do produto AAAA.</p>
Código	Um campo de texto livre que pode ser utilizado para classificar um plano de mensagens segundo a intenção, área terapêutica ou outra classificação definida organizacionalmente.
Estado	O estado atual do plano de mensagens. Os valores de estado possíveis são: Aprovado, Em curso, Rejeitado, Lançado ou Enviado. Utilize a lista de escolha para selecionar um estado. (Obrigatório.)
Verificar	Indica que cada item do plano de mensagens constituinte do plano de mensagens foi verificado se podia ser devidamente apresentado e conseqüentemente tem um estado de verificação de Com êxito. Se todos os itens do plano de mensagens constituinte têm um estado de verificação de Com êxito, o campo Verificar é definido para um valor de Com êxito. Caso contrário, o valor é definido para Falha. Este campo é definido automaticamente pelo Oracle CRM On Demand.
Segmento	O segmento de mercado (ou seja, o grupo de contas) para o qual o plano de mensagens está direcionado.
<p><b>NOTA:</b> Os campos Objetivo alvo principal, Segmento principal, Objetivo alvo secundário e Segmento secundário não estão disponíveis por predefinição. Para adicionar estes campos à página Detalhes do plano de mensagens, contacte o administrador da empresa.</p>	
Objetivo alvo principal	Indica o primeiro objetivo deste plano de mensagens. Introduza o objetivo ou clique no ícone de pesquisa e selecione um objetivo a partir da lista.
Segmento principal	Indica o segmento principal para associar a este plano de mensagens. As opções são: Trabalhador intelectual, Trabalhador manual, Rural/agrícola, Retalho em massa, Classe média, Valor líquido alto, multimilionários e Valor líquido ultra-alto.

Campo	Descrição
Objetivo alvo secundário	Indica o segundo objetivo deste plano de mensagens. Introduza o objetivo ou clique no ícone de pesquisa e selecione um objetivo a partir da lista. <b>NOTA:</b> É apresentada uma mensagem de erro quando o objetivo principal e o secundário são o mesmo e se um objetivo secundário for selecionado sem um objetivo principal.
Segmento secundário	Indica o segmento secundário para associar a este plano de mensagens. As opções são: Trabalhador intelectual, Trabalhador manual, Rural/agrícola, Retalho em massa, Classe média, Valor líquido alto, multimilionários e Valor líquido ultra-alto. <b>NOTA:</b> É apresentada uma mensagem de erro quando o segmento principal e o secundário são o mesmo e se um segmento secundário for selecionado sem um segmento principal.
Proprietário	(Obrigatório.) O utilizador a quem pertence o registo do plano de mensagens. Por predefinição, este campo é definido para o utilizador que criou o plano de mensagens. Utilize o ícone de pesquisa para alterar o proprietário.
Data de início	A data em que o plano de mensagens se torna visível (MM/DD/AAAA). Utilize o ícone Calendário para selecionar a data.
Data de expiração	A data em que o plano de mensagens é desativado (MM/DD/AAAA). Utilize o ícone Calendário para selecionar a data.
Data de Release	A data em que este conteúdo pode ser utilizado no Personal Content Delivery (PCD) (MM/DD/AAAA). Utilize o ícone Calendário para selecionar a data.
Divulgação obrigatória	Esta caixa de verificação indica que uma mensagem de divulgação tem de ser apresentada no início deste plano de mensagens. (Obrigatório.)
Ativar Seguimento	Esta caixa de verificação destina-se a utilização futura.
Sequência de bloqueio	Esta caixa de verificação não é utilizada na versão atual do Oracle CRM On Demand. (Obrigatório.)
Indicação do produto	Uma combinação de um sintoma ou doença e o fármaco ou produto específico que alivia o sintoma ou a doença. Normalmente, um representante de vendas farmacêutico detalha a indicação do produto durante uma chamada com um profissional de saúde. Para mais informações, consulte Indicações de produtos (consultar <a href="#">Indicações do Produto</a> na página 687). <b>NOTA:</b> Este campo não está configurado por predefinição. Se necessitar deste campo, contacte o administrador da empresa para configurá-lo.
<b>Informações adicionais do plano de mensagens</b>	
Público	A descrição do público alvo deste plano de mensagens.
Comentário	Quaisquer comentários gerais sobre este plano de mensagens.
Descrição	A descrição deste registo do plano de mensagens.

Campo	Descrição
<b>NOTA:</b> Os campos seguintes só são utilizados com a aplicação Oracle CRM On Demand Disconnected Mobile Sales e não são apresentados por predefinição. Têm de ser configurados pelo administrador da empresa.	
Desativar navegação	Selecione esta caixa de verificação para desativar os botões seguinte e anterior na aplicação de detalhes eletrónicos para Oracle CRM On Demand Disconnected Mobile Sales, em que os clientes implementam a própria navegação. A caixa de verificação está desmarcada por predefinição.
Desativar resposta	Selecione esta caixa de verificação para indicar que as respostas de mensagens estão desativadas neste plano de mensagens. A caixa de verificação está desmarcada por predefinição.
Controlo de barra de menus predefinido	Selecione esta caixa de verificação para indicar a utilização da barra de menus de seleção predefinida na aplicação de detalhes eletrónicos para Oracle CRM On Demand Disconnected Mobile Sales. A caixa de verificação está desmarcada por predefinição.

### Informações relacionadas

Consulte os tópicos seguintes para obter informações relacionadas sobre informações do plano de mensagens:

- [Planos de Mensagens \(na página 663\)](#)
- [Trabalhar com a Página principal Plano de mensagens \(na página 663\)](#)
- [Gerir planos de mensagens \(na página 664\)](#)

## Itens do plano de mensagens

Utilize as páginas Item do plano de mensagens para criar, atualizar e controlar itens do plano de mensagens.

Um *item do plano de mensagens* contém informações sobre os itens que constituem um plano de mensagens. Estes itens que constituem um plano de mensagens encontram-se numa sequência específica, análoga a uma apresentação tradicional que consiste num número de diapositivos.

Uma *solução* é o conteúdo multimédia e os ficheiros gráficos (como, por exemplo, os ficheiros SWF, GIF ou JPEG) utilizados nas apresentações subjacentes a um item do plano de mensagens. Enquanto é possível reutilizar uma solução, um item do plano de mensagens é exclusivo para um único plano de mensagens. A página Item do plano de mensagens contém informações adicionais do atributo, para além das que estão associadas a uma solução.

**NOTA:** O administrador da empresa determina quais os separadores disponíveis para o utilizador. Se a responsabilidade da função do utilizador não incluir o controlo de informações do item do plano de mensagens, o separador Item do plano de mensagens poderá ser excluído da sua configuração. A função do utilizador tem de incluir o privilégio Gerir entrega de conteúdo personalizada para trabalhar com as páginas Item do plano de mensagens.

### Trabalhar com a Página principal Item do plano de mensagens

A Página principal do item do plano de mensagens constitui o ponto de partida para gerir registos do item do plano de mensagens. Esta página apresenta informações importantes para o utilizador.

**NOTA:** O administrador da empresa pode personalizar a disposição da Página principal do item do plano de mensagens. Além disso, se a função de utilizador incluir o privilégio Personalizar páginas principais, pode adicionar secções à página e remover secções da página.

### Criar um item do plano de mensagens

Pode criar um novo item do plano de mensagens clicando no botão Novo na secção Itens do planos de mensagens recentemente modificados. Para obter mais informações, consulte [Criar registos \(na página 54\)](#) e Campos do item do plano de mensagens (consultar [Campos de item do plano de mensagens](#) na página 673).

### Trabalhar com listas de itens do plano de mensagens

A secção Listas de itens do plano de mensagens mostra um número de listas filtradas. As listas filtradas são subconjuntos ou grupos de registos que lhe permitem limitar o número de registos com os quais se trabalha de cada vez.

A tabela seguinte descreve as listas padrão de itens do plano de mensagens.

Lista de itens do plano de mensagens	Filtros
Todos os itens do plano de mensagens	Todos os itens do plano de mensagens para os quais tem visibilidade, independentemente de quem é o proprietário dos itens do plano de mensagens.
Itens do plano de mensagens recentemente modificados	Todos os itens do plano de mensagens com o nome do utilizador no campo Proprietário, ordenados pela data de modificação.

Para visualizar uma lista, clique no nome da lista.

Para criar uma nova lista, clique em Novo. Para obter mais informações sobre como criar listas, consulte [Criar e refinar listas \(consultar \[Creating and Refining Lists\]\(#\) na página 140\)](#).

Para rever todas as listas disponíveis, crie uma nova lista ou visualize, edite ou elimine uma lista existente, clicando em Gerir listas. A página Gerir listas também inclui as listas padrão fornecidas com o Oracle CRM On Demand. Estas listas são só de visualização. Por isso, não podem ser editadas ou eliminadas.

### Visualizar itens do plano de mensagens recentes

A secção Itens do plano de mensagens recentemente modificados mostra os itens do plano de mensagens modificados mais recentemente.

Clique em Mostrar lista completa para expandir a lista.

### Adicionar secções à Página principal do item do plano de mensagens

Se a função de utilizador incluir o privilégio Personalizar páginas principais, poderá adicionar algumas ou todas as secções que se seguem à Página principal do item do plano de mensagens.

- Itens do plano de mensagens recentemente criados
- Itens do plano de mensagens recentemente modificados
- Os meus itens do plano de mensagens recentemente criados
- Os meus itens do plano de mensagens recentemente modificados
- Secções do relatório adicionais (o administrador da empresa pode disponibilizar secções do relatório para apresentação na Página principal do item do plano de mensagens)

#### ***Para adicionar secções à Página principal do item do plano de mensagens***

- 1 Na Página principal do item do plano de mensagens, clique em Editar disposição.
- 2 Na página Disposição da Página principal do item do plano de mensagens, clique nas setas direcionais para adicionar ou remover secções e organizar as secções na página. Clique em Gravar.

### Gerir itens do plano de mensagens

Para procedimentos passo a passo comuns a muitos tipos de registo, consulte:

- [Criar registos \(na página 54\)](#)
- [Atualizar Detalhes do Registo \(na página 123\)](#)
- [Ligar registos ao registo selecionado \(consultar \[Linking Records to Your Selected Record\]\(#\) na página 126\)](#)
- [Trabalhar com listas \(na página 134\)](#)
- [Adicionar relações do item do plano de mensagens \(na página 672\)](#)
- [Criar respostas de mensagens a partir de um item do plano de mensagens \(na página 672\)](#)

**NOTA:** A funcionalidade de itens do plano de mensagens não faz parte da edição padrão do Oracle CRM On Demand, pelo que poderá não estar disponível para a empresa.

**NOTA:** Os administradores de empresas podem personalizar o Oracle CRM On Demand de várias formas, tal como alterar os nomes dos tipos de registo, campos e opções nas listas. Assim, as informações visualizadas poderão ser diferentes das informações padrão descritas na ajuda online.

Por outro lado, dependendo do nível de acesso que tiver, poderá não conseguir executar todos os procedimentos descritos na lista anterior.

### Tópicos Relacionados

Consulte os tópicos seguintes para obter informações relacionadas sobre itens do plano de mensagens:

- [Itens do plano de mensagens \(na página 670\)](#)
- [Trabalhar com a Página principal Item do plano de mensagens \(na página 670\)](#)
- [Campos de item do plano de mensagens \(na página 673\)](#)

**NOTA:** A função de utilizador tem de incluir o privilégio Gerir entregas de conteúdos personalizados para trabalhar com as páginas Item do plano de mensagens.

### Adicionar relações do item do plano de mensagens

Pode adicionar uma relação do item do plano de mensagens a um item do plano de mensagens. Uma *relação do item do plano de mensagens* é um item de apresentação que fornece informações opcionais para suportar o item do plano de mensagens principal. Por exemplo, se o item principal mostrar os efeitos secundários de um novo medicamento, as informações relacionadas opcionais poderão mostrar os efeitos secundários de uma classe de medicamentos mais antiga. Se o tema do item principal indicar os bons resultados de um teste clínico, os detalhes opcionais poderão mostrar números do teste clínico. Para obter mais informações sobre as relações de itens do plano de mensagens, consulte [Relações de itens do plano de mensagens](#) (consultar [Relações do item do plano de mensagens](#) na página 676).

**NOTA:** Se não visualizar a secção do item relacionado [Relações de itens do plano de mensagens](#) na página [Detalhes do contacto](#), adicione esta secção do item relacionado, conforme descrito em [Personalizar disposições do item relacionado](#) (consultar [Customizing Related Item Layouts](#) na página 1354) ou contacte o administrador da empresa.

#### ***Para adicionar uma relação do item do plano de mensagens a um item do plano de mensagens***

- 1 Na página [Detalhes do item do plano de mensagens](#), desloque-se para a secção [Item do plano de mensagens](#) e clique em [Novo](#).
- 2 Preencha os campos, conforme descrito em [Campos de relações do item do plano de mensagens \(na página 678\)](#). Grave o registo.

### Criar respostas de mensagens a partir de um item do plano de mensagens

É possível adicionar uma resposta da mensagem a um item do plano de mensagens. Um *resposta à mensagem* constitui os comentários recebidos de um público durante a apresentação de um plano de mensagens, durante

um determinado período. Para mais informações sobre respostas de mensagens, consulte [Ajustar respostas de mensagens](#) (consultar [Ajustar respostas a mensagens](#) na página 233).

**NOTA:** Crie uma resposta da mensagem apenas a partir de um plano de mensagens ou de um item do plano de mensagens se tiver atribuído um novo objetivo às disposições de páginas destes registos utilizando disposições de páginas de mensagens de produtos estruturados (ou seja, o resultado é o novo objetivo da resposta da mensagem, o plano de chamadas é o novo objetivo do plano de mensagens e assim sucessivamente). Com as mensagens de produtos estruturados, os representantes de vendas farmacêuticos podem escolher a partir de um conjunto de respostas padrão, tais como, *Pediu mais informações*, *Reação positiva* e assim sucessivamente. Para mais informações sobre como são atribuídos novos objetivos a estes tipos de registo, consulte [Mensagens de produtos estruturados](#) (consultar [Mensagens do Produto Estruturado](#) na página 680).

**Antes de começar.** A função de utilizador tem de incluir o privilégio Gerir Personalized Content Delivery para trabalhar com as páginas Resposta da mensagem e o administrador da empresa tem de adicionar a secção de informações relacionadas Respostas de mensagens à página Detalhe do item do plano de mensagens.

### **Para criar uma Resposta da mensagem a partir de um Item do plano de mensagens**

- 1 Se não visualizar a secção de informações relacionadas Respostas de mensagens na página Detalhe do item do plano de mensagens, adicione esta secção de informações relacionadas, tal como está descrito em Personalizar disposições de itens relacionados (consultar [Customizing Related Item Layouts](#) na página 1354), ou contacte o administrador da empresa.
- 2 A partir da página Detalhe do item do plano de mensagens, desloque-se para a secção de informações relacionadas Respostas de mensagens e clique em Nova.
- 3 Preencha os campos tal como está descrito em [Ajustar respostas de mensagens](#) (consultar [Ajustar respostas a mensagens](#) na página 233).
- 4 Grave o registo Resposta da mensagem.

## **Campos de item do plano de mensagens**

Utilize a página Edição do item do plano de mensagens para adicionar um item do plano de mensagens ou atualizar detalhes de um item do plano de mensagens existente. A página Edição do item do plano de mensagens mostra o conjunto completo de campos de um item do plano de mensagens.

**SUGESTÃO:** Também pode editar itens do plano de mensagens na página [Lista de itens do plano de mensagens](#) e na página [Detalhe do item do plano de mensagens](#). Para obter mais informações sobre a atualização de registos, consulte [Atualizar detalhes do registo](#) (na página 123).

**NOTA:** Os administradores de empresas podem personalizar o Oracle CRM On Demand de várias formas, tal como alterar os nomes dos tipos de registo, campos e opções nas listas. Assim, as informações visualizadas poderão ser diferentes das informações padrão descritas na ajuda online.

A tabela seguinte fornece informações adicionais sobre alguns dos campos do Item do plano de mensagens.

Campo	Descrição
<b>Informações do item do plano de mensagens chave</b>	
Número sequencial	A ordem pela qual este item do plano de mensagens ocorre no plano de mensagens. (Obrigatório.)
Nome	O nome do item do plano de mensagens.
Nome de apresentação	O nome com o qual o item do plano de mensagens é apresentado num plano de mensagens.

Campo	Descrição
Produto	<p>O produto associado ao plano de mensagens principal. Utilize o ícone de pesquisa para selecionar um produto. (Obrigatório.)</p> <p><b>NOTA:</b> O valor do campo Produto tem de ser o mesmo que o registo Plano de mensagens principal. No entanto, o Oracle CRM On Demand não impõe este requisito. Tem de garantir manualmente que este valor é o mesmo que o Plano de mensagens principal. Se não o fizer, encontrará problemas de integridade de dados. Por exemplo, se tiver um campo Produto definido como AAAA no Plano de mensagens e se atualizar o campo Produto de AAAA para BBBB em quaisquer registos PCD secundários (Item do plano de mensagens, Relações de itens do plano de mensagens ou uma Resposta de mensagem), através da utilização dos serviços Internet, o registo PCD secundário descreve incorretamente o produto BBBB, em vez do produto AAAA.</p>
Nome da Solução	<p>O nome do conteúdo digital em que a relação de itens do plano de mensagens se baseia. Utilize o ícone de pesquisa para selecionar a solução.</p> <p>Antes da versão 23, o campo Solução era um campo obrigatório por predefinição. No entanto, na versão 23, este campo já não é obrigatório por predefinição. No entanto, se a empresa tiver personalizado a disposição da página para este tipo de registo que tenha ocorrido antes da versão 23, o campo Solução permanece um campo obrigatório para essas disposições personalizadas. Para alterar este campo para Não obrigatório, o administrador da empresa tem de desmarcar a caixa de verificação Obrigatório no campo Solução que foi configurado na disposição da página personalizada para este tipo de registo. Para obter mais informações sobre a configuração de campos, consulte <a href="#">Criar e editar campos (na página 1311)</a>.</p>
Nome da solução: Estado da verificação	<p>Indica se o conteúdo digital pode ser devidamente apresentado. Os valores possíveis são: Não verificado, Com Êxito ou Falha. (Só visualização)</p> <p>O valor deste campo é herdado do registo da Solução associada que contém o ficheiro do conteúdo digital.</p>
Nome da solução: Data de lançamento	<p>A data após a qual o conteúdo da solução pode ser utilizado em PCD. (Só visualização.)</p>
Nome da solução: Data de expiração	<p>A data após a qual o conteúdo da solução não deve ser utilizado em PCD. (Só visualização.)</p>
Mensagem de divulgação	<p>Esta caixa de verificação indica um determinado ativo como mensagem de divulgação. Muitas vezes, um plano de mensagens deve ser prefaciado por uma ou mais mensagens de divulgação para garantir uma divulgação total de todas as informações relevantes e que todas as diretrizes legais e reguladoras são cumpridas. (Obrigatório.)</p>
Tipo	<p>A categoria do item do plano de mensagens. Utilize a lista de escolha para selecionar um tipo. (Obrigatório.)</p> <p>Os valores predefinidos para Tipo são os seguintes: Item do plano de mensagens, Anexo, Relacionado, Detalhe e Objetivo da chamada. Selecionar um tipo pode resultar numa disposição de página diferente da disposição da página predefinida para os itens do plano de mensagens se o administrador tiver configurado as</p>

Campo	Descrição
	disposições de páginas dinâmicas para este tipo de registo. Por exemplo, se selecionar Objetivo da chamada, pode resultar numa disposição da página Objetivo da chamada, caso seja configurado pelo administrador. Para obter mais informações sobre como configurar disposições de páginas dinâmicas para este tipo de registo, consulte <a href="#">Especificar disposições de páginas dinâmicas</a> (consultar <a href="#">Especificar disposições da página dinâmica</a> na página 1414) e consulte também os tópicos sobre as disposições de páginas em <i>Configuration Guide for Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition</i> .
Classificação	Uma classificação qualitativa da eficácia deste item. Utilize a lista de escolha para selecionar uma classificação.
Plano de Mensagens Principal	O plano de mensagens do qual o item do plano de mensagens faz parte. Utilize o ícone de pesquisa para selecionar o plano de mensagens principal. (Obrigatório.)
Estado	O estado atual do item do plano de mensagens. Utilize a lista de seleção para selecionar o estado. As opções pré-configuradas são Ocultar e Mostrar.
Descrição	Uma breve descrição do conteúdo deste item.
Tipo de Envio	<p>O tipo de ficheiro PDF de uma apresentação de vendas enviado pela aplicação do Oracle CRM On Demand Disconnected Mobile Sales como uma mensagem de correio eletrónico para os destinatários. Pode selecionar os tipos de envio seguintes:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ <b>Envio de PDF.</b> Um PDF de uma apresentação completa com vários diapositivos.</li> <li>■ <b>Envio padrão.</b> Um PDF com apenas o primeiro diapositivo da apresentação, que é o tipo predefinido.</li> </ul> <p><b>NOTA:</b> Este campo não está disponível por predefinição na disposição da página Artigo do plano de mensagens e tem de ser adicionado pelo administrador. Para informações sobre como adicionar campos a disposições de páginas, consulte <a href="#">Personalizar Disposições de Páginas Estáticas</a> (consultar <a href="#">Customizing Static Page Layouts</a> na página 1363).</p>
Desativar Pré-carregamento	<p>Selecione este campo para desativar as animações de pré-carregamento para a aplicação Oracle CRM On Demand Disconnected Mobile Sales. Por predefinição, este campo não está selecionado e as animações são pré-carregadas.</p> <p><b>NOTA:</b> Este campo não está disponível por predefinição na disposição da página Artigo do plano de mensagens e tem de ser adicionado pelo administrador. Para informações sobre como adicionar campos a disposições de páginas, consulte <a href="#">Personalizar Disposições de Páginas Estáticas</a> (consultar <a href="#">Customizing Static Page Layouts</a> na página 1363).</p>
<b>Informações adicionais do item do plano de mensagens</b>	
Sinopse	Uma breve descrição do item.
Notas do Orador	Notas que pode adicionar ao apresentar este item.

Campo	Descrição
Público	O utilizador alvo do conteúdo.

### Tópicos Relacionados

Consulte os tópicos seguintes para obter informações relacionadas sobre itens do plano de mensagens:

- [Itens do plano de mensagens \(na página 670\)](#)
- [Trabalhar com a Página principal Item do plano de mensagens \(na página 670\)](#)
- [Gerir itens do plano de mensagens \(na página 671\)](#)

## Relações do item do plano de mensagens

Utilize as páginas Relações do item do plano de mensagens para criar, atualizar e controlar relações do item do plano de mensagens.

Uma *relação do item do plano de mensagens* é um item de apresentação que fornece informações opcionais para suportar o item do plano de mensagens principal. Por exemplo, se o item principal mostrar os efeitos secundários de um novo medicamento, as informações relacionadas opcionais poderão mostrar os efeitos secundários de uma classe de medicamentos mais antiga. Se o tema do item principal indicar os bons resultados de um teste clínico, os detalhes opcionais poderão mostrar números do teste clínico. Um plano de mensagens é constituído por um número de itens do plano de mensagens numa sequência específica, análoga a uma apresentação tradicional que consiste num número de diapositivos. Cada item do plano de mensagens poderá ter itens relacionados associados, denominados *relações do item do plano de mensagens*. A página Relações do item do plano de mensagens contém informações sobre estes itens de apresentação de suporte.

### As relações de itens do plano de mensagens têm de ser exclusivas

Se estiver a configurar mais do que um registo Relações de itens de planos de mensagens com o mesmo valor Tipo e valor principal de Item do plano de mensagens, o campo Solução não pode estar definido com o mesmo valor. Por exemplo, se tentar criar dois registos de relações de itens de planos de mensagens, MPIR1 e MPIR2, ambos com o Tipo definido como Anexo, e se o registo do item do plano de mensagens principal estiver definido como MPLabc, tem de definir o campo Solução com diferentes valores para cada registo de relações de itens de planos de mensagens. Caso contrário, o Oracle CRM On Demand apresenta uma mensagem de erro.

**NOTA:** O administrador da empresa determina quais os separadores disponíveis para o utilizador. Se a responsabilidade da função do utilizador não incluir relações do item do plano de mensagens, o separador Relações do item do plano de mensagens poderá ser excluído da configuração. A função do utilizador tem de incluir o privilégio Gerir entregas de conteúdos personalizados para trabalhar com as páginas Relações do item do plano de mensagens.

## Trabalhar com a Página principal Relações do item do plano de mensagens

A Página principal de relações do item do plano de mensagens constitui o ponto de partida para gerir registos de relações do item do plano de mensagens. Esta página contém várias secções e apresenta informações consideradas relevantes para o utilizador.

**NOTA:** O administrador da empresa pode personalizar a disposição da Página principal de relações do item do plano de mensagens. Além disso, se a função de utilizador incluir o privilégio Personalizar páginas principais, pode adicionar secções à página e remover secções da página.

### Criar uma relação do item do plano de mensagens

Pode criar uma nova relação do item do plano de mensagens clicando no botão Novo na secção Relações do item do plano de mensagens recentemente modificadas. Para obter mais informações, consulte [Criar registos \(na página 54\)](#) e [Campos de relações do item do plano de mensagens \(na página 678\)](#).

## Trabalhar com Listas de relações do item do plano de mensagens

A secção Listas de relações do item do plano de mensagens mostra um número de listas filtradas. As *listas filtradas* são subconjuntos ou grupos de registos que lhe permitem limitar o número de registos para trabalhar de cada vez.

A tabela seguinte descreve as listas padrão de Relações do item do plano de mensagens.

Lista de relações do item do plano de mensagens	Filtros
Todas as relações do item do plano de mensagens	Todas as relações do item do plano de mensagens para as quais tem visibilidade, independentemente de quem é o proprietário da relação do item do plano de mensagens.
Relações do item do plano de mensagens recentemente modificadas	Todas as relações do item do plano de mensagens com o nome do utilizador no campo Proprietário, ordenadas pela data de modificação.

Para visualizar uma lista, clique no nome da lista.

Para criar uma nova lista, clique em Novo. Para obter mais informações sobre como criar listas, consulte Criar e refinar listas (consultar [Creating and Refining Lists](#) na página 140).

Para rever todas as listas disponíveis, crie uma nova lista ou visualize, edite ou elimine uma lista existente, clicando em Gerir listas. A página Gerir listas também inclui as listas padrão fornecidas com o Oracle CRM On Demand. Estas listas são só de visualização. Por isso, não podem ser editadas ou eliminadas.

### Visualizar relações do item do plano de mensagens recentes

A secção Relações do item do plano de mensagens recentemente modificadas mostra as relações do item do plano de mensagens modificadas mais recentemente.

Para expandir a lista, clique na ligação Mostrar lista completa.

### Adicionar secções à Página principal de relações do item do plano de mensagens

Se a função de utilizador incluir o privilégio Personalizar páginas principais, poderá adicionar algumas ou todas as secções que se seguem à Página principal de relações do item do plano de mensagens.

- Relações do item do plano de mensagens recentemente criadas
- Relações do item do plano de mensagens recentemente modificadas
- As minhas relações do item do plano de mensagens recentemente criadas
- As minhas relações do item do plano de mensagens recentemente modificadas
- Secções do relatório adicionais (O administrador da empresa pode disponibilizar secções do relatório para apresentação na Página principal de relações do item do plano de mensagens.)

### Para adicionar secções à Página principal de relações do item do plano de mensagens

- 1 Na Página principal de relações do item do plano de mensagens, clique em Editar disposição.
- 2 Na página Disposição da Página principal de relações do item do plano de mensagens, clique nas setas direcionais para adicionar ou remover secções e organizar as secções na página.
- 3 Clique em Gravar.

## Gerir relações do item do plano de mensagens

Para procedimentos passo a passo comuns a muitos tipos de registo, consulte:

- [Criar registos \(na página 54\)](#)
- [Atualizar Detalhes do Registo \(na página 123\)](#)
- [Ligar registos ao registo selecionado \(consultar \[Linking Records to Your Selected Record\]\(#\) na página 126\)](#)
- [Trabalhar com listas \(na página 134\)](#)

**NOTA:** A funcionalidade de relações de itens do plano de mensagens não faz parte da edição padrão do Oracle CRM On Demand, pelo que poderá não estar disponível para a empresa.

**NOTA:** Os administradores de empresas podem personalizar o Oracle CRM On Demand de várias formas, tal como alterar os nomes dos tipos de registo, campos e opções nas listas. Assim, as informações visualizadas poderão ser diferentes das informações padrão descritas na ajuda online.

Por outro lado, dependendo do nível de acesso que tiver, poderá não conseguir executar todos os procedimentos descritos na lista anterior.

### Tópicos Relacionados

Consulte os tópicos seguintes para obter informações relacionadas sobre relações do item do plano de mensagens:

- [Relações do item do plano de mensagens \(na página 676\)](#)
- [Trabalhar com a Página principal Relações do item do plano de mensagens \(na página 676\)](#)
- [Campos de relações do item do plano de mensagens \(na página 678\)](#)

**NOTA:** A função de utilizador tem de incluir o privilégio Gerir entregas de conteúdos personalizados para trabalhar com as páginas Relação do item do plano de mensagens.

## Campos de relações do item do plano de mensagens

Utilize a página Edição de relações do item do plano de mensagens para adicionar uma relação do item do plano de mensagens ou atualizar os detalhes de uma relação do item do plano de mensagens existente. A página Edição de relações do item do plano de mensagens mostra o conjunto completo de campos de uma relação do item do plano de mensagens.

**SUGESTÃO:** Também pode editar relações do item do plano de mensagens na página Lista de relações do item do plano de mensagens e na página Detalhes das relações do item do plano de mensagens. Para obter mais informações sobre a atualização de registos, consulte [Atualizar detalhes do registo \(na página 123\)](#).

**NOTA:** Os administradores de empresas podem personalizar o Oracle CRM On Demand de várias formas, tal como alterar os nomes dos tipos de registo, campos e opções nas listas. Assim, as informações visualizadas poderão ser diferentes das informações padrão descritas na ajuda online.

A tabela que se segue fornece informações adicionais sobre alguns dos campos de Relações do item do plano de mensagens.

Campo	Descrição
<b>Informações chave das relações do item do plano de mensagens</b>	
Nome	O nome da relação do item do plano de mensagens.
Nome de apresentação	O nome utilizado para apresentar a relação do item do plano de mensagens no plano de mensagens.

Campo	Descrição
Item do plano de mensagens principal	O item do plano de mensagens principal para o qual esta relação do item do plano de mensagens fornece as informações detalhadas ou cópia de segurança opcional. (Obrigatório.)
Produto	<p>O produto associado ao plano de mensagens principal. Utilize o ícone de pesquisa para selecionar um produto. (Obrigatório.)</p> <p><b>NOTA:</b> O valor do campo Produto tem de ser o mesmo que o registo Plano de mensagens principal. No entanto, o Oracle CRM On Demand não impõe este requisito. Tem de garantir manualmente que este valor é o mesmo que o Plano de mensagens principal. Se não o fizer, encontrará problemas de integridade de dados. Por exemplo, se tiver um campo Produto definido como AAAA no Plano de mensagens e se atualizar o campo Produto de AAAA para BBBB em quaisquer registos PCD secundários (Item do plano de mensagens, Relações de itens do plano de mensagens ou uma Resposta de mensagem), através da utilização dos serviços Internet, o registo PCD secundário descreve incorretamente o produto BBBB, em vez do produto AAAA.</p>
Descrição	Uma breve descrição dos conteúdos deste item.
Tipo	<p>A categoria da relação do item do plano de mensagens. Utilize a lista de escolha para selecionar um tipo. (Obrigatório.)</p> <p>Os valores predefinidos para Tipo são os seguintes: Item do plano de mensagens, Anexo, Relacionado, Detalhe e Objetivo da chamada seguinte. Selecionar um tipo pode resultar numa disposição de página diferente da disposição da página predefinida para as Relações de itens do plano de mensagens se o administrador tiver configurado as disposições de páginas dinâmicas para este tipo de registo. Por exemplo, se selecionar Objetivo da chamada seguinte, pode resultar numa disposição da página Objetivo da chamada seguinte, caso seja configurado pelo administrador. Para obter mais informações sobre como configurar disposições de páginas dinâmicas para este tipo de registo, consulte <a href="#">Especificar disposições da página dinâmica</a> na página 1414) e consulte também os tópicos sobre as disposições de páginas em <i>Configuration Guide for Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition</i>.</p>
Nome da Solução	<p>O nome do conteúdo do ficheiro de gráfico ou multimédia no qual a relação do item do plano de mensagens se baseia.</p> <p>Antes da versão 23, o campo Solução era um campo obrigatório por predefinição. No entanto, na versão 23, este campo já não é obrigatório por predefinição. No entanto, se a empresa tiver personalizado a disposição da página para este tipo de registo que tenha ocorrido antes da versão 23, o campo Solução permanece um campo obrigatório para essas disposições personalizadas. Para alterar este campo para Não obrigatório, o administrador da empresa tem de desmarcar a caixa de verificação Obrigatório no campo Solução que foi configurado na disposição da página personalizada para este tipo de registo. Para obter mais informações sobre a configuração de campos, consulte <a href="#">Criar e editar campos (na página 1311)</a>.</p>
Sinopse	Uma breve descrição do item.

## Informações relacionadas

Consulte os tópicos seguintes para obter informações relacionadas sobre relações do item do plano de mensagens:

- [Relações do item do plano de mensagens \(na página 676\)](#)
- [Trabalhar com a Página principal Relações do item do plano de mensagens \(na página 676\)](#)
- [Gerir relações do item do plano de mensagens \(na página 677\)](#)

## Mensagens do Produto Estruturado

*Mensagens de produtos estruturados* (SPM) refere-se aos tipos de registos de personalized content delivery (PCD) com novos objetivos (Plano de mensagens, Item do plano de mensagens, Relações de itens de planos de mensagens e Resposta da mensagem) que um administrador configura para permitir que os representantes de vendas farmacêuticos efetuem a gestão dos respetivos objetivos da chamada de vendas. Um administrador atribui um novo objetivo aos tipos de registo PCD definindo as disposições de páginas dinâmicas para estes registos. Através da seleção adequada do campo de lista de escolha Tipo para um registo PCD, um utilizador pode alterar de forma dinâmica a disposição da página correspondente ao registo PCD que está a ser utilizado no Oracle CRM On Demand. Por exemplo, a seleção de Tipo com um valor de Objetivo da chamada altera a disposição da página de um Item do plano de mensagens para uma disposição da página Objetivo da chamada.

As disposições de páginas SPM que correspondem aos tipos de registo PCD são as seguintes: Plano de objetivos da chamada (para Plano de mensagens), Objetivo da chamada (para Item do plano de mensagens), Objetivo da chamada seguinte (para Relações de itens de planos de mensagens) e Resultado (para Resposta da mensagem). Normalmente, um representante de vendas utiliza um plano de objetivos da chamada para registar objetivos da chamada, objetivos da chamada seguinte e resultados de chamadas de vendas associados a um produto, por exemplo, um fármaco.

Se estiver a utilizar os tipos de registo PCD predefinidos para gerir apresentações eletrónicas de detalhes, consulte Personalized Content Delivery (consultar [Personalized Content Delivery](#) na página 662). Além disso, para apurar informações detalhadas do produto durante as chamadas, utilizando as disposições predefinidas, consulte Ligar informações detalhadas do produto a chamadas (consultar [Ligar informações do produto detalhado a chamadas](#) na página 608).

As disposições de páginas SPM correspondentes aos tipos de registo PCD estão descritas da seguinte forma:

- Um plano de objetivos da chamada, que é baseado no tipo de registo Plano de mensagens, é um plano que inclui os objetivos da chamada da equipa de vendas, objetivos da chamada seguinte e resultados. O plano de objetivos da chamada é definido por um administrador e segue um caminho de aprovação para as seleções padrão. O plano de objetivos da chamada contém os metadados predefinidos que o representante de vendas seleciona durante uma sessão de detalhes do produto no contexto de uma chamada (Conta, Contacto ou Chamada do participante).
- Um objetivo da chamada, que é baseado no tipo de registo Item do plano de mensagens, é um conjunto de valores predefinido que explica a finalidade da visita quando descrever um determinado produto.
- Um objetivo da chamada seguinte, que é baseado no tipo de registo Relações de itens do plano de mensagens, é um conjunto de valores predefinido que descreve a finalidade das visitas de acompanhamento e relaciona com um determinado produto.
- Um resultado, que é baseado no tipo de registo Resposta da mensagem, é um conjunto de valores predefinido aprovado para ser utilizado pelo administrador para comunicar a resposta do cliente à sessão de detalhes sobre o produto.

### Exemplo de um plano de objetivos da chamada

Considere um plano de objetivos da chamada definido para o produto, Fármaco Z. A equipa de vendas poderá ter um número de objetivos da chamada quando falam sobre o Fármaco Z com os clientes, tais como os seguintes:

- **Objetivo da chamada 1.** Iniciar o produto FÁRMACO Z.
- **Objetivo da chamada 2.** Apresentar os benefícios do FÁRMACO Z.
- **Objetivo da chamada 3.** Fale sobre a utilização segura do FÁRMACO Z.
- **Objetivo da chamada 4.** Descreva os possíveis efeitos secundários do FÁRMACO Z.

Os objetivos da chamada seguinte poderão incluir o seguinte:

- **Objetivo da chamada seguinte 1.** Descreva as dosagens do FÁRMACO Z.
- **Objetivo da chamada seguinte 2.** Reveja os preços do FÁRMACO Z.
- **Objetivo da chamada seguinte 3.** Melhore a relação com o médico fornecendo amostras do FÁRMACO Z.

Os resultados que descrevem as respostas de sessões de detalhes poderão ser os seguintes:

- **Resultado 1.** Resposta positiva.
- **Resultado 2.** Resposta negativa.
- **Resultado 3.** O médico tem questões adicionais.
- **Resultado 4.** É necessária uma visita de acompanhamento.
- **Resultado 5.** Não é necessária uma visita de acompanhamento.

Todos os registos SPM neste exemplo estão relacionados com o plano de objetivos da chamada que foi definido para o produto, FÁRMACO Z. O representante de vendas escolhe os artigos adequados no momento da chamada na secção de artigos relacionados Produto detalhado na página Detalhe da chamada.

**NOTA:** Para utilizar os tipos de registo SPM, o administrador tem de configurar as disposições de páginas dinâmicas para os tipos de registo SPM e PCD. A seleção de um tipo SPM pode originar uma disposição da página diferente da disposição da página predefinida dos registos PCD se o administrador tiver configurado disposições de páginas dinâmicas para este tipo de registo. Por exemplo, a seleção de um tipo Objetivo da chamada, pode originar uma disposição da página Objetivo da chamada, caso seja configurado pelo administrador. Para mais informações sobre como configurar disposições de páginas dinâmicas para este tipo de registo, consulte [Especificar disposições de páginas dinâmicas](#) (consultar [Especificar disposições da página dinâmica](#) na página 1414) e consulte também os tópicos sobre disposições de páginas no *Configuration Guide for Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition*.

Para mais informações sobre como gerir objetivos da chamada, consulte os seguintes tópicos:

- [Selecionar as disposições de páginas de mensagens de produtos estruturados](#) (na página 682)
- [Associar Objetivos da chamada, Objetivos da chamada seguinte e Resultados para produtos detalhados numa chamada de vendas](#) (na página 682)
- [Selecionar o Objetivo da chamada principal, Objetivo da chamada seguinte principal ou Resultado principal de um produto detalhado](#) (na página 685)

Para obter informações sobre como os registos de Mensagens de produtos estruturados poderão ser utilizados com as indicações dos produtos, consulte [Exemplo de como utilizar registos de mensagens de produtos estruturados e indicações dos produtos](#) (consultar [Exemplo de como utilizar Registos de mensagens de produtos estruturados e Indicações de produtos](#) na página 686).

**NOTA:** Os administradores de empresas podem personalizar o Oracle CRM On Demand de várias formas, tal como alterar os nomes dos tipos de registo, campos e opções nas listas. Assim, as informações visualizadas poderão ser diferentes das informações padrão descritas na ajuda online.

Por outro lado, dependendo do nível de acesso que tiver, poderá não conseguir executar todos os procedimentos descritos na lista anterior.

## Selecionar as disposições de páginas de mensagens de produtos estruturados

Para utilizar as disposições de páginas de mensagens de produtos estruturados (SPM) para gerir os objetivos da chamada durante as sessões de detalhes dos produtos, tem de selecionar o valor Tipo adequado para determinar as disposições de páginas dinâmicas para SPM.

**Antes de começar.** O administrador tem de configurar disposições de páginas dinâmicas para SPM tal como está descrito no *Configuration Guide for Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition*. Se o administrador configurar as disposições de páginas dinâmicas, a seleção de um tipo SPM origina uma disposição de página diferente da disposição predefinida dos tipos de registo PCD. Por exemplo, para um registo Item do plano de mensagens, a seleção de um tipo Objetivo da chamada origina uma disposição da página Objetivo da chamada. Para mais informações sobre como configurar disposições de páginas dinâmicas, consulte [Especificar disposições de páginas dinâmicas](#) (consultar [Especificar disposições de páginas dinâmicas](#) na página 1414). Além disso, o administrador tem de configurar o perfil de acesso do utilizador de modo a que tenha acesso Só de leitura, Ver ou Herdar principal aos registos SPM de informações relacionadas na página de detalhes Produtos detalhados.

### **Para selecionar as disposições de páginas de mensagens de produtos estruturados**

- 1 Navegue para a página Detalhe do plano de mensagens e, no campo de lista de escolha Tipo, selecione o Plano de objetivos da chamada para apresentar a disposição da página Plano de objetivos da chamada.
- 2 Navegue para a página Detalhe do item do plano de mensagens e, no campo de lista de escolha Tipo, selecione o Objetivo da chamada para apresentar a disposição da página Objetivo da chamada.
- 3 Navegue para a página Detalhe de relações de itens do plano de mensagens e, no campo de lista de escolha Tipo, selecione o Objetivo da chamada seguinte para apresentar a disposição da página Objetivo da chamada seguinte.
- 4 Navegue para a secção de itens relacionados Resposta da mensagem numa página Detalhe da chamada e, no campo de lista de escolha Tipo, selecione Resultado para apresentar a disposição da página Resultado.

## Associar Objetivos da chamada, Objetivos da chamada seguinte e Resultados para produtos detalhados numa chamada de vendas

Através da utilização de disposições de páginas Mensagens de produtos estruturados (SPM), os representantes de vendas podem ver os objetivos da chamada dos respetivos produtos, os resultados esperados da chamada de vendas dos respetivos produtos e podem determinar os objetivos da chamada para uma visita futura, todos apenas com base no produto. Normalmente, os representantes de vendas acedem a estes registos durante a sessão de detalhes do produto de uma chamada com um médico para falarem sobre um ou mais fármacos. Os detalhes da visita são apurados num registo de chamada do contacto e os detalhes do fármaco estão disponíveis no registo do produto.

Na secção de informações relacionadas Produto detalhado, o representante de vendas pode escolher o seguinte:

- Os objetivos da chamada (itens do plano de mensagens) de um conjunto predefinido de objetivos da chamada de um determinado produto ou fármaco
- Os objetivos da chamada seguinte (relações de itens do plano de mensagens) de um conjunto predefinido de objetivos da chamada seguinte de um determinado produto ou fármaco
- Os resultados (respostas de mensagens) de um conjunto predefinido de resultados de um determinado produto ou fármaco

Por exemplo, a seguinte tabela mostra os objetivos da chamada (itens do plano de mensagens) que o gestor de vendas poderá definir para um representante de vendas.

RowID	Nome do Produto	Nome do objetivo da chamada
12-1111	Fármaco A	Apresente os benefícios do Fármaco A ao médico.
12-1112	Fármaco A	Fale sobre os preços propostos e o regime de descontos do Fármaco A com o médico.
12-1113	Fármaco A	Fale sobre as possíveis vendas do Fármaco A com o médico para o ano seguinte.
12-1114	Fármaco A	Entregue informações adicionais sobre o Fármaco A ao médico.
12-1115	Fármaco B	Informe o médico sobre a superioridade do Fármaco B relativamente ao Fármaco A para determinadas situações clínicas.
12-1116	Fármaco B	Entregue amostras do Fármaco B ao médico.

### Campos na secção Informações relacionadas de produtos detalhados

Os seguintes campos só estão disponíveis na secção Informações relacionadas de produtos detalhados:

- Item do plano de mensagens principal (cujo nome pode ser mudado para Objetivo da chamada)
- Relações de itens do plano de mensagens principal (cujo nome pode ser mudado para Objetivo da chamada seguinte)
- Resposta da mensagem principal (cujo nome pode ser mudado para Resultado)

Além disso, os seguintes itens relacionados estão disponíveis para associar registos SPM (ou PCD) ao registo Produtos detalhados:

- Objetivos da chamada do detalhe do produto da chamada (Itens do plano de mensagens do detalhe do produto da chamada)
- Objetivos da chamada seguinte do detalhe do produto da chamada (Relações de itens do plano de mensagens do detalhe do produto da chamada)
- Resultados do detalhe do produto da chamada (Respostas de mensagens de detalhes do produto da chamada)

Este tópico refere-se a estes itens relacionados em conjunto como *Itens relacionados de produto detalhado da chamada*. Os itens relacionados de Produto detalhado da chamada e registos PCD têm uma relação muitos para muitos. Ou seja, um registo PCD pode estar associado a vários e diferentes registos de itens relacionados Produto detalhado da chamada.

O administrador da empresa para Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition configura a secção Informações relacionadas de produtos detalhados para as disposições de páginas de chamadas de chamadas da conta, chamadas do contacto e chamadas do participante. Para mais informações sobre como configurar as disposições de páginas para Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition, consulte as informações nas disposições de páginas no *Configuration Guide for Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition*.

**Antes de começar.** O administrador tem de configurar disposições de páginas dinâmicas para SPM tal como está descrito no *Configuration Guide for Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition*. Se o administrador configurar as disposições de páginas dinâmicas, a seleção de um tipo SPM origina uma disposição de página diferente da disposição predefinida dos tipos de registo PCD. Por exemplo, para um registo Item do plano de mensagens, a seleção de um tipo Objetivo da chamada origina uma disposição da página Objetivo da chamada. Para mais informações sobre como configurar disposições de páginas dinâmicas, consulte Especificar disposições de páginas dinâmicas (consultar [Especificação de disposições da página dinâmica](#) na página 1414). Além

disso, o administrador tem de configurar o perfil de acesso do utilizador de modo a que tenha acesso Só de leitura, Ver ou Herdar principal aos registos SPM de informações relacionadas na página de detalhes Produtos detalhados.

Para associar os tipos de registo SPM (ou PCD) ao registo Produtos detalhados, tem de cumprir as seguintes condições:

- Os produtos nos itens relacionados Produto detalhado da chamada e os registos PCD têm de coincidir.
- Tem de definir os tipos de registo PCD da seguinte forma:
  - O tipo Item do plano de mensagens tem de estar definido como Objetivo da chamada.
  - O tipo Relações de itens do plano de mensagens tem de estar definido como Objetivo da chamada seguinte.
  - O tipo Resposta da mensagem tem de estar definido como Resultado.

Estas condições são impostas quando cria as associações. No entanto, não são impostas depois disso. Assim:

- Não altere o campo Produto nos itens relacionados Produto detalhado da chamada depois de criar uma associação.
- Não modifique os campos Produto e Tipo nos registos PCD depois de terem sido adicionados aos itens relacionados Produto detalhado da chamada como registos dependentes.
- Não elimine qualquer associação existente ou modifique os registos Produto detalhado ou PCD e, em seguida, tente restaurar a associação.

#### ***Para associar objetivos da chamada, objetivos da chamada seguinte e resultados com produtos detalhados numa chamada de vendas***

- 1 Na página Detalhe da chamada de uma chamada do contacto, chamada da conta ou chamada do participante, navegue para a secção de informações relacionadas Produto detalhado.  
A secção Produto detalhado inclui colunas para Objetivo da chamada principal (Item do plano de mensagens principal), Objetivo da chamada seguinte principal (Relações de itens do plano de mensagens principal) e Resultado principal (Resposta da mensagem principal).
- 2 Navegue para a linha do produto sobre o qual está a falar durante a chamada de vendas e clique no nome do produto, por exemplo, Fármaco A.
- 3 Na página Detalhe do produto detalhado:
  - Para associar um objetivo da chamada ao Fármaco A, desloque-se para a secção de informações relacionadas Objetivos da chamada do detalhe do produto da chamada (Itens do plano de mensagens do detalhe do produto da chamada), clique em Selecionar e, na página Editar, utilize o seletor de pesquisa para selecionar o objetivo da chamada (item do plano de mensagens) para o Fármaco A a partir da lista de objetivos da chamada (itens do plano de mensagens) e, em seguida, grave o registo Produto detalhado.
  - Para associar um objetivo da chamada seguinte ao Fármaco A, desloque-se para a secção de informações relacionadas Objetivos da chamada seguinte do detalhe do produto da chamada (Relações de itens do plano de mensagens do detalhe do produto da chamada), clique em Selecionar e, na página Editar, utilize o seletor de pesquisa para selecionar o objetivo da chamada seguinte (relações de itens do plano de mensagens) para o Fármaco A a partir da lista de objetivos da chamada seguinte (relações de itens do plano de mensagens) e, em seguida, grave o registo Produto detalhado.
  - Para associar um resultado ao Fármaco A, desloque-se para a secção de informações relacionadas Resultados do detalhe do produto da chamada (Respostas de mensagens de detalhes do produto da chamada), clique em Selecionar e, na página Editar, utilize o seletor de pesquisa para selecionar o resultado (resposta de mensagens) para o Fármaco A a partir da lista de resultados (respostas de mensagens) e, em seguida, grave o registo Produto detalhado.

**NOTA:** Poderá ter de adicionar as secções de informações relacionadas (na lista precedente) à página Detalhes do Produto Detalhado. Para obter informações sobre como personalizar as disposições da página

Detalhes, consulte [Alterar a Disposição da Página Detalhes](#) (consultar [Alterar a disposição da página de detalhes](#) na página 810). Se as secções não estiverem disponíveis para adicionar à disposição da página, contacte o administrador da empresa.

**NOTA:** Os registos SPM (ou PCD) não podem ser criados a partir de uma vista de detalhes Produto detalhado mas só podem estar associados ao registo Produto detalhado. Os registos SPM (ou PCD) têm de ser criados a partir de páginas SPM (ou PCD) e têm de estar associados à mesma marca do produto, por exemplo, Fármaco A. Cada registo SPM (ou PCD) pode estar associado à marca do produto que está detalhado nas diferentes chamadas. No entanto, na mesma chamada, não pode escolher o mesmo registo SPM (ou PCD) para o mesmo produto que está a ser detalhado. O administrador tem de configurar as páginas Detalhes do SPM (ou PCD) tal como está descrito no *Configuration Guide for Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition*.

## **Selecionar o Objetivo da chamada principal, Objetivo da chamada seguinte principal ou Resultado principal de um produto detalhado**

É possível selecionar o objetivo da chamada principal (item do plano de mensagens principal), objetivo da chamada seguinte principal (relações de itens do plano de mensagens principal) ou resultado principal (resposta da mensagem principal) do produto que está a ser instalado utilizando o seguinte procedimento. Os elementos objetivo da chamada, objetivo da chamada seguinte e resultado que seleciona como principal são apresentados na secção de itens relacionados Produto detalhado na página Detalhe da chamada. O objetivo da designação principal é determinar qual o registo de item que é apresentado em primeiro lugar na página Produtos detalhados. Não ocorre nenhum processamento especial para esta designação.

**Antes de começar.** O administrador tem de configurar disposições de páginas dinâmicas para SPM tal como está descrito no *Configuration Guide for Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition*. Se o administrador configurar as disposições de páginas dinâmicas, a seleção de um tipo SPM origina uma disposição de página diferente da disposição predefinida dos tipos de registo PCD. Por exemplo, para um registo Item do plano de mensagens, a seleção de um tipo Objetivo da chamada origina uma disposição da página Objetivo da chamada. Para mais informações sobre como configurar disposições de páginas dinâmicas, consulte [Especificar disposições de páginas dinâmicas](#) (consultar [Especificar disposições da página dinâmica](#) na página 1414). Além disso, o administrador tem de configurar o perfil de acesso do utilizador de modo a que tenha acesso Só de leitura, Ver ou Herdar principal aos registos SPM de informações relacionadas na página de detalhes Produtos detalhados.

### ***Para selecionar o Objetivo da chamada principal, Objetivo da chamada seguinte principal ou Resultado principal***

- 1 Navegue para a página Detalhe de produtos detalhados do produto que está a detalhar (por exemplo, Fármaco A).
- 2 Para designar um objetivo da chamada (item do plano de mensagens) como objetivo da chamada principal (item do plano de mensagens principal):
  - a Edite a página Detalhe de produtos detalhados.
  - b Para o campo Objetivo da chamada principal (Item do plano de mensagens principal), utilize o seletor de pesquisa para escolher um objetivo da chamada (item do plano de mensagens) a partir da lista como objetivo principal.
- 3 Para designar um objetivo da chamada seguinte (relações de itens do plano de mensagens) como objetivo da chamada seguinte principal (relações de itens do plano de mensagens principal):
  - a Edite a página Detalhe de produtos detalhados.
  - b Para o campo Objetivo da chamada seguinte principal (Relações de itens do plano de mensagens principal), utilize o seletor de pesquisa para escolher um objetivo da chamada seguinte (relações de itens do plano de mensagens) a partir da lista como objetivo principal.
- 4 Para designar um resultado (resposta da mensagem) como resultado principal (resposta da mensagem):

- a Edite a página Detalhe de produtos detalhados.
- b Para o campo Resultado principal (Resposta da mensagem principal), utilize o seletor de pesquisa para escolher um resultado (resposta da mensagem) a partir da lista como resultado principal.

## Exemplo de como utilizar Registos de mensagens de produtos estruturados e Indicações de produtos

Este tópico mostra um exemplo de como os administradores ou gestores de vendas poderão configurar os registos Mensagens de produtos estruturados (SPM) e registos Indicação do produto para representantes de vendas para detalhar ou entregar produtos a clientes. Poderá utilizar esta funcionalidade de forma diferente, dependendo do modelo empresarial.

- 1 Normalmente, um gestor de vendas ou administrador configura as seguintes informações da equipa de vendas:
  - Um Plano de objetivos da chamada (Plano de mensagens) para um produto específico que poderá incluir opcionalmente uma indicação específica (indicação do produto)  
Para obter informações sobre planos de mensagens, consulte [Planos de mensagens \(na página 663\)](#).
  - Registos de indicação do produto conforme necessário  
Para obter informações sobre indicações de produção, consulte [Indicações de produtos \(consultar Indicações do Produto na página 687\)](#).
  - Os Objetivos da chamada (Itens do plano de mensagens), Objetivos da chamada seguinte (Relações de itens do plano de mensagens) e Resultados (Respostas de mensagens) para o Plano de objetivos da chamada, conforme necessário  
Este passo cria um padrão para o objetivo e resultado da chamada, e estrutura os objetivos de cada chamada da equipa de vendas.  
Para obter informações sobre itens do plano de mensagens, consulte [Itens do plano de mensagens \(na página 670\)](#). Para obter informações sobre as relações de itens do plano de mensagens, consulte [Relações de itens do plano de mensagens \(consultar Relações do item do plano de mensagens na página 676\)](#). Para obter informações sobre respostas de mensagens, consulte [Ajustar respostas de mensagens \(consultar Ajustar respostas a mensagens na página 233\)](#).
- 2 Normalmente, após a configuração de registos SPM e indicações de produtos, um representante de vendas farmacêutico efetua as seguintes tarefas:
  - a Visita um médico ou hospital e introduz as informações da chamada na página Detalhe da chamada da conta ou do contacto  
Para obter informações sobre como efetuar chamadas de vendas, consulte [Controlar visitas \(chamadas de vendas\) a clientes \(consultar Controlar visitas \(chamadas de vendas\) para clientes na página 224\)](#).
  - b Documenta as amostras ou os artigos promocionais entregues a cada contacto, utilizando a secção de informações relacionadas adequada na página Detalhe da chamada (Amostras entregues ou Artigos promocionais entregues)  
Para obter informações sobre como documentar as amostras ou os artigos promocionais entregues, consulte [Ligar informações de amostras entregues a chamadas \(na página 612\)](#) ou [Ligar informações de artigos promocionais a chamadas \(na página 615\)](#).
  - c Documenta os produtos detalhados para cada contacto ou conta, utilizando a secção de informações relacionadas Produto detalhado na página Detalhe da chamada. Para cada produto detalhado, o representante de vendas pode efetuar o seguinte:
    - Selecionar a indicação (indicação do produto).
    - Documentar objetivos da chamada adicional, objetivos da chamada seguinte e resultados.
    - (Opcional) O representante de vendas pode identificar a indicação e documentar os objetivos da chamada, objetivos da chamada seguinte e resultados adequados.

Para obter informações sobre como documentar produtos detalhados, consulte [Ligar informações detalhadas do produto a chamadas](#) (consultar [Ligar informações do produto detalhado a chamadas](#) na página 608).

- d Após a seleção e documentação efetuadas pelo representante de vendas de todos os itens relacionados com a chamada, o representante de vendas submete a chamada.

## Indicações do Produto

Utilize as páginas Indicação do produto para criar, atualizar e controlar as indicações do produto. Uma *indicação do produto* é uma combinação de um sintoma ou de uma doença e o produto ou fármaco específico que alivia o sintoma ou a doença. Normalmente, um representante de vendas farmacêutico detalha a indicação do produto durante uma chamada com um profissional de saúde. Os exemplos de indicações de produtos são Alergia – Fármaco A, Asma – Fármaco A, Arritmia – Fármaco B e Insuficiência cardíaca – Fármaco C. Neste exemplo, o Fármaco A é utilizado para tratar os sintomas de alergias e asma.

Um produto pode ter zero ou mais indicações. O registo Indicação do produto controla a combinação exclusiva do produto com a indicação associada. Se existir uma indicação do produto, o nome da indicação do produto tem de ser exclusivo. Quando apresentar produtos detalhados numa chamada do cliente, estará disponível uma lista de indicações de produtos para o representante de vendas selecionar durante uma sessão de detalhes do produto. As indicações de produtos estão disponíveis na secção de informações relacionadas Produtos detalhados numa página Detalhe da chamada.

Uma indicação do produto é um componente principal do processo de mensagens do produto de um representante de vendas farmacêutico. Normalmente, os produtos ou fármacos são detalhados ao nível de um produto pelo representante de vendas e não a um nível de unidade de manutenção de stock (SKU, stock-keeping unit) no sistema de inventário do produto. Por exemplo, o Fármaco A pode ter várias indicações: uma para doença pulmonar obstrutiva crónica (DPOC), outra para asma e assim sucessivamente. Cada indicação tem o respetivo plano de objetivos da chamada exclusivo (plano de mensagens) e objetivos da chamada (itens do plano de mensagens). É possível utilizar a indicação do produto para filtrar as secções de informações relacionadas adequadas para registos de mensagens de produtos estruturados, tais como, Planos de objetivos da chamada (Planos de mensagens) e Objetivos da chamada (Itens do plano de mensagens). Para mais informações sobre como detalhar produtos, utilizando a secção de informações relacionadas Produtos detalhados numa página Detalhe da chamada, consulte [Ligar informações detalhadas do produto a chamadas](#) (consultar [Ligar informações do produto detalhado a chamadas](#) na página 608). Para mais informações sobre mensagens de produtos estruturados (SPM), consulte [Mensagens de produtos estruturados](#) (consultar [Mensagens do Produto Estruturado](#) na página 680).

**NOTA:** O administrador da empresa determina quais os separadores disponíveis para o utilizador. Se a sua função não incluir o controlo de informações de indicações de produtos, é possível que o separador Indicação do produto seja excluído da configuração.

### Trabalhar com a Página principal de indicação do produto

A Página principal de indicação do produto é o ponto de partida para gerir as indicações dos produtos. Esta página apresenta informações importantes para o utilizador.

**NOTA:** O administrador da empresa pode personalizar a disposição da Página principal de indicação do produto. Além disso, se a função de utilizador incluir o privilégio Personalizar páginas principais, pode adicionar secções à página e remover secções da página.

**Antes de começar.** Para trabalhar com indicações de produtos, a função de utilizador tem de incluir o privilégio Gerir o Acesso a Farmacêutica.

#### [Criar uma indicação do produto](#)

É possível criar uma nova indicação do produto clicando no botão Nova na secção Indicações de produtos modificados recentemente. Para mais informações, consulte [Criar registos \(na página 54\)](#) e [Campos de indicações de produtos \(na página 690\)](#).

### Trabalhar com Listas de indicações de produtos

A secção Lista de indicações de produtos mostra um número de listas filtradas. As listas filtradas são subconjuntos ou grupos de registos que lhe permitem limitar o número de registos com os quais se trabalha de cada vez. O Oracle CRM On Demand é fornecido com um conjunto de listas padrão. Todas as listas padrão são públicas. O utilizador e respetivos gestores podem criar listas adicionais com base em diferentes critérios.

A seguinte tabela descreve as listas padrão das indicações de produtos.

Lista de indicações de produtos	Filtros
Todas as indicações de produtos	Todas as indicações de produtos para as quais tem visibilidade, independentemente de quem seja o proprietário da indicação do produto.
Indicações de produtos modificados recentemente	Todas as indicações de produtos com o nome do utilizador no campo Proprietário, ordenadas pela data de modificação.

Para visualizar uma lista, clique no nome da lista.

Para criar uma nova lista, clique em Novo. Para obter mais informações sobre como criar listas, consulte [Criar e refinar listas \(consultar \[Creating and Refining Lists\]\(#\) na página 140\)](#).

Para rever todas as listas disponíveis, criar uma nova lista ou ver, editar ou eliminar uma lista existente, consulte [Página Gerir listas \(na página 150\)](#). A página Gerir listas também inclui as listas padrão fornecidas com o Oracle CRM On Demand. Estas listas são só de visualização. Por isso, não podem ser editadas ou eliminadas.

### Ver indicações de produtos recentes

A secção Indicações de produtos modificados recentemente mostra as indicações de produtos mais recentemente modificadas.

Clique em Mostrar lista completa para expandir a lista.

### Adicionar secções à Página principal de indicação do produto

Se a função de utilizador incluir o privilégio Personalizar páginas principais, pode adicionar algumas ou todas as secções que se seguem à Página principal de indicação do produto:

- Indicações de produtos criadas recentemente
- Indicações de produtos modificados recentemente
- As minhas indicações de produtos criadas recentemente
- As minhas indicações de produtos modificadas recentemente
- As secções de relatórios adicionais (O administrador da empresa pode disponibilizar secções de relatórios para apresentação na Página principal de indicação do produto.)

### Para adicionar secções à Página principal de indicação do produto

- 1 Na Página principal de indicação do produto, clique em Editar disposição.
- 2 Na página Disposição da página principal de indicação do produto, utilize as setas para adicionar ou remover secções e para organizar as secções na página.
- 3 Clique em Gravar.

### Tópicos Relacionados

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas sobre indicações de produtos:

- [Indicações do Produto \(na página 687\)](#)
- [Gerir indicações de produtos \(na página 689\)](#)
- Campos de Indicações do Produto (consultar [Campos de indicações de produtos](#) na página 690)

## Gerir indicações de produtos

Para obter informações sobre como gerir indicações de produtos, consulte os seguintes tópicos:

- [Associar registos de indicação de produtos a produtos detalhados \(na página 689\)](#)
- [Associar indicações de produtos a registos de mensagens de produtos estruturados \(na página 689\)](#)

Para procedimentos passo a passo comuns a muitos tipos de registo, consulte:

- [Criar registos \(na página 54\)](#)
- [Atualizar Detalhes do Registo \(na página 123\)](#)
- [Ligar registos ao registo selecionado \(consultar \[Linking Records to Your Selected Record\]\(#\) na página 126\)](#)
- [Trabalhar com listas \(na página 134\)](#)

**NOTA:** Os administradores de empresas podem personalizar o Oracle CRM On Demand de várias formas, tal como alterar os nomes dos tipos de registo, campos e opções nas listas. Assim, as informações visualizadas poderão ser diferentes das informações padrão descritas na ajuda online.

Por outro lado, dependendo do nível de acesso que tiver, poderá não conseguir executar todos os procedimentos descritos na lista anterior.

### Tópicos Relacionados

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas sobre indicações de produtos:

- [Indicações do Produto \(na página 687\)](#)
- [Trabalhar com a Página principal de indicação do produto \(na página 687\)](#)
- Campos de Indicações do Produto (consultar [Campos de indicações de produtos](#) na página 690)

## Associar registos de indicação de produtos a produtos detalhados

Normalmente, associa um registo de indicação do produto a um produto que está a detalhar através da utilização da secção de informações relacionadas Produtos detalhados.

### *Para associar registos de indicação de produtos a produtos detalhados*

- 1 Crie os registos de indicações de produtos para o produto que está a detalhar.
- 2 Navegue para a secção de informações relacionadas Produtos detalhados na página Detalhe da chamada da chamada do cliente e edite o registo de produto detalhado do produto em questão.
- 3 Para o campo Nome da indicação, utilize o seletor de pesquisa para escolher um nome da indicação do produto a partir da lista de indicações de produtos que está disponível para o produto que está a detalhar.

## Associar indicações de produtos a registos de mensagens de produtos estruturados

Normalmente, associa um registo de indicação do produto a registos de mensagens de produtos estruturados (SPM), tais como, planos de objetivos da chamada (planos de mensagens), objetivos da chamada (itens de planos de mensagens), objetivos da chamada seguinte (relações de itens do plano de mensagens) e resultados (respostas de mensagens).

### *Para associar registos de indicação do produto a registos de mensagens de produtos estruturados*

- 1 Crie os registos de indicações de produtos para o produto que está a detalhar.

- 2 Navegue para cada tipo de registo SPM (por exemplo, Plano de objetivos da chamada (Plano de mensagens), Objetivo da chamada (Item do plano de mensagens), Objetivo da chamada seguinte (Relações de itens do plano de mensagens), Resultado (Resposta da mensagem) e edite o registo em questão.
- 3 Para o campo Nome da indicação, utilize o seletor de pesquisa para escolher um nome da indicação do produto a partir da lista de nomes de indicações de produtos que está disponível para o produto que está a detalhar.

**NOTA:** O administrador da empresa tem de configurar o campo de nome Indicação no tipo de registo SPM.

## Campos de indicações de produtos

Utilize a página Edição da indicação do produto para adicionar uma indicação do produto ou atualizar detalhes de uma indicação do produto existente. A página Edição da indicação do produto mostra o conjunto completo de campos de uma indicação do produto.

**SUGESTÃO:** Pode também editar indicações de produtos na página Lista de indicações de produtos e na página Detalhe da indicação do produto. Para obter mais informações sobre a atualização de registos, consulte [Atualizar detalhes do registo \(na página 123\)](#).

**NOTA:** Os administradores de empresas podem personalizar o Oracle CRM On Demand de várias formas, tal como alterar os nomes dos tipos de registo, campos e opções nas listas. Assim, as informações visualizadas poderão ser diferentes das informações padrão descritas na ajuda online.

A seguinte tabela fornece informações sobre alguns campos de indicações de produtos.

Campo	Descrição
Nome da indicação	O nome do registo de indicação do produto. Alguns exemplos são Alergia, Asma, Arritmia, Insuficiência cardíaca, etc. O comprimento máximo é 50 caracteres. (Obrigatório)
Nome da indicação do produto	Só de leitura. Uma concatenação de Nome do produto e Nome da indicação. Por exemplo, Asma – Fármaco A ou Alergia – Fármaco A, assumindo que o Fármaco A é utilizado para tratar asma e alergias. Este campo tem de ser exclusivo na empresa.
Produto	O nome do produto ao nível da marca. A marca é definida no registo Produto quando o campo Tipo do produto está definido como Detalhe, por exemplo, Fármaco A. Escolha o nome do produto, utilizando o ícone Pesquisar. Os registos de Indicação do produto são ordenados por Nome do produto. Este campo é obrigatório por predefinição.  <b>NOTA:</b> O produto tem de ser um produto válido para o campo Categoria do produto.
Descrição	Os detalhes adicionais para descrever a indicação. O comprimento máximo é 255 caracteres.
Produto: Categoria do produto	Só de leitura. A categoria do produto da marca do produto selecionado. O administrador da empresa define a categoria do produto, por exemplo, Anti-hipertensor, Ansiolítico, Asma, Artigos promocionais de marketing e assim sucessivamente.

## Encomendas

O tipo de registo Encomenda, apesar de já estar disponível no Oracle CRM On Demand, foi melhorado para uma melhoria da funcionalidade de Ciências vivas. O utilizador utiliza as páginas Encomenda para criar, atualizar e controlar as encomendas e os itens da encomenda associados para produtos. Por exemplo, os representantes de vendas podem utilizar as páginas Encomenda para executar o seguinte:

- Criar um pedido direto para a satisfação de amostras, bem como submeter uma encomenda ao escritório principal para o envio de amostras diretamente aos clientes.
- Efetue uma encomenda interna com o escritório principal para repor amostras que se esgotaram. Periodicamente, os representantes de vendas esgotam as amostras e reencomendá-las, conforme necessário.

O tipo de registo Encomenda está ligado a todos os objetos personalizados e pode ser ativado para a integração utilizando os fluxos de trabalho e eventos de integração da Internet. Se a secção Encomendas não estiver visível numa página de detalhes do objeto personalizado, clique na ligação Editar disposição no canto superior direito da página e adicione a secção Encomendas à disposição da página. Se a secção não estiver disponível para adicionar à disposição da página, contacte o administrador da empresa.

**Antes de começar:** Para trabalhar com as encomendas, o valor Utilização da encomenda na página de perfil da empresa tem de ser definido no CRM On Demand Order Management e a função de utilizador tem de incluir o privilégio Ativar o acesso à encomenda.

**NOTA:** O administrador da empresa determina os separadores disponíveis. Se a responsabilidade da função de utilizador não incluir o controlo de encomendas e as informações de artigos de linha da encomenda associados, o separador Encomendas poderá ser excluído da configuração.

## Trabalhar com a Página principal Encomenda

A Página principal Encomenda é o ponto de partida para gerir encomendas e itens da encomenda associados para produtos.

**NOTA:** O administrador da empresa pode personalizar a disposição da Página principal Encomenda. Além disso, se a função de utilizador incluir o privilégio Personalizar páginas principais, poderá adicionar secções à página e remover secções da página.

**Antes de começar.** Para trabalhar com as encomendas e os itens da encomenda para produtos, o valor Utilização da encomenda na página de perfil da empresa tem de ser definido no CRM On Demand Order Management e a função de utilizador tem de incluir o privilégio Ativar o acesso à encomenda. Para obter mais informações, consulte [Configurar o perfil da empresa e as predefinições globais \(na página 1206\)](#).

### Criar uma encomenda

O administrador de amostras cria uma nova encomenda clicando no botão Novo na secção As minhas encomendas recentemente criadas. Para obter mais informações, consulte [Criar registos \(na página 54\)](#) e [Campos de encomenda \(na página 696\)](#).

### Trabalhar com listas de encomendas

A secção Lista de encomendas mostra um número de listas filtradas. As listas filtradas são subconjuntos ou grupos de registos que lhe permitem limitar o número de registos com os quais se trabalha de cada vez. O Oracle CRM On Demand é fornecido com um conjunto de listas padrão. Todas as listas padrão são públicas. O utilizador e respetivos gestores podem criar listas adicionais com base em diferentes critérios.

A tabela seguinte descreve as listas padrão de encomendas.

Lista de encomendas	Filtros
Todas as encomendas	Todas as encomendas para as quais tem visibilidade, independentemente do proprietário da encomenda ou de quando foi criada.
As minhas encomendas recentemente criadas	Filtra encomendas com o nome do utilizador no campo do proprietário, ordenadas pela data de criação.

Lista de encomendas	Filtros
Todas as encomendas recentemente criadas	Filtra todas as encomendas criadas para as quais tem visibilidade, ordenadas pela data de criação.

Para visualizar uma lista, clique no nome da lista.

Para criar uma nova lista, clique em Novo. Para obter mais informações sobre como criar listas, consulte Criar e refinar listas (consultar [Creating and Refining Lists](#) na página 140).

Para rever todas as listas disponíveis, crie uma nova lista ou visualize, edite ou elimine uma lista existente, clicando em Gerir listas. A página Gerir listas também inclui as listas padrão fornecidas com o Oracle CRM On Demand. Estas listas são só de visualização. Por isso, não podem ser editadas ou eliminadas.

### Ver encomendas recentes

A secção As minhas encomendas recentemente criadas e As minhas encomendas recentemente vistas mostram as encomendas que foram criadas ou vistas mais recentemente.

Clique em Mostrar lista completa para expandir a lista.

### Adicionar secções à Página principal Encomenda

Se a função de utilizador incluir o privilégio Personalizar páginas principais, poderá adicionar algumas ou todas as secções que se seguem à Página principal Encomenda:

- Encomendas recentemente criadas
- Encomendas recentemente modificados
- As minhas encomendas recentemente criadas
- As minhas encomendas recentemente modificadas
- Secções adicionais do relatório (O administrador da empresa pode disponibilizar secções do relatório para apresentação na Página principal Encomenda.)

### Para adicionar secções à Página principal Encomenda

- 1 Na Página principal Encomenda, clique em Editar disposição.
- 2 Na página Disposição da página principal Encomenda, clique nas setas para adicionar ou remover secções e para organizar as secções na página. Clique em Gravar.

### Tópicos Relacionados

Consulte os tópicos seguintes para obter informações sobre encomendas e itens da encomenda para amostras:

- [Encomendas \(na página 690\)](#)
- [Campos de encomenda \(na página 696\)](#)
- [Gerir encomendas](#)

### Gerir encomendas

Para obter informações sobre como gerir encomendas, consulte:

- [Acerca da Integração de Ebiz PIP e da gestão de encomendas do Oracle CRM On Demand \(na página 693\)](#)
- [Criar um item da encomenda para produtos \(na página 694\)](#)
- [Submeter um item da encomenda para produtos \(na página 695\)](#)
- [Ligar informações de pedidos de amostras a chamadas \(na página 617\)](#)

**NOTA:** A funcionalidade de encomendas não faz parte da edição padrão do Oracle CRM On Demand, pelo que poderá não estar disponível para a empresa.

Para procedimentos passo a passo comuns a muitos tipos de registo, consulte:

- [Criar registos \(na página 54\)](#)
- [Atualizar Detalhes do Registo \(na página 123\)](#)
- [Ligar registos ao registo selecionado \(consultar \[Linking Records to Your Selected Record\]\(#\) na página 126\)](#)
- [Trabalhar com listas \(na página 134\)](#)
- [Trabalhar com registos \(na página 49\)](#)
- [Transferir propriedade de registos \(na página 156\)](#)
- [Apagar e Restaurar Registos \(consultar \[Eliminar e restaurar registos\]\(#\) na página 186\)](#)
- [Partilhar registos \(Equipas\) \(na página 157\)](#)

**NOTA:** Os administradores de empresas podem personalizar o Oracle CRM On Demand de várias formas, tal como alterar os nomes dos tipos de registo, campos e opções nas listas. Assim, as informações visualizadas poderão ser diferentes das informações padrão descritas na ajuda online.

Por outro lado, dependendo do nível de acesso que tiver, poderá não conseguir executar todos os procedimentos descritos na lista anterior.

### Tópicos Relacionados

Consulte os tópicos seguintes para obter informações relacionadas sobre encomendas:

- [Encomendas \(na página 690\)](#)
- [Campos de encomenda \(na página 696\)](#)
- [Trabalhar com a Página principal Encomenda \(na página 691\)](#)

### Acerca da Integração de Ebiz PIP e da gestão de encomendas do Oracle CRM On Demand

O Oracle CRM On Demand suporta dois tipos de gestão de encomendas que são mutuamente exclusivos. Os administradores podem selecionar o tipo de gestão de encomendas a utilizar definindo a opção Utilização da encomenda na página Perfil da empresa:

- **Gestão de encomendas do Oracle CRM On Demand, que é fornecida no Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition**  
Não pode utilizar a gestão de encomendas do Oracle CRM On Demand e integrar encomendas com o Oracle E-Business Suite. Para integrar encomendas com o Oracle E-Business Suite, tem de utilizar a opção Integração de Ebiz PIP.
- **A Integração de Ebiz PIP, que é o Oracle Lead to Order Integration Pack para o Oracle CRM On Demand e a solução de integração Oracle E-Business Suite**  
Com a opção Integração de Ebiz PIP, os registos de encomenda no Oracle CRM On Demand contêm informações do cabeçalho só de leitura, o que permite que informações do Oracle E-Business Suite sejam armazenadas no Oracle CRM On Demand só para fins de apresentação. Todos os artigos de linha e encomendas são criados no Oracle E-Business Suite. Quando seleciona a opção Integração de Ebiz PIP, o Oracle CRM On Demand não controla os artigos de linha da encomenda.

### Considerações ao migrar a gestão de encomendas da integração de Ebiz PIP para a gestão de encomendas do Oracle CRM On Demand

Se estiver atualmente a utilizar a opção Integração de Ebiz PIP para a gestão de encomendas e se pretender apresentar os itens seguintes no Oracle CRM On Demand e fornecer suporte de objeto personalizado para as personalizações, tem de migrar as encomendas para a gestão de encomendas do Oracle CRM On Demand:

- [Página principal Encomenda](#)
- [Listas de encomendas para cada conta ou contacto](#)
- [Entradas de artigos de linha da encomenda](#)

Além da migração para a gestão de encomendas do Oracle CRM On Demand, o Oracle CRM On Demand Customer Care tem de ativar os tipos de registo Encomenda e Item da encomenda bem como os fluxos de trabalho, importação e exportação, e serviços Internet. O Oracle CRM On Demand fornece integração com o tipo de registo Lista de preços, que estava anteriormente disponível apenas no Oracle CRM On Demand for Partner Relationship Management. Ao migrar as encomendas para a gestão de encomendas do Oracle CRM On Demand, o Oracle CRM On Demand Customer Care tem de ativar os privilégios necessários para tornar o tipo de registo Lista de preços visível ao utilizador. Depois de migrar as encomendas para a gestão de encomendas do Oracle CRM On Demand, pode personalizar os registos de encomenda no Oracle CRM On Demand para os requisitos de lógica empresarial. Para mais informações sobre como utilizar a opção Utilização da encomenda no perfil da empresa, consulte [Configurar o perfil da empresa e as predefinições globais \(na página 1206\)](#).

## Criar um item da encomenda para produtos

O utilizador pode utilizar as páginas Encomenda para criar e atualizar os itens da encomenda para produtos de forma a que possa controlar quais os produtos que foram comprados pelo cliente como parte da encomenda.

**NOTA:** Também pode utilizar as páginas Pedido de amostras para ligar as informações do pedido a chamadas, consulte [Ligar informações de pedidos de amostras a chamadas \(na página 617\)](#). Tenha em atenção que se personalizar a página Detalhes da encomenda adicionando um novo campo, o novo campo também estará disponível nas páginas Pedido de amostras.

**Antes de começar.** Para trabalhar com as encomendas e os itens da encomenda para produtos, o valor Utilização da encomenda na página de perfil da empresa tem de ser definido no CRM On Demand Order Management e a função de utilizador tem de incluir o privilégio Ativar o acesso à encomenda.

### Para criar ou atualizar um item da encomenda para produtos

- 1 Na Página principal Encomenda, selecione a encomenda que pretende.  
Para obter informações sobre como selecionar encomendas, consulte [Localizar registos \(na página 79\)](#).
- 2 Na página Detalhes da encomenda:
  - Clique em Novo na secção Itens da encomenda para adicionar um artigo de linha da encomenda à mesma.  
**NOTA:** Poderá pretender adicionar a secção Itens da encomenda à disposição. Para obter mais informações sobre como alterar a disposição, consulte [Alterar a disposição da página de detalhes \(na página 810\)](#).
  - Clique em Editar junto a um artigo de linha da encomenda existente para atualizar esse item da encomenda.
- 3 Na página Detalhes do item da encomenda ou Editar, preencha os campos descritos na tabela seguinte e, em seguida, grave o registo.

Campo	Descrição
Número do Item da Encomenda	(Só de leitura) O número exclusivo para este artigo de linha da encomenda.
Currency	A moeda em que este item da encomenda será processado. Utilize o seletor de pesquisa para escolher a moeda.
Montante do Desconto	Este campo não é aplicável à versão atual do Oracle CRM On Demand.

Campo	Descrição
Porcentagem do Desconto	Este campo não é aplicável à versão atual do Oracle CRM On Demand.
Produto	(Obrigatório) O produto que está a ser encomendado.
Quantidade	(Obrigatório) A quantidade do produto que está a ser encomendada. O valor neste campo não pode ser negativo.
Ordem	(Só de leitura) A encomenda principal à qual este artigo de linha da encomenda está ligado.
Encomenda: ID único externo	(Só de leitura) O ID único externo da encomenda principal ao qual este artigo de linha da encomenda está ligado.
Preço	Este campo não é aplicável à versão atual do Oracle CRM On Demand.
Preço após desconto	Este campo não é aplicável à versão atual do Oracle CRM On Demand.
Estado	(Obrigatório) O valor neste campo encontra-se Em curso por predefinição.

### Tópicos Relacionados

Consulte os tópicos seguintes para obter informações relacionadas sobre encomendas:

- [Encomendas \(na página 690\)](#)
- [Trabalhar com a Página principal Encomenda \(na página 691\)](#)
- [Gerir encomendas](#)
- [Campos de encomenda \(na página 696\)](#)

### Submeter um item da encomenda para produtos

Quando terminar de criar e atualizar itens da encomenda para um objeto da encomenda, pode submeter a encomenda.

**Antes de começar.** Para trabalhar com as encomendas e os itens da encomenda para produtos, o valor Utilização da encomenda na página de perfil da empresa tem de ser definido no CRM On Demand Order Management e a função de utilizador tem de incluir o privilégio Ativar o acesso à encomenda.

#### ***Para submeter uma encomenda para produtos***

- 1 Na Página principal Encomenda, selecione a encomenda que pretende.  
Para obter informações sobre como selecionar encomendas, consulte [Localizar registos \(na página 79\)](#).
- 2 Na página Detalhes da encomenda, reveja os itens da encomenda associados a esta encomenda para produtos e certifique-se de que está satisfeito com as informações registadas.
- 3 Clique em Submeter a encomenda para produtos, incluindo todos os respetivos artigos de linha da encomenda associados.  
O valor no campo Estado da criação da encomenda para a encomenda é alterado para Submetido para indicar que a encomenda para produtos foi submetida para processamento. Não é possível modificar uma encomenda para produtos que foi submetida.

## Tópicos Relacionados

Consulte os tópicos seguintes para obter informações relacionadas sobre encomendas:

- [Encomendas \(na página 690\)](#)
- [Trabalhar com a Página principal Encomenda \(na página 691\)](#)
- [Gerir encomendas](#)
- [Campos de encomenda \(na página 696\)](#)

## Campos de encomenda

Utilize a página Editar encomenda para adicionar uma encomenda para produtos ou atualizar os detalhes de uma encomenda existente para produtos. A página Editar encomenda mostra todos os campos de uma encomenda.

**SUGESTÃO:** Também pode editar encomendas na página [Detalhes da encomenda](#). Para obter mais informações sobre a atualização de registos, consulte [Atualizar detalhes do registo \(na página 123\)](#).

**NOTA:** Os administradores de empresas podem personalizar o Oracle CRM On Demand de várias formas, tal como alterar os nomes dos tipos de registo, campos e opções nas listas. Assim, as informações visualizadas poderão ser diferentes das informações padrão descritas na ajuda online.

A tabela seguinte fornece informações sobre alguns campos da encomenda.

Campo	Descrição
<b>Informações chave da encomenda</b>	
Número da encomenda	Um número exclusivo atribuído a cada encomenda.
Tipo	A categoria Encomenda. O valor predefinido para Tipo de um registo Encomenda é Encomenda. É possível escolher os seguintes valores utilizando a lista de escolha: Pedido de amostra e encomenda.  <b>NOTA:</b> O administrador da empresa tem de configurar este campo editável para que esteja disponível na disposição da página porque não está disponível na disposição da página por predefinição.
Conta	A conta associada a esta encomenda.
Oportunidade	A oportunidade associada a esta encomenda.
Contacto	O contacto associado a esta encomenda.
Encomenda criada	A data em que a encomenda foi criada.
Estado da criação da encomenda	(Só de leitura) O valor neste campo é Em curso por predefinição. Quando submete uma encomenda para produtos, o valor neste campo é alterado para Submetido.
ID único externo	O ID único externo para a integração da encomenda com o Oracle CRM On Demand.
ID	O valor neste campo identifica de modo único a encomenda.

Campo	Descrição
Morada para Expedição	A morada para a qual a encomenda será expedida. Utilize o seletor de pesquisa para selecionar uma morada. Este campo tem de ser preenchido para criar uma encomenda de pedido de amostras, consulte <a href="#">Ligar informações de pedidos de amostras a chamadas (na página 617)</a> .
Morada para faturação	A morada para faturação para a encomenda em contexto.
Estado da encomenda	O estado da encomenda, que pode ser um dos seguintes: Pendente, Expedido, Processado ou Submetido. Pode definir o estado se necessário. Quando submete a encomenda, o estado da encomenda é alterado para Submetido.
<b>Informações adicionais</b>	
Proprietário	A pessoa que criou este registo de encomenda.  Dependendo do modo de propriedade do registo que o administrador da empresa configure para o tipo de registo, poderá ver o campo Proprietário ou o campo Livro, ou ambos os campos na página Detalhes do registo, e um ou ambos os campos poderão estar em branco. Para obter mais informações sobre os modos de propriedade do registo, consulte <a href="#">Acerca de acesso a dados, partilha do registo e propriedade do registo (na página 50)</a> .
Descrição	(Opcional) Uma descrição da encomenda.

### Tópicos Relacionados

Consulte os tópicos seguintes para obter informações relacionadas sobre encomendas:

- [Encomendas \(na página 690\)](#)
- [Trabalhar com a Página principal Encomenda \(na página 691\)](#)
- [Gerir encomendas](#)

## Cotações

Um registo de cotação contém uma oferta para um cliente de produtos e serviços específicos a um preço específico. Utilizando o Oracle Lead to Order Integration Pack for Oracle CRM On Demand and Oracle E-Business Suite, pode começar a criar uma cotação a partir do Oracle CRM On Demand ao clicar no botão Nova Cotação na secção do item relacionado Cotações de um registo de oportunidade. Os registos de cotações são criados e mantidos no âmbito do Oracle E-Business Suite e sincronizados com o Oracle CRM On Demand. A partir do Oracle CRM On Demand, os utilizadores podem visualizar todas as cotações associadas a uma conta ou oportunidade que tenham sido criadas através do pacote de integração. O pacote de integração utiliza o tipo de registo Cotação no Oracle CRM On Demand. Os clientes que tenham o pacote de integração licenciado têm de contactar o Oracle CRM On Demand Customer Care para configurar o tipo de registo Cotação.

Após o tipo de registo de cotação ser configurado, pode introduzir ou atualizar as informações da conta, contacto e produto no Oracle E-Business Suite e sincronizar essas informações com o Oracle CRM On Demand. Pode utilizar estes dados no Oracle CRM On Demand para gerir pistas de clientes e oportunidades. Normalmente, começa por criar uma cotação a partir do Oracle CRM On Demand quando o ciclo de vendas progride ao ponto de ser necessária uma cotação. Para 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 tópicos seguintes para obter informações relacionadas:

- [Encomendas \(na página 690\)](#)
- [Acerca da Integração de Ebiz PIP e da Gestão de Encomendas do Oracle CRM On Demand \(na página 693\)](#)
- [Oportunidades \(na página 333\)](#)
- [Contas \(na página 286\)](#)

## Produtos bloqueados

Esta funcionalidade é específica para o Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition. Utilize as páginas Produto bloqueado para especificar se determinados produtos estão bloqueados para contactos principais. Cria um registo do produto bloqueado para cada produto que pretenda bloquear para um contacto principal especificado. Pode ver os produtos que estão bloqueados para um contacto numa lista só de leitura na secção de informações relacionadas com os Produtos bloqueados da página Detalhes do contacto.

### Quais as restrições que se aplicam a produtos bloqueados?

A presença de registos de produtos bloqueados filtra os produtos que pode seleccionar para produtos detalhados, amostras entregues, artigos promocionais e pedidos de amostras durante uma chamada do cliente. Os registos de produtos bloqueados impedem os produtos bloqueados especificados de aparecerem na lista de produtos disponível nos seguintes itens relacionados com os Detalhes da chamada:

- Produtos disponíveis para detalhe
- Amostras disponíveis para entrega
- Artigos promocionais disponíveis para entrega
- Planos de mensagens disponíveis

Os registos de produtos bloqueados também impedem os produtos bloqueados especificados de aparecerem na janela de pesquisa Produto nas páginas Produtos detalhados ou Editar produtos. Se não pretende que esta filtragem ocorra, não preencha os registos de produtos bloqueados.

**NOTA:** Em versões anteriores do Oracle CRM On Demand, os registos de produtos bloqueados não filtravam os produtos disponíveis nos itens relacionados com os Detalhes da chamada ou na janela de pesquisa Produto ao completar uma chamada do cliente. Para impedir os registos de produtos bloqueados que foram criados antes da versão 22 da filtragem dos produtos disponíveis nesta versão, tem de eliminar esses registos de produtos bloqueados.

### Os produtos não estão bloqueados ao nível da marca

Para impedir todos os itens de uma marca de produto de serem entregues ou discutidos numa chamada de vendas, tem de bloquear todos os itens disponíveis para a marca de produto, incluindo artigos promocionais, itens informativos ou amostras de produtos. Por exemplo, para bloquear todos os itens do produto associados ao Fármaco X para o contacto principal Dr. Silva, tem de configurar entradas individuais para cada item que pretende bloquear como linhas de dados num registo Produto bloqueado:

- Dr. Silva - Fármaco X 400 mg
- Dr. Silva - Fármaco X 200 mg
- Dr. Silva - Fármaco X folheto promocional
- Dr. Silva - Fármaco X bola de golfe

Bloquear produtos permite bloquear alguns itens de uma marca de produto sem bloquear outros itens. Por exemplo, pode bloquear um contacto principal de receber amostras de um fármaco, mas pode permitir que o

contacto receba artigos promocionais sobre esse fármaco ou pode permitir que o contacto receba 400 mg de um fármaco mas não a dosagem de 200 mg.

### Requisitos para bloquear produtos para um contacto principal

Para bloquear produtos para um contacto principal, a função de utilizador e os perfis de acesso têm de ter o acesso apropriado ao tipo de registo Produto bloqueado. Além disso, o separador Produto bloqueado tem de estar disponível para a função. Para disponibilizar o separador Produto bloqueado para outra função de utilizador, a função de utilizador tem de incluir o privilégio Gerir acesso farmacêutico.

## Trabalhar com a Página principal Produtos bloqueados

A Página principal Produtos bloqueados constitui o ponto de partida para gerir produtos bloqueados.

**NOTA:** O administrador da empresa pode personalizar a disposição da Página principal Produtos bloqueados. Além disso, se a função de utilizador incluir o privilégio Personalizar páginas principais, poderá adicionar secções à página e remover secções da página.

### Criar um registo do produto bloqueado

Para criar um registo do produto bloqueado, clique no botão Novo na secção Produtos bloqueados recentemente modificados da Página principal Produtos bloqueados.

### Trabalhar com listas de produtos bloqueados

A secção Listas de produtos bloqueados mostra um número de listas filtradas. As listas filtradas são subconjuntos ou grupos de registos que lhe permitem limitar o número de registos com os quais se trabalha de cada vez. O Oracle CRM On Demand é fornecido com um conjunto de listas padrão. Todas as listas padrão são públicas. O utilizador e respetivos gestores podem criar listas adicionais com base em diferentes critérios.

A tabela seguinte descreve as listas padrão de produtos bloqueados.

Lista de produtos bloqueados	Filtros
Todos os produtos bloqueados	Todos os produtos bloqueados para os quais tem visibilidade.
Produtos bloqueados recentemente modificados	Todos os produtos bloqueados para os quais tem visibilidade, ordenados pela data da modificação.

Para visualizar uma lista, clique no nome da lista.

Para criar uma nova lista, clique em Novo. Para obter mais informações sobre como criar listas, consulte Criar e refinar listas (consultar [Creating and Refining Lists](#) na página 140).

Para rever todas as listas disponíveis, crie uma nova lista ou visualize, edite ou elimine uma lista existente, clicando em Gerir listas. A página Gerir listas também inclui as listas padrão fornecidas com o Oracle CRM On Demand. Estas listas são só de visualização. Por isso, não podem ser editadas ou eliminadas.

### Visualizar produtos bloqueados recentemente modificados

A secção Produtos bloqueados recentemente modificados mostra os produtos bloqueados que foram modificados mais recentemente.

Clique em Mostrar lista completa para expandir a lista.

### Adicionar secções à Página principal Produtos bloqueados

Se a função de utilizador incluir o privilégio Personalizar páginas principais, poderá adicionar secções de relatórios adicionais à Página principal Produtos bloqueados. O administrador da empresa pode disponibilizar secções do relatório para apresentação na Página principal Produtos bloqueados.

### **Para adicionar secções à Página principal Produtos bloqueados**

- 1 Na Página principal Produtos bloqueados, clique em Editar disposição.
- 2 Na página Disposição da página principal Produtos bloqueados, clique nas setas para adicionar ou remover secções e para organizar as secções na página. Clique em Gravar.

#### **Tópicos Relacionados**

Consulte os tópicos seguintes para obter informações sobre produtos bloqueados:

- [Produtos bloqueados \(na página 698\)](#)
- [Gerir produtos bloqueados \(na página 700\)](#)
- [Acerca da apresentação de listas de produtos bloqueados para contactos \(na página 700\)](#)
- [Campos do produto bloqueado \(na página 702\)](#)
- [Entregar amostras durante uma chamada de vendas \(na página 603\)](#)

### **Gerir produtos bloqueados**

Para procedimentos passo a passo comuns a muitos tipos de registo, consulte:

- [Criar registos \(na página 54\)](#)
- [Atualizar Detalhes do Registo \(na página 123\)](#)
- [Ligar registos ao registo selecionado \(consultar \[Linking Records to Your Selected Record\]\(#\) na página 126\)](#)
- [Trabalhar com listas \(na página 134\)](#)

**NOTA:** Os administradores de empresas podem personalizar o Oracle CRM On Demand de várias formas, tal como alterar os nomes dos tipos de registo, campos e opções nas listas. Assim, as informações visualizadas poderão ser diferentes das informações padrão descritas na ajuda online.

Por outro lado, dependendo do nível de acesso que tiver, poderá não conseguir executar todos os procedimentos descritos na lista anterior.

#### **Tópicos Relacionados**

- [Produtos bloqueados \(na página 698\)](#)
- [Trabalhar com a Página principal Produtos bloqueados \(na página 699\)](#)
- [Acerca da apresentação de listas de produtos bloqueados para contactos \(na página 700\)](#)
- [Acerca do bloqueio de produtos e modelos de chamada inteligente \(na página 701\)](#)
- [Acerca de fluxos de trabalho de itens do pedido de amostra e regras de produtos bloqueados \(na página 701\)](#)
- [Campos do produto bloqueado \(na página 702\)](#)
- [Entregar amostras durante uma chamada de vendas \(na página 603\)](#)

### **Acerca da apresentação de listas de produtos bloqueados para contactos**

Para permitir aos utilizadores verem a secção Produtos bloqueados na página Detalhes do contacto, terá de adicionar a secção de informações relacionadas com Produtos bloqueados às disposições da página Detalhes do contacto para as funções apropriadas. Também terá de configurar as funções de utilizador e as funções de acesso apropriadas para dar aos utilizadores acesso só de leitura ao tipo de registo relacionado com Produtos bloqueados para o tipo de registo Contacto. Para obter informações sobre como adicionar secções de informações relacionadas às disposições da página, consulte [Personalizar disposições da página estática](#) (consultar [Customizing Static Page Layouts](#) na página 1363) e [Especificar disposições da página dinâmica \(na página 1414\)](#). Para obter informações sobre como configurar níveis de acesso para funções de utilizador e perfis de acesso, consulte [Gestão de utilizadores e controlos de acesso \(na página 1467\)](#).

#### **Tópicos Relacionados**

- [Produtos bloqueados \(na página 698\)](#)

- [Trabalhar com a Página principal Produtos bloqueados \(na página 699\)](#)
- [Gerir produtos bloqueados \(na página 700\)](#)
- [Campos do produto bloqueado \(na página 702\)](#)
- [Entregar amostras durante uma chamada de vendas \(na página 603\)](#)

## Acerca do bloqueio de produtos e modelos de chamada inteligente

As regras do Oracle CRM On Demand para o bloqueio de produtos não se aplicam aos modelos de chamada inteligente. Se criar uma chamada inteligente para o grupo ou utilização repetida, e se posteriormente aplicar regras de bloqueio de produtos num produto especificado num modelo de chamada inteligente, o Oracle CRM On Demand não bloqueia o produto durante uma entrega da amostra, detalhe do produtos ou promoção do produto se o modelo de chamada inteligente for utilizado.

Por exemplo, tenha em consideração a seguinte situação:

- 1 Cria dois contactos, por exemplo, o Contacto 1 e o Contacto 2.
- 2 Cria uma chamada para o Contacto 1 e entrega uma amostra ao Contacto 1 com o produto definido como Amostra A.
- 3 Grava a chamada, utilizando o modelo de Chamada inteligente pública.
- 4 Cria um produto bloqueado para o Contacto 2, com o produto definido como Amostra A.
- 5 Cria uma chamada para o Contacto 2 e selecciona o modelo de chamada inteligente criado.

Nesta situação, utilizar o modelo cria automaticamente a Amostra A e associa-o ao Contacto 2, e ignora a regra de bloqueio de produtos. Embora a Amostra A esteja definida como bloqueada para o Contacto 2, a Amostra A está disponível na pesquisa de produtos para o Contacto 2.

**ATENÇÃO:** Com base no resultado do exemplo anterior, tem de utilizar cuidadosamente os modelos de chamada se bloquear produtos. Se as regras de bloqueio de produtos forem adicionadas depois de ter configurados os modelos de chamada inteligente, tem de alterar o mecanismo de relatórios manualmente para o desembolso do produto. Se bloquear produtos na empresa, recomenda-se que crie um modelo de chamada inteligente após a definição da regra de bloqueio de produtos e adicione o produto à chamada inteligente se não estiver bloqueado para esse cliente específico.

## Acerca de fluxos de trabalho de itens do pedido de amostra e regras de produtos bloqueados

O processamento de produtos bloqueados não é suportado pelos itens do pedido de amostra quando os fluxos de trabalho são utilizados em Oracle CRM On Demand. Por exemplo, na situação seguinte, um fluxo de trabalho criado para um item do pedido de amostra define o campo Produto para o item do pedido de amostra com um produto bloqueado, o Prod1:

- 1 Cria os registos seguintes:
  - Conta: Cont1
  - Contacto: Con1 com morada
  - Produtos: Prod1 e Prod2
- 2 Atribui o Prod1 e o Prod2 a um utilizador administrativo.
- 3 Cria um registo de produto bloqueado para o Prod1 e o Con1, de forma a que o Prod1 seja definido como um produto bloqueado para o contacto Con1.
- 4 Cria um fluxo de trabalho para um item do pedido de amostra com um acionador Quando novo registo é gravado e uma ação Atualizar valores com o Nome do campo definido como Produto e o respetivo valor definido como Prod1.
- 5 A partir da Cont1, pode criar uma chamada e, em seguida, criar um pedido de amostra na secção Pedido de amostra na chamada com o Con1 como o contacto numa chamada.

6 Na secção Pedido de amostra, clique em Novo em Item do pedido de amostra e preencha os campos da seguinte forma:

- Número do item da encomenda: 1
- Quantidade: 1
- Produto: Prod2

**NOTA:** Apenas o Prod2 está visível porque o Prod1 está bloqueado para o contacto Con1.

7 Grave o registo.

Uma vez que o Prod1 está bloqueado, poderá esperar que o fluxo de trabalho do item do pedido de amostra não defina o campo Produto como Prod1. No entanto, apesar de a ação do fluxo de trabalho configurada no passo 4 estar acionada, o fluxo de trabalho não segue a regra de bloqueio de produtos. Consequentemente, o fluxo de trabalho define o campo Produto para o item do pedido de amostra com um produto bloqueado, o Prod1.

## Campos do produto bloqueado

A página Editar produto bloqueado mostra o conjunto completo de campos para um produto bloqueado.

**SUGESTÃO:** Também pode editar produtos bloqueados na página [Lista de produtos bloqueados](#) e na página [Detalhes dos produtos bloqueados](#). Para obter mais informações sobre como atualizar registos, consulte [Atualizar detalhes do registo](#).

**NOTA:** Os administradores de empresas podem personalizar o Oracle CRM On Demand de várias formas, tal como alterar os nomes dos tipos de registo, campos e opções nas listas. Assim, as informações visualizadas poderão ser diferentes das informações padrão descritas na ajuda online.

A tabela seguinte fornece informações sobre alguns campos do produto bloqueado.

Campo	Descrição
Produto	O produto que pretende bloquear.
Contacto	O contacto para quem pretende bloquear o produto.

### Tópicos Relacionados

- [Produtos bloqueados \(na página 698\)](#)
- [Trabalhar com a Página principal Produtos bloqueados \(na página 699\)](#)
- [Gerir produtos bloqueados \(na página 700\)](#)
- [Acerca da apresentação de listas de produtos bloqueados para contactos \(na página 700\)](#)
- [Entregar amostras durante uma chamada de vendas \(na página 603\)](#)

# 10 Gestão de riqueza

---

O Oracle CRM On Demand fornece os seguintes tipos de registo para a gestão de riqueza:

- **Contas financeiras.** Utilize estas páginas para gerir informações da conta financeira.
- **Detentores de contas financeiras.** Utilize estas páginas para gerir informações sobre detentores de contas financeiras.
- **Investimentos de contas financeiras.** Utilize estas páginas para gerir as transações de um produto financeiro único para uma conta financeira.
- **Planos financeiros.** Utilize estas páginas para gerir os planos financeiros de um contacto ou negócio para uma ou mais contas financeiras específicas.
- **Produtos financeiros.** Utilize estas páginas para gerir informações do produto financeiro.
- **Transações financeiras.** Utilize estas páginas para controlar as transações para uma conta financeira específica.
- **Carteiras.** Utilize estas páginas para gerir as contas em carteira.
- **Agregados familiares.** Utilize estas páginas para gerir informações relativas a um grupo de contactos relacionados que vive no mesmo agregado familiar.

**Nota:** Todos estes tipos de registo só estão disponíveis com o Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.

## Agregados familiares

Utilize as páginas Agregado familiar para criar, atualizar e controlar registos de agregado familiar. Também pode utilizar as páginas Agregado Familiar para adicionar compromissos, tarefas, oportunidades e pedidos de assistência diretamente associados ao agregado familiar.

Um *agregado familiar* é um grupo de contactos que partilham geralmente uma ligação ou associação comum, como uma família (pais e filhos), que residem na mesma morada e dentro da mesma casa. Um agregado familiar permite o agrupamento de contactos e o controlo dos agrupamentos de contactos, permitindo que um contacto seja agrupado num ou mais agregados familiares ou grupos de contactos. As instituições financeiras e os utilizadores individuais, tais como, bancários, conselheiros e gestores de relações, têm utilizações muito diferentes para agrupar contactos. As informações relacionadas dos agregados familiares podem ser acumuladas a partir dos contactos que estão ligados ao agregado familiar.

Um agregado familiar fornece informações de segmentação valiosas sobre o agregado familiar como um todo, bem como um resumo das informações sobre os contactos dos membros do agregado familiar. Pode utilizar as páginas de Agregados familiares para identificar e capturar informações demográficas sobre um agregado familiar. Também pode utilizar as páginas de Agregados familiares para rever as contas financeiras do cliente, os produtos e as informações de contacto associadas a esse agregado familiar. Estas informações permitem avaliar os dados do cliente.

O agrupamento de todas as contas de um cliente por agregado familiar permite que uma instituição financeira identifique o valor de um cliente para a organização e procure oportunidades para venda cruzada e venda vertical de produtos e serviços adicionais ao cliente, como um seguro de proprietário e empréstimos para a educação

dos filhos. Além disso, a capacidade para ver todas as contas financeiras de um cliente por agregado familiar, permite que uma instituição financeira visualize a posição financeira geral do agregado familiar.

### Subcontas e informações relacionadas para agregados familiares

Pode utilizar as páginas de Agregado familiar para identificar e traçar o perfil de um agregado familiar. Também pode utilizar as páginas Agregado familiar para rever as subcontas de um agregado familiar e outras informações relacionadas incluindo:

- **Contactos.** Os contactos podem estar relacionados com um agregado familiar. Na página Agregado familiar, pode ver todos os contactos relacionados com um agregado familiar. Para obter informações sobre contactos, consulte [Contactos \(na página 309\)](#).
- **Atividades.** Os compromissos ou as tarefas podem estar relacionados com um agregado familiar diretamente ou através dos contactos do agregado familiar. Na página Agregado Familiar, pode visualizar todas as atividades relacionadas com um agregado familiar e pode criar novas atividades diretamente para o agregado familiar. Quando cria um novo compromisso ou tarefa a partir da página Agregado Familiar, os valores do Nome do Agregado Familiar e Contacto Principal do agregado familiar são utilizados por predefinição. Para obter mais informações sobre as atividades, consulte [Campos da Atividade \(na página 247\)](#).
- **Oportunidades.** As oportunidades podem estar relacionadas com um agregado familiar diretamente ou através dos contactos do agregado familiar. Na página Agregado Familiar, pode visualizar todas as oportunidades relacionadas com um agregado familiar e pode criar novas oportunidades diretamente para o agregado familiar. Quando cria uma nova oportunidade a partir da página Agregado Familiar, os valores do Nome do Agregado Familiar e Contacto Principal do agregado familiar são utilizados por predefinição. Para obter mais informações sobre oportunidades, consulte [Oportunidades \(na página 333\)](#).
- **Pedidos de assistência.** Os pedidos de assistência podem estar relacionados com um agregado familiar diretamente ou através dos contactos do agregado familiar. Na página Agregado Familiar, pode visualizar todos os pedidos de assistência relacionados com um agregado familiar e pode criar novos pedidos de assistência diretamente para o agregado familiar. Quando cria um novo pedido de assistência a partir da página Agregado Familiar, os valores do Nome do Agregado Familiar e Contacto Principal do agregado familiar são utilizados por predefinição. Para obter informações sobre os pedidos de assistência, consulte [Pedidos de Assistência \(na página 428\)](#).
- **Participações.** As participações podem estar relacionadas com um agregado familiar. Na página Agregado familiar, pode ver todas as participações relacionadas com um agregado familiar. Para obter informações sobre participações, consulte [Participações \(na página 744\)](#).
- **Planos financeiros.** Os planos financeiros podem estar relacionados com um agregado familiar. Na página Agregado familiar, pode ver todos os planos financeiros relacionados com um agregado familiar. Para obter informações sobre planos financeiros, consulte [Planos financeiros \(na página 728\)](#).
- **Segurados.** Os segurados podem estar relacionados com um agregado familiar. Na página Agregado familiar, pode ver todos os segurados relacionados com um agregado familiar. Para obter informações sobre segurados, consulte [Segurados \(na página 767\)](#).
- **Detentores de contas financeiras.** Os titulares de contas financeiras podem estar relacionados com um agregado familiar. Na página Agregado familiar, pode ver todos os titulares de contas financeiras relacionados com um agregado familiar. Para obter informações sobre titulares de contas financeiras, consulte [Titulares de contas financeiras \(na página 722\)](#).
- **Equipa do Agregado Familiar.** Os utilizadores podem fazer parte da equipa relacionada com um agregado familiar. Na página Agregado familiar, pode ver todos os membros (utilizadores) da equipa relacionada com um agregado familiar.

**NOTA:** O administrador da empresa determina os separadores disponíveis. Se as suas responsabilidades profissionais não incluírem o controlo de informações de agregados familiares, o respetivo separador poderá ser excluído da configuração.

## Trabalhar com a Página principal Agregado familiar

A Página principal de agregado familiar constitui o ponto de partida para gerir agregados familiares.

**NOTA:** O administrador da empresa pode personalizar a disposição da Página principal de Agregado familiar. Além disso, se a função de utilizador incluir o privilégio Personalizar Páginas Principais, poderá acrescentar secções à página e retirar secções da página.

### Criar um agregado familiar

Pode criar um agregado familiar clicando no botão Novo na secção Agregados familiares recentemente visualizados. Para obter mais informações, consulte [Criar registos \(na página 54\)](#) e Campos do agregado familiar (consultar [Campos de agregado familiar](#) na página 708).

### Trabalhar com listas de agregados familiares

A secção Listas de agregados familiares mostra várias listas. O Oracle CRM On Demand é fornecido com um conjunto de listas padrão. Todas as listas padrão são públicas. O utilizador e respetivos gestores podem criar listas adicionais com base em diferentes critérios.

A tabela seguinte descreve as listas standard de Agregados familiares.

Lista de agregados familiares	Filtros
Agregados familiares recentemente modificados	Todos os agregados familiares com o nome do utilizador no campo Proprietário, ordenados pela data da modificação
Todos os agregados familiares	Todos os agregados familiares para os quais tem visibilidade, independentemente de quem é o proprietário do agregado familiar

Para visualizar uma lista, clique no nome da lista.

Para criar uma nova lista, clique em Novo. Para obter mais informações sobre como criar listas, consulte [Criar e refinar listas \(consultar \[Creating and Refining Lists\]\(#\) na página 140\)](#).

Para rever todas as listas disponíveis, crie uma nova lista ou visualize, edite ou elimine uma lista existente, clicando em Gerir listas. A página Gerir listas também inclui as listas padrão fornecidas com o Oracle CRM On Demand. Estas listas são só de visualização. Por isso, não podem ser editadas ou eliminadas.

### Visualizar os agregados familiares recentemente modificados

A secção Os meus agregados familiares recentemente visualizados mostra os agregados familiares que o utilizador visualizou mais recentemente.

Para expandir a lista, clique em Mostrar lista completa.

### Adicionar secções à Página principal de agregado familiar

Se a função do utilizador incluir o privilégio Personalizar páginas principais, poderá adicionar algumas ou todas as secções à Página principal de agregado familiar:

- Agregados familiares recentemente criados
- Agregados familiares recentemente modificados
- Os meus agregados familiares recentemente criados
- Os meus agregados familiares recentemente modificados
- Uma ou mais secções do relatório (O administrador da empresa pode disponibilizar secções do relatório para visualização na Página principal de agregado familiar.)

### **Para adicionar secções à Página principal de agregado familiar**

- 1 Na Página principal de agregado familiar, clique em Editar disposição.
- 2 Na página Disposição da Página principal de agregado familiar, clique nas setas para adicionar ou remover secções e para organizar as secções na página.
- 3 Clique em Gravar.

### **Informações relacionadas**

Consulte os tópicos seguintes para obter informações do agregado familiar relacionadas:

- [Agregados familiares \(na página 703\)](#)
- [Gerir agregados familiares \(na página 706\)](#)
- [Campos de agregado familiar \(na página 708\)](#)

### **Gerir agregados familiares**

Para gerir agregados familiares, execute as seguintes tarefas:

- [Criar perfis de agregados familiares \(na página 707\)](#)
- [Controlar Membros do Agregado Familiar \(na página 707\)](#)

**NOTA:** Esta funcionalidade não faz parte da aplicação padrão, pelo que poderá não estar disponível na versão do Oracle CRM On Demand.

Para procedimentos passo a passo comuns a muitos tipos de registo, consulte:

- [Criar registos \(na página 54\)](#)
- [Atualizar Detalhes do Registo \(na página 123\)](#)
- [Ligar registos ao registo selecionado \(consultar \[Linking Records to Your Selected Record\]\(#\) na página 126\)](#)
- [Trabalhar com listas \(na página 134\)](#)
- [Transferir propriedade de registos \(na página 156\)](#)
- [Adicionar notas \(na página 170\)](#)
- [Anexar ficheiros e URLs a registos \(na página 176\)](#)
- [Apagar e Restaurar Registos \(consultar \[Eliminar e restaurar registos\]\(#\) na página 186\)](#)
- [Agregar registos \(consultar \[Merging Records\]\(#\) na página 163\)](#)
- [Partilhar registos \(Equipas\) \(na página 157\)](#)
- [Ver pistas de auditoria para registos \(consultar \[Viewing Audit Trails for Records\]\(#\) na página 189\)](#)

**NOTA:** Os administradores de empresas podem personalizar o Oracle CRM On Demand de várias formas, tal como alterar os nomes dos tipos de registo, campos e opções nas listas. Assim, as informações visualizadas poderão ser diferentes das informações padrão descritas na ajuda online.

Por outro lado, dependendo do nível de acesso que tiver, poderá não conseguir executar todos os procedimentos descritos na lista anterior.

### **Informações relacionadas**

Consulte os tópicos seguintes para obter informações do agregado familiar relacionadas:

- [Agregados familiares \(na página 703\)](#)
- [Trabalhar com a Página principal Agregado familiar \(na página 705\)](#)
- [Campos de agregado familiar \(na página 708\)](#)

## Criar perfis de agregados familiares

Pode criar perfis de agregados familiares ao atualizar as informações nos registos de agregados familiares.

### Para criar o perfil de um agregado familiar

- 1 Selecione o agregado familiar.  
Para obter instruções sobre como selecionar agregados familiares, consulte [Localizar registos \(na página 79\)](#).
- 2 Na página Detalhes do agregado familiar, clique em Editar.
- 3 Na página Editar agregado familiar, preencha as informações. Para obter uma descrição dos campos, consulte Campos do agregado familiar (consultar [Campos de agregado familiar](#) na página 708).

## Controlar Membros do Agregado Familiar

Para controlar membros do agregado familiar, adicione-os como contactos no agregado familiar.

### Para controlar membros do agregado familiar

- 1 Selecione o registo de agregado familiar.  
Para obter instruções sobre como selecionar registos de agregados familiares, consulte [Localizar registos \(na página 79\)](#).
- 2 Na página Detalhes do agregado familiar, desloque-se para a secção Contactos e clique em Adicionar.  
**NOTA:** Poderá pretender adicionar a secção Contactos à disposição. Para obter informações sobre como alterar a disposição, consulte [Alterar a disposição da página de detalhes \(na página 810\)](#).
- 3 Na página Lista de contactos, clique no ícone de pesquisa, no campo Novo contacto. Esta ação inicia a janela Pesquisar um contacto.
- 4 Na janela Pesquisar um contacto, selecione um contacto.
- 5 Na página Lista de contactos, selecione a relação com o agregado familiar para o contacto, na lista pendente Relação.

Campo	Descrição
Novo contacto	O nome do contacto para o agregado familiar. Selecione o contacto na janela Pesquisar um contacto.
Relação	A relação do contacto para o agregado familiar. Pode selecionar qualquer número de relações predefinidas, por exemplo: Chefe de família, Cônjuge, Dependente, Cunhado, Filho de 2ª geração, Patrão, etc.
Acumulação	<p>Marque a caixa de verificação Acumulação para selecionar um subconjunto de contactos para agregar aos totais financeiros do agregado familiar (por exemplo, Valor líquido total ou Rendimento total). Os contactos não selecionados não serão agregados aos totais para agregados familiares ou a qualquer lista como, por exemplo, Oportunidade, Carteiras, Atividade ou Notas. Acumulação está marcada por predefinição.</p> <p><b>Nota:</b> A caixa de verificação Agregação, na página Detalhe do contacto e página Detalhes do agregado familiar é a mesma, pelo que uma alteração numa página será refletida na outra página.</p>

- 6 Clique em Gravar na página Lista de contactos.
- 7 Pesquise o campo Novo contacto para selecionar um contacto e, em seguida, selecione a relação com o agregado familiar para o contacto na lista de escolha Relação.

Para obter informações sobre campos do agregado familiar, consulte Campos do agregado familiar (consultar [Campos de agregado familiar](#) na página 708).

**NOTA:** Se o administrador puder personalizar o tipo de registo Contacto do Agregado Familiar, adicionando campos personalizados e também campos personalizados de informações relacionadas que têm Contacto ou Agregado Familiar como o tipo de registo relacionado. O administrador pode incluir os novos campos personalizados e os campos personalizados de informações relacionadas na disposição da página Contacto do Agregado Familiar. Pode editar campos personalizados nas secções de informações relacionadas com o Contacto do Agregado Familiar, mas não pode editar campos personalizados de informações relacionadas. Para obter informações sobre campos customizados de informações relacionadas e como criá-los, consulte [Acerca de Campos Customizados de Informações Relacionadas](#) (consultar [Acerca de campos personalizados de informações relacionadas](#) na página 1319) e [Criar Campos Customizados de Informações Relacionadas](#) (na página 1321).

## Campos de agregado familiar

Utilize a página Editar agregado familiar para adicionar um agregado familiar ou atualizar detalhes de um agregado familiar existente. A página Editar agregado familiar mostra o conjunto completo de campos para um agregado familiar.

**NOTA:** Os administradores de empresas podem personalizar a candidatura do utilizador de várias formas como, por exemplo, alterar nomes de tipos de registo, campos e opções em listas de escolha. Assim, as informações que visualiza podem divergir das informações padrão descritas nesta tabela.

A tabela seguinte fornece informações adicionais sobre alguns campos. Vários campos nas páginas de agregados familiares são só de leitura, uma vez que são calculados a partir dos registos de contacto ligados ao agregado familiar com o campo Acumulação marcado. Os campos aditivos, tais como Total dos ativos, são totalizados com base em todos os contactos com o campo Acumulação marcado no agregado familiar. Os campos não aditivos, tais como endereços, são normalmente atualizados a partir do contacto principal no agregado familiar.

Se não existirem registos de contactos ligados ao agregado familiar, poderá adicionar contactos ao registo do agregado familiar, consultando Controlo de membros do agregado familiar (consultar [Controlar Membros do Agregado Familiar](#) na página 707).

Campo	Descrição
<b>Informações chave do agregado familiar</b>	
Nome do agregado familiar	Limite de 50 caracteres.
Principal	Só de leitura.
<b>Informações de detalhes do agregado familiar</b>	
Tipo	Os valores predefinidos são: Família - Descendentes, Família - Sem descendentes, Família - Idoso, Solteiro, Família monoparental, Família, Família extensa, União de facto, Ninho vazio, Reformado e Outros.

Campo	Descrição
Segmento	Os valores predefinidos são: Profissional, Trabalhador, Rural, Residência própria, Inquilino, Rural/Agrícola, Retalho em massa, Afluente em massa, Valor Líquido alto, Multi-milionários e Valor Líquido ultra alto.
Última atividade	Só de leitura. Reflete a data da última atividade ligada ao agregado familiar.
DDN do chefe de família	Só de leitura.
<b>Informações adicionais</b>	
Conta	Só de leitura.
Contacto	Só de leitura.
Proprietário	<p>O proprietário do registo de agregado familiar.</p> <p>Normalmente, o proprietário de um registo pode atualizar o registo, transferi-lo para outro proprietário ou eliminá-lo. No entanto, o administrador da empresa pode ajustar os níveis de acesso para restringir ou expandir o acesso de um utilizador.</p> <p>O valor no campo Proprietário afeta os registos incluídos nos relatórios executados pelo utilizador ou respetivos gestores a partir das páginas do Analytics.</p> <p>Dependendo do modo de propriedade do registo que o administrador da empresa configure para o tipo de registo, poderá ver o campo Proprietário ou o campo Livro, ou ambos os campos na página Detalhes do registo, e um ou ambos os campos poderão estar em branco. Para obter mais informações sobre os modos de propriedade do registo, consulte <a href="#">Acerca de acesso a dados, partilha do registo e propriedade do registo (na página 50)</a>.</p>
<b>Perfil financeiro do agregado familiar</b>	
Rendimento total	O rendimento total de todos os contactos acumulados no agregado familiar. Só de leitura.
Total dos ativos	O total dos ativos de todos os contactos acumulados no agregado familiar. Só de leitura.
Total de despesas	O total de despesas de todos os contactos acumulados no agregado familiar. Só de leitura.
Total do passivo	O total do passivo de todos os contactos acumulados no agregado familiar. Só de leitura.
Valor líquido total	O valor líquido total de todos os contactos acumulados no agregado familiar. Só de leitura.

Campo	Descrição
<b>Perfil de risco do investimento</b>	
Perfil de risco	Preenchido a partir do registo de contacto principal do agregado familiar. Só de leitura.
Nível de experiência	Preenchido a partir do registo de contacto principal do agregado familiar. Só de leitura.
Horizonte de investimento	Preenchido a partir do registo de contacto principal do agregado familiar. Só de leitura.
Carteira de investimentos atual	Preenchido a partir do registo de contacto principal do agregado familiar. Só de leitura.
Objetivo	Preenchido a partir do registo de contacto principal do agregado familiar. Só de leitura.
Objetivo principal	Preenchido a partir do registo de contacto principal do agregado familiar. Só de leitura.

### Informações relacionadas

Consulte os tópicos seguintes para obter informações do agregado familiar relacionadas:

- [Agregados familiares \(na página 703\)](#)
- [Trabalhar com a Página principal Agregado familiar \(na página 705\)](#)
- [Gerir agregados familiares \(na página 706\)](#)
- [Partilhar registos \(Equipas\) \(na página 157\)](#)

## Carteiras

Utilize as páginas Carteiras para criar, atualizar e controlar qualquer tipo de carteira. As carteiras podem incluir qualquer tipo de informações relacionadas com um contacto que pretenda controlar.

As carteiras podem representar o seguinte:

- **Contas financeiras.** Uma conta de corretagem, empréstimo ou cartão de crédito
- **Contratos de seguro.** Uma apólice do seguro de vida ou uma anuidade

Pode utilizar as páginas Carteira para identificar e traçar o perfil de uma carteira.

**SUGESTÃO:** Pode utilizar o tipo de registo de conta financeira e a funcionalidade de hierarquia da conta financeira para controlar grupos de contas financeiras, também conhecidos como carteiras. Para mais informações sobre contas financeiras, consulte [Controlar principais contas financeiras \(na página 720\)](#).

**NOTA:** O administrador da empresa determina os separadores disponíveis. Se as suas responsabilidades profissionais não incluírem o controlo de informações de contas financeiras, o separador Carteiras poderá ser excluído da configuração.

### Trabalhar com a Página principal Conta em carteira

A Página principal da conta da carteira constitui o ponto de partida para gerir contas da carteira.

**NOTA:** O administrador da empresa pode personalizar a disposição da Página principal Conta em carteira. Além disso, se a função de utilizador incluir o privilégio Personalizar páginas principais, pode adicionar secções à página e remover secções da página.

### Criar uma conta da carteira

Pode criar uma conta da carteira clicando no botão Novo na secção As minhas contas da carteira recentemente visualizadas. Para obter mais informações, consulte [Criar registos \(na página 54\)](#) e Campos da conta da carteira (consultar [Campos da conta em carteira](#) na página 714).

### Trabalhar com listas de contas da carteira

A secção Listas de carteiras mostra várias listas. O Oracle CRM On Demand é fornecido com um conjunto de listas padrão. Todas as listas padrão são públicas. O utilizador e respetivos gestores podem criar listas adicionais com base em diferentes critérios.

A tabela seguinte descreve as listas padrão de contas da carteira.

Lista de carteiras	Filtros
Todas as contas da carteira	Todas as contas em carteira para as quais tem visibilidade
Carteiras recentemente criadas	Todas as contas em carteira para as quais tem visibilidade, ordenadas pela data de criação
Carteiras recentemente modificadas	Todas as contas em carteira para as quais tem visibilidade, ordenadas pela data de modificação
As minhas carteiras recentemente modificadas	Todas as contas em carteira recentemente modificadas pelo utilizador.
As minhas carteiras recentemente criadas	Todas as contas em carteira recentemente criadas pelo utilizador.
As minhas contas da carteira	Todas as contas em carteira com o nome do utilizador no campo Proprietário

Para visualizar uma lista, clique no nome da lista.

Para criar uma nova lista, clique em Novo. Para obter mais informações sobre como criar listas, consulte Criar e refinar listas (consultar [Creating and Refining Lists](#) na página 140).

Para rever todas as listas disponíveis, crie uma nova lista ou visualize, edite ou elimine uma lista existente, clicando em Gerir listas. A página Gerir listas também inclui as listas padrão fornecidas com o Oracle CRM On Demand. Estas listas são só de visualização, pelo que não podem ser editadas ou eliminadas.

**Nota:** A disponibilidade dos tipos de registo Veículos e Ativos na lista de Contas da Carteira é controlada pela opção Excluir Registos do Veículo/Ativo de Contas da Carteira no perfil da empresa. Para obter mais informações, consulte [Configurar o perfil da empresa e as predefinições globais \(na página 1206\)](#).

### Visualizar contas da carteira recentemente modificadas

A secção As minhas contas da carteira recentemente visualizadas mostra as contas da carteira que o utilizador visualizou mais recentemente.

## Adicionar secções à Página principal da conta da carteira

Se a função de utilizador incluir o privilégio Personalizar páginas principais, poderá adicionar algumas ou todas as secções que se seguem à Página principal Conta da carteira:

- Carteiras recentemente criadas
- Carteiras recentemente modificadas
- As minhas carteiras recentemente criadas
- As minhas carteiras recentemente modificadas
- Uma ou mais secções do relatório (O administrador da empresa pode disponibilizar secções do relatório para visualização na Página principal Conta em carteira.)

### Para adicionar secções à Página principal Conta em carteira

- 1 Na Página principal Conta em carteira, clique em Editar disposição.
- 2 Na página Disposição da Página principal Conta em carteira, clique nas setas para adicionar ou remover secções e para organizar as secções na página.
- 3 Clique em Gravar.

### Informações relacionadas

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas com a conta da carteira:

- [Campos da conta em carteira \(na página 714\)](#)
- [Gerir contas em carteira \(na página 712\)](#)

## Gerir contas em carteira

Para gerir contas da carteira, execute as seguintes tarefas:

- [Controlar contactos chave para contas em carteira \(na página 713\)](#)
- [Especificar Subcontas de Carteira \(na página 713\)](#)

**NOTA:** Esta funcionalidade não faz parte da aplicação padrão, pelo que poderá não estar disponível na versão do Oracle CRM On Demand.

Para procedimentos passo a passo comuns a muitos tipos de registo, consulte:

- [Criar registos \(na página 54\)](#)
- [Atualizar Detalhes do Registo \(na página 123\)](#)
- [Ligar registos ao registo selecionado \(consultar \[Linking Records to Your Selected Record\]\(#\) na página 126\)](#)
- [Trabalhar com listas \(na página 134\)](#)
- [Ligar registos ao registo selecionado \(consultar \[Linking Records to Your Selected Record\]\(#\) na página 126\) \(incluindo referências\)](#)
- [Partilhar registos \(Equipas\) \(na página 157\)](#)
- [Transferir propriedade de registos \(na página 156\)](#)
- [Adicionar notas \(na página 170\)](#)
- [Anexar ficheiros e URLs a registos \(na página 176\)](#)
- [Apagar e Restaurar Registos \(consultar \[Eliminar e restaurar registos\]\(#\) na página 186\)](#)
- [Mudar o nome de tipos de registo \(na página 1446\)](#)
- [Agreggar registos \(consultar \[Merging Records\]\(#\) na página 163\)](#)
- [Gerir calendários e atividades \(na página 211\)](#)
- [Processo de configuração de livros \(na página 1556\)](#)
- [Criar Applets de Internet para Tipos de Registo \(na página 1376\)](#)

- Ver pistas de auditoria para registos (consultar [Viewing Audit Trails for Records](#) na página 189)

**NOTA:** Os administradores de empresas podem personalizar o Oracle CRM On Demand de várias formas, tal como alterar os nomes dos tipos de registo, campos e opções nas listas. Assim, as informações visualizadas poderão ser diferentes das informações padrão descritas na ajuda online.

Por outro lado, dependendo do nível de acesso que tiver, poderá não conseguir executar todos os procedimentos descritos na lista anterior.

### Informações relacionadas

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas com a Conta em carteira:

- [Trabalhar com a Página principal Conta em carteira](#) (na página 710)
- [Campos da conta em carteira](#) (na página 714)

### Controlar contactos chave para contas em carteira

Para controlar contactos chave para contas em carteira, adicione-as como contactos ligados ao registo da conta em carteira.

#### *Para controlar contactos chave para contas em carteira*

- 1 Seleccione o registo da conta em carteira.  
Para obter instruções sobre como seleccionar contas em carteira, consulte [Localizar registos](#) (na página 79).
- 2 Na página Detalhes da conta em carteira, desloque-se para a secção Contactos e clique em Adicionar.  
**NOTA:** Poderá pretender adicionar a secção Contactos à disposição. Para mais informações, consulte [Alterar a disposição da página de detalhes](#) (na página 810).
- 3 Na página Lista de contactos, clique no ícone de pesquisa junto da coluna Nome.
- 4 Na janela de pesquisa, pode clicar em Novo para um criar um novo registo de contacto ou seleccionar um contacto existente.
- 5 Na página Lista de contactos, preencha as informações necessárias.
- 6 Grave o registo.

### Especificar Subcontas de Carteira

É possível indicar as hierarquias da conta em carteira, tal como um fundo mútuo inserido numa apólice de seguro de vida ou uma conta de corretagem, através da especificação de uma relação principal-dependente. Crie primeiro a conta em carteira principal e, em seguida, seleccione essa conta como a principal do dependente ou da subconta de carteira.

As carteiras têm uma relação de um-para-muitos com subcontas de carteira. Por exemplo, pode ter muitas subcontas de fundo mútuo ou subcontas de existências para a conta em carteira de corretagem.

#### *Para criar uma subconta de carteira*

- 1 Seleccione a conta em carteira principal.  
Para obter informações sobre como seleccionar contas em carteira, consulte [Localizar registos](#) (na página 79).
- 2 Na página Detalhes da conta em carteira, desloque-se para a secção Subcontas de carteira e clique em Novo.  
**NOTA:** Poderá ter de adicionar a secção Subcontas de carteira à disposição. Para obter informações sobre como alterar a disposição, consulte [Alterar a disposição da página de detalhes](#) (na página 810).

- 3 Preencha os campos na página Editar conta em carteira que é iniciada.
- 4 Grave o registo.

### **Para especificar a conta em carteira principal**

- 1 Selecione a subconta de carteira dependente.  
Para obter instruções sobre como selecionar contas em carteira, consulte [Localizar registos \(na página 79\)](#).
- 2 Na página Editar conta em carteira, clique no ícone de pesquisa junto do campo Conta em carteira principal.
- 3 Na janela de pesquisa, selecione a conta da carteira principal.
- 4 Grave o registo.

## **Campos da conta em carteira**

Utilize a página Editar conta em carteira para adicionar uma conta em carteira ou atualizar detalhes de uma conta em carteira existente. A página Editar conta em carteira mostra o conjunto completo de campos para uma conta em carteira.

**NOTA:** Os administradores de empresas podem personalizar a candidatura do utilizador de várias formas como, por exemplo, alterar nomes de tipos de registo, campos e opções em listas de escolha. Assim, as informações que visualiza podem divergir das informações padrão descritas nesta tabela.

A tabela seguinte fornece informações adicionais sobre alguns campos.

Campo	Descrição
<b>Informações de contas chave</b>	
Número da conta	Campo obrigatório. Limite de 100 caracteres.
Instituição	O campo de pesquisa para a instituição ligada a esta conta em carteira.
Produto	O campo de pesquisa para o produto ligado a esta conta em carteira.
Tipo de conta	Uma lista de escolha de tipos de conta disponíveis. Os valores predefinidos são: Contrato da anuidade, Apólice de grupo, 401K, Verificação, CRI, Seguro de vida, Fundo mútuo, Poupanças e Outros.
Contacto principal	Só de leitura.
Conta	O campo de pesquisa para a conta ligada a esta conta em carteira.
Receitas	Receitas ligadas a esta conta em carteira.
Data de compra	A data de abertura da conta financeira.
Data de venda/ cancelamento	A data de fecho da conta financeira. Se se tratar de um investimento individual, poderá ser a data em que todas as ações foram vendidas.
Estado	Estado da conta em carteira. Os valores predefinidos são: Ativo, Pendente, Cotação, Concluído e Fechado.

Campo	Descrição
Conta em carteira principal	A conta em carteira principal para a conta em carteira atual.
Proprietário	<p>O proprietário do registo de conta da carteira.</p> <p>Normalmente, o proprietário de um registo pode atualizar o registo, transferi-lo para outro proprietário ou eliminá-lo. No entanto, o administrador da empresa pode ajustar os níveis de acesso para restringir ou expandir o acesso de um utilizador.</p> <p>O valor no campo Proprietário afeta os registos incluídos nos relatórios executados pelo utilizador ou respetivos gestores a partir das páginas do Analytics.</p> <p>Dependendo do modo de propriedade do registo que o administrador da empresa configure para o tipo de registo, poderá ver o campo Proprietário ou o campo Livro, ou ambos os campos na página Detalhes do registo, e um ou ambos os campos poderão estar em branco. Para obter mais informações sobre os modos de propriedade do registo, consulte <a href="#">Acerca de acesso a dados, partilha do registo e propriedade do registo (na página 50)</a>.</p>
Grupo principal	<p>Grupo principal do proprietário da carteira.</p> <p>Para versões anteriores à versão 13, este campo é utilizado para definir a visibilidade do Grupo nos registos de Carteira. Recomenda-se que utilize a funcionalidade do livro para substituir esta capacidade. Para mais informações, consulte <a href="#">Processo de configuração de livros (na página 1556)</a>.</p>
<b>Informações da apólice</b>	
Classe de risco	Define o nível de risco da carteira. Limite de 50 caracteres.
Prémio	O custo da apólice do seguro nas unidades monetárias.
Valor nominal	O valor nominal da apólice do seguro nas unidades monetárias.
Data de vigência	A data de início da apólice do seguro.
Data de expiração	A data de expiração da apólice do seguro.
<b>Informações do investimento</b>	
Valor total do ativo	O valor de todos os investimentos nas unidades monetárias.
Data de avaliação	A data de avaliação do total do ativo.
<b>Informações sobre o empréstimo</b>	
Montante do empréstimo	O valor do empréstimo nas unidades monetárias.

Campo	Descrição
Taxa de % anual	A taxa de juro do empréstimo.
Vencimento	A data em que tem de ser efetuado o pagamento do empréstimo.
Período	Só de leitura. A concatenação de Duração do período e Unidade do período.
Duração do período	O período de tempo durante o qual o empréstimo é amortizado, normalmente expresso em meses.
Unidade do período	A lista de escolha das unidades do período possíveis. Os valores predefinidos são: Dia, Semana, Mês e Ano.
<b>Informações do cartão de crédito</b>	
Limite de crédito	O crédito máximo disponível para a conta.
Taxa de % anual	A taxa de juro anual cobrada a encargos colocados no saldo.

### Campos de Contacto da Carteira

A tabela seguinte fornece informações sobre alguns campos que o administrador da empresa pode tornar disponíveis e que poderá ver no registo relacionado Contactos para uma conta da carteira.

Campo	Descrição
Segurado principal	Esta caixa de verificação indica que a pessoa é normalmente o proprietário da apólice pretendido e a pessoa que preenche e assina um pedido de cobertura do seguro.
Proprietário	Esta caixa de verificação indica o proprietário da propriedade que está a ser segurada.
Nome do segurado	Esta caixa de verificação indica o nome do indivíduo com o qual é celebrado um contrato de seguro e cujos interesses estão protegidos ao abrigo da apólice.

**NOTA:** Se o administrador puder personalizar o tipo de registo Carteira do Contacto, adicionando campos personalizados e também campos personalizados de informações relacionadas que têm Contacto ou Carteira como o tipo de registo relacionado. O administrador pode incluir os novos campos personalizados e os campos personalizados de informações relacionadas na disposição da página Carteira do Contacto. Pode editar campos personalizados nas secções de informações relacionadas com a Carteira do Contacto, mas não pode editar campos personalizados de informações relacionadas. Para obter informações sobre campos customizados de informações relacionadas e como criá-los, consulte [Acerca de campos personalizados de informações relacionadas](#) na página 1319) e [Criar Campos Customizados de Informações Relacionadas](#) (na página 1321).

### Informações relacionadas

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas com a Conta em carteira:

- [Trabalhar com a Página principal Conta em carteira](#) (na página 710)
- [Gerir contas em carteira](#) (na página 712)

## Contas financeiras

Utilize as páginas Conta financeira para criar, atualizar e controlar qualquer tipo de conta financeira. As contas financeiras pertencem normalmente a um contacto ou empresa e são geridas por uma instituição financeira. No entanto, as contas financeiras também podem controlar todas as contas financeiras de um contacto ou empresa, incluindo as contas noutras instituições financeiras.

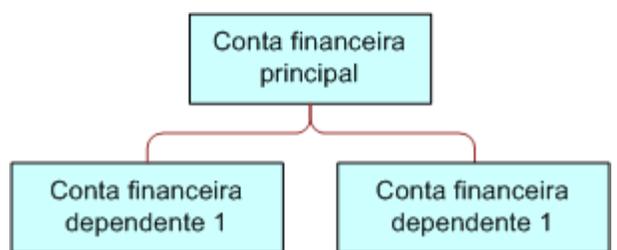
**NOTA:** O administrador da empresa determina os separadores disponíveis. Se a responsabilidade da função não incluir o controlo de informações de contas financeiras, o separador Contas financeiras poderá ser excluído da configuração.

Uma *conta financeira* consiste num registo de transações financeiras entre instituições financeiras. Contém produtos financeiros perante os quais a instituição financeira tem uma responsabilidade fiduciária específica. As contas financeiras proporcionam uma estrutura para as instituições financeiras gerirem relações de contactos e empresas.

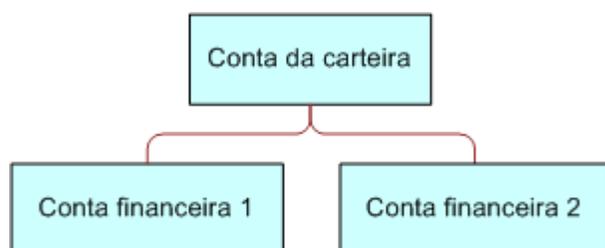
**NOTA:** No Oracle CRM On Demand Financial Services Edition, o nome *Conta* é alterado para *Conta empresarial*. As contas empresariais representam uma entidade jurídica, como um negócio, empresa ou sociedade fiduciária. Fornecem relações principais e dependentes para suportar as divisões, departamentos e outras estruturas legais complexas.

Utilize contas financeiras para controlar quaisquer tipos de conta financeira como, poupanças, cheques, hipoteca, certificados de depósito, cartões de crédito, contas para depósito à ordem, investimentos, empréstimos, reforma, educação, etc.

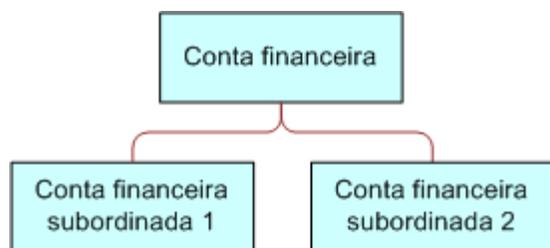
Ao utilizar contas financeiras, as instituições financeiras podem deixar de se concentrar nas relações das contas financeiras para se concentrar nas relações dos clientes e agregados familiares. Utilizando esta funcionalidade, pode aceder a informações da conta financeira de nível superior contidas nos campos Tipo de conta financeira, Saldo e Conjunto para suportar relações dos clientes e agregados familiares, incluindo atividades, oportunidades, pedidos de assistência e calendários. As contas financeiras também suportam hierarquias de contas e subcontas. Estas hierarquias permitem o agrupamento de contas em carteiras. Utilize este agrupamento de contas para agrupar contas financeiras em carteiras. As figuras que se seguem mostram alguns exemplos de hierarquias. A Figura 1 mostra uma relação de principal e dependente para uma conta financeira. A Figura 2 mostra uma relação de conta da carteira e conta financeira. A Figura 3 mostra uma relação da conta financeira e da subconta.



Relação principal e dependente da conta financeira



Relação da conta da carteira e conta financeira



#### Relação da conta financeira e subconta

É possível utilizar as páginas Conta financeira para identificar e traçar o perfil de uma conta financeira. Também será possível utilizar as páginas Conta financeira para rever subcontas de uma conta financeira e outras informações relacionadas, incluindo:

- Detentores de contas financeiras (consultar [Titulares de contas financeiras](#) na página 722)
- [Investimentos de contas financeiras](#) (na página 725)
- [Transações financeiras](#) (na página 737)
- [Planos financeiros](#) (na página 728)
- [Apólices](#) (na página 762)
- [Oportunidades](#) (na página 333). Nas páginas Conta financeira, pode visualizar todas as oportunidades relacionadas com uma conta financeira.
- Atividades. Nas páginas Conta financeira, pode visualizar todas as atividades relacionadas com uma conta financeira.
- [Pedidos de assistência](#) (na página 428). Nas páginas Conta financeira, pode visualizar todos os pedidos de assistência relacionados com uma conta financeira.
- [Pistas](#) (na página 261). Nas páginas Conta financeira, pode visualizar todas as pistas relacionadas com uma conta financeira.

## Trabalhar com a Página principal de conta financeira

A Página principal Conta financeira constitui o ponto de partida para gerir contas financeiras.

**NOTA:** O administrador da empresa do utilizador pode personalizar a disposição da Página principal Conta financeira. Além disso, se a função de utilizador incluir o privilégio Personalizar páginas principais, pode adicionar secções à página e remover secções da página.

### Criar uma conta financeira

Pode criar uma conta financeira clicando no botão Novo na secção Contas financeiras recentemente modificadas. Para obter mais informações, consulte [Criar registos](#) (na página 54) e Campos da conta financeira (consultar [Campos de conta financeira](#) na página 720).

### Trabalhar com listas de contas financeiras

O Oracle CRM On Demand é fornecido com um conjunto de listas padrão. Todas as listas padrão são públicas. O utilizador e respetivos gestores podem criar listas adicionais com base em diferentes critérios.

A tabela que se segue descreve as listas padrão de contas financeiras.

Lista de contas financeiras	Filtros
Todas as contas financeiras	Todas as contas financeiras para as quais tem visibilidade
Contas financeiras recentemente modificadas	Todas as contas financeiras que modificou recentemente.

Para visualizar uma lista, clique no nome da lista.

Para criar uma nova lista, clique em Novo. Para obter mais informações sobre como criar listas, consulte Criar e refinar listas (consultar [Creating and Refining Lists](#) na página 140).

Para rever todas as listas disponíveis, crie uma nova lista ou visualize, edite ou elimine uma lista existente, clicando em Gerir listas. A página Gerir listas também inclui as listas padrão fornecidas com o Oracle CRM On Demand. Estas listas são só de visualização, pelo que não podem ser editadas ou eliminadas.

### Visualizar contas financeiras recentemente modificadas

A secção Contas financeiras recentemente modificadas mostra as contas financeiras modificadas mais recentemente.

Para expandir a lista, clique em Mostrar lista completa.

### Adicionar secções à Página principal de conta financeira

Se a função do utilizador incluir o privilégio Personalizar páginas principais, poderá adicionar secções adicionais à Página principal de conta financeira, dependendo das secções que o administrador da empresa disponibilizou para apresentação na Página principal do plano financeiro.

O seguinte procedimento descreve como adicionar secções à Página principal Conta financeira.

#### *Para adicionar secções à Página principal Conta financeira*

- 1 Na Página principal de conta financeira, clique na ligação Editar disposição.
- 2 Na página Disposição da página principal Conta financeira, clique nas setas para adicionar ou remover secções e organizar as secções na página.
- 3 Clique em Gravar.

## Gerir contas financeiras

Para gerir contas financeiras, execute as seguintes tarefas:

- Controlar contas financeiras principais (consultar [Controlar principais contas financeiras](#) na página 720)

Para procedimentos passo a passo comuns a muitos tipos de registo, consulte:

- [Criar registos \(na página 54\)](#)
- [Atualizar Detalhes do Registo \(na página 123\)](#)
- [Ligar registos ao registo selecionado \(consultar \[Linking Records to Your Selected Record\]\(#\) na página 126\)](#)
- [Trabalhar com listas \(na página 134\)](#)

**NOTA:** Os administradores de empresas podem personalizar o Oracle CRM On Demand de várias formas, tal como alterar os nomes dos tipos de registo, campos e opções nas listas. Assim, as informações visualizadas poderão ser diferentes das informações padrão descritas na ajuda online.

Por outro lado, dependendo do nível de acesso que tiver, poderá não conseguir executar todos os procedimentos descritos na lista anterior.

### Tópicos Relacionados

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas com a conta financeira:

- [Trabalhar com a Página principal Conta financeira \(consultar \[Trabalhar com a Página principal de conta financeira\]\(#\) na página 718\)](#)
- [Campos de conta financeira \(na página 720\)](#)

## Controlar principais contas financeiras

Para permitir o controlo da conta financeira principal de uma conta financeira, adicione a conta financeira principal ao campo Conta financeira principal na conta financeira dependente.

### *Para controlar uma conta financeira principal*

- 1 Selecione a conta financeira.  
Para obter informações sobre como selecionar contas financeiras, consulte [Localizar registos \(na página 79\)](#).
- 2 Na página Detalhes da conta financeira, clique em Editar.
- 3 Na página Editar conta financeira, selecione o campo Conta financeira principal e selecione uma conta financeira.

## Campos de conta financeira

Utilize a página Editar conta financeira para adicionar uma conta financeira ou atualizar detalhes de uma conta financeira existente. A página Editar conta financeira mostra o conjunto completo de campos para uma conta financeira.

**SUGESTÃO:** É possível indicar as hierarquias da conta financeira, tal como uma conta financeira de reforma, que seja subsidiária de uma conta financeira de carteira, selecionando Conta financeira. Para mais informações sobre a indicação de hierarquias, consulte [Controlar contas financeiras principais \(consultar Controlar principais contas financeiras na página 720\)](#).

**NOTA:** Os administradores de empresas podem personalizar o Oracle CRM On Demand de várias formas, tal como alterar os nomes dos tipos de registo, campos e opções nas listas. Assim, as informações visualizadas poderão ser diferentes das informações padrão descritas na ajuda online.

A tabela seguinte fornece informações adicionais sobre alguns campos.

Campo	Descrição
<b>Perfil da conta financeira</b>	
Número da Conta Financeira	O número da conta financeira. Este campo tem um limite de 50 caracteres.
Tipo de conta financeira	O tipo de conta financeira, tal como, Poupanças, Crédito, Hipoteca, Investimento, Riqueza, Educação, Seguro.
Conta Principal	A caixa de verificação é utilizada para indicar que esta conta financeira corresponde à conta financeira principal.
Agência Filial	A agência filial da conta financeira no âmbito da instituição financeira.
Conta financeira	O nome da conta financeira. Este campo tem um limite de 50 caracteres.
Data de Abertura	A data em que a conta financeira foi aberta na instituição financeira.
Junção	A caixa de verificação utilizada para especificar que a conta financeira tem propriedade conjunta. A propriedade da conta financeira é partilhada por mais do que um contacto.

Campo	Descrição
Gerido Remotamente	A caixa de verificação é utilizada para indicar que esta conta financeira está a ser gerida remotamente. <i>Gestão remota</i> significa que esta conta financeira não é gerida por esta instituição financeira, mas está a ser gerida remotamente por outra instituição financeira.
Saldo	O campo da moeda que representa o saldo da conta financeira.
Saldo a partir de	A data e hora em que o saldo foi atualizado pela última vez.
<b>Detalhes da conta financeira</b>	
ID de integração	O ID de integração das informações externas acerca da conta financeira. Este campo tem um limite de 50 caracteres.
Instituição com gestão remota	O nome da instituição financeira que está a gerir remotamente esta conta financeira.
Conta financeira principal	A conta financeira principal para esta conta financeira dependente.
<b>Integração da conta financeira</b>	
Descrição	A descrição detalhada da conta financeira.
ID externo	O ID da origem externa das informações externas acerca da conta financeira. Este campo tem um limite de 50 caracteres.
Última atualização externa	A data e hora em que os dados desta conta financeira foram atualizados pela última vez (a partir da origem externa).
Origem externa	A origem das informações externas acerca do investimento de contas financeiras, por exemplo, nome de uma aplicação, nome de base de dados, nome de integração, etc.
<b>Informações adicionais</b>	
Proprietário	O proprietário do registo da conta financeira.  Dependendo do modo de propriedade do registo que o administrador da empresa configure para o tipo de registo, poderá ver o campo Proprietário ou o campo Livro, ou ambos os campos na página Detalhes do registo, e um ou ambos os campos poderão estar em branco. Para obter mais informações sobre os modos de propriedade do registo, consulte <a href="#">Acerca de acesso a dados, partilha do registo e propriedade do registo (na página 50)</a> .

### Tópicos Relacionados

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas com a Conta financeira:

- Trabalhar com a Página principal Conta financeira (consultar [Trabalhar com a Página principal de conta financeira](#) na página 718)
- [Gerir contas financeiras](#) (na página 719)

## Titulares de contas financeiras

Utilize as páginas Titular da conta financeira para criar, atualizar e controlar a relação entre uma conta financeira e os respetivos titulares. Um *titular da conta financeira* é qualquer contacto que tem uma relação com a conta financeira (normalmente, o proprietário legal da conta financeira).

**NOTA:** O administrador da empresa determina quais os separadores disponíveis para o utilizador. Se as suas responsabilidades profissionais não incluírem o controlo de informações dos titulares de contas financeiras, o separador Titular da conta financeira poderá ser excluído da configuração.

O registo de um detentor da conta financeira controla as relações entre contactos e contas financeiras, permitindo um conhecimento completo de quais os contactos relacionados com determinadas contas financeiras e quais as contas financeiras relacionadas com determinados contactos.

Através da utilização de detentores de contas financeiras, as instituições financeiras e os utilizadores podem controlar a relação entre contactos e contas financeiras, bem como controlar atributos e detalhes específicos da relação. Os detentores de contas financeiras controlam a função de um contacto relativamente a uma conta financeira, tal como a função de proprietário legal, responsável legal, conselheiro, benfeitor, etc.

## Trabalhar com a Página principal Detentor da conta financeira

A Página principal Detentor de conta financeira constitui o ponto de partida para gerir detentores de contas financeiras.

**NOTA:** O administrador da empresa do utilizador pode personalizar a disposição da Página principal Detentor de conta financeira. Além disso, se a função de utilizador incluir o privilégio Personalizar páginas principais, pode adicionar secções à página e remover as secções da página.

### Criar um detentor da conta financeira

Pode criar um detentor da conta financeira clicando no botão Novo na secção Detentores de contas financeiras recentemente modificados. Para mais informações, consulte [Criar registos](#) (na página 54) e Campos de detentor da conta financeira (consultar [Campos do detentor da conta financeira](#) na página 724).

### Trabalhar com listas de detentores de contas financeiras

O Oracle CRM On Demand é fornecido com um conjunto de listas padrão. Todas as listas padrão são públicas. O utilizador e respetivos gestores podem criar listas adicionais com base em diferentes critérios.

A tabela seguinte descreve as listas padrão de detentores de contas financeiras.

Lista de detentores de contas financeiras	Filtros
Todos os detentores de contas financeiras	Todos os detentores de contas financeiras para os quais tem visibilidade, independentemente de quem for o proprietário do detentor de conta financeira
Detentores de contas financeiras recentemente modificados	Todos os detentores de contas financeiras, ordenados pela data de modificação

Para visualizar uma lista, clique no nome da lista.

Para criar uma nova lista, clique em Novo. Para obter mais informações sobre como criar listas, consulte Criar e refinar listas (consultar [Creating and Refining Lists](#) na página 140).

Para rever todas as listas disponíveis, crie uma nova lista ou visualize, edite ou elimine uma lista existente, clicando em Gerir listas. A página Gerir listas também inclui as listas padrão fornecidas com o Oracle CRM On Demand. Estas listas são só de visualização, pelo que não podem ser editadas ou eliminadas.

### Visualizar detentores de contas financeiras recentemente modificados

A secção Detentores de contas financeiras recentemente modificados mostra os detentores de contas financeiras que foram modificados mais recentemente.

Para expandir a lista, clique em Mostrar lista completa.

### Adicionar secções à página principal Detentores de contas financeiras

Se a função do utilizador incluir o privilégio Personalizar páginas principais, poderá adicionar secções adicionais à página principal Detentor da conta financeira, dependendo das secções que o administrador da empresa disponibilizou para apresentação na página principal Detentor da conta financeira.

O seguinte procedimento descreve como adicionar secções à página principal Detentor da conta financeira.

#### **Para adicionar secções à Página principal Detentor de conta financeira**

- 1 Na Página principal Detentor de conta financeira, clique em Editar disposição.
- 2 Na página Disposição da página principal Detentor da conta financeira, clique nas setas para adicionar ou remover secções e para organizar as secções na página.
- 3 Clique em Gravar.

### Informações relacionadas

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas com o detentor da conta financeira:

- [Gerir detentores de contas financeiras \(na página 723\)](#)
- [Campos do detentor da conta financeira \(na página 724\)](#)

## Gerir detentores de contas financeiras

Para procedimentos passo a passo comuns a muitos tipos de registo, consulte:

- [Criar registos \(na página 54\)](#)
- [Atualizar Detalhes do Registo \(na página 123\)](#)
- [Ligar registos ao registo selecionado \(consultar \[Linking Records to Your Selected Record\]\(#\) na página 126\)](#)
- [Trabalhar com listas \(na página 134\)](#)

**NOTA:** Os administradores de empresas podem personalizar o Oracle CRM On Demand de várias formas, tal como alterar os nomes dos tipos de registo, campos e opções nas listas. Assim, as informações visualizadas poderão ser diferentes das informações padrão descritas na ajuda online.

Por outro lado, dependendo do nível de acesso que tiver, poderá não conseguir executar todos os procedimentos descritos na lista anterior.

### Tópicos Relacionados

Consulte os tópicos seguintes para obter informações relacionadas:

- [Trabalhar com a Página principal Detentor da conta financeira \(na página 722\)](#)
- [Campos do detentor da conta financeira \(na página 724\)](#)

## Campos do detentor da conta financeira

Utilize a página Editar detentor de conta financeira para adicionar um detentor de conta financeira ou atualizar detalhes de um detentor de conta financeira existente. A página Editar detentor de conta financeira mostra o conjunto completo de campos para um detentor de conta financeira.

**SUGESTÃO:** Também pode editar informações do detentor de conta financeira na página Lista de detentores de contas financeiras e na página Detalhe do detentor de conta financeira. Para obter mais informações sobre a atualização de registos, consulte [Atualizar detalhes do registo \(na página 123\)](#).

**NOTA:** Os administradores de empresas podem personalizar o Oracle CRM On Demand de várias formas, tal como alterar os nomes dos tipos de registo, campos e opções nas listas. Assim, as informações visualizadas poderão ser diferentes das informações padrão descritas na ajuda online.

A tabela seguinte fornece informações adicionais sobre alguns campos.

Campo	Descrição
<b>Perfil do detentor da conta financeira</b>	
Nome do detentor da conta financeira	O nome do detentor de conta financeira (normalmente um contacto). Este campo tem um limite de 100 caracteres.
Conta financeira	A conta financeira à qual está associado o detentor da conta financeira.
Função	A função do detentor de conta financeira. Um detentor de conta financeira pode ter mais do que uma função. Alguns exemplos de funções são: Responsável legal, Proprietário, Advogado e Influenciador.
Contacto principal	Indica se o detentor da conta financeira é o contacto principal para a conta financeira.
Adesão	A data em que o detentor de conta financeira foi associado pela primeira vez à conta financeira. Pode ser diferente da Data de abertura da conta financeira. Por exemplo, um responsável legal pode ser atribuído a (ou ter-lhe sido concedida a responsabilidade sobre) uma conta financeira, após a data de abertura da conta financeira.
ID externo	O ID da origem externa das informações externas acerca do detentor de conta financeira. Este campo tem um limite de 50 caracteres.
Origem externa	A origem das informações externas sobre a transação financeira, por exemplo, um nome da aplicação, nome da base de dados, nome da integração, etc. Este campo tem um limite de 50 caracteres.
Última atualização externa	A data e hora em que os dados deste detentor de conta financeira foram atualizados pela última vez (a partir da origem externa).

### Tópicos Relacionados

Consulte o tópico seguinte para obter informações relacionadas:

- [Trabalhar com a Página principal Detentor da conta financeira \(na página 722\)](#)

## Investimentos de Contas Financeiras

Utilize as páginas Investimento de contas financeiras para criar, atualizar e controlar os produtos financeiros de uma conta financeira específica. Os investimentos de contas financeiras são normalmente o total de todas as transações de contas financeiras de um único produto financeiro de uma conta financeira.

Os investimentos de contas financeiras permitem-lhe conhecer quais os produtos financeiros que são geridos por cada conta financeira. Os investimentos de contas financeiras podem ser utilizados para controlar todos os tipos de produtos financeiros, como os seguintes:

- Ativos físicos (por exemplo, casa, arte e automóvel)
- Instrumentos financeiros (por exemplo, obrigações, ações e fundos mútuos)
- Serviços financeiros e empréstimos (por exemplo, hipoteca, linha de crédito)
- Qualquer outro instrumento definido pelo utilizador no âmbito dos produtos financeiros

Através da utilização de investimentos de contas financeiras, as instituições financeiras podem fornecer informações de resumo sobre contas financeiras de cliente a partir das respetivas aplicações middle-office ou back-office. Estas informações proporcionam vistas, com base em clientes ou agregados familiares. Informações detalhadas sobre os investimentos de contas financeiras são disponibilizadas ao utilizador no âmbito do Oracle CRM On Demand quando estiver a gerir a relação com o cliente, como por exemplo, a quantidade, preços, desempenho e datas importantes (como a data de compra).

**NOTA:** O administrador da empresa determina quais os separadores disponíveis para o utilizador. Se a responsabilidade da função não incluir o controlo de informações de contas financeiras, o separador Investimento de contas financeiras poderá ser excluído da configuração.

### Trabalhar com a Página principal Investimento de contas financeiras

A Página principal Investimento de contas financeiras constitui o ponto de partida para gerir investimentos de contas financeiras.

**NOTA:** O administrador da empresa do utilizador pode personalizar a disposição da Página principal Investimento de contas financeiras. Além disso, se a função de utilizador incluir o privilégio Personalizar Páginas Principais, poderá acrescentar secções à página e retirar secções da página.

#### Criar um investimento de contas financeiras

Pode criar um investimento de contas financeiras clicando no botão Novo na secção Investimentos de contas financeiras recentemente modificados. Para obter mais informações, consulte [Criar registos \(na página 54\)](#) e Campos de investimento de contas financeiras (consultar [Campos do investimento de contas financeiras](#) na página 727).

#### Trabalhar com listas de investimentos de contas financeiras

O Oracle CRM On Demand é fornecido com um conjunto de listas padrão. Todas as listas padrão são públicas. O utilizador e respetivos gestores podem criar listas adicionais com base em diferentes critérios.

A tabela seguinte descreve as listas padrão de investimentos de contas financeiras.

Lista de investimentos de contas financeiras	Filtros
Todos os investimentos de contas financeiras	Todos os investimentos de contas financeiras para os quais tem visibilidade, independentemente de quem for o proprietário do investimento de contas financeiras

Lista de investimentos de contas financeiras	Filtros
Investimentos de contas financeiras recentemente modificados	Todos os investimentos de contas financeiras, ordenados pela data de modificação

Para visualizar uma lista, clique no nome da lista.

Para criar uma nova lista, clique em Novo. Para obter mais informações sobre como criar listas, consulte Criar e refinar listas (consultar [Creating and Refining Lists](#) na página 140).

Para rever todas as listas disponíveis, crie uma nova lista ou visualize, edite ou elimine uma lista existente, clicando em Gerir listas. A página Gerir listas também inclui as listas padrão fornecidas com o Oracle CRM On Demand. Estas listas são só de visualização, pelo que não podem ser editadas ou eliminadas.

### Visualizar investimentos de contas financeiras recentemente modificados

A secção Investimentos de contas financeiras recentemente modificados mostra os investimentos de contas financeiras modificados mais recentemente.

Para expandir a lista, clique em Mostrar lista completa.

### Adicionar secções à Página principal Investimento de contas financeiras

Se a função de utilizador incluir o privilégio Personalizar páginas principais, poderá adicionar outras secções à Página principal Investimento de contas financeiras, dependendo do que tiver sido configurado pelo administrador da empresa do utilizador.

O seguinte procedimento descreve como adicionar secções à Página principal Investimento de contas financeiras.

#### **Para adicionar secções à Página principal Investimento de contas financeiras**

- 1 Na Página principal Investimento de contas financeiras, clique em Editar disposição.
- 2 Na página Disposição da Página principal Investimento de contas financeiras, clique nas setas para adicionar ou remover secções e organizar as secções na página.
- 3 Clique em Gravar.

## Gerir investimentos de contas financeiras

Para procedimentos passo a passo comuns a muitos tipos de registo, consulte:

- [Criar registos \(na página 54\)](#)
- [Atualizar Detalhes do Registo \(na página 123\)](#)
- [Ligar registos ao registo selecionado \(consultar \[Linking Records to Your Selected Record\]\(#\) na página 126\)](#)
- [Trabalhar com listas \(na página 134\)](#)

**NOTA:** Os administradores de empresas podem personalizar o Oracle CRM On Demand de várias formas, tal como alterar os nomes dos tipos de registo, campos e opções nas listas. Assim, as informações visualizadas poderão ser diferentes das informações padrão descritas na ajuda online.

Por outro lado, dependendo do nível de acesso que tiver, poderá não conseguir executar todos os procedimentos descritos na lista anterior.

### Informações relacionadas

Consulte os tópicos seguintes para obter informações relacionadas:

- [Campos do investimento de contas financeiras \(na página 727\)](#)

## Campos do investimento de contas financeiras

Utilize a página Editar investimento de contas financeiras para adicionar um investimento de contas financeiras ou atualizar detalhes de um investimento de contas financeiras existente. A página Editar investimento de contas financeiras mostra o conjunto completo de campos para um investimento de contas financeiras.

**NOTA:** Os administradores de empresas podem personalizar o Oracle CRM On Demand de várias formas, tal como alterar os nomes dos tipos de registo, campos e opções nas listas. Assim, as informações visualizadas poderão ser diferentes das informações padrão descritas na ajuda online.

A tabela seguinte fornece informações adicionais sobre alguns campos.

Campo	Descrição
<b>Perfil de investimentos de contas financeiras</b>	
Conta financeira	A conta financeira à qual está associado o investimento de contas financeiras.
Produto financeiro	O produto financeiro ao qual está associado o investimento de contas financeiras.
Nome dos investimentos de contas financeiras	O nome exclusivo do investimento de contas financeiras.
Quantidade	O número de unidades de produtos financeiros dos investimentos deste produto financeiro para esta conta financeira. Normalmente, estas informações são provenientes de uma origem externa.
Preço de compra	O preço de compra dos investimentos deste produto financeiro para esta conta financeira. Normalmente, estas informações são provenientes de uma origem externa.
Data de compra	A data em que os investimentos deste produto financeiro para esta conta financeira foram adquiridos. Normalmente, estas informações são provenientes de uma origem externa.
Valor	O valor dos investimentos (ou seja, o preço de compra multiplicado pela quantidade). Normalmente, estas informações são provenientes de uma origem externa.
Desempenho	A percentagem de ganhos ou perdas dos investimentos deste produto financeiro para esta conta financeira. Normalmente, estas informações são provenientes de uma origem externa.
<b>Integração de investimentos de contas financeiras</b>	
ID de integração	O ID de integração das informações externas acerca dos investimentos de contas financeiras. Este campo tem um limite de 50 caracteres.
ID externo	O ID da origem externa das informações externas acerca dos investimentos de contas financeiras. Este campo tem um limite de 50 caracteres.

Campo	Descrição
Origem externa	A origem das informações externas acerca do investimento de contas financeiras, por exemplo, nome de uma aplicação, nome de base de dados, nome de integração, etc.
Última atualização externa	A data e hora em que os dados deste investimento de contas financeiras foram atualizados pela última vez (a partir de uma origem externa).

## Planos financeiros

Utilize as páginas Plano financeiro para criar, atualizar e controlar planos financeiros para uma conta financeira. Os *Planos financeiros* são normalmente o plano financeiro de um contacto ou negócio para uma ou mais contas financeiras específicas que uma instituição financeira gere.

**NOTA:** O administrador da empresa determina os separadores disponíveis. Se a responsabilidade da função do utilizador não incluir o controlo de informações de plano de contas financeiras, o separador Plano financeiro poderá ser excluído da configuração.

Um plano financeiro permite um planeamento financeiro de alto nível fornecendo acesso a informações como o estado, fase do plano e aprovações. Fornece também ligações para as aplicações middle-office e back-office. Os feeds em lote e atualizações de serviços Web são normalmente utilizados para integrar informações de middle-office e back-office no Oracle CRM On Demand.

Através da utilização de planos financeiros, as instituições financeiras podem ser totalmente integradas na gestão de relações de clientes com tarefas de planeamento financeiro, fluxos de trabalho e objetos de fornecimento ao longo de todo o ciclo de vida do planeamento financeiro. Ao utilizar esta funcionalidade, pode controlar atividades, oportunidades, pedidos de assistência e pistas para um plano financeiro de modo a ativar o planeamento financeiro direcionado para clientes e agregados familiares.

É possível utilizar as páginas Plano financeiro para identificar e traçar o perfil de um plano financeiro. Também será possível utilizar as páginas Plano financeiro para rever subcontas de um plano financeiro e outras informações relacionadas, incluindo:

- **Oportunidade.** Para mais informações, consulte [Acerca de oportunidades e previsões \(na página 334\)](#).
- **Atividade.** Para mais informações, consulte [Campos da atividade \(na página 247\)](#).
- **Pedido de Assistência.** Para mais informações, consulte [Processo de Gestão de Pedidos de Assistência \(na página 427\)](#).
- **Pista.** Para mais informações, consulte [Pistas \(na página 261\)](#).

## Trabalhar com a Página principal do plano financeiro

A Página principal do plano financeiro constitui o ponto de partida para gerir planos financeiros.

**NOTA:** O administrador da empresa do utilizador pode personalizar a disposição da Página principal Plano financeiro. Além disso, se a função de utilizador incluir o privilégio Personalizar Páginas Principais, poderá acrescentar secções à página e retirar secções da página.

### Criar um plano financeiro

Pode criar um plano financeiro clicando no botão Novo na secção Planos financeiros recentemente modificados. Para obter mais informações, consulte [Criar registos \(na página 54\)](#) e Campos do plano financeiro (consultar [Campos de plano financeiro](#) na página 730).

### Trabalhar com listas de planos financeiros

O Oracle CRM On Demand é fornecido com um conjunto de listas padrão. Todas as listas padrão são públicas. O utilizador e respetivos gestores podem criar listas adicionais com base em diferentes critérios.

A tabela seguinte descreve as listas padrão de planos financeiros.

Lista de planos financeiros	Filtros
Todos os planos financeiros	Todos os planos financeiros para os quais tem visibilidade, independentemente de quem for o proprietário do plano financeiro.
Planos financeiros recentemente modificados	Todos os planos financeiros com o nome do utilizador no campo Proprietário, ordenados pela data de modificação.

Para visualizar uma lista, clique no nome da lista.

Para criar uma nova lista, clique em Novo. Para obter mais informações sobre como criar listas, consulte Criar e refinar listas (consultar [Creating and Refining Lists](#) na página 140).

Para rever todas as listas disponíveis, crie uma nova lista ou visualize, edite ou elimine uma lista existente, clicando em Gerir listas. A página Gerir listas também inclui as listas padrão fornecidas com o Oracle CRM On Demand. Estas listas são só de visualização, pelo que não podem ser editadas ou eliminadas.

### Visualizar planos financeiros recentemente modificados

A secção Planos financeiros recentemente modificados mostra os planos financeiros visualizados mais recentemente.

Para expandir a lista, clique em Mostrar lista completa.

### Adicionar secções à Página principal Investimento do plano financeiro

Se a função do utilizador incluir o privilégio Personalizar páginas principais, pode adicionar secções adicionais à Página principal do plano financeiro, dependendo das secções que o administrador da empresa disponibilizou para apresentação na Página principal do plano financeiro.

O procedimento seguinte descreve como adicionar secções à Página principal do plano financeiro.

#### **Para adicionar secções à Página principal Plano financeiro**

- 1 Na Página principal Plano financeiro, clique em Editar disposição.
- 2 Na página Disposição da página principal Plano financeiro, clique nas setas para adicionar ou remover secções e organizar as secções na página.
- 3 Clique em Gravar.

## Gerir planos financeiros

Para procedimentos passo a passo comuns a muitos tipos de registo, consulte:

- [Criar registos \(na página 54\)](#)
- [Atualizar Detalhes do Registo \(na página 123\)](#)
- [Ligar registos ao registo selecionado \(consultar \[Linking Records to Your Selected Record\]\(#\) na página 126\)](#)
- [Trabalhar com listas \(na página 134\)](#)

**NOTA:** Os administradores de empresas podem personalizar o Oracle CRM On Demand de várias formas, tal como alterar os nomes dos tipos de registo, campos e opções nas listas. Assim, as informações visualizadas poderão ser diferentes das informações padrão descritas na ajuda online.

Por outro lado, dependendo do nível de acesso que tiver, poderá não conseguir executar todos os procedimentos descritos na lista anterior.

### Tópicos Relacionados

Consulte os tópicos seguintes para obter informações relacionadas:

- Trabalhar com a Página principal Plano financeiro (consultar [Trabalhar com a Página principal do plano financeiro](#) na página 728)
- [Campos de plano financeiro \(na página 730\)](#)

## Campos de plano financeiro

Utilize a página Editar plano financeiro para adicionar um plano financeiro ou atualizar detalhes de um plano financeiro existente. A página Editar plano financeiro mostra o conjunto completo de campos para um plano financeiro.

**SUGESTÃO:** Também pode editar planos financeiros na página [Lista de planos financeiros](#) e na página [Detalhe do plano financeiro](#). Para mais informações sobre como atualizar registos, consulte [Atualizar detalhes do registo](#).

**NOTA:** Os administradores de empresas podem personalizar o Oracle CRM On Demand de várias formas, tal como alterar os nomes dos tipos de registo, campos e opções nas listas. Assim, as informações visualizadas poderão ser diferentes das informações padrão descritas na ajuda online.

A tabela seguinte fornece informações adicionais sobre alguns campos do Plano financeiro.

Campo	Descrição
<b>Perfil do plano financeiro</b>	
Nome do plano financeiro	O nome do plano financeiro.
Tipo	O tipo de plano financeiro. Exemplos: reforma, carteira, riqueza, educação, etc.
Conta financeira	A conta financeira à qual está associado o plano.
Estado	O estado do plano financeiro. Exemplos: Em curso, Ativo, Aprovado, Em revisão pela gestão, Em revisão pelo cliente, etc.
Enviado para contacto	Selecione a caixa de verificação para indicar se este plano financeiro foi enviado para o contacto.
Aprovado pelo contacto	Selecione a caixa de verificação para indicar se este plano financeiro foi aprovado pelo contacto.
<b>Resumo do plano financeiro</b>	
Origem externa	A origem das informações externas sobre a transação financeira, por exemplo, um nome da aplicação, nome da base de dados, nome da integração, etc. Este campo tem um limite de 50 caracteres.

Campo	Descrição
Última atualização externa	A data e hora em que os dados deste plano financeiro foram atualizados pela última vez (a partir da origem externa).
ID de integração	O ID de integração para este plano financeiro.
Descrição	A descrição detalhada do plano financeiro. Este campo está limitado a 16350 caracteres.
<b>Informações adicionais</b>	
Proprietário	O proprietário do registo do plano financeiro.  Dependendo do modo de propriedade do registo que o administrador da empresa configure para o tipo de registo, poderá ver o campo Proprietário ou o campo Livro, ou ambos os campos na página Detalhes do registo, e um ou ambos os campos poderão estar em branco. Para obter mais informações sobre os modos de propriedade do registo, consulte <a href="#">Acerca de acesso a dados, partilha do registo e propriedade do registo (na página 50)</a> .

### Informações relacionadas

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas com o plano financeiro:

- [Trabalhar com a Página principal Plano financeiro \(consultar \[Trabalhar com a Página principal do plano financeiro\]\(#\) na página 728\)](#)
- [Gerir planos financeiros \(na página 729\)](#)

## Produtos financeiros

Utilize as páginas Produtos financeiros para criar, atualizar e controlar qualquer tipo de produto financeiro.

**NOTA:** O administrador da empresa determina os separadores disponíveis. Se a responsabilidade da função do utilizador não incluir o controlo de informações de produtos financeiros, o separador Produtos financeiros poderá ser excluído da configuração.

Um *produto financeiro* no Oracle CRM On Demand pode ser um bem físico ou serviço específico que uma instituição financeira oferece aos respetivos clientes, ou um agrupamento de produtos financeiros, mas também se pode referir a qualquer produto financeiro de qualquer instituição financeira.

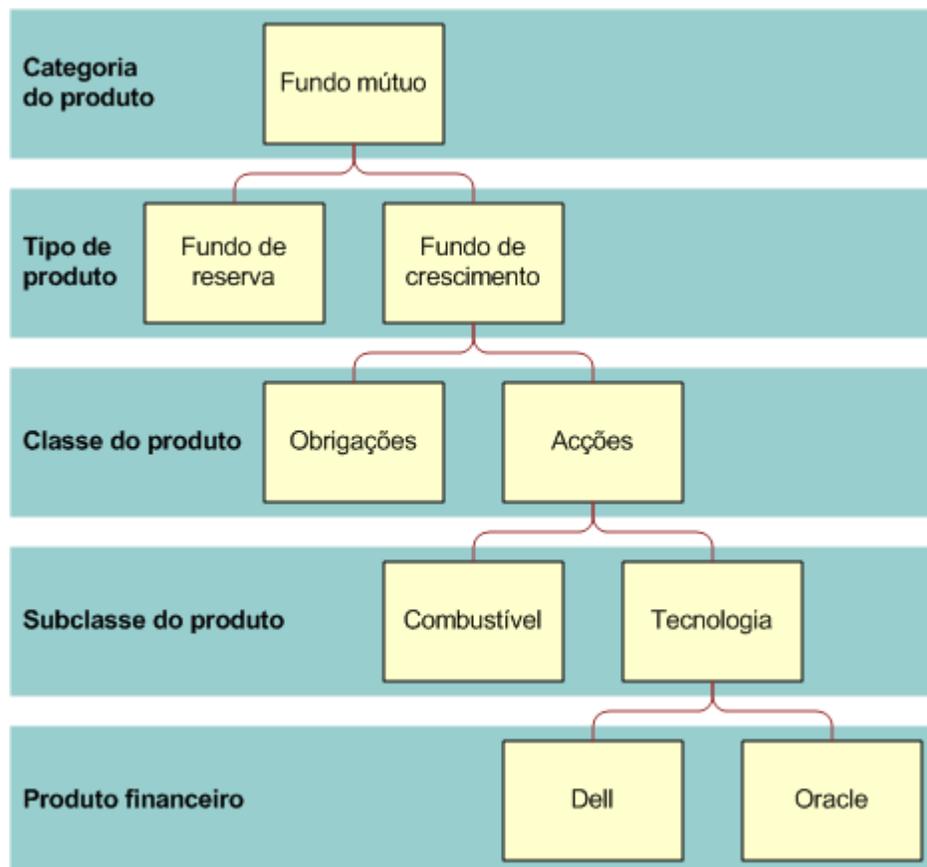
Os produtos financeiros podem ser utilizados para controlar tipos de produtos financeiros, tais como, empréstimos, depósitos diretos (contas à ordem e poupanças), depósitos com taxas de juro de mercado (ou contas do mercado monetário), depósitos a prazo (ou certificados de depósitos), etc. Os produtos financeiros também podem ser capitais, derivados, contas em separado e fundos de cobertura ou mútuos.

Através da utilização de registos de produtos financeiros, as instituições financeiras podem visualizar os detalhes sobre produtos financeiros, incluindo detalhes de alto nível de produtos, ligações URL para Web sites de produtos financeiros ou catálogos. Ao utilizar esta funcionalidade, pode aceder aos detalhes mais recentes dos produtos financeiros e a informações relacionadas sobre atividades, oportunidades, pedidos de assistência e calendários para os seus clientes.

O tipo de registo do produto financeiro também suporta hierarquias de produtos financeiros. Estas hierarquias permitem o agrupamento de produtos financeiros em grupos, por exemplo, ofertas em pacote, fundos mútuos, ou qualquer outra multi-hierarquia ou multi-agrupamento que seja necessário.

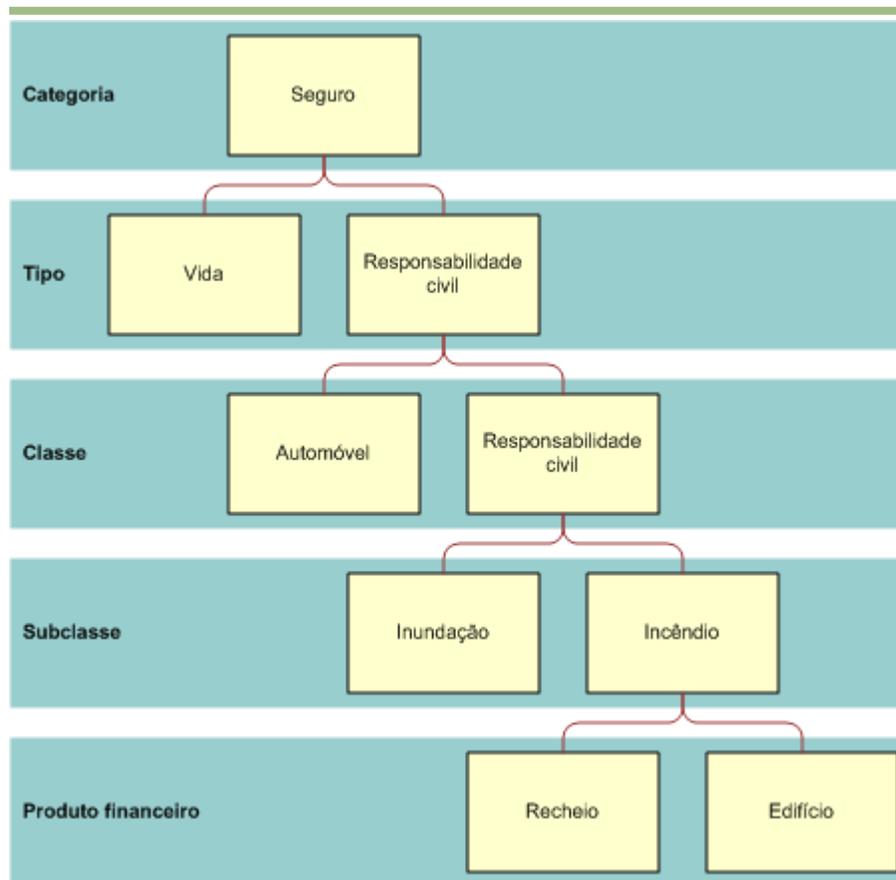
Alguns exemplos de hierarquias de produtos financeiros são mostrados nas seguintes figuras.

A figura 4 mostra um exemplo de uma hierarquia de fundo mútuo.



Exemplo de hierarquia de fundo mútuo

A figura 5 mostra um exemplo de uma hierarquia de apólice de seguro.



Exemplo de hierarquia de apólice de seguro

## Trabalhar com a Página principal do de produtos financeiros

A Página principal de produtos financeiros constitui o ponto de partida para gerir produtos financeiros.

**NOTA:** O administrador da empresa pode personalizar a disposição da Página principal Produtos financeiros. Além disso, se a função de utilizador incluir o privilégio Personalizar páginas principais, pode adicionar secções à página e remover secções da página.

### Criar um registo do produto financeiro

Pode criar um registo do produto financeiro clicando no botão Novo na secção Produtos financeiros recentemente modificados. Para obter mais informações, consulte [Criar registos \(na página 54\)](#) e Campos de produtos financeiros (consultar [Campos dos produtos financeiros](#) na página 735).

**SUGESTÃO:** É possível indicar hierarquias de produtos financeiros, como um capital que seja uma subsidiária de um fundo mútuo, através da seleção do campo Produto financeiro principal. Para obter informações sobre hierarquias de produtos financeiros, consulte [Controlar produtos financeiros principais \(consultar Controlar principais produtos financeiros na página 735\)](#).

### Trabalhar com listas de produtos financeiros

O Oracle CRM On Demand é fornecido com um conjunto de listas padrão. Todas as listas padrão são públicas. O utilizador e respetivos gestores podem criar listas adicionais com base em diferentes critérios.

A tabela seguinte descreve as listas padrão de produtos financeiros.

Lista de produtos financeiros	Filtros
Todos os produtos financeiros	Todos os produtos financeiros para os quais tem visibilidade, independentemente de quem é o proprietário dos produtos financeiros.
Produtos financeiros recentemente modificados	Todos os produtos financeiros com o nome do utilizador no campo Proprietário, ordenados pela data de modificação.

Para visualizar uma lista, clique no nome da lista.

Para criar uma nova lista, clique em Novo. Para obter mais informações sobre como criar listas, consulte Criar e refinar listas (consultar [Creating and Refining Lists](#) na página 140).

Para rever todas as listas disponíveis, crie uma nova lista ou visualize, edite ou elimine uma lista existente, clicando em Gerir listas. A página Gerir listas também inclui as listas padrão fornecidas com o Oracle CRM On Demand. Estas listas são só de visualização, pelo que não podem ser editadas ou eliminadas.

### Visualizar produtos financeiros recentemente modificados

A secção Produtos financeiros recentemente modificados mostra os produtos financeiros que visualizou mais recentemente.

Para expandir a lista, clique em Mostrar lista completa.

### Adicionar secções à Página principal do produto financeiro

Se a função do utilizador incluir o privilégio Personalizar páginas principais, pode adicionar secções adicionais à Página principal do produto financeiro, dependendo das secções que o administrador da empresa disponibilizou para apresentação na Página principal do produto financeiro.

O procedimento seguinte descreve como adicionar secções à Página principal do produto financeiro.

#### **Para adicionar secções à Página principal do produto financeiro**

- 1 Na Página principal do produto financeiro, clique na ligação Editar disposição.
- 2 Na página Disposição da Página principal do produto financeiro, clique nas setas para adicionar ou remover secções e organizar as secções na página.
- 3 Clique em Gravar.

## Gerir produtos financeiros

Para gerir produtos financeiros, execute a seguinte tarefa:

- Controlar produtos financeiros principais (consultar [Controlar principais produtos financeiros](#) na página 735)

Para procedimentos passo a passo comuns a muitos tipos de registo, consulte:

- [Criar registos \(na página 54\)](#)
- [Atualizar Detalhes do Registo \(na página 123\)](#)
- [Ligar registos ao registo selecionado \(consultar \[Linking Records to Your Selected Record\]\(#\) na página 126\)](#)
- [Trabalhar com listas \(na página 134\)](#)

**NOTA:** Os administradores de empresas podem personalizar o Oracle CRM On Demand de várias formas, tal como alterar os nomes dos tipos de registo, campos e opções nas listas. Assim, as informações visualizadas poderão ser diferentes das informações padrão descritas na ajuda online.

Por outro lado, dependendo do nível de acesso que tiver, poderá não conseguir executar todos os procedimentos descritos na lista anterior.

### Tópicos Relacionados

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas sobre produtos financeiros:

- Trabalhar com a Página principal Plano financeiro (consultar [Trabalhar com a Página principal do plano financeiro](#) na página 728)
- Campos de produtos financeiros (consultar [Campos dos produtos financeiros](#) na página 735)

### Controlar principais produtos financeiros

Para permitir o controlo de um produto financeiro principal, adicione o produto financeiro principal ao Campo Produto financeiro principal no produto financeiro dependente.

#### *Para controlar um produto financeiro principal*

- 1 Selecione o produto financeiro.  
Para mais informações sobre como selecionar um produto financeiro, consulte Procurar registos (consultar [Localizar registos](#) na página 79).
- 2 Na página Detalhes do produto financeiro, clique em Editar.
- 3 Na página Editar produto financeiro, selecione o campo Produto financeiro principal e selecione um produto financeiro.

### Campos dos produtos financeiros

Utilize a página Editar produtos financeiros para adicionar um produto financeiro ou atualizar detalhes de um produto financeiro existente. A página Editar produtos financeiros mostra o conjunto completo de campos para um produto financeiro.

**SUGESTÃO:** Também pode editar planos financeiros na página [Lista de produtos financeiros](#) e na página [Detalhe dos produtos financeiros](#). Para obter mais informações sobre a atualização de registos, consulte [Atualizar detalhes do registo](#) (na página 123).

**NOTA:** Os administradores de empresas podem personalizar o Oracle CRM On Demand de várias formas, tal como alterar os nomes dos tipos de registo, campos e opções nas listas. Assim, as informações visualizadas poderão ser diferentes das informações padrão descritas na ajuda online.

A tabela seguinte fornece informações adicionais sobre alguns campos do Produto financeiro.

Campo	Descrição
<b>Perfil do produto financeiro</b>	
Nome do produto financeiro	Nome comum do produto financeiro. Exemplos: Oracle Corporation, Fundo Mútuo X, Poupança Gold, Melhor Hipoteca, etc.
Categoria	Categoria do produto financeiro. (A hierarquia recomendada consiste no seguinte: tipo, categoria, classe, subclasse, produto financeiro, produto financeiro dependente, mais dependentes, se necessário.)
Tipo	Tipo de produto financeiro. Exemplos: Fundo de Crescimento, Fundo de Reserva.

<b>Campo</b>	<b>Descrição</b>
Classe	Classe do produto financeiro. Exemplos: Capitais, Obrigações.
Subclasse	Subclasse do produto financeiro. Exemplos: Tecnologia, Petróleo e Gás.
Produto financeiro principal	Produto financeiro principal deste produto.
ID do produto financeiro	O ID do produto financeiro que a instituição financeira utiliza para identificar um produto financeiro no respetivo hub do produto financeiro ou entidade equivalente.
ID do hub do produto MDM	O ID do produto financeiro que a indústria financeira ou empresa externa utiliza para identificar um produto financeiro num hub do produto financeiro de gestão de dados principais (MDM) externa.
Preço atual	O preço do produto financeiro. O preço pode ser proveniente de uma origem externa, tal como o preço de mercado, ou internamente, a partir de uma lista de preços.
Origem do preço	A origem das informações de preços para o produto financeiro, por exemplo, nome de uma aplicação, nome de base de dados, nome de integração, etc.
Última atualização do preço atual	A data e hora em que o preço para este produto financeiro foi atualizado pela última vez (a partir da origem do preço).
<b>Catálogo de produtos</b>	
URL do produto	O URL para a localização do catálogo deste produto financeiro. Normalmente, é um produto financeiro externo e URL.
Descrição geral do produto	Informações de resumo ou introdução acerca do produto financeiro. Este campo tem um limite de 16350 caracteres.
Catálogo de produtos	O URL para um catálogo de produtos financeiros que contém este produto financeiro. O URL é normalmente um URL de produto financeiro interno.
<b>Descrição geral do produto financeiro</b>	
ID externo	O ID da origem externa das informações externas acerca do detentor de produto financeiro. Este campo tem um limite de 50 caracteres.
Origem externa	A origem das informações externas acerca do produto financeiro, por exemplo, nome de uma aplicação, nome de base de dados, nome de integração, etc.
Última atualização externa	A data e hora em que os dados deste produto financeiro foram atualizados pela última vez (a partir da origem externa).

### Tópicos Relacionados

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas sobre produtos financeiros:

- [Produtos financeiros \(na página 731\)](#)
- [Trabalhar com a Página principal Produtos financeiros \(consultar \[Trabalhar com a Página principal do de produtos financeiros\]\(#\) na página 733\)](#)
- [Gerir produtos financeiros \(na página 734\)](#)

## Transações Financeiras

Utilize as páginas Transações financeiras para criar, atualizar e controlar qualquer tipo de transação financeira para uma conta financeira específica. As *Transações financeiras* consistem em transações individuais de uma conta financeira para todos os produtos financeiros.

**NOTA:** O administrador da empresa determina os separadores disponíveis. Se as responsabilidades profissionais do utilizador não incluírem o controlo de informações de transações financeiras, o separador Transação financeira poderá ser excluído da configuração.

Os registos de transações financeiras permitem determinar quais as contas financeiras com transações relacionadas com todos os produtos financeiros. Estas informações fornecem uma noção completa das transações financeiras, organizadas por conta financeira. Pode utilizar os registos de transações financeiras para controlar todos os tipos de transações de produtos financeiros, tais como, compra, venda, transação de alto valor, resgate, depósito, levantamento e quaisquer outros instrumentos definidos pelo utilizador no âmbito dos produtos financeiros.

Através da utilização de transações financeiras, as instituições financeiras podem fornecer informações de resumo a partir das respetivas aplicações middle-office ou back-office sobre contas financeiras de cliente. Estas informações proporcionam vistas, com base em clientes ou agregados familiares. Informações detalhadas sobre as transações financeiras, como por exemplo, quantidade, preços e datas importantes (como as datas de compra) são disponibilizadas ao utilizador no âmbito do Oracle CRM On Demand quando estiver a gerir a relação com o cliente.

### Trabalhar com a página principal Transações financeiras

A página principal Transações financeiras é o ponto de partida para gerir transações financeiras.

**NOTA:** O administrador da empresa pode personalizar a disposição da Página principal Transações financeiras. Além disso, se a função de utilizador incluir o privilégio Personalizar páginas principais, pode adicionar secções à página e remover as secções da página.

#### Criar uma transação financeira

Pode criar uma nova transação financeira clicando no botão Novo na secção Transação financeira recentemente modificada. Para mais informações, consulte [Criar registos \(na página 54\)](#) e Campos de transação financeira (consultar [Campos de transações financeiras](#) na página 738).

#### Trabalhar com listas de transações financeiras

O Oracle CRM On Demand é fornecido com um conjunto de listas padrão. Todas as listas padrão são públicas. O utilizador e respetivos gestores podem criar listas adicionais com base em diferentes critérios.

A seguinte tabela descreve as listas padrão de transações financeiras:

Lista de transações financeiras	Filtros
Todas as transações financeiras	Todas as transações financeiras para as quais tem visibilidade, independentemente de quem detém a transação financeira

Lista de transações financeiras	Filtros
Transações financeiras recentemente modificadas	Todas as transações financeiras, ordenadas pela data de modificação

Para visualizar uma lista, clique no nome da lista.

Para criar uma nova lista, clique em Novo. Para obter mais informações sobre como criar listas, consulte Criar e refinar listas (consultar [Creating and Refining Lists](#) na página 140).

Para rever todas as listas disponíveis, crie uma nova lista ou visualize, edite ou elimine uma lista existente, clicando em Gerir listas. A página Gerir listas também inclui as listas padrão fornecidas com o Oracle CRM On Demand. Estas listas são só de visualização, pelo que não podem ser editadas ou eliminadas.

### Visualizar transações financeiras recentemente modificadas

A secção Transações financeiras recentemente modificadas mostra as transações financeiras que foram modificadas mais recentemente, ordenadas pela data de modificação.

Para expandir a lista, clique em Mostrar lista completa.

### Adicionar secções à página principal Transações financeiras

Se a sua função de utilizador incluir o privilégio Personalizar páginas principais, poderá adicionar outras secções à Página principal Transações financeiras, dependendo do que o administrador da empresa configurou.

O seguinte procedimento descreve como adicionar secções à Página principal Transações financeiras.

#### **Para adicionar secções à Página principal Transações financeiras**

- 1 Na Página principal Transações financeiras, clique em Editar disposição.
- 2 Na página Disposição da página principal Transações financeiras, clique nas setas para adicionar ou remover secções e para organizar as secções na página.
- 3 Clique em Gravar.

## Gerir transações financeiras

Para procedimentos passo a passo comuns a muitos tipos de registo, consulte:

- [Criar registos \(na página 54\)](#)
- [Atualizar Detalhes do Registo \(na página 123\)](#)
- [Ligar registos ao registo selecionado \(consultar \[Linking Records to Your Selected Record\]\(#\) na página 126\)](#)
- [Trabalhar com listas \(na página 134\)](#)

**NOTA:** Os administradores de empresas podem personalizar o Oracle CRM On Demand de várias formas, tal como alterar os nomes dos tipos de registo, campos e opções nas listas. Assim, as informações visualizadas poderão ser diferentes das informações padrão descritas na ajuda online.

Por outro lado, dependendo do nível de acesso que tiver, poderá não conseguir executar todos os procedimentos descritos na lista anterior.

## Campos de transações financeiras

Utilize a página Editar transação financeira para adicionar uma transação financeira ou para atualizar detalhes de uma transação financeira existente. A página Editar transação financeira mostra o conjunto completo de campos para uma transação financeira.

**SUGESTÃO:** Também pode editar informações sobre transações financeiras na página Lista de transações financeiras e na página Detalhes das transações financeiras. Para obter mais informações sobre a atualização de registros, consulte [Atualizar detalhes do registro \(na página 123\)](#).

**NOTA:** Os administradores de empresas podem personalizar o Oracle CRM On Demand de várias formas, tal como alterar os nomes dos tipos de registo, campos e opções nas listas. Assim, as informações visualizadas poderão ser diferentes das informações padrão descritas na ajuda online.

A tabela seguinte fornece informações adicionais sobre alguns campos.

Campo	Descrição
<b>Perfil de transação financeira</b>	
Conta financeira	A conta financeira à qual a transação financeira está associada.
Produto financeiro	O produto financeiro ao qual a transação financeira está associada.
Tipo de transação	O tipo de transação financeira. Alguns exemplos são: compra, venda, transação de alto valor, resgate, etc.
Quantidade	O número de unidades de produto financeiro para esta transação financeira. Normalmente, estas informações são provenientes de uma origem externa.
ID da transação	O ID da transação financeira. Este campo tem um limite de 50 caracteres.
Período da transação	O período da transação financeira. Alguns exemplos são: transações de alto valor para data, mês, trimestre, etc.
Preço da transação	O preço do produto financeiro para esta transação financeira. Normalmente, estas informações são provenientes de uma origem externa.
Data e hora da transação	A data e a hora da transação financeira. Normalmente, estas informações são provenientes de uma origem externa.
Valor	O valor da transação financeira (isto é, o preço multiplicado pela quantidade). Normalmente, estas informações são provenientes de uma origem externa.
<b>Integração da transação financeira</b>	
Origem da transação	A origem que a instituição financeira utiliza para identificar uma transação financeira na aplicação middle-office ou back-office.
ID de integração	O ID de integração das informações externas sobre a transação financeira. Este campo tem um limite de 50 caracteres.
ID externo	O ID de origem externa das informações externas sobre a transação financeira. Este campo tem um limite de 50 caracteres.

Campo	Descrição
Origem externa	A origem das informações externas sobre a transação financeira, por exemplo, um nome da aplicação, nome da base de dados, nome da integração, etc. Este campo tem um limite de 50 caracteres.
Última atualização externa	A data e a hora quando os dados para esta transação financeira foram atualizados pela última vez (da origem externa).

# 11 Seguro

---

O Oracle CRM On Demand fornece os seguintes tipos de registo para informações do seguro:

- [Participações \(na página 744\)](#). Utilize estas páginas para gerir informações sobre participações de seguros.
- [Coberturas \(na página 751\)](#). Utilize estas páginas para gerir os limites monetários e riscos cobertos por uma apólice de seguro.
- [Danos \(na página 754\)](#). Utilize estas páginas para gerir informações sobre danos a uma propriedade segurada de um contacto.
- [Propriedades do seguro \(na página 757\)](#). Utilize estas páginas para gerir informações sobre propriedade segurada.
- [Partes envolvidas \(na página 759\)](#). Utilize estas páginas para gerir informações sobre contactos envolvidos em participações de seguros.
- [Apólices \(na página 762\)](#). Utilize estas páginas para gerir informações sobre apólices de seguros.
- [Segurados \(na página 767\)](#). Utilize estas páginas para gerir informações sobre segurados de apólices de seguros.
- [Perfil do corretor \(na página 770\)](#). Utilize estas páginas para gerir informações sobre corretores.

Nota: Todos estes tipos de registo só estão disponíveis com o Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.

## Gerir seguro

Para gerir o seguro, execute os seguintes processos:

- [Processo de execução do planeamento de canais \(na página 741\)](#)
- [Processo de produção de participações de primeiro aviso de perda \(na página 742\)](#)
- [Processo de recrutamento e estabelecimento de relações agente-corretor \(na página 742\)](#)
- [Processo de gestão de relações agente-corretor \(na página 742\)](#)
- [Processo de planeamento de vendas e orçamentação \(na página 742\)](#)
- [Processo de conversão de pistas do seguro para clientes com o Producer Success Model \(consultar \[Processo de conversão de pistas do seguro para clientes com o Producer Success Model\]\(#\) na página 743\)](#)
- [Processo de gestão de pedidos de assistência \(na página 743\)](#)
- 

Nota: Alguns destes processos são executados no Oracle CRM On Demand, enquanto outros são executados fora do Oracle CRM On Demand.

## Processo de execução do planeamento de canais

O planeamento de canais requer o desenvolvimento de uma estratégia e de atividades de planeamento executadas por um gestor de canais para os canais sob a sua responsabilidade.

Para executar o planeamento de canais, execute as seguintes tarefas:

- 1 Criar um plano de negócio, consulte [Planeamento de negócios](#) (consultar [Planeamento empresarial](#) na página 403).
- 2 Criar objetivos para um plano de negócio, consulte [Objetivos](#) (na página 412).
- 3 Gerir contas do plano, consulte [Contas do plano](#) (na página 417).
- 4 Gerir contactos do plano, consulte [Contactos do plano](#) (na página 420).
- 5 Gerir oportunidades do plano, consulte [Oportunidades do plano](#) (na página 423).

## Processo de produção de participações de primeiro aviso de perda

O primeiro aviso de perda envolve produzir relatórios de participações do cliente, que incluem informações sobre a participação e o requerente. Este relatório inclui a verificação da cobertura, que é fornecida pelo agente do call center. O agente do call center valida as informações da apólice e da cobertura.

Para criar participações de primeiro aviso de perda, execute as seguintes tarefas:

- 1 Validar as informações da apólice e da cobertura fornecidas pelo requerente, consulte [Apólices](#) (na página 762).
- 2 Criar o registo de participações, consulte [Participações](#) (na página 744).
- 3 Introduzir informações sobre o primeiro aviso de perda, consulte [Participações](#) (na página 744).

## Processo de recrutamento e estabelecimento de relações agente-corretor

Configurar relações agente-corretor inclui o planeamento e execução de campanhas de marketing que são direcionadas a agentes potenciais, bem como configurar novos agentes.

Para recrutar novos agentes e configurar as relações agente-corretor, execute as seguintes tarefas:

- 1 Criar um registo da campanha, consulte [Criar registos](#) (na página 54) e Campos da campanha (consultar [Campos de Campanha](#) na página 259).
- 2 Associar potenciais agentes a uma campanha, consulte [Visar contactos para campanhas](#) (na página 257).
- 3 Execute a campanha de marketing, consulte [Processo de processamento de campanhas](#) (na página 253).
- 4 Gerir candidaturas de agentes e aprovar novos agentes.
- 5 Configurar os novos agentes aprovados, consulte [Criar registos](#) (na página 54) e Campos do parceiro (consultar [Campos de parceiro](#) na página 460).

## Processo de gestão de relações agente-corretor

Gerir relações agente-corretor envolve comunicar com os agentes e monitorizar as relações agente-corretor, atualizar informações sobre a demografia do agente, monitorizar credenciais, manutenção de livros, entre outros.

Para gerir relações agente-corretor, execute as seguintes tarefas:

- 1 Atualizar informações sobre agentes e agência, consulte [Atualizar detalhes do registo](#) (na página 123).
- 2 Monitorizar credenciais para agentes e agências, consulte [Gerir contas de parceiros](#) (na página 458).
- 3 Gerir o plano de negócio, consulte [Gerir planos de negócio](#) (na página 409).
- 4 Monitorizar as oportunidades e pedidos de assistência de agentes e agências, consulte [Gerir oportunidades](#) (na página 338) e [Gerir pedidos de assistência](#) (na página 430).

## Processo de planeamento de vendas e orçamentação

O planeamento de vendas de seguros inclui o planeamento de vendas para o ano, o trimestre ou outro período. Também inclui gerir planos de vendas, por exemplo, gerir orçamentos de vendas, gerir previsões de vendas e territórios.

Para executar o planeamento de vendas e orçamentação, execute as seguintes tarefas:

- 1 Executar o planeamento de vendas para o ano, o trimestre ou outro período, consulte Planeamento de negócios (consultar [Planeamento empresarial](#) na página 403).
- 2 Gerir os orçamentos e quota de vendas, consulte Previsões (consultar [Forecasts](#) na página 356).
- 3 Gerir as previsões de vendas, consulte Previsões (consultar [Forecasts](#) na página 356).
- 4 Gerir os territórios, consulte [Gestão de territórios](#) (na página 1580).

## Processo de gestão de pedidos de assistência

Gerir pedidos de assistência envolve processar questões gerais e resolver pedidos de assistência únicos do início ao fim. Também inclui avaliar problemas de assistência e dar prioridade aos pedidos.

Para gerir pedidos de assistência, execute as seguintes tarefas:

- 1 Criar o pedido de assistência, consulte [Pedidos de assistência](#) (na página 428).
- 2 Atribuir ou escalar um pedido de assistência, consulte [Atribuir pedidos de assistência](#) (na página 431) ou [Escalar pedidos de assistência](#) (na página 433).
- 3 Trabalhar com soluções para um pedido de assistência, consulte [Adicionar soluções a pedidos de assistência](#) (na página 432).
- 4 Fechar o pedido de assistência resolvido, consulte [Fechar pedidos de assistência resolvidos](#) (na página 433).

## Processo de conversão de pistas do seguro para clientes com o Producer Success Model

No Oracle CRM On Demand, pode utilizar regras de fluxos de trabalho para especificar que uma ou mais ações têm de ser automaticamente executadas cada vez que ocorra um evento especificado. Pode configurar quantas regras de fluxos de trabalho pretender para implementar os processos de negócio.

O Producer Success Model (PSM) no Oracle CRM On Demand é uma estrutura que utiliza regras de fluxos de trabalho para automatizar a criação de atividades, permitindo aos agentes de seguros e aos consultores financeiros de seguirem as respetivas pistas para manter o contacto com os respetivos clientes numa base regular.

No Producer Success Model, são utilizados os termos seguintes:

- **Produtor.** Um *produtor* é um agente de seguros ou um consultor financeiro.
- **Cliente.** Um *cliente* é um contacto com quem a empresa mantém uma relação numa base a longo prazo de forma a que possa controlar as alterações à situação do cliente e identificar as oportunidades de vendas cruzadas de produtos adicionais ao cliente. Os clientes procuram também normalmente aconselhamento sobre que produtos correspondem às suas necessidades.

O Producer Success Model utiliza as regras de fluxos de trabalho para proceder da seguinte forma:

- Crie uma tarefa para chamar a pista no dia útil seguinte cada vez que um registo da pista for criado.
- Crie uma tarefa de seguimento quando um produtor atualizar o valor no campo Resultado da chamada na página Detalhes da tarefa depois de efetuar uma chamada para uma pista ou um cliente.

Os tipos de chamadas que os produtores efetuam para as pistas ou clientes incluem o seguinte:

- **Chamadas de referência.** As chamadas que os produtores têm de efetuar para seguir nas pistas.
- **Chamadas de aniversário.** As chamadas que os produtores efetuam para as pistas ou clientes existentes no respetivo aniversário.
- **Chamadas de revisão.** As chamadas que os produtores efetuam para as pistas ou clientes quando tiverem passado seis meses desde a última chamada com a pista.

Um produtor pode capturar o resultado destas chamadas no campo Resultado da chamada na página Detalhes da tarefa. Os valores para o campo Resultado da chamada incluem o seguinte:

- **Sem resposta.** A pista é incontactável.
- **Manter contacto.** A pista ou o contacto não pretende falar hoje, mas a pista pretende que o produtor mantenha o contacto.
- **Ficheiro obsoleto.** A pista não pretende falar hoje e não pretende ser voltar a contactada.
- **Compromisso.** A pista ou o cliente está pronto para um compromisso.

Dependendo do resultado das chamadas, o fluxo de trabalho irá criar diferentes tarefas de seguimento. Por exemplo, se o resultado da chamada for Sem resposta, o fluxo de chamada cria uma tarefa para chamar a mesma pista ou cliente no dia seguinte. Se o resultado da chamada for Manter contacto, o fluxo de trabalho cria uma tarefa para chamar a pista ou cliente seis meses a partir dessa data ou uma semana antes do aniversário, o que ocorrer mais cedo.

**NOTA:** O *Producer Success Model* necessita da configuração de regras de fluxos de trabalho e de ações. Para obter detalhes, consulte a documentação de configuração para o Oracle On Demand Financial Services Edition.

Para converter as pistas do seguro para clientes com o *Producer Success Model*, execute as seguintes tarefas:

- 1 Crie um novo registo da pista para a referência.  
Uma regra de fluxo de trabalho cria automaticamente uma tarefa para chamar a pista no dia útil seguinte.
- 2 Na página Lista de atividades, visualize a lista de chamadas diárias de chamadas de referência e chame a pista, consulte [Trabalhar com listas de atividades \(na página 218\)](#).
- 3 Grave as informações do resultado da chamada no campo Resultado da chamada.  
Dependendo do resultado da chamada, o fluxo de trabalho criará uma tarefa de seguimento.
- 4 Agende um compromisso para encontrar a pista, consulte Agendar compromissos com outros (consultar [Agendar compromissos com outros utilizadores](#) na página 235).
- 5 Reúna-se com a pista qualificada e recolha informações adicionais.
- 6 Atualize a pista para um cliente potencial através da seleção da lista de escolha Cliente potencial a partir do tipo de pista, consulte Campos de pistas (consultar [Campos de pista](#) na página 278).
- 7 Ofereça produtos para cumprir com as necessidades do cliente potencial e crie uma oportunidade se o cliente estiver interessado, consulte Trabalhar com a página principal Oportunidade (consultar [Trabalhar com a Página principal da oportunidade](#) na página 336).
- 8 Conduza uma entrevista de fecho e venda os produtos.
- 9 Quando o cliente compra o produto, atualize o contacto para um cliente, selecionando Cliente na lista de escolha Tipo de contacto.
- 10 Na página Detalhes do contacto, defina o campo Frequência de chamadas para 1-2 vezes/ano. Para obter mais informações sobre o fluxo de trabalho Criar tarefa, consulte Criar ações do fluxo de trabalho: Criar tarefa (consultar [Criar ações de fluxo de trabalho: Criar tarefa](#) na página 1658).

## Participações

Utilize as páginas Participação para criar, atualizar e controlar qualquer tipo de participação. As participações são normalmente as participações de um contacto ou negócio que uma companhia de seguros gere.

**NOTA:** O administrador da empresa determina os separadores disponíveis. Se as suas responsabilidades profissionais não incluem o controlo de informações de participações, o separador Participação poderá ser excluído da configuração.

Uma *participação* é um pedido formal, por escrito, de reembolso a uma companhia de seguros pela perda ou dano de um objeto segurado.

A compreensão do histórico de participações de um cliente, incluindo o estado da participação atual, pode ajudar o pessoal de vendas e serviços a estar bem informado sobre este aspeto importante da relação entre o segurador e o cliente. Os seguradores também podem utilizar as páginas Participação para registar rapidamente

as informações críticas relacionadas com o primeiro aviso da perda e encaminhar corretamente a participação para o pessoal adequado.

O tipo de registo da participação suporta todos os tipos de participação de primeiro aviso da perda, tais como seguro automóvel, seguro de propriedade, seguro de responsabilidade civil geral e assim sucessivamente. Uma participação pode ter participações principais, deste modo, são suportados todos os tipos de estrutura e hierarquia de participações, por exemplo, as participações pode organizar as participações em grupos de participações.

Pode utilizar a página Detalhes da participação para identificar e capturar o perfil e as informações detalhadas sobre uma participação. Pode também utilizar a página Detalhes da participação para rever as participações secundárias de uma participação e outras informações relacionadas incluindo:

- [Partes envolvidas \(na página 759\)](#)

- [Danos \(na página 754\)](#)

- Atividades

Uma atividade pode estar relacionada com uma participação. Pode ver todas as atividades relacionadas com uma participação na página Detalhes da participação.

- Pedidos de assistência

Um pedido de assistência pode estar relacionado com uma participação. Pode ver todos os pedidos de assistência relacionados com uma participação na página Detalhes da participação.

## Trabalhar com a Página principal Participação

A Página principal Participações constitui o ponto de início para gerir participações. Esta página contém várias secções e apresenta informações consideradas relevantes para o utilizador.

**NOTA:** O administrador da empresa pode personalizar a disposição da Página principal Participações. Além disso, se a função de utilizador incluir o privilégio Personalizar páginas principais, pode adicionar secções à página e remover secções da página.

### Criar uma participação

Pode criar uma participação clicando no botão Novo na secção Participações recentemente modificadas. Para obter mais informações, consulte [Criar registos \(na página 54\)](#) e [Campos de participação \(na página 747\)](#).

### Trabalhar com Listas de participações

O Oracle CRM On Demand é fornecido com um conjunto de listas padrão. Todas as listas padrão são públicas. O utilizador e respetivos gestores podem criar listas adicionais com base em diferentes critérios.

A tabela seguinte descreve as listas padrão de participações.

Lista de participações	Filtros
Todas as participações	Todas as participações para as quais tem visibilidade, independentemente do proprietário da participação.
Participações recentemente modificadas	Todas as participações, ordenadas pela data de modificação.

Para visualizar uma lista, clique no nome da lista.

Para criar uma nova lista, clique em Novo. Para obter mais informações sobre como criar listas, consulte [Criar e refinar listas \(consultar \[Creating and Refining Lists\]\(#\) na página 140\)](#).

Para rever todas as listas disponíveis, crie uma nova lista ou visualize, edite ou elimine uma lista existente, clicando em Gerir listas. A página Gerir listas também inclui as listas padrão fornecidas com o Oracle CRM On Demand. Estas listas são só de visualização, pelo que não podem ser editadas ou eliminadas.

### Visualizar secção de participações recentemente modificadas

A secção Participações recentemente modificadas mostra as participações modificadas mais recentemente, ordenadas pela data de modificação. Para expandir a lista, clique na ligação Mostrar lista completa. O procedimento seguinte descreve como adicionar secções à Página principal de participações.

### Adicionar secções à Página principal de participações

Se a função de utilizador incluir o privilégio Personalizar páginas principais, poderá adicionar secções adicionais à Página principal de participações, dependendo das secções que o administrador da empresa disponibilizou para apresentação na Página principal de participações.

#### Para adicionar secções à Página principal de participações

- 1 Na Página principal de participações, clique na ligação Editar disposição.
- 2 Na página Disposição da Página principal de participações, clique nas setas para adicionar ou remover secções e organizar as secções na página.
- 3 Clique em Gravar.

### Informações relacionadas

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas com as participações:

- [Campos de participação \(na página 747\)](#)
- [Gerir participações \(na página 746\)](#)

## Gerir participações

Clique num tópico para visualizar procedimentos passo a passo para efetuar o seguinte:

- [Atualizar Detalhes do Registo \(na página 123\)](#)
- [Ligar registos ao registo selecionado \(consultar \[Linking Records to Your Selected Record\]\(#\) na página 126\)](#)
- [Controlar participações principais \(na página 747\)](#)

Para obter procedimentos adicionais comuns a todos os registos, consulte [Trabalhar com registos \(na página 49\)](#).

**NOTA:** Os administradores de empresas podem personalizar o Oracle CRM On Demand de várias formas, tais como alterar os nomes de tipos de registo, campos e opções em listas de escolha. Assim, as informações visualizadas poderão ser diferentes das informações padrão descritas na ajuda online.

Por outro lado, dependendo do nível de acesso que tiver, poderá não conseguir efetuar todos os procedimentos descritos na lista anterior.

### Informações relacionadas

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas com as participações:

- [Trabalhar com a Página principal Participações \(consultar \[Trabalhar com a Página principal Participação\]\(#\) na página 745\)](#)
- [Campos de participação \(na página 747\)](#)

## Controlar participações principais

Para permitir o controlo de uma participação principal, adicione a participação principal ao campo Participação principal no registo de participação secundária.

### Para controlar uma participação principal

- 1 Seleccione a participação.  
Para obter informações sobre como seleccionar uma participação, consulte Procurar registos (consultar [Localizar registos](#) na página 79).
- 2 Na página Detalhe da participação, clique em Editar.
- 3 Na página Editar participação, seleccione o campo Participação principal e seleccione uma participação.

## Campos de participação

Utilize a página Editar participação para adicionar uma nova participação ou atualizar detalhes de uma participação existente. A página Editar participação mostra o conjunto completo de campos para uma participação.

**SUGESTÃO:** Também pode editar uma participação na página Lista de participações e na página Detalhe da participação. Para obter mais informações sobre a atualização de registos, consulte [Atualizar detalhes do registo](#) (na página 123).

**NOTA:** Os administradores de empresas podem personalizar o Oracle CRM On Demand de várias formas, tal como alterar os nomes dos tipos de registo, campos e opções nas listas. Assim, as informações visualizadas poderão ser diferentes das informações padrão descritas na ajuda online.

A tabela seguinte fornece informações adicionais sobre alguns campos.

Campo	Descrição
<b>Perfil da participação</b>	
N.º da participação	O identificador da participação.
Ramo de negócio	O ramo das companhias de seguros, tais como seguro automóvel, seguro de propriedade, seguro de responsabilidade civil geral, compensação do trabalhador, seguro de vida.
Código da perda	O código de uma determinada perda, por exemplo, as companhias de seguros podem atribuir 100 para acidente automóvel, 200 para roubo e assim sucessivamente.
Tipo de perda	O tipo de perda, que está relacionado com o código de perda. Os exemplos dos tipos de perda são: acidente automóvel, roubo e assim sucessivamente.
Data do relatório	A data em que o segurado comunicou a participação do acidente.
Data e hora da perda	A data do acidente ou a data da perda.
Currency	A moeda para a participação.
Data de fecho	A data em que a participação foi fechada.

Campo	Descrição
N.º do evento	O número que identifica um evento. Normalmente, as companhias de seguros categorizam um evento catastrófico. Alguns exemplos de números de eventos são: 1002 para Furacão Ike, 1003 para Furacão Andrew e assim sucessivamente.
Estado	O estado da participação, por exemplo, comunicação da perda, aberta ou revista e fechada.
<b>Detalhes da participação</b>	
Tipo de perda	O tipo de perda, tal como incêndio, roubo, ferimento, vento, inundação, granizo ou outros.
Categoria da perda	A categoria da perda que a maior parte das companhias de seguros utiliza para categorizar a perda. Alguns exemplos são: A. domicílio; B. outras estruturas; C. propriedade pessoal; D. perda de utilização.
Localização da perda	A localização da perda, tal como no parque de estacionamento, no centro comercial e assim sucessivamente.
Montante da perda	O montante da perda incorrido ao cliente. Se o total de uma determinada perda exceder o montante do passivo, é possível que o cliente tenha de pagar o restante valor.
Origem do passivo	O tipo de passivo que originou esta participação. Alguns exemplos são: funcionário ferido, propriedade do funcionário danificada, pessoa singular ferida, propriedade de pessoa singular, escorregar e cair ou ferimentos causados por veículos.
Montante do passivo	O montante que tem de ser pago se existir uma perda.
Relação com o segurado	A relação do ferido com o segurado. Alguns exemplos são: empregador, supervisor ou colega.
Local do ferimento	A localização em que ocorreu o ferimento.
Data em que empregador toma conhecimento do ferimento	A data em que o empregador toma conhecimento do ferimento de um funcionário.
Data em que empregador toma conhecimento da participação	A data em que o empregador toma conhecimento da participação de um funcionário.
N.º de pessoas feridas	O número de pessoas feridas no acidente. É possível que algumas destas pessoas sejam funcionários e outras não.

<b>Campo</b>	<b>Descrição</b>
N.º de funcionários feridos	O número de funcionários feridos no acidente.
Parte do corpo ferida	A parte do corpo que está ferida, tal como a mão, perna, pescoço e assim sucessivamente.
Tipo de ferimento	O tipo de ferimento, tal como uma queimadura, fratura, entorse, stress repetitivo.
Código da negligência médica	O código para um determinado ato de negligência médica, tal como IDC-9, IDC-10.
Capacidade para trabalhar	Indica se um funcionário consegue trabalhar apesar do ferimento.
Classe de funcionário	A classe de um funcionário, tal como secretário, gestor e assim sucessivamente.
Ferido durante o horário de trabalho?	Indica se o ferimento ocorreu ou não durante o horário de trabalho.
Nome do hospital	O nome do hospital que tratou do ferimento do requerente.
Hora do óbito	A hora em que a pessoa ferida faleceu.
N.º do relatório da polícia/juiz de instrução	O número do relatório da polícia ou do juiz de instrução relacionado com a participação da compensação de um trabalhador.
<b>Integração da participação</b>	
ID do Sistema Externo	Controla o ID da origem externa das informações externas para esta participação. Este campo tem um limite de 50 caracteres.
Origem externa	A origem das informações externas sobre a participação, por exemplo, o nome de uma aplicação, nome da base de dados, nome da integração e assim sucessivamente.
Última Atualização Externa	Controla a data e hora da última atualização externa dos dados desta participação. A data e hora em que os dados desta apólice foram atualizados pela última vez (a partir da origem externa).
<b>Apólice da participação</b>	
Apólice	A apólice do seguro que está ligada a esta participação.
Comunicado por	A designação da pessoa que comunicou o acidente. Alguns exemplos são: nome do segurado, condutor do veículo segurado ou agente.

Campo	Descrição
Informações de contactos do informador	As informações de contactos da pessoa que comunica o acidente.
Condições	As condições em que o acidente ocorreu, tais como as condições meteorológicas, por exemplo, <i>Estava a chover nesse dia.</i>
Em falha	Identifica quem está em falha. Alguns exemplos são: condutor segurado e outro condutor.
Esquadra da polícia/ corporação de bombeiros	A esquadra da polícia ou a corporação de bombeiros onde foi escrito o relatório.
N.º do relatório	O número do relatório relacionado com o acidente.
Comentários	A descrição detalhada da participação.
Descrição da perda	A descrição da perda, por exemplo, um camião colidiu com o carro.
Conta empresarial	A conta empresarial que está ligada a esta participação.
Morada	A morada onde ocorreu a participação. A morada poderá ser diferente de qualquer outra morada no Oracle CRM On Demand e não está relacionada com a morada de um contacto ou de uma empresa, ou com a morada de uma propriedade. Esta morada é necessária e relevante, e adequada apenas para o registo desta participação.
Localidade	A localidade onde ocorreu a participação. A localidade poderá ser diferente de qualquer outra localidade no Oracle CRM On Demand e poderá não estar relacionada com o registo de localidade de um contacto ou de uma empresa, ou com a localidade da propriedade. O nome da localidade é necessário e relevante, e adequado apenas para o registo desta participação.
Estado	O estado (em jurisdições como os Estados Unidos que utiliza estados) ou província (em jurisdições como o Canadá que utiliza províncias) onde ocorreu a participação. Por exemplo, CA para Califórnia ou ON para Ontário.
Código postal	O código postal da localização do acidente.

### Informações relacionadas

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas com as participações:

- [Trabalhar com a Página principal Participações](#) (consultar [Trabalhar com a Página principal Participação](#) na página 745)
- [Gerir participações](#) (na página 746)

## Coberturas

Utilize as páginas Cobertura para criar, atualizar e controlar qualquer tipo de cobertura do seguro. Normalmente, as coberturas são os limites monetários e riscos cobertos numa apólice de seguro de um contacto.

**NOTA:** O administrador da empresa determina os separadores disponíveis. Se a responsabilidade da função não incluir o controlo de informações de cobertura, o separador Cobertura poderá ser excluído da configuração.

A *Cobertura* é os limites monetários e os riscos cobertos numa apólice de seguro. Para controlar as coberturas das apólices, adicione-as como coberturas à apólice. A cobertura pode ser utilizada para controlar todos os tipos de cobertura, tais como a colisão, o ferimento corporal, o incêndio e assim sucessivamente. Pode utilizar as páginas Cobertura para identificar e definir o perfil das coberturas ao apurar as informações sobre as coberturas, tais como o tipo de cobertura, o limite individual, o limite total, valores dedutíveis e assim sucessivamente.

### Trabalhar com a Página principal de cobertura

A Página principal de cobertura constitui o ponto de partida para gerir registos de cobertura.

**NOTA:** O administrador da empresa pode personalizar a disposição da Página principal Coberturas. Além disso, se a função de utilizador incluir o privilégio Personalizar páginas principais, pode adicionar secções à página e remover secções da página.

#### Criar um registo de cobertura

Pode criar um registo de cobertura clicando no botão Novo na secção Coberturas recentemente modificadas. Para obter mais informações, consulte [Criar registos \(na página 54\)](#) e Campos da cobertura (consultar [Campos de cobertura](#) na página 752).

#### Trabalhar com Listas de coberturas

O Oracle CRM On Demand é fornecido com um conjunto de listas padrão. Todas as listas padrão são públicas. O utilizador e respetivos gestores podem criar listas adicionais com base em diferentes critérios.

A tabela seguinte descreve as listas padrão de coberturas.

Lista de coberturas	Filtros
Todas as coberturas	Todas as coberturas para as quais tem visibilidade, independentemente do proprietário da cobertura.
Coberturas recentemente modificadas	Todas as coberturas com o nome do utilizador no campo Proprietário, ordenadas pela data de modificação.

Para visualizar uma lista, clique no nome da lista.

Para criar uma nova lista, clique em Novo. Para obter mais informações sobre como criar listas, consulte [Criar e refinar listas](#) (consultar [Creating and Refining Lists](#) na página 140).

Para rever todas as listas disponíveis, crie uma nova lista ou visualize, edite ou elimine uma lista existente, clicando em Gerir listas. A página Gerir listas também inclui as listas padrão fornecidas com o Oracle CRM On Demand. Estas listas são só de visualização, pelo que não podem ser editadas ou eliminadas.

#### Visualizar coberturas recentemente modificadas

A secção Coberturas recentemente modificadas mostra as coberturas que o utilizador visualizou mais recentemente.

Para expandir a lista, clique em Mostrar lista completa.

## Adicionar secções à Página principal de cobertura

Se a função do utilizador incluir o privilégio Personalizar páginas principais, poderá adicionar secções adicionais à Página principal de cobertura, dependendo das secções que o administrador da empresa disponibilizou para apresentação na Página principal de cobertura.

### *Para adicionar secções à Página principal de cobertura*

- 1 Na Página principal de cobertura, clique na ligação Editar disposição.
- 2 Na página Disposição da Página principal de cobertura, clique nas setas para adicionar ou remover secções e para organizar as secções na página.
- 3 Clique em Gravar.

### Informações relacionadas

Consulte os tópicos seguintes para obter informações relacionadas com as coberturas:

- [Campos de cobertura \(na página 752\)](#)
- [Gerir coberturas \(na página 752\)](#)

## Gerir coberturas

Clique num tópico para visualizar procedimentos passo a passo para efetuar o seguinte:

- [Atualizar Detalhes do Registo \(na página 123\)](#)
- [Ligar registos ao registo selecionado \(consultar \[Linking Records to Your Selected Record\]\(#\) na página 126\)](#)

Para obter procedimentos adicionais comuns a todos os registos, consulte [Trabalhar com registos \(na página 49\)](#).

**NOTA:** Os administradores de empresas podem personalizar o Oracle CRM On Demand de várias formas, tais como alterar os nomes de tipos de registo, campos e opções em listas de escolha. Assim, as informações visualizadas poderão ser diferentes das informações padrão descritas na ajuda online.

Por outro lado, dependendo do nível de acesso que tiver, poderá não conseguir executar todos os procedimentos descritos na lista anterior.

### Informações relacionadas

Consulte os tópicos seguintes para obter informações relacionadas com as coberturas:

- [Trabalhar com a Página principal Cobertura \(consultar \[Trabalhar com a Página principal de cobertura\]\(#\) na página 751\)](#)
- [Campos de cobertura \(na página 752\)](#)

## Campos de cobertura

Utilize a página Editar cobertura para adicionar um registo de cobertura ou atualizar os detalhes de um registo de cobertura existente. A página Editar cobertura mostra o conjunto completo de campos para um registo de cobertura.

**SUGESTÃO:** Também pode editar um registo de cobertura na página [Lista de coberturas](#) e na página [Detalhe da cobertura](#). Para obter mais informações sobre a atualização de registos, consulte [Atualizar detalhes do registo \(na página 123\)](#).

**NOTA:** Os administradores de empresas podem personalizar o Oracle CRM On Demand de várias formas, tal como alterar os nomes dos tipos de registo, campos e opções nas listas. Assim, as informações visualizadas poderão ser diferentes das informações padrão descritas na ajuda online.

A tabela seguinte fornece informações adicionais sobre alguns campos.

Campo	Descrição
<b>Perfil da cobertura</b>	
Nome da Cobertura	O nome exclusivo da cobertura.
Apólice	A apólice ligada a esta cobertura.
Cobertura	O tipo de cobertura que o cliente adquiriu na apólice para cobrir a respetiva responsabilidade civil. Alguns exemplos de cobertura são: colisão, completa, ferimento corporal, pagamento médico.
Estado da Cobertura	O estado da cobertura, como por exemplo, Pendente, Aberta e Fechada.
Currency	A moeda da cobertura.
Propriedade segurada	A propriedade do seguro ligada ao registo de cobertura.
Limite individual	O limite de uma cobertura individual. Por exemplo, o montante máximo que pode ser pago para uma cobertura de colisão poderá ser de \$100.000 Euros.
Limite total	O limite total que pode ser pago. Por exemplo, se o segurado estiver envolvido numa colisão entre dois carros, o limite total pago ao abrigo da cobertura de colisão para os dois carros poderia estar limitado a \$300.000 Euros.
Produto da cobertura	O produto do seguro associado a esta cobertura.
<b>Detalhe da cobertura</b>	
Dedutível	O montante que o cliente tem de pagar primeiro antes do pagamento efetuado pela companhia de seguros. (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 em que a cobertura entra em vigor.
Fim	A data em que termina a cobertura.
Montante segurado	O montante que é segurado.
<b>Integração da cobertura</b>	
ID do Sistema Externo	Controla o ID da origem externa das informações externas sobre a cobertura. Este campo tem um limite de 50 caracteres.
Origem externa	A origem das informações externas sobre a apólice, por exemplo, um nome da aplicação, nome da base de dados, nome da integração, etc.

Campo	Descrição
ID de integração	Controla o ID de integração das informações externas sobre o registo de cobertura. Este campo tem um limite de 50 caracteres.
Última Atualização Externa	A data e hora em que os dados desta apólice foram atualizados pela última vez (a partir da origem externa).

### Informações relacionadas

Consulte os tópicos seguintes para obter informações relacionadas com as coberturas:

- Trabalhar com a Página principal Cobertura (consultar [Trabalhar com a Página principal de cobertura](#) na página 751)
- [Gerir coberturas \(na página 752\)](#)

## Danos

Utilize as páginas Danos para identificar e apurar as informações sobre danos, tais como a descrição e montante dos danos. *Danos* significa o defeito causado a uma propriedade originando a perda de valor. Os danos são utilizados nas participações de seguros para controlar os danos em propriedades cobertas numa apólice.

**NOTA:** O administrador da empresa determina os separadores disponíveis. Se a responsabilidade da função não incluir o controlo de informações de danos, o separador Danos poderá ser excluído da configuração.

### Trabalhar com a Página principal de danos

A Página principal Dano constitui o ponto de partida para gerir danos.

**NOTA:** O administrador da empresa do utilizador pode personalizar a disposição da Página principal Dano. Além disso, se a função de utilizador incluir o privilégio Personalizar páginas principais, pode adicionar secções à página e remover secções da página.

#### Criar um registo de danos

Pode criar um registo de danos clicando no botão Novo na secção Danos recentemente modificados. Para obter mais informações, consulte [Criar registos \(na página 54\)](#) e Campos da cobertura (consultar [Campos do dano](#) na página 756).

#### Trabalhar com listas de danos

O Oracle CRM On Demand é fornecido com um conjunto de listas padrão. Todas as listas padrão são públicas. O utilizador e respetivos gestores podem criar listas adicionais com base em diferentes critérios.

A tabela seguinte descreve as listas padrão de danos.

Lista de danos	Filtros
Todos os danos	Todos os danos para os quais tem visibilidade, independentemente de quem for o proprietário do registo de danos.
Danos recentemente modificados	Todos os danos, ordenados pela data de modificação.

Para visualizar uma lista, clique no nome da lista.

Para criar uma nova lista, clique em Novo. Para obter mais informações sobre como criar listas, consulte Criar e refinar listas (consultar [Creating and Refining Lists](#) na página 140).

Para rever todas as listas disponíveis, crie uma nova lista ou visualize, edite ou elimine uma lista existente, clicando em Gerir listas. A página Gerir listas também inclui as listas padrão fornecidas com o Oracle CRM On Demand. Estas listas são só de visualização, pelo que não podem ser editadas ou eliminadas.

### Visualizar danos recentemente modificados

A secção Danos recentemente modificados mostra os registos de danos modificados mais recentemente.

Para expandir a lista, clique em Mostrar lista completa.

### Adicionar secções à Página principal de danos

Se a função do utilizador incluir o privilégio Personalizar páginas principais, poderá adicionar secções adicionais à Página principal de danos, dependendo do que o administrador da empresa disponibilizou para apresentação na Página principal de danos.

O seguinte procedimento descreve como adicionar secções à Página principal Dano.

#### **Para adicionar secções à Página principal Dano**

- 1 Na Página principal Dano, clique em Editar disposição.
- 2 Na página Disposição da página principal Dano, clique nas setas para adicionar ou remover secções e organizar as secções na página.
- 3 Clique em Gravar.

### Tópicos Relacionados

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas com danos:

- [Campos do dano \(na página 756\)](#)
- [Gerir danos \(na página 755\)](#)

## Gerir danos

Para procedimentos passo a passo comuns a muitos tipos de registo, consulte:

- [Criar registos \(na página 54\)](#)
- [Atualizar Detalhes do Registo \(na página 123\)](#)
- [Ligar registos ao registo selecionado \(consultar \[Linking Records to Your Selected Record\]\(#\) na página 126\)](#)
- [Trabalhar com listas \(na página 134\)](#)

**NOTA:** Os administradores de empresas podem personalizar o Oracle CRM On Demand de várias formas, tal como alterar os nomes dos tipos de registo, campos e opções nas listas. Assim, as informações visualizadas poderão ser diferentes das informações padrão descritas na ajuda online.

Por outro lado, dependendo do nível de acesso que tiver, poderá não conseguir executar todos os procedimentos descritos na lista anterior.

### Tópicos Relacionados

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas com o dano:

- [Trabalhar com a Página principal Danos \(consultar \[Trabalhar com a Página principal de danos\]\(#\) na página 754\)](#)
- [Campos do dano \(na página 756\)](#)

## Campos do dano

Utilize a página Editar dano para adicionar um registo de danos ou atualizar detalhes de um registo de danos existente. A página Editar dano mostra o conjunto completo de campos para um registo de danos.

**SUGESTÃO:** Também pode editar registos de danos na página Lista de danos e na página Detalhe do dano. Para obter mais informações sobre a atualização de registos, consulte [Atualizar detalhes do registo \(na página 123\)](#).

**NOTA:** Os administradores de empresas podem personalizar o Oracle CRM On Demand de várias formas, tal como alterar os nomes dos tipos de registo, campos e opções nas listas. Assim, as informações visualizadas poderão ser diferentes das informações padrão descritas na ajuda online.

A tabela seguinte fornece informações adicionais sobre alguns campos.

Campo	Descrição
<b>Perfil do dano</b>	
Participação	A participação associada ao registo de danos.
Propriedade do seguro	A propriedade segurada associada ao registo de danos.
Nome do dano	O nome exclusivo do dano. Este campo tem um limite de 50 caracteres.
Descrição da propriedade com danos	A descrição da propriedade danificada, por exemplo, carro BMW. Este campo tem um limite de 16.350 caracteres.
Descrição dos danos	A descrição do dano, por exemplo, <i>farol frontal direito está danificado</i> . Este campo tem um limite de 16.350 caracteres.
Currency	A moeda para os danos.
N.º da propriedade	O número da propriedade, por exemplo, propriedade 1, propriedade 2, etc. Por exemplo, se uma apólice tiver três carros, pode numerar os carros do seguinte modo: 1 corresponde ao Toyota Corolla, 2 corresponde ao Mazda Miata e 3 corresponde ao Hyundai Pony.
Tipo de propriedade danificada	O tipo de propriedade, tal como motociclo, caravana, veículo particular de passageiros, casa, etc.
Valor estimado	Uma estimativa do montante do dano na propriedade segurada.
<b>Integração dos danos</b>	
ID do Sistema Externo	Controla o ID de origem externa das informações externas acerca do registo de danos. Este campo tem um limite de 50 caracteres.
Origem externa	A origem das informações externas sobre a apólice, por exemplo, um nome da aplicação, nome da base de dados, nome da integração, etc.

Campo	Descrição
ID de integração	Controla o ID de integração das informações externas acerca do registo de danos. Este campo tem um limite de 50 caracteres.
Última atualização externa	A data e hora em que os dados desta apólice foram atualizados pela última vez (a partir da origem externa).

### Tópicos Relacionados

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas com o dano:

- [Trabalhar com a Página principal Danos](#) (consultar [Trabalhar com a Página principal de danos](#) na página 754)
- [Gerir danos \(na página 755\)](#)

## Propriedades do seguro

Utilize as páginas Propriedades do seguro para criar, atualizar e controlar contas de propriedades do seguro. Um registo de propriedades do seguro permite agrupar os contactos e agregar as respetivas informações relacionadas a partir dos contactos ligados à propriedade do seguro.

Uma *propriedade do seguro* é ativos incorpóreos para os quais um contacto ou um proprietário do negócio tem um título jurídico. O proprietário adquire a apólice do seguro para proteger a propriedade física contra perda decorrente de roubo, incêndio e outros perigos. Este termo (propriedade do seguro) também é utilizado numa participação. O proprietário pode especificar qual a propriedade do seguro que foi danificada num incidente. Pode utilizar um registo de propriedade do seguro para controlar todos os tipos de propriedade do segurado, tal como um automóvel, um barco, jóias, uma casa, etc.

Pode utilizar as páginas Propriedade do seguro para identificar e descrever a propriedade do seguro captando informações, tais como a marca, o modelo, o ano da construção, o número da licença, etc. Também pode utilizar as páginas Propriedade do seguro para rever outras informações relacionadas. Para mais informações, consulte [Coberturas \(na página 751\)](#) e [Danos \(na página 754\)](#).

**NOTA:** O administrador da empresa determina os separadores disponíveis. Se as responsabilidades profissionais do utilizador não incluírem o controlo de informações de propriedades do seguro, o separador Propriedades do seguro poderá ser excluído da configuração.

### Trabalhar com a Página principal da propriedade do seguro

A Página principal da propriedade do seguro constitui o ponto de partida para gerir registos de propriedade do seguro.

**NOTA:** O administrador da empresa pode personalizar a disposição da Página principal Propriedades do seguro. Além disso, se a função de utilizador incluir o privilégio Personalizar páginas principais, pode adicionar secções à página e remover secções da página.

#### Criar um registo de propriedade do seguro

Pode criar um registo da propriedade do seguro clicando no botão Novo na secção Propriedades do seguro recentemente modificadas. Para obter mais informações, consulte [Criar registos \(na página 54\)](#) e Campos da propriedade do seguro (consultar [Campos de propriedades do seguro](#) na página 759).

#### Trabalhar com listas de propriedades do seguro

O Oracle CRM On Demand é fornecido com um conjunto de listas padrão. Todas as listas padrão são públicas. O utilizador e respetivos gestores podem criar listas adicionais com base em diferentes critérios.

A tabela que se segue descreve as listas padrão que estão disponíveis para propriedades do seguro.

Lista de propriedades do seguro	Filtros
Todas as propriedades do seguro	Todas as propriedades do seguro para as quais tem visibilidade
Propriedades do seguro recentemente modificadas	Todas as propriedades do seguro com o seu nome no campo Proprietário, ordenadas pela data de modificação

Para visualizar uma lista, clique no nome da lista.

Para criar uma nova lista, clique em Novo. Para obter mais informações sobre como criar listas, consulte Criar e refinar listas (consultar [Creating and Refining Lists](#) na página 140).

Para rever todas as listas disponíveis, crie uma nova lista ou visualize, edite ou elimine uma lista existente, clicando em Gerir listas. A página Gerir listas também inclui as listas padrão fornecidas com o Oracle CRM On Demand. Estas listas são só de visualização, pelo que não podem ser editadas ou eliminadas.

### Visualizar secção Propriedades do seguro recentemente modificadas

A secção Propriedades do seguro recentemente modificadas mostra as propriedades do seguro visualizadas mais recentemente.

Para expandir a lista, clique em Mostrar lista completa.

### Adicionar secções à Página principal da propriedade do seguro

Se a função do utilizador incluir o privilégio Personalizar páginas principais, pode adicionar secções adicionais à Página principal da propriedade do seguro, dependendo das secções que o administrador da empresa disponibilizou para apresentação na Página principal da propriedade do seguro.

O procedimento que se segue descreve como adicionar secções à Página principal da propriedade do seguro.

#### Para adicionar secções à Página principal da propriedade do seguro

- 1 Na Página principal Propriedades do seguro, clique em Editar disposição.
- 2 Na página Disposição da página principal Propriedades do seguro, clique nas setas para adicionar ou remover secções e para organizar as secções na página.
- 3 Clique em Gravar.

## Gerir propriedades do seguro

Para procedimentos passo a passo comuns a muitos tipos de registo, consulte:

- [Criar registos \(na página 54\)](#)
- [Atualizar Detalhes do Registo \(na página 123\)](#)
- [Ligar registos ao registo selecionado \(consultar \[Linking Records to Your Selected Record\]\(#\) na página 126\)](#)
- [Trabalhar com listas \(na página 134\)](#)

**NOTA:** Os administradores de empresas podem personalizar o Oracle CRM On Demand de várias formas, tal como alterar os nomes dos tipos de registo, campos e opções nas listas. Assim, as informações visualizadas poderão ser diferentes das informações padrão descritas na ajuda online.

Por outro lado, dependendo do nível de acesso que tiver, poderá não conseguir executar todos os procedimentos descritos na lista anterior.

## Campos de propriedades do seguro

Utilize a página Editar propriedade do seguro para adicionar um registo de propriedade do seguro ou para atualizar os detalhes de uma propriedade do seguro existente. A página Editar propriedade do seguro mostra o conjunto completo de campos para uma propriedade do seguro.

**SUGESTÃO:** Também pode editar uma propriedade do seguro na página Lista de propriedades do seguro e na página Detalhes das propriedades do seguro. Para obter mais informações sobre a atualização de registos, consulte [Atualizar detalhes do registo \(na página 123\)](#).

**NOTA:** Os administradores de empresas podem personalizar o Oracle CRM On Demand de várias formas, tal como alterar os nomes dos tipos de registo, campos e opções nas listas. Assim, as informações visualizadas poderão ser diferentes das informações padrão descritas na ajuda online.

A tabela seguinte fornece informações adicionais sobre alguns campos.

Campo	Descrição
<b>Perfil de propriedade</b>	
Apólice	A apólice ligada à propriedade do seguro.
Sequência	O número de sequência para a propriedade do seguro. Por exemplo, poderá ter três automóveis para uma apólice, o número de sequência 1 poderá ser para Toyota Corolla, 2 para Mazda Miata e 3 para Hyundai.
Tipo	O tipo da propriedade do seguro, tais como um motociclo, uma autocaravana, um automóvel de passageiros privado, uma casa, etc.
Descrição	Uma descrição detalhada da propriedade do seguro. Este campo tem um limite de 16.350 caracteres.
Montante	O montante segurado para a propriedade do seguro.
Currency	A moeda para a propriedade do seguro.
<b>Integração de propriedade</b>	
ID externo	Controla o ID de origem externa das informações externas sobre a participação. Este campo tem um limite de 50 caracteres.
Origem externa	A origem das informações externas sobre a propriedade do seguro, por exemplo, um nome da aplicação, nome da base de dados, nome da integração, etc.
ID de integração	Controla o ID de integração do sistema externo. Este campo tem um limite de 50 caracteres.

## Partes envolvidas

Utilize as páginas Parte envolvida para criar, atualizar e controlar qualquer tipo de parte envolvida. A parte envolvida controla a relação entre contactos e participações.

**NOTA:** O administrador da empresa determina os separadores disponíveis para o utilizador. Se a responsabilidade da função não incluir o controlo de informações da parte envolvida, o separador Partes envolvidas poderá ser excluído da configuração.

Uma *parte envolvida* é um contacto envolvido numa participação do seguro. Cada contacto poderá ter uma função numa participação. Pode utilizar o separador Partes envolvidas para controlar a relação de contactos com as participações. Alguns exemplos da função de contactos numa participação são: requerente, condutor segurado e advogado. Pode utilizar as páginas Parte envolvida para identificar e criar um perfil para uma parte envolvida.

## Trabalhar com a Página principal da parte envolvida

A Página principal da parte envolvida constitui o ponto de partida para gerir as partes envolvidas.

**NOTA:** O administrador da empresa pode personalizar a disposição da Página principal Partes envolvidas. Além disso, se a função de utilizador incluir o privilégio Personalizar páginas principais, pode adicionar secções à página e remover secções da página.

### Criar um registo da parte envolvida

Pode criar um registo da parte envolvida clicando no botão Novo na secção Partes envolvidas recentemente modificadas. Para obter mais informações, consulte [Criar registos \(na página 54\)](#) e Campos da parte envolvida (consultar [Campos de partes envolvidas](#) na página 761).

### Trabalhar com listas de partes envolvidas

O Oracle CRM On Demand é fornecido com um conjunto de listas padrão. Todas as listas padrão são públicas. O utilizador e respetivos gestores podem criar listas adicionais com base em diferentes critérios.

A seguinte tabela descreve as listas padrão.

Lista de partes envolvidas	Filtros
Todas as partes envolvidas	Todas as partes envolvidas para as quais tem visibilidade, independentemente de quem tem a parte envolvida.
Partes envolvidas recentemente modificadas	Todas as partes envolvidas com o seu nome no campo Proprietário, ordenadas pela data de modificação.

Para visualizar uma lista, clique no nome da lista.

Para criar uma nova lista, clique em Novo. Para obter mais informações sobre como criar listas, consulte [Criar e refinar listas \(consultar \[Creating and Refining Lists\]\(#\) na página 140\)](#).

Para rever todas as listas disponíveis, crie uma nova lista ou visualize, edite ou elimine uma lista existente, clicando em Gerir listas. A página Gerir listas também inclui as listas padrão fornecidas com o Oracle CRM On Demand. Estas listas são só de visualização, pelo que não podem ser editadas ou eliminadas.

### Visualizar partes envolvidas recentemente modificadas

A secção Partes envolvidas recentemente modificadas mostra as partes envolvidas que modificou mais recentemente.

Para expandir a lista, clique em Mostrar lista completa.

### Adicionar secções à Página principal da parte envolvida

Se a função do utilizador incluir o privilégio Personalizar páginas principais, pode adicionar secções adicionais à Página principal da parte envolvida, dependendo das secções que o administrador da empresa disponibilizou para apresentação na Página principal da parte envolvida.

O seguinte procedimento descreve como adicionar secções à Página principal Partes envolvidas.

### **Para adicionar secções à Página principal Partes envolvidas**

- 1 Na Página principal Partes envolvidas, clique em Editar disposição.
- 2 Na página Disposição da página principal Partes envolvidas, clique nas setas para adicionar ou remover secções e para organizar as secções na página.
- 3 Clique em Gravar.

## **Gerir partes envolvidas**

Para procedimentos passo a passo comuns a muitos tipos de registo, consulte:

- [Criar registos \(na página 54\)](#)
- [Atualizar Detalhes do Registo \(na página 123\)](#)
- [Ligar registos ao registo selecionado \(consultar \[Linking Records to Your Selected Record\]\(#\) na página 126\)](#)
- [Trabalhar com listas \(na página 134\)](#)

**NOTA:** Os administradores de empresas podem personalizar o Oracle CRM On Demand de várias formas, tal como alterar os nomes dos tipos de registo, campos e opções nas listas. Assim, as informações visualizadas poderão ser diferentes das informações padrão descritas na ajuda online.

Por outro lado, dependendo do nível de acesso que tiver, poderá não conseguir executar todos os procedimentos descritos na lista anterior.

## **Campos de partes envolvidas**

Utilize a página Editar parte envolvida para adicionar uma parte envolvida ou atualizar os detalhes de uma parte envolvida existente. A página Editar parte envolvida mostra o conjunto completo de campos para uma parte envolvida.

**SUGESTÃO:** Também pode editar informações das partes envolvidas na página [Lista de partes envolvidas](#) e na página [Detalhes das partes envolvidas](#). Para obter mais informações sobre a atualização de registos, consulte [Atualizar detalhes do registo \(na página 123\)](#).

**NOTA:** Os administradores de empresas podem personalizar o Oracle CRM On Demand de várias formas, tal como alterar os nomes dos tipos de registo, campos e opções nas listas. Assim, as informações visualizadas poderão ser diferentes das informações padrão descritas na ajuda online.

A tabela seguinte fornece informações adicionais sobre alguns dos campos de partes envolvidas.

Campo	Descrição
<b>Perfil de parte envolvida</b>	
Participação	A participação ligada a esta parte envolvida.
Contacto	Nome do contacto para a participação.
Nome da Parte Envolvida	O nome exclusivo da parte envolvida.
Função	A função do contacto nas participações. Alguns exemplos são: requerente adverso, requerente, testemunha, advogado e cônjuge segurado.

Campo	Descrição
Currency	A moeda para a parte envolvida.
Papel no acidente	A função da parte envolvida no acidente. Alguns exemplos são: condutor, passageiro e peão
Localização	A localização do requerente quando o acidente ocorreu. Alguns exemplos são: no veículo envolvido, no veículo não envolvido e peão.
<b>Detalhes das partes envolvidas</b>	
Resumo de Ferimentos	O resumo do ferimento na parte envolvida. Este campo tem um limite de 250 caracteres.
Descrição do ferimento	A descrição detalhada do ferimento na parte envolvida. Este campo tem um limite de 16.350 caracteres.
<b>Integração de parte envolvida</b>	
ID do Sistema Externo	Controla o ID de origem externa das informações externas sobre a parte envolvida. Este campo tem um limite de 50 caracteres.
Origem externa	A origem das informações externas sobre a parte envolvida, por exemplo, um nome da aplicação, nome da base de dados, nome da integração, etc.
ID de integração	Controla o ID de integração das informações externas sobre a parte envolvida.
Última Atualização Externa	A data e a hora quando os dados para esta parte envolvida foram atualizados pela última vez (da origem externa).

## Apólices

Utilize a página Apólice para criar, atualizar e controlar qualquer tipo de apólice de seguro. As apólices são geralmente as apólices de um contacto ou empresa geridas pela companhia de seguros, mas pode também controlar todas as apólices de um contacto ou empresa, incluindo as de outras companhias de seguros.

**NOTA:** O administrador da empresa determina quais os separadores disponíveis para o utilizador. Se a responsabilidade da função do utilizador não incluir o controlo de informações de apólices, o separador Apólice poderá ser excluído da configuração.

Uma *apólice* é um acordo escrito entre o segurador e o segurado, no qual o segurador se compromete a fornecer o benefício do seguro no caso de ocorrência de um evento que pode ser colocado no seguro e o segurado se compromete a pagar o prémio. As apólices fornecem uma estrutura para os seguradores efetuarem a gestão das relações de contactos e de negócios.

O tipo de registo da apólice permite que os seguradores se desloquem de relações direcionadas para apólices para relações direcionadas para clientes e agregados familiares através do acesso a informações da apólice de nível superior. As informações de apólices (por exemplo, tipo, estado e data de vigência no âmbito do Oracle CRM On Demand) suportam compromissos de relações direcionadas para clientes e agregados familiares, tais como, atividades, participações e calendário. Pode utilizar o tipo de registo da apólice para controlar todos os tipos de apólice, como automática, propriedade, passivo geral e outros tipos. Uma apólice pode ter apólices principais, pelo que são suportados todos os tipos de hierarquias e estruturas de apólices. Estas hierarquias de apólices suportam o agrupamento de apólices em grupos de apólices, fornecendo a flexibilidade para ativar qualquer estrutura da apólice necessária.

### Informações relacionadas e de perfil sobre apólices

É possível utilizar as páginas Apólice para identificar e traçar o perfil, e obter informações detalhadas sobre uma apólice. Também será possível utilizar as páginas Apólice para rever as apólices dependentes de uma apólice e outras informações relacionadas, incluindo:

- [Segurados \(na página 767\)](#)
- [Participações \(na página 744\)](#)
- [Propriedades do seguro \(na página 757\)](#)
- [Coberturas \(na página 751\)](#)
- **Atividades.** Uma atividade pode estar relacionada com uma apólice. Na Página principal da apólice é possível visualizar as atividades relacionadas com uma apólice. Para obter mais informações, consulte [Trabalhar com a Página principal da apólice \(na página 763\)](#).
- **Pedidos de assistência.** Um pedido de assistência pode estar relacionado com uma apólice. Na Página principal Apólice é possível apresentar pedidos de assistência relacionados com uma apólice. Para mais informações sobre pedidos de assistência, consulte [Pedidos de assistência \(na página 428\)](#).

### Trabalhar com a Página principal da apólice

A Página principal da apólice constitui o ponto de partida para gerir apólices.

**NOTA:** O administrador da empresa pode personalizar a disposição da Página principal da apólice. Além disso, se a função de utilizador incluir o privilégio Personalizar páginas principais, pode adicionar secções à página e remover secções da página.

#### Criar uma apólice

Pode criar uma apólice clicando no botão Novo na secção Apólices recentemente modificadas. Para obter mais informações, consulte [Criar registos \(na página 54\)](#) e Campos da apólice (consultar [Campos de apólices](#) na página 765).

#### Trabalhar com Listas de apólices

O Oracle CRM On Demand é fornecido com um conjunto de listas padrão. Todas as listas padrão são públicas. O utilizador e respetivos gestores podem criar listas adicionais com base em diferentes critérios.

A seguinte tabela descreve as listas padrão de apólices.

Lista de apólices	Filtros
Todas as apólices	Todas as apólices para as quais tem visibilidade, independentemente de quem for o proprietário do registo
Apólices recentemente modificadas	Todas as apólices com o nome do utilizador no campo Proprietário, ordenadas pela data de modificação.
As minhas apólices	Apólices com o nome de utilizador no campo Proprietário.

Para visualizar uma lista, clique no nome da lista.

Para criar uma nova lista, clique em Novo. Para obter mais informações sobre como criar listas, consulte Criar e refinar listas (consultar [Creating and Refining Lists](#) na página 140).

Para rever todas as listas disponíveis, crie uma nova lista ou visualize, edite ou elimine uma lista existente, clicando em Gerir listas. A página Gerir listas também inclui as listas padrão fornecidas com o Oracle CRM On Demand. Estas listas são só de visualização, pelo que não podem ser editadas ou eliminadas.

### Visualizar apólices recentemente modificadas

A secção Apólices recentemente modificadas mostra as apólices modificadas mais recentemente.

Para expandir a lista, clique em Mostrar lista completa.

### Adicionar secções à Página principal da apólice

Se a função do utilizador incluir o privilégio Personalizar páginas principais, pode adicionar secções adicionais à Página principal do segurado, dependendo das secções que o administrador da empresa disponibilizou para apresentação na Página principal da apólice.

O seguinte procedimento descreve como adicionar secções à Página principal da apólice.

#### *Para adicionar secções à Página principal Apólice*

- 1 Na Página principal Apólice, clique em Editar disposição.
- 2 Na página Disposição da página principal Apólice, clique nas setas para adicionar ou remover secções e organizar as secções na página.
- 3 Clique em Gravar.

## Gerir apólices

Para gerir apólices, execute a tarefa seguinte: [Controlar apólices principais \(na página 764\)](#).

Para procedimentos passo a passo comuns a muitos tipos de registo, consulte:

- [Criar registos \(na página 54\)](#)
- [Atualizar Detalhes do Registo \(na página 123\)](#)
- [Ligar registos ao registo selecionado \(consultar \[Linking Records to Your Selected Record\]\(#\) na página 126\)](#)
- [Trabalhar com listas \(na página 134\)](#)
- [Trabalhar com anexos \(na página 174\)](#)

**NOTA:** Os administradores de empresas podem personalizar o Oracle CRM On Demand de várias formas, tal como alterar os nomes dos tipos de registo, campos e opções nas listas. Assim, as informações visualizadas poderão ser diferentes das informações padrão descritas na ajuda online.

Por outro lado, dependendo do nível de acesso que tiver, poderá não conseguir executar todos os procedimentos descritos na lista anterior.

### Controlar apólices principais

Para permitir o controlo da apólice principal de uma apólice, adicione a apólice principal ao Campo Apólice principal na apólice dependente.

#### *Para controlar uma apólice principal*

- 1 Selecione uma apólice.

Para obter informações sobre como selecionar uma apólice, consulte Procurar registos (consultar [Localizar registos](#) na página 79).

- 2 Na página Detalhes das apólices, clique em Editar.
- 3 Na página Editar apólice, selecione o campo Apólice principal e selecione uma apólice.

## Campos de apólices

Utilize a página Editar apólice para adicionar uma apólice ou atualizar os detalhes de uma apólice existente. A página Editar apólice mostra o conjunto completo de campos para uma apólice.

Também pode editar um registo de apólice na página Lista de apólices e na página Detalhes da apólice. Para obter mais informações sobre a atualização de registos, consulte [Atualizar detalhes do registo \(na página 123\)](#).

**SUGESTÃO:** Pode indicar hierarquias de apólices, em que uma apólice é dependente de outra apólice, através da seleção de uma apólice principal num registo de apólice. Para obter informações sobre como controlar apólices principais, consulte [Controlar apólices principais \(na página 764\)](#).

**NOTA:** Os administradores de empresas podem personalizar o Oracle CRM On Demand de várias formas, tal como alterar os nomes dos tipos de registo, campos e opções nas listas. Assim, as informações visualizadas poderão ser diferentes das informações padrão descritas na ajuda online.

A tabela seguinte fornece informações adicionais sobre alguns dos campos de apólices.

Campo	Descrição
<b>Perfil de apólice</b>	
N.º da apólice	O número da apólice que é normalmente gerado pelo sistema da apólice.
Tipo de Apólice	O tipo da apólice, tal como seguro automóvel, seguro de propriedade, seguro de responsabilidade civil geral, seguro de compensação do trabalhador ou seguro de vida.
Estado	O estado da apólice, tal como um novo negócio, em vigor, pendente, terminado, renovação ou cotação.
Subestado	O subestado da apólice, tal como não submetido, análise do corretor, cancelado ou expirado.
Currency	A moeda para a apólice.
Data de vigência	A data a partir da qual a apólice entra em vigor.
Data de expiração	A data quando a apólice expirou.
Data de Cancelamento	A data quando a apólice foi cancelada.
Estado da Taxa	A taxa que pode ser aplicada a uma apólice num determinado estado.

Campo	Descrição
Plano da Taxa	O plano de tarifação para esta apólice. Cada companhia de seguros poderá ter níveis diferentes de tarifação para uma apólice. Alguns valores de exemplo são: 01, 02, 03, etc.
Proprietário	O proprietário do registo da apólice.  Dependendo do modo de propriedade do registo que o administrador da empresa configure para o tipo de registo, poderá ver o campo Proprietário ou o campo Livro, ou ambos os campos na página Detalhes do registo, e um ou ambos os campos poderão estar em branco. Para obter mais informações sobre os modos de propriedade do registo, consulte <a href="#">Acerca de acesso a dados, partilha do registo e propriedade do registo (na página 50)</a> .
<b>Integração de apólice</b>	
ID do Sistema Externo	Controla o ID de origem externa das informações externas sobre a apólice. Este campo tem um limite de 50 caracteres.
Origem externa	A origem das informações externas sobre a apólice, por exemplo, um nome da aplicação, nome da base de dados, nome da integração, etc.
ID de integração	Controla o ID de integração das informações externas sobre a apólice. Este campo tem um limite de 50 caracteres.
Última atualização externa	A data e a hora quando os dados para esta apólice foram atualizados pela última vez da origem externa.
<b>Agente de seguros</b>	
Agência Principal	A agência principal que iniciou a apólice.
Agente Principal	O agente principal que processou esta apólice.
Origem de Referência	A origem de referência, tais como Internet, mailing direto, anúncios em revistas e referência de cliente.
Código de Produtor	O código para o produtor que comprou esta apólice ao segurador.
Montante Nominal	O montante indicado na apólice do seguro a pagar em caso de morte ou vencimento.
Prémio Total	O prémio total para esta apólice.

Campo	Descrição
Estado de Faturação	O estado da faturação da apólice, tal como faturado, prescrito ou pago.
Data-limite da Fatura	A data limite da fatura da apólice.
Período	O termo da apólice, por exemplo, 1 ano , 2 anos, etc.
Método de Pagamento da Apólice	O método que o cliente utiliza para pagar a apólice, tal como numerário, à cobrança, cheque ou transferência eletrónica de fundos.

## Segurados

Utilize as páginas Segurados para criar, atualizar e controlar qualquer tipo de segurado. Um *segurado* é normalmente o contacto que detém a apólice que a companhia de seguros gere.

Um registo de segurado é utilizado para controlar a relação entre contactos e apólices. Capta todos os tipos de função que o contacto pode ter numa apólice. As funções de exemplo são: segurado, condutor principal, beneficiário, etc. Pode criar outras funções, conforme necessário. Para obter informações sobre como configurar campos e valores de campo, consulte [Criar e editar campos \(na página 1311\)](#).

**NOTA:** O administrador da empresa determina quais os separadores disponíveis para o utilizador. Se as suas responsabilidades profissionais não incluem o controlo de informações de segurados, o separador Segurados poderá ser excluído da configuração.

### Trabalhar com a Página principal do segurado

A Página principal Segurados constitui o ponto de partida para gerir segurados.

**NOTA:** O administrador da empresa pode personalizar a disposição da Página principal Segurados. Além disso, se a função de utilizador incluir o privilégio Personalizar páginas principais, pode adicionar secções à página e remover secções da página.

#### Criar um segurado

Pode criar um novo segurado clicando no botão Novo na secção Segurados recentemente modificados. Para obter mais informações, consulte [Criar registos \(na página 54\)](#) e Campos do segurado (consultar [Campos de segurados](#) na página 769).

#### Trabalhar com Listas de segurados

O Oracle CRM On Demand é fornecido com um conjunto de listas padrão. Todas as listas padrão são públicas. O utilizador e respetivos gestores podem criar listas adicionais com base em diferentes critérios.

A tabela que se segue descreve as listas padrão de segurados.

Lista de segurados	Filtros
Todos os segurados	Todos os segurados para os quais tem visibilidade, independentemente de quem tem o segurado

Lista de segurados	Filtros
Segurados recentemente modificados	Todos os segurados, ordenados pela data de modificação

Para visualizar uma lista, clique no nome da lista.

Para criar uma nova lista, clique em Novo. Para obter mais informações sobre como criar listas, consulte Criar e refinar listas (consultar [Creating and Refining Lists](#) na página 140).

Para rever todas as listas disponíveis, crie uma nova lista ou visualize, edite ou elimine uma lista existente, clicando em Gerir listas. A página Gerir listas também inclui as listas padrão fornecidas com o Oracle CRM On Demand. Estas listas são só de visualização, pelo que não podem ser editadas ou eliminadas.

### Visualizar segurados recentemente modificados

A secção Segurados recentemente modificados mostra os segurados modificados mais recentemente.

Para expandir a lista, clique em Mostrar lista completa.

### Adicionar secções à Página principal do segurado

Se a função do utilizador incluir o privilégio Personalizar páginas principais, pode adicionar secções adicionais à Página principal do segurado, dependendo das secções que o administrador da empresa disponibilizou para apresentação na Página principal do segurado.

O seguinte procedimento descreve como adicionar secções à Página principal do segurado.

#### **Para adicionar secções à Página principal do segurado**

- 1 Na Página principal do segurado, clique em Editar disposição.
- 2 Na página Disposição da Página principal do segurado, clique nas setas de direcção para adicionar ou remover secções e organizar as secções na página.
- 3 Clique em Gravar.

### Tópicos Relacionados

Consulte os tópicos seguintes para obter informações relacionadas:

- [Gerir segurados \(na página 768\)](#)
- [Campos de segurados \(na página 769\)](#)

## Gerir segurados

Para procedimentos passo a passo comuns a muitos tipos de registo, consulte:

- [Criar registos \(na página 54\)](#)
- [Atualizar Detalhes do Registo \(na página 123\)](#)
- [Ligar registos ao registo seleccionado \(consultar \[Linking Records to Your Selected Record\]\(#\) na página 126\)](#)
- [Trabalhar com listas \(na página 134\)](#)

**NOTA:** Os administradores de empresas podem personalizar o Oracle CRM On Demand de várias formas, tal como alterar os nomes dos tipos de registo, campos e opções nas listas. Assim, as informações visualizadas poderão ser diferentes das informações padrão descritas na ajuda online.

Por outro lado, dependendo do nível de acesso que tiver, poderá não conseguir executar todos os procedimentos descritos na lista anterior.

### Tópicos Relacionados

Consulte os tópicos seguintes para obter informações relacionadas:

- Trabalhar com a Página principal Segurado (consultar [Trabalhar com a Página principal do segurado](#) na página 767)
- [Campos de segurados \(na página 769\)](#)

## Campos de segurados

Utilize a página Editar segurado para adicionar um segurado ou atualizar os detalhes de um segurado existente. A página Editar segurado mostra o conjunto completo de campos para um segurado.

**SUGESTÃO:** Também pode editar as informações de segurado na página Lista de segurados e na página Detalhes dos segurados. Para obter mais informações sobre a atualização de registos, consulte [Atualizar detalhes do registo \(na página 123\)](#).

**NOTA:** Os administradores de empresas podem personalizar o Oracle CRM On Demand de várias formas, tal como alterar os nomes dos tipos de registo, campos e opções nas listas. Assim, as informações visualizadas poderão ser diferentes das informações padrão descritas na ajuda online.

A tabela seguinte fornece informações adicionais sobre alguns campos.

Campo	Descrição
<b>Perfil de segurado</b>	
Apólice	A apólice ligada a este segurado.
Titular do contacto	O nome do contacto para a apólice.
Nome do segurado	O nome exclusivo do segurado.
Função	A função do contacto nesta apólice. Alguns funções de exemplo são: segurado, condutor principal e beneficiário.
Currency	A moeda do segurado.
Tipo de segurado	O tipo de segurado para cada contacto na apólice, tal como principal ou secundário.
Percentagem	A percentagem da apólice que o titular detém. Por exemplo, para um seguro de vida, os clientes podem receber os lucros da apólice, com base nesta percentagem.
<b>Integração de segurado</b>	
ID do Sistema Externo	O ID de origem externa das informações externas sobre o segurado. Este campo tem um limite de 50 caracteres.
Origem externa	A origem das informações externas sobre o segurado, por exemplo, um nome da aplicação, nome da base de dados, nome da integração, etc. Este campo tem um limite de 50 caracteres.

Campo	Descrição
ID de integração	O ID de integração das informações externas sobre o segurado. Este campo tem um limite de 50 caracteres.
Última atualização externa	A data e a hora quando os dados para este segurado foram atualizados pela última vez (da origem externa).

### Tópicos Relacionados

Consulte o tópico seguinte para obter informações relacionadas:

- Trabalhar com a Página principal Segurado (consultar [Trabalhar com a Página principal do segurado](#) na página 767)

## Perfil do corretor

O separador Perfil do corretor representa qualquer corretor de seguros que venda ou presta assistência a produtos de seguros. Todos os anos, o gestor de canais encontra-se normalmente com cada corretor e cria um novo perfil do corretor para o ano. O perfil do corretor capta as informações demográficas sobre um corretor num determinado ano.

As páginas Perfil do corretor no Oracle CRM On Demand permitem-lhe captar as informações demográficas sobre o parceiro, tal como o nome do corretor, endereço, números de telefone, número de fax, Web site, receitas, descrição do negócio, etc. O perfil do corretor é dependente do parceiro. Para mais informações sobre parceiros, consulte [Parceiros \(na página 456\)](#).

### Trabalhar com a página principal de perfis do corretor

A Página principal Perfil do corretor constitui o ponto de partida para gerir perfis do corretor.

**NOTA:** O administrador da empresa pode personalizar a disposição da Página principal Perfil do corretor. Além disso, se a função de utilizador incluir o privilégio Personalizar Páginas Principais, poderá acrescentar secções à página e retirar secções da página.

#### Criar um perfil do corretor

Pode criar um perfil do corretor clicando no botão Novo na secção Perfil do corretor recentemente modificado. Para obter mais informações, consulte [Criar registos \(na página 54\)](#) e [Campos do perfil do corretor \(na página 772\)](#).

#### Trabalhar com listas de perfis do corretor

A secção Listas de perfis de corretores mostra várias listas. O Oracle CRM On Demand é fornecido com um conjunto de listas padrão. Todas as listas padrão são públicas. O utilizador e respetivos gestores podem criar listas adicionais com base em diferentes critérios.

A seguinte tabela descreve as listas padrão para os perfis do corretor.

Lista do perfil do corretor	Descrição
Todos os perfis do corretor	Apresenta todos os registos para os quais tem visibilidade, independentemente do proprietário da lista. Não filtra os perfis do corretor.
Perfis do corretor recentemente modificados	Filtra todos os perfis do corretor, ordenados pela data de modificação.

Lista do perfil do corretor	Descrição
Todos os perfis do corretor a nível nacional	Filtra todos os perfis do corretor em que o Subcanal está definido como Nacional.
Os meus perfis de corretor	Filtra perfis do corretor com o nome do utilizador no campo Proprietário.

Para visualizar uma lista, clique no nome da lista.

Para criar uma nova lista, clique em Novo. Para obter mais informações sobre como criar listas, consulte Criar e refinar listas (consultar [Creating and Refining Lists](#) na página 140).

Para rever todas as listas disponíveis, crie uma nova lista ou visualize, edite ou elimine uma lista existente, clicando em Gerir listas. A página Gerir listas também inclui as listas padrão fornecidas com o Oracle CRM On Demand. Estas listas são só de visualização, pelo que não podem ser editadas ou eliminadas.

### Visualizar a secção Os meus perfis de corretor recentemente modificados

A secção Os meus perfis de corretor recentemente modificados mostra os pedidos de perfil do corretor que o utilizador possui e que foram recentemente modificados. Para expandir a lista, clique em Mostrar lista completa.

### Adicionar secções à página principal Perfis do corretor

Se a função de utilizador incluir o privilégio Personalizar páginas principais, poderá adicionar algumas ou todas as secções que se seguem à Página principal Perfis do corretor:

- Listas de perfis do corretor
- Os meus perfis de corretor recentemente modificados
- Os meus perfis de corretor
- Todos os perfis do corretor a nível nacional.

### Para adicionar secções à página principal Perfis do corretor

- 1 Na Página principal Perfis do corretor, clique em Editar disposição.
- 2 Na página Disposição da página principal Perfis do corretor, clique nas setas para adicionar ou remover secções e organizar as secções na página. Em seguida, clique em Gravar.

## Gerir perfis do corretor

Para obter procedimentos adicionais comuns a todos os registos, consulte [Trabalhar com registos \(na página 49\)](#).

Para procedimentos passo a passo comuns a muitos tipos de registo, consulte:

- [Criar registos \(na página 54\)](#)
- [Atualizar Detalhes do Registo \(na página 123\)](#)
- [Ligar registos ao registo seleccionado \(consultar \[Linking Records to Your Selected Record\]\(#\) na página 126\)](#)
- [Trabalhar com listas \(na página 134\)](#)

**NOTA:** Os administradores de empresas podem personalizar o Oracle CRM On Demand de várias formas, tal como alterar os nomes dos tipos de registo, campos e opções nas listas. Assim, as informações visualizadas poderão ser diferentes das informações padrão descritas na ajuda online.

Por outro lado, dependendo do nível de acesso que tiver, poderá não conseguir executar todos os procedimentos descritos na lista anterior.

## Campos do perfil do corretor

Utilize a página Edição do perfil do corretor para adicionar um perfil do corretor ou atualizar detalhes de um perfil do corretor existente. A página Edição do perfil do corretor mostra o conjunto completo de campos de um perfil do corretor.

**NOTA:** Os administradores de empresas podem personalizar o Oracle CRM On Demand de várias formas, tal como alterar os nomes de tipos de registo, campos e opções nas listas. Assim, as informações visualizadas poderão ser diferentes das informações padrão descritas nesta tabela.

A tabela seguinte fornece informações adicionais sobre alguns campos.

Campo	Descrição
<b>Informações demográficas</b>	
Nome do Perfil do Corretor	O nome do perfil do corretor. Para evitar a duplicação de registos, certifique-se de que segue as convenções de nomenclatura definidas pela sua empresa no que se refere a abreviaturas, utilização de maiúsculas e minúsculas e assim sucessivamente.
Parceiro	O nome do corretor com este perfil.
Subcanal	A descrição da cobertura do corretor. As opções incluem: Globais, Locais, Nacionais, Regionais e Grossistas.
Segmentação	A descrição da segmentação do corretor. As opções incluem: Comercial, Crescimento e Retalho.
Ano do Perfil do Corretor	O ano durante o qual um perfil do corretor é válido.
Número de Telefone	O número de telefone do corretor.
Número de Fax	O número de fax do corretor.
Web site	Endereço de URL do corretor.
País	O país onde se encontra a sede do corretor.
Morada 1	A morada da localização do corretor.
Morada 2	A morada da localização do corretor.
Localidade	A localidade onde se encontra a sede do corretor.
Concelho	O estado (em jurisdições como os Estados Unidos que utiliza estados) ou província (em jurisdições como o Canadá que utiliza províncias) onde o corretor está localizado, por exemplo, CA para Califórnia ou ON para Ontário.

Campo	Descrição
Código postal	O código postal da localização do corretor.
<b>Diversos</b>	
Perspetiva Geral da Empresa	Descrição geral do corretor.
Crescimento histórico e futuro da empresa	A descrição do crescimento histórico e futuro do corretor.
Estrutura regional/território	A descrição do território e estrutura regional do corretor.



# 12 Automotive

O Oracle CRM On Demand fornece os seguintes tipos de registo que fornecem informações do automóvel:

- **Veículos.** Utilize estas páginas para controlar o histórico de vendas e o histórico de assistência de veículos.
- **Concessionários.** Utilize estas páginas para gerir as informações sobre o concessionário.

**Nota:** Estes tipos de registo estão disponíveis com Oracle CRM On Demand Automotive Edition.

## Concessionários

Utilize as páginas principais dos Concessionários para criar, atualizar e controlar os registos de concessionários.

**NOTA:** O administrador da empresa determina os separadores disponíveis. Se a responsabilidade da função do utilizador não incluir o controlo de informações do concessionário, o separador Concessionário poderá ser excluído da configuração.

### Trabalhar com a Página principal Concessionário

A Página principal do Concessionário constitui o ponto de início para gerir concessionários.

**NOTA:** O administrador da empresa pode personalizar a disposição da Página principal de Concessionário. Além disso, se a função de utilizador incluir o privilégio Personalizar páginas principais, pode adicionar secções à página e remover secções da página.

#### Criar um concessionário

Pode criar um concessionário clicando no botão Novo na secção Os meus concessionários recentemente visualizados. Para obter mais informações, consulte [Criar registos \(na página 54\)](#) e Campos do concessionário (consultar [Campos de concessionário](#) na página 777).

#### Trabalhar com listas de concessionários

A secção Listas de concessionários mostra várias listas. O Oracle CRM On Demand é fornecido com um conjunto de listas padrão. Todas as listas padrão são públicas. O utilizador e respetivos gestores podem criar listas adicionais com base em diferentes critérios.

A tabela seguinte descreve as listas padrão de concessionários.

Lista de concessionários	Filtros
Todos os concessionários	Todos os concessionários para os quais tem visibilidade, independentemente de quem é o proprietário do concessionário.
Os meus concessionários	Concessionários com o nome do utilizador no campo Proprietário.

Lista de concessionários	Filtros
Concessionários recentemente modificados	Todos os concessionários com o nome do utilizador no campo Proprietário, ordenados pela data da modificação.

Para visualizar uma lista, clique no nome da lista.

Para criar uma nova lista, clique em Novo. Para obter mais informações sobre como criar listas, consulte Criar e refinar listas (consultar [Creating and Refining Lists](#) na página 140).

Para rever todas as listas disponíveis, crie uma nova lista ou visualize, edite ou elimine uma lista existente, clicando em Gerir listas. A página Gerir listas também inclui as listas padrão fornecidas com o Oracle CRM On Demand. Estas listas são só de visualização. Por isso, não podem ser editadas ou eliminadas.

### Visualizar concessionários recentemente modificados

A secção Os meus concessionários recentemente visualizados mostra os concessionários que o utilizador visualizou mais recentemente.

Para expandir a lista, clique em Mostrar lista completa.

### Visualizar oportunidades relacionadas com o concessionário

A secção Oportunidades relacionadas com o concessionário mostra as oportunidades principais atribuídas ao utilizador.

Para expandir a lista de oportunidades relacionadas com o concessionário, clique em Mostrar lista completa.

### Adicionar secções à Página principal de Concessionário

Se a função do utilizador incluir o privilégio Personalizar páginas principais, poderá adicionar algumas ou todas as secções que se seguem à Página principal de Concessionário:

- Concessionários recentemente criados
- Concessionários recentemente modificados
- Os meus concessionários recentemente criados
- Os meus concessionários recentemente modificados
- Uma ou mais secções do relatório (o administrador da empresa pode disponibilizar as secções do relatório para visualização na Página principal de Concessionário)

### Para adicionar secções à Página principal de Concessionário

- 1 Na Página principal de Concessionário, clique em Editar disposição.
- 2 Na página Disposição da Página principal de Concessionário, clique nas setas para adicionar ou remover secções e para organizar as secções na página.
- 3 Clique em Gravar.

### Informações relacionadas

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas com o concessionário:

- [Campos de concessionário \(na página 777\)](#)
- [Gerir Concessionários \(na página 776\)](#)

## Gerir Concessionários

Para gerir concessionários, execute as seguintes tarefas:

- [Criar registos \(na página 54\)](#)
- [Atualizar Detalhes do Registo \(na página 123\)](#)

- [Ligar registos ao registo selecionado \(consultar \[Linking Records to Your Selected Record\]\(#\) na página 126\)](#)
- [Trabalhar com listas \(na página 134\)](#)
- [Transferir propriedade de registos \(na página 156\)](#)
- [Adicionar notas \(na página 170\)](#)
- [Anexar ficheiros e URLs a registos \(na página 176\)](#)
- [Apagar e Restaurar Registos \(consultar \[Eliminar e restaurar registos\]\(#\) na página 186\)](#)
- [Gerir calendários e atividades \(na página 211\)](#)

**NOTA:** Os administradores de empresas podem personalizar o Oracle CRM On Demand de várias formas, tal como alterar os nomes dos tipos de registo, campos e opções nas listas. Assim, as informações visualizadas poderão ser diferentes das informações padrão descritas na ajuda online.

Por outro lado, dependendo do nível de acesso que tiver, poderá não conseguir executar todos os procedimentos descritos na lista anterior.

### Informações relacionadas

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas com o concessionário:

- [Concessionários \(na página 775\)](#)
- [Campos de concessionário \(na página 777\)](#)
- [Trabalhar com a Página principal Concessionário \(na página 775\)](#)
- [Sistema de Análise \(consultar \[Analytics\]\(#\) na página 853\)](#)

## Campos de concessionário

Utilize a página Editar concessionário para adicionar um concessionário ou atualizar detalhes de um concessionário existente. A página Editar concessionário mostra o conjunto completo de campos para um concessionário.

**NOTA:** Os administradores de empresas podem personalizar a candidatura do utilizador de várias formas como, por exemplo, alterar nomes de tipos de registo, campos e opções em listas de escolha. Assim, as informações que visualiza podem divergir das informações padrão descritas nesta tabela.

A tabela seguinte fornece informações adicionais sobre alguns campos.

Campo	Descrição
<b>Informações chave do concessionário</b>	
Nome	Nome do concessionário automóvel. Limite de 100 caracteres.
Número de telefone	O número de telefone do concessionário.
Tipo de concessionário	O tipo de concessionário, por exemplo, Concessionário de camiões. Limite de 20 caracteres.
Site	O Web site do concessionário. Limite de 50 caracteres.
Correio eletrónico	O endereço de correio eletrónico de contacto do concessionário. Limite de 50 caracteres.

**NOTA:** Por predefinição, os seguintes campos de morada Faturação e Expedição não estão disponíveis. O administrador da empresa tem de configurá-los na página Detalhes do concessionário como parte de uma

Campo	Descrição
	secção adicional. Para obter mais informações sobre a configuração da página Detalhes, consulte <a href="#">Personalizar disposições da página estática (consultar Customizing Static Page Layouts na página 1363)</a> .
Morada para faturação 1, 2, 3	A morada para faturação do concessionário. <b>NOTA:</b> Se as moradas partilhadas estiverem configuradas para a empresa, a morada para faturação será só de leitura e os campos de morada serão alterados para cumprirem os requisitos das moradas partilhadas. Para obter mais informações sobre moradas partilhadas, consulte <a href="#">Moradas</a> .
Localidade para Faturação	Nenhum.
País de Faturação	O país especificado na morada para faturação do concessionário. Os valores válidos predefinidos são os nomes de todos os países no mundo. O valor válido para os E.U.A. é <i>USA</i> . O Oracle CRM On Demand não permite que modifique os valores válidos para este campo. Certifique-se de que os dados da importação correspondem aos valores válidos para este campo antes de importar os dados. Para obter mais informações, consulte <a href="#">Acerca de países e da correspondência de moradas (na página 1745)</a> .
Apartado para faturação/Código de ordenação	Se o ficheiro contiver moradas que não pertencem aos EUA, faça corresponder os seguintes itens de morada com este campo: Colonia/Secção, Código CEDEX, Morada 4, URB e Região. Para obter mais informações, consulte <a href="#">Acerca de países e da correspondência de moradas (na página 1745)</a> .
Concelho de Faturação	Se o ficheiro contiver moradas que não pertencem aos E.U.A., efetue a correspondência dos seguintes itens de morada ou dos respetivos equivalentes ao Estado dos E.U.A. com este campo: Estado MEX, Estado BRA, Concelho, Parte do território, Ilha, Distrito, Região, Emirato e Oblast (região). Para obter mais informações, consulte <a href="#">Acerca de países e da correspondência de moradas (na página 1745)</a> .
Estado dos EUA para Faturação	Os valores válidos predefinidos são abreviaturas padrão com duas letras para todos os Estados dos E.U.A., com todas as letras em maiúsculas. O Oracle CRM On Demand não permite que modifique os valores válidos para este campo. Certifique-se de que os dados da importação correspondem aos valores válidos para este campo antes de importar os dados.
Código postal para faturação	Nenhum.
Morada para expedição 1, 2, 3	A morada de expedição do concessionário. Para obter informações sobre como corresponder os campos da morada numa base país por país, consulte <a href="#">Acerca de países e da correspondência de moradas (na página 1745)</a> <b>NOTA:</b> Se as moradas partilhadas estiverem configuradas para a empresa, a morada para expedição será só de leitura e os campos de morada serão alterados para cumprirem os requisitos das moradas partilhadas. Para obter mais informações sobre moradas partilhadas, consulte <a href="#">Moradas</a> .

Campo	Descrição
Localidade para expedição	Nenhum.
País para expedição	Os valores válidos predefinidos são os nomes de todos os países no mundo. O valor válido para os E.U.A. é <i>USA</i> . O Oracle CRM On Demand não permite que modifique os valores válidos para este campo. Certifique-se de que os dados da importação correspondem aos valores válidos para este campo antes de importar os dados. Para obter mais informações, consulte <a href="#">Acerca de países e da correspondência de moradas (na página 1745)</a> .
Apartado de expedição/Código de ordenação	Se o ficheiro contiver moradas que não pertencem aos EUA, faça corresponder os seguintes itens de morada com este campo: Colonia/Secção, Código CEDEX, Morada 4, URB e Região. Para obter mais informações, consulte <a href="#">Acerca de países e da correspondência de moradas (na página 1745)</a> .
Concelho para expedição	Se o ficheiro contiver moradas que não pertencem aos E.U.A., efetue a correspondência dos seguintes itens de morada ou dos respetivos equivalentes ao Estado dos E.U.A. com este campo: Estado MEX, Estado BRA, Concelho, Parte do território, Ilha, Distrito, Região, Emirato e Oblast (região). Para obter mais informações, consulte <a href="#">Acerca de países e da correspondência de moradas (na página 1745)</a> .
Estado dos EUA para Expedição	Os valores válidos predefinidos são abreviaturas padrão com duas letras para todos os Estados dos E.U.A., com todas as letras em maiúsculas. O Oracle CRM On Demand não permite que modifique os valores válidos para este campo. Certifique-se de que os dados da importação correspondem aos valores válidos para este campo antes de importar os dados.
Código postal de expedição	Nenhum.
<b>Informações adicionais</b>	
Estado	O estado do concessionário, por exemplo, Ativo.
Concessionário principal	O concessionário principal do registo de concessionário atual.
Currency	A moeda de emissão.
Classificação	A classificação de um concessionário relativamente a outros concessionários, normalmente para fins de vendas ou assistência. Limite de 22 caracteres.
Proprietário	O proprietário do registo de concessionário.  Normalmente, o proprietário de um registo pode atualizar o registo, transferi-lo para outro proprietário ou eliminá-lo. No entanto, o administrador da empresa pode ajustar os níveis de acesso para restringir ou expandir o acesso de um utilizador.

Campo	Descrição
	O valor no campo Proprietário afeta os registos incluídos nos relatórios executados pelo utilizador ou respetivos gestores a partir das páginas do Analytics.  Dependendo do modo de propriedade do registo que o administrador da empresa configure para o tipo de registo, poderá ver o campo Proprietário ou o campo Livro, ou ambos os campos na página Detalhes do registo, e um ou ambos os campos poderão estar em branco. Para obter mais informações sobre os modos de propriedade do registo, consulte <a href="#">Acerca de acesso a dados, partilha do registo e propriedade do registo (na página 50)</a> .
URL	O URL (Universal Resource Locator) do concessionário. Limite de 100 caracteres.
Site principal	O Web site do concessionário principal. Limite de 50 caracteres.
Fase de vendas	A fase da candidatura e processo de contratação do concessionário. Os valores predefinidos são: Ativo, Candidatura pendente, Candidato e Contrato pendente.

### Campos Customizados

**NOTA:** Os administradores de empresas, cuja função inclua o privilégio Personalizar aplicação, criam normalmente campos personalizados.

Qualquer campo personalizado que seja criado num registo de conta é apresentado como o mesmo campo personalizado no registo de concessionário, uma vez que o registo de concessionário herda um campo personalizado de um registo de conta. No entanto, todos os campos personalizados criados num registo de concessionário não são apresentados automaticamente no registo de conta.

Se pretende ver o mesmo campo personalizado na vista Conta e na vista Concessionário, o administrador da empresa pode criar o campo personalizado no registo de conta e torná-lo visível na vista Conta e na vista Concessionário.

Se não pretende ver o mesmo campo personalizado na vista Conta e na vista Concessionário, o administrador da empresa pode criar o campo personalizado específico da Conta no registo de conta e fazer com que o campo personalizado fique apenas visível na vista Conta.

Para mais informações sobre campos personalizados, consulte [Acerca de campos personalizados \(consultar About Custom Fields na página 1299\)](#).

### Informações relacionadas

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas com o concessionário:

- [Concessionários \(na página 775\)](#)
- [Trabalhar com a Página principal Concessionário \(na página 775\)](#)
- [Gerir Concessionários \(na página 776\)](#)

## Veículos

Utilize as páginas de Veículos para criar, atualizar e controlar os veículos.

**NOTA:** O administrador da empresa determina os separadores disponíveis. Se a responsabilidade da função do utilizador não incluir o controlo de informações do veículo, o separador Veículos poderá ser excluído da configuração.

## Trabalhar com a Página principal de Veículos

A Página principal dos Veículos constitui o ponto de início para gerir veículos.

**NOTA:** O administrador da empresa pode personalizar a disposição da Página principal de Veículos. Além disso, se a função de utilizador incluir o privilégio Personalizar páginas principais, poderá adicionar secções à página e remover secções da página.

### Criar um veículo

Pode criar um veículo clicando no botão Novo na secção Os meus veículos recentemente visualizados. Para obter mais informações, consulte [Criar registos \(na página 54\)](#) e Campos do veículo (consultar [Campos de veículos](#) na página 788).

### Trabalhar com listas de veículos

A secção Listas de veículos mostra várias listas. O Oracle CRM On Demand é fornecido com um conjunto de listas padrão. Todas as listas padrão são públicas. O utilizador e respetivos gestores podem criar listas adicionais com base em diferentes critérios.

A tabela seguinte descreve as listas standard de veículos.

Listas de veículos	Filtros
Todos os veículos	Todos os veículos, ordenados pelo número de identificação do veículo (VIN)
Todos os veículos recentemente modificados	Todos os veículos, ordenados pela data de modificação

Para visualizar uma lista, clique no nome da lista.

Para criar uma nova lista, clique em Nova. Para mais informações sobre como criar listas, consulte Criar e refinar listas.

Para rever todas as listas disponíveis, crie uma nova lista ou visualize, edite ou elimine uma lista existente, clicando em Gerir listas. A página Gerir listas também inclui as listas padrão fornecidas com o Oracle CRM On Demand. Estas listas são só de visualização, pelo que não podem ser editadas ou eliminadas.

### Visualizar os veículos recentemente modificados

A secção Os meus veículos recentemente modificados mostra os veículos que o utilizador visualizou mais recentemente.

### Visualizar pedidos de assistência relacionados com veículos

A secção Pedidos de assistência relacionados com veículos mostra as seguintes informações:

- **Número da assistência.** Os pedidos de assistência que estão atribuídos ao utilizador. Clique em Número do pedido de assistência para rever o pedido de assistência.
- **Assunto.** O título do pedido de assistência.
- **Ativo.** O ativo correspondente ao pedido de assistência.
- **Mostrar lista completa.** Expande a lista de pedidos de assistência relacionados com veículos.

Para expandir a lista, clique em Mostrar lista completa.

### Adicionar secções à Página principal de Veículos

Se a função do utilizador incluir o privilégio Personalizar páginas principais, poderá adicionar algumas ou todas as secções à Página principal de Veículos:

- Veículos recentemente criados

- Veículos recentemente modificados
- Os meus veículos recentemente criados
- Os meus veículos recentemente modificados
- Uma ou mais secções do relatório (O administrador da empresa pode disponibilizar secções do relatório para visualização na Página principal de Veículos.)

Execute a seguinte tarefa para adicionar secções à Página principal de Veículos.

### **Para adicionar secções à Página principal de Veículos**

- 1 Na Página principal de Veículos, clique em Editar disposição.
- 2 Na página Disposição da Página principal de Veículos, clique nas setas para adicionar ou remover secções e organizar as secções na página.
- 3 Clique em Guardar.

### **Informações relacionadas**

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas com os Veículos:

- Campos de veículo (consultar [Campos de veículos](#) na página 788)
- [Gerir veículos \(na página 782\)](#)

## **Gerir Veículos**

Os tópicos seguintes descrevem a configuração opcional que pode ser executada pelo administrador da empresa a gerir os veículos no Oracle CRM On Demand:

- [Ativar um tipo de produto para veículos \(na página 784\)](#)
- [Ativar a associação de veículos em pedidos de assistência \(na página 783\)](#)

Clique num tópico para visualizar procedimentos passo a passo para efetuar o seguinte:

- [Atualizar a Propriedade do Veículo \(na página 785\)](#)
- [Controlar pedidos de assistência para veículos \(na página 784\)](#)
- [Controlar os históricos de vendas dos veículos \(na página 786\)](#)
- [Controlar os históricos de assistência dos veículos \(na página 786\)](#)
- [Controlar informações financeiras dos veículos \(na página 787\)](#)

**NOTA:** Esta funcionalidade não faz parte da aplicação padrão, pelo que poderá não estar disponível na versão do Oracle CRM On Demand.

Para procedimentos passo a passo comuns a muitos tipos de registo, consulte:

- [Criar registos \(na página 54\)](#)
- [Atualizar Detalhes do Registo \(na página 123\)](#)
- [Ligar registos ao registo selecionado \(consultar \[Linking Records to Your Selected Record\]\(#\) na página 126\)](#)
- [Trabalhar com listas \(na página 134\)](#)
- [Trabalhar com registos \(na página 49\)](#)
- [Adicionar notas \(na página 170\)](#)
- [Transferir propriedade de registos \(na página 156\)](#)
- [Controlar os ativos \(consultar \[Controlar Ativos\]\(#\) na página 299\)](#) (inclui a ligação dos veículos a contas)
- [Anexar ficheiros e URLs a registos \(na página 176\)](#)
- [Ver pistas de auditoria para registos \(consultar \[Viewing Audit Trails for Records\]\(#\) na página 189\)](#)
- [Apagar e Restaurar Registos \(consultar \[Eliminar e restaurar registos\]\(#\) na página 186\)](#)
- [Controlar os ativos \(consultar \[Controlar Ativos\]\(#\) na página 299\)](#) (inclui a ligação dos veículos a contas)

## ■ [Mudar o nome de tipos de registo \(na página 1446\)](#)

**NOTA:** Os administradores de empresas podem personalizar o Oracle CRM On Demand de várias formas, tal como alterar os nomes dos tipos de registo, campos e opções nas listas. Assim, as informações visualizadas poderão ser diferentes das informações padrão descritas na ajuda online.

Por outro lado, dependendo do nível de acesso que tiver, poderá não conseguir executar todos os procedimentos descritos na lista anterior.

**SUGESTÃO:** Na aplicação standard, os veículos estão incluídos nas listas de contas da carteira no Oracle CRM On Demand. No entanto, se o administrador selecionar a caixa de verificação Excluir Registos do Veículo/Ativo de Contas da Carteira no perfil da empresa, os veículos não são incluídos nas listas de contas da carteira.

### Informações relacionadas

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas com os Veículos:

- [Veículos \(na página 780\)](#)
- [Campos de veículos \(na página 788\)](#)
- Trabalhar com a Página principal Veículo (consultar [Trabalhar com a Página principal de Veículos](#) na página 781)
- Sistema de Análise (consultar [Analytics](#) na página 853)

### Ativar a associação de veículos em pedidos de assistência

A disposição do pedido de assistência predefinida não apresenta a associação de veículos. No entanto, o administrador da empresa pode configurar a disposição de uma página do pedido de assistência personalizada concluindo o procedimento seguinte.

#### ***Para apresentar a associação de veículos num registo de pedidos de assistência***

- 1 A partir de qualquer página, clique em Administração, em Personalização da aplicação, em Pedidos de assistência e em Disposição da página Pedido de assistência.
- 2 Na lista Disposição da página, execute um dos seguintes procedimentos:
  - Clique na ligação Editar para modificar uma disposição existente.
  - Clique no botão Nova disposição para criar uma nova disposição.
  - Clique na ligação Copiar para copiar uma disposição existente.

É apresentado o Assistente de disposições de páginas.

**NOTA:** O número de passos no Assistente de disposições de páginas pode ser diferente, dependendo da ligação Disposição da página que clicar.

- 3 No Passo 1 Nome da disposição, introduza um nome para a disposição e uma descrição (opcional).
- 4 No Passo 2 Configuração de campos, selecione as características dos campos conforme necessário.
- 5 No Passo 3 Disposição do campo, certifique-se de que o campo Veículo está disponível na Disposição da página Pedido de assistência.
- 6 Clique em Concluir para sair do Assistente.

Tem agora de atribuir a nova disposição personalizada a uma função do utilizador, utilizando o Assistente de gestão de funções.
- 7 Clique em Administração, clique em Gestão de utilizadores e controlos de acesso, em seguida, clique em Gestão de funções:
- 8 Encontre a função à qual pretende atribuir a disposição da página do pedido de assistência personalizado e clique em Editar.

- 9 No Passo 6 do assistente, altere o Nome da disposição da página para a disposição da página do pedido de assistência personalizado no registo do pedido de assistência.
- 10 Clique em Concluir para sair do assistente.

**NOTA:** Ao ativar a Associação de veículos, pode também atualizar a disposição da página Pesquisa de veículos para alterar a seleção da associação que um utilizador visualiza. Para obter mais informações, consulte Gerir disposições da pesquisa (consultar [Managing Search Layouts](#) na página 1394).

## Ativar um tipo de produto para veículos

Normalmente, para adicionar produtos, o administrador da empresa utiliza a parte Gestão de conteúdos da ferramenta de administração. Para Veículos, o administrador pode atualizar o registo do produto com o campo Tipo de produto definido como Veículo. Tenha em atenção que o Tipo de produto para os registos de veículos não é apresentado na disposição predefinida do produto. Para apresentar o Tipo de produto para um veículo, o administrador da empresa pode criar uma disposição da página personalizada do produto concluindo os passos no seguinte procedimento.

### *Para apresentar o tipo de produto para um registo do veículo*

- 1 A partir de qualquer página, clique em Admin., clique em Personalização de aplicação, clique em Produto, clique em Disposição da página do produto e copie a Disposição padrão da página do produto para uma nova disposição.
- 2 Conclua o Assistente de disposições de páginas para o produto:
  - a No Passo 1, forneça um nome para a disposição.
  - b No Passo 2, selecione a caixa Obrigatório para o Tipo de produto.
  - c No Passo 3, certifique-se de que o campo Tipo de produto está listado na secção Informações chave do produto à direita.
  - d Clique em Concluir para sair do assistente.
- 3 Atribua a nova disposição personalizada a uma função do utilizador conforme necessário, utilizando o Assistente de gestão de funções.
  - a Clique em Administração, clique em Gestão de utilizadores e controlos de acesso, em seguida, clique em Gestão de funções:
  - b Localize a função que pretende atribuir à disposição da página personalizada do produto e clique em Editar.
  - c No Passo 6 do assistente, altere o Nome da disposição da página para a disposição da página personalizada do produto para o registo do Produto.
  - d Clique em Concluir para sair do assistente.

O utilizador cuja função tenha sido modificada, pode criar um registo de produto com o campo Tipo de produto, utilizando a funcionalidade Gestão de conteúdos. Para mais informações sobre como adicionar produtos, consulte [Configurar produtos da empresa](#) (na página 2005).

Para mais informações, consulte [Configurar produtos da empresa](#) (na página 2005).

## Controlar pedidos de assistência para veículos

Quando pretender rever, atualizar ou criar um pedido de assistência para um veículo, atualize o registo do veículo ou crie o pedido de assistência para o veículo associado.

### *Para controlar o pedido de assistência para um veículo*

- 1 Selecione o veículo que pretende controlar.  
Para mais informações sobre como selecionar veículos, consulte [Localizar registos](#) (na página 79).

- Na página Detalhes do veículo, desloque-se e clique em Novo na barra de título Pedido de assistência.

**NOTA:** Quando cria um pedido de assistência, selecionar um concessionário permite ao utilizador alterar da pesquisa de todos os contactos para os contactos no concessionário relacionado. Pode alterar o filtro para executar uma consulta conforme necessário.

- Na página Editar pedido de assistência, preencha as informações.

A seguinte tabela descreve algumas informações sobre campos para históricos de assistência.

Campo	Comentários
Número da assistência	O Oracle CRM On Demand gera este número.
Subject	O título ou breve descrição desta atividade.
Priority	A prioridade do pedido de assistência, tal como 1-Urgente, 2-Alta ou 3-Média.
Estado	O estado do pedido de assistência, tal como Aberto, Pendente ou Fechado.
Hora de abertura	Indica a hora em que o pedido de assistência foi aberto. O Oracle CRM On Demand gera este número.
Contacto	O contacto ligado ao pedido de assistência.
Concessionário	O concessionário ligado ao pedido de assistência.
Proprietário	O proprietário do pedido de assistência.

**NOTA:** Quando cria um pedido de assistência, selecionar um concessionário altera todos os contactos para apenas esses contactos que estão associados ao concessionário por predefinição. O filtro pode ser alterado para consultar todos os contactos.

## Atualizar a Propriedade do Veículo

Quando um veículo é vendido, atualize o registo do veículo para controlar a propriedade do mesmo.

- Selecione o veículo.  
Para obter instruções sobre como selecionar veículos, consulte [Localizar registos \(na página 79\)](#).
- Na página Detalhe do veículo, clique em Editar na barra de título.  
Para obter informações sobre os campos na página Detalhes do veículo, consulte [Campos de veículos \(na página 788\)](#).
- Na página Editar veículo, atualize o campo Propriedade de no registo de veículo.
- Grave o registo:
  - Para gravar este registo e, em seguida, abrir a página Detalhe do veículo (onde pode ligar informações a este registo), clique em Gravar.
  - Para gravar este registo e, em seguida, abrir a página Editar (onde pode criar outro registo do veículo), clique em Gravar e criar novo veículo.

## Controlar os históricos de vendas dos veículos

Quando pretende rever, atualizar ou criar um histórico de vendas de um veículo, atualize o registo do veículo.

### Para controlar o histórico de vendas do veículo

- 1 Selecione o veículo.

Para obter instruções sobre como selecionar veículos, consulte [Localizar registos \(na página 79\)](#).

- 2 Na página Detalhe do veículo, desloque-se para a secção Histórico de vendas e clique em Adicionar na barra de título.

**NOTA:** Se a secção Histórico de vendas não estiver visível na página Detalhes do veículo, clique na ligação Editar disposição no canto superior direito da página e adicione a secção Histórico de vendas à disposição da página. Se a secção não estiver disponível para adicionar à disposição da página, contacte o administrador da empresa.

- 3 Na página Editar histórico de vendas, preencha as informações.

A seguinte tabela descreve algumas informações sobre campos para históricos de vendas.

Campo	Comentários
Número de vendas	Número gerado pelo sistema.
Código de Moeda	Assume a moeda do utilizador.
Nome próprio do proprietário	Quando seleciona o apelido, este campo é preenchido.
Apelido do proprietário	Proprietário do veículo.

- 4 Grave o registo.

## Controlar os históricos de assistência dos veículos

Quando pretende rever, atualizar ou criar um histórico de assistência para um veículo, atualize o registo do veículo. O histórico de assistência pode incluir os pedidos de assistência e outros serviços relacionados com o veículo.

### Para controlar o histórico de assistência do veículo

- 1 Selecione o veículo.

Para obter instruções sobre como selecionar veículos, consulte [Localizar registos \(na página 79\)](#).

- 2 Na página Detalhe do veículo, desloque-se e clique em Adicionar na barra de título Histórico de assistência.

**NOTA:** Se a secção Histórico de assistência não estiver visível na página Detalhes do veículo, clique na ligação Editar disposição no canto superior direito da página e adicione a secção Histórico de assistência à disposição da página. Se a secção não estiver disponível para adicionar à disposição da página, contacte o administrador da empresa.

- 3 Na página Editar histórico de assistência, preencha as informações.

A seguinte tabela descreve algumas informações sobre campos para históricos de assistência.

Campo	Comentários
N.º de HA	O número do histórico de assistência tem um limite de 30 caracteres. O Oracle CRM On Demand gera este número.
N.º de PA	Registo do pedido de assistência ligado a este histórico de assistência. Limite de 64 caracteres.
Apelido do proprietário	Proprietário do veículo. Limite de 50 caracteres.
Data da assistência	A predefinição é a data de hoje.
Código de Moeda	Assume a moeda do utilizador. Limite de 20 caracteres.
Nome da assistência	Um nome ou número ligado ao registo do histórico de assistência. Limite de 100 caracteres.
Marca	O fabricante ou nome da marca do veículo. Só de leitura.
Nome próprio do proprietário	Quando seleciona o apelido, este campo é preenchido. Limite de 50 caracteres.
Fornecedor de assistência	Concessionário ou outro fornecedor de assistência que prestou assistência ao veículo. Limite de 100 caracteres.
Descrição	Este campo tem um limite de 16.350 caracteres.

- Grave o registo.

## Controlar informações financeiras dos veículos

Pode controlar as informações financeiras de um veículo.

### *Para controlar as informações financeiras de um veículo*

- Selecione o veículo.  
Para obter instruções sobre como selecionar veículos, consulte [Localizar registos \(na página 79\)](#).
- Na página Detalhe do veículo, desloque-se e clique em Adicionar na barra de título Informações financeiras.  
**NOTA:** Se a secção Informações financeiras não estiver visível na página Detalhes do veículo, clique na ligação Editar disposição no canto superior direito da página e adicione a secção Informações financeiras à disposição da página. Se a secção não estiver disponível para adicionar à disposição da página, contacte o administrador da empresa.
- Na página Editar informações financeiras, preencha as informações.  
A seguinte tabela descreve algumas informações sobre campos para informações financeiras.

Campo	Comentários
N.º de detalhe financeiro	Número gerado pelo sistema. Limite de 15 caracteres.

Campo	Comentários
Empresa financiadora	Limite de 30 caracteres.

## Campos de veículos

Utilize a página Editar veículo para adicionar um veículo ou atualizar detalhes de um veículo existente. A página Editar veículo mostra o conjunto completo de campos para um veículo.

**NOTA:** Os administradores de empresas podem personalizar a candidatura do utilizador de várias formas como, por exemplo, alterar nomes de tipos de registo, campos e opções em listas de escolha. Assim, as informações que visualiza podem divergir das informações padrão descritas nesta tabela.

A tabela seguinte fornece informações adicionais sobre alguns campos.

Campo	Descrição
<b>Informações chave do veículo</b>	
NIV	Número de identificação do veículo (NIV). Limite de 100 caracteres.
Marca	O fabricante ou nome da marca do veículo. Os valores predefinidos incluem: Metro Motors, Toyota e Marca desconhecida.
Modelo	Modelo do veículo. Os valores predefinidos são: 4Runner e Tacoma.
Ano	O ano de fabrico do veículo. Isto é uma lista de escolha numérica e não aceita caracteres não numéricos.
Nome do Produto	O nome do produto.  Normalmente, para adicionar produtos, o administrador da empresa utiliza a funcionalidade Gestão de conteúdos. Para Veículos, o administrador da empresa pode atualizar o registo do produto com o campo Tipo de produto definido como Veículo. Tenha em atenção que o Tipo de produto não está exposto na disposição predefinida do produto.  O procedimento para expor o Tipo de produto para veículos está descrito em <a href="#">Ativar um tipo de produto para veículos</a> (consultar <a href="#">Ativar um tipo de produto para veículos</a> na página 784).
Acabamentos	Os acabamentos do veículo. Os valores predefinidos são: 2WD e Prerunner.
Porta	O número de portas do veículo. Os valores predefinidos são: 2 portas, 3 portas e 4 portas.
Cor Exterior	A cor do veículo.
Moeda do Veículo	A designação da moeda para o preço do veículo como, por exemplo, euros (EUR).

Campo	Descrição
Proprietário	O proprietário do registo de veículo. Dependendo do modo de propriedade do registo que o administrador da empresa configure para o tipo de registo, poderá ver o campo Proprietário ou o campo Livro, ou ambos os campos na página Detalhes do registo, e um ou ambos os campos poderão estar em branco. Para obter mais informações sobre os modos de propriedade do registo, consulte <a href="#">Acerca de acesso a dados, partilha do registo e propriedade do registo (na página 50)</a> .
<b>Informações adicionais do veículo</b>	
Utilizado/Novo	Se o veículo é novo ou usado.
Tipo de produto	O tipo de veículo. Limite de 30 caracteres. <b>NOTA: Este campo é só de leitura.</b>
Cor interior	Cor do interior do veículo, por exemplo, Vermelho.
Transmissão	O tipo de transmissão do veículo. Os valores predefinidos são: Automático, Manual e Opcional.
Motor	O tipo de motor do veículo. Os valores predefinidos são: 4 cilindros, 6 cilindros, 8 cilindros, 10 cilindros e Opcional.
Carroçaria	O tipo de carroçaria do veículo, por exemplo, Coupé ou Cabriolé.
Propriedade de	O tipo de propriedade do veículo, por exemplo, Carro de empresa.
Contacto	A pessoa de contacto do veículo. Limite de 100 caracteres. <b>NOTA: Este campo é só de leitura.</b>
Conta	A conta ligada ao veículo.
Site da conta	A localização da conta. Limite de 50 caracteres. <b>NOTA: Este campo é só de leitura.</b>
Vendedor	Nome do concessionário de venda do veículo. Limite de 100 caracteres.
Concessionário de assistência	Nome do concessionário de assistência do veículo. Limite de 100 caracteres.
PVR	O preço de venda recomendado (PVP) pelo fabricante na moeda utilizada no registo de veículo. Limite de 22 caracteres.
Preço para o concessionário	O preço para o concessionário na moeda utilizada no registo de veículo. Limite de 22 caracteres.

Campo	Descrição
Estado	O estado atual do veículo, por exemplo, Produção.
Localização	A localização do veículo, por exemplo, Lote do concessionário.
Quilometragem atual	O número atual de quilómetros que aparece no conta-quilómetros dos veículos. Limite de 22 caracteres (número).
Tipo de garantia	O tipo de garantia fornecida com o veículo, por exemplo, Total ou Alargada.
Número da carta de condução	Número da carta de condução do proprietário. Limite de 30 caracteres.
Local de emissão da carta de condução	O local de emissão da carta de condução.
Descrição	Limite de 250 caracteres.

**Nota:** Para configurar qualquer um dos campos da lista de escolha, tais como, Modelo, Acabamentos, Portas, o administrador da empresa pode personalizar a aplicação para os valores da lista de escolha, conforme descrito em [Alterar valores da lista de escolha \(consultar Changing Picklist Values na página 1349\)](#).

### Campos Customizados

**NOTA:** Os administradores de empresas, cuja função inclua o privilégio Personalizar aplicação, criam normalmente campos personalizados.

Qualquer campo personalizado que seja criado num registo de ativo é apresentado como o mesmo campo personalizado no registo de veículo. Um registo de veículo herda um campo personalizado num registo de ativo. No entanto, todos os campos personalizados criados num registo de veículo não são apresentados automaticamente no registo de ativo.

Se pretende ver o mesmo campo personalizado na vista Ativo e na vista Veículo, o administrador da empresa pode criar o campo personalizado no registo de ativo e torná-lo visível na vista Ativo e na vista Veículo.

Se não pretende ver o mesmo campo personalizado na vista Ativo e no registo de veículo, o administrador da empresa pode criar o campo personalizado específico do Ativo e fazer com que o campo personalizado fique apenas visível na vista Ativo.

Para mais informações sobre campos personalizados, consulte [Acerca de campos personalizados \(consultar About Custom Fields na página 1299\)](#).

### Campos adicionais

Existem vários campos que não são apresentados na página Detalhes do veículo por predefinição: N.º da peça, Data de compra, Preço de compra, Quantidade, Data de expedição, Data de instalação, Data de expiração, Data de notificação, Categoria do produto e Contrato.

O administrador da empresa pode alterar as definições destes campos conforme necessário. Para mais informações sobre como alterar definições de campos, consulte [Criar e editar campos \(na página 1311\)](#). Para tornar os campos visíveis, o administrador da empresa tem de incluir estes campos na disposição da página. Para mais informações sobre como tornar estes campos visíveis numa página, consulte [Personalizar disposições da página estática \(consultar Customizing Static Page Layouts na página 1363\)](#).

### Informações relacionadas

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas com os Veículos:

- Trabalhar com a Página principal Veículo (consultar [Trabalhar com a Página principal de Veículos](#) na página 781)
- [Gerir Veículos \(na página 782\)](#)



# 13 Personalizar a Sua Aplicação

---

Pode utilizar as páginas A minha configuração para personalizar o Oracle CRM On Demand. Para obter instruções passo a passo, clique num dos seguintes tópicos:

- [Atualizar os detalhes pessoais \(consultar \[Updating Your Personal Details\]\(#\) na página 794\)](#)
- [Definir o tipo de registo de pesquisa predefinido \(na página 803\)](#)
- [Definir o Tema \(na página 804\)](#)
- [Definir o modo de pré-visualização do registo \(na página 804\)](#)
- [Alterar a definição do idioma \(na página 805\)](#)
- [Ver campos de pista de auditoria \(na página 805\)](#)
- [Gerir a Quota \(na página 806\)](#)
- [Rever a atividade de início de sessão \(na página 806\)](#)
- [Alterar a palavra-passe \(na página 807\)](#)
- [Configurar as perguntas de segurança \(na página 807\)](#)
- [Rever as informações de delegação \(na página 808\)](#)
- [Adicionar utilizadores delegados \(na página 809\)](#)
- [Conceder acesso de início de sessão ao suporte técnico \(na página 809\)](#)
- [Apresentar os separadores \(na página 810\)](#)
- [Alterar a disposição da página de detalhes \(na página 810\)](#)
- [Personalizar Disposições de Campos \(consultar \[Personalizar Disposições de Campo\]\(#\) na página 816\)](#)
- [Gerir Indicadores de Registos para Secções de Informações Relacionadas \(na página 819\)](#)
- [Personalizar Disposições de Informações Relacionadas \(na página 812\)](#)
- [Alterar as disposições da página principal \(na página 820\)](#)
- [Alterar a disposição da barra de ação \(consultar \[Changing Your Action Bar Layout\]\(#\) na página 820\)](#)
- [Configurar o calendário \(na página 821\)](#)
- [Aceder às ferramentas de dados e integração \(consultar \[Accessing the Data and Integration Tools\]\(#\) na página 823\)](#)
- [Ver os pedidos de exportação \(na página 824\)](#)
- [Incorporar um widget de listas de favoritos \(na página 830\)](#)
- [Incorporar um widget do centro de mensagens \(na página 830\)](#)
- [Incorporar um widget de relatórios \(na página 831\)](#)
- [Incorporar um Widget de listas simples \(na página 832\)](#)

## Tópicos Relacionados

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas sobre como personalizar a aplicação:

- [Acerca do Widgets do On Demand \(na página 829\)](#)
- [Importar os contactos \(na página 313\)](#)
- [Adicionar mensagens de correio eletrónico do Microsoft Outlook e Lotus Notes \(na página 833\)](#)

## Updating Your Personal Details

You can update your personal details, such as your address and phone number. Your company administrator controls the layout and information that you see on your Personal Detail page, consequently there might be differences between the following descriptions and what you see.

**NOTE:** Changes made to your Default Language, Currency, Time Zone, and Country on the Personal Profile pages are not reflected in all reports and analyses until you sign out and sign in again.

### To update your personal details

- 1 In the upper right corner of any page, click the My Setup global link.
- 2 In the Personal Profile section, click the Personal Profile link.
- 3 In the Personal Information section, click the My Profile link.
- 4 In the Personal Detail section, click Edit.
- 5 In the Personal Edit form, update the information, then save the record.

**Note:** You must sign out and in again to activate some of the changes (Language, Locale, Time Zone, and Currency).

The following table describes some fields you can review or update.

Field	Description
<b>Key User Information</b>	
First Name	The first name of the user. Limit of 50 characters. This is a required field.
Last Name	The last name of the user. Limit of 50 characters. This is a required field.
Middle Name	The middle name of the user. Limit of 50 characters.
Mr./Ms.	The salutation of the user.
Status	This read-only field indicates the status of the user. Only active users can access Oracle CRM On Demand.
Reports To	This read-only field indicates the manager of the user. <b>NOTE:</b> Depending on how your company administrator sets up the user page layouts for your company, you might see the Reports To (Alias) field instead of the Reports To field. The Reports To (Alias) field shows the short identifier for the manager of the user.
Job Title	This read-only field shows the job title of the user
Region	The region or area where the user is located. Limit of 40 characters.
Subregion	A further refinement of the region or area where the user is located. Limit of 40 characters.

Field	Description
Role	This read-only field indicates the role assigned to the user in Oracle CRM On Demand. User roles define the features in Oracle CRM On Demand that a user has the privileges to use, the set of permissions the user is given to work with protected information, and the user interface settings that display information.
Primary Group	The group to which this user has been added. Read-only.
Default Book	<p>The user book or custom book that you see by default in the Book selector at the start of your session in Oracle CRM On Demand. The default book applies to the Book selector in all areas of Oracle CRM On Demand other than the Analytics pages. The setting in the Default Book field does not limit your access to records. You can select a different book in the Book selector.</p> <p>You can change your default book. You can select any book to which you have visibility, that is, you can select any book of which you are a member, or any subbook of a book of which you are a member. However, to select a custom book as your default book, your user role must allow you to access the Book record type. That is, the Has Access check box must be selected for the Book record type on your user role.</p> <p><b>NOTE:</b> Your administrator can specify a default book for each record type for you. If a default book is specified for a record type for you, then in the Book selector, the default book for the record type takes precedence over the default book that is specified in the Default Book field on your personal profile.</p>
Default Book for Analytics	The user book or custom book that you see by default in the Book selector in the Analytics pages. This setting does not limit your access to data. You can select a different book in the Book selector.
Preserve Default Book	<p>This check box applies to the Book selector in all areas of Oracle CRM On Demand except the Analytics pages. The Preserve Default Book check box works as follows:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ If this check box is selected, then the Book selector shows the book that is selected in the Default Book field in your user profile each time that you open any page or window where the Book selector is available. You can select a different book in the Book selector in any page or window. However, the next time that you revisit that page or window, or you open any other page or window where the Book selector is available, you see the default book in the Book selector. Your earlier selection in the Book selector is lost.</li> <li>■ If this check box is not selected, then the Book selector shows the book that is selected in the Default Book field in your user profile until you select a different book in the Book selector. After you select a different book in the Book selector, you continue to see the new book in the Book selector for that record type until you sign out and sign in again.</li> </ul>

Field	Description
<b>User Detail Information</b>	
Alias	A short identifier for the user that is used to assign or show ownership on specific record types. For example, enter the user's preferred name or nickname. This is a required field and is set up by the company administrator.
User ID	A unique system identifier for a user used in conjunction with Company Sign In ID to sign in to the application. This is a required field, which the company administrator sets up.
Email	The complete email address for a user, such as isample@rightequip.com. The email address is used for system notifications such as a reset password notification. This is a required field, which the company administrator sets up.
Secondary Email	The secondary email address for the user.
Work Phone #	The user's work telephone number. This is a required field.
Cellular Phone #	The user's cellular phone number.
Company Sign In ID	The company to which the user belongs. This is a default field and is set up at the time the company is created.
User Sign In ID	The ID with which the user signs in to the application. The ID is a combination of the Company Sign In ID and the User ID, separated by a forward slash. The User Sign in ID is a required field and is set up by the company administrator.
<b>Contact Preferences</b>	
Never Call	Select this check box if you do not want to receive calls from Oracle CRM On Demand Marketing.
Never Mail	Select this check box if you do not want to receive mail from Oracle CRM On Demand Marketing.
Never Email	Select this check box if you do not want to receive email messages from Oracle CRM On Demand Marketing.
Always Send Critical Alerts	<p>If this check box is selected, you receive email messages containing important information from Oracle CRM On Demand. These messages include:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Critical information about product updates and service changes for Oracle CRM On Demand and related products</li> <li>■ Instructions and schedules for upgrades to major new releases</li> </ul>

Field	Description
	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ High priority or emergency communications to supplement normal support processes (for example, in the case of a hardware failure)</li> </ul> <p>This field cannot be updated on your Personal Details page. Only company administrators have the ability to update this check box for users, from the User Details page.</p> <p><b>NOTE:</b> This check box is not used to determine which users receive the system alerts issued by Oracle CRM On Demand Customer Care, such as reminders for upcoming scheduled maintenance.</p>
<b>User Geographic Information</b>	
Language, Locale, Currency, Time Zone	<p>Your company administrator sets up the default settings for these items. You can override the defaults by clicking the picklist for each item, and selecting the value that you want.</p> <p>For more information on these fields, see About Profile Settings for Users (consultar <a href="#">Acerca de definições de perfil para utilizadores</a> na página 801).</p> <p>You must sign out and sign in again to activate any change to your language, locale, currency, or time zone.</p>
<b>User Security Information</b>	
Reporting Subject Areas	<p>Use this picklist to set your visibility to records in real-time reports in Analytics. These reports provide real-time analyses of data. You can select one of the following values:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ <b>Manager Visibility.</b> Allows you to see your own data, plus data directly owned by your subordinates. (This is the default setting.)</li> <li>■ <b>Team Visibility.</b> Allows you to see your own data, plus data shared with you by the Account and Opportunity Team.</li> </ul> <p>If you do not define the Reporting Subject Areas setting, then the company-wide setting that is set up by your company administrator applies. For more information on reports, see <a href="#">Analytics (na página 853)</a>, particularly the <a href="#">About Visibility to Records in Analytics (na página 872)</a> topic.</p>
Historical Subject Areas	<p>Use this picklist to set your visibility to records in historical reports in Analytics. Historical reports have to do with historical or trend analysis, or contain more complex calculations than those found in real-time reports. You can select one of the following values:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ <b>Manager Visibility.</b> Allows you to see your own data, plus data directly owned by your subordinates. (This is the default setting.)</li> <li>■ <b>Team Visibility.</b> Allows you to see your own data, plus data shared with you by the Account and Opportunity Team.</li> <li>■ <b>Full Visibility.</b> This setting combines Manager Visibility, Team Visibility, and books.</li> </ul> <p>If you do not define the Historical Subject Areas setting, then the company-wide setting that is set up by your company administrator</p>

Field	Description
	applies. For more information on reports, see <a href="#">Analytics (na página 853)</a> , particularly the <a href="#">About Visibility to Records in Analytics (na página 872)</a> topic.
Role-Based Can Read All Records	<p>Utilize esta lista de escolha para especificar se pretende que o Analytics utilize a definição Posso Ler Todos os Registos com base no tipo de registo, conforme definido na página Acesso ao Tipo de Registo no Assistente de gestão de funções. Se a definição Posso Ler Todos os Registos com Base na Função for ativada através do perfil da empresa ou do seu perfil de utilizador e se a definição de visibilidade Posso Ler Todos os Registos for seleccionada pelo seu administrador para a sua função de utilizador num determinado tipo de registo, poderá visualizar todos os registos desse tipo de registo no Analytics.</p> <p>Consulte Acerca da Definição Posso Ler Todos os Registos com Base na Função (consultar <a href="#">Acerca da definição Posso ler todos os registos com base na função</a> na página 803) para obter orientações sobre quando e como ativar a definição Posso Ler Todos os Registos com Base na Função.</p> <p>Se a definição Posso Ler Todos os Registos com Base na Função não for ativada, o Analytics utiliza a visibilidade definida nos campos Áreas de Atividade de Geração de Relatórios e Áreas de Atividade do Histórico.</p>
External Identifier for Single Sign On	Read-only. For more information, see Setting Up Your Company Profile and Global Defaults (consultar <a href="#">Configurar o perfil da empresa e as predefinições globais</a> na página 1206).
Last Sign In	A system-generated field. For information on reviewing all your sign-in attempts, see Reviewing Your Sign In Activity (consultar <a href="#">Rever a atividade de início de sessão</a> na página 806).
<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 (consultar <a href="#">Criar novos temas</a> na página 1453).
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

Field	Description
	information on how themes work in Oracle CRM On Demand, see <a href="#">About the Interface (na página 30)</a> .
Default Search Record Type	This picklist allows you to change the default search record type to display in the Action bar search. (For example, change Contact to Account or another record type that you can access.) The action bar search box defaults to this record type every time you sign in to the application regardless of where you left it the last time you were signed into the application.
Navigate Directly to Detail Page If Only One Record Is Returned	<p>This picklist allows you to enable or disable the feature that opens a record returned by a search directly in the record Detail page, if it is the only record returned by the search. This setting is blank by default. The following options are available:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ <b>Enabled.</b> If a search returns only one record, then the record opens directly in the record Detail page.</li> <li>■ <b>Disabled.</b> The results of a search are always shown in a List page, even if the search returns only one record.</li> </ul> <p>If this setting is blank in your user profile, then the setting at company level is used, and if the setting is blank at company level as well, then the feature is disabled for you.</p> <p><b>NOTE:</b> This setting applies to searches that you perform in the Action bar, and to advanced searches of single record types from the Advanced link in the Action bar only. It does not apply to searches from the Advanced link in a list of related records, or to searches from the Advanced link in Lookup windows, or to searches of multiple record types.</p>
Show Welcome Page on Sign In	This check box allows you to specify whether the Oracle CRM On Demand Welcome Page is displayed when you sign in to the application.
Record Preview Mode	<p>This picklist allows you to enable the record preview functionality and to specify how the preview window opens. Depending on the setting you select, the preview window opens when you hover your pointer over a link to a record, or when you click on a preview icon that appears when you hover your pointer over a link to a record. The preview window shows the first section of the Detail page of the record. You also have the option of disabling the record preview functionality by selecting Off in this field.</p> <p>The record preview setting can be specified at company level by your company administrator, and by each user. Your personal setting overrides the setting for the company. If this field is blank, the record preview setting for the company is used.</p>
Head-up Display	If the head-up display functionality is turned on, and if the Support Head-up Display Settings check box is selected on your theme, then links to the related information sections of the page (such as linked records sections) are available in the head-up display at the bottom of your browser window. You can click the links to go to the related information sections without

Field	Description
	<p>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 (consultar Definir o Tema na página 804)</a>.</p>
Related Information Format	<p>If your user role has the Personalize Related Information Display Format privilege, then you can choose to show the related information sections on record Detail pages as lists or as tabs. If the Related Information Format field in your personal profile is blank, then the setting for your user role is used; and if the Related Information Format field on your user role is blank, then the setting for the company is used.</p>
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 predefinição da aplicação padrão. Quando esta opção estiver selecionada, todo o código personalizado disponível nas páginas no Oracle CRM On Demand estará ativado, mas o indicador de código personalizado não estará ativado.</li> <li>■ <b>Ativado com indicador.</b> Quando esta opção estiver selecionada, todo o código personalizado disponível nas páginas no Oracle CRM On Demand estará ativado. Além disso, o indicador de código personalizado está ativado.</li> <li>■ <b>Desativado com indicador.</b> Quando esta opção estiver selecionada, todo o código personalizado disponível nas páginas no Oracle CRM On Demand estará desativado. Além disso, o indicador de 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>NOTA:</b> Alterar o valor no campo Ativação do Código Customizado no perfil do utilizador não afeta o comportamento do código customizado ou do indicador de código customizado para qualquer outro utilizador. Para obter mais informações sobre o código personalizado e o indicador do código personalizado, consulte <a href="#">Acerca da Ativação e Desativação de Código Personalizado e Indicador de Código Personalizado</a> (consultar <a href="#">Acerca da Ativação e Desativação do Código Customizado e do Indicador de Código Customizado na página 198</a>).</p>

## Acerca de definições de perfil para utilizadores

Cada empresa tem, pelo menos, um administrador da empresa designado que configura e personaliza o Oracle CRM On Demand para toda a organização. Os administradores da empresa configuram inicialmente algumas predefinições que todos os utilizadores herdam, mas cada utilizador pode substituir estas predefinições iniciais. A tabela que se segue descreve o que as definições afetam.

Nome da definição	Descrição
Fuso Horário	A aplicação suporta UTC (Universal Time Code) para que todas as horas e datas sejam apresentadas de acordo com o fuso horário do utilizador. Por exemplo, um compromisso agendado para as 11:00 PST é apresentado como 14:00 para um utilizador cuja definição é EST, devido à diferença horária de três horas.
Definições locais	A definição de Definições locais determina a formatação de números, moedas, números de telefone, horas e datas. Por exemplo, os utilizadores que selecionem as definições locais Alemão - Alemanha visualizam os montantes da moeda que apresentam 110.000,00, enquanto os utilizadores que selecionam a definição Inglês - Estados Unidos visualizam o mesmo montante como 110,000.00. Os utilizadores devem selecionar o formato com o qual se sentem mais familiarizados.

Nome da definição	Descrição
Língua	A definição Língua permite que os utilizadores alterem a língua para a interface de utilizador, ajuda online e iniciações. De acordo com a língua predefinida da empresa, os utilizadores podem ver determinados itens nos relatórios numa língua diferente da língua predefinida.
Currency	<p>A definição Moeda fornece o montante da moeda predefinida ligada a todos os novos registos criados pelo utilizador. Quando o utilizador visualiza relatórios de receitas, estes são apresentados na moeda predefinida do utilizador. Se um gestor visualizar receitas cumulativas de utilizadores com diferentes moedas, visualiza o montante na moeda predefinida (os administradores de empresas têm de configurar taxas de câmbio para que isto ocorra).</p> <p>No entanto, as previsões estão sempre agregadas à moeda predefinida da empresa. Por exemplo, um utilizador com dólares americanos como moeda predefinida visualiza a previsão convertida em euros, se a moeda da empresa for euros.</p>
País	A definição País no perfil do utilizador controla o modelo que é utilizado para apresentar os campos de moradas específicas de país predefinidos quando o utilizador cria um novo registo com uma morada. Por exemplo, se o campo País no perfil do utilizador estiver definido para França, quando o utilizador criar um registo com uma morada, tal como um registo de conta, o modelo francês é utilizado para apresentar campos de morada que são específicos para a França para ambas as moradas de expedição e faturação quando a nova página de registo abre pela primeira vez. O Oracle CRM On Demand tem modelos de morada específicos para mais de 60 países.
Telefone	<p>A formatação Telefone é determinada pela definição Definições locais. A aplicação ajusta-se a números de telefone fora da área de modo a que os utilizadores visualizem toda a sequência que necessitam de marcar. Por exemplo, um utilizador nos E.U.A. necessita de marcar 011 para efetuar chamadas internacionais. Assim, quando o utilizador introduzir +44 3333 333 333 para o Reino Unido, o número é apresentado como 011 +44 3333 333 333.</p> <p><b>NOTA:</b> Os utilizadores devem introduzir o sinal de mais (+) antes dos números internacionais.</p> <p>Os campos de telefone têm um ícone de telefone junto a estes. Ao clicar no ícone irá abrir uma janela de verificação de números de telefone, que permite que os utilizadores verifiquem se a aplicação identificou corretamente o número: indicativo de país, indicativo de zona/cidade, número local e qualquer extensão do número. Se fechar aquela janela será solicitada a introdução da sequência correta de marcação.</p> <p>Para além disso, se os utilizadores pretenderem determinar o indicativo de um país, podem clicar no ícone de telefone, selecionar o país e gravar as informações. O indicativo do país é apresentado no campo Telefone.</p>

**NOTA:** Quando estas definições são alteradas, o utilizador tem de terminar sessão e iniciar sessão novamente no Oracle CRM On Demand para apresentar os dados com as novas definições.

## Acerca da definição Posso ler todos os registos com base na função

O administrador da empresa configura a definição Posso Ler Todos os Registos com Base na Função na página Perfil da Empresa, embora um utilizador possa corrigir esta definição na página Perfil do Utilizador. Dependendo do modo como a definição Posso Ler Todos os Registos com Base na Função estiver configurada, o Analytics utiliza a visibilidade definida na base de um objeto, na definição da função do utilizador, ou a visibilidade definida nos campos Áreas de Atividade de Geração de Relatórios e Áreas de Atividade do Histórico nas páginas Perfil da Empresa e Perfil do Utilizador. Para obter mais informações sobre os perfis de empresa e de utilizador, consulte [Configurar Definições de Visibilidade do Analytics \(na página 1233\)](#) e Campos de Utilizador (consultar [User Fields](#) na página 1471).

A tabela seguinte fornece informações sobre quando e como ativar a definição Posso ler todos os registos com base na função.

Definição Posso ler todos os registos com base na função		Visibilidade do tipo de registo da função
Definição do Perfil da Empresa	Definição do Perfil do Utilizador	
Sim	Sim	Ativado
Sim	Não	Desativado
Sim	NULO	Ativado (apresenta a definição do perfil da empresa por predefinição)
NULO	Sim	Ativado
NULO	NULO	Desativado (apresenta a definição do perfil da empresa por predefinição)
NULO	Não	Desativado

Para atualizar o perfil pessoal, consulte Atualizar detalhes pessoais (consultar [Updating Your Personal Details](#) na página 794).

Para atualizar o perfil da empresa (só administradores da empresa), consulte [Configurar o perfil da empresa e as predefinições globais \(na página 1206\)](#).

## Definir o tipo de registo de pesquisa predefinido

Pode definir o tipo de registo de pesquisa predefinido a partir das informações de perfil pessoal. Por exemplo, pode pretender modificar o tipo de registo de pesquisa predefinido para as pesquisas visadas a partir de um registo de contacto para um registo de conta. Para mais informações sobre como utilizar as pesquisas com o Oracle CRM On Demand, consulte [Localizar registos \(na página 79\)](#). Para definir o tipo de registo de pesquisa predefinido, conclua os passos no seguinte procedimento.

### **Para definir o tipo de registo de pesquisa predefinido**

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique na ligação global A minha configuração.

- 2 Na secção Perfil pessoal, clique na ligação Perfil pessoal.
- 3 Na secção Informações pessoais, clique na ligação O meu perfil
- 4 Na página Detalhe pessoal, clique em Editar.
- 5 Na página Editar pessoal, desloque-se para baixo até à secção Informações adicionais.
- 6 Selecione o tipo de registo que pretende na lista de escolha Tipo de registo de pesquisa predefinido.
- 7 Grave o registo.

**Nota:** Tem de terminar sessão e iniciar sessão novamente no Oracle CRM On Demand para ver as alterações.

## Definir o Tema

Pode definir o Tema de IU predefinido a partir de informações do perfil pessoal como um dos vários temas predefinidos no Oracle CRM On Demand ou como um tema personalizado já criado pelo administrador da empresa. Para mais informações sobre como criar novos temas, consulte [Criar novos temas \(na página 1453\)](#). Um tema em branco indica que não está definido um tema para o utilizador. Neste caso, é utilizado o tema da empresa ou da função (se definido).

Para definir o tema, conclua os passos no seguinte procedimento. Quando especifica um tema, tem prioridade sobre qualquer outro que é especificado ao nível da função ou da empresa.

### *Para definir o tema*

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique na ligação global A minha configuração.
- 2 Na secção Perfil pessoal, clique na ligação Perfil pessoal.
- 3 Na secção Informações pessoais, clique na ligação O meu perfil e clique em Editar.
- 4 Desloque-se para a secção Informações adicionais.
- 5 Selecione o tema que pretende na lista de escolha Nome Predefinido.
- 6 (Opcional) Para seleccionar o tema que pretende utilizar ao utilizar um tablet ou outro dispositivo de ecrã tátil, clique no ícone Pesquisar (lupa) no campo Tema do Tablet.

**NOTE:** O Oracle CRM On Demand utilizará o tema especificado no campo Tema do Tablet, desde que o tablet ou o dispositivo tátil seja detetado por Oracle CRM On Demand. Se não seleccionar um tema predefinido no perfil pessoal, os temas especificados para a função de utilizador são utilizados e se não forem especificados temas para a função de utilizador, são utilizados os temas especificados para a sua empresa. Se não for especificado um tema do tablet em qualquer nível, é utilizado o tema predefinido. Para obter informações acerca de como funcionam os temas no Oracle CRM On Demand, consulte [Acerca da Interface \(consultar About the Interface na página 30\)](#).

## Definir o modo de pré-visualização do registo

Se a funcionalidade de pré-visualização do registo estiver ativada, pode pré-visualizar registos a partir das ligações do registo em vários locais no Oracle CRM On Demand incluindo o seguinte:

- A minha página principal
- Páginas Principais Registo
- Páginas Lista de Registos
- Páginas Detalhes do registo (incluindo listas de registos relacionados)
- Barra de ação
- Os pinos colocados num mapa a indicar as localizações das moradas que são devolvidas numa pesquisa por proximidade. Para obter informações sobre como executar pesquisas por proximidade, consulte [Executar Pesquisas por Proximidade \(consultar Performing Proximity Searches na página 395\)](#).

A janela de pré-visualização mostra a primeira secção da página Detalhes do registo. Pode definir o modo de pré-visualização do registo na página Detalhes pessoais. Dependendo da definição selecionada, a janela de pré-visualização abre quando coloca o apontador sobre uma ligação a um registo ou quando clica num ícone de pré-visualização que aparece quando coloca o apontador sobre uma ligação a um registo. Também pode desativar a funcionalidade de pré-visualização do registo.

O administrador da sua empresa pode especificar o modo de pré-visualização do registo ao nível da empresa e cada utilizador pode também especificar o modo de pré-visualização do registo na respetiva página Detalhe Pessoal. A sua definição pessoal substitui a definição para a empresa. Se o campo Modo de Pré-visualização do Registo no seu perfil pessoal estiver em branco, é utilizado o modo de pré-visualização do registo para a empresa.

Para definir o modo de pré-visualização do registo, conclua os passos no seguinte procedimento.

### ***Para definir o modo de pré-visualização do registo***

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique em A minha configuração.
- 2 Na secção Perfil pessoal, clique em Perfil pessoal.
- 3 Na secção Informações pessoais, clique em O meu perfil.
- 4 Na página Detalhe pessoal, clique em Editar.
- 5 Na página Editar pessoal, desloque-se para baixo até à secção Informações adicionais.
- 6 No campo Modo de pré-visualização do registo, selecione o modo que pretende da lista de escolha.  
Se pretender utilizar o modo de pré-visualização do registo para a empresa, selecione a opção em branco a partir da lista de escolha.
- 7 Grave o registo.

## **Alterar a definição do idioma**

A definição da língua nos detalhes pessoais controla a língua visualizada na interface do utilizador, ajuda online e iniciações. O administrador da empresa especifica inicialmente a língua mas pode alterar esta definição nos detalhes pessoais. De acordo com a língua predefinida da empresa, poderá visualizar determinados itens dos relatórios numa língua diferente da língua que predefiniu.

Para alterar a definição da língua, conclua os passos no seguinte procedimento.

### ***Para alterar a definição da língua***

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique na ligação global A minha configuração.
- 2 Na secção Perfil pessoal, clique em Perfil pessoal.
- 3 Na secção Informações pessoais, clique em O meu perfil.
- 4 Na página Detalhe pessoal, clique em Editar.
- 5 Na página Editar pessoal, desloque-se para baixo para a secção Informações geográficas do utilizador.
- 6 Selecione a língua que pretende na lista de escolha Língua.
- 7 Grave o registo.
- 8 Termine sessão no Oracle CRM On Demand e volte a iniciar sessão para ativar a alteração.

## **Ver campos de pista de auditoria**

Para ver a atividade de aplicações de software, tal como serviços Internet e Oracle Outlook Email Integration On Demand, conclua os passos no seguinte procedimento.

### **Para ver campos de pista de auditoria**

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique na ligação global A minha configuração.
- 2 Na secção Perfil pessoal, clique na ligação Perfil pessoal.
- 3 Na secção Informações pessoais, clique na ligação O meu perfil.
- 4 Desloque-se para a secção Pista de auditoria para rever os campos que estão ativados para auditoria.

## **Gerir a Quota**

As quotas podem ser configuradas pelo utilizador ou pelo administrador da empresa. Como utilizador final, não necessita de qualquer privilégio especial, no entanto, o administrador da empresa necessita do privilégio Gerir Utilizadores para configurar a quota.

Pode rever e modificar as quotas existentes ou introduzir novas quotas e calculá-las através da:

- Introdução de uma quota anual que o sistema distribui uniformemente pelos meses do ano
- Introdução de uma quota mensal que o sistema contabiliza para o ano

Ao selecionar o ano de início de uma quota, é possível selecionar o ano de calendário atual ou um dos três anos anteriores ou um dos três anos futuros. Pode ativar uma quota em qualquer altura. Depois de ativar uma quota, o Oracle CRM On Demand utiliza as informações da quota para preencher os campos nas páginas de Previsões. Este procedimento grava os alvos para cada ano, permitindo que reveja o histórico dos alvos e compare as previsões com as quotas. Para obter informações adicionais, consulte [Gerir quotas \(na página 362\)](#).

**NOTA:** Pode ter mais do que uma quota ativa por ano. Uma vez que só as quotas ativas são utilizadas durante a criação da previsão, certifique-se de que ativa todas as quotas que pretende incluir na previsão.

### **Para definir a quota**

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique na ligação global A minha configuração.
- 2 Na secção Perfil pessoal, clique na ligação Perfil pessoal.
- 3 Na secção Informações pessoais, clique na ligação O meu perfil.
- 4 Na página Detalhes pessoais, desloque-se para a secção Quotas.
- 5 Na secção Quotas, clique em Nova quota.
- 6 No formulário Editar quota, introduza o Início e o nome da quota.
- 7 Efetue um dos seguintes procedimentos:
  - Para distribuir uniformemente uma quota anual pelo ano fiscal, introduza o montante no campo Quota total e clique em Distribuir.
  - Para adicionar as quotas mensais em conjunto, introduza um montante para cada mês e clique em Somar.

**NOTA:** Se clicar em Somar adiciona todas as entradas de quotas mensais e apresenta o total no campo Total.

- 8 Grave o registo.

## **Rever a atividade de início de sessão**

Pode rever a atividade de início de sessão, por exemplo, o número de vezes que iniciou sessão na aplicação.

**NOTA:** Todas as noites, o Oracle CRM On Demand apaga de forma permanente os registos de início de sessão com mais de 90 dias.

### **Para rever a atividade de início de sessão**

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique na ligação global A minha configuração.
- 2 Na secção Perfil pessoal, clique na ligação Perfil pessoal.
- 3 Na secção Informações pessoais, clique na ligação O meu perfil.
- 4 Na página Detalhes pessoais, desloque-se para a secção Histórico de início de sessão para rever a atividade de início de sessão.

Esta atividade inclui a atividade de início de sessão do utilizador a partir de outras aplicações, incluindo do Oracle CRM On Demand Integration for Office, do Oracle Outlook Email Integration On Demand, etc.

**NOTA:** O campo Tipo num registo de início de sessão mostra o canal através do qual tentou-se efetuar o início de sessão. Por exemplo, caso se tente efetuar o início de sessão através de uma janela do navegador, o campo Tipo mostrará o valor Interativo. Caso se tente efetuar o início de sessão através dos serviços Internet, o campo Tipo mostrará o valor Serviços Internet.

## **Alterar a palavra-passe**

O Oracle CRM On Demand permite alterar a palavra-passe em qualquer altura, desde que a função do utilizador inclua o privilégio Redefinir palavra-passe pessoal.

**Nota:** Se a empresa tiver implementado uma solução em que tem de utilizar o Início de sessão único (SSO, Single Sign-On) para aceder ao Oracle CRM On Demand tem de redefinir a palavra-passe através da utilização dessa solução e não no Oracle CRM On Demand.

### **Para alterar a palavra-passe**

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique na ligação global A minha configuração.
- 2 Na secção Perfil pessoal, clique na ligação Perfil pessoal.
- 3 Na secção Informações pessoais, clique na ligação Atualização de palavra-passe.
- 4 Na página Atualização da palavra-passe, reveja a política de palavra-passe antes de efetuar alterações na palavra-passe.

Normalmente, a política de palavra-passe é definida pelo administrador da empresa e está sujeita a alterações.

- 5 Na secção Atualização de palavra-passe, preencha os campos.
- 6 Grave o registo.

## **Configurar as perguntas de segurança**

Se se esquecer da palavra-passe do Oracle CRM On Demand, são utilizadas as perguntas de segurança. O utilizador configura as perguntas de segurança quando inicia sessão no Oracle CRM On Demand pela primeira vez. No entanto, é possível alterar as perguntas e respostas de segurança a qualquer momento.

### **O que acontece se se esquecer da palavra-passe?**

Se se esquecer da palavra-passe do Oracle CRM On Demand pode clicar na ligação Não consegue aceder à conta? na página de início de sessão do Oracle CRM On Demand e, em seguida, clicar na ligação Esqueci-me da minha palavra-passe para redefinir a palavra-passe. O Oracle CRM On Demand envia uma mensagem de correio eletrónico para o utilizador que contém uma ligação temporária para a aplicação. Quando aceder à ligação temporária, é necessário que responda às perguntas de segurança para obter a autenticação. Quando responder às perguntas corretamente, pode configurar a palavra-passe no Oracle CRM On Demand. Para obter mais informações sobre a reposição da palavra-passe em caso de esquecimento, consulte Obter ID de início de

sessão do utilizador ou redefinir a palavra-passe (consultar [Obter o ID de início de sessão do utilizador ou redefinir a palavra-passe](#) na página 199).

**NOTA:** Se se esquecer do ID de início de sessão do utilizador, pode também utilizar a ligação [Não consegue aceder à conta?](#) na página de início de sessão do Oracle CRM On Demand para submeter um pedido para que lhe seja enviado o ID de início de sessão por correio eletrónico.

O procedimento seguinte descreve a forma como configurar as perguntas de segurança.

### ***Para configurar as perguntas de segurança***

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique na ligação global [A minha configuração](#).
- 2 Na secção Perfil pessoal, clique na ligação [Perfil pessoal](#).
- 3 Na página Perfil pessoal, clique na ligação [As minhas perguntas sobre segurança](#).
- 4 Na página [As minhas perguntas de segurança](#), se não estiver a configurar as suas perguntas de segurança pela primeira vez, introduza a palavra-passe do Oracle CRM On Demand no campo Palavra-passe atual.
- 5 Selecione as perguntas e introduza as respostas.

**NOTA:** Uma resposta não pode exceder 100 caracteres.

- 6 Grave o registo.

**SUGESTÃO:** Tome nota das perguntas e respostas de segurança que configurar, de forma a que as informações estejam acessíveis caso se esqueça da palavra-passe.

## **Rever as informações de delegação**

A *Delegação de utilizadores* é uma funcionalidade que permite a um utilizador que suporta várias pessoas visualizar todos os registos que pertencem a essas pessoas. Se o administrador da empresa tiver ativado a funcionalidade de delegação de utilizadores e a função de utilizador tiver sido configurada para a delegação de utilizadores, pode efetuar o seguinte:

- Ver uma lista dos utilizadores para quem o utilizador é um delegado.
- Ver uma lista dos utilizadores que são delegados do utilizador.
- Adicionar delegados ao utilizador.

Para obter mais informações sobre como adicionar utilizadores delegados, consulte [Adicionar utilizadores delegados \(na página 809\)](#).

Para ver uma lista de utilizadores para quem o utilizador é um delegado, conclua os passos no procedimento seguinte.

### ***Para ver uma lista dos utilizadores para quem o utilizador é um delegado***

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique na ligação global [A minha configuração](#).
- 2 Na secção Perfil pessoal, clique na ligação [Perfil pessoal](#).
- 3 Na secção [Informações pessoais](#), clique na ligação [O meu perfil](#).
- 4 Na página [Detalhes pessoais](#), desloque-se para a secção [Delegado de utilizadores](#) para visualizar uma lista dos utilizadores para quem o utilizador é um delegado.

Para ver uma lista dos utilizadores que são delegados do utilizador, conclua os passos no procedimento seguinte.

### ***Para ver uma lista dos utilizadores que são delegados do utilizador***

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique na ligação global [A minha configuração](#).

- 2 Na secção Perfil pessoal, clique na ligação Perfil pessoal.
- 3 Na secção Informações pessoais, clique na ligação O meu perfil.
- 4 Na página Detalhes pessoais, desloque-se para a secção Delegado a utilizadores para visualizar uma lista dos utilizadores que são delegados ao utilizador.

**NOTA:** Se a secção Delegado de utilizadores ou a secção Delegado a utilizadores não estiver visível na página Detalhes pessoais, clique na ligação Editar disposição no canto superior direito da página e adicione a secção à disposição da página. Se a secção não estiver disponível para adicionar à disposição da página, contacte o administrador da empresa.

### Tópicos Relacionados

[Acerca da delegação de utilizadores \(na página 1489\)](#)

## Adicionar utilizadores delegados

A Delegação de utilizadores permite a um utilizador que suporta várias pessoas visualizar todos os registos que pertencem a essas pessoas. Se o administrador da empresa tiver ativado a funcionalidade de delegação de utilizadores e a função de utilizador tiver sido configurada para a delegação de utilizadores, pode permitir que um utilizador aja como um delegado para o utilizador adicionando esse utilizador à lista de utilizadores delegados. Os utilizadores delegados obtêm acesso do proprietário aos registos pertencentes ao utilizador.

O administrador da empresa também pode nomear-lhe delegados. Para obter mais informações sobre como os administradores da empresa nomeiam utilizadores delegados, consulte [Gerir utilizadores delegados \(administrador\) \(na página 1490\)](#).

### *Para adicionar utilizadores delegados*

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique na ligação global A minha configuração.
- 2 Na secção Perfil pessoal, clique na ligação Perfil pessoal.
- 3 Na secção Informações pessoais, clique na ligação O meu perfil.
- 4 Desloque-se para a secção Delegado a utilizadores e clique em Adicionar utilizadores.

**NOTA:** Se a secção Delegado a utilizadores não estiver visível na página Detalhes pessoais, clique na ligação Editar disposição no canto superior direito da página e adicione a secção Delegado a utilizadores à disposição da página. Se a secção não estiver disponível para adicionar à disposição da página, contacte o administrador da empresa.

- 5 Na página Edição de utilizadores delegados, clique no ícone de pesquisa para seleccionar os utilizadores que pretende adicionar à lista Utilizadores delegados.
- 6 Se forem definidos valores no campo Funções de utilizador delegado, opcionalmente, pode seleccionar uma função de utilizador delegado para cada utilizador.
- 7 Clique em Gravar.

### Tópicos Relacionados

[Acerca da delegação de utilizadores \(na página 1489\)](#)

## Conceder acesso de início de sessão ao suporte técnico

Pode conceder a um representante dos serviços de apoio técnico a permissão de acesso à sua sessão do Oracle CRM On Demand. Este acesso pode ser necessário para permitir que o representante dos serviços de apoio técnico resolva um problema.

### *Para conceder acesso de início de sessão a outros*

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique na ligação global A minha configuração.
- 2 Na secção Perfil pessoal, clique na ligação Perfil pessoal.
- 3 Na secção Informações pessoais, clique na ligação Acesso de início de sessão.
- 4 Na página Acesso de início de sessão, introduza um intervalo de data e hora para o período de tempo durante o qual permite que essa pessoa tenha acesso à sessão.
- 5 Grave o registo.

**Nota:** Se pretende terminar o acesso de início de sessão antes da Data de fim do acesso especificada e já concedeu o acesso utilizando esta funcionalidade, introduza um novo intervalo de data e hora com datas que já ocorreram.

## Apresentar os separadores

Os separadores ao longo da parte superior das páginas são o ponto de partida para gerir os dados. A função que o administrador da empresa atribui ao utilizador determina quais os separadores disponíveis e a ordem em que são apresentados inicialmente.

**NOTA:** Só pode personalizar os separadores se o privilégios Personalizar separadores estiver ativada para esta função. Para mais informações, contacte o administrador da empresa.

O procedimento seguinte descreve como alterar a ordem de apresentação dos separadores.

### *Para alterar a ordem dos separadores*

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique na ligação global A minha configuração.
- 2 Na secção Personalização da disposição, clique na ligação Disposição pessoal.
- 3 Na secção Disposição do separador pessoal, clique na ligação Disposição do separador.
- 4 Na secção Separadores disponíveis, selecione o separador que pretende adicionar e, em seguida, clique no botão de seta para a direita para movê-lo da secção Separadores disponíveis para a secção Separadores selecionados.

**NOTA:** Pode seleccionar mais do que um separador de cada vez mantendo premida a tecla SHIFT ou CTRL quando clicar para seleccionar os separadores.

- 5 Na secção Separadores selecionados, selecione um separador de cada vez e utilize as setas para mover o separador para cima ou para baixo até que seja apresentado na ordem pretendida.

**NOTA:** (Opcional) Para reverter a disposição do separador para as predefinições para a função de utilizador, clique em Predefinição.

- 6 Clique em OK e grave o registo.

## Alterar a disposição da página de detalhes

Os utilizadores podem personalizar a disposição das secções de informações relacionadas na página Detalhes de um tipo de registo se o privilégio Personalizar a Página de Detalhes - Informações Relacionadas estiver ativado para as respetivas funções de utilizador. Para obter instruções passo a passo sobre como personalizar disposições de informações relacionadas, consulte [Personalizar Disposições de Informações Relacionadas \(na página 812\)](#).

Os utilizadores podem personalizar a disposição de campo na página Detalhes de um tipo de registo quando a respetiva função de utilizador é configurada da forma que se segue:

- O privilégio Personalizar a Página de Detalhes - Campos está ativado para a função.
- Uma disposição de página customizada foi atribuída à função para o tipo de registo.

A disposição de campo personalizada que um utilizador cria para a página Detalhes de um tipo de registo também é utilizada para as páginas em que o utilizador edita registos desse tipo de registo. Dependendo da forma como a função do utilizador for configurada, a disposição de campo personalizada do utilizador pode também ser utilizada nas páginas em que o utilizador introduz informações de um novo registo. Para obter instruções passo a passo sobre como personalizar as disposições de campo, consulte [Personalizar Disposições de Campo \(na página 816\)](#).

### Acerca de Como Aceder às Páginas de Disposição Pessoais

Se a função de utilizador lhe permitir personalizar as disposições da página Detalhes, pode aceder às páginas Disposição Pessoal de um tipo de registo através da ligação Editar Disposição na página Detalhes de um registo desse tipo de registo. Também pode aceder às páginas Disposição Pessoal para as páginas Detalhes do tipo de registo através da ligação global A Minha Configuração. Dependendo dos privilégios ativados para a função de utilizador, o comportamento quando acede às páginas Disposição Pessoal para personalizar uma disposição da página Detalhes é o seguinte:

- A página Disposição Pessoal abre-se se a sua função de utilizador incluir dois dos seguintes privilégios: o privilégio Personalizar a Página de Detalhes - Campos, o privilégio Personalizar a Página de Detalhes - Informações Relacionadas ou o privilégio Personalizar a Página de Detalhes - Indicador de Registos. Na página Disposição Pessoal existem três ligações, da seguinte forma:
  - **Disposição de Campo.** Esta ligação abre a página Disposição Pessoal - Campos, onde pode personalizar a disposição de campo para o tipo de registo.
 

**NOTA:** A ligação Disposição de Campo está disponível na página Disposição Pessoal apenas se uma disposição de página customizada for atribuída à função de utilizador para o tipo de registo. Se a disposição de página Standard do tipo de registo for atribuída à sua função de utilizador, a ligação Disposição de Campo não fica disponível.
  - **Disposição de Informações Relacionadas.** Esta ligação abre a página Disposição Pessoal - Informações Relacionadas, onde pode personalizar a disposição da secção de informações relacionadas na página Detalhes para o tipo de registo.
  - **Gerir o Indicador de Registos.** Esta ligação abre a página Disposição Pessoal - Indicador de Registos, onde pode configurar as secções de informações relacionadas de forma a que os indicadores sejam apresentados para mostrar se existem registos nas secções.
- A página Disposição Pessoal - Campos abre-se diretamente se a sua função de utilizador incluir o privilégio Personalizar a Página de Detalhes - Campos, mas não incluir o privilégio Personalizar a Página de Detalhes - Informações Relacionadas ou o privilégio Personalizar a Página de Detalhes - Indicador de Registos.
- A página Disposição Pessoal - Informações Relacionadas abre-se diretamente se a sua função de utilizador incluir o privilégio Personalizar a Página de Detalhes - Informações Relacionadas, mas não incluir o privilégio Personalizar a Página de Detalhes - Campos ou o privilégio Personalizar a Página de Detalhes - Indicador de Registos.
- A página Disposição Pessoal - Indicador de Registos abre-se diretamente se a sua função de utilizador incluir o privilégio Personalizar a Página de Detalhes - Indicador de Registos, mas não incluir o privilégio Personalizar a Página de Detalhes - Campos ou o privilégio Personalizar a Página de Detalhes - Informações Relacionadas.

### Tópicos Relacionados

Para obter mais informações sobre como personalizar disposições da página, consulte os seguintes tópicos:

- [Personalizar Disposições de Informações Relacionadas \(na página 812\)](#)
- [Gerir Indicadores de Registos para Secções de Informações Relacionadas \(na página 819\)](#)
- Personalizar Disposições de Campos (consultar [Personalizar Disposições de Campo](#) na página 816)
- Acerca das Disposições de Páginas de Novo Registo (consultar [About the Layouts of New Record Pages](#) na página 53)

## Personalizar Disposições de Informações Relacionadas

Se a função de utilizador tiver o privilégio Personalizar a Página de Detalhes - Informações Relacionadas, pode criar uma disposição personalizada das secções de informações relacionadas na página Detalhes para um tipo de registo. As secções de informações relacionadas mostram os diferentes tipos de registo que podem estar ligados ao registo selecionado. Por exemplo, as notas e atividades são informações relacionadas que podem ser ligadas a oportunidades ou contactos. O administrador da empresa determina o tipo e a ordem das secções de informações relacionadas que são apresentadas em cada página Detalhes por predefinição. Pode alterar a ordem das secções de informações relacionadas ou ocultar todas as secções de informações relacionadas que não estiver a utilizar. A alteração destas definições afeta apenas a sua vista da aplicação.

**NOTA:** Se o administrador da empresa remover o privilégio Personalizar a Página de Detalhes - Informações Relacionadas da função de utilizador, não poderá personalizar a disposição das secções de informações relacionadas nas páginas Detalhes.

### Acerca de disposições de páginas estáticas ou dinâmicas Detalhes

As disposições de páginas Detalhes podem ser estáticas ou dinâmicas. Quando são utilizadas disposições de páginas estáticas, vê a mesma disposição da página para todos os registos de um determinado tipo de registo. As disposições de páginas dinâmicas permitem ao administrador da empresa especificar diferentes disposições de páginas para diferentes registos do mesmo tipo de registo, dependendo do valor selecionado num campo da lista de escolha específico no registo. É possível personalizar as disposições de páginas estáticas e dinâmicas.

### Acerca das Alterações às Disposições de Página Predefinidas Após a Criação das Disposições de Informações Relacionadas Personalizadas

O administrador da empresa pode atualizar uma disposição da página estática ou qualquer uma das disposições de páginas utilizadas numa disposição dinâmica em qualquer momento. Após criar uma disposição personalizada das secções de informações relacionadas para uma página Detalhes de um tipo de registo, quaisquer alterações que o administrador da empresa efetue à disponibilidade das secções de informações relacionadas na disposição da página predefinida não são imediatamente refletidas na disposição personalizada do utilizador.

### O que acontece se as secções de informações relacionadas forem adicionadas à disposição da página predefinida?

O administrador da empresa pode adicionar novas secções de informações relacionadas a uma disposição da página predefinida para um tipo de registo na função de utilizador depois de criar uma disposição personalizada para o tipo de registo. Se isto acontecer, e se pretender adicionar alguma das novas secções à disposição personalizada dessa página, tem de redefinir primeiro a disposição da página para a disposição predefinida. Pode utilizar a disposição da página predefinida ou criar uma nova disposição personalizada que inclua as novas secções.

### O que acontece se as secções de informações relacionadas forem eliminadas da disposição da página predefinida?

O administrador da empresa pode remover as secções de informações relacionadas da disposição da página predefinida para um tipo de registo na função de utilizador. Se alguma das secções que o administrador da empresa remove da disposição da página predefinida for incluída na disposição personalizada dessa página, essas secções continuam a estar disponíveis na disposição personalizada até que as remova da disposição ou reponha a disposição para a disposição predefinida.

### Personalizar Disposições de Informações Relacionadas para Disposições de Página Estáticas

O procedimento seguinte descreve como personalizar a disposição das secções de informações relacionadas para uma disposição estática acedendo à página Disposição Pessoal através da ligação global A Minha Configuração. Também pode personalizar a disposição das secções de informações relacionadas da disposição de uma página estática clicando na ligação Editar Disposição numa página Detalhes do registo. Para disposições estáticas, o comportamento é o mesmo independentemente de como acede à página.

### **Para personalizar a disposição das secções de informações relacionadas para uma disposição na página Detalhes estática**

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique na ligação global A minha configuração.
- 2 Na secção Personalização da disposição, clique na ligação Disposição pessoal.
- 3 Na secção Disposição da página de detalhe pessoal, clique na ligação da página Disposição cuja disposição da página de detalhe pretende alterar.
- 4 Se a página Disposição Pessoal abrir, clique na Disposição Informações Relacionadas.
- 5 Na página Disposição Pessoal - Informações Relacionadas, na secção Informações Relacionadas Disponíveis, selecione a secção de informações relacionadas que pretende que apareça e clique na seta para movê-la para a secção Informações Relacionadas Apresentadas.

**SUGESTÃO:** Pode seleccionar mais do que uma secção de cada vez mantendo premida a tecla SHIFT ou CTRL.

- 6 Na secção Informações relacionadas apresentadas, selecione uma secção de cada vez e utilize as setas para mover a secção de informações relacionadas para cima ou para baixo até que seja apresentado na ordem pretendida.
- 7 Grave o registo.

Após personalizar a disposição das secções de informações relacionadas, a nova disposição é utilizada na página Detalhes de todos os registos desse tipo de registo até que ocorra uma das seguintes ações:

- O utilizador alterar novamente a disposição.
- O utilizador restaurar a disposição das secções de informações relacionadas para uma disposição predefinida.

**NOTA:** Restaurar uma disposição de campo para a disposição predefinida não afeta as disposições personalizadas das secções de informações relacionadas. Da mesma forma, restaurar uma disposição personalizada das secções de informações relacionadas para a disposição predefinida não afeta as disposições de campo personalizadas para o tipo de registo.

- O administrador redefine a disposição da página para a sua função na disposição predefinida.

**NOTA:** Se um administrador redefinir a disposição da página para o tipo de registo na disposição predefinida para uma função, todas as disposições de campo personalizadas e todas as disposições personalizadas das secções de informações relacionadas para esse tipo de registo são restauradas para a predefinição para utilizadores com essa função. No entanto, se um administrador atribuir uma nova disposição de página a uma função, todos os utilizadores com essa função visualizam a nova disposição de campo para o tipo de registo, mas os utilizadores continuam a visualizar as disposições personalizadas das secções de informações relacionadas para o tipo de registo até restaurarem as disposições de informações relacionadas para a disposição predefinida.

### **Personalizar Disposições de Informações Relacionadas para Disposições de Página Dinâmicas**

Quando as disposições dinâmicas são utilizadas, poderá criar uma disposição personalizada das secções de informações relacionadas para cada valor no campo da lista de escolha que determina a composição dinâmica da disposição da página. A funcionalidade que permite criar várias disposições personalizadas das secções de informações relacionadas para um tipo de registo é controlada pela caixa de verificação Ativar Personalização de Disposições de Páginas Dinâmicas Individuais no perfil da empresa, da seguinte forma:

- Se a caixa de verificação Ativar Personalização de Disposições de Páginas Dinâmicas Individuais estiver desmarcada, pode criar apenas uma disposição personalizada das secções de informações relacionadas para um tipo de registo. Depois de personalizar a disposição de um tipo de registo, o utilizador visualiza o mesmo conjunto de secções de informações relacionadas na página Detalhes para todos os registos desse tipo, independentemente do valor selecionado no campo da lista de escolha, que determina a composição dinâmica da disposição da página.

- Se a caixa de verificação Ativar Personalização de Disposições de Páginas Dinâmicas Individuais no perfil da empresa estiver selecionada, pode criar uma disposição personalizada das secções de informações relacionadas para cada um dos valores no campo da lista de escolha que determina a composição dinâmica da disposição da página.

O procedimento seguinte descreve como personalizar a disposição de páginas das secções de informações relacionadas das páginas de Detalhes dinâmicas quando a personalização de disposições de páginas dinâmicas individuais não está ativada. Este procedimento descreve como personalizar uma disposição dinâmica acedendo à página Disposição pessoal através da ligação global A minha configuração. Também pode personalizar uma disposição dinâmica clicando na ligação Editar disposição numa página Detalhes do registo. Se a personalização de disposições dinâmicas individuais não estiver ativada, o comportamento é o mesmo independentemente de como acede à página.

### ***Para personalizar uma disposição dinâmica quando a personalização de disposições dinâmicas individuais não está ativada***

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique na ligação global A minha configuração.
- 2 Na secção Personalização da disposição, clique na ligação Disposição pessoal.
- 3 Na secção Disposição da página de detalhe pessoal, clique na ligação da página Disposição cuja disposição da página de detalhe pretende alterar.
- 4 Se a página Disposição Pessoal abrir, clique na Disposição Informações Relacionadas.
- 5 Na página Disposição Pessoal - Informações Relacionadas, na secção Informações Relacionadas Disponíveis, selecione a secção de informações relacionadas que pretende que apareça e clique na seta para movê-la para a secção Informações Relacionadas Apresentadas.

**SUGESTÃO:** Pode seleccionar mais do que uma secção de cada vez mantendo premida a tecla SHIFT ou CTRL.

- 6 Na secção Informações relacionadas apresentadas, selecione uma secção de cada vez e utilize as setas para mover a secção de informações relacionadas para cima ou para baixo até que seja apresentado na ordem pretendida.
- 7 Grave o registo.

Depois de personalizar a disposição das secções de informações relacionadas, a nova disposição será utilizada na página Detalhes para todos os registos desse tipo de registo, independentemente do valor no campo da lista de escolha que determina a disposição dinâmica da página, até que altere a disposição novamente ou até que restaure a disposição predefinida para a página Detalhes, o que surgir primeiro.

O procedimento seguinte descreve como personalizar a disposição de páginas dinâmicas Detalhes quando a personalização de disposições de páginas dinâmicas individuais está ativada. Este procedimento descreve como personalizar uma disposição dinâmica acedendo à página Disposição pessoal através da ligação global A minha configuração. Também pode personalizar uma disposição dinâmica clicando na ligação Editar disposição numa página Detalhes do registo. Quando a personalização de disposições dinâmicas individuais está ativada, o comportamento das disposições dinâmicas é o seguinte:

- Se aceder à página Disposição pessoal através da ligação A minha configuração, pode criar disposições personalizadas para todos os valores na lista de escolha, que determina a disposição dinâmica da página.
- Se aceder à página Disposição pessoal através da ligação Editar disposição numa página Detalhes, pode criar uma disposição personalizada apenas para o valor que está atualmente selecionado na lista de escolha, que determina a disposição dinâmica da página.

### ***Para personalizar uma disposição dinâmica quando a personalização de disposições dinâmicas individuais está ativada***

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique na ligação global A minha configuração.

- 2 Na secção Personalização da disposição, clique na ligação Disposição pessoal.
- 3 Na secção Disposição da página de detalhe pessoal, clique na ligação da página Disposição cuja disposição da página de detalhe pretende alterar.
- 4 Se a página Disposição Pessoal abrir, clique na Disposição Informações Relacionadas.
- 5 Na página Disposição Pessoal - Informações Relacionadas, na secção Valores Disponíveis na Lista de Escolha Orientadora, selecione o valor para o qual pretende criar uma disposição personalizada.

**NOTA:** Se pretender criar uma disposição personalizada que será utilizada quando nenhum valor é selecionado no campo da lista de escolha, selecione o valor em branco no campo da lista de escolha.

- 6 Na secção Informações relacionadas disponíveis, selecione a secção de informações relacionadas que pretende que apareça e utilize a seta direcional para movê-la para a secção Informações relacionadas apresentadas.

**SUGESTÃO:** Pode seleccionar mais do que uma secção de cada vez mantendo premida a tecla SHIFT ou CTRL.

- 7 Na secção Informações relacionadas apresentadas, selecione uma secção de cada vez e clique nas setas para mover a secção de informações relacionadas para cima ou para baixo até que seja apresentada na ordem pretendida.
- 8 Repita os passos 5 a 7 para criar quaisquer disposições personalizadas adicionais pretendidas.

**NOTA:** Se não criar uma disposição personalizada para um valor da lista de escolha, a disposição da página predefinida para esse valor da lista de escolha é utilizada.

- 9 Grave o registo.

Depois de personalizar a disposição das secções de informações relacionadas para um valor da lista de escolha, a disposição personalizada será utilizada na página Detalhes para todos os registos em que esse valor da lista de escolha for selecionado até que altere a disposição novamente ou até que restaure a disposição predefinida para a página Detalhes, o que surgir primeiro.

### Restaurar Disposições de Informações Relacionadas para Disposições Predefinidas

O procedimento seguinte descreve como restaurar uma disposição de informações relacionadas para a disposição predefinida acedendo à página Disposição Pessoal através da ligação global A Minha Configuração. Também pode restaurar uma disposição de informações relacionadas para a disposição predefinida clicando na ligação Editar Disposição numa página Detalhes do registo. Se a personalização de disposições dinâmicas individuais estiver ativada, o comportamento das disposições dinâmicas é o seguinte:

- Se aceder à página Disposição Pessoal através da ligação global A Minha Configuração, pode restaurar as disposições de informações relacionadas predefinidas para todos os valores no campo da lista de escolha, que determina a disposição dinâmica da página. Pode também restaurar as disposições de informações relacionadas predefinidas para alguns valores da lista de escolha enquanto mantém as disposições personalizadas para outros valores da lista de escolha.
- Se aceder à página Disposição Pessoal através da ligação Editar Disposição numa página Detalhes do registo, pode restaurar apenas a disposição de informações relacionadas predefinida para o valor da lista de escolha que está atualmente selecionado no campo da lista de escolha, que determina a disposição dinâmica da página. Não pode restaurar as disposições de informações relacionadas predefinidas para outros valores da lista de escolha.

### ***Para restaurar uma disposição de informações relacionadas para a disposição predefinida***

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique na ligação global A minha configuração.
- 2 Na secção Personalização da disposição, clique na ligação Disposição pessoal.
- 3 Na secção Disposição da página de detalhe pessoal, clique na ligação da página Disposição cuja disposição da página de detalhe pretende alterar.

- 4 Se a página Disposição Pessoal abrir, clique na Disposição Informações Relacionadas.
- 5 Na página Disposição Pessoal - Informações Relacionadas, efetue um dos seguintes passos:
  - Clique em Predefinição para restaurar a disposição de um valor selecionado na coluna Valores Disponíveis da Lista de Escolha Orientadora para a disposição predefinida.
  - Clique em Tudo Predefinido para restaurar as disposições de todos os valores na coluna Valores Disponíveis da Lista de Escolha Orientadora para as disposições predefinidas.

**NOTA:** O botão Tudo predefinido só está disponível para algumas disposições de páginas de detalhes pessoais.

Para obter informações sobre o modo como as disposições da página personalizada interagem com as disposições da página para as funções, consulte [Como as Disposições de Informações Relacionadas Personalizadas Interagem com Disposições da Página para Funções \(na página 1418\)](#).

### Formato das informações relacionadas nas páginas Detalhes do registo

Se a função de utilizador tiver o privilégio Personalizar o formato de apresentação das informações relacionadas, pode também optar por mostrar as secções de informações relacionadas nas páginas Detalhes do registo como listas ou como separadores, definindo a opção Formato das informações relacionadas no perfil pessoal. Se o campo Formato das Informações Relacionadas no seu perfil pessoal estiver em branco, será utilizada a definição da sua função de utilizador; e se o campo Formato das Informações Relacionadas na sua função de utilizador estiver em branco, será utilizada a definição da empresa. Para obter informações sobre como alterar a opção Formato das informações relacionadas no perfil de utilizador, consulte Atualizar os detalhes pessoais (consultar [Updating Your Personal Details](#) na página 794).

## Personalizar Disposições de Campo

Os utilizadores podem personalizar a disposição de campo na página Detalhes de um tipo de registo quando a respetiva função de utilizador é configurada da forma que se segue:

- O privilégio Personalizar a Página de Detalhes - Campos está ativado para a função.
- Uma disposição de página customizada foi atribuída à função para o tipo de registo.

O utilizador pode personalizar as disposições de campo para as disposições estáticas e dinâmicas. Quando personalizar as disposições de campo, tenha em consideração os seguintes pontos:

- Todos os campos disponíveis na disposição customizada atribuída à função de utilizador para um tipo de registo são apresentados por predefinição na disposição até a personalizar.
- Pode remover (ocultar) alguns dos campos na disposição personalizada, mas não pode adicionar campos que não sejam apresentados na disposição predefinida à disposição personalizada.
- Não pode remover os campos necessários da disposição. Além disso, os administradores podem especificar que determinados campos sejam sempre apresentados numa disposição, para que não possa remover esses campos a partir da disposição personalizada. Na página Disposição Pessoal - Campos, os campos que devem ser sempre apresentados na disposição são apresentados na mesma cor de tipo de letra, como os campos obrigatórios.

Dependendo do tipo de disposição de página utilizada, poderá personalizar uma disposição de campo através da ligação global A Minha Configuração, através da ligação Editar Disposição nas páginas Detalhes do registo ou através de ambas as ligações. A seguinte tabela mostra quais das ligações pode utilizar para personalizar as disposições de campo. Em todos os casos, a disposição de página atribuída à sua função de utilizador deve ser uma disposição de página customizada, ou seja, não pode personalizar a disposição de página standard para um tipo de registo no Oracle CRM On Demand. As informações nesta tabela também se aplicam quando pretende restaurar uma disposição de campo personalizada para a disposição de campo predefinida. Para obter informações acerca de como restaurar uma disposição de campo para a disposição de campo predefinida, consulte a secção Restaurar Disposições de Campo para Disposições Predefinidas deste tópico.

Tipo de Disposição	A Minha Ligação de Configuração	Editar Ligação de Disposição
Disposição estática.	Sim	Sim
Disposição predefinida para uma disposição dinâmica. Para obter informações, consulte a nota subsequente a esta tabela.	Sim	Sim. O campo da lista de escolha da disposição dinâmica deve estar em branco na página Detalhes do registo.
Disposição de um valor específico na lista de escolha orientadora.	Não	Sim. O valor adequado deve estar selecionado no campo da lista de escolha orientadora para a disposição dinâmica.

**NOTA:** A disposição predefinida de uma disposição dinâmica é a disposição utilizada quando o campo da lista de escolha orientadora da disposição dinâmica está em branco num registo.

Para personalizar uma disposição de campo para um tipo de registo, conclua os passos no seguinte procedimento.

#### **Para personalizar uma disposição de campo para um tipo de registo**

- No canto superior direito de qualquer página, clique na ligação global A minha configuração.
 

**NOTA:** Se pretender personalizar a disposição de campo utilizada para um valor específico no campo da lista de escolha orientadora de uma disposição dinâmica, abra um registo com o valor adequado no campo da lista de escolha orientadora, clique em Editar Disposição e salte para o passo 4, em vez de clicar na ligação A Minha Configuração.
- Na secção Personalização da disposição, clique em Disposição pessoal.
- Na secção Disposição da Página de Detalhes Pessoal, clique na ligação da página Disposição da página que pretende personalizar.
 

Por exemplo, se pretender personalizar a disposição de campo para o tipo de registo Conta, clique na Disposição da Conta.
- Se a página Disposição Pessoal abrir, clique na Disposição do Campo.
- Na página Disposição Pessoal - Campos, utilize as setas para reorganizar os campos na disposição.
 

Pode mover campos dentro da secção de uma página e pode mover campos de uma secção da página para uma secção diferente. Se não pretender que determinado campo seja apresentado na sua disposição de página personalizada, mova o campo para a secção Campos Disponíveis.

**NOTA:** Se mover um campo obrigatório ou um campo que o administrador tenha especificado para ser sempre apresentado na disposição da secção Campos Disponíveis, é apresentada uma mensagem de erro quando tenta gravar a disposição, devendo mover o campo novamente para uma das secções da disposição.
- Grave as alterações.

Após um utilizador criar uma disposição de campo personalizada, essa disposição é utilizada sempre que o utilizador abre ou edita um registo desse tipo de registo até uma das seguintes situações ocorrer:

- O utilizador alterar novamente a disposição de campo.
- O utilizador restaurar a disposição de campo predefinida da página.

**NOTA:** Restaurar uma disposição de campo para a disposição predefinida não afeta as disposições personalizadas das secções de informações relacionadas. Da mesma forma, restaurar uma disposição personalizada das secções de informações relacionadas para a disposição predefinida não afeta as disposições de campo personalizadas para o tipo de registo.

- O administrador repor a disposição da página na função do utilizador para a disposição predefinida, ou atribuir uma disposição diferente à função desse tipo de registo.

**NOTA:** Se um administrador redefinir a disposição da página para o tipo de registo na disposição predefinida para uma função, todas as disposições de campo personalizadas e todas as disposições personalizadas das secções de informações relacionadas para esse tipo de registo são restauradas para a predefinição para utilizadores com essa função. No entanto, se um administrador atribuir uma nova disposição de página a uma função, todos os utilizadores com essa função visualizam a nova disposição de campo para o tipo de registo, mas os utilizadores continuam a visualizar as disposições personalizadas das secções de informações relacionadas para o tipo de registo até restaurarem as disposições de informações relacionadas para a disposição predefinida.

Dependendo da forma como a função do utilizador for configurada, a disposição de campo personalizada do utilizador pode também ser utilizada na página em que o utilizador introduz informações de um novo registo. Para mais informações sobre a disposição de campo em páginas de novo registo, consulte [Acerca das Disposições de Páginas de Novo Registo](#) (consultar [About the Layouts of New Record Pages](#) na página 53).

### Restaurar Disposições de Campos para as Disposições Predefinidas

Se pretender parar de utilizar uma disposição de campo personalizada, pode restaurar a disposição de campo para a disposição predefinida para o tipo de registo da sua função. Dependendo do tipo de disposição de página utilizada, poderá restaurar uma disposição de campo através da ligação global A Minha Configuração, através da ligação Editar Disposição nas páginas Detalhes do registo ou através de ambas as ligações. Para obter informações sobre a ligação a utilizar, consulte a tabela na secção anterior deste tópico.

Para restaurar uma disposição de campo personalizada para a disposição predefinida, conclua os passos no seguinte procedimento.

#### ***Para restaurar uma disposição de campo para uma disposição predefinida***

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique na ligação global A minha configuração.

**NOTA:** Se pretender restaurar a disposição de campo utilizada para um valor específico no campo da lista de escolha orientadora de uma disposição dinâmica para a disposição de campo predefinida para esse valor, abra um registo com o valor adequado no campo da lista de escolha orientadora, clique em Editar Disposição e salte para o passo 4, em vez de clicar na ligação A Minha Configuração.

- 2 Na secção Personalização da disposição, clique em Disposição pessoal.
- 3 Na secção Disposição da Página de Detalhes Pessoal, clique na ligação da página Disposição da página que pretende restaurar para a predefinição.
- 4 Se a página Disposição Pessoal abrir, clique na Disposição do Campo.
- 5 Na página Disposição Pessoal - Campos, clique em Predefinição.
- 6 Grave as alterações.

Da próxima vez que abrir, editar ou criar um registo desse tipo de registo, verá a disposição predefinida atribuída à sua função para o tipo de registo.

### Tópicos Relacionados

Consulte o seguinte tópico para obter informações relacionadas sobre disposições de campo personalizadas:

- [Como as Disposições de Campo Personalizadas Interagem com Disposições da Página para Funções \(na página 1423\)](#)

## Gerir Indicadores de Registos para Secções de Informações Relacionadas

Se a função de utilizador tiver o privilégio Personalizar a Página de Detalhes - Indicadores de Registo, pode configurar indicadores de registo das secções de informações relacionadas na página Detalhes do registo. Os indicadores de registo permitem ver se estão presentes registos numa secção de informações relacionadas, sem abrir a secção. O administrador também pode configurar os indicadores de registos para as páginas Detalhes relativamente aos tipos de registo ao nível da função. Se não personalizar as definições do indicador de registos de um tipo de registo, serão utilizadas as definições que são configuradas para o tipo de registo. Para obter informações sobre o comportamento dos indicadores de registo, consulte [Acerca dos Indicadores de Registo para Secções de Informações Relacionadas \(na página 76\)](#).

**NOTA:** A funcionalidade de indicador relacionada não é suportada para a secção de informações relacionadas Anexos em nenhum tipo de registo, ou para a secção de informações relacionadas Lista de Utilizadores no tipo de registo Divisão. Além disso, a funcionalidade não é suportada para applets da Internet personalizadas.

Para personalizar as definições do indicador de registos de um tipo de registo, conclua os passos no procedimento seguinte.

### **Para personalizar as definições do indicador de registos de um tipo de registo**

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique na ligação global A Minha Configuração.
- 2 Na secção Personalização da Disposição, clique na ligação Disposição Pessoal.
- 3 Na secção Disposição da Página de Detalhe Pessoal, clique na ligação da página Disposição do *tipo de registo*.
- 4 Se a página Disposição Pessoal abrir, clique na ligação Gerir o Indicador de Registos.

**NOTA:** Também pode aceder à página Disposição Pessoal - Indicador de Registos, clicando na ligação Editar Disposição em qualquer página de detalhes do registo.

- 5 Na página Disposição Pessoal - Indicador de Registos, na lista de Informações Relacionadas Disponíveis, selecione as secções de informações relacionadas, para as quais pretende que apareça um indicador de registos, e clique na seta para as mover para a lista de Informações Relacionadas Seleccionadas.

**SUGESTÃO:** Pode seleccionar mais do que uma secção de cada vez mantendo premida a tecla SHIFT ou CTRL.

- 6 Grave as alterações.

Depois de personalizar as definições do indicador de registos de um tipo de registo, as definições personalizadas são aplicadas à página Detalhes para todos os registos desse tipo de registo até que ocorra uma das seguintes ações:

- Atualiza as definições do indicador de registos novamente nas secções de informações relacionadas.
- Repõe as definições do indicador de registos do tipo de registo para as predefinições desse tipo de registo para a sua função. São implementadas quaisquer atualizações originalmente executadas pelo administrador ao nível da função.
- O administrador redefine a disposição da página para a sua função na disposição predefinida. Todas as definições personalizadas para visam a apresentação de indicadores de registos para as secções de informações relacionadas desse tipo de registo são repostas para as definições configuradas para o tipo de registo ao nível da função.

Para repor as definições do indicador de registos de um tipo de registo para as predefinições do tipo de registo para a sua função, conclua os passos no procedimento seguinte.

### **Para repor as definições dos indicadores de registos de um tipo de registo para as predefinições**

- Na página Disposição Pessoal - Indicador de Registos, clique em Predefinição.

## Alterar as disposições da página principal

Se a função de utilizador incluir o privilégio Personalizar páginas principais, pode adicionar e remover secções de disposições da Página principal (A minha página principal, Página principal Conta, Página principal Contactos, Página principal Pistas, Página principal Oportunidade e Página principal Pedido de assistência). O administrador da empresa configura as disposições da Página principal que visualiza por predefinição.

**NOTA:** Pode também personalizar as Páginas principais clicando na ligação Editar disposição em cada Página principal.

### *Para alterar a disposição da página principal*

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique na ligação global A minha configuração.
- 2 Na secção Personalização da disposição, clique em Disposição pessoal.
- 3 Na página Disposição pessoal, na secção Disposição da página principal pessoal, clique em Disposição da página principal que pretende modificar (por exemplo, Disposição de A minha página principal).
- 4 Na secção Secções disponíveis da página, selecione a secção que pretende apresentar na Página principal e utilize as setas para movê-la para a secção Lado esquerdo ou Lado direito.

**SUGESTÃO:** Pode seleccionar mais do que uma secção de cada vez mantendo premida a tecla SHIFT ou CTRL quando clicar para seleccionar as secções.

- 5 Na secção Lado esquerdo ou Lado direito, selecione uma secção de cada vez e utilize as setas para mover a secção para cima ou para baixo até que seja apresentado na ordem pretendida na Página principal.
- 6 Grave o registo.

## Changing Your Action Bar Layout

O administrador da empresa atribui uma disposição da barra de ação para cada função do utilizador. O administrador da empresa também pode tornar a barra de ação indisponível para a função do utilizador.

Se a barra de ação estiver disponível para a função do utilizador, aparece por predefinição no lado esquerdo de todas as páginas Oracle CRM On Demand. Pode ocultar e mostrar a barra de ação conforme necessário. Para mais informações, consulte [Acerca da apresentação ou ocultação da 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 (consultar [Página Registos favoritos](#) na página 134). For more information on Favorite Lists, see Favorite Lists Page (consultar [Página Listas favoritas](#) na página 154).
- 6 Save your changes.

## Configurar o calendário

Este tópico descreve como configurar o seu calendário através da ligação global A Minha Configuração.

Quando configurar a sua vista de calendário predefinido, pode efetuar o seguinte:

- Selecione a vista de calendário que pretende apresentar sempre que clicar no separador Calendário.
- Para os temas clássicos, nas vistas diária e semanal do seu próprio calendário e dos calendários de outros utilizadores que partilham o respetivo calendário com o utilizador, as cores de fundo são as que se seguem:  
Na aplicação standard, a lista Tarefas Abertas é apresentada, mas pode selecionar uma lista diferente no campo Lista de Atividades na Vista de Calendário de Utilizador nas definições do seu calendário. O seu administrador também pode selecionar uma lista para a sua função de utilizador. Se deixar o campo Lista de Atividades na Vista de Calendário de Utilizador em branco, a definição para a sua função é utilizada e se o campo Lista de Atividades na Vista de Calendário de Utilizador na sua função de utilizador estiver em branco, a lista Tarefas Abertas é apresentada.

Todas as listas que estão disponíveis para si, incluindo as listas privadas, listas públicas, listas do sistema e as listas específicas da sua função de utilizador para o tipo de registo de atividade, estão disponíveis para seleção. Nas vistas diária e semanal do calendário de utilizador, só serão mostradas três das colunas da lista, conforme mostrado:

- A coluna Assunto é sempre mostrada, desde que o campo Assunto seja selecionado como um campo de apresentação na definição de lista.
- As primeiras duas colunas na lista, que não a coluna Assunto, são mostradas.

Se a lista que selecionar for posteriormente apagada ou se se tornar indisponível, a lista apresentada na vista diária e semanal do calendário de utilizador é determinada da seguinte forma:

- Se uma lista for selecionada no campo Lista de Atividades na Vista de Calendário de Utilizador na sua função de utilizador, é apresentada essa lista.
- Se o campo Lista de Atividades na Vista de Calendário de Utilizador na sua função de utilizador estiver em branco, é apresentada a lista Tarefas Abertas.
- Especifique o dia que deve ser mostrado como o primeiro dia da semana no calendário e nos seletores de datas onde seleciona valores para os campos de datas no Oracle CRM On Demand.
- Selecione os dias da semana e as horas de expediente que pretende mostrar no seu calendário, se não pretender utilizar as definições de toda a empresa.

Por predefinição, todas as caixas de seleção para os dias da semana estão desmarcadas e os campos Hora de Início das Horas de Expediente e Hora de Fim das Horas de Expediente estão em branco. Quando especificar horas de expediente, pode introduzir apenas uma hora de início e uma hora de fim. Não pode especificar diferentes horas de expediente para dias de trabalho individuais. Se introduzir uma hora de início para as suas horas de expediente, deve introduzir também uma hora de fim que deve ser posterior à hora de início. Da mesma forma, se introduzir uma hora de fim, deve também introduzir uma hora de início. Se necessário, o Oracle CRM On Demand converte a hora de início e a hora de fim que introduzir no formato apropriado para as suas definições locais após gravar as alterações.

Nas vistas diária e semanal do seu calendário e dos calendários individuais de outros utilizadores que partilham o calendário com o utilizador, as horas de início e de fim do horário de expediente podem ser apresentadas à hora certa se utilizar um calendário clássico e à hora certa ou às meias horas se utilizar um calendário moderno. Nas vistas de calendário de grupo e de calendário customizado, as horas de início e de

fim do horário de expediente podem ser apresentadas à hora certa. O Oracle CRM On Demand arredonda por defeito a hora de início do horário de expediente para a hora ou meia-hora mais próxima conforme apropriado e arredonda por excesso a hora de fim do horário de expediente para a hora ou meia-hora mais próxima. Por exemplo, se introduzir 08:40 A.M. como hora de início, o Oracle CRM On Demand arredonda por defeito a hora de início para 08:00 A.M. para as vistas de calendário diário e semanal dos calendários individuais, se utilizar um tema clássico, e arredonda por defeito para 08:30 A.M. se utilizar um tema moderno. Se introduzir 5:40 P.M. como hora de fim, o Oracle CRM On Demand arredonda por excesso a hora de fim para 06:00 P.M. para as vistas diária e semanal de calendários individuais num tema clássico ou num tema moderno.

Para obter mais informações sobre como os dias de trabalho e as horas de expediente são mostrados nas vistas de calendário, consulte [Acerca de Dias de Trabalho e Horas de Expediente do Calendário \(na página 207\)](#).

- Selecione informações adicionais para apresentar nos compromissos nas vistas de calendários. Por predefinição, as informações dos campos Assunto, Localização e Nome de Contacto no compromisso são apresentadas nos compromissos das vistas do calendário. Pode optar por apresentar as seguintes informações adicionais:
  - O nome da conta ligada ao compromisso. O nome da conta é uma ligação ao registo da conta.
  - O estado do compromisso.
  - O número de telefone do contacto principal ligado ao compromisso. O número de telefone é uma ligação para o registo do contacto. Se o campo Telefone do Emprego for preenchido no registo do contacto, o número de telefone é apresentado. Se o campo Telefone do Emprego não for preenchido no registo do contacto, e se o campo Telemóvel for preenchido, o número de telemóvel é apresentado.
- Especifique se pretende receber lembretes para as atividades que lhe pertençam ou nas quais esteja incluído na lista de utilizadores, se os lembretes estiverem configurados nas atividades. As opções no campo Notificação da Atividade são as seguintes:
  - **Nenhum.** Se selecionar esta opção, não receberá quaisquer lembretes.
  - **Correio eletrónico.** Se selecionar esta opção, receberá os lembretes por correio eletrónico.
  - **Lembrete sobreposto.** Se selecionar esta opção, os lembretes são apresentados na janela sobreposta Lembrete de Atividade quando tiver sessão iniciada em Oracle CRM On Demand.
  - **Lembrete por Mensagem de Correio Eletrónico e Janela Sobreposta.** Se selecionar esta opção, o utilizador recebe os lembretes por correio eletrónico que são também apresentados na janela sobreposta Lembrete de Atividade quando tiver sessão iniciada em Oracle CRM On Demand.
  - **Em branco.** Se deixar o campo Notificação da Atividade em branco, a opção que está selecionada no campo Notificação da Atividade ao nível da empresa aplica-se a si. A opção predefinida ao nível da empresa é Nenhum, mas o seu administrador pode selecionar uma opção diferente.

Para configurar o calendário, conclua os passos no seguinte procedimento. Para mais informações sobre calendários, consulte [Calendário e atividades \(na página 203\)](#).

**Antes de começar.** Para partilhar o calendário com outro utilizador ou para configurar vistas de calendário de grupo customizadas, a função de utilizador tem de incluir o privilégio Partilhar Calendário.

### ***Para configurar o calendário***

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique na ligação global A minha configuração.
- 2 Na secção Configuração do calendário, clique em Definições do calendário.
- 3 Para configurar a sua vista de calendário predefinido, efetue o seguinte:
  - a Clique em Vista de Calendário Predefinido.
  - b Selecione uma vista de calendário.
  - c (Opcional) Selecione a lista de atividades a apresentar nas vistas diária e semanal do calendário de utilizador.

- d** Selecione o dia que deve ser mostrado como o primeiro dia da semana no calendário. Por predefinição, o campo Início da Semana do Calendário a está em branco. Se deixar este campo em branco, é utilizada a definição em toda a empresa do primeiro dia da semana.
- NOTA:** Após alterar o dia de início da semana, deve terminar sessão do Oracle CRM On Demand e iniciar sessão novamente para ver a alteração no calendário e nos seletores de datas em que seleciona valores para os campos de data no Oracle CRM On Demand.
- e** Na secção Semana de Trabalho do Calendário, defina os dias de trabalho e as horas de expediente para o seu calendário, da seguinte forma:
- Selecione a caixa de seleção para cada dia que pretende mostrar como dia de trabalho no seu calendário. Se seleccionar a caixa de seleção para um ou mais dias, apenas esses dias são mostrados como dias de trabalho nas suas vistas de calendário diário e semanal do utilizador, independentemente dos dias de trabalho que sejam especificados ao nível da empresa. Se as caixas de seleção para todos os dias estiverem desmarcadas, os dias de trabalho que são especificados ao nível da empresa aplicam-se ao seu calendário.
  - Se pretender especificar uma hora de início para as suas horas de expediente que seja diferente da hora especificada ao nível da empresa, introduza a hora de início no campo Hora de Início das Horas de Expediente.
  - Se tiver especificado uma hora de início para as suas horas de expediente, introduza a hora de fim no campo Hora de Fim das Horas de Expediente. A hora de fim deve ser posterior à hora de início.
- NOTA:** Se não introduzir uma hora de início e de fim para as horas de expediente, as horas de expediente que forem especificadas ao nível da empresa aplicam-se ao seu calendário.
- f** Na secção Preferências de Informação de Compromissos, selecione as caixas de verificação das informações adicionais que pretende apresentar nos compromissos nas vistas de calendário.
- g** No campo Notificação da Atividade, selecione a opção que pretende ou deixe o campo em branco se pretender que a definição ao nível da empresa se aplique a si.
- h** Grave as alterações.
- 4** Para partilhar o calendário com outro utilizador:
- a** Clique em Partilhar calendário.
  - b** Em A minha lista de partilhas de calendário, clique em Adicionar utilizadores.
  - c** Na janela Conceder acesso a novos utilizadores, utilize o ícone de pesquisa para adicionar utilizadores com os quais pretende partilhar o calendário.
- 5** Para configurar vistas de calendário de grupos personalizados:
- a** Clique em Gerir vistas de grupo.
  - b** Em As minhas vistas personalizadas, clique em Adicionar.
  - c** Preencha os campos na janela Gerir Vista e, em seguida, grave o registo.

A configuração das vistas de calendário de grupos personalizados permite gerir a vista para a disponibilidade de outros utilizadores. Quando cria um novo compromisso, vá para o separador Calendário de grupo e selecione o grupo Calendário criado por si ou pelo administrador da empresa para ver 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](#) (consultar [Importar os contactos](#) na página 313).
  - 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 1979).
  - 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](#) (consultar [Ver os pedidos de exportação](#) na página 824).
  - 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](#) (consultar [Instalar o Oracle CRM On Demand Desktop](#) na página 2040).
  - 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](#) (consultar [Adicionar mensagens de correio eletrónico do Microsoft Outlook e Lotus Notes](#) na página 833).
  - 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 827).
  - To embed a widget, click Embed CRM On Demand Content.  
For more information, see the following topics:
    - [Embedding a Favorite Lists Widget](#) (consultar [Incorporar um widget de listas de favoritos](#) na página 830)
    - [Embedding a Message Center Widget](#) (consultar [Incorporar um widget do centro de mensagens](#) na página 830)
    - [Embedding a Reports Widget](#) (consultar [Incorporar um widget de relatórios](#) na página 831)
    - [Embedding a Simple List Widget](#) (consultar [Incorporar um Widget de listas simples](#) na página 832)

### **Related Topic**

See the following topic for related information about data and integration tools:

- [About On Demand Widgets](#) (consultar [Acerca do Widgets do On Demand](#) na página 829)

### **Ver os pedidos de exportação**

A página Fila dos Pedidos de Exportação Pessoal apresenta todos os pedidos de exportação pendentes e concluídos submetidos a partir das páginas de Lista ou através do Assistente de Exportação de Dados. Se um pedido estiver na secção Pedidos pendentes, pode clicar em Atualizar para ver se o pedido foi concluído. Quando o pedido estiver concluído, poderá definir o nível de detalhe num pedido para recuperar o ficheiro de saída.

**NOTA:** Dependendo dos privilégios, alguns pedidos de exportação podem não estar visíveis ao utilizador ou poderá não ser possível recuperar alguns ficheiros de saída.

## Acerca do Período de Retenção para Pedidos de Exportação e Anexos do Pedido de Exportação

Na aplicação standard, o Oracle CRM On Demand mantém os detalhes dos pedidos de exportação e respetivo resultado para um determinado período, da seguinte forma:

- Os detalhes de um pedido de exportação são mantidos durante 60 dias e, em seguida, são eliminados.
- O resultado de um pedido de exportação é mantido durante 168 horas (ou seja, sete dias) e, em seguida, é eliminado.

Os períodos de retenção aplicam-se a operações de exportação que são submetidas através das páginas Lista, assim como operações de exportação que são submetidas através do Assistente de Exportação de Dados.

O seu administrador pode alterar os períodos de retenção para pedidos de exportação e respetivos anexos, alterando os valores nos campos seguintes no perfil da empresa:

- Validade do Pedido de Exportação (Dias)
- Validade do Anexo do Pedido de Exportação (Dias)

Para obter informações acerca da atualização destes campos, consulte Configurar Definições da Empresa (consultar [Configuring Company Settings](#) na página 1207).

O procedimento seguinte descreve como visualizar os seus pedidos de exportação.

### Para ver pedidos de exportação

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique em A minha configuração.
- 2 Clique em Ferramentas de dados e integração.
- 3 Clique em Fila dos pedidos de exportação.

É apresentada a página Fila dos pedidos de exportação pessoal, mostrando os detalhes dos pedidos de exportação. A tabela que se segue descreve as informações do pedido de exportação.

Informações da exportação de registos	Descrição
Tipo	O tipo de pedido: Pessoal ou Empresa.
Tipo de exportação	O tipo de exportação: <ul style="list-style-type: none"> <li>■ <b>Total.</b> Uma exportação completa dos dados da empresa.</li> <li>■ <b>Parcial.</b> Uma exportação parcial dos dados da empresa.</li> <li>■ <b>Lista.</b> Um pedido de exportação efetuado a partir de uma página Lista. Apenas as exportações efetuadas pelo utilizador com sessão iniciada são apresentadas.</li> </ul>
Tipo de registo	O tipo de registo. Para os pedidos parciais que incluam registos dependentes, o registo dependente é indicado no formato <i>Principal:Dependente</i> , por exemplo: Account:Contact.
Lista	Para listar pedidos de exportação, este campo indica o nome da lista.
Estado	O estado, por exemplo: Em curso ou Concluído.

Informações da exportação de registos	Descrição
Nome do cliente	O nome da aplicação cliente.
Pedido para	O utilizador para quem o pedido foi submetido.
Pedido por	O utilizador que submeteu o pedido. Um administrador pode criar um pedido de extração pessoal para um utilizador através de serviços Web.
Submetido	A hora e a data em que o pedido de exportação foi submetido.
Concluído	A hora e a data em que o pedido de exportação foi terminado.

O procedimento seguinte descreve como rever os detalhes de um pedido de exportação.

#### **Para rever os detalhes de um pedido de exportação**

- Na linha do pedido, clique na ligação Tipo de Exportação ou Tipo de Registo para abrir a página Detalhe do Pedido de Exportação da Lista ou Detalhes do Pedido de Exportação.

A página apresenta as propriedades de exportação, incluindo o número de registos exportados (N.º de Exportados). Para pedidos de exportação que foram submetidos através do Assistente de Exportação de Dados, a página também mostra o número de tipos de registo exportados com êxito sem quaisquer problemas (N.º de Objetos Concluídos). Na secção Tipos de Registo de Exportação da página, pode ver detalhes do número de registos que foram exportados para cada tipo de registo.

Para obter informações acerca da transferência e apagamento dos anexos do pedido de exportação, ou seja, os ficheiros ZIP que contêm o resultado dos pedidos de exportação, consulte [Transferir e Apagar Anexos do Pedido de Exportação \(na página 826\)](#).

### **Transferir e Apagar Anexos do Pedido de Exportação**

Um ficheiro ZIP que contém resultado de um pedido de exportação com êxito está disponível como um anexo na página Detalhe do Pedido de Exportação da Lista (para um pedido de exportação submetido a partir de uma página Lista) ou na página Detalhe do Pedido de Exportação (para um pedido de exportação submetido através do Assistente de Exportação de Dados).

Dependendo dos privilégios na sua função de utilizador, poderá ser possível aceder e transferir os anexos para pedidos de exportação através de uma ou mais das áreas seguintes no Oracle CRM On Demand:

- **Ligação A Minha Configuração.** Para obter mais informações, consulte [Ver os pedidos de exportação \(na página 824\)](#).
- **As páginas de administração no Oracle CRM On Demand.** Para obter mais informações, consulte [Rever Resultados da Exportação \(na página 1985\)](#) e [Rever Todos os Pedidos de Exportação para a Sua Empresa \(na página 1270\)](#).

Se a sua função de utilizador tiver o privilégio Apagar Anexos do Pedido de Exportação, pode apagar qualquer anexo do pedido de exportação ao qual tenha acesso. Caso contrário, não é possível apagar qualquer anexo do pedido de exportação, incluindo os anexos dos seus próprios pedidos de exportação.

O procedimento seguinte descreve como transferir um anexo do pedido de exportação a partir da página de Detalhe do Pedido de Exportação da Lista ou da página Detalhes do Pedido de Exportação.

### **Para transferir um anexo do pedido de exportação**

- Na secção Anexo do Pedido de Exportação da página, selecione Transferir no menu a nível do registo para o anexo e, em seguida, grave o ficheiro ZIP.

O ficheiro ZIP consiste num ficheiro de texto com o resumo da exportação e num ficheiro CSV para cada tipo de registo que foi exportado. Se a exportação tiver sido executada a partir de uma página Lista, só existe um ficheiro CSV.

**NOTA:** Se exportar a auditoria principal, o ficheiro CSV contém as colunas Tipo de Registo - Nome de Apresentação e Campo Modificado - Nome de Apresentação. Estas colunas listam os valores apresentados na IU para o tipo de registo e campo modificado respetivamente. Por outro lado, as colunas Campo Modificado e Tipo de Registo apresentam apenas os valores internos do tipo de registo.

O procedimento seguinte descreve como apagar um anexo do pedido de exportação.

**Antes de começar:** Para executar este procedimento, a sua função de utilizador deve ter o privilégio Apagar Anexos do Pedido de Exportação.

### **Para apagar um anexo do pedido de exportação**

- Na secção Exportar Anexo do Pedido da página Detalhes do Pedido de Exportação da Lista ou da página Detalhe do Pedido de Exportação, selecione Apagar no menu a nível do registo para o anexo e, em seguida, confirme que pretende apagar 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.

## Acerca do Widgets do On Demand

O Oracle CRM On Demand fornece um código HTML que pode utilizar para incorporar um número de widgets do On Demand nas aplicações de ambiente de trabalho que suportam widgets da Internet. Também pode incorporar widgets da Internet em portais ou em qualquer página da Internet autónoma. Um widget da Internet é uma componente portátil do código de terceiros que pode ser incorporado em HTML. Se o administrador da empresa tiver disponibilizado esta funcionalidade, o código HTML que pode utilizar para incorporar widgets do On Demand noutras aplicações é fornecido na página Incorporar conteúdo do CRM On Demand no Oracle CRM On Demand.

Quando incorporar com êxito este código HTML na aplicação, será apresentada uma janela de início de sessão do Oracle CRM On Demand. Em seguida, pode introduzir os detalhes de início de sessão para aceder às Listas de favoritos, Centro de mensagens, etc. do Oracle CRM On Demand. Pode abrir o Oracle CRM On Demand numa janela do navegador, clicando em Abrir aplicação.

**Nota:** Esta funcionalidade só está disponível na aplicação do Oracle CRM On Demand se for ativada pelo administrador da empresa. Para confirmar se esta funcionalidade está ativada na aplicação do Oracle CRM On Demand, clique na ligação global A minha configuração. Se a funcionalidade estiver ativada, a ligação Incorporar conteúdo do On Demand fica disponível na Página principal pessoal. Se o administrador da empresa não tiver atribuído permissão para utilizar widgets do On Demand e tentar iniciar sessão num widget do On Demand, a tentativa de início de sessão falhará.

Os seguintes widgets do On Demand estão disponíveis:

- **Widget de listas de favoritos.** Este widget do On Demand apresenta as listas de favoritos do Oracle CRM On Demand como, por exemplo, Todas as oportunidades, As minhas contas, etc. As Listas de favoritos estão localizadas na Barra de ação da página principal do Oracle CRM On Demand. Para obter mais informações sobre como incorporar o Widget de listas de favoritos, consulte [Incorporar um widget de listas de favoritos \(na página 830\)](#).
- **Widget do centro de mensagens.** Este widget do On Demand permite-lhe aceder às mensagens recebidas no Oracle CRM On Demand, sem que necessite primeiro de iniciar sessão no Oracle CRM On Demand. O Centro de mensagens está localizado na barra de ação da Página principal do Oracle CRM On Demand. Para mais informações sobre como incorporar o Widget do centro de mensagens, consulte [Incorporar um widget do centro de mensagens \(na página 830\)](#).
- **Widget de relatórios.** Este widget do On Demand apresenta os relatórios e painéis criados no Oracle CRM On Demand. Para mais informações sobre como incorporar o Widget de relatórios, consulte [Incorporar um widget de relatórios \(na página 831\)](#).
- **Widget de listas simples.** Este widget do On Demand mostra uma lista de uma só coluna de atalhos para os registos do Oracle CRM On Demand. Para obter mais informações sobre como incorporar o Widget de listas simples, consulte [Incorporar um widget de listas simples \(na página 832\)](#).

**SUGESTÃO:** Se o tema utilizar uma fonte maior, uma barra de deslocação poderá ser apresentada no widget de listas de favoritos. Pode remover esta barra de deslocação editando os valores de altura e largura para os campos HTML com separador da Internet no widget. Para mais informações, consulte [Apresentar Páginas na Web Externas, Relatórios e Painéis em Separadores \(na página 1426\)](#).

## Incorporar um widget de listas de favoritos

Pode incorporar as listas de favoritos a partir do Oracle CRM On Demand (por exemplo, Todas as oportunidades, As minhas contas, etc.) nas aplicações de ambiente de trabalho que suportem widgets da Internet. Também pode incorporá-los em portais e páginas da Internet autónomas.

**NOTA:** Esta funcionalidade só está disponível na aplicação do Oracle CRM On Demand se for ativada pelo administrador da empresa.

### *Para incorporar Listas de favoritos*

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique na ligação global A minha configuração.
- 2 Na Página principal pessoal, na secção Ferramentas de dados e importação, clique em Incorporar conteúdo do CRM On Demand.
- 3 A partir da secção Widget de listas de favoritos, copie o código HTML para a aplicação.  
Quando incorporar com êxito este código HTML na aplicação, será apresentada uma janela de início de sessão do Oracle CRM On Demand.
- 4 Introduza os detalhes de início de sessão do Oracle CRM On Demand para aceder aos dados das Listas de favoritos.

**SUGESTÃO:** Se o tema utilizar uma fonte maior, uma barra de deslocação poderá ser apresentada no widget de listas de favoritos. Pode remover esta barra de deslocação editando os valores de altura e largura para os campos HTML com separador da Internet no widget. Para mais informações, consulte [Apresentar Páginas na Web Externas, Relatórios e Painéis em Separadores \(na página 1426\)](#).

## Incorporar um widget do centro de mensagens

Pode incorporar o Centro de mensagens do Oracle CRM On Demand em aplicações do ambiente de trabalho que suportam widgets da Internet. Também pode incorporá-lo em portais e em páginas da Internet autónomas. Utilizando o widget do centro de mensagens, pode aceder a mensagens recebidas no Oracle CRM On Demand sem se registar no Oracle CRM On Demand. O Centro de mensagens está localizado na barra de ação da Página principal do Oracle CRM On Demand.

**NOTA:** Esta funcionalidade só está disponível na aplicação do Oracle CRM On Demand se for ativada pelo administrador da empresa.

### *Para incorporar o Centro de mensagens*

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique na ligação global A minha configuração.
- 2 Na Página principal pessoal, na secção Ferramentas de dados e importação, clique em Incorporar conteúdo do CRM On Demand.
- 3 Na secção Widget do centro de mensagens, copie o código HTML para a aplicação.  
Quando incorporar com êxito este código HTML na aplicação, será apresentada uma janela de início de sessão do Oracle CRM On Demand.
- 4 Introduza os detalhes de início de sessão do Oracle CRM On Demand para aceder às mensagens no Centro de mensagens.
- 5 Clique em Atualizar para aceder às novas mensagens.

## Incorporar um widget de relatórios

Pode incorporar relatórios e painéis a partir do Oracle CRM On Demand em aplicações de ambiente de trabalho que suportem widgets da Web. Também pode incorporá-los em portais e em páginas da Web autónomas, sem ser necessário entrar em sessão na aplicação do Oracle CRM On Demand. Para obter mais informações sobre relatórios e painéis, consulte [Trabalhar com a Página Principal do Analytics](#) (consultar [Trabalhar com a Página Principal do Analytics](#) na página 853).

Oracle CRM On Demand pode gerar o HTML de que necessita para incorporar os relatórios e painéis em widgets.

**Antes de começar:** O relatório ou painel que pretende incorporar deve ser armazenado em Pastas Partilhadas, numa pasta à qual tenha acesso.

### *Para incorporar um relatório*

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique na ligação global *A minha configuração*.
- 2 Na Página principal pessoal, na secção Ferramentas de dados e importação, clique em Incorporar conteúdo do CRM On Demand.
- 3 Na secção Widget de Relatórios, no campo Tipo, selecione Relatório Único.
- 4 Clique no ícone de Pesquisa (lupa) e, em seguida, navegue para o relatório de que necessita em Pastas Partilhadas.

O campo Caminho é preenchido automaticamente depois de seleccionar o relatório.

- 5 Se pretender que quaisquer parâmetros que estejam configurados para a análise sejam apresentados de forma a que os utilizadores possam filtrar a análise, selecione a caixa de seleção Apresentar Parâmetros do Relatório.
- 6 Especifique se os utilizadores que visualizam a análise incorporada podem renovar, imprimir ou exportar a análise:
  - **Ligação de Renovação.** Se esta caixa de seleção estiver seleccionada, a ligação Renovar fica disponível e os utilizadores podem renovar os dados na análise.
  - **Ligação de Impressão.** Se esta caixa de seleção estiver seleccionada, a ligação Imprimir fica disponível e os utilizadores podem imprimir a análise.
  - **Ligação de Exportação.** Se esta caixa de seleção estiver seleccionada, a ligação Exportar fica disponível e os utilizadores podem exportar a análise.
- 7 Clique em Mostrar novo HTML.
- 8 Copie o código HTML para a aplicação.  
Quando incorporar com êxito este código HTML na aplicação, será apresentada uma janela de início de sessão do Oracle CRM On Demand.
- 9 Introduza os seus detalhes de início de sessão no Oracle CRM On Demand para aceder ao seu relatório.

### *Para incorporar um painel*

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique na ligação global *A minha configuração*.
- 2 Na Página principal pessoal, na secção Ferramentas de dados e importação, clique em Incorporar conteúdo do CRM On Demand.
- 3 Na secção Widget de Relatórios, no campo Tipo, selecione Painel.
- 4 Clique no ícone de Pesquisa (lupa) e, em seguida, navegue para o painel de que necessita em Pastas Partilhadas.  
O campo Caminho é preenchido automaticamente depois de seleccionar o painel.
- 5 Clique em Mostrar novo HTML.

- 6 Copie o código HTML para a aplicação.  
Quando incorporar com êxito este código HTML na aplicação, será apresentada uma janela de início de sessão do Oracle CRM On Demand.
- 7 Introduza os seus detalhes de início de sessão no Oracle CRM On Demand para aceder ao seu painel.

## Incorporar um Widget de listas simples

Este widget do On Demand permite-lhe incorporar uma lista simples de registos nas aplicações de ambiente de trabalho que suportam widgets da Internet. Também pode incorporá-los em portais e em páginas da Web autónomas, sem ser necessário entrar em sessão na aplicação do Oracle CRM On Demand. O Widget de listas simples apresenta atalhos para as listas para os tipos de registo padrão, exceto Fundo e Pedido de fundos.

**NOTA:** Esta funcionalidade só está disponível na aplicação do Oracle CRM On Demand se for ativada pelo administrador da empresa.

### *Para incorporar Listas simples*

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique na ligação global A minha configuração.
- 2 Na Página principal pessoal, na secção Ferramentas de dados e importação, clique em Incorporar conteúdo do CRM On Demand.
- 3 Na página Widget de listas simples, selecione uma lista do menu.
- 4 Copie o código HTML para a aplicação.  
Quando incorporar com êxito este código HTML na aplicação, será apresentada uma janela de início de sessão do Oracle CRM On Demand.
- 5 Introduza os detalhes de início de sessão do Oracle CRM On Demand para aceder à lista.
- 6 Para visualizar uma lista diferente, clique em Configurar.

**NOTA:** Esta ação altera a lista disponível durante a sessão. Pode alterar a lista sempre que desejar durante a sessão. No entanto, a lista reverte para a lista original assim que terminar a sessão.

# 14 Trabalhar com outras aplicações

---

O Oracle CRM On Demand trabalha com estas aplicações para fornecer funcionalidades adicionais:

- **Integração do correio eletrónico do Microsoft Outlook e Lotus Notes**  
Através do Oracle Outlook Email Integration On Demand e Oracle Notes Email Integration On Demand, poderá também associar mensagens de correio eletrónico aos registos da conta, contacto, pista, oportunidade ou pedido de assistência no Oracle CRM On Demand. Esta funcionalidade permite armazenar mensagens de correio eletrónico críticas aos registos com que estão relacionadas.
- **Microsoft Word**  
É possível utilizar os dados do Oracle CRM On Demand para criar impressões em série e mensagens de correio eletrónico em bloco no Microsoft Word utilizando o Oracle CRM On Demand Integration for Office.
- **Microsoft Excel**  
É possível criar relatórios offline de Microsoft Excel atualizáveis que contenham os dados do Oracle CRM On Demand utilizando o Oracle CRM On Demand Integration for Office.
- **Assistente de Segmentação**  
É possível utilizar o Segmentation Wizard para gerar segmentos de contactos (isto é, listas de contactos), baseados numa combinação dos campos da conta, contacto, oportunidade e pedido de assistência no Oracle CRM On Demand.

## Verificar os requisitos do sistema

Certifique-se de que o computador cumpre os requisitos do sistema antes de instalar o software. Para mais informações, consulte o [Web site do Oracle CRM On Demand](#).

## Adicionar mensagens de correio eletrónico do Microsoft Outlook e 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 mensagens de correio eletrónico do Microsoft Outlook e do Lotus Notes para o Oracle CRM On Demand. Essas mensagens de correio eletrónico tornou-se o histórico de todas as interações da conta e estão disponíveis para toda a equipa de vendas.

Quando adiciona mensagens de correio eletrónico à aplicação (mensagens de correio eletrónico já recebidas ou a enviar), pode:

- Adicionar o correio eletrónico como um registo de tarefa (uma atividade concluída) associado aos registos Conta, Contacto, Pista, Oportunidade ou Assistência no Oracle CRM On Demand
- Adicionar os destinatários de correio eletrónico como Contactos, Pistas, Oportunidades ou Pedidos de assistência ao Oracle CRM On Demand
- Criar tarefas de seguimento ou compromissos a partir das mensagens de correio eletrónico no Oracle CRM On Demand

- Atualizar diretamente os registos do Oracle CRM On Demand a partir do Outlook ou Notes, incluindo os novos endereços de correio eletrónico
- Pesquisar o Oracle CRM On Demand para encontrar informações de endereçamento (apenas o Outlook Email Integration client)

Para utilizar o Outlook Email Integration client ou o Notes Email Integration client, instale-o no portátil ou no computador de secretária.

**NOTA:** Para utilizar o Outlook Email Integration client ou o Notes Email Integration client, deve ter o privilégio **Integração do Correio Eletrónico do Outlook/Notes na sua função de utilizador.**

### Instalar o Oracle Outlook Email Integration On Demand

Para instalar o Outlook Email Integration client, transfira e execute um programa de configuração que por sua vez executa um assistente InstallShield. O assistente cria um plug-in do Outlook que adiciona os ícones ou etiquetas seguintes à barra de ferramentas do Outlook:

- Adicionar ao CRM On Demand. Isto é apresentado na barra de ferramentas da caixa de entrada.
- Enviar e Adicionar ao CRM On Demand. Isto é apresentado na barra de ferramentas da janela Mensagem.
- Localizar no CRM On Demand. Este ícone é apresentado na barra de ferramentas da janela Mensagem.

Antes de iniciar a instalação do Outlook Email Integration client:

- Certifique-se de que o computador cumpre os 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 [Web site de Oracle CRM On Demand](#).
- Se estiver a utilizar o Microsoft Outlook 2003, certifique-se de que o Microsoft Word não está selecionado como editor de correio eletrónico. Para verificar isso, clique em Ferramentas na barra de menus do Outlook e selecione Opções. No separador Formato de correio, não selecione a caixa de verificação relativa a este campo: Utilize o Microsoft Word para editar mensagens de correio eletrónico.

### **Para instalar o Outlook Email Integration client**

- 1 Saia do Microsoft Outlook e feche todas as janelas abertas.
- 2 Inicie sessão no Oracle CRM On Demand.
- 3 Clique na ligação A minha configuração na parte superior de qualquer página.
- 4 Na Página principal pessoal, clique na ligação Ferramentas de dados e integração.
- 5 Na página Ferramentas de dados e integração, clique na ligação Oracle Outlook Email Integration On Demand.
- 6 Na página do Oracle Outlook Email Integration On Demand, leia as informações e, em seguida, clique na ligação Transferir Oracle Outlook Email Integration On Demand.
- 7 Na segunda página do Oracle Outlook Email Integration On Demand, leia as informações adicionais e clique na ligação Transferir Oracle Outlook Email Integration On Demand.
- 8 Na janela, pode:
  - Clicar em Gravar para copiar o ficheiro Oracle\_OEI\_OnDemand.exe para o disco rígido de modo a efetuar a instalação enquanto estiver offline. (Recomendado)
  - Clique em Executar para iniciar a instalação. É necessário que permaneça ligado à Internet para continuar a instalação.
- 9 Siga as instruções para concluir a instalação.

### Instalar o Oracle Notes Email Integration On Demand

Integrar o correio eletrónico do Lotus Notes com o Oracle CRM On Demand é um processo com duas fases:

- Modificar o modelo do Lotus Notes

- Instalar o Notes Email Integration client no computador do utilizador

### Modificar o modelo do Lotus Notes

O modelo do Lotus Notes é modificado ao nível da empresa pelo administrador do Lotus Notes para expor os elementos necessários de código e IU que fornecem a interface com o Notes Email Integration client.

O procedimento seguinte descreve como transferir ficheiros do Oracle Notes Email Integration On Demand.

### **Para transferir ficheiros do Oracle Notes Email Integration On Demand**

- 1 Clique na ligação Formação e suporte, no canto superior direito de qualquer página, e inicie sessão em O meu suporte Oracle .  
Se já tiver uma conta Oracle.com, pode iniciar sessão em My Oracle Support sem efetuar o registo. Se não tiver uma conta Oracle.com, tem de registar-se como um novo utilizador.
- 2 Na página O meu suporte Oracle, clique na ligação Transferências e, em seguida, clique na ligação para transferir os ficheiros Oracle Notes Email Integration On Demand para a versão apropriada do Oracle CRM On Demand.

### Instalar o Notes Email Integration Client

Para instalar o Notes Email Integration client, execute um programa de configuração que por sua vez executa um assistente InstallShield. O assistente instala e regista o Notes Email Integration client que adiciona os botões seguintes às vistas de pasta e memorando no Lotus Notes:

- Adicionar ao Oracle CRM On Demand. Este botão aparece nas vistas das pastas A receber e Itens enviados.
- Enviar e adicionar ao Oracle CRM On Demand. Este botão aparece nas vistas Novo memorando e Memorando de resposta.

Antes de iniciar a instalação do Notes Email Integration client:

- O Notes Email Integration client utiliza um servidor de encaminhamento para recuperar dinamicamente um URL de instância do utilizador. Certifique-se de que tem um router configurado para trabalhar com a instalação do Notes Email Integration client. Para mais informações, contacte o Suporte técnico a clientes.
- Contacte o administrador do Oracle CRM On Demand para saber se o Notes Email Integration client está ativado na empresa. O administrador do Lotus Notes da empresa deverá proceder a modificações do modelo de Lotus Notes da empresa para ativar o Notes Email Integration client antes de este funcionar.

**ATENÇÃO:** Não tente instalar o Notes Email Integration client enquanto não tiver a certeza de que foi ativado na empresa. Se o fizer, terá de desinstalar e voltar a instalar o Notes Email Integration client para que funcione.

- Para transferir o pacote de instalação para o Notes Email Integration client, clique na ligação Formação e suporte, no canto superior direito de qualquer página, para abrir a página Centro de formação e suporte. Nessa página, clique na ligação Conhecimento e formação e, em seguida, inicie sessão em O meu suporte Oracle. Na página O meu suporte Oracle, clique na ligação Transferências e, em seguida, transfira o pacote de instalação.
- Certifique-se de que o computador cumpre os 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 [Web site de Oracle CRM On Demand](#).

### **Para instalar o Notes Email Integration client**

- 1 Saia do Lotus Notes e feche todas as respetivas janelas.
- 2 Obtenha o ficheiro de instalação do Notes Email Integration client a partir do administrador do Oracle CRM On Demand e grave-o no ambiente de trabalho.

- 3 A partir do ambiente de trabalho, execute o ficheiro de instalação e siga as instruções para concluir a instalação.

### Desinstalar o Oracle Outlook Email Integration On Demand ou o Oracle Notes Email Integration On Demand

Pode desinstalar o Oracle Outlook Email Integration On Demand ou o Oracle Notes Email Integration On Demand quando pretender utilizando Adicionar/remover programas do Microsoft Windows.

### Adicionar informações de correio eletrónico do Oracle CRM On Demand

Quando adiciona mensagens de correio eletrónico ao Oracle CRM On Demand, o tamanho de ficheiro combinado para a mensagem e anexos não pode exceder os 5 megabytes (MB). O Oracle Outlook Email Integration On Demand e o Oracle Notes Email Integration On Demand não suportam ficheiros comprimidos como anexos como, por exemplo, .zip, .rar, .7z, .cab, etc.

**NOTA:** Quando abrir ou criar mensagens de correio eletrónico no Outlook 2007, os botões do CRM On Demand aparecem na faixa no Grupo do CRM On Demand do separador Mensagem.

#### Para adicionar informações de correio eletrónico

- 1 Realçar ou abrir a mensagem de correio eletrónico que pretende 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 Iniciar sessão, introduza o endereço de correio eletrónico e a respetiva palavra-passe normalmente utilizados para aceder ao Oracle CRM On Demand.

**NOTA:** Só é necessário iniciar sessão uma vez para cada sessão do Outlook ou do Notes; não terá de iniciar sessão de novo enquanto não fechar o Outlook ou o Notes. Os dados enviados e recebidos do Oracle CRM On Demand para o Outlook Email Integration client ou o Notes Email Integration client são sempre encriptados por questões de segurança.

- 4 Para associar automaticamente mensagens de correio eletrónico durante esta sessão aos nomes de contactos nos campos Para, Cc e De, selecione Sim para Associação automática.

Quando utiliza a Associação automática, a aplicação efetua pesquisas nas mensagens de correio eletrónico existentes no Oracle CRM On Demand e adiciona automaticamente esta mensagem de correio eletrónico como uma tarefa concluída. Se não for encontrada qualquer correspondência, a janela ser-lhe-á apresentada para efetuar pesquisas manuais e associar o correio eletrónico a registos.

- 5 Clique no botão Iniciar sessão.

A aplicação pesquisa registos no Oracle CRM On Demand e apresenta os resultados na janela Criar uma tarefa, tal como está descrito na seguinte tabela.

Esta área	Contém estes registos
Registos selecionados	<p>Inicialmente, esta área mostra os registos de contacto cujos endereços de correio eletrónico no Oracle CRM On Demand correspondem exatamente aos existentes nos campos Para, Cc e De nas mensagens de correio eletrónico.</p> <p>Pode deslocar registos de outras áreas nesta janela para os Registos Selecionados. Quando clica em Gravar nesta janela, a aplicação grava o correio eletrónico em todos os registos nesta área e em registos de conta associados aos mesmos.</p> <p><b>NOTA:</b> Um contacto tem de ter um registo de conta associado para que esta mensagem de correio eletrónico seja gravada no mesmo.</p>

Esta área	Contém estes registos
Destinatários de correio eletrónico não localizados	Esta área mostra nomes apresentados nos campos Para ou Cc no correio eletrónico que não podem ser correspondidos para contactos existentes no Oracle CRM On Demand.
Registos relacionados	Esta área mostra os registos no Oracle CRM On Demand que estão associados aos registos de contactos que correspondem aos destinatários da mensagem de correio eletrónico, por exemplo, Oportunidades.

**6** A partir da janela Criar uma tarefa, pode efetuar o seguinte:

Para executar os seguintes procedimentos	Siga estes passos
Adicionar tarefas de seguimento ou compromissos ao Oracle CRM On Demand	<ol style="list-style-type: none"> <li>1 Na área Opções depois de guardar, seleccione a caixa de verificação Criar uma nova tarefa ou Criar um novo compromisso.</li> <li>2 Clique em Gravar.</li> <li>3 No formulário Nova Tarefa ou Novo compromisso, atualize as informações e grave o registo.</li> </ol>
Adicionar uma nova oportunidade ou um pedido de assistência associado a um destinatário de correio eletrónico.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1 Na área Registos selecionados, clique com o botão direito do rato no nome do destinatário de correio eletrónico.</li> <li>2 Seleccione Adicionar nova oportunidade ao On Demand ou Adicionar novo pedido de assistência ao On Demand.</li> <li>3 Atualize as informações no formulário Nova oportunidade ou Novo pedido de assistência.</li> <li>4 Clique em Gravar.</li> </ol>
Adicionar o destinatário de correio eletrónico como um contacto ou pista	<ol style="list-style-type: none"> <li>1 Na área Destinatários de correio eletrónico não localizados, clique com o botão direito do rato no nome do destinatário de correio eletrónico.</li> <li>2 Seleccione Adicionar ao On Demand (para um novo registo de contacto) ou Adicionar nova pista ao On Demand (para um novo registo de pista).</li> <li>3 Atualize as informações no formulário Novo contacto ou Nova pista.</li> <li>4 Clique em Gravar. O nome do destinatário de email é movido para a área Registos selecionados na janela.</li> </ol>
Adicionar este correio eletrónico como uma tarefa concluída	<ol style="list-style-type: none"> <li>1 Certifique-se de que um registo é apresentado na área Registos selecionados.</li> <li>2 Clique em Gravar. O correio eletrónico é gravado como uma tarefa concluída associada a cada registo na área Registos selecionados juntamente com as</li> </ol>

	<p>contas associadas a esses registos. São utilizados os valores predefinidos mostrados nos Detalhes da atividade, a não ser que os atualize.</p>
Associar este correio eletrónico a outro registo	<ol style="list-style-type: none"> <li>1 Na janela Criar uma tarefa, clique duas vezes em quaisquer registos localizados para os deslocar para a área Registos selecionados.</li> <li>2 (Opcional) Atualize as predefinições na área Detalhes da atividade.</li> <li>3 Clique em Gravar.</li> </ol> <p>Este correio eletrónico é gravado como uma tarefa associada aos registos selecionados com os valores mostrados na área Detalhes da atividade.</p>
Remover o registo da área Registos selecionados	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Clique duas vezes no registo. Move-se para o lado esquerdo da janela para que não seja ligado a este correio eletrónico.</li> </ul>
Pesquise o Oracle CRM On Demand para contactos, contas, oportunidades, pistas ou pedidos de assistência adicionais	<ol style="list-style-type: none"> <li>1 Na lista pendente Pesquisar, selecione o tipo de registo.</li> <li>2 Introduza o nome que pretende pesquisar.</li> <li>3 Clique em Submeter.</li> </ol> <p>Os registos que correspondem ao nome são apresentados na área Resultados da pesquisa.</p>
Atualizar um registo	<ol style="list-style-type: none"> <li>1 Clique com o botão direito do rato no registo.</li> <li>2 Selecione Editar.</li> <li>3 Atualize as informações no formulário de edição.</li> <li>4 Clique em Gravar.</li> </ol>
Atualizar um endereço de correio eletrónico no Oracle CRM On Demand a partir deste correio eletrónico	<ol style="list-style-type: none"> <li>1 Na área Resultados da pesquisa, clique com o botão direito no rato no registo.</li> <li>2 Selecione Associar endereço de correio eletrónico.</li> <li>3 Na janela Associar contacto ao destinatário, selecione o endereço de correio eletrónico atualizado a partir da lista pendente.</li> <li>4 Clique em Gravar.</li> </ol> <p>O novo endereço de correio eletrónico é apresentado no registo de contactos.</p>
Ver informações de registo, tal como o nome do registo, endereço de correio eletrónico e nomes de registo relacionados	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Mova o rato sobre o registo e mantenha-o nessa posição até a descrição ser apresentada, mostrando estas informações.</li> </ul>

**Para enviar uma mensagem de correio eletrónico e adicionar o correio eletrónico 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 de correio eletrónico dos registos Contactos do Oracle CRM On Demand:
  - a Na janela Mensagem, introduza um nome no campo Localizar no CRM On Demand.
  - b Prima Enter.  
Uma janela apresenta os contactos encontrados no Oracle CRM On Demand.
  - c Selecione uma destas opções: Para, CC ou BCC.
  - d Clique em Selecionar.

**NOTA:** Se introduzir um endereço de correio eletrónico com mais de 100 caracteres, o cliente Outlook Email Integration ignora esse endereço de correio eletrónico e a tarefa não é acrescentada ao Oracle CRM On Demand.

- 3 Introduza informações adicionais, tal como faria normalmente para enviar uma mensagem de correio eletrónico.

**NOTA:** Ao utilizar o Oracle Outlook Email Integration On Demand, tem de enviar imagens como um anexo numa mensagem de correio eletrónico. Se incorporar uma imagem numa mensagem de correio eletrónico com esta integração, a imagem é excluída da mensagem de correio eletrónico.

- 4 Efetue um dos seguintes procedimentos:

- No Microsoft Outlook, clique em Enviar e Adicionar ao CRM On Demand.
- No Lotus Notes, clique em Enviar e Adicionar ao Oracle.

Quando clica em Gravar, o correio eletrónico é enviado para os destinatários selecionados e o correio eletrónico é gravado de acordo com as informações na janela Criar uma tarefa.

## Utilizar o Oracle CRM On Demand Integration for Office

O Oracle CRM On Demand Integration for Office é composto pelos seguintes ficheiros de modelos transferíveis:

- Impressão em série para Word
- Relatórios e análises para Excel
- Assistente de Segmentação

Estes ficheiros de modelos inserem barras de ferramentas especiais no Microsoft Word e Microsoft Excel. Se utilizar estas barras de ferramentas, pode manipular os dados do Oracle CRM On Demand no Microsoft Word ou Excel para criar mailing direto, mailing em massa ou relatórios offline atualizáveis e listas de contactos (designadas segmentos) para utilizar em campanhas de marketing.

As secções seguintes descrevem como utilizar os modelos do Oracle CRM On Demand Integration for Office:

- Utilizar a impressão em série para Word (consultar [Utilizar o Mail Merge for Word](#) na página 840). Descreve a barra de ferramentas On Demand Integration no Microsoft Word, fornece informações sobre a abertura correta de modelos do Mail Merge for Word e explica como criar um mailing direto ou mailing em massa no Microsoft Word utilizando dados do Oracle CRM On Demand.
- Utilizar os relatórios e análises para Excel (consultar [Utilizar relatórios e análises para Excel](#) na página 843). Descreve a barra de ferramentas On Demand Integration no Microsoft Excel, fornece antecedentes sobre como criar relatórios utilizando o modelo Relatórios e análises para Excel e descreve como executar relatórios existentes e criar novos relatórios utilizando o modelo Relatórios e análises para Excel.
- [Utilizar o Segmentation Wizard \(na página 847\)](#). Descreve a barra de ferramentas Target Builder (Criador de objetivos) no Microsoft Excel, fornece antecedentes sobre tipos de segmento e descreve como criar, enviar e exportar segmentos.

**NOTA:** Para utilizar o Oracle CRM On Demand Integration for Office, o administrador tem de ativar os serviços Internet no Oracle CRM On Demand.

**NOTA:** As redes que utilizam proxies autenticados não são suportadas.

## Utilizar o Mail Merge for Word

Ao utilizar o Mail Merge for Word, pode transferir os dados do Oracle CRM On Demand para Microsoft Word para criar um mailing direto ou mensagens de correio eletrónico em bloco. Antes de o fazer, deve configurar os modelos do Mail Merge for Word.

Clique num tópico para visualizar procedimentos passo a passo para efetuar o seguinte:

- [Transferir o modelo Mail Merge for Word \(na página 841\)](#)
- [Criar Modelos do Mail Merge for Word \(na página 841\)](#)
- [Criar mailing direto ou mensagens de correio eletrónico em bloco com a Impressão em série para Word \(na página 842\)](#)

### Tópicos Relacionados

Consulte o tópico seguinte para obter informações relacionadas:

- [Acerca da barra de ferramentas On Demand Integration no Mail Merge for Word \(na página 840\)](#)

## Acerca da barra de ferramentas On Demand Integration no Mail Merge for Word

O Mail Merge for Word contém a barra de ferramentas On Demand Integration, que é utilizada para criar impressões em série com dados do Oracle CRM On Demand.

**NOTA:** Se estiver a utilizar o Microsoft Office 2007, a barra de ferramentas On Demand Integration está disponível no separador Suplementos. Clique no separador Suplementos para apresentar todas as opções de Integração da barra de ferramentas On Demand Integration.

A tabela seguinte descreve as opções disponíveis na barra de ferramentas On Demand Integration no Mail Merge for Word.

Opção da barra de ferramentas	Descrição
1. Obter dados do On Demand	Permite iniciar sessão no Oracle CRM On Demand e transferir dados para o Microsoft Word. As opções são: Contactos, Pistas, Contas, Oportunidades, Pedidos de assistência e Utilizar lista gravada. A escolha da opção Utilizar lista gravada permite selecionar uma origem de dados existente armazenada como uma lista no seu computador.
2. Refinar destinatários	Permite escolher os destinatários dos dados transferidos com os quais pretende estabelecer a correspondência.
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, pode inserir uma linha de fecho em cada mensagem utilizando a opção Texto automático.</li><li>■ <b>Inserir campo Oracle.</b> Permite inserir campos do registo do Oracle CRM On Demand na mensagem. Por exemplo, pode optar por inserir Nome_completo no espaço da saudação de cada mensagem.</li></ul>

Opção da barra de ferramentas	Descrição
4. Pré-visualizar	Permite pré-visualizar cada mensagem. Pode utilizar as setas para deslocar-se em cada uma.
5. Imprimir ou enviar mensagem	Permite agregar os dados no modelo e imprimir, agregar num documento do Word em separado ou agregar em mensagens de correio eletrónico endereçadas individualmente e enviá-las.
6. Registrar uma atividade do On Demand	Permite criar uma atividade no Oracle CRM On Demand como um registo da correspondência. Esta única atividade é associada a cada um dos destinatários das mensagens. O texto do modelo enviado é inserido automaticamente na descrição desta atividade.

## Transferir o modelo Mail Merge for Word

O modelo Mail Merge for Word adiciona a barra de ferramentas da Integração do On Demand ao Microsoft Word. O seguinte procedimento descreve como transferir o modelo.

### Para transferir o modelo Mail Merge for Word

- 1 Clique na ligação Formação e suporte na parte superior do Oracle CRM On Demand e inicie sessão em My Oracle Support.  
Se já tiver uma conta Oracle.com, pode iniciar sessão em My Oracle Support sem efetuar o registo. Se não tiver uma conta Oracle.com, tem de registar-se como um novo utilizador.
- 2 Na página My Oracle Support Knowledge, clique na ligação Transferências e, em seguida, clique na ligação para transferir o modelo Oracle Mail Merge for Word.
- 3 Siga as instruções fornecidas na página da Internet para transferir o modelo.

## Criar modelos do Mail Merge for Word

A barra de ferramentas Mail Merge for Word (a barra de ferramentas On Demand Integration) está associada a cada ficheiro modelo. O procedimento seguinte descreve como criar um modelo do Mail Merge for Word, utilizando a barra de ferramentas On Demand Integration. A utilização da barra de ferramentas para criar modelos do Mail Merge for Word permite certificar-se de que os dados do Oracle CRM On Demand irão suportar a personalização que está a incorporar no modelo.

### Acerca de como abrir os modelos do Mail Merge for Word

Para certificar-se de que a Impressão em série para Word está associada a qualquer modelo que crie ou modifique, tem de abrir sempre os ficheiros de modelos originais. Para certificar-se de que abriu o ficheiro modelo original, verifique a barra de título. O título do documento tem de ter uma extensão de nome de ficheiro .dot.

**NOTA:** Não faça duplo clique no ficheiro para abri-lo, porque este procedimento abre um novo documento do Word baseado no ficheiro modelo. Se gravar alterações enquanto estiver neste modo, estará a gravar um documento do Word normal que não tem a barra de ferramentas On Demand Integration associada.

### Para criar ou modificar modelos do Mail Merge for Word

- 1 Clique com o botão direito do rato no modelo do Mail Merge for Word que transferiu e guardou localmente e seleccione Abrir.

O ficheiro abre em Microsoft Word.

- 2 Crie uma correspondência típica utilizando a barra de ferramentas On Demand Integration e a funcionalidade do Word.

É possível refinar os destinatários, inserir campos Oracle CRM On Demand, pré-visualizar e assim sucessivamente. Para obter detalhes específicos sobre como criar uma correspondência utilizando a barra de ferramentas, consulte [Criar mailing direto ou mensagens de correio eletrónico em bloco com a Impressão em série para Word \(na página 842\)](#).

- 3 Antes de guardar o modelo, desligue a origem de dados do modelo da seguinte forma:

- a Clique no botão Configuração do documento principal na barra de ferramentas Impressão em série do Microsoft Word.
- b Na caixa de diálogo Tipo de documento principal, selecione o botão de rádio do documento normal do Word.

**NOTA:** Se a barra de ferramentas Impressão em série do Microsoft Word não estiver visível, aceda à mesma clicando em Ver Barras de ferramentas e depois Impressão em série na barra de menus do Word. Se estiver a utilizar o Microsoft Office 2007, clique no separador Correio e, em seguida, Iniciar impressão em série.

**ATENÇÃO:** Se gravar e publicar um modelo antes de desligar a origem de dados, o ficheiro irá tentar estabelecer a ligação a uma origem de dados no computador local quando for utilizado.

- 4 Efetue um dos seguintes procedimentos:

- Se gravar um novo modelo, selecione Ficheiro e, em seguida, Gravar como.
- Se gravar alterações de um modelo existente, selecione Ficheiro e, em seguida, Gravar.

## **Criar mailing direto ou mensagens de correio eletrónico em bloco com a Impressão em série para Word**

Ao utilizar o Mail Merge for Word, pode transferir dados do Oracle CRM On Demand e agregá-los a um documento do Word. O procedimento seguinte utiliza os Contactos como um exemplo, mas também é possível criar impressões em série utilizando dados do Oracle CRM On Demand a partir de Pistas, Contas, Oportunidades e Pedidos de assistência ou utilizando uma lista de destinatários que tenha gravado localmente.

**NOTA:** O número máximo de registos que pode transferir é de 4000.

### ***Para criar um mailing direto ou mensagens de correio eletrónico em bloco através do Mail Merge for Word***

- 1 Abra o ficheiro modelo do Word que pretende utilizar para mailing direto.
- 2 Na barra de ferramentas On Demand Integration, clique em Obter dados do On Demand e, em seguida, Contactos.
- 3 Na caixa de diálogo Oracle On Demand - Iniciar sessão, preencha os campos adequados e clique em Iniciar sessão para iniciar sessão no Oracle CRM On Demand.
- 4 Na caixa de diálogo Definir lista, proceda da seguinte forma:
  - a No separador Filtros, defina os critérios para os dados que pretende transferir para o Word. Para mais informações sobre como criar filtros, consulte [Trabalhar com listas \(na página 134\)](#).
  - b No separador Filtros, selecione os campos de informação específicos que pretende transferir. Só é possível selecionar um número máximo de 40 campos.

O sistema irá verificar o modelo atual e selecionar automaticamente cada um dos campos necessários. É possível selecionar campos adicionais para inserir no modelo para personalizar posteriormente a comunicação.

**NOTA:** Deve também selecionar campos adicionais de informação que podem ser necessários para enviar a comunicação. Por exemplo, se vai enviar mensagens de correio eletrónico em bloco, tem de incluir o endereço de correio eletrónico no ficheiro do destinatário.

- c Clique em OK.
- 5 Na caixa de diálogo Gravar lista?, proceda de uma das seguintes formas:
  - a Para gravar a lista localmente para utilização posterior, clique em Sim. Na caixa de diálogo Gravar como, preencha os campos adequados e, em seguida, clique em Gravar.
  - b Se estiver a planear utilizar a lista apenas uma vez, clique em Não e, em seguida, clique em OK. Se selecionar esta opção grava automaticamente a lista de destinatários como um ficheiro temporário que vai ser eliminado depois da utilização.
- 6 Na caixa de diálogo Destinatários da impressão em série, pode proceder da seguinte forma:
  - Limpe as caixas de seleção para remover destinatários desta correspondência.
  - Selecione as caixas de seleção para incluir destinatários nesta correspondência.
 Quando terminar de editar os destinatários, clique em OK.

**NOTA:** Pode reabrir a caixa de diálogo Destinatários da impressão em série clicando em Refinar destinatários na barra de ferramentas On Demand Integration.

- 7 Clique em Refinar mensagem para inserir campos Oracle CRM On Demand ou texto automático no documento do Word. Para mais informações acerca do botão Refinar mensagem, consulte [Utilizar o Mail Merge for Word \(na página 840\)](#).
- 8 Clique em Pré-visualizar e utilize as setas para percorrer cada mensagem para visualizar como vão aparecer quando impressas ou enviadas por correio eletrónico.  
Para mais informações acerca do botão Pré-visualizar, consulte [Acerca da barra de ferramentas On Demand Integration no Mail Merge for Word \(na página 840\)](#).
- 9 Clique em Imprimir ou Enviar mensagem e, em seguida, proceda de uma das seguintes formas:
  - a Para enviar para outro documento do Word, selecione Agregar para documento.
  - b Para imprimir, selecione Agregar para impressora.
  - c Para distribuir como mensagens de correio eletrónico em bloco, selecione Enviar como mensagem de correio eletrónico.
  - d Para distribuir como faxes em bloco, selecione Enviar como fax.

**NOTA:** Para distribuir correspondência como faxes em bloco, o utilizador tem de configurar o Microsoft Office. Para mais informações, pesquise por "fax" nos ficheiros de ajuda do Microsoft Office.
- 10 (Opcional) Clique em Registrar uma atividade do On Demand para criar uma única atividade do Oracle CRM On Demand que será associada a todos os contactos selecionados para a impressão em série. O campo Descrição da atividade é preenchido automaticamente com o texto do modelo. Na caixa de diálogo Tarefas, preencha os campos adequados e, em seguida, clique em Gravar.

## Utilizar relatórios e análises para Excel

Ao utilizar os Relatórios e análises para Excel, pode transferir dados do Oracle CRM On Demand para o Microsoft Excel e trabalhar com estes para criar relatórios. Esta secção inclui os seguintes tópicos:

- [Acerca da barra de ferramentas On Demand Integration nos Relatórios e análises para Excel \(consultar Acerca da barra de ferramentas On Demand Integration nos Relatórios e análises para Excel na página 844\)](#)
- [Acerca da criação de relatórios com Relatórios e análises para Excel \(na página 844\)](#)
- [Transferir o modelo Relatórios e análises para Excel \(na página 844\)](#)
- [Criar relatórios utilizando Relatórios e análises para Excel \(na página 845\)](#)

## Acerca da barra de ferramentas On Demand Integration nos Relatórios e análises para Excel

Relatórios e análises para Excel contém a barra de ferramentas On Demand Integration, a qual pode utilizar para criar relatórios utilizando os dados do Oracle CRM On Demand.

**NOTA:** Se estiver a utilizar o Office 2007, a barra de ferramentas On Demand Integration está disponível no separador Suplementos. Clique no separador Suplementos para apresentar todas as opções de Integração da barra de ferramentas On Demand Integration.

A seguinte tabela descreve a barra de ferramentas On Demand Integration nos Relatórios e análises para Excel.

Opção da barra de ferramentas	Descrição
Configurar o relatório On Demand	Permite iniciar sessão no Oracle CRM On Demand e transferir dados para o Excel.
Atualizar o relatório On Demand	Atualiza os dados que está a visualizar no Excel com os dados mais recentes e disponíveis a partir do Oracle CRM On Demand.

## Acerca da criação de relatórios com Relatórios e análises para Excel

Se utilizar Relatórios e análises para Excel, pode transferir os dados do Oracle CRM On Demand e manipulá-los no Microsoft Excel. Quando clicar em Configurar relatório On Demand na barra de ferramentas On Demand Integration nos Relatórios e análises para Excel, é apresentada a caixa de diálogo Configurar relatórios. Se utilizar a caixa de diálogo Configurar relatórios, pode editar relatórios existentes, criar novos relatórios ou remover relatórios existentes. A tabela que se segue descreve as opções disponíveis na caixa de diálogo Configurar relatórios.

Botão	Comentários
Editar relatório	Clique para modificar as definições do filtro e os campos incluídos no relatório selecionado.
Novo relatório	Clique para criar um relatório personalizado para o tipo de registo selecionado. Pode definir os critérios de filtro relativamente a cada um dos campos padrão e personalizados desse tipo de registo. Para obter informações sobre como definir critérios de filtro em listas, consulte <a href="#">Trabalhar com listas (na página 134)</a> .
Remover relatório	Clique para remover um relatório do livro do Excel.
Executar relatório	Clique para executar o relatório selecionado atualmente. Após a execução, o relatório é adicionado ao livro como uma nova folha de cálculo.
Sair	Clique para sair da caixa de diálogo Configurar relatórios.

## Transferir o modelo Relatórios e análises para Excel

O modelo Relatórios e análises para Excel adiciona a barra de ferramentas da Integração do Oracle CRM On Demand ao Microsoft Excel. O seguinte procedimento descreve como transferir o modelo.

### **Para transferir o modelo Relatórios e análises para Excel**

- 1 Clique na ligação Formação e suporte na parte superior do Oracle CRM On Demand.
- 2 Clique no separador Suporte.
- 3 Clique em Início de sessão do My Oracle Support.
- 4 Clique em Iniciar sessão e, em seguida, introduza as credenciais de início de sessão.
- 5 No campo Pesquisar base de conhecimentos, introduza 1800044.1 e inicie a pesquisa.
- 6 Clique na ligação para o modelo Relatórios e análises do Oracle para Excel.
- 7 Siga as instruções fornecidas na página da Internet para transferir o modelo (ficheiro ZIP).
- 8 Descomprima o ficheiro ZIP para um diretório local.

## **Criar relatórios utilizando Relatórios e análises para Excel**

Esta secção contém os seguintes tópicos:

- Executar relatórios existentes
- Criar novos relatórios

### **Executar relatórios existentes**

O procedimento seguinte descreve como executar um relatórios existente utilizando Relatórios e análises para Excel. Inclui também um passo opcional que descreve como editar um relatório existente. Depois de executar o relatório, pode trabalhar com os dados no seu livro de trabalho. Pode criar tabelas dinâmicas, gráficos dinâmicos, gráficos e calcular campos a partir de informações incluídas nas suas folhas de relatórios.

**NOTA:** Quando adicionar tabelas dinâmicas, gráficos dinâmicos e gráficos, deve criá-los em novas folhas de cálculo, caso contrário, quando atualizar os relatórios este poderão ser substituídos.

### **Para executar relatórios existentes**

- 1 Abra o ficheiro de modelo do Excel.
- 2 Na barra de ferramentas On Demand Integration, clique em Configurar relatório On Demand.
- 3 Na caixa de diálogo de início em sessão no CRM On Demand, preencha os campos apropriados e clique em Iniciar sessão para iniciar sessão no Oracle CRM On Demand.
- 4 Na caixa de diálogo Configurar relatórios, na lista pendente Selecionar tipo de registo, selecione o tipo de registo que deseja para o seu relatório. As opções são:
  - Conta
  - Contacto
  - Oportunidade
  - Pista
  - Pedido de assistência
  - Solução
  - Agregado familiar
  - Objeto personalizado 1
  - Objeto personalizado 2
  - Destinatários da campanha
  - 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 registo selecionado aparecem na lista Relatórios disponíveis. Pode editar um relatório existente, remover um relatório existente ou criar novos relatórios. Para mais informações sobre a caixa de diálogo Configurar relatórios, consulte [Acerca da criação de relatórios com Relatórios e análises para Excel \(na página 844\)](#). Para mais informações sobre a criação de novos relatórios, consulte Criar novos relatórios neste tópico.

- 5 Selecione um relatório existente a partir da lista Relatórios disponíveis.
- 6 (Opcional) Clique em Editar relatório para modificar as definições do filtro e os campos incluídos no relatório selecionado atualmente.
  - a Na caixa de diálogo Definir relatório, no separador Filtros, defina os critérios para os dados que pretende transferir.  
Para mais informações sobre como criar filtros, consulte [Trabalhar com listas \(na página 134\)](#).
  - b No separador Campos, selecione os campos específicos de informações a transferir e, em seguida, clique em OK.
- 7 Clique em Executar relatório.  
Os dados solicitados são inseridos no livro do Excel como uma nova folha 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 On Demand para atualizar os dados que está a editar no Microsoft Excel com os dados mais recentes do Oracle CRM On Demand.

**NOTA:** Quando clica em Atualizar relatório On Demand, cada folha de relatório do livro é substituída pelas informações mais recentes do Oracle CRM On Demand.

### Criar novos relatórios

O procedimento seguinte descreve como criar e executar um novo relatório utilizando Relatórios e análises para Excel.

#### **Para criar novos relatórios**

- 1 Abra o ficheiro de modelo do Excel que pretende utilizar para criar o seu relatório.
- 2 Na barra de ferramentas On Demand Integration, clique em Configurar relatório On Demand.
- 3 Na caixa de diálogo de início em sessão no CRM On Demand, preencha os campos apropriados e clique em Iniciar sessão para iniciar sessão no Oracle CRM On Demand.
- 4 Na caixa de diálogo Configurar relatórios, na lista pendente Selecionar tipo de registo, selecione o tipo de registo que deseja para o seu relatório. As opções são : Conta, Contacto, Pista, Oportunidade, Pedido de assistência ou Solução.  
Os relatórios disponíveis para o tipo de registo selecionado aparecem na lista Relatórios disponíveis.
- 5 Clique em Novo relatório para criar a sua própria consulta.  
**NOTA:** Criar um novo relatório permite criar um relatório personalizado para um tipo de registo selecionado. Pode definir os critérios de filtro relativamente a cada um dos campos padrão e personalizados desse tipo de registo.
- 6 Na caixa de diálogo Definir relatório, efetue o seguinte procedimento:
  - a No separador Filtros, defina os critérios para os dados que deseja transferir.  
Para mais informações sobre como criar filtros, consulte [Trabalhar com listas \(na página 134\)](#).
  - b No separador Campos, selecione os campos específicos de informações a transferir e, em seguida, clique em OK.

**NOTA:** Pode selecionar até 100 campos para incluir num relatório.

- 7 Na caixa de diálogo Gravar relatórios, introduza um nome para este relatório no campo Nome do relatório para utilização futura e, em seguida, clique em, Gravar.
- 8 Na caixa de diálogo Configurar relatórios, selecione o relatório que acabou de criar e clique em Executar relatório.  
O relatório que criou aparece como uma folha no Excel com o nome que indicou.
- 9 Depois de adicionar todos os relatórios de que necessita, clique em Sair para fechar a caixa de diálogo Configurar relatórios e começar a trabalhar com os dados na sua folha.
- 10 Clique em Atualizar relatório On Demand para atualizar os dados que está a editar no Microsoft Excel com os dados mais recentes do Oracle CRM On Demand.  
Clicar em Atualizar relatório On Demand atualiza todas as folhas de relatórios do livro.

## Utilizar o Segmentation Wizard

Se utilizar o Segmentation Wizard, pode definir os segmentos de contactos com base em vários tipos de registo. Um segmento é uma lista de contactos do Oracle CRM On Demand. Esta secção inclui os seguintes tópicos:

- [Acerca da barra de ferramentas Target Builder \(Construtor alvo\) no Segmentation Wizard \(na página 847\)](#)
- [Acerca do Segmentation Wizard \(na página 847\)](#)
- [Transferir o Segmentation Wizard \(na página 848\)](#)
- [Criar segmentos \(na página 849\)](#)
- [Enviar segmentos \(consultar \[Carregar Segmentos\]\(#\) na página 850\)](#)
- [Exportar segmentos \(na página 851\)](#)

### Acerca da barra de ferramentas Target Builder (Construtor alvo) no Segmentation Wizard

O Segmentation Wizard contém a barra de ferramentas Target Builder (Construtor alvo), a qual é utilizada para criar segmentos de contactos através dos dados do Oracle CRM On Demand.

A tabela seguinte descreve a barra de ferramentas Target Builder (Construtor alvo) no Segmentation Wizard.

Opção da barra de ferramentas	Descrição
Gerir Segmentos	Permite criar e atualizar segmentos utilizando dados do Oracle CRM On Demand, e exportar segmentos como ficheiros CSV.
Atualizar Segmento	Atualiza os dados que está a visualizar no Microsoft Excel com os dados mais recentes e disponíveis a partir do Oracle CRM On Demand.
Carregar Segmentos	Envia a lista de segmentos do Segmentation Wizard para o Oracle CRM On Demand.

### Acerca do Segmentation Wizard

Pode utilizar o Segmentation Wizard para gerar segmentos de contactos (ou seja, listas de contactos) com base numa combinação dos campos conta, contacto, oportunidade e pedido de assistência no Oracle CRM On Demand. Os segmentos resultantes são listas de clientes multidimensionais para campanhas alvo.

Pode criar os seguintes tipos de segmento:

- **Segmento dinâmico.** Os segmentos dinâmicos podem ser atualizados sempre que seja necessário. Quando atualizar um segmento dinâmico, os filtros gravados com o segmento serão aplicados novamente aos registos no Oracle CRM On Demand e o segmento é atualizado para incluir novos registos. O novo segmento substitui o segmento anterior.
- **Segmento estático.** Os segmentos estáticos são preservados como um instantâneo. Com um segmento estático também pode selecionar manualmente os contactos que serão incluídos na lista. Não é possível atualizar um segmento estático.
- **Segmento externo.** Os segmentos externos são baseados em dados de uma origem ou sistema externo. O Segmentation Wizard procura registos do Oracle CRM On Demand que correspondam à lista externa de dados e devolve os contactos ligados.

Além disso, o Segmentation Wizard permite:

- Enviar segmentos como destinatários da campanha para o Oracle CRM On Demand
- Exportar segmentos como ficheiros CSV

### **Cenário para utilizar o Segmentation Wizard**

A equipa de marketing está a planear a organização de um evento de marketing na Alemanha para executivos no setor automóvel. O evento irá permitir que os executivos da sua empresa ajudem a concluir grandes oportunidades ativas antes do final do trimestre.

Para gerar um segmento que suporte esta necessidade de negócio, aplique estes filtros:

- O Contacto por função está definido como Presidente.
- A Localização da conta está definida como Alemanha.
- A Indústria da conta está definida como Automóvel.
- A Fase de vendas da oportunidade está definida como Oportunidade de negociação.
- O valor de Receitas é maior que €1.000.000.

O segmento resultante é uma lista de contactos no Oracle CRM On Demand que cumpre todos os critérios definidos pelo utilizador.

Por exemplo, para que seja incluído na lista, o registo de contacto (para além de ter Presidente como título da função) tem de estar ligado a registos de oportunidade e conta que cumprem os critérios para esses tipos de registo.

## **Transferir o Segmentation Wizard**

O Segmentation Wizard contém a barra de ferramentas Target Builder (Construtor alvo), a qual é utilizada para criar segmentos de contactos através dos dados do Oracle CRM On Demand. O seguinte procedimento descreve a forma como transferir o Segmentation Wizard (um ficheiro do Excel).

### ***Para transferir o Segmentation Wizard***

- 1 Clique na ligação Formação e suporte na parte superior do Oracle CRM On Demand e inicie sessão em My Oracle Support.  
Se já tiver uma conta Oracle.com, pode iniciar sessão em My Oracle Support sem efetuar o registo. Se não tiver uma conta Oracle.com, tem de registar-se como um novo utilizador antes de iniciar sessão.
- 2 No separador Suporte, clique em Add-On Applications.
- 3 Na página Add-On Applications, clique em Segmentation Wizard.
- 4 Siga as instruções fornecidas na página da Internet para transferir o ficheiro.
- 5 Grave o ficheiro para um diretório local.

## Criar segmentos

Quando criar um segmento, especifique primeiro o tipo de segmento que pretende criar. Em seguida, configure os filtros para definir o segmento, introduza um nome para o segmento e gere o segmento a partir de registos do Oracle CRM On Demand.

O seguinte procedimento descreve a forma como criar um segmento.

**Antes de começar.** Certifique-se de que os valores dos filtros introduzidos têm correspondência com os valores dos registos que pretende incluir no segmento. Para mais informações sobre como filtrar listas no Oracle CRM On Demand, consulte [Trabalhar com listas \(na página 134\)](#).

**NOTA:** O Segmentation Wizard não suporta campos de lista de escolha múltipla.

### Para criar um segmento

- 1 Abra o ficheiro modelo do Segmentation Wizard (Excel).
- 2 Na barra de ferramentas Target Builder (Construtor alvo), clique em Manage Segments (Gerir segmentos).
- 3 Se for solicitado, selecione as opções que ativam as macros.
- 4 Se for solicitado, inicie sessão utilizando o endereço de correio eletrónico e a palavra-passe do Oracle CRM On Demand.
- 5 Na janela Manage Segments (Gerir segmentos), clique em Novo.
- 6 Na janela New Segment (Novo segmento), selecione o tipo de segmento:
  - **Dinâmico.** Permite gravar os critérios para o segmento e atualizar o mesmo com as informações mais recentes do Oracle CRM On Demand.
  - **Estático.** Permite filtrar inicialmente uma lista de contactos e, em seguida, escolher de forma selectiva os contactos que serão incluídos no segmento.
  - **Externo.** Permite utilizar uma lista de dados externa (ficheiro CSV externo) para obter uma lista de contactos do Oracle CRM On Demand. Este tipo de segmento permite basear os segmentos num ficheiro de terceiros que poderá ter sido adquirido ou extraído pelo utilizador a partir de outros sistemas de dados internos.

O Segmentation Wizard gera o segmento através da correspondência dos registos no Oracle CRM On Demand com os registos do ficheiro CSV. Pode especificar os campos que pretende utilizar quando efetuar a correspondência dos registos.
- 7 (Apenas para os tipos de segmento Dynamic ou Static) Configure os filtros de modo a que sejam aplicados aos diferentes tipos de registo na janela Definir filtros do segmento.

**NOTA:** Os valores dos filtros dos campos numéricos devem ser introduzidos sem utilizar separadores de milhares e devem ter um ponto (.) como separador decimal. Por exemplo, introduza 1000.50 para mil dólares e cinquenta cêntimos num campo de moeda dos EUA.

- a Clique no separador que corresponde ao tipo de registo do primeiro filtro.  
Quando definir filtros em qualquer tipo de registo, os contactos que estão ligados aos registos que cumprem esses critérios são incluídos no segmento.
  - b Selecione Campo, Condição e Valor do filtro para definir o primeiro filtro.
  - c Repita o Passo a e o Passo b até definir todos os filtros para este segmento.
  - d Clique em Gravar Segmento.
- 8 (Apenas para os tipos de segmento external) Configure o segmento da seguinte forma:
    - a Na janela External List (Lista externa), especifique o tipo de registo que a lista externa contém e se pretende aplicar filtros de contactos adicionais.
    - b Na janela Find External List (Procurar lista externa), selecione o ficheiro CSV.

- c** Na janela External List (Lista externa), selecione os campos que pretende que o Segmentation Wizard utilize para determinar as correspondências entre o ficheiro CSV e os campos do Oracle CRM On Demand, em seguida, efetue a correspondência entre os campos do ficheiro CSV e os campos do Oracle CRM On Demand, e clique em Save (Gravar).
- 9** Na janela Save Segment (Gravar segmento), introduza um nome para o segmento e clique em Save (Gravar).  
O Segmentation Wizard gera uma lista de registos de contactos que cumpre todos os critérios configurados. A lista é apresentada numa folha de cálculo recentemente criada com a etiqueta utilizada pelo utilizador como nome do segmento.  
**NOTA:** Quando o Segmentation Wizard gera o segmento, devolve apenas os registos aos quais o utilizador tem acesso no Oracle CRM On Demand.
- 10** (Opcional, apenas para os segmentos estáticos) Selecione ou limpe os contactos na janela List Members (Membros da lista) e clique em Save (Gravar).

O seguinte procedimento descreve a forma como atualizar um segmento dinâmico.

**NOTA:** Quando atualizar um segmento dinâmico, o segmento é substituído e não pode ser restaurado.

#### ***Para atualizar um segmento dinâmico***

- 1** Abra o ficheiro modelo do Segmentation Wizard (Excel).
- 2** Na barra de ferramentas Target Builder (Construtor alvo), clique em Atualizar segmento.
- 3** Na janela Atualizar segmentos dinâmicos, selecione o segmento.
- 4** Clique em Atualizar.

O seguinte procedimento descreve a forma como atualizar um segmento dinâmico ou estático.

#### ***Para atualizar um segmento dinâmico ou estático***

- 1** Abra o ficheiro modelo do Segmentation Wizard (Excel).
- 2** Na barra de ferramentas Target Builder (Construtor alvo), clique em Manage Segments (Gerir segmentos).
- 3** Selecione o segmento dinâmico ou estático que pretende atualizar.
- 4** Clique em Editar.
- 5** Efetue um dos seguintes procedimentos:
  - Para os Segmentos estáticos, selecione ou limpe os contactos na janela Selecionar membros do segmento.
  - Para os Segmentos dinâmicos, atualize os filtros.
- 6** Clique em Gravar.

O Segmentation Wizard gera o segmento utilizando os critérios recentemente definidos.

## **Carregar Segmentos**

É possível enviar os segmentos criados no Segmentation Wizard para o Oracle CRM On Demand. Quando enviar um segmento, o Oracle CRM On Demand liga os contactos da lista a uma campanha no Oracle CRM On Demand. Os contactos são apresentados na secção Destinatários na página Detalhe da campanha.

O seguinte procedimento descreve a forma como enviar um segmento para o Oracle CRM On Demand.

**Antes de começar.** No Oracle CRM On Demand, crie a campanha que pretende ligar ao segmento.

#### ***Para enviar um segmento***

- 1 Abra o ficheiro modelo do Segmentation Wizard (Excel).
- 2 Na barra de ferramentas Target Builder (Construtor alvo), clique em Enviar segmentos.
- 3 Na janela Enviar segmentos:
  - a Selecione os segmentos que pretende enviar.
  - b Selecione a campanha para este segmento.
  - c Selecione o estado de entrega para os destinatários que estiver a enviar.  
O valor selecionado é apresentado na coluna Estado de entrega na secção Destinatários na página Detalhe da campanha.
  - d Clique em Carregar.

**NOTA:** É possível enviar um total de 10.000 destinatários para uma única campanha.

## Exportar segmentos

É possível exportar um segmento como um ficheiro CSV, o qual poderá distribuir a terceiros. O seguinte procedimento descreve a forma como exportar segmentos.

### *Para exportar um segmento*

- 1 Abra o ficheiro modelo do Segmentation Wizard (Excel).
- 2 Na barra de ferramentas Target Builder (Construtor alvo), clique em Manage Segments (Gerir segmentos).
- 3 Na janela Gerir segmentos, selecione o segmento que pretende exportar e clique em Exportar.
- 4 Desloque os campos que pretende incluir para a área Campos selecionados, organize-os de acordo com a ordem pretendida e, em seguida, clique em Exportar.
- 5 Na janela Gravar como, atribua um nome ao ficheiro e grave-o na localização pretendida.



# 15 Analytics

---

Através do separador Analytics, é possível:

- Crie análises históricas e em tempo real.
- Crie painéis que apresentam análises.
- Aceder a um conjunto de análises pré-criadas.

**NOTA:** Para aceder ao separador Analytics, a sua função de utilizador deve ter o privilégio **Aceder ao V3 Analytics**.

Além disso, a funcionalidade do Analytics fornece as seguintes funcionalidades:

- A capacidade de pesquisar análises e painéis.
- Funções avançadas, vistas e tipos de gráfico, bem como condições para as análises.
- Suporte para análises que podem ser apresentadas nos dispositivos móveis e nos browsers a executar o sistema operativo iOS.

**NOTA:** Os termos **Relatório** e **Análise** são equivalentes e são utilizados de forma aleatória nesta documentação.

Para obter mais informações, consulte os seguintes tópicos:

- [Trabalhar com a Página Principal do Analytics](#) (consultar [Trabalhar com a Página Principal do Analytics](#) na página 853)
- [Utilizar o Catálogo](#) (na página 855)
- [Gerir Favoritos](#) (na página 858)
- [Criar um Filtro](#) (na página 862)
- [Criar uma Condição](#) (na página 863)
- [Conceber uma Ação](#) (na página 864)
- [Conceber uma Análise](#) (na página 872)
- [Dashboards](#) (consultar [Painéis](#) na página 1167)

## Trabalhar com a Página Principal do Analytics

A Página Principal do Analytics no ponto de partida para trabalhar com análises e painéis no catálogo.

Clique num tópico para apresentar mais informações sobre a utilização das funcionalidades do Analytics:

- [Abrir uma Análise, Painel, Ação ou Condição](#) (na página 854)
- [Utilizar o Catálogo](#) (na página 855)
- [Executar Análises](#) (na página 855)
- [Rever Dados do Relatório](#) (na página 855)
- [Imprimir Análises](#) (na página 856)
- [Transferir Análises](#) (consultar [Downloading Analyses](#) na página 856)
- [Apagar Análises](#) (na página 857)

- [Mudar o Nome de Análises \(na página 858\)](#)
- [Gerir Favoritos \(na página 858\)](#)
- [Copiar e Deslocar Objetos do Analytics \(na página 860\)](#)
- [Copiar Objetos do Analytics Desde a Fase de Testes Até à Produção \(na página 860\)](#)
- [Criar um Filtro \(na página 862\)](#)
- [Conceber um Filtro \(na página 862\)](#)
- [Criar uma Condição \(na página 863\)](#)
- [Conceber uma Condição \(na página 863\)](#)
- [Conceber uma Ação \(na página 864\)](#)
- [Criar uma Ação \(na página 865\)](#)
- [Configurar Pastas no Analytics \(na página 867\)](#)
- [Configurar a Visibilidade do Utilizador para Pastas do Analytics Partilhadas \(na página 869\)](#)
- [Acerca de Como Agendar a Execução Automática de Análises e Painéis \(na página 871\)](#)
- [Conceber uma Análise \(na página 872\)](#)
- [Iniciar o Analytics \(na página 881\)](#)
- [Tornar Públicas as Análises Customizadas \(na página 1123\)](#)
- [Criar Painéis \(na página 1170\)](#)
- [Editar Painéis \(na página 1171\)](#)
- [Criar Parâmetros de Painel \(na página 1173\)](#)
- [Trabalhar com O Meu Painel \(na página 1173\)](#)
- [Trabalhar com Livros de Briefing \(na página 1187\)](#)

### Tópicos Relacionados

Consulte os tópicos seguintes para obter informações relacionadas:

- [Acerca da visibilidade de registos no Analytics \(consultar \[About Visibility to Records in Analytics\]\(#\) na página 872\)](#)
- [Acerca do Calendário Fiscal Customizado no Analytics \(na página 880\)](#)
- [Acerca das Limitações no Analytics \(consultar \[About Limitations in Analytics\]\(#\) na página 883\)](#)
- [Painéis Pré-criados - Painel do Cliente \(na página 1185\)](#)
- [Painéis Pré-criados - Painel da Eficácia de Marketing \(na página 1187\)](#)
- [Painéis Pré-criados - Painel da Perspetiva Geral \(na página 1186\)](#)
- [Painéis Pré-criados - Painel do Pipeline \(na página 1186\)](#)
- [Painéis Pré-criados - Painel da Eficácia de Vendas \(na página 1186\)](#)
- [Painéis Pré-criados - Painel do Serviço \(na página 1187\)](#)

## Abrir uma Análise, Painel, Ação ou Condição

O separador Analytics fornece vários métodos para abrir os objetos analíticos existentes (análises, ações, painéis, etc). Estes métodos são:

- Menu **Abrir**. Abra o menu pendente Novo e escolha a partir deste.
- Lista **Recente**. A lista Recente no separador Analytics mostra todos os objetos analíticos acedidos recentemente. Clique na ligação Abrir que se encontra abaixo do objeto.
- Menu **Favoritos**. Abra o menu pendente Favoritos para escolher os objetos analíticos que acrescentou à lista Os Meus Favoritos.
- Menu **Catálogo**. Abra o menu pendente Catálogo para aceder a todos os objetos analíticos.

## Utilizar o Catálogo

Pode utilizar a funcionalidade de pesquisa para encontrar objetos no catálogo.

### *Para pesquisar objetos a partir do separador Página Principal*

- 1 No campo Pesquisar no separador Página Principal, clique na seta para baixo e selecione o tipo de objeto pelo qual pretende pesquisar.
- 2 Coloque o seu cursor no campo junto ao campo Pesquisar e introduza parte ou todo o nome ou descrição do objeto.
- 3 Clique em Pesquisar para iniciar a pesquisa. A página Catálogo é apresentada com os resultados que correspondem aos seus critérios de pesquisa.

Utilize a funcionalidade da página Catálogo para fornecer os critérios de pesquisa. Este método de pesquisa é útil quando souber o nome, a localização ou o tipo de objeto.

### *Para pesquisar objetos a partir do Catálogo*

- 1 Clique em Catálogo.
- 2 Na página Catálogo, clique em Pesquisar.
- 3 No painel Pesquisar, especifique os critérios de pesquisa. Tenha em consideração as seguintes opções:
  - **Pesquisar:** Todos os objetos e pastas cujos nomes contêm os caracteres que introduz são apresentados.
  - **Localização:** Selecione as pastas a pesquisar. Os administradores e utilizadores com permissões administrativas podem pesquisar a pasta raiz do catálogo.
  - **Tipo:** Selecione o tipo de objeto pelo qual está a pesquisar (por exemplo, Condição ou Filtro).
- 4 Clique em Pesquisar.

As pastas ou objetos que cumprem os critérios de pesquisa são apresentados na área Catálogo.

## Executar Análises

Apesar de conseguir visualizar análises em diferentes páginas da aplicação, o separador Analytics fornece um único ponto de acesso a todas as análises.

### *Para executar uma análise*

- 1 No separador Analytics, clique em Catálogo.
- 2 Navegue para uma análise.
- 3 Clique em Abrir numa análise a ser executada.

### **Tópicos Relacionados**

Consulte os tópicos seguintes para obter informações relacionadas:

- [Imprimir Análises \(na página 856\)](#)
- [Rever Dados do Relatório \(na página 855\)](#)

## Rever Dados do Relatório

Os dados do relatório são mostrados em listas, tabelas ou gráficos. Para muitos relatórios, pode selecionar categorias diferentes para reorganizar os mesmos dados a partir de uma perspetiva diferente. Por exemplo, pode

apresentar as contas agrupadas primeiro por região e, em seguida, alterar a seleção para apresentar os mesmos dados agrupados por indústria.

Para listas e tabelas, aparecem valores nulos como campos vazios, exceto para o seguinte:

- Campos de ID, como ID da conta, ID do contacto, entre outros, em que aparecem como número negativos
- Campos do nome to tipo de registo, como Nome da conta, Nome completo do contacto, Nome do objeto personalizado 1, entre outros, em que aparecem como *Não especificado*

## Imprimir Análises

**SUGESTÃO:** A impressão em modo horizontal otimiza o aspeto de uma análise.

### *Para imprimir a partir do Catálogo*

- 1 No Oracle CRM On Demand, clique no separador Analytics.
- 2 Clique em Catálogo.
- 3 Navegue através das pastas e selecione uma análise.
- 4 Clique no ícone Impressora na barra de ícones e escolha PDF Imprimível ou HTML Imprimível.  
A análise imprime num novo separador do browser da Web.

### *Para imprimir um relatório a partir do Analytics*

- 1 No Oracle CRM On Demand, clique no separador Analytics.
- 2 Abra uma análise existente utilizando o separador Página Principal, o separador Catálogo ou a lista Favoritos.
- 3 Abra o ícone pendente Imprimir na barra de ícones e escolha PDF Imprimível ou HTML Imprimível.  
A análise imprime num novo separador do browser da 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.

## **Apagar Análises**

Só pode apagar relatórios customizados partilhados se tiver o privilégio Gerir Relatórios Customizados. Só pode apagar relatórios customizados pessoais se tiver o privilégio Gerir Relatórios Pessoais.

### **Para eliminar os relatórios criados**

- 1 No separador Analytics, clique em Catálogo.
- 2 Navegue para a análise.

- 3 Para que a análise seja apagada, clique com o botão direito do rato ou abra o respetivo menu pendente Mais (dependendo do tipo de vista) e escolha Apagar.
- 4 No parâmetro, clique em OK para confirmar que pretende apagar a análise.

## Mudar o Nome de Análises

Só pode mudar o nome de relatórios customizados partilhados se tiver o privilégio Gerir Relatórios Customizados. Só pode mudar o nome de relatórios customizados pessoais se tiver o privilégio Gerir Relatórios Pessoais.

### *Para mudar o nome das análises que criou*

- 1 No separador Analytics, clique em Catálogo.
- 2 Navegue para a análise.
- 3 Para que o nome da análise seja mudado, clique com o botão direito do rato ou abra o respetivo menu pendente Mais (dependendo do tipo de vista) e escolha Renomear.
- 4 No parâmetro, introduza um novo nome para a análise.
- 5 Para manter as referências (tais como painéis) ao nome da análise original, selecione Manter referências ao nome antigo deste item.
- 6 Clique em OK.

## Gerir Favoritos

Utilize a funcionalidade Favoritos para marcar os objetos do catálogo que visualiza regularmente ou que pretende visualizar novamente noutra altura. Após sinalizar os objetos como favoritos, pode utilizar a caixa de diálogo Gerir Favoritos para organizar os seus favoritos criando categorias e reorganizando os seus favoritos pela ordem que considera mais intuitiva. Pode aceder à lista dos objetos que marcou como favoritos e quaisquer categorias que criou clicando em Favoritos.

Existem várias formas de acrescentar um objeto à sua lista Favoritos. Pode marcar como favoritos os objetos do catálogo que visualiza regularmente ou que pretende visualizar novamente. Por exemplo, pode visualizar regularmente a análise de Clientes Fiéis no catálogo. Sinalize a análise como um favorito. Após acrescentar um objeto à sua lista Favoritos, o ícone do objeto é atualizado para incluir uma estrela dourada.

### *Para acrescentar um objeto à sua lista Favoritos utilizando a página Catálogo:*

- 1 Vá para a página Catálogo e navegue para o objeto que pretende acrescentar à sua lista Favoritos.
- 2 Clique com o botão direito do rato no objeto e escolha Acrescentar a Favoritos. O objeto é acrescentado à sua lista Favoritos e um ícone de estrela é acrescentado ao ícone do objeto.

### *Para acrescentar um objeto à sua lista Favoritos enquanto visualiza ou edita o objeto:*

- 1 Abra ou edite o objeto.
- 2 Coloque o cursor sobre Favoritos e clique em Acrescentar a Favoritos. O objeto é acrescentado à sua lista Favoritos.

## Aceder aos Objetos Favoritos

Após identificar os objetos como favoritos, pode utilizar o menu Favoritos para apresentar a sua lista de favoritos, navegar e selecionar um objeto favorito.

### *Para aceder a objetos favoritos*

- 1 Coloque o cursor sobre o menu Favoritos. A lista dos objetos que marcou como favoritos é apresentada.
- 2 Percorra a lista de objetos e categorias e clique num objeto para o selecionar.

## Organizar Favoritos

Utilize estas tarefas para organizar os itens na sua lista Favoritos.

### ***Para criar uma categoria Favoritos:***

- 1 No separador Analytics, clique em Favoritos e, em seguida, escolha Gerir Favoritos. A caixa de diálogo Gerir Favoritos é apresentada.
- 2 Na Árvore de Categorias ou na área Seleção de Categoria, navegue e selecione a localização onde pretende acrescentar uma nova categoria.
- 3 Na barra de ferramentas, clique em Nova Categoria. A caixa de diálogo Nova Categoria é apresentada.
- 4 Introduza um nome exclusivo para a categoria e clique em OK. A nova categoria é apresentada.

### ***Para reorganizar os seus objetos favoritos:***

- 1 No separador Analytics, clique em Favoritos e, em seguida, escolha Gerir Favoritos. A caixa de diálogo Gerir Favoritos é apresentada.
- 2 Na Árvore de Categorias ou na área Seleção de Categoria, navegue para a localização das categorias ou objetos que pretende reorganizar. Pode executar as seguintes ações para reorganizar os seus favoritos.
  - Selecione um objeto ou categoria e clique nos botões de deslocação para deslocar o objeto para cima ou para baixo na sua lista Favoritos.
  - Arraste e largue os objetos nas categorias. Arraste e largue as categorias noutras categorias para as encadear.
  - Copie os objetos ou categorias de uma localização e cole-os noutra localização.
  - Mude o nome das categorias.
  - Ordene as categorias ou objetos selecionados no âmbito de uma categoria por ordem alfabética crescente ou decrescente.
- 3 Clique em OK. Os seus objetos e categorias reorganizados são gravados e apresentados na sua lista Favoritos.

## Retirar Objetos de Favoritos

Pode retirar itens da sua lista Favoritos. Pode retirar da sua lista Favoritos objetos que já não necessita de aceder regularmente. Por exemplo, pode retirar da sua lista Favoritos a análise de Clientes Fieis do ano anterior que já não necessita de aceder regularmente. Após retirar um objeto da sua lista Favoritos, o ícone do objeto muda de um ícone com uma estrela dourada para o ícone padrão do objeto.

### ***Para retirar um objeto da sua lista Favoritos utilizando a página Catálogo:***

- 1 Vá para a página Catálogo e navegue para o objeto que pretende retirar da sua lista Favoritos.
- 2 Clique com o botão direito do rato no objeto e, em seguida, escolha Retirar de Favoritos. O objeto é retirado da sua lista Favoritos.

### ***Para retirar um objeto da sua lista Favoritos enquanto visualiza ou edita o objeto:***

- 1 Abra ou edite o objeto no respetivo visualizador ou editor designado.
- 2 Coloque o cursor sobre o menu Favoritos. A lista dos objetos que marcou como favoritos é apresentada.
- 3 Clique em Retirar de Favoritos. O objeto é retirado da sua lista Favoritos.

**Para retirar um objeto da sua lista Favoritos utilizando a caixa de diálogo Gerir Favoritos:**

- 1 Coloque o cursor sobre o menu Favoritos. A lista dos objetos que marcou como favoritos é apresentada.
- 2 Clique em Gerir Favoritos. A caixa de diálogo Gerir Favoritos é apresentada.
- 3 Navegue e selecione o objeto que pretende retirar.
- 4 Clique em Apagar.
- 5 Clique em OK. O objeto é retirado da lista.

## Copiar e Deslocar Objetos do Analytics

Pode copiar e deslocar objetos do Analytics de uma pasta para outra de duas maneiras:

- Através da edição do objeto e, em seguida, utilizando Gravar Como para gravar o objeto noutra pasta.  
**NOTA:** Utilize este método quando pretender copiar um objeto a partir de As Minhas Pastas para uma pasta partilhada.
- Utilizando a funcionalidade Copiar/Colar na página Catálogo no Analytics.

O seguinte procedimento descreve a forma como copiar objetos do Analytics.

**Para copiar um objeto para uma pasta diferente**

- 1 No Oracle CRM On Demand, clique no separador Analytics.
- 2 Clique em Catálogo.
- 3 Na página Catálogo, navegue para o objeto a ser copiado.
- 4 Copie o objeto clicando no ícone de cópia na barra de ícones da página Catálogo ou acedendo ao menu Mais do objeto (clicando com o botão direito do rato no objeto ou abrindo o menu pendente Mais, dependendo do tipo de vista na lista do Catálogo selecionada) e escolhendo Copiar.
- 5 Navegue para a pasta de destino.
- 6 Clique no ícone Colar na barra de ícones da página Catálogo.

O procedimento seguinte descreve como deslocar um objeto de uma pasta para outra.

**Para deslocar um objeto para uma pasta diferente**

- 1 No Oracle CRM On Demand, clique no separador Analytics.
- 2 Clique em Catálogo.
- 3 No painel Pastas, apresente as pastas como uma vista de árvore. Se necessário, clique no ícone da vista de árvore na parte superior do painel Pastas.
- 4 Navegue para as pastas até o objeto a ser deslocado aparecer no painel lateral direito.
- 5 Arraste o objeto para a pasta de destino.

O nome do objeto já não aparece no painel lateral direito e aparece agora na pasta de destino.

## Copiar Objetos do Analytics Desde a Fase de Testes Até à Produção

Pode copiar objetos do Analytics (todos os tipos de objetos com exceção das condições) e pastas com objetos do Analytics desde o seu ambiente de testes até ao seu ambiente de produção. Não se esqueça de que esta funcionalidade não copia objetos do Analytics de uma versão do Oracle CRM On Demand para outra, tanto o

ambiente de testes como o ambiente de produção devem estar a utilizar a mesma versão do Oracle CRM On Demand.

O método de cópia consiste em arquivar o objeto ou a pasta do Analytics no ambiente de testes e, em seguida, desarquivar no ambiente de produção. Os seguintes procedimentos descrevem a forma como efetuar os passos para arquivar e desarquivar.

#### **Para arquivar um objeto ou uma pasta do Analytics no seu ambiente de testes**

- 1 Inicie sessão no seu ambiente de testes.
- 2 Clique no separador Analytics.
- 3 Clique em Catálogo.
- 4 Navegue para o objeto ou a pasta do Analytics para copiar.
- 5 No nome do objeto do Analytics ou da pasta, clique com o botão direito do rato (ou abra o menu Mais, consoante o tipo de vista) e escolha Arquivar.  
É aberta a caixa de diálogo Arquivar.
- 6 Clique em OK.  
É aberta a caixa de diálogo A Abrir o *nome do relatório*.Catalog.
- 7 Certifique-se de que a opção Gravar Ficheiro está selecionada e clique em OK.  
É aberta a caixa de diálogo do browser de ficheiros.
- 8 Navegue para uma pasta no seu computador e clique em Gravar.  
Todas as caixas de diálogo fecham-se e o ficheiro de arquivo (.Catalog) é agora gravado no seu computador.
- 9 Termine sessão no seu ambiente de testes.

#### **Para desarquivar um ficheiro de arquivo no seu ambiente de produção**

- 1 Inicie sessão no seu ambiente de produção.
- 2 Clique no separador Analytics.
- 3 Clique em Catálogo.
- 4 Navegue para uma pasta de destino para manter o objeto ou a pasta desarquivada.
- 5 Na pasta de destino, clique com o botão direito do rato (ou abra o menu Mais, consoante o tipo de vista) e escolha Desarquivar.  
É aberta a caixa de diálogo Desarquivar.
- 6 Clique em Navegar e navegue para o ficheiro de arquivo (.Catalog) que gravou no seu computador no procedimento anterior e, em seguida, clique em Abrir.
- 7 No menu pendente Substituir, escolha uma das seguintes opções:
  - **Tudo.** Cola todos os ficheiros possíveis do arquivo para a pasta de destino.
  - **Anterior.** Cola todos os ficheiros possíveis do arquivo, mas não substitui nenhum ficheiro existente a menos que seja anterior à origem.
  - **Nenhum.** (Predefinição) Cola todos os ficheiros possíveis do arquivo, mas não substitui nenhum ficheiro existente na pasta de destino.
- 8 Clique em OK.  
O objeto ou a pasta do Analytics é agora copiada do ambiente de testes para o ambiente de produção.

**Nota: O limite para o tamanho do ficheiro é 20 megabytes.**

Não se esqueça de que, se desarquivar um objeto que refira objetos customizados ou campos customizados criados na fase de testes e que não forem recriados na fase de produção, provavelmente o objeto desarquivado não funcionará tal como o faz no ambiente de testes. Além disso, se desarquivar objetos que refiram outros

objetos do Analytics que ainda não tenham existido no ambiente de produção, provavelmente esses objetos não funcionarão como esperado.

Os objetos ou pastas desarquivadas irão herdar as regras de visibilidade da pasta de destino, se existirem.

## Criar um Filtro

Pode criar filtros nomeados que pode reutilizar em várias análises e painéis. Ao criar um filtro nomeado reutilizável, está a fazer com que as análises e os painéis concebidos por si próprio e por outras pessoas sejam mais consistentes e fáceis de criar

### **Para criar um filtro nomeado**

- 1 Clique no separador Analytics.
- 2 Abra o menu pendente Novo e escolha Filtro.
- 3 Na caixa de diálogo Seleccionar Área de Atividade, clique numa área de atividade.

Para obter informações sobre a conceção de filtros, consulte [Conceber um Filtro \(na página 862\)](#).

## Conceber um Filtro

Pode criar filtros nomeados que pode reutilizar em várias análises e painéis. Ao criar um filtro nomeado reutilizável, está a fazer com que as análises e os painéis concebidos por si próprio e por outras pessoas sejam mais consistentes e fáceis de criar.

### **Para criar um filtro nomeado:**

- 1 A partir da Página Principal Analytics, abra o menu pendente Novo e escolha Filtro.
- 2 Na caixa de diálogo Seleccionar Área de Atividade, escolha a área de atividade para a qual pretende criar um filtro.
- 3 A partir do painel Áreas de Atividade do editor Filtro, clique duas vezes numa coluna para a qual pretende criar o filtro.
- 4 No campo Operador da caixa de diálogo Novo Filtro, escolha um operador para o filtro. A lista de operadores a partir da qual pode escolher é preenchida com base no tipo de coluna selecionado.
- 5 No campo Valor, especifique um ou mais valores a utilizar quando aplicar o filtro ou condição. Pode:
  - Escreva os valores, utilizando um ponto e vírgula para separar os valores.
  - Selecione valores a partir da lista ou do calendário.
- 6 Para pesquisar valores específicos, clique em Pesquisar na caixa de lista. A caixa de diálogo Seleccionar Valores é apresentada, onde pode pesquisar e seleccionar valores.
- 7 Clique no botão Acrescentar Mais Opções para acrescentar ao filtro uma expressão de SQL, Variável da Sessão, Variável do Repositório ou Variável da Apresentação. Note que, se estiver a definir o valor do filtro com uma expressão de SQL ou variável, deve deixar o campo Valor em branco.
- 8 Selecione a caixa Proteger Filtro para proteger o valor do filtro de ser substituído pelo valor do parâmetro correspondente ou quando o utilizador navega para outro relatório no âmbito da análise. Quando navega de um relatório para outro relatório no âmbito de uma análise, quaisquer valores do parâmetro que tenha especificado no primeiro relatório podem ser transferidos para o segundo relatório.
- 9 Para converter o filtro em instruções de SQL, selecione a caixa Converter este filtro para SQL. É apresentada a caixa de diálogo Filtro em SQL Avançado.

**Nota:** Esta é uma conversão unidirecional. Após seleccionar a caixa Converter este filtro em SQL, já não pode visualizar e editar o filtro na caixa de diálogo Editar Filtro.

Após converter o filtro em instruções de SQL, só pode visualizar e editar o item do filtro como instruções de SQL na caixa de diálogo Filtro de SQL Avançado.

- 10 Quando terminar de especificar os critérios do filtro, clique em OK.
- 11 Clique em Gravar.
- 12 Na caixa de diálogo Gravar Como, navegue para uma pasta para gravar o filtro, preencha os campos Nome (512 caracteres no máximo) e (opcional) Descrição e, em seguida, clique em OK.

## Criar uma Condição

As condições são objetos que devolvem um único valor Booleano com base na avaliação de uma análise.

### Para criar uma condição

- 1 Clique no separador Analytics.
- 2 Abra o menu pendente Novo e escolha Condição.
- 3 Na caixa de diálogo Nova Condição, preencha os seguintes campos:
  - a Para Criar condição baseada em, abra o menu pendente e escolha o tipo de objeto Análise no qual irá basear a condição.
  - b Clique em Percorrer e navegue para um objeto específico do tipo que selecionou e, em seguida, clique em OK
  - c Dependendo do tipo de objeto e do item específico que selecionou, poderão existir filtros no âmbito do objeto que são de solicitação (o que significa que enquanto apresenta o objeto pode escolher os valores para alterar o conteúdo da apresentação). Estes parâmetros são interativos de forma a que possa ajustar a saída de dados com base nas suas seleções. No entanto, uma condição não pode efetuar essas seleções interativamente, por isso deve clicar em Editar (ícone de lápis) para cada um desses parâmetros e escolher um operador e valor. Por exemplo, escolha o operador *é menor que* e escolha um valor.
  - d Para *Verdadeiro se Contagem de 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 utilizando os parâmetros (caso existam) e o teste *Verdadeiro se Contagem de Linhas* para determinar um valor de verdadeiro ou falso para a condição. As condições só devolvem um valor de verdadeiro ou falso.

Para mais informações sobre condições, consulte [Conceber uma Condição \(na página 863\)](#).

## Conceber uma Condição

As condições são objetos que devolvem um único valor Booleano (verdadeiro ou falso) com base na avaliação de uma análise. Se a análise devolver qualquer linha, a condição é verdadeira. Se a análise não devolver qualquer linha, a condição é falsa.

Por exemplo, uma condição poderá avaliar se os resultados de uma análise devolvem um número de linhas maior que 0:

- Se a análise devolver pelo menos uma linha, a condição avalia como sendo verdadeira.
- Se a análise não devolver qualquer linha, a condição avalia como sendo falsa.

Utilize condições para determinar se:

- As ligações de ações (que executam ações quando são clicadas) são apresentadas nas páginas do painel
- São apresentadas as secções e o respetivo conteúdo nas páginas do painel

Também pode utilizar um tipo diferente de condição para determinar se as ligações de ações estão ativadas nas análises.

### Acerca de Condições Nomeadas

Uma condição nomeada é uma condição que o utilizador define e, em seguida, grava por nome no catálogo de apresentação para que possa reutilizá-la nas páginas do painel. Pode criar uma condição nomeada quando criar uma condição a partir do menu Novo selecionando Condição em Análise e Interactive Reporting.

### Acerca de Condições Incorporadas

Uma condição incorporada é uma condição que o utilizador define no ponto de utilização e não grava por nome no catálogo. Em vez disso, é gravada como parte da página do painel. Uma condição incorporada é apagada automaticamente quando a página do painel que a contém é apagada. Isto simplifica a gestão do catálogo para as condições que façam sentido.

Pode criar uma condição incorporada quando:

- Acrescentar uma ligação da ação a uma página do painel e especificar que a ligação da ação deve ser apresentada condicionalmente.
- Acrescentar uma secção a uma página do painel e especificar que a secção deve ser apresentada condicionalmente.

### Criar Condições Nomeadas

Pode criar condições nomeadas que pode reutilizar nas páginas do painel.

#### ***Para criar uma condição nomeada***

- 1 No separador Analytics, abra o menu pendente Novo e escolha Condição.
- 2 Na caixa de diálogo Nova Condição, preencha os seguintes campos:
  - a Na caixa Criar condição baseada em, selecione que a condição deve ser baseada numa análise.
  - b Edite quaisquer filtros de solicitação, conforme pretendido.

**Nota:** Se especificar valores para quaisquer filtros de solicitação, estes valores não podem ser substituídos no ponto de utilização.

- c Especifique os critérios de avaliação da seguinte forma:
  - Na área Condição verdadeira se o número de linhas:
  - Na caixa Operador, selecione o operador a aplicar à contagem de linhas.
  - Na caixa Contagem de Linhas, especifique o número de linhas a serem avaliadas.
- d (Opcional) Clique em Testar para testar a condição.

**Nota:** Se uma condição for baseada numa análise que seja privada, não a pode gravar na pasta /Pastas Partilhadas.

- 3 Clique em Gravar
- 4 Na caixa de diálogo Gravar Como, navegue para uma pasta para gravar a condição, preencha os campos Nome (512 caracteres no máximo) e (opcional) Descrição e, em seguida, clique em OK.

## Conceber uma Ação

As ações permitem que dados e cálculos se tornem interativos. As ações proporcionam funcionalidade para navegar para conteúdo relacionado ou uma página na Web

Pode incluir ações nas análises e páginas do painel. As ações podem ser executadas:

- Explicitamente por utilizadores finais que clicam nas ligações de ações que estão incorporadas no âmbito de:
  - Análises de cabeçalhos de coluna, valores de coluna e valores de nível hierárquico em determinadas vistas, tais como gráficos, e de totais e totais gerais em tabelas e tabelas dinâmicas
  - Páginas do dashboard
- Diretamente a partir da Página Principal ou a partir da página Catálogo

Por exemplo, um diretor de vendas pretende encontrar-se com o gestor de vendas de qualquer região onde as vendas descem abaixo de determinado limiar. Poderá incorporar um objeto de ação no painel do diretor de vendas para permitir aos gestores de vendas agendar uma reunião simplesmente clicando numa ligação.

### Acerca de Ligações de Ações e Menus de Ligação da Ação

As ligações de ações e os menus de ligação da ação fornecem interatividade às apresentações de dados. Uma ligação da ação é uma ligação para uma ação que incorporou numa análise ou numa página do painel que, quando é clicada, executa uma ação associada.

Nas análises, são apresentadas várias ligações de ações numa lista. Numa página do painel, pode acrescentar ligações de ações como ligações independentes ou pode agrupar várias ligações de ações conjuntamente nos menus de ligações de ações. Um menu de ligações de ações permite aos utilizadores selecionar, a partir de uma lista de ligações de ações, a ação apropriada a ser executada com base no insight do negócio que foi obtido a partir dos dados.

Adicionalmente, pode mostrar condicionalmente cada ligação da ação, dependendo dos dados. Esta poderosa funcionalidade permite-lhe configurar menus sensíveis a conteúdo que apresentam aos utilizadores os passos seguintes apropriados com base nos dados que são apresentados.

As ligações de ações que acrescenta às análises são apresentadas aos utilizadores nas seguintes vistas:

- Gráficos em funil
- Indicadores
- Gráficos
- Vistas de mapas
- Mosaicos de Desempenho
- Tabelas dinâmicas
- Tabelas
- Treliças
- Mapas em árvore

**Nota:** As ligações de ações não são incluídas nos formatos exportados, por exemplo, Excel e PDF.

Para obter mais informações, consulte o seguinte:

- [Criar uma Ação \(na página 865\)](#)
- [Definir Opções de Ação \(na página 866\)](#)
- [Selecionar Conteúdo para uma Ação \(na página 867\)](#)

## Criar uma Ação

Pode criar ações nomeadas que os designers de conteúdo podem acrescentar às análises e páginas do painel.

### **Para criar uma ação nomeada**

- 1 No separador Analytics, abra o menu pendente Novo e escolha Ação em Informações Reativas.
- 2 No parâmetro Navegar escolha:
  - Navegar para o Conteúdo do BI (Criar uma Ação para navegar para uma Análise ou Página do Painel)
  - Navegar para uma Página na Web (Criar uma Ação para navegar para um URL)

- 3 Na janela sobreposta Nova Ação, clique em Gravar Ação.
- 4 Na caixa de diálogo Gravar Ação, selecione uma pasta, preencha os campos Nome (512 caracteres no máximo) e Descrição e clique em OK.

Para obter mais informações, consulte o seguinte:

- [Conceber uma Ação \(na página 864\)](#)
- [Definir Opções de Ação \(na página 866\)](#)
- [Selecionar Conteúdo para uma Ação \(na página 867\)](#)

## Definir Opções de Ação

Deve especificar definições para cada ação que criar. Especifique as definições para uma nova ação na caixa de diálogo Criar Nova Ação quando efetuar qualquer das seguintes tarefas:

- Criar Ações Nomeadas
- Acrescentar Ações a Análises
- Acerca de Acrescentar Ações a Páginas do Painel

### Para definir opções de ação

- 1 Clique na ligação Criar Nova Ação e, em seguida, selecione o tipo de ação a criar.
- 2 Dependendo do tipo de ação que estiver a criar ou a editar, efetue um dos seguintes procedimentos, conforme descrito na tabela seguinte:

Tipo de Ação	O Que Faz
Navegar para o Conteúdo do BI	Selecione o conteúdo do Oracle BI para o qual pretende navegar.
Navegar para uma página na Web	No campo URL, introduza o URL da página na Web. Sugestão: Pode realçar o URL no browser e copiar e colar no campo URL.

- 3 (Opcional para uma ação Navegar para Página na Web) Para definir parâmetros para a ação, clique em Definir Parâmetros para apresentar a lista Definir Parâmetros.
  - a Para acrescentar um parâmetro, clique no botão Acrescentar Parâmetro. Uma nova linha de parâmetro é acrescentada à lista Definir Parâmetros. (Note que o botão Acrescentar Parâmetro não está disponível para todos os tipos de ação.)
  - b Especifique os valores da coluna para cada parâmetro:
    - Na coluna Nome, se estiver a criar um novo parâmetro, introduza o nome do parâmetro. Utilize um nome que seja exclusivo no âmbito da ação.
    - Na coluna Parâmetro, se pretender que o utilizador forneça o valor do parâmetro, introduza o parâmetro a apresentar ao utilizador.
    - Na coluna Valor, para fornecer um valor de parâmetro, introduza ou selecione o valor. Se pretender que o utilizador especifique o valor, deixe este campo como está.
    - Na coluna Fixo, especifique se pretende permitir aos utilizadores verem mas não definirem o parâmetro. Esta coluna não está disponível para todos os tipos de ação.
    - Na coluna Oculto, especifique se pretende ocultar o parâmetro dos utilizadores. Esta coluna não está disponível para todos os tipos de ação.
    - Na coluna Opcional, especifique se o parâmetro requer um valor antes da ação ser executada.
- 4 (Opcional) Customize as informações apresentadas ao utilizador quando a ação for executada:

- a Clique em Opções para apresentar a caixa de diálogo Opções de Ação.
- b Especifique a customização que pretende.
- c Clique em OK.

Esta funcionalidade está disponível apenas para ações em que seja apropriado apresentar informações aos utilizadores.

- 5 Clique em OK.

Se estiver a criar uma ação nomeada, é apresentada uma caixa de diálogo onde especifica as informações para gravar a ação.

Para obter mais informações, consulte o seguinte:

- [Conceber uma Ação \(na página 864\)](#)
- [Criar uma Ação \(na página 865\)](#)
- [Selecionar Conteúdo para uma Ação \(na página 867\)](#)

## Selecionar Conteúdo para uma Ação

Pode criar ações nomeadas que os designers de conteúdo podem acrescentar às análises e páginas do painel.

### *Para criar uma ação*

- 1 No separador Analytics, abra o menu pendente Novo e escolha Ação em Informações Reativas.
- 2 No parâmetro Navegar, escolha Navegar para o Conteúdo do BI (Criar uma Ação para navegar para uma Análise ou Página do Painel)  
É apresentada a caixa de diálogo Selecionar Conteúdo para a Ação.
- 3 Selecione uma análise a utilizar para esta ação e, em seguida, clique em OK.
- 4 Na janela sobreposta Nova Ação, clique em Gravar Ação.
- 5 Na caixa de diálogo Gravar Ação, selecione uma pasta, preencha os campos Nome (512 caracteres no máximo) e Descrição e clique em OK.

Para obter mais informações, consulte o seguinte:

- [Conceber uma Ação \(na página 864\)](#)
- [Criar uma Ação \(na página 865\)](#)
- [Definir Opções de Ação \(na página 866\)](#)

## Configurar Pastas no Analytics

Pode configurar pastas e limitar a visibilidade do utilizador a essas pastas. Depois disso, apenas os utilizadores com visibilidade concedida para determinadas pastas poderão apresentar relatórios gravados nestas pastas na respetiva Página Principal Relatórios ou ver as pastas no catálogo.

Também pode configurar pastas dentro da pasta Painéis. Depois disso, apenas os utilizadores com visibilidade concedida para determinadas pastas dentro da pasta Painéis poderão ver as mesmas no catálogo.

Para definir a visibilidade nas pastas dentro da pasta Painéis, necessita do privilégio Gerir Painéis e do privilégio Gerir Funções e Acessos. Para definir a visibilidade de todas as outras pastas, necessita do privilégio Gerir Relatórios Customizados e do privilégio Gerir Funções e Acessos.

A configuração de pastas é composta por estes passos gerais:

- 1 Criar pastas e subpastas.
- 2 Atribuir visibilidade do utilizador para pastas.

Para mais informações sobre como configurar a visibilidade do utilizador, consulte [Configurar a Visibilidade do Utilizador para Pastas do Analytics Partilhadas \(na página 869\)](#).

- 3 Preencha as pastas com objetos do Analytics.

#### ***Para criar uma pasta***

- 1 Clique no separador Analytics.
- 2 Na Página Principal, clique em Catálogo.
- 3 Na página Catálogo, clique no ícone Novo e escolha Pasta.
- 4 Introduza o nome da pasta e clique em OK.

**NOTA:** Limite os nomes de pastas a 255 caracteres ou menos. A visibilidade não pode ser configurada para pastas partilhadas com nomes superiores a 255 caracteres.

Para mais informações, consulte [Configurar a Visibilidade do Utilizador para Pastas do Analytics Partilhadas \(na página 869\)](#).

#### **Limitação do Nome do Caminho da Pasta**

Existe um limite máximo de caracteres no caminho para cada objeto, no entanto, o limite varia por instância, o que impossibilita especificar o limite. Para evitar complicações por excesso no limite de caracteres, siga estas diretrizes:

- Tornar os nomes de objetos o mais curto possível
- Tornar os nomes de pastas o mais curto possível
- Evite encadeamento de pastas dentro de pastas.

#### ***Para mudar o nome de uma pasta***

- 1 Na página do Catálogo, clique com o botão direito do rato numa pasta na secção da direita e, em seguida, escolha Mudar o Nome no menu de contexto.
- 2 Introduza o novo nome.
- 3 (Recomendado) Selecione Manter referências ao nome antigo deste item.
- 4 Clique em OK.

#### ***Para apagar uma pasta***

- Na página do Catálogo, clique com o botão direito do rato numa pasta na secção da direita e, em seguida, escolha Apagar no menu de contexto.

#### ***Para preencher uma pasta com objetos do Analytics***

- Efetue um dos seguintes procedimentos:
  - Crie o objeto e, em seguida, grave-o na pasta.
  - Copie ou desloque um objeto gravado existente de uma pasta para outra.

Para mais informações sobre como copiar e deslocar objetos, consulte [Copiar e Deslocar Objetos do Analytics \(na página 860\)](#).

## Configurar a Visibilidade do Utilizador para Pastas do Analytics Partilhadas

Por predefinição, todas as funções de utilizador têm visibilidade para cada pasta partilhada. Pode substituir a predefinição ligando manualmente funções específicas a pastas individuais. No entanto, se ligar manualmente uma função de utilizador a uma pasta, o Oracle CRM On Demand revoga a visibilidade de todas as outras funções de utilizador (exceto a função de administrador) para essa pasta. Tem de continuar a ligar manualmente cada uma das funções que deve ter visibilidade. Tenha em atenção que, se retirou todas as funções ligadas manualmente, a visibilidade predefinida não é devolvida. Ao retirar todos os resultados de funções ligadas numa pasta que ninguém pode aceder, deve ligar manualmente todas as funções a essa pasta para conceder acesso.

**NOTA:** Para atribuir visibilidade à Pasta Partilhada por Toda a Empresa Migrada, a sua função de utilizador deve ter o privilégio **Aceder à Pasta Partilhada por Toda a Empresa Migrada**.

Se ligar uma função a uma pasta com subpastas, a função também será ligada a todas as subpastas. Para alterar isto, navegue para a subpasta e efetue todas as alterações necessárias. Para cada pasta, o nível de acesso que é atribuído à função de utilizador controla as permissões nessa pasta. As permissões de nível de acesso são as seguintes:

- **Ler.** (Predefinição) É possível abrir e apresentar objetos na pasta.
- **Alterar/eliminar.** É possível apresentar, editar e apagar objetos na pasta, bem como criar novas pastas e mudar o nome das subpastas no âmbito da pasta atual. No entanto, não pode mudar o nome da pasta atual através deste nível de acesso.

O seu nível de acesso também controla as ações Gerir Objetos, Abrir Objeto e Gravar Objeto, conforme mostrado na seguinte tabela.

Ação	Descrição
Gerir Objetos	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ <b>Ler.</b> É possível apresentar apenas o conteúdo. Não é possível ativar qualquer ação.</li> <li>■ <b>Alterar/eliminar.</b> Pode criar novas pastas e copiar, apagar, deslocar e mudar o nome de objetos.</li> </ul>
Abrir Objeto	Esta ação mostra apenas as pastas não vazias para as quais a função do utilizador tem o nível de acesso Ler ou Alterar/eliminar.
Gravar Objeto	Pode gravar objetos apenas nessas pastas para as quais a função de utilizador tem o nível de acesso Alterar/Apagar.

A função de administrador tem sempre visibilidade para todas as pastas. Consequentemente, a função de administrador não pode ser ligada ou removida manualmente de uma pasta. Qualquer função personalizada criada através da cópia da função de administrador herda sempre esta mesma visibilidade para todas as pastas, independentemente da função estar manualmente ligada ou desligada das pastas.

Os seguintes privilégios afetam o conteúdo que é apresentado na página Gerir Visibilidade da Pasta Partilhada:

- Gerir Dashboards
- Gerir Funções e Acesso
- Gerir Relatórios Customizados

A tabela seguinte descreve o conteúdo da página Gerir Visibilidade do Painel, com base nos seus privilégios.

Gerir Funções e Acesso	Gerir Dashboards	Gerir Relatórios Customizados	Conteúdo da Página Gerir Visibilidade do Painel
Sim	Sim	Não	Apresenta a pasta Painéis

Sim	Não	Sim	Apresenta todas as pastas mas não a pasta Painéis principal
Sim	Sim	Sim	Apresenta a pasta Painéis e as outras pastas no catálogo

O privilégio Gerir relatórios personalizados do Analytics permite a uma função de utilizador criar e gravar relatórios personalizados em qualquer pasta de relatórios, independentemente de o utilizador individual ter ou não acesso de visibilidade às pastas.

O privilégio Gerir Painéis do Analytics permite a uma função de utilizador criar e gravar painéis customizados em qualquer pasta dentro da pasta Painéis, independentemente de o utilizador individual ter ou não acesso de visibilidade às pastas.

### **Para atribuir visibilidade às pastas partilhadas**

- 1 Clique no separador Analytics.
- 2 Clique em Pastas no painel Gerir. A página Lista de Pastas apresenta todas as subpastas para a pasta principal Análises Customizadas Partilhadas.
 

**NOTA:** Todos os utilizadores têm visibilidade para a pasta raiz Análises personalizadas partilhadas.
- 3 Selecione uma pasta, da seguinte forma:
  - a Se a pasta onde pretende configurar a visibilidade for uma pasta de nível superior, clique no nome da pasta.
  - b Se a pasta onde pretende configurar a visibilidade for uma subpasta, clique na ligação Subpastas da pasta principal até alcançar a pasta adequada e, em seguida, clique no nome da pasta.
- 4 Para atribuir a funções específicas visibilidade para a pasta:
  - a Na página Detalhes da Pasta, clique em Acrescentar Funções.
  - b Clique em Selecionar junto de cada campo Função para ligar funções de utilizador.
  - c Clique em Gravar. Todas as funções selecionadas estão atribuídas ao nível de acesso Ler. A página Detalhes da Pasta aparece apresentando todas as funções selecionadas no separador Funções Associadas.
  - d Para alterar o nível de acesso de uma função de Ler para Alterar/Apagar, clique em Editar junto da função.
    - A página Editar Acesso à Função é apresentada.
    - No menu pendente Nível de Acesso, escolha Ler ou Alterar/Apagar.
    - Clique em Gravar.
- 5 Para remover uma função à qual tenha sido atribuída visibilidade para a pasta:
  - a Na página Detalhes da Pasta, abra o menu pendente do nível de registo (ícone triangular).
  - b Clique em Retirar.
- 6 Para editar o nível de acesso de uma função à qual foi atribuída anteriormente a visibilidade para a pasta:
  - a Na página Detalhes da Pasta, clique em Editar junto da função a ser alterada.
  - b Na página Editar Acesso da Função, modifique o Nível de Acesso.
  - c Clique em Gravar.

**SUGESTÃO:** Quando define a visibilidade para uma subpasta, pode clicar no nome da pasta no campo Pasta principal para regressar à página Detalhes da pasta para a pasta principal.

## Partilhar relatórios privados

A visibilidade para a sua pasta de relatórios privados foi restringida apenas para o utilizador da sessão do Oracle CRM On Demand. A pasta As minhas análises contém os relatórios criados pelo utilizador e, em seguida, armazenados como privados. Os utilizadores que têm o privilégio Gerir relatórios personalizados podem partilhar os relatórios privados com outras pessoas guardando-os na Pasta partilhada por toda a empresa.

### Para partilhar um relatório privado

- 1 No Oracle CRM On Demand, clique no separador Analytics.
- 2 Na Página Principal, localize e abra uma análise.
- 3 Quando a análise abre, clique em Editar.
- 4 No canto superior direito, clique no ícone Gravar Como.
- 5 Na caixa de diálogo Gravar Como, selecione uma pasta de destino (tal como Pasta Partilhada por Toda a Empresa) no âmbito da pasta Pastas Partilhadas e clique em OK.

### Acerca de partilhar e ocultar relatórios predefinidos

Os relatórios pré-criados são partilhados com todos os utilizadores da empresa.

O privilégio Aceder a relatórios de análise - Ver análises pré-concebidas controla se as análises pré-concebidas partilhadas estão expostas a utilizadores para funções específicas. Se a opção Aceder a Relatórios do Analytics - Ver Análises Pré-Criadas estiver ativada para uma função de utilizador, serão apresentadas todas as análises pré-criadas partilhadas no respetivo separador Analytics. Se o privilégio não estiver ativado para a função de utilizador, estarão ocultas todas as análises pré-concebidas.

Para ocultar determinados relatórios pré-criados partilhados e apresentar outros, anule a seleção do privilégio Aceder a relatórios do Analytics - Ver análises pré-criadas. Isto oculta todos os relatórios pré-criados partilhados. Em seguida, para partilhar relatórios pré-criados específicos, vá para o Analytics, abra o relatório que pretende partilhar e grave-o numa pasta partilhada em Pasta Partilhada por Toda a Empresa. Configure a visibilidade da pasta partilhada conforme necessário.

**NOTA:** O privilégio Aceder a relatórios do Analytics - Ver análises pré-criadas determina se tem ou não acesso aos relatórios pré-criados. Se não tiver este privilégio ativado, independentemente de onde acede aos relatórios, tais como o separador Analytics, Página Principal, painel, applet de Internet ou separador Web, os relatórios não são apresentados e poderá receber uma mensagem de erro.

## Acerca de Como Agendar a Execução Automática de Análises e Painéis

O seu administrador pode configurar o Oracle CRM On Demand para executar as seguintes tarefas em intervalos especificados:

- Execute um objeto do Analytics em nome de um ou mais utilizadores especificados. O objeto do Analytics pode ser uma análise, um painel ou uma página do painel.
- Envie os resultados gerados para um utilizador para esse mesmo utilizador sob a forma de anexo de mensagem de correio eletrónico.

Os direitos de acesso do utilizador especificado determinam os resultados gerados para esse utilizador.

O seu administrador configura o Oracle CRM On Demand para executar estas tarefas criando eventos agendados para o tipo de registo do Analytics. Para mais informações, consulte Criar Eventos Agendados para o Analytics (consultar [Creating Scheduled Events for Analytics](#) na página 1644).

## Considerações ao Incorporar Objetos do Analytics

O Oracle CRM On Demand não suporta a utilização de uma referência de URL do Analytics direta a partir da aplicação Oracle CRM On Demand ou a partir de um URL incorporado externamente. Não utilize esta referência de URL para incorporar conteúdo do Analytics em separadores da Web, applets da Web ou ligações da Web customizadas porque estas customizações poderão não funcionar após uma atualização. Não pode pedir suporte para problemas encontrados através da utilização de um URL do Analytics direto. Apenas os problemas que ocorrem dentro da aplicação Oracle CRM On Demand são suportados.

Em alternativa, utilize os relatórios da Página Principal customizados, applets da Web dos tipos Relatório e Painel, separadores da Web dos tipos Relatório e Painel e ligações da Web dos tipos Relatório e Painel para incorporar objetos do Analytics no Oracle CRM On Demand. Para mais informações, consulte [Acerca de Como Incorporar Relatórios e Painéis no Oracle CRM On Demand](#) (consultar [Acerca da Incorporação de Relatórios e de Painéis no Oracle CRM On Demand](#) na página 1331).

## Conceber uma Análise

Se a sua função incluir o privilégio Gerir Relatórios Pessoais ou o privilégio Gerir Relatórios Customizados, pode conceber e criar análises: Para mais informações, consulte [Iniciar o Analytics \(na página 881\)](#).

Se a sua função incluir o privilégio Gerir Relatórios Customizados, também pode tornar públicos os relatórios customizados. Para mais informações, consulte [Tornar Públicas as Análises Customizadas \(na página 1123\)](#).

### Tópicos Relacionados

Para outras informações sobre como gerir análises, consulte os seguintes tópicos:

- [Configurar Pastas no Analytics \(na página 867\)](#)
- [Configurar a Visibilidade do Utilizador para Pastas do Analytics Partilhadas \(na página 869\)](#)
- [Rever Dados do Relatório \(na página 855\)](#)
- [Imprimir Análises \(na página 856\)](#)
- [Executar Análises \(na página 855\)](#)
- [Transferir Análises](#) (consultar [Downloading Analyses](#) na página 856)
- [Apagar Análises \(na página 857\)](#)
- [Mudar o Nome de Análises \(na página 858\)](#)
- [Copiar e Deslocar Objetos do Analytics \(na página 860\)](#)

## About Visibility to Records in Analytics

Several settings in Analytics control visibility. They are applied in the following order:

- 1 Access All Data in Analytics setting (in role privileges)
- 2 Reporting Subject Areas setting in user profile
- 3 Historical Subject Areas setting in user profile
- 4 Books and the Book selector
- 5 User Delegation
- 6 Role-Based Can Read All Records setting (in company and user profiles)

A company administrator using these settings can control what records appear on the reports that you run. For example, a manager can display the manager's own opportunities and the opportunities of employees who report to that manager, but a sales representative's settings limit the opportunities to only the opportunities that belong to the sales representative.

### Access All Data in Analytics Setting

Users with the Access All Data in Analytics privilege in their role setups have complete visibility to all of the data in the entire organization, including records marked Private. This privilege is typically given to the company administrator. This privilege overrides any Analytics Visibility setting.

If the user role does not have the Access All Data in Analytics privilege, the Analytics Visibility setting specified in the company or user profile determines which data users can display in reports.

### Reporting Subject Areas Setting

This setting is generally used for all users in the organization who are not company administrators. This setting is available on both the company and user profiles. If this setting is not defined on a user's profile, then the company profile setting applies. This setting has the following values:

- **Manager Visibility.** Allows you to display your own data and all the data that is directly owned by your subordinates, including records marked Private
- **Team Visibility.** Allows you to display your own data and all the data that has been shared with you through the account and opportunity teams and through group assignment

### Historical Subject Areas Setting

This setting is generally used for all users in the organization who are not company administrators. This setting is available on both the company and user profiles. If this setting is not defined on a user's profile, then the company profile setting applies.

This setting has the following possible values:

- **Manager Visibility.** Allows you to display your own data and all the data that is directly owned by your subordinates, including records marked Private
- **Team Visibility.** Allows you to display your own data and all the data that has been shared with you through the account and opportunity teams and through group assignment
- **Full Visibility.** Combines manager and team visibility to display data that is owned by you and your subordinates and data shared with you and your subordinates.

### Books and the Book Selector

If you have the Full Visibility setting, the Books feature allows further control of which data displays in reports. Using the Book selector on the Reports pages, you can restrict the data to that contained in a book and its subbooks, if it has any. This feature is available only if you are assigned to one or more books and are using an Analytic (not Reporting) subject area. If you have the Access All Data in Analytics privilege, you continue to display all data no matter which book is selected. Also, Role-Based Can Read All Records visibility overrides Book visibility in Analytics.

A company administrator can set a default book for the Book selector on the Reports pages for each user. You specify this setting in the Default Book for Analytics field on the user profile.

**NOTE:** If the default book on your profile is set to a book that cannot contain data or is set to a book that you do not have access to, then you get an error indicating that access is denied.

The data associated with a book, which is used to implement territory management and alignment activation in Oracle CRM On Demand, is also supported in Analytics through book visibility. When you select a book in the Book selector, Analytics shows only the active account and contact records associated with the book. The records whose association with a book have been deleted or will become active do not appear in reports.

### Book Ownership

Users and custom books can own account and contact records. Book ownership provides the ability to simulate territories. When a record is owned exclusively by a book, that record is visible only through the book visibility. Similarly, when a record is owned exclusively by a user and is not associated with any book, then that record is not visible through the book visibility. To further illustrate the record ownership mode, consider the example in the following table.

Account Record	Record Ownership	Book Association	Description
Action Rentals	User (Lucy Harris)	None	Action Rentals is owned by Lucy Harris and is not associated with any book.
Bobcat Corp.	Book (West)	West	Bobcat Corp. is owned by the West book, and so West becomes the primary book.
Coastal Company	User (Lucy Harris)	West	Coastal Company is owned by Lucy Harris and is associated with the West book in the child applet.

## Results

The following records appear in Manager, Team, and Full visibility modes for Lucy Harris because these records are owned by her or shared by her:

- Action Rentals
- Coastal Company

The Bobcat Corp. record does not appear in these modes because this record is exclusively owned by West book. The following records appear when West book is selected from the book selector because these records are either owned by or associated with West book:

- Bobcat Corp.
- Coastal Company

The Action Rentals record does not appear in the Book visibility mode because this record is exclusively owned by the user, Lucy Harris. For more information, see [About Data Access, Record Sharing, and Record Ownership](#) (consultar [Acerca de acesso a dados, partilha do registo e propriedade do registo](#) na página 50) and [About Record Ownership Modes](#) (consultar [Acerca dos modos de propriedade do registo](#) na página 1541).

## User Delegation

The User Delegation feature allows further control of which data displays in reports. Using the Book selector, you can view data from any user who has added you to their Delegated User list. You can select the user's name from the Book selector to see report data for that user. You no longer display your own data in the report, but only the data of the selected user. However, your Analytics Visibility setting is still in effect. For example, if Ryan added you to his delegated user list, and his Analytics Visibility setting is Manager Visibility, you do not necessarily display the same data in the report that Ryan does unless Manager Visibility is also your setting.

## Role-Based Can Read All Records Setting

This control is present in both the company profile and user profiles. This control determines whether Analytics takes into account a role's setting for Can Read All Records for record types. When this control is set to Yes in the company profile or set to Yes or Null in a user's profile, and also any record type has the Can Read All Records flag checked, then a user can display all records for that record type in reports. When these conditions are not met, Analytics enforces the default visibility settings that are defined in the Reporting and Analytics subject areas.

If Role-Based Can Read All Records is enabled for a user, then Analytics ignores the visibility setting on the record types checked with Can Read All Records in the role definition. For other record types, Analytics enforces visibility, which is based on the default visibility settings for reporting and historical subject areas. For example, if Role-Based Can Read All Records is enabled for your profile, your visibility setting for the reporting subject areas is set to Manager Visibility, and Can Read All Records is set for Opportunity but not for Contact record types, then all opportunities are displayed when you run a report, but only for contacts owned by you and your subordinates.

Companies and company administrators must be aware of the following considerations when using the Role-Based Can Read All Records type setting in Analytics:

- Role-based record type visibility overrides Book visibility. When you select a book in the Book Selector with the role-based record type visibility enabled and the Can Read All Records setting defined on a record type for your role, all records for that record type are displayed, not just those contained in that book.
- Role-based record type visibility overrides the user hierarchy and user delegation aspects of visibility in Analytics. When you select a user in the Book Selector with role-based record type visibility enabled and the Can Read All Records setting defined on a record type for your role, all records of that record type are displayed, not just those that you expect to see for the selected user.
- In reports with two or more record types, the visibility to records is based on the record type with the most restrictive visibility control. For example, if the role-based record type visibility is enabled on the contact record type, but not on the opportunity record type and when both record types are on the report, Analytics shows only the opportunities the user has access to and their associated contacts.
- Access to user quota is always based on the manager visibility in both real time and in historical subject areas. Role-based record type visibility does not affect this behavior.

### Security and Data Visibility in Historical Analytics and Real-Time Reporting Subject Areas

The data seen in reports is based on the security and data visibility defined for record types and the default visibility settings defined for the historical analytics and real-time reporting subject areas. Most record types are secured in every subject area, but there are exceptions to this rule to support the reporting needs of associated record types even when these associated record types are not explicitly shared or owned by a user. For example, the account record type is secured only in subject areas where account is the primary driving record type but is unrestricted in the remaining subject areas.

The purpose for keeping a record type unrestricted in a subject area is that it allows you to report on the associations between record types. For example, in the Lead Historical Analytics subject area you can report on leads that are owned or shared by you and those leads' corresponding accounts even where those associated accounts are not owned or shared by you.

The following table details the visibility of record types in the historical analytics subject areas.

Record type	Subject Area	Manager Visibility	Team Visibility	Full Visibility
Account	Account Address	Secured	Secured	Secured
	Account Competitor History	Secured	Secured	Secured
	Account and Partner History	Secured	Secured	Secured
	Account and Related Account History	Secured	Secured	Secured
	Account Contact History	Secured	Secured	Secured
	Account Hierarchy	Secured	Secured	Secured
	Account History	Secured	Secured	Secured

Record type	Subject Area	Manager Visibility	Team Visibility	Full Visibility
	Account Team History	Secured based on team visibility	Secured based on team visibility	Secured
	Other subject areas	Unrestricted	Unrestricted	Unrestricted
Account Competitor	All	Unrestricted	Unrestricted	Unrestricted
Account Partner	All	Unrestricted	Unrestricted	Unrestricted
Account Related Account	All	Unrestricted	Unrestricted	Unrestricted
Account Revenue	All	Secured	Unrestricted	Unrestricted
Activity	All	Secured	Secured	Secured
Asset	All	Secured	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

Record type	Subject Area	Manager Visibility	Team Visibility	Full Visibility
Household	All	Secured	Secured	Secured
Lead	Lead Team History	Secured based on team visibility	Secured based on team visibility	Secured
	Other subject areas	Secured	Secured	Secured
Messaging Plan	Personalized Content Delivery History	Secured based on manager visibility	Secured based on manager visibility	Secured based on manager visibility
Messaging Plan Item	Personalized Content Delivery History	Secured based on manager visibility	Secured based on manager visibility	Secured based on manager visibility
Message Response	Personalized Content Delivery History	Secured based on manager visibility	Secured based on manager visibility	Secured based on manager visibility
Opportunity	Opportunity Team History	Secured based on team visibility	Secured based on team visibility	Secured
	Other subject areas	Secured	Secured	Secured
Opportunity Competitor	All	Unrestricted	Unrestricted	Unrestricted
Opportunity Partner	All	Unrestricted	Unrestricted	Unrestricted
Partner	All	Secured	Secured	Secured
Portfolio	All	Secured	Secured	Secured
Product Revenue	All	Secured	Secured based on the opportunity record type of the product revenues	Secured based on the opportunity record type for manager visibility and based on the opportunity record type of the product revenues for team visibility
Quota	All	Secured based on manager visibility	Secured based on manager visibility	Secured based on manager visibility
Relationship Contact	All	Unrestricted	Unrestricted	Unrestricted

Record type	Subject Area	Manager Visibility	Team Visibility	Full Visibility
Service Request	Service Request Team History	Secured based on team visibility	Secured based on team visibility	Secured
	Other subject areas	Secured	Secured	Secured
Shared Address	All	Unrestricted	Unrestricted	Unrestricted
Solutions	All	Only 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

Record type	Subject Area	Manager Visibility	Team Visibility
Activity	Shared Activities	Secured based on team visibility	Secured based on team visibility
	Other subject areas	Secured	Secured
Asset	All	Secured	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

Record type	Subject Area	Manager Visibility	Team Visibility
Partner	All	Secured	Secured
Product Revenue	All	Secured	Secured based on the opportunity record type of the product revenues
Quota	All	Secured based on manager visibility	Secured based on manager visibility
Relationship Contact	All	Unrestricted	Unrestricted
Service Request	Service Request Team	Secured based on team visibility	Secured based on team visibility
	Other subject areas	Secured	Secured
Solutions	All	Only 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.

## Acerca do Calendário Fiscal Customizado no Analytics

O Analytics suporta vários formatos de opções do calendário:

- **Trimestre de calendário.** Um tipo de calendário fiscal em que o ano fiscal pode começar em qualquer dia e mês. Cada ano fiscal de 12 anos consiste em quatro trimestres de três meses cada. Cada mês é um mês completo e começa e termina na mesma data.
- **Modelo 5-4-4.** Um tipo de calendário fiscal em que o ano fiscal pode começar em qualquer dia e mês. Cada ano fiscal de 12 anos consiste em quatro trimestres de três meses cada. O primeiro mês tem 5 semanas e o segundo e terceiro meses têm 4 semanas.
- **Modelo 4-4-5.** Um tipo de calendário fiscal em que o ano fiscal pode começar em qualquer dia e mês. Cada ano fiscal de 12 anos consiste em quatro trimestres de três meses cada. O primeiro e segundo meses têm 4 semanas e o terceiro mês tem 5 semanas.
- **Calendário Fiscal Customizado.** Um tipo de calendário fiscal com datas de início e de fim exclusivas para cada ano. Também permite que uma empresa processe de forma exclusiva anos que tenham uma quinquagésima terceira semana ou semana bissexta.

A dimensão de datas é gerada para 41 anos (2000 a 2040) para todos os tipos de calendário, exceto o tipo de calendário fiscal personalizado. Desta forma, as empresas definidas com trimestre de calendário, com tipo de calendário 4-4-5 ou 5-4-4 podem analisar as métricas fiscais para dados com datas que se situem neste intervalo (2000 a 2040). A análise de dados por períodos fiscais ou de calendário quando acedidos ou juntados através de dimensões de datas que estão fora deste intervalo não é possível.

Para empresas num calendário fiscal personalizado, só é possível analisar as métricas fiscais através da dimensão de datas para os anos definidos no Oracle CRM On Demand. Por exemplo, se definir o calendário fiscal para os anos de 2000 a 2010, só pode analisar as métricas fiscais destes 11 anos. Se um registo for criado, iniciado ou terminado numa data que esteja fora deste intervalo, esse registo é ainda visível em relatórios do Analytics desde que não seja acedido ou juntado através da tabela de dimensões de datas.

Tem de estar familiarizado com as considerações seguintes quando a empresa estiver a utilizar um calendário fiscal personalizado:

- Se a empresa alterar o tipo de calendário fiscal de um calendário fiscal padrão ou normal (trimestre de calendário, modelos 4-4-5 e 5-4-4) para um calendário fiscal personalizado, a alteração não é imediata. A empresa tem de solicitar um ETL completo (Extraír, Transformar e Carregar) para a alteração ser completa.
- Se a sua empresa alterar o calendário fiscal de um calendário fiscal padrão ou normal para um calendário fiscal customizado, não é possível analisar os instantâneos do pipeline histórico no Analytics para os anos fiscais que não foram definidos no calendário fiscal customizado. Os instantâneos históricos não podem ser alinhados com a nova definição do calendário.
- Se a empresa alterar a definição do calendário fiscal personalizado para um ano existente, esta alteração não se reflete até ser executado um ETL completo.
- A definição do calendário fiscal personalizado para novas empresas, assim como as definições do calendário de novos anos fiscais para empresas existentes são processadas durante a atualização nocturna.
- O campo do código do calendário fiscal na dimensão de datas pode ser utilizado para descodificar a definição do calendário fiscal para empresas num calendário padrão ou num calendário fiscal normal. No entanto, para empresas que utilizem um calendário fiscal personalizado, este código não pode ser garantido como consistente e, por conseguinte, não pode ser descodificado com segurança.
- As empresas que optam por utilizar um calendário fiscal personalizado têm de introduzir definições do calendário fiscal, a partir do ano mais antigo disponível e continuar sequencialmente sem qualquer lacuna nas definições do ano fiscal. Se pretender definir definições do calendário para anos iniciais, pode fazê-lo, mas tem de solicitar um ETL completo.

## Iniciar o Analytics

**NOTA:** Para criar análises customizadas, a sua função de utilizador deve incluir o privilégio Gerir Relatórios Customizados ou o privilégio Gerir Relatórios Pessoais.

Existem dois tipos de áreas de atividade que pode utilizar na sua análise customizada: as áreas de atividade Análise do Histórico e as áreas de atividade Geração de Relatórios em Tempo Real. A maioria das análises

utilizam dados de uma única área de atividade. É possível criar uma análise utilizando dados de duas áreas de atividade, mas é uma tarefa avançada.

Cada área de atividade contém campos de dados (organizado em dimensões) e respectivas métricas relacionadas.

As áreas de atividade Análise do Histórico utilizam dados que são compilados durante a noite. Estas áreas de atividade têm normalmente dados históricos ou de tendências, ou contêm cálculos mais complexos do que aqueles encontrados nas áreas de atividade Geração de Relatórios em Tempo Real. Se esta for a primeira vez que inicia sessão, as áreas de atividade Análise do Histórico não mostram dados antes de ser concluída a primeira execução de ETL.

As áreas de atividade Geração de Relatórios em Tempo Real fornecem análises em tempo real. Os dados nestas análises podem ser alterados durante o dia útil. Para atualizar a análise em tempo real, clique no ícone Renovar na barra de ícones no separador Resultados ou clique na ligação Renovar após abrir uma análise. Para mais informações sobre áreas de atividade, consulte Seleccionar Áreas de Atividade (consultar [Selecting Subject Areas](#) na página 892).

Depois de criar uma nova análise, o processo de configurar uma análise customizada consiste nestas tarefas:

- 1 [Passo 1: Definir Critérios no Analytics \(na página 1046\)](#)  
Configure colunas e filtros. Acrescente filtros para determinar os dados a incluir (opcional mas recomendado). Os filtros restringem os dados apresentados, reduzindo o tamanho do conjunto de dados e evitando os problemas relacionados com o desempenho.
- 2 [Passo 2: Rever Resultados e Criar Disposições \(consultar \[Step 2: Reviewing Results and Creating Layouts\]\(#\) na página 1073\)](#)  
Acrescente vistas para incluir representações gráficas ou alternativas dos dados.
- 3 [Passo 3: Definir Parâmetros do Analytics \(Opcional\) \(na página 1118\)](#)  
Acrescente critérios de seleção que permitam aos utilizadores especificar valores de filtro quando executam o relatório.
- 4 [Passo 4: Gravar Análises \(na página 1123\)](#)  
Grave a análise.

### **Criar uma Nova Análise Customizada**

O procedimento que se segue descreve como criar uma nova análise.

**Antes de começar.** Efetue os seguintes procedimentos:

- Familiarize-se com as limitações dos tipos de registo de análises e geração de relatórios. Para mais informações, consulte Acerca de Limitações no Analytics (consultar [About Limitations in Analytics](#) na página 883).
- Reveja as informações acerca das análises customizadas. Se tiver acrescentado novos campos, pode utilizar esses campos customizados numa análise. Se alterou os nomes de apresentação dos campos, os novos nomes de apresentação são utilizados para as análises.

**NOTA:** Se seleccionou a opção para acrescentar novos valores da lista de escolha ao importar dados, é possível que os novos valores da lista de escolha não sejam apresentados nos relatórios até à conclusão da próxima execução de ETL. Assim, poderá não conseguir utilizar os novos valores da lista de escolha como filtros durante esse período de tempo.

**NOTA:** Os campos customizados de informações relacionadas não são expostos no Analytics. Em vez disso, deve utilizar os campos originais que são referenciados pelos campos customizados de informações relacionadas para os relatórios.

### ***Para criar uma análise customizada***

- 1 Clique no separador Analytics.
- 2 Na Página Principal, no painel Criar, clique em Análise.
- 3 Clique numa área de atividade Análise do Histórico ou numa área de atividade Geração de Relatórios em Tempo Real.

### Tópicos Relacionados

- Selecionar Áreas de Atividade (consultar [Selecting Subject Areas](#) na página 892)

## 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

View Type	Maximum Number of Sections
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](#) (consultar [Acerca do desempenho do relatório](#) na página 1160) and [Optimizing Performance](#) (consultar [Otimizar o Desempenho](#) na página 1161).

### 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 \(na página 872\)](#).

### 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 (consultar [Acerca da Geração de Relatórios de Objetos Customizados](#) na página 888)

## Acerca da Geração de Relatórios de Objetos Customizados

O Analytics fornece suporte alargado para gerar relatórios de objetos customizados da seguinte forma:

- Pode comunicar sobre os Objetos Customizados 1, 2 e 3 e as respetivas relações muitos para muitos com contas, contactos, oportunidades e pedidos de assistência através das seguintes áreas de atividade especialmente dedicadas:
  - Área de Atividade Geração de Relatórios em Tempo Real de Objetos Customizados e Contas (consultar [Área de Atividade de Geração de Relatórios em Tempo Real de Objetos Customizados e Contas](#) na página 1005)
  - Área de Atividade Geração de Relatórios em Tempo Real de Objetos Customizados e Contactos (consultar [Área de Atividade de Geração de Relatórios em Tempo Real de Objetos Customizados e Contactos](#) na página 1006)
  - Área de Atividade Geração de Relatórios em Tempo Real de Objetos Customizados e Oportunidades (consultar [Área de Atividade de Geração de Relatórios em Tempo Real de Objetos Customizados e Oportunidades](#) na página 1007)
  - Área de Atividade Geração de Relatórios em Tempo Real de Objetos Customizados e Pedidos de Assistência (consultar [Área de Atividade de Geração de Relatórios em Tempo Real de Objetos Customizados e Pedidos de Assistência](#) na página 1008)
- Pode utilizar a [Área de Atividade Geração de Relatórios em Tempo Real de Objetos Customizados Avançados \(na página 984\)](#) para comunicar sobre a relação entre os Objetos Customizados 4 até ao 40 e muitos outros tipos de registo, incluindo Objetos Customizados 1, 2 e 3.
- Pode utilizar a [Área de Atividade Análise do Histórico de Objetos Customizados Avançados \(na página 911\)](#) para comunicar as relações entre os Objetos Customizados de 01 a 05 e as contas, atividades, campanhas, contactos, pistas, oportunidades, parceiros e pedidos de assistência.

## Acerca da utilização de moradas em relatórios

Muitos relatórios requerem a utilização de campos de moradas. No Oracle CRM On Demand, pode gerar relatórios acerca de moradas de duas formas diferentes, de acordo com as necessidades. Na Área Ativa do Assunto, uma pasta de moradas com a palavra Completa (por exemplo, Morada para Faturação - Completa) fornece os relatórios com todos os nove campos de morada padrão incluídos no Oracle CRM On Demand. Para obter detalhes sobre a correspondência de cada campo com o formato de morada para países específicos, consulte [Acerca de países e da correspondência de moradas \(na página 1745\)](#).

Não é possível definir o nível de detalhe dos campos incluídos a partir da pasta Completa da morada nos relatórios. As etiquetas de campos são apresentadas de forma consistente independentemente do país de cada registo ou país da empresa predefinido do utilizador no Oracle CRM On Demand.

É possível definir o nível de detalhe da maior parte dos outros campos de moradas na Área Ativa do Assunto (aqueles que não estão na pasta Completa) quando são incluídos nos relatórios. Os campos apresentados correspondem a esses campos associados ao país da empresa predefinido do utilizador no Oracle CRM On Demand. No entanto, todos os campos podem não ser apresentados se o país associado a um registo específico não for o mesmo país da empresa predefinido do utilizador no Oracle CRM On Demand.

### Suporte à Língua para Listas de Escolha no Analytics

O Analytics suporta a apresentação dos valores da lista de escolha na língua do utilizador, além da língua predefinida da empresa. A tabela seguinte lista os tipos de registo que suportam estas listas de escolha e o nome das subpastas da lista de escolha. Cada subpasta contém um conjunto de campos da lista de escolha que pode utilizar para apresentar os valores da lista de escolha na língua do utilizador.

Tipo de registo	Histórico ou tempo real	Nome da subpasta
Conta	Histórico e tempo real	Campos da lista de escolha da conta (língua do utilizador)
Relação da conta	Histórico e tempo real	Campos da lista de escolha da relação da conta (língua do utilizador)
Atividade	Histórico e tempo real	Campos da lista de escolha da atividade (língua do utilizador)
Avaliação	Tempo real	Campos da lista de escolha da avaliação (língua do utilizador)
Ativo	Histórico e tempo real	Campos da lista de escolha do ativo (língua do utilizador)
Plano de negócio	Tempo real	Campos da lista de escolha do plano de negócio (língua do utilizador)
Campanha	Histórico e tempo real	Campos da lista de escolha da campanha (língua do utilizador)
Contacto	Histórico e tempo real	Campos da lista de escolha do contacto (língua do utilizador)
Objeto Customizado 01 - 05	Histórico e tempo real	Campos da lista de escolha do objeto customizado nn (língua do utilizador)
Objeto Customizado 06 - 40	Tempo real	Campos da lista de escolha do objeto customizado nn (língua do utilizador)
Evento	Histórico	Campos da lista de escolha do evento (língua do utilizador)
Plano financeiro	Tempo real	Campos da lista de escolha do plano financeiro (língua do utilizador)

Tipo de registo	Histórico ou tempo real	Nome da subpasta
Agregado familiar	Histórico e tempo real	Campos da Lista de Escolha do Agregado Familiar (Língua do Utilizador)
Pista	Histórico e tempo real	Campos da lista de escolha da pista (língua do utilizador)
Resposta de mensagem	Histórico e tempo real	Campos da Lista de Escolha da Resposta de Mensagem (Língua do Utilizador)
Plano de mensagens	Histórico e tempo real	Campos da Lista de Escolha do Plano de Mensagens (Língua do Utilizador)
Item do plano de mensagens	Histórico e tempo real	Campos da Lista de Escolha do Item do Plano de Mensagens (Língua do Utilizador)
Oportunidade	Histórico e tempo real	Campos da lista de escolha da oportunidade (língua do utilizador)
Produto da oportunidade	Histórico e tempo real	Campos da lista de escolha do produto de oportunidade (língua do utilizador)
Ordem	Tempo real	Campos da Lista de Escolha da Encomenda (Língua do Utilizador)
Produto	Histórico e tempo real	Campos da lista de escolha do produto (língua do utilizador)
Quota	Histórico e tempo real	Campos da lista de escolha da quota (língua do utilizador)
Pedido de assistência	Histórico e tempo real	Campos da lista de escolha do pedido de assistência (língua do utilizador)
Morada partilhada	Histórico	Campos da lista de escolha da morada partilhada (língua do utilizador)
Solução	Histórico e tempo real	Campos da lista de escolha da solução (língua do utilizador)
User	Histórico e tempo real	Campos da lista de escolha do utilizador (língua do utilizador)

**NOTA:** O tipo de registo Utilizador nem sempre é apresentado como a dimensão Utilizador. Outros nomes de dimensões utilizados para o tipo de registo Utilizador são Aprovador, Aprovador final e Última aprovação por. Se um tipo de registo do utilizador estiver incluído em outro tipo de registo, o tipo de registo do utilizador é apresentado no segundo nível da hierarquia como esperado. No entanto, a lista de escolha da língua do

utilizador e a lista de escolha da empresa também são apresentadas no segundo nível da hierarquia, não sob o tipo de registo do utilizador.

Para apresentar os valores da lista de escolha na língua da empresa, pode continuar a utilizar os campos de lista de escolha que estão nas pastas de dimensão standard. Também os campos da lista de escolha, com o sufixo *Código*, que anteriormente estavam disponíveis na pasta principal, estão agora disponíveis nas subpastas (tais como, Campos da lista de escolha da conta (código), Campos da lista de escolha da atividade (código) e assim sucessivamente) com o sufixo removido dos nomes dos campos. Pode continuar a utilizar estes campos do código independente da língua (LIC) e a versão otimizada dos campos da lista de escolha base nos filtros do relatório para melhorar o desempenho da consulta.

No relatórios, os valores da lista de escolha são apresentados na língua do utilizador ou da empresa selecionada. No entanto, os campos da lista de escolha que não têm um valor selecionado na interface de utilizador são apresentados como mostrado na tabela seguinte. O comportamento da apresentação do valor da lista de escolha depende do tipo de lista de escolha, que pode ser pré-criada ou customizada indexada.

A tabela seguinte descreve o comportamento da apresentação do valor da lista de escolha para as áreas de atividade Análise do Histórico.

Tipo de lista de escolha	Código independente da língua	Valor dependente da língua da empresa	Valor dependente da língua do utilizador
Pré-criado	Não especificado	Não especificado ou em branco. Se o valor for definido como Não especificado, este texto aparece na língua selecionada da empresa.	Não especificado. Este texto aparece na língua selecionada do utilizador.
Customizada indexada com ou sem valores customizados definidos	Não especificado	Em branco.	Não especificado. Este texto aparece na língua selecionada do utilizador.

A tabela seguinte descreve o comportamento da apresentação do valor da lista de escolha para as áreas de atividade Geração de Relatórios em Tempo Real.

Tipo de lista de escolha	Código independente da língua	Valor dependente da língua da empresa	Valor dependente da língua do utilizador
Pré-criado	Em branco	Não especificado. Este texto aparece na língua selecionada da empresa.	Não especificado. Este texto aparece na língua selecionada do utilizador.
Customizada indexada com valores customizados definidos	Em branco	Não especificado. Este texto aparece na língua selecionada da empresa.	Não especificado. Este texto aparece na língua selecionada do utilizador.

Tipo de lista de escolha	Código independente da língua	Valor dependente da língua da empresa	Valor dependente da língua do utilizador
Customizada indexada sem valores customizados definidos	Em branco	Os registos são apagados.	Não especificado. Este texto aparece na língua selecionada do utilizador.

## Notas de utilização em áreas de informações empresariais

Este tópico fornece informações acerca das áreas de informações empresariais de data e hora e períodos da quota.

### Áreas de informações empresariais de data e hora

Os períodos nos relatórios podem basear-se no calendário fiscal da empresa, que pode ser diferente de um calendário normal. Por exemplo, o ano fiscal da empresa pode começar a 1 de Junho de cada ano do calendário. Se a empresa tiver recentemente alterado o respetivo método do ano do calendário fiscal no Oracle CRM On Demand, deve rever com cuidado as análises históricas se estas abrangerem vários anos. Os dados nos relatórios baseados no método do calendário fiscal anterior não podem ser alinhados com os dados que utilizem um novo método do calendário fiscal.

### Períodos da Quota

Os relatórios que incluem informações de quotas por ano utilizam o mês de fecho do ano. Considerando o ecrã Quota, o ano mostra o mês de início do período da quota, que é diferente dos relatórios. Por exemplo, se o período da quota vai de Novembro de 2009 a Janeiro de 2010, assim o ecrã Quota mostra o ano como 2009, mas o relatório mostra 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 (consultar [Área de Atividade Análise do Histórico de Moradas da Conta](#) na página 899)
- Account and Competitor Historical Analytics Subject Area (consultar [Área de Atividade Análise do Histórico de Contas e Concorrentes](#) na página 899)
- Account and Partner Historical Analytics Subject Area (consultar [Área de Atividade de Análises do Histórico de Contas e Parceiros](#) na página 901)

- [Account and Related Account Historical Analytics Subject Area](#) (consultar [Área de Atividade de Análises do Histórico de Contas e Contas Relacionadas](#) na página 904)
- [Account Contact Historical Analytics Subject Area](#) (consultar [Área de Atividade Análise do Histórico de Contactos da Conta](#) na página 906)
- [Account Hierarchy Historical Analytics Subject Area](#) (na página 906)
- [Account Historical Analytics Subject Area](#) (consultar [Área de Atividade de Análises do Histórico da Conta](#) na página 907)
- [Account Team Historical Analytics Subject Area](#) (na página 909)
- [Activity Historical Analytics Subject Area](#) (consultar [Área de Atividade de Análises do Histórico da Atividade](#) na página 910)
- [Advanced Custom Objects Historical Analytics Subject Area](#) (consultar [Área de Atividade Análise do Histórico de Objetos Customizados Avançados](#) na página 911)
- [Asset Historical Analytics Subject Area](#) (na página 920)
- [Call Activity Historical Analytics Subject Area](#) (consultar [Área de Atividade de Análises do Histórico da Atividade de Chamadas](#) na página 921)
- [Campaign Historical Analytics Subject Area](#) (consultar [Área de Atividade de Análises do Histórico de Campanhas](#) na página 923)
- [Campaign Response Historical Analytics Subject Area](#) (consultar [Área de Atividade de Análises do Histórico de Respostas da Campanha](#) na página 924)
- [Contact Addresses Historical Analytics Subject Area](#) (consultar [Área de Atividade Análise do Histórico de Moradas do Contacto](#) na página 925)
- [Contact Historical Analytics Subject Area](#) (consultar [Área de Atividade de Análises do Histórico de Contactos](#) na página 925)
- [Contact Interests Historical Analytics Subject Area](#) (consultar [Área de Atividade de Análises do Histórico de Interesses do Contacto](#) na página 926)
- [Contact Revenue Historical Analytics Subject Area](#) (consultar [Área de Atividade de Análises do Histórico de Receitas do Contacto](#) na página 927)
- [Contact Team Historical Analytics Subject Area](#) (na página 928)
- [Deal Registration Historical Analytics Subject Area](#) (consultar [Área de Atividade de Análises do Histórico de Registos de Negócio](#) na página 929) (Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition only)
- [Deal Registration Product Revenue Historical Analytics Subject Area](#) (consultar [Área de Atividade de Análises do Histórico de Receitas do Produto do Registo de Negócio](#) na página 930) (Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition only)
- [Dealer Historical Analytics Subject Area](#) (consultar [Área de Atividade de Análises do Histórico de Concessionários](#) na página 932) (Oracle CRM On Demand Automotive Edition only)
- [Event Historical Analytics Subject Area](#) (na página 932)
- [Household Historical Analytics Subject Area](#) (consultar [Área de Atividade de Análises do Histórico do Agregado Familiar](#) na página 934) (Oracle CRM On Demand Financial Services Edition only)
- [Lead Historical Analytics Subject Area](#) (consultar [Área de Atividade de Análises do Histórico da Pista](#) na página 936)
- [Lead Team Historical Analytics Subject Area](#) (na página 937)
- [MDF Request Historical Analytics Subject Area](#) (consultar [Área de Atividade de Análises do Histórico do Pedido de FDM](#) na página 938) (Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition only)
- [Opportunity and Competitor Historical Analytics Subject Area](#) (consultar [Área de Atividade de Análises do Histórico de Oportunidades e Concorrentes](#) na página 940)
- [Opportunity and Partner Historical Analytics Subject Area](#) (consultar [Área de Atividade de Análises do Histórico de Oportunidades e Parceiros](#) na página 942)

- [Opportunity Contact Historical Analytics Subject Area](#) (consultar [Área de Atividade de Análises do Histórico do Contacto da Oportunidade](#) na página 943)
- [Opportunity Historical Analytics Subject Area](#) (consultar [Área de Atividade Análise do Histórico de Oportunidades](#) na página 944)
- [Opportunity Product Revenue Historical Analytics Subject Area](#) (consultar [Área de Atividade de Análises do Histórico de Receitas do Produto da Oportunidade](#) na página 946)
- [Opportunity Team Historical Analytics Subject Area](#) (consultar [Área de Atividade Análise do Histórico da Equipa da Oportunidade](#) na página 947)
- [Partner Historical Analytics Subject Area](#) (consultar [Área de Atividade de Análises do Histórico de Parceiros](#) na página 947) (Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition only)
- [Personalized Content Delivery Historical Analytics Subject Area](#) (consultar [Área de Atividade Análise do Histórico de Entrega de Conteúdo Personalizado](#) na página 949)
- [Pipeline Historical Analytics Subject Area](#) (consultar [Área de Atividade de Análises do Histórico do Pipeline](#) na página 951)
- [Portfolio Historical Analytics Subject Area](#) (consultar [Área de Atividade de Análises do Histórico da Carteira](#) na página 952) (Oracle CRM On Demand Financial Services Edition only)
- [Product Historical Analytics Subject Area](#) (consultar [Área de Atividade de Análises do Histórico do Produto](#) na página 953)
- [Quote Historical Analytics Subject Area](#) (consultar [Área de Atividade de Análises do Histórico de Cotações](#) na página 954)
- [Sales Stage Historical Analytics Subject Area](#) (consultar [Área de Atividade de Análises do Histórico da Fase de Vendas](#) na página 955)
- [Service Request Historical Analytics Subject Area](#) (na página 956)
- [Service Request Team Historical Analytics Subject Area](#) (na página 957)
- [Shared Activities Historical Analytics Subject Area](#) (consultar [Área de Atividade Análise do Histórico de Atividades Partilhadas](#) na página 959)
- [Shared Address Historical Analytics Subject Area](#) (consultar [Área de Atividade de Análises do Histórico da Morada Partilhada](#) na página 960)
- [Solutions Historical Analytics Subject Area](#) (consultar [Área de Atividade de Análises do Histórico de Soluções](#) na página 961)
- [Special Pricing Product Historical Analytics Subject Area](#) (consultar [Área de Atividade de Análises do Histórico do Produto com Preço Especial](#) na página 961)
- [Usage Tracking Analysis Historical Analytics Subject Area](#) (consultar [Área de Atividade Análise do Histórico da Análise do Controlo da Utilização](#) na página 963)

### 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](#) (consultar [Área de Atividade de Geração de Relatórios em Tempo Real de Contactos da Conta](#) na página 973)
- [Account Revenues Real-Time Reporting Subject Area](#) (consultar [Área de Atividade de Geração de Relatórios em Tempo Real de Receitas da Conta](#) na página 974)
- [Account Team Real-Time Reporting Subject Area](#) (consultar [Área de Atividade de Geração de Relatórios em Tempo Real da Equipa da Conta](#) na página 975)
- [Accounts Real-Time Reporting Subject Area](#) (consultar [Área de Atividade de Geração de Relatórios em Tempo Real de Contas](#) na página 976)
- [Accounts and Competitors Real-Time Reporting Subject Area](#) (consultar [Área de Atividade de Geração de Relatórios em Tempo Real de Contas e Concorrentes](#) na página 977)

- Accounts and Partners Real-Time Reporting Subject Area (consultar [Área de Atividade de Geração de Relatórios em Tempo Real de Contas e Parceiros](#) na página 979)
- Accounts and Related Accounts Real-Time Reporting Subject Area (consultar [Área de Atividade de Geração de Relatórios em Tempo Real de Contas e Contas Relacionadas](#) na página 981)
- Activities Real-Time Reporting Subject Area (consultar [Área de Atividade de Geração de Relatórios em Tempo Real de Atividades](#) na página 983)
- Advanced Custom Objects Real-Time Reporting Subject Area (consultar [Área de Atividade de Geração de Relatórios em Tempo Real de Objetos Customizados Avançados](#) na página 984)
- Assessments Real-Time Reporting Subject Area (consultar [Área de Atividade de Geração de Relatórios em Tempo Real de Avaliações](#) na página 997)
- [Assets Real-Time Reporting Subject Area \(na página 998\)](#)
- Books Real-Time Reporting Subject Area (consultar [Área de Atividade de Geração de Relatórios em Tempo Real de Livros](#) na página 999)
- Business Planning Real-Time Reporting Subject Area (consultar [Área de Atividade de Geração de Relatórios em Tempo Real do Planejamento de Negócios](#) na página 999)
- Campaigns Real-Time Reporting Subject Area (consultar [Área de Atividade de Geração de Relatórios em Tempo Real de Campanhas](#) na página 1001)
- Contact Relationships Real-Time Reporting Subject Area (consultar [Área de Atividade de Geração de Relatórios em Tempo Real de Relações do Contacto](#) na página 1002)
- Contact Team Real-Time Reporting Subject Area (consultar [Área de Atividade de Geração de Relatórios em Tempo Real da Equipa de Contactos](#) na página 1003)
- Contacts Real-Time Reporting Subject Area (consultar [Área de Atividade de Geração de Relatórios em Tempo Real de Contactos](#) na página 1004)
- Custom Objects and Accounts Real-Time Reporting Subject Area (consultar [Área de Atividade de Geração de Relatórios em Tempo Real de Objetos Customizados e Contas](#) na página 1005)
- Custom Objects and Contacts Real-Time Reporting Subject Area (consultar [Área de Atividade de Geração de Relatórios em Tempo Real de Objetos Customizados e Contactos](#) na página 1006)
- Custom Objects and Opportunities Real-Time Reporting Subject Area (consultar [Área de Atividade de Geração de Relatórios em Tempo Real de Objetos Customizados e Oportunidades](#) na página 1007)
- Custom Objects and Service Requests Real-Time Reporting Subject Area (consultar [Área de Atividade de Geração de Relatórios em Tempo Real de Objetos Customizados e Pedidos de Assistência](#) na página 1008)
- Custom Objects Real-Time Reporting Subject Area (consultar [Área de Atividade de Geração de Relatórios em Tempo Real de Objetos Customizados](#) na página 1009)
- [Events Real-Time Reporting Subject Area \(na página 1010\)](#)
- Forecasts Real-Time Reporting Subject Area (consultar [Área de Atividade de Geração de Relatórios em Tempo Real de Previsões](#) na página 1012)
- Households Real-Time Reporting Subject Area (consultar [Área de Atividade de Geração de Relatórios em Tempo Real de Agregados Familiares](#) na página 1015) (Oracle CRM On Demand Financial Services Edition only)
- Lead Team Real-Time Reporting Subject Area (consultar [Área de Atividade de Geração de Relatórios em Tempo Real da Equipa da Pista](#) na página 1018)
- Leads Real-Time Reporting Subject Area (consultar [Área de Atividade de Geração de Relatórios em Tempo Real de Pistas](#) na página 1019)
- Opportunities Real-Time Reporting Subject Area (consultar [Área de Atividade de Geração de Relatórios em Tempo Real de Oportunidades](#) na página 1020)
- Opportunities and Competitors Real-Time Reporting Subject Area (consultar [Área de Atividade de Geração de Relatórios em Tempo Real de Oportunidades e Concorrentes](#) na página 1022)
- Opportunities and Partners Real-Time Reporting Subject Area (consultar [Área de Atividade de Geração de Relatórios em Tempo Real de Oportunidades e Parceiros](#) na página 1023)

- Opportunity Contacts Real-Time Reporting Subject Area (consultar [Área de Atividade de Geração de Relatórios em Tempo Real de Contactos da Oportunidade](#) na página 1025)
- Opportunity Product Revenues Real-Time Reporting Subject Area (consultar [Área de Atividade de Geração de Relatórios em Tempo Real de Receitas do Produto da Oportunidade](#) na página 1026)
- Opportunity Team Real-Time Reporting Subject Area (consultar [Área de Atividade de Geração de Relatórios em Tempo Real da Equipa da Oportunidade](#) na página 1027)
- Orders Real-Time Reporting Subject Area (consultar [Área de Atividade de Geração de Relatórios em Tempo Real de Encomendas](#) na página 1027)
- Partners Real-Time Reporting Subject Area (consultar [Área de Atividade de Geração de Relatórios em Tempo Real de Parceiros](#) na página 1028) (Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition only)
- Personalized Content Delivery Real-Time Reporting Subject Area (consultar [Área de Atividade de Geração de Relatórios em Tempo Real de Entrega de Conteúdo Personalizado](#) na página 1029)
- Quotes Real-Time Reporting Subject Area (consultar [Área de Atividade de Geração de Relatórios em Tempo Real de Cotações](#) na página 1031)
- Service Request Team Real-Time Reporting Subject Area (consultar [Área de Atividade de Geração de Relatórios em Tempo Real da Equipa do Pedido de Assistência](#) na página 1032)
- Service Requests Real-Time Reporting Subject Area (na página 1033)
- Shared Activities Real-Time Reporting Subject Area (consultar [Área de Atividade Geração de Relatórios em Tempo Real de Atividades Partilhadas](#) na página 1034)
- Solutions Real-Time Reporting Subject Area (consultar [Área de Atividade de Geração de Relatórios em Tempo Real de Soluções](#) na página 1035)
- Special Pricing Products Real-Time Reporting Subject Area (consultar [Área de Atividade de Geração de Relatórios em Tempo Real de Produtos com Preço Especial](#) na página 1036)
- Vehicles Real-Time Reporting Subject Area (consultar [Área de Atividade de Geração de Relatórios em Tempo Real de Veículos](#) na página 1037)

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>

Subject Area Type	Description
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> <p>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.</p>
Federated	<p>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.</p>

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 (consultar [Utilizar campos de filtragem otimizados](#) na página 1037).

### 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 \(na página 1039\)](#).

## Área de Atividade Análise do Histórico de Moradas da Conta

### Disponibilidade

Esta área de atividade está disponível em todas as edições do Oracle CRM On Demand.

### Objetivo do Negócio

Esta área de atividade permite a geração de relatórios da relação muitos para muitos entre contas e moradas. Em outras áreas de atividade, só é possível comunicar sobre a morada principal de uma conta. No entanto, esta área empresarial permite a geração de relatórios de todos os endereços de uma conta juntamente com os respetivos campos customizados, assim como um endereço que é partilhado por múltiplas contas.

### Tipo de Relação

Muitos para muitos

### Dimensões

Esta área de atividade oferece as seguintes dimensões:

- Conta
- Morada

### Métrica

- Métricas da Morada
  - Número (N.º) de Moradas da Conta

### Notas de utilização

A dimensão Conta inclui uma Hierarquia de livros, que permite analisar as métricas e os atributos relacionados a qualquer nível.

A pasta Campos Customizados da Morada da Conta é mapeada apenas para os campos customizados das Moradas da Conta. Se uma morada partilhada estiver associada a uma conta, apenas os campos customizados acrescentados através da opção Editar às moradas da conta estão disponíveis para a geração de relatórios, não os campos customizados da morada partilhada.

## Área de Atividade Análise do Histórico de Contas e Concorrentes

### Disponibilidade

Esta área de atividade está disponível em todas as edições do Oracle CRM On Demand.

### Objetivo do Negócio

Esta área de atividade permite relatórios da relação muitos para muitos entre contas e contas de concorrentes. Esta área de atividade é quase idêntica às áreas de atividade da conta. A única diferença é que inclui a dimensão do concorrente, que tem uma relação muitos para muitos com o tipo de registo da conta. Esta área de atividade permite-lhe criar relatórios que mostram todos os concorrentes para uma conta. Uma vez que esta área de atividade representa a relação muitos para muitos entre contas e contas de concorrentes, as contas que não

têm uma associação com, pelo menos, uma conta de concorrente não podem ser comunicadas através da utilização desta área de atividade. Os atributos completos que definem a relação da conta de concorrente e que estão disponíveis para relatórios incluem o seguinte:

- Contacto principal
- Função
- Função inversa
- Data de início
- Data de fim
- Pontos Fortes
- Pontos fracos
- Comentários

### **Tipo de Relação**

Muitos para muitos

### **Dimensões**

Esta área de atividade tem as seguintes dimensões:

- Conta
- Concorrente da conta
- Campanha
- Data
- Propriedade do Utilizador
- Contacto da Relação
- Território

### **Métrica**

A lista completa de métricas para esta área de atividade é a seguinte:

- Métrica da conta
  - Métricas customizadas da conta
  - Número (n.º) de contas
  - Número (n.º) de contas com oportunidades
  - Número (n.º) de atividades
  - Número (n.º) de contactos
  - Número (n.º) de pistas
  - Número (n.º) de pistas arquivadas
  - Número (n.º) de pistas qualificadas
  - Número (n.º) de pistas rejeitadas
  - Número (n.º) de pistas convertidas em oportunidades (Definição: número de pistas convertidas em oportunidades.)
  - Número (n.º) de pistas que resultam em oportunidade perdida
  - Número (n.º) de pistas que resultam em oportunidade ganha (Definição: número de pistas convertidas em oportunidades que se encontram na fase de vendas Fechada/ganha.)
  - Número (n.º) de PAs
  - Número (n.º) de PAs cancelados
  - Número (n.º) de PAs fechados
  - Número (n.º) de PAs abertos
  - Número (n.º) de PAs pendentes

- Número (n.º) de oportunidades
- Número (n.º) de ganhos
- Receitas potenciais
- Receitas potenciais (000)
- Média de receitas potenciais
- Antiguidade média do PA aberto
- N.º médio de dias para fechar PA
- Média de minutos para fechar PAs
- Antiguidade média do PA aberto (Minutos)
- N.º médio de dias para fechar oportunidade (Definição: o número total de dias para fechar uma oportunidade dividido pelo número de ganhos.)
- Receitas fechadas
- Receitas fechadas (000)
- Média de receitas fechadas
- Receitas
- Receitas (000)
- Receitas fechadas do produto
- Média de receitas
- Receitas
- Receitas do Produto (000)
- Receitas Fechadas do Produto (000)

### Notas de utilização

Esta área de atividade é uma de um grupo de áreas de atividade relacionadas. Todas as áreas de atividade neste grupo têm as mesmas métricas e partilham a maior parte das mesmas dimensões. A única diferença entre estas é que a primeira dimensão na lista de dimensões é específica para a área de atividade. As áreas de atividade neste grupo são as seguintes:

- Histórico da conta e do concorrente
- Histórico da conta e do parceiro
- Histórico da conta e da conta relacionada

A dimensão Conta inclui uma Hierarquia de livros, que permite analisar as métricas e os atributos relacionados a qualquer nível.

### Dimensão do Contacto da Relação

As contas podem ser associadas a uma conta como concorrentes. Quaisquer contas que sejam associadas a uma conta como concorrentes são listadas na secção de informações relacionadas Concorrentes da Conta da página Detalhe da Conta. A relação entre duas contas que estão associadas desta forma pode ter também um contacto principal diferente dos contactos principais nas contas associadas.

Para extrair informações sobre o contacto principal para a relação entre a conta e o concorrente, selecione as colunas da dimensão Contacto de Relação. Para extrair informações sobre o contacto principal para a conta, selecione as colunas da pasta Contacto Principal na dimensão Conta. Para extrair informações sobre o contacto principal para um corrente, selecione as colunas da pasta Contacto Principal na dimensão Concorrentes da Conta.

### Área de Atividade de Análises do Histórico de Contas e Parceiros

#### Disponibilidade

Esta área de atividade está disponível em todas as edições do Oracle CRM On Demand.

## Objetivo do Negócio

Esta área de atividade permite relatórios da relação muitos para muitos entre contas e contas de parceiros. Esta área de atividade é quase idêntica às áreas de atividade da conta. A única diferença é que inclui a dimensão do parceiro, que tem uma relação muitos para muitos com o tipo de registo da conta. Esta área de atividade permite-lhe criar relatórios que mostram todos os parceiros para uma conta. Uma vez que esta área de atividade representa a relação muitos para muitos entre contas e contas de parceiros, as contas que não têm uma associação com, pelo menos, uma conta de parceiro não podem ser comunicadas através da utilização desta área de atividade. Os atributos que definem a relação da conta de parceiro disponíveis para relatórios incluem o seguinte:

- Contacto principal
- Função
- Função inversa
- Data de início
- Data de fim
- Pontos Fortes
- Pontos fracos
- Comentários

## Tipo de Relação

Muitos para muitos

## Dimensões

Esta área de atividade tem as seguintes dimensões:

- Conta
- Parceiro da conta
- Campanha
- Data
- Propriedade do Utilizador
- Contacto da Relação
- Território

## Métrica

A lista completa de métricas para esta área de atividade é a seguinte:

- Métrica da conta
  - Métricas customizadas da conta
  - Número (n.º) de contas
  - Número (n.º) de contas com oportunidades
  - Número (n.º) de atividades
  - Número (n.º) de contactos
  - Número (n.º) de pistas
  - Número (n.º) de pistas arquivadas
  - Número (n.º) de pistas qualificadas
  - Número (n.º) de pistas rejeitadas
  - Número (n.º) de pistas convertidas em oportunidades (Definição: número de pistas convertidas em oportunidades.)
  - Número (n.º) de pistas que resultam em oportunidade perdida

- Número (n.º) de pistas que resultam em oportunidade ganha (Definição: número de pistas convertidas em oportunidades que se encontram na fase de vendas Fechada/ganha.)
- Número (n.º) de PAs
- Número (n.º) de PAs cancelados
- Número (n.º) de PAs fechados
- Número (n.º) de PAs abertos
- Número (n.º) de PAs pendentes
- Número (n.º) de oportunidades
- Número (n.º) de ganhos
- Receitas potenciais
- Receitas potenciais (000)
- Média de receitas potenciais
- Antiguidade média do PA aberto
- N.º médio de dias para fechar PA
- Média de minutos para fechar PAs
- Antiguidade média do PA aberto (Minutos)
- N.º médio de dias para fechar a oportunidade (Definição: O número de dias para fechar uma oportunidade dividido pelo número de ganhos.)
- Receitas fechadas
- Receitas fechadas (000)
- Média de receitas fechadas
- Receitas
- Receitas (000)
- Receitas fechadas do produto
- Média de Receitas
- Receitas
- Receitas do Produto (000)
- Receitas Fechadas do Produto (000)

### Notas de utilização

Esta área de atividade é uma de um grupo de áreas de atividade relacionadas. Todas as áreas de atividade neste grupo têm as mesmas métricas e partilham a maior parte das mesmas dimensões. A única diferença entre estas é que a primeira dimensão na lista de dimensões é específica para a área de atividade. As áreas de atividade neste grupo são as seguintes:

- Histórico da conta e do concorrente
- Histórico da conta e do parceiro
- Histórico da conta e da conta relacionada

A dimensão Conta inclui uma Hierarquia de livros, que permite analisar as métricas e os atributos relacionados a qualquer nível.

### Dimensão do Contacto da Relação

As contas podem ser associadas a uma conta como parceiros. Quaisquer contas associadas a uma conta como parceiros são listadas na secção de informações relacionadas Parceiros da Conta da página Detalhe da Conta. A relação entre duas contas que estão associadas desta forma pode ter também um contacto principal diferente dos contactos principais nas contas associadas.

Para extrair informações sobre o contacto principal para a relação entre a conta e o parceiro, selecione as colunas da dimensão Contacto de Relação. Para extrair informações sobre o contacto principal para a conta,

selecione as colunas da pasta Contacto Principal na dimensão Conta. Para extrair informações sobre o contacto principal para um parceiro, selecione as colunas da pasta Contacto Principal na dimensão Parceiro da Conta.

## Área de Atividade de Análises do Histórico de Contas e Contas Relacionadas

### Disponibilidade

Esta área de atividade está disponível em todas as edições do Oracle CRM On Demand.

### Objetivo do Negócio

Esta área de atividade permite relatórios da relação muitos para muitos entre contas e contas relacionadas. Esta área de atividade é quase idêntica às áreas de atividade da conta. A única diferença é que inclui a dimensão da conta relacionada, que tem uma relação muitos para muitos com o tipo de registo da conta. Esta área de atividade permite-lhe criar relatórios para mostrar todas as contas relacionadas para uma conta. Uma vez que esta área de atividade representa a relação muitos para muitos entre contas e contas relacionadas, as contas que não têm uma associação com, pelo menos, uma conta relacionada não podem ser comunicadas através da utilização desta área de atividade. Os atributos completos que definem a relação da conta relacionada disponíveis para relatórios incluem o seguinte:

- Contacto principal
- Função
- Função inversa
- Data de início
- Data de fim
- Pontos Fortes
- Pontos fracos
- Comentários

### Tipo de Relação

Muitos para muitos

### Dimensões

Esta área de atividade tem as seguintes dimensões:

- Conta
- Campanha
- Data
- Propriedade do Utilizador
- Conta relacionada
- Contacto da Relação
- Território

### Métrica

A lista completa de métricas para esta área de atividade é a seguinte:

- Métrica da conta
  - Métricas customizadas da conta
  - Número (n.º) de contas
  - Número (n.º) de contas com oportunidades
  - Número (n.º) de atividades
  - Número (n.º) de contactos
  - Número (n.º) de pistas

- Número (n.º) de pistas arquivadas
- Número (#) de pistas qualificadas
- Número (n.º) de pistas rejeitadas
- Número (n.º) de pistas convertidas em oportunidades (Definição: número de pistas convertidas em oportunidades.)
- Número (n.º) de pistas que resultam em oportunidade perdida
- Número (n.º) de pistas que resultam em oportunidade ganha (Definição: número de pistas convertidas em oportunidades que se encontram na fase de vendas Fechada/ganha.)
- Número (n.º) de PAs
- Número (n.º) de PAs cancelados
- Número (n.º) de PAs fechados
- Número (n.º) de PAs abertos
- Número (n.º) de PAs pendentes
- Número (n.º) de oportunidades
- Número (n.º) de ganhos
- Receitas potenciais
- Receitas potenciais (000)
- Média de receitas potenciais
- Antiguidade média do PA aberto
- N.º médio de dias para fechar PA
- Média de minutos para fechar PAs
- Antiguidade média do PA aberto (Minutos)
- N.º médio de dias para fechar a oportunidade (Definição: O número de dias para fechar uma oportunidade dividido pelo número de ganhos.)
- Receitas fechadas
- Receitas fechadas (000)
- Média de receitas fechadas
- Receitas
- Receitas (000)
- Receitas fechadas do produto
- Média de Receitas
- Receitas
- Receitas do Produto (000)
- Receitas Fechadas do Produto (000)

### Notas de utilização

Esta área de atividade é uma de um grupo de áreas de atividade relacionadas. Todas as áreas de atividade neste grupo têm as mesmas métricas e partilham a maior parte das mesmas dimensões. A única diferença entre estas é que a primeira dimensão na lista de dimensões é específica para a área de atividade. As áreas de atividade neste grupo são as seguintes:

- Histórico da conta e do concorrente
- Histórico da conta e do parceiro
- Histórico da conta e da conta relacionada

A dimensão Conta inclui uma Hierarquia de livros, que permite analisar as métricas e os atributos relacionados a qualquer nível.

### Dimensão do Contacto da Relação

As contas podem ser associadas umas às outras. Quaisquer contas associadas a uma conta mas não associadas como concorrentes ou parceiros são listadas na secção de informações relacionadas Relações da Conta da página Detalhe da Conta. A relação entre duas contas que estão associadas desta forma pode ter também um contacto principal diferente dos contactos principais nas contas associadas.

**NOTA:** Para associar contas umas às outras, deve ter o privilégio **Aceder à Relação de Contas Expendidas** e o privilégio **Gerir Contacto Expandido e Acesso à Relação da Conta** na sua função de utilizador e o seu administrador deve acrescentar a secção de informações relacionadas **Relações da Conta** da disposição da página **Detalhe da Conta** atribuído à sua função.

Para extrair informações sobre o contacto principal para a relação entre as contas, selecione as colunas da dimensão **Contacto da Relação**. Para extrair informações sobre o contacto principal para a conta, selecione as colunas da pasta **Contacto Principal** na dimensão **Conta**. Para extrair informações sobre o contacto principal para uma conta associada, selecione as colunas da pasta **Contacto Principal** na dimensão **Conta Relacionada**.

## Área de Atividade **Análise do Histórico de Contactos da Conta**

### Disponibilidade

Esta área de atividade está disponível em todas as edições do Oracle CRM On Demand.

### Objetivo do Negócio

Esta área de atividade permite a geração de relatórios da relação muitos para muitos entre as contas e os contactos. Pode utilizá-la para comunicar sobre todos os contactos associados a uma conta ou a um contacto que é partilhado por múltiplas contas. Não pode utilizar esta área de atividade para comunicar sobre contas que não estão associadas a qualquer contacto ou comunicar sobre contactos que não estão ligados a uma conta.

### Tipo de Relação

Muitos para muitos

### Dimensões

Esta área de atividade tem as seguintes dimensões:

- Conta
- Contacto

### Métrica

- Métricas do Contacto da Conta
  - Número (N.º) de Contactos da Conta

### Notas de utilização

As dimensões **Conta** e **Contacto** incluem uma Hierarquia de livros, que permite analisar a métrica e os atributos relacionados a 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 Atividade de Análises do Histórico da Conta

### Disponibilidade

Esta área de atividade está disponível em todas as edições do Oracle CRM On Demand.

### Objetivo do Negócio

Esta área de atividade fornece uma vista de resumo da métrica operacional importante da empresa para as respectivas contas. O tipo de registo da conta é o tipo de registo que pretende analisar. Pode utilizar o tipo de registo da conta para responder a perguntas acerca do desempenho da conta: Que empresas têm o maior número de pedidos de assistência? Que empresas têm o maior número de oportunidades? Esta área de atividade permite agrupar e agregar estas métricas a qualquer nível por conta, território da conta e dimensões de datas. Uma análise mais aprofundada envolvendo outras áreas de atividade necessita de utilizar outras áreas de atividade.

### Tipo de Relação

Resumo

### Dimensões

Esta área de atividade tem as seguintes dimensões:

- Conta
- Campanha
- Data
- Propriedade do Utilizador

- Conta do parceiro principal
- Território

### Métrica

A lista completa de métricas para esta área de atividade é a seguinte:

- Métrica da conta
  - Métricas customizadas da conta
  - Número (n.º) de contas
  - Número (n.º) de contas com oportunidades
  - Número (n.º) de atividades
  - Número (n.º) de contactos
  - Número (n.º) de pistas
  - Número (n.º) de pistas arquivadas
  - Número (n.º) de pistas qualificadas
  - Número (n.º) de pistas rejeitadas
  - Número (n.º) de pistas convertidas em oportunidades (Definição: número de pistas convertidas em oportunidades.)
  - Número (n.º) de pistas que resultam em oportunidade perdida
  - Número (n.º) de pistas que resultam em oportunidade ganha (Definição: número de pistas convertidas em oportunidades que se encontram na fase de vendas Fechada/ganha.)
  - Número (n.º) de PAs
  - Número (n.º) de PAs cancelados
  - Número (n.º) de PAs fechados
  - Número (n.º) de PAs abertos
  - Número (n.º) de PAs pendentes
  - Número (n.º) de oportunidades
  - Número (n.º) de ganhos
  - Receitas potenciais
  - Receitas potenciais (000)
  - Média de receitas potenciais
  - Antiguidade média do PA aberto
  - N.º médio de dias para fechar PA
  - Média de minutos para fechar PAs
  - Antiguidade média do PA aberto (Minutos)
  - N.º médio de dias para fechar a oportunidade (Definição: O número de dias para fechar uma oportunidade dividido pelo número de ganhos.)
  - Receitas fechadas
  - Receitas fechadas (000)
  - Média de receitas fechadas
  - Receitas
  - Receitas (000)
  - Receitas fechadas do produto
  - Média de Receitas
  - Receitas
  - Receitas do Produto (000)
  - Receitas Fechadas do Produto (000)

---

## Notas de utilização

A dimensão Conta inclui uma Hierarquia de livros, que permite analisar as métricas e os atributos relacionados a 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 Atividade de Análises do Histórico da Atividade

### Disponibilidade

Esta área de atividade está disponível em todas as edições do Oracle CRM On Demand.

### Objetivo do Negócio

Esta área de atividade permite-lhe analisar um vasto conjunto de métricas da atividade por atividade, conta, oportunidade, pista, campanha, contacto, pedido de assistência e dimensões de datas. Uma vez que esta área de atividade representa todos os eventos de atividades e interações com respeito a estes tipos de registo, esta área de atividade encontra-se ao nível mais baixo possível de detalhe, o que significa que a tabela de factos da atividade que determina esta área de atividade poderá ser a maior. Esta área de atividade permite-lhe acumular e analisar a métrica da atividade através da utilização do conjunto mais vasto de dimensões. Esta área de atividade consiste em duas ou mais tabelas de factos, que permitem relatórios de quotas do utilizador em relação à métrica da atividade.

### Tipo de Relação

Simple

### Dimensões

Esta área de atividade tem as seguintes dimensões:

- Conta
- Atividade
- Campanha
- Contacto
- Data
- Concessionário
- Evento
- Pista
- Oportunidade
- Propriedade do Utilizador
- Quota
- Pedido de assistência

### Métrica

A lista completa de métricas para esta área de atividade é a seguinte:

- Métrica da atividade
  - Métricas Customizadas da Atividade
  - Métricas da atividade por data de criação
    - Número (n.º) de atividades (Data de criação)
    - Número (n.º) de compromissos (Data de criação)
    - Número (n.º) de atividades fechadas (Data de criação)

- Número (n.º) de atividades abertas (Data de criação)
- Número (n.º) de tarefas (Data de criação)
- Métricas da atividade por outras datas
  - Número (n.º) de compromissos (Data de fim)
  - Número (n.º) de compromissos (Data de início)
  - Número (n.º) de tarefas (Data limite)
- Número (n.º) de contas com atividades
- Número (n.º) de atividades
- Número (n.º) de compromissos agendados
- Número de (n.º) chamadas efetuadas
- Número de (n.º) chamadas bem-sucedidas
- Número (n.º) de atividades fechadas
- Número (n.º) de atividades abertas
- Métrica da quota
  - Valor da quota

### Notas de utilização

As dimensões Conta, Atividade e Pedido de Assistência incluem uma Hierarquia de livros, que permite analisar a métrica e os atributos relacionados a qualquer nível.

### Campos ativados de fuso horário do utilizador

Normalmente, todas as horas incluídas nos relatórios da área de atividade do Analytics apresentam o fuso horário da empresa para garantir informações de hora consistentes independentemente da pessoa que gera os relatórios. A dimensão Atividade inclui os campos seguintes:

- Hora de Fim
- Fuso horário do utilizador da hora de fim
- Hora de início
- Fuso horário do utilizador da hora de início

Os campos Hora de fim e Hora de início comunicam a hora da atividade no fuso horário da empresa. Os campos Fuso horário do utilizador da hora de fim e Fuso horário do utilizador da hora de início comunicam as mesmas informações que os campos padrão mas no fuso horário local do utilizador.

### Área de Atividade Análise do Histórico de Objetos Customizados Avançados

#### Disponibilidade

Esta área de atividade está disponível em todas as edições do Oracle CRM On Demand.

#### Objetivo do Negócio

Esta área de atividade oferece a possibilidade de analisar objetos customizados avançados.

A área de atividade Análise do Histórico de Objetos Customizados Avançados é uma área especializada que permite a geração de relatórios da relação um para muitos entre os Objetos Customizados 01, 02 e 03 e determinados objetos pré-criados, como também a geração de relatórios de muitos para um entre os Objetos Customizados de 01 a 05 e determinados objetos pré-criados. Como a área de atividade Análise do Histórico de Objetos Customizados Avançados reúne os relatórios de vários objetos numa única área de atividade, é necessário incluir uma métrica determinística para a análise que ajude esta a escolher um caminho de relação entre os objetos incluídos na análise. Sempre que duas ou mais dimensões estiverem numa análise, o Analytics

Oracle CRM On Demand requer uma métrica para relacionar as dimensões. Se o relatório não incluir uma métrica, o Oracle CRM On Demand Analytics escolhe uma aleatoriamente.

A relação muitos para muitos é implementada para os Objetos Customizados 01, 02 e 03 e ainda para os itens conta, contacto, pedido de assistência e oportunidade no Analytics. Como tal, é possível comunicar sobre a relação um para muitos entre os Objetos Customizados 01, 02 e 03 e estes objetos.

### **Tipo de Relação**

Federado

### **Dimensões**

Esta área de atividade tem as seguintes dimensões:

- Conta
- Atividade
- Campanha
- Contacto
- Objeto Customizado 01
- Objeto personalizado 02
- Objeto personalizado 03
- Objeto Customizado 04
- Objeto Customizado 05
- Pista
- Oportunidade
- Propriedade do Utilizador
- Parceiro
- Pedido de assistência

### **Métrica**

A lista completa de métricas para estas áreas de atividade é a seguinte:

- Métrica da conta
  - Métricas customizadas da conta
  - Métricas Customizadas Otimizadas da Conta
  - Número (n.º) de contas
  - Número (n.º) de contas com oportunidades
  - Média de receitas fechadas
  - Média de receitas
  - N.º médio de dias para fechar a oportunidade (Definição: O número de dias para fechar uma oportunidade dividido pelo número de ganhos.)
- Métrica da atividade
  - Métricas Customizadas da Atividade
  - Métricas da atividade por data de criação
    - Número (n.º) de atividades
    - Número (n.º) de compromissos (Data de criação)
    - Número (n.º) de atividades fechadas
    - Número (n.º) de atividades abertas
    - Número (n.º) de tarefas (Data de criação)

- Métricas da atividade por outras datas
  - Número (n.º) de compromissos (Data de fim)
  - Número (n.º) de compromissos (Data de início)
  - Número (n.º) de tarefas (Data limite)
- Métricas Customizadas Otimizadas da Atividade
- Número (n.º) de contas com atividades
- Número (n.º) de atividades
- Número (n.º) de compromissos agendados
- Número de (n.º) chamadas efetuadas
- Número de (n.º) chamadas bem-sucedidas
- Número (n.º) de atividades fechadas
- Número (n.º) de atividades abertas
- Métricas da Campanha
  - Métricas Customizadas Otimizadas da Campanha
  - Número (n.º) de contas para a campanha
  - Número (n.º) de campanhas
  - Número (n.º) de campanhas ativas
  - Número (n.º) de campanhas concluídas
  - Número (n.º) de campanhas planeadas
  - Número (n.º) de contactos para a campanha
  - Número (n.º) de pistas
  - Número (n.º) de oportunidades
  - Número (n.º) de ganhos
  - Percentagem (%) de orçamento (Definição: custo multiplicado por 100 e dividido pelo custo orçamentado.)
  - Percentagem (%) de pista alvo atingida (Definição: número de pistas multiplicado por 100 e dividido pela pista alvo.)
  - Percentagem (%) de receita alvo atingida (Definição: receita fechada multiplicada por 100 e dividida pela receita alvo.)
  - Custo médio por venda fechada (Definição: o custo médio dividido pelo número de ganhos.)
  - Custo médio por pista (Definição: o custo médio dividido pelo número de pistas.)
  - Número Médio de Dias para Converter Pistas (Definição: O número de dias entre a data de criação da pista e a data de conversão da pista dividido pelo número de pistas convertidas em oportunidades.)
  - Custo por venda fechada (Definição: O custo dividido pelo número de ganhos.)
  - Custo por pista (Definição: custo dividido pelo número de pistas.)
  - Taxa de conversão de pistas (Definição: As pistas que se tornam em clientes, expressas como uma percentagem.)
  - Taxa de ganhos por oportunidade (Definição: O número total de oportunidades de ganho, dividido pelo número total de oportunidades ganhas e perdidas.)
  - Retorno sobre o investimento (ROI)
- Métricas do Contacto
  - Métricas Customizadas do Contacto
  - Métricas Customizadas Otimizadas do Contacto
  - Valor Patrimonial da Residência
    - Valor Médio Patrimonial da Residência

- Valor Médio Patrimonial da Residência (000)
- Valor Patrimonial da Residência
- Valor Patrimonial da Residência (000)
- Total dos ativos
  - Total da média de ativos
  - Total da média de ativos (000)
  - Total dos ativos
  - Total dos ativos (000)
- Total de despesas
  - Total da média de despesas
  - Total da média de despesas (000)
  - Total de despesas
  - Total de despesas (000)
- Rendimento total
  - Total da média do rendimento
  - Total da média do rendimento (000)
  - Rendimento total
  - Rendimento total (000)
- Total do passivo
  - Total da média do passivo
  - Total da média do passivo (000)
  - Total do passivo
  - Total do passivo (000)
- Valor Líquido total
  - Total da média do valor líquido
  - Total da média do valor líquido (000)
  - Valor líquido total
  - Valor líquido total (000)
- Acumulado do Exercício (AE) - Vendas
  - Média do Acumulado do Exercício (AE) - Vendas
  - Média do Acumulado do Exercício (AE) - Vendas (000)
  - Acumulado do Exercício (AE) - Vendas
  - Acumulado do Exercício (AE) - Vendas (000)
- Número (n.º) de campanhas
- Número (n.º) de contactos
- Número (N.º) de Potenciais Clientes
- Métrica do Objeto Customizado 01-05

- Métricas customizadas do objeto customizado 01-05
- Métricas Customizadas Otimizadas do Objeto Customizado 01-05
- Número (n.º) de objetos customizados 01-05
- Métrica da pista
  - Métricas Customizadas da Pista
  - Métricas Customizadas Otimizadas da Pista
  - Número (n.º) de pistas arquivadas
  - Número (n.º) de pistas
  - Número (N.º) de Pistas Convertidas em Oportunidades (Definição: O número de pistas que foram convertidas em oportunidades.)
  - Número (n.º) de pistas que resultam em oportunidade perdida
  - Número (N.º) de Pistas que Resultam em Oportunidade Ganha (Definição: O número de pistas que foram convertidas em oportunidades e se encontram na fase de vendas Fechada/Ganha.)
  - Número (n.º) de novas oportunidades
  - Número (n.º) de pistas qualificadas
  - Número (n.º) de pistas rejeitadas
  - Número (n.º) de ganhos
  - N.º Médio de Dias para Converter Pista (Definição: O número de dias entre a data de criação da pista e a data de conversão da pista dividido pelo número de pistas que foram convertidas em oportunidades.)
  - Média de Dias para o Seguimento da Pista (Definição: O número de dias para seguimento da pista dividido pelo número de pistas.)
  - Receitas fechadas para a pista
  - Receitas previstas para a pista
  - Receitas da oportunidade para a pista
  - Receitas previstas
- Métricas da Oportunidade
  - Métricas Customizadas da Oportunidade
  - Métricas da Oportunidade por Data de Abertura
    - Número (n.º) de contactos com oportunidades
    - Número (n.º) de oportunidades abertas
    - Número (n.º) de oportunidades
    - Número (n.º) de ganhos
    - Número (n.º) médio de dias na fase de vendas
    - Tamanho Médio do Negócio (Definição: O tamanho médio de cada venda para cada cliente, expresso no número de unidades ou montante da receita.)
    - Média do Ciclo de Vendas
    - Receitas fechadas
    - Receitas previstas
    - Taxa de perda da oportunidade
    - Taxa de ganhos da oportunidade
    - Receitas
  - Métricas Customizadas Otimizadas da Oportunidade
  - Número (n.º) de contactos com oportunidades

- Número (n.º) de oportunidades abertas
- Número (n.º) de oportunidades
- Número (n.º) de ganhos
- Número (n.º) médio de dias na fase de vendas
- Média do Volume do Negócio
- Média do Ciclo de Vendas
- Receitas fechadas
- Receitas fechadas (000)
- Receitas previstas
- Receitas previstas (000)
- Taxa de perda da oportunidade
- Taxa de ganhos da oportunidade
- Receitas fechadas do trimestre passado
- Receitas fechadas do trimestre passado (000)
- Receitas de oportunidades do trimestre passado
- Receitas de oportunidades do trimestre passado (000)
- Receitas
- Receitas (000)
- Métrica do parceiro
  - Métricas Customizadas do Parceiro
  - Métricas da Conta do Parceiro Principal
    - Número (n.º) de pedidos de FDM aprovados
    - Número (n.º) de pistas arquivadas
    - Número (n.º) de PAs cancelados
    - Número (n.º) de PAs fechados
    - Número (N.º) de Dias de Pedido de FDM Com Aprovação Pendente
    - Número (N.º) de Dias para Aprovação de Pedido de FDM
    - Número (N.º) de Produtos de Registo de Negócio
    - Número (n.º) de registos de negócio
    - Número (n.º) de registos de negócio convertidos em oportunidades
    - Número (n.º) de registos de negócio para novos clientes
    - Número (n.º) de registos de negócio para novas oportunidades
    - Número (n.º) de registos de negócio com aprovação pendente
    - Número (n.º) de registos de negócio que resultam em ganhos
    - Número (n.º) de registos de negócio com oportunidades
    - Número (n.º) de pistas
    - Número (n.º) de pistas convertidas em oportunidades
    - Número (n.º) de pistas que resultam em oportunidade perdida
    - Número (n.º) de pistas que resultam em oportunidade ganha
    - Número (n.º) de pedidos de FDM

- 
- Número (N.º) de Pedidos de FDM Com Aprovação Pendente
  - Número (n.º) de oportunidades abertas
  - Número (n.º) de PAs abertos
  - Número (n.º) de oportunidades
  - Número (n.º) de parceiros com pistas
  - Número (n.º) de parceiros com oportunidades
  - Número (n.º) de PAs pendentes
  - Número (n.º) de pistas qualificadas
  - Número (n.º) de pistas rejeitadas
  - Número (n.º) de PAs
  - Número (#) dos pedidos de preço especial
  - Número (n.º) de ganhos
  - Número (n.º) de registos de negócio aprovados
  - Número (n.º) de registos de negócio expirados
  - Média de receitas fechadas
  - Média de receitas potenciais
  - Número (n.º) médio de dias na fase de vendas
  - N.º Médio do Custo Autorizado para Produto de Preço Especial
  - N.º médio de dias para fechar oportunidade
  - N.º médio de dias para fechar PA
  - N.º Médio de Dias para Converter Pista
  - N.º Médio de Dias para Seguimento da Pista
  - N.º Médio de Dias para aprovação do Registo de Negócio
  - N.º Médio de MSPR para Produto de Preço Especial
  - Antiguidade média do PA aberto
  - N.º Médio do Custo da Compra para Produto de Preço Especial
  - N.º Médio do Custo Pedido para Produto de Preço Especial
  - Receitas fechadas
  - Receitas fechadas (000)
  - Receitas fechadas para a pista
  - Receitas previstas
  - Receitas previstas (000)
  - Receitas previstas para a pista
  - Montante de FDM Pré-Aprovado
  - Montante de FDM Pré-Aprovado (000)
  - Montante de FDM Pedido

- Montante de FDM Pedido (000)
- Montante de FDM Pedido com Aprovação Pendente
- Receitas da oportunidade para a pista
- Receitas potenciais
- Receitas potenciais (000)
- Receitas fechadas do produto
- Receitas Fechadas do Produto (000)
- Receitas do Produto (000)
- Receitas
- Receitas (000)
- Montante de Preço Especial Autorizado
- Montante de Preço Especial Autorizado (000)
- Montante de Preço Especial Pedido
- Montante de Preço Especial Pedido (000)
- Quantidade do Produto de Preço Especial
- Total da Quantidade do Produto de Registo de Negócio
- Total do Montante da Participação de MDF Aprovado
- Total do Montante da Participação de MDF Aprovado (000)
- Total do Montante da Participação de MDF Pedido
- Total do Montante da Participação de MDF Pedido (000)
- Total de Receitas nos Registos de Negócio
- Total de Receitas nos Registos de Negócio (000)
- Total de receitas nos registos de negócio sem oportunidades
- Total de receitas nos registos de negócio sem oportunidades (000)
- Total de receitas nos registos de negócio abertos
- Total de receitas nos registos de negócio abertos (000)
- Número (n.º) de parceiros
- Métrica do Pedido de Assistência
  - Métricas customizadas do pedido de assistência
  - Métricas do pedido de assistência por data de fecho
    - Número (n.º) de Pedidos de Assistência (PAs) Cancelados (Data de Fecho)
    - Número (n.º) de pedidos de assistência (PAs) fechados (Data de fecho)
    - Média de Dias para Fechar Pedidos de Assistência (PAs) (Data de Fecho)
    - Média de Minutos para Fechar Pedidos de Assistência (PAs) (Data de Fecho)
- Métricas Customizadas Otimizadas do Pedido de Assistência
  - Número (n.º) de pedidos de assistência (PAs) cancelados
  - Número (n.º) de Pedidos de Assistência (PAs) Fechados

- Número (n.º) de Pedidos de Assistência (PAs) Abertos
- Número (n.º) de Pedidos de Assistência (PAs) Pendentes
- Número (n.º) de pedidos de assistência (PAs)
- Média de Dias para Fechar o Pedido de Assistência (PA)
- Média de Minutos para Fechar Pedidos de Assistência (PAs)
- Média de Antiguidade de Pedido de Assistência Aberto (PA)
- Média de Antiguidade de Pedido de Assistência Aberto (PA) (Minutos)

### Notas de utilização

Poderão ser geradas análises sem resultados por vários motivos. Um deles prende-se com a ausência de uma métrica na análise. A análise deverá ter pelo menos uma métrica.

Também poderá obter uma análise sem resultados se utilizar dois objetos customizados que não estejam diretamente ligados um ao outro. Para analisar a associação entre um objeto customizado e outro objeto que inclua outro objeto customizado, os objetos devem estar associados diretamente. Por exemplo, se um objeto Conta estiver diretamente associado ao Objeto Customizado 01 e ao Objeto Customizado 03, poderá comunicar sobre a associação entre Conta e Objeto Customizado 01, bem como a associação entre Conta e Objeto Customizado 03. No entanto, já não o poderá fazer ao nível da associação combinada entre Conta, Objeto Customizado 01 e Objeto Customizado 03, a não ser que exista uma associação direta entre o Objeto Customizado 01 e o Objeto Customizado 03 definida na aplicação.

Aproveitando ainda este exemplo, se um objeto Conta estiver diretamente associado ao Objeto Customizado 01 e o Objeto Customizado 01 estiver diretamente associado ao Objeto Customizado 03, poderá comunicar sobre a associação entre Conta e Objeto Customizado 01, bem como a associação entre Objeto Customizado 01 e Objeto Customizado 03. No entanto, já não o poderá fazer ao nível da associação combinada entre Conta, Objeto Customizado 01 e Objeto Customizado 03, a não ser que exista uma associação direta entre Conta e Objeto Customizado 03 definida na aplicação.

As dimensões Conta, Contacto e Pedido de Assistência incluem uma Hierarquia de livros, que permite analisar as métricas e os atributos relacionados a qualquer nível.

### Dimensão de Data Comum

Muitas das dimensões de tipo de registo nesta área de atividade têm uma pasta de data, como Data ou Data de Criação. No entanto, alguns tipos de registo partilham uma dimensão de data comum. Caso selecione colunas da pasta de data num tipo de registo que partilhe uma dimensão de dados com outros tipos de registo e selecione uma métrica para um dos outros tipos de registo que partilhe a mesma dimensão de dados, então a análise apresenta todas as datas dos registos do tipo de registo a partir do qual selecionou a métrica. Por exemplo, os tipos de registo Conta e Contacto partilham uma dimensão de data. Como tal, se seleccionar a coluna Data a partir da pasta Data de Criação na pasta Conta, e seleccionar a métrica N.º de Contas, a análise apresentará todas as datas em que os registos da conta foram criados. No entanto, tendo em conta que os tipos de registo Conta e Contacto partilham uma dimensão de data, é apresentado o mesmo resultado se seleccionar a métrica N.º de Contas e a coluna Data a partir da pasta Data de Criação na pasta Contacto.

Caso selecione colunas da pasta de data num tipo de registo que partilhe uma dimensão de dados com outros tipos de registo e selecione métricas de dois ou mais dos tipos de registo que partilham a mesma dimensão de dados, então a análise apresenta todas as datas dos registos do tipo de registo a partir do qual selecionou as métricas. Por exemplo, se seleccionar a coluna Data a partir da pasta Data de Criação na pasta Conta, e seleccionar as métricas N.º de Contas e N.º de Contactos, a análise apresentará todas as datas em que os registos da conta e os registos de contacto foram criados. Neste exemplo, é apresentado um valor de 0 (zero) para a métrica N.º de Contactos para qualquer data de criação de registos de contas onde não foram criados registos de contactos, e é apresentado um valor de 0 (zero) para a métrica N.º de Contas para qualquer data de criação de registos de contactos onde não foram criados registos de contas.

A seguinte tabela lista os tipos de registo que partilham uma dimensão de data comum e mostra o nome da dimensão de data à medida que é apresentada para cada um dos tipos de registo.

Dimensão do Tipo de Registo	Dimensão de Data
Conta	Data de criação
Campanha	Data
Objetos Customizados de 01 a 05	Data de criação
Pista	Data
Oportunidade	Data de fecho
Pedido de assistência	Data

### Campos customizados de objetos associados

Os campos customizados de um objeto associado não estão disponíveis para utilização em relatórios na área de atividade Análise do Histórico de Objetos Customizados Avançados. Por exemplo, se criar um campo para um objeto customizado como um campo relacionado de outro objeto customizado, o novo campo não está disponível na pasta do objeto principal na área de atividade Análise do Histórico de Objetos Customizados Avançados. No entanto, o novo campo permanece 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 Atividade de Análises do Histórico da Atividade de Chamadas

#### Disponibilidade

Esta área de atividade está disponível em todas as edições do Oracle CRM On Demand.

#### Objetivo do Negócio

A área de atividade Histórico da atividade de chamadas permite que os gestores de vendas e os representantes de vendas analisem os dados da atividade de chamadas por conta, contacto, atividade, proprietário, produto, categoria do produto e data. Ao contrário da área de atividade Histórico da atividade, a métrica da área de atividade Histórico da atividade de chamadas baseia-se nos tipos de registo Ciências vivas relacionados com a atividade, incluindo: Produtos detalhados, Amostras entregues, Artigos do pedido de amostras e Artigos promocionais entregues. Isto significa que as atividades que não têm registos para um ou mais destes tipos de registo dependentes relacionados não podem ser comunicadas através da utilização desta área de atividade.

Pode utilizar a dimensão Categoria do produto para resumir as métricas da atividade de visitas para os níveis diferentes de uma hierarquia de produtos, como a marca e o mercado.

#### Tipo de Relação

Simple

#### Dimensões

Esta área de atividade tem as seguintes dimensões:

- Conta
- Contacto
- Atividade de chamadas

- Campanha
- Contacto
- Data
- Oportunidade
- Propriedade do utilizador
- Produto
- Categoria do produto
- Produtos detalhados
- Pedido de amostras
- Amostras entregues

### Métrica

A lista completa de métricas para esta área de atividade é a seguinte:

- Métrica da atividade de visitas
  - Métrica personalizada dos produtos descritos
    - Moeda indexada
    - Número indexado
    - Moeda média indexada
    - Número médio indexado
  - Métrica personalizada do pedido de amostras
  - Métrica personalizada das amostras entregues
    - Moeda indexada
    - Número indexado
    - Moeda média indexada
    - Número médio indexado
  - Número (n.º) de contas
  - Número (n.º) de atividades da chamada
  - Número (n.º) de detalhes da visita por produto
  - Número (n.º) de produtos descritos da visita
  - Número (n.º) de artigos promocionais da chamada entregues
  - Número (n.º) de artigos do pedido de amostras da chamada
  - Número (n.º) de pedidos de amostras da chamada
  - Número (n.º) de amostras da chamada entregues
  - Número (n.º) de contactos
  - Número (n.º) de itens promocionais entregues
  - Número (n.º) de pedidos de amostras da chamada
  - Número (n.º) de amostras entregues

### Notas de utilização

As dimensões Conta e Contacto incluem uma Hierarquia de livros, que permite analisar a métrica e os atributos relacionados a qualquer nível. Pode comunicar registos da chamada do convidado, da chamada da conta, da chamada profissional e a respetiva métrica associada.

O Número (N.º) de contactos mostra a quantidade de contactos principais distintos, nem todos os contactos associados à chamada.

## Área de Atividade de Análises do Histórico de Campanhas

### Disponibilidade

Esta área de atividade está disponível em todas as edições do Oracle CRM On Demand.

### Objetivo do Negócio

Esta área de atividade permite a análise abrangente de campanhas por campanha, utilizador e dimensões de data. Permite-lhe analisar os resultados das campanhas, o desempenho e o retorno sobre o investimento (ROI). Também contém métricas para ajudar a resolver problemas de concretização dos objetivos da campanha e otimizar campanhas futuras.

### Tipo de Relação

Simple

### Dimensões

Esta área de atividade tem as seguintes dimensões:

- Campanhas
- Propriedade do Utilizador
- Data

### Métrica

A lista completa de métricas para esta área de atividade é a seguinte:

- Métrica
  - Número (n.º) de campanhas
  - Número (n.º) de campanhas ativas
  - Número (n.º) de campanhas concluídas
  - Número (n.º) de campanhas planeadas
  - Número (n.º) de pistas
  - Número (n.º) de oportunidades
  - Número (n.º) de ganhos
  - Número (n.º) de contas para a campanha
  - Número (n.º) de contactos para a campanha
  - Percentagem (%) de orçamento (Definição: custo multiplicado por 100 e dividido pelo custo orçamentado.)
  - Percentagem (%) de pista alvo atingida (Definição: número de pistas multiplicado por 100 e dividido pela pista alvo.)
  - Percentagem (%) de receita alvo atingida (Definição: receita fechada multiplicada por 10 e dividida pela receita alvo.)
  - N.º médio de dias para fechar a oportunidade (Definição: O número de dias para fechar uma oportunidade dividido pelo número de ganhos.)
  - N.º médio de dias para converter pistas (Definição: O número de dias entre a data de criação da pista e a data de conversão da pista dividido pelo número de pistas convertidas em oportunidades.)
  - Custo por venda fechada (Definição: O custo dividido pelo número de ganhos.)
  - Custo médio por venda fechada (Definição: custo médio dividido pelo número de ganhos.)
  - Custo por pista (Definição: custo dividido pelo número de pistas.)
  - Custo médio por pista (Definição: O custo médio dividido pelo número de pistas.)
  - Taxa de conversão de pistas (Definição: As pistas que se tornam em clientes, expressas como uma percentagem.)

- Receitas
- Receitas fechadas
- Média de receitas fechadas
- Taxa de ganhos por oportunidade (Definição: O número total de oportunidades de ganho, dividido pelo número total de oportunidades ganhas e perdidas.)
- Retorno sobre o investimento (ROI)

### Notas de utilização

Nenhum

### Área de Atividade de Análises do Histórico de Respostas da Campanha

#### Disponibilidade

Esta área de atividade está disponível em todas as edições do Oracle CRM On Demand.

**NOTA:** Os dados de resposta da campanha estão limitados só aos dados das campanhas do Oracle Email Marketing On Demand. Não apresenta os dados de resposta para as campanhas em que os dados foram introduzidos através da interface de utilizador do Oracle CRM On Demand. O Oracle Email Marketing On Demand foi descontinuado e não é possível iniciar novas campanhas. Pode continuar a utilizar esta área empresarial para comunicar sobre os dados de campanhas existentes.

#### Objetivo do Negócio

Esta área de atividade permite-lhe analisar as informações de campanha, incluindo dados de resposta das campanhas do Oracle Email Marketing On Demand. Complementa as áreas de atividade da campanha, que fornece os dados de desempenho da campanha. Permite às empresas analisar a resposta a uma campanha do Oracle Email Marketing On Demand respondendo às seguintes questões: Quantas pessoas receberam a campanha? Quantas responderam? Como é que responderam? Quanto tempo levaram a responder?, etc.

#### Tipo de Relação

Simple

#### Dimensões

Esta área de atividade tem as seguintes dimensões:

- Conta
- Campanha
- Destinatário da campanha
- Resposta da campanha
- Data

#### Métrica

A lista completa de métricas para esta área de atividade é a seguinte:

- Métrica
  - Número (n.º) de destinatários. Esta métrica baseia-se no campo do destinatário da campanha.
  - Número (n.º) de devoluções permanentes. Esta métrica baseia-se nos tipos de resposta de: Morada movida, Morada incorreta e Remetente incorreto.
  - Número (n.º) de devoluções provisórias. Esta métrica baseia-se nos tipos de resposta de: Problema de caixa de correio, Problema de sistema, Problema de rede, Problema de protocolo, Problema de segurança, Mensagem demasiado extensa, Férias e Último recurso.
  - Número (n.º) de inquiridos. Esta métrica baseia-se no estado da entrega.
  - Número (n.º) de respostas. Esta métrica baseia-se no estado da entrega.

- Número (n.º) de respostas abertas. Esta métrica baseia-se no tipo de resposta de Mensagem aberta.
- Número (n.º) de cliques através de. Esta métrica baseia-se no tipo de resposta de Click-Through.
- Número (n.º) de adesões. Esta métrica baseia-se no tipo de resposta de Adesão à lista.
- Número (n.º) de não adesões. Esta métrica baseia-se no tipo de resposta de Não adesão da lista.
- Número (n.º) de adesões globais. Esta métrica baseia-se no tipo de resposta de Adesão global.
- Número (n.º) de não adesões globais. Esta métrica baseia-se no tipo de resposta de Não adesão global.
- N.º médio de dias para responder. Esta métrica baseia-se no estado da entrega.

### Notas de utilização

As métricas de resposta da campanha baseiam-se no estado da entrega ou no tipo de resposta. Por exemplo, o número de devoluções permanentes baseia-se no tipo de resposta, não no estado da entrega, mesmo que exista um estado da entrega de Devolução permanente.

A dimensão Conta inclui uma Hierarquia de livros, que permite analisar as métricas e os atributos relacionados a qualquer nível.

## Área de Atividade Análise do Histórico de Moradas do Contacto

### Disponibilidade

Esta área de atividade está disponível em todas as edições do Oracle CRM On Demand.

### Objetivo do Negócio

Esta área de atividade permite a geração de relatórios da relação muitos para muitos entre contactos e moradas. Em outras áreas de atividade, só é possível comunicar sobre a morada principal de um contacto. No entanto, esta área de atividade permite-lhe comunicar sobre todas as moradas de um contacto, assim como sobre uma morada que é partilhada por múltiplos contactos.

### Tipo de Relação

Muitos para muitos

### Dimensões

Esta área de atividade tem as seguintes dimensões:

- Contacto
- Morada

### Métrica

- Métricas da Morada
  - Número (N.º) de Moradas do Contacto

### Notas de utilização

A dimensão Contacto inclui uma Hierarquia de livros, que permite analisar a métrica e os atributos relacionados a qualquer nível.

## Área de Atividade de Análises do Histórico de Contactos

### Disponibilidade

Esta área de atividade está disponível em todas as edições do Oracle CRM On Demand.

### Objetivo do Negócio

Pode utilizar esta área de atividade para comunicar sobre a métrica do contacto por contacto, conta, campanha, propriedade do utilizador e dimensões da data. O nível de detalhe desta área de atividade é uma linha para cada

contacto criado no Oracle CRM On Demand. Esta área de atividade permite-lhe responder rapidamente às seguintes questões: Quem são os dez melhores funcionários com o maior número de contactos? Que contas é que não têm nenhum contacto? Quais são as maiores campanhas por contactos? Quantos potenciais clientes um determinado contacto traz para a empresa?

### Tipo de Relação

Simple

### Dimensões

Esta área de atividade tem as seguintes dimensões:

- Conta
- Campanha
- Contacto
- Data
- Propriedade do Utilizador

### Métrica

A lista completa de métricas para esta área de atividade é a seguinte:

- Métricas do Contacto
  - Número (n.º) de campanhas
  - Número (n.º) de contactos
  - Número (N.º) de Potenciais Clientes

### Notas de utilização

As dimensões Conta e Contacto incluem uma Hierarquia de livros, que permite analisar a métrica e os atributos relacionados a qualquer nível.

## Área de Atividade de Análises do Histórico de Interesses do Contacto

### Disponibilidade

Esta área de atividade está disponível em todas as edições do Oracle CRM On Demand.

### Objetivo do Negócio

A área de atividade de Análises do Histórico de Interesses do Contacto permite gerar relatórios sobre interesses dos contactos na dimensão Contacto. Este relatório permite que os conselheiros e respetivos gestores determinem os interesses e passatempos dos clientes e selecionem presentes com significado para os respetivos clientes, que se baseiam nesses interesses. Também podem utilizar estas informações para alojar eventos de apreciação relevantes, tais como torneios de golfe. Desta forma, os conselheiros podem aprofundar as relações com os respetivos clientes, bem como conhecer os amigos e familiares dos mesmos. Estes eventos poderão gerar novos negócios.

### Tipo de Relação

Simple

### Dimensões

Esta área de atividade tem as seguintes dimensões:

- Contacto
- Propriedade do Utilizador
- Data
- Interesses do contacto

## Métrica

A lista completa de métricas para esta área de atividade é a seguinte:

- Métrica dos interesses do contacto
  - Número (n.º) de interesses do contacto

## Notas de utilização

A dimensão Contacto inclui uma Hierarquia de livros, que permite analisar a métrica e os atributos relacionados a qualquer nível.

## Área de Atividade de Análises do Histórico de Receitas do Contacto

### Disponibilidade

Esta área de atividade está disponível em todas as edições do Oracle CRM On Demand.

### Objetivo do Negócio

A área de informações Histórico de receitas do contacto permite analisar os dados de receitas por contacto, produto, categoria do produto, proprietário e data. A métrica nesta área de atividade inclui o seguinte:

- Número (n.º) de produtos
- Número (n.º) médio de produtos
- Média de Receitas

Permite aos utilizadores a criação de relatórios mostrando tipos diferentes de receitas do produto ao longo do tempo, tais como receitas projetadas comparadas com as reais. Esta comparação permite aos utilizadores compreender melhor o potencial de receitas e as vendas de produtos por contactos. Utilize a dimensão Categoria do produto para resumir a métrica Receitas do contacto em diferentes níveis de uma hierarquia de produtos, tais como marca, submercado e mercado.

### Tipo de Relação

Simple

### Dimensões

Esta área de atividade tem as seguintes dimensões:

- Contacto
- Categoria do produto
- Produto
- Receitas do contacto
- Data
- Propriedade do Utilizador

## Métrica

A lista completa de métricas para esta área de atividade é a seguinte:

- Métrica de receitas do contacto
  - Número (n.º) médio de produtos
  - Número (n.º) de produtos
  - Média de Receitas

## Notas de utilização

A dimensão Contacto inclui uma Hierarquia de livros, que permite analisar a métrica e os atributos relacionados a 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 Atividade de Análises do Histórico de Registos de Negócio

### Disponibilidade

Esta área de atividade só está disponível no Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition.

### Objetivo do Negócio

A área de atividade de relatórios Registo de negócio fornece informações sobre como os parceiros do utilizador estão a utilizar os registos de negócio e o efeito que o registo de negócio tem no negócio do utilizador. Por exemplo, pode efetuar o seguinte:

- Crie um relatório para mostrar a quantidade de receitas previstas dos registos de negócio.
- Determine o número médio de dias que demora a aprovação de um registo de negócio.
- Determine a percentagem de oportunidades que foram registadas.
- Comunique o número de registos de negócio que resultaram em novas oportunidades.
- Determine o período médio de validade dos registos de negócio.
- Comunique a alteração trimestral nas receitas dos registos de negócio.

### Tipo de Relação

Simple

### Dimensões

Esta área de atividade tem as seguintes dimensões:

- Cliente associado
- Oportunidade associada
- Contacto
- Data
- Registo do negócio
- Aprovador final
- Propriedade do Utilizador
- Conta do parceiro principal

### Métrica da data de não fecho

As métricas seguintes não se baseiam na Data de fecho dos registos:

- Métrica do registo de negócio
  - Métrica personalizada do registo de negócio
  - Número (n.º) de registos de negócio
  - Número (n.º) de registos de negócio com oportunidades
  - Número (n.º) de registos de negócio sem oportunidades
  - Número (n.º) de registos de negócio para novas oportunidades
  - Número (n.º) de registos de negócio para oportunidades existentes
  - Número (n.º) de registos de negócio para novos clientes
  - Número (n.º) de registos de negócio convertidos em oportunidades
  - Número (n.º) de registos de negócio com aprovação pendente
  - Número (n.º) de registos de negócio aprovados
  - Número (n.º) de registos de negócio expirados

- Número (n.º) de dias com aprovação pendente
- N.º médio de dias para aprovação
- Período médio de validade (em dias)
- Percentagem (%) de registos de negócio aprovados
- Percentagem (%) de registos de negócio rejeitados
- Percentagem (%) de registos de negócio devolvidos
- Percentagem (%) de registos de negócio convertidos em oportunidades
- Número (n.º) de registos de negócio que resultam em ganhos

### Métrica da data de fecho

As métricas seguintes baseiam-se na Data de fecho dos registos:

- Métrica do registo de negócio
  - Tamanho total do negócio nos registos de negócio abertos
  - Tamanho médio total do negócio de registos de negócio abertos
  - Total de receitas de registos de negócio
  - Total médio de receitas de registos de negócio
  - Total de receitas do trimestre passado de registos de negócio
  - Total médio de receitas do trimestre passado de registos de negócio

### Notas de utilização

A dimensão Contacto associado inclui uma Hierarquia de livros, que permite analisar a métrica e os atributos relacionados a qualquer nível.

### Área de Atividade de Análises do Histórico de Receitas do Produto do Registo de Negócio

#### Disponibilidade

Esta área de atividade está disponível em todas as edições do Oracle CRM On Demand.

#### Objetivo do Negócio

A área de atividade Histórico de receitas do registo de negócio ajuda a identificar tendências relativamente aos artigos de linha do registo de negócio. Permite criar consultas básicas que envolvam as métricas de Receitas do produto de registos de negócio utilizando atributos de dimensão base. Permite também ajudar a responder a questões como as que se seguem:

- Qual é o máximo de receitas previstas de um único produto num único registo de negócio?
- Tendo em consideração apenas os registos de negócio aberto, qual é a média das receitas para cada registo de negócio (conforme calculado a partir dos registos de receitas)?
- Quantos produtos exclusivos são referidos em todos os registos de negócio (independentemente do estado da aprovação)?
- Quais são os produtos principais para todos os registos de negócio abertos: por quantidade total, por total das receitas, por ocorrência, por quantidade média para cada registo de negócio ou pela média das receitas para cada registo de negócio?
- Lista de todos os registos de negócio que tenham pelo menos um artigo de linha de receitas do produto com quantidade zero ou nula ou preço zero ou nulo.
- Quais eram os produtos principais no trimestre anterior: por quantidade, por receitas, por ocorrência, por quantidade média por cada registo de negócio ou pela média das receitas para cada registo de negócio?

#### Tipo de Relação

Um para muitos

#### Dimensões

Esta área de atividade tem as seguintes dimensões:

- Contacto associado
- Cliente associado
- Oportunidade associada
- Data (baseada na Data de fecho do Registo de negócio)
- Registo do negócio
- Receitas do produto de registos de negócio
- Conta do parceiro principal (só disponível no Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition)
- Produto
- Categoria do produto

### Métrica

A área de atividade tem as seguintes métricas:

- Métricas das receitas do produto do registo de negócio
  - Métricas personalizadas das receitas do produto do registo de negócio:
    - Moeda indexada média
    - Número médio indexado
    - Moeda indexada
    - Número indexado
- Número (n.º) de produtos
- Número (#) de produtos nos registos de negócio sem oportunidades
- Número (#) de produtos nos registos de negócio abertos
- Número médio (# médio) de produtos nos registos de negócio sem oportunidades
- Número médio (# médio) de produtos nos registos de negócio aberto
- Preço médio
- Quantidade Média
- Média do total de receitas do trimestre anterior
- Média de Receitas
- Média da quantidade total nos registos de negócio sem oportunidades
- Média da quantidade total nos registos de negócio abertos
- Média total de receitas nos registos de negócio sem oportunidades
- Média total de receitas nos registos de negócio abertos
- Número médio (# médio) de produtos (Por registo de negócio)
- Total de receitas do trimestre anterior
- Total de receitas do trimestre anterior (000)
- Quantidade Total
- Quantidade total (000)
- Quantidade total nos registos de negócio sem oportunidades
- Quantidade total nos registos de negócio abertos
- Total de receitas
- Total de receitas (000)
- Total de receitas nos registos de negócio sem oportunidades
- Total de receitas nos registos de negócio sem oportunidades (000)
- Total de receitas nos registos de negócio abertos

- Total de receitas nos registos de negócio abertos (000)
- Conta do parceiro principal

### Notas de utilização

Nenhum

### Área de Atividade de Análises do Histórico de Concessionários

#### Disponibilidade

Esta área de atividade só está disponível no Oracle CRM On Demand Automotive Edition.

#### Objetivo do Negócio

A área de atividade Análise do histórico do concessionário fornece a capacidade de analisar o histórico do concessionário, em relação a pedidos de assistência e atividades.

#### Tipo de Relação

Simple

#### Dimensões

Esta área de atividade tem as seguintes dimensões:

- Concessionário
- Propriedade do Utilizador
- Data

#### Métrica

A lista completa de métricas para esta área de atividade é a seguinte:

- Métrica do Concessionário
  - Métrica Customizada do Concessionário
  - Número (N.º) de Concessionários
  - Número (n.º) de pedidos de assistência (PAs)
  - Número (n.º) de atividades
  - Número (n.º) de atividades abertas
  - Número (n.º) de atividades fechadas

### Notas de utilização

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 Atividade de Análises do Histórico do Agregado Familiar**

### **Disponibilidade**

Esta área de atividade só está disponível no Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.

### **Objetivo do Negócio**

A área de atividade Análises do Histórico do Agregado Familiar fornece a capacidade de gerar relatórios de agregados familiares para a dimensão Contacto. Esta área de atividade permite que os conselheiros e respetivos gestores respondam a perguntas, tais como:

- Que clientes meus pertencem a que agregados familiares?
- De que forma os ativos do agregado familiar na minha carteira de clientes estão divididos entre os meus clientes?
- Quais são os meus agregados familiares principais por valor total do ativo?

A área de atividade Análises do Histórico do Agregado Familiar também tem uma dimensão Carteira que pode ser utilizada para comunicar informações de carteiras associadas de contactos do agregado familiar. Note que a carteira só tem uma relação indireta com os agregados familiares (através de contactos) e, por isso, os atributos da dimensão Carteira não podem ser utilizados diretamente para analisar a métrica do agregado familiar. Pode combinar relatórios de agregado familiar a relatórios de carteira para fornecer um serviço ao cliente melhorado, através do tratamento dos clientes como membros de um agregado familiar.

### **Tipo de Relação**

Simple

### **Dimensões**

Esta área de atividade tem as seguintes dimensões:

- Contacto
- Agregado familiar
- Contacto do agregado familiar

### **Métrica**

A lista completa de métricas para esta área de atividade é a seguinte:

- Métricas do Agregado Familiar
  - Total de ativos por agregado familiar
    - Total de ativos por agregado familiar
    - Total da média de ativos por agregado familiar
  - Total de despesas do agregado familiar
    - Total de despesas do agregado familiar

- Total da média de despesas do agregado familiar
- Rendimento total do agregado familiar
  - Rendimento total do agregado familiar
  - Total da média do rendimento do agregado familiar
- Total do passivo do agregado familiar
  - Total do passivo do agregado familiar
  - Total da média do passivo do agregado familiar
- Valor líquido total do agregado familiar
  - Valor líquido total do agregado familiar
  - Total da média do valor líquido do agregado familiar
- Total dos ativos do contacto
  - Total dos ativos
  - Total da média dos ativos
- Total de despesas do contacto
  - Total de despesas
  - Total da média de despesas
- Rendimento total do contacto
  - Rendimento total
  - Total da média do rendimento
- Total do passivo do contacto
  - Total do passivo
  - Total da média do passivo
- Valor líquido total do contacto
  - Valor líquido total
  - Total da média do valor líquido
- Métrica personalizada do agregado familiar
- Número (n.º) de contactos agregados
- Número (n.º) de pedidos de assistência agregados
- Número (n.º) de pistas agregadas
- Número (n.º) de contactos
- Número (n.º) de pedidos de assistência do contacto
- Número (n.º) de pistas do contacto
- Número (n.º) de agregados familiares

### Notas de utilização

A dimensão Contacto inclui uma Hierarquia de livros, que permite analisar a métrica e os atributos relacionados a qualquer nível.

## Área de Atividade de Análises do Histórico da Pista

### Disponibilidade

Esta área de atividade está disponível em todas as edições do Oracle CRM On Demand.

### Objetivo do Negócio

Esta área de atividade permite-lhe analisar a métrica da pista por conta, território da conta, campanha, contacto, data, pista, oportunidade, propriedade do utilizador e conta do parceiro principal. Esta área de atividade contém tipos de registo que fazem referência à métrica que analisa a qualidade da pista, a conversão da pista e as receitas associadas às pistas.

### Tipo de Relação

Simple

### Dimensões

Esta área de atividade tem as seguintes dimensões:

- Conta
- Território da conta
- Campanha
- Contacto
- Data
- Pista
- Oportunidade
- Propriedade do Utilizador
- Conta do parceiro principal (só disponível no Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition)

### Métrica

A lista completa de métricas para esta área de atividade é a seguinte:

- Métrica da pista
  - Número (n.º) de pistas arquivadas
  - Número (n.º) de pistas
  - Número (n.º) de pistas convertidas em oportunidades (Definição: número de pistas convertidas em oportunidades.)
  - Número (n.º) de pistas que resultam em oportunidade perdida
  - Número (n.º) de pistas que resultam em oportunidade ganha (Definição: número de pistas convertidas em oportunidades que se encontram na fase de vendas Fechada/ganha.)
  - Número (n.º) de novas oportunidades
  - Número (n.º) de pistas qualificadas
  - Número (n.º) de pistas rejeitadas
  - Número (n.º) de ganhos
  - Média de dias de conversão da pista (Definição: O número de dias entre a data de criação da pista e a data de conversão da pista dividido pelo número de pistas que foram convertidas em oportunidades.)
  - Média de Dias para o Seguimento da Pista (Definição: O número de dias para seguimento da pista dividido pelo número de pistas.)
  - Receitas fechadas para a pista
  - Receitas previstas para a pista
  - Receitas da oportunidade para a pista

- Receitas previstas

### Notas de utilização

As dimensões Conta e Contacto incluem uma Hierarquia de livros, que permite analisar a métrica e os atributos relacionados a 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 Atividade de Análises do Histórico do Pedido de FDM

### Disponibilidade

Esta área de atividade só está disponível no Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition.

### Objetivo do Negócio

Os Fundos de desenvolvimento de marketing (FDM) fornecem ao proprietário da marca a capacidade de disponibilizar fundos de marketing aos parceiros de uma forma sistemática, para que os parceiros vendam os produtos do proprietário da marca em áreas geográficas específicas ou comercializem a marca. Através dos Pedidos de FDM, os parceiros pedem pré-aprovações de financiamento para atividades de marketing. Quando o proprietário da marca aprova o pedido de FDM, os parceiros podem executar a atividade e, em seguida, enviar uma participação de FDM para resgatar o numerário pré-aprovado que foi gasto.

Os proprietários de marcas necessitam de métricas e informações sobre pedidos de FDM para cada parceiro e trimestre para que possam alinhar o marketing e as vendas por canal. A área de atividade de Análises do Histórico de Pedidos de FDM fornece aos proprietários de marcas as informações necessárias para controlar os respetivos orçamentos de FDM e garantir que os fundos são atribuídos a atividades que tenham o máximo retorno do investimento.

### Tipo de Relação

Simple

### Dimensões

Esta área de atividade tem as seguintes dimensões:

- Conta do parceiro principal
- Campanha
- Pedido de FDM
- Data
- Propriedade do Utilizador
- Aprovador

### Métrica

A lista completa de métricas para esta área de atividade é a seguinte:

- Métricas de pedido de FDM
  - Métricas personalizadas de pedido de FDM
  - Métricas de pedido de FDM por data de envio
    - Número (n.º) de pedidos de FDM
    - Montante pedido
    - Montante médio pedido
    - Montante pré-aprovado

- Montante médio pré-aprovado
- Montante da participação total pedido
- Montante da participação total médio pedido
- Montante da participação total aprovado
- Montante da participação total médio aprovado
- Número (n.º) de pedidos de FDM
- Montante pedido
- Montante médio pedido
- Montante pré-aprovado
- Montante médio pré-aprovado
- Montante do trimestre passado pedido
- Montante médio do trimestre passado pedido
- Montante do trimestre passado pré-aprovado
- Montante médio do trimestre passado pré-aprovado
- Montante da participação total pedido
- Montante da participação total médio pedido
- Montante da participação total aprovado
- Montante da participação total médio aprovado
- Montante da participação total do trimestre passado pedido
- Montante da participação total médio do trimestre passado pedido
- Montante da participação total do trimestre passado aprovado
- Montante da participação total médio do trimestre passado aprovado
- Número (n.º) de pedidos de FDM com aprovação pendente
- Montante pedido com aprovação pendente
- Número (n.º) de pedidos de FDM enviados
- Número (n.º) de pedidos de FDM aprovados
- Número (n.º) de pedidos de FDM rejeitados
- Número (n.º) de pedidos de FDM devolvidos
- Número (n.º) de pedidos de FDM cancelados
- Número (n.º) de pedidos de FDM expirados
- Número (n.º) de participações de FDM enviadas
- Número (n.º) de participações de FDM aprovadas
- Número (n.º) de participações de FDM rejeitadas
- Percentagem (%) de pedidos de FDM aprovados
- Percentagem (%) de pedidos de FDM expirados
- Percentagem (%) de pedidos de FDM rejeitados
- Percentagem (%) de pedidos de FDM devolvidos
- Número (n.º) de dias com aprovação pendente
- Número (n.º) de dias até à aprovação
- Número (n.º) médio de dias com aprovação pendente
- Número (n.º) médio de dias até à aprovação

### Notas de utilização

Se a empresa alterar o nome de apresentação dos Pedidos de FDM para um nome personalizado, o nome personalizado aparece nos seus relatórios.

## Área de Atividade de Análises do Histórico de Oportunidades e Concorrentes

### Disponibilidade

Esta área de atividade está disponível em todas as edições do Oracle CRM On Demand.

### Objetivo do Negócio

Esta área de atividade permite-lhe analisar a relação muitos para muitos entre oportunidades e contas de concorrentes. Esta área de atividade é quase idêntica às áreas de atividade da oportunidade. A única diferença é que inclui a dimensão da conta de concorrente, que tem uma relação muitos para muitos com o tipo de registo da oportunidade. Esta área de atividade permite-lhe criar relatórios que mostram todos os concorrentes para uma oportunidade. Uma vez que esta área de atividade representa a relação muitos para muitos entre oportunidades e contas de concorrentes, as oportunidades que não têm uma associação com, pelo menos, uma conta de concorrente não podem ser comunicadas através da utilização desta área de atividade. Os atributos que definem a relação da conta de concorrente disponíveis para relatórios incluem o seguinte:

- Contacto principal
- Função
- Função inversa
- Data de início
- Data de fim
- Pontos Fortes
- Pontos fracos
- Comentários

### Tipo de Relação

Muitos para muitos

### Dimensões

Esta área de atividade tem as seguintes dimensões:

- Conta
- Território da conta
- Campanha
- Data
- Oportunidade
- Opportunity Competitor
- Propriedade do Utilizador
- Contacto principal
- Contacto da Relação
- Território

### Métrica

A lista completa de métricas para esta área de atividade é a seguinte:

- Métricas da Oportunidade
  - Métricas Customizadas da Oportunidade
  - Métricas da Oportunidade por Data de Abertura
    - Número (n.º) de oportunidades abertas
    - Número (n.º) de oportunidades
    - Número (n.º) de contactos com oportunidades

- Receitas fechadas
  - Receitas previstas
  - Receitas
  - Número (n.º) médio de dias na fase de vendas
  - Número (n.º) de ganhos
  - Tamanho médio do negócio (Definição: O tamanho médio de cada venda para cada cliente, expresso no número de unidades ou montante da receita.)
  - Ciclo médio de vendas
  - Taxa de ganhos por oportunidade (Definição: O número de oportunidades de ganho dividido pelo número de oportunidades ganhas e perdidas.)
  - Taxa de perda da oportunidade
- Receitas
  - Receitas previstas
  - Receitas fechadas
  - Número (n.º) de oportunidades
  - Número (n.º) de oportunidades abertas
  - Número (n.º) de contactos com oportunidades
  - Número (n.º) de ganhos
  - Número (n.º) médio de dias na fase de vendas
  - Tamanho médio do negócio (Definição: O tamanho médio de cada venda para cada cliente, expresso no número de unidades ou montante da receita.)
  - Ciclo médio de vendas
  - Taxa de ganhos por oportunidade (Definição: O número total de oportunidades de ganho dividido pelo número total de oportunidades ganhas e perdidas.)
  - Taxa de perda da oportunidade
  - Receitas de oportunidades do trimestre passado
  - Receitas fechadas do trimestre passado

### Notas de utilização

As dimensões Conta e Contacto principal incluem uma Hierarquia de livros, que permite analisar a métrica e os atributos relacionados a qualquer nível.

### Dimensão do Contacto da Relação

As oportunidades podem ser associadas a uma oportunidade como concorrentes. Quaisquer oportunidades associadas a uma oportunidade como concorrentes são listadas na secção de informações relacionadas Concorrentes da Oportunidade da página Detalhe da Oportunidade. A relação entre duas oportunidades associadas desta forma pode ter também um contacto principal diferente dos contactos principais nas oportunidades associadas.

Para extrair informações sobre o contacto principal para a relação entre a oportunidade e o concorrente, selecione as colunas da dimensão Contacto de Relação. Para extrair informações sobre o contacto principal para a oportunidade, selecione as colunas da pasta Contacto Principal na dimensão Oportunidade. Para extrair informações sobre o contacto principal para um concorrente, selecione as colunas da pasta Contacto Principal na dimensão Concorrentes da Oportunidade.

## Área de Atividade de Análises do Histórico de Oportunidades e Parceiros

### Disponibilidade

Esta área de atividade está disponível em todas as edições do Oracle CRM On Demand.

### Objetivo do Negócio

Esta área de atividade permite-lhe analisar a relação muitos para muitos entre oportunidades e contas de parceiros. Esta área de atividade é quase idêntica às áreas de atividade da oportunidade. A única diferença é que inclui a dimensão da conta de parceiro, que tem uma relação muitos para muitos com o tipo de registo da oportunidade. Esta área de atividade permite-lhe criar relatórios que mostram todos os parceiros para uma oportunidade. Uma vez que esta área de atividade representa a relação muitos para muitos entre oportunidades e contas de parceiros, as oportunidades que não têm uma associação com, pelo menos, uma conta de parceiro não podem ser comunicadas através da utilização desta área de atividade. Os atributos que definem a relação da conta de parceiro disponíveis para relatórios incluem o seguinte:

- Contacto principal
- Função
- Função inversa
- Data de início
- Data de fim
- Pontos Fortes
- Pontos fracos
- Comentários

### Tipo de Relação

Muitos para muitos

### Dimensões

Esta área de atividade tem as seguintes dimensões:

- Conta
- Território da conta
- Campanha
- Data
- Oportunidade
- Parceiro da oportunidade
- Propriedade do Utilizador
- Contacto principal
- Contacto da Relação
- Território

### Métrica

A lista de métricas para esta área de atividade é a seguinte:

- Métricas da Oportunidade
  - Métricas Customizadas da Oportunidade
  - Métricas da Oportunidade por Data de Abertura
    - Número (n.º) de oportunidades abertas
    - Número (n.º) de oportunidades
    - Número (n.º) de contactos com oportunidades

- Receitas fechadas
  - Receitas previstas
  - Receitas
  - Número (n.º) médio de dias na fase de vendas
  - Número (n.º) de ganhos
  - Tamanho médio do negócio (Definição: O tamanho médio de cada venda para cada cliente, expresso no número de unidades ou montante da receita.)
  - Ciclo médio de vendas
  - Taxa de ganhos por oportunidade (Definição: O número de oportunidades de ganho dividido pelo número total de oportunidades ganhas e perdidas.)
  - Taxa de perda da oportunidade
- Receitas
  - Receitas previstas
  - Receitas fechadas
  - Número (n.º) de oportunidades
  - Número (n.º) de oportunidades abertas
  - Número (n.º) de contactos com oportunidades
  - Número (n.º) de ganhos
  - Número (n.º) médio de dias na fase de vendas
  - Tamanho médio do negócio (Definição: O tamanho médio de cada venda para cada cliente, expresso no número de unidades ou montante da receita.)
  - Ciclo médio de vendas
  - Taxa de ganhos por oportunidade (Definição: O número de oportunidades de ganho dividido pelo número total de oportunidades ganhas e perdidas.)
  - Taxa de perda da oportunidade
  - Receitas de oportunidades do trimestre passado
  - Receitas fechadas do trimestre passado

### Notas de utilização

As dimensões Conta e Contacto principal incluem uma Hierarquia de livros, que permite analisar a métrica e os atributos relacionados a qualquer nível.

### Dimensão do Contacto da Relação

As oportunidades podem ser associadas a uma oportunidade como parceiros. Quaisquer oportunidades associadas a uma oportunidade como parceiros são listadas na secção de informações relacionadas Parceiros da Oportunidade da página Detalhe da Oportunidade. A relação entre duas oportunidades associadas desta forma pode ter também um contacto principal diferente dos contactos principais nas oportunidades associadas.

Para extrair informações sobre o contacto principal para a relação entre a oportunidade e o parceiro, selecione as colunas da dimensão Contacto de Relação. Para extrair informações sobre o contacto principal para a oportunidade, selecione as colunas da pasta Contacto Principal na dimensão Oportunidade. Para extrair informações sobre o contacto principal para um parceiro, selecione as colunas da pasta Contacto Principal na dimensão Parceiro da Oportunidade.

### Área de Atividade de Análises do Histórico do Contacto da Oportunidade

### Disponibilidade

Esta área de atividade está disponível em todas as edições do Oracle CRM On Demand.

### Objetivo do Negócio

Nesta área de atividade, pode comunicar sobre todos os contactos associados a uma oportunidade ou a um contacto associado a várias oportunidades. Em outras áreas de atividade da oportunidade, só é possível comunicar sobre o contacto principal de uma oportunidade.

### Tipo de Relação

Muitos para muitos

### Dimensões

Esta área de atividade oferece as seguintes dimensões:

- Contacto
- Oportunidade

### Métrica

- Métrica do Contacto da Oportunidade
  - Número (N.º) de Contactos da Oportunidade

### Notas de utilização

Nenhum

## Área de Atividade Análise do Histórico de Oportunidades

### Disponibilidade

Esta área de atividade está disponível em todas as edições do Oracle CRM On Demand.

### Objetivo do Negócio

Esta área de atividade permite-lhe analisar oportunidades por conta, território, campanha, contacto, território, proprietário e dimensões da data. Esta área de atividade consiste em duas ou mais tabelas de factos e inclui a métrica da quota e oportunidade. A métrica da oportunidade é definida ao nível mais inferior de detalhe nesta área de atividade. Assim, pode analisar a métrica para todas as dimensões. No entanto, a métrica da quota encontra-se a um nível superior de detalhe e só pode ser analisada pelas seguintes dimensões limitadas: Data (Mês), Quota e Proprietário.

### Tipo de Relação

Factos múltiplos

### Dimensões

Esta área de atividade tem as seguintes dimensões:

- Conta
- Território da conta
- Campanha
- Data

**NOTA:** A dimensão Data baseia-se na Data de Abertura para métricas das Métricas de Oportunidade por Data de Abertura e baseia-se na Data de Fecho para todas as restantes métricas. Em todos os casos, a data é retirada do registo Receitas, porque Receitas consiste na tabela de factos.

- Oportunidade
- Propriedade do Utilizador
- Contacto principal

- Conta do parceiro principal
- Quota
- Território

## Métrica

A lista de métricas para esta área de atividade é a seguinte:

- Métricas da Oportunidade
  - Métricas Customizadas da Oportunidade
  - Métricas da Oportunidade por Data de Abertura
    - Número (n.º) de oportunidades abertas
    - Número (n.º) de oportunidades
    - Número (n.º) de contactos com oportunidades
    - Receitas fechadas
    - Receitas previstas
    - Receitas
    - Número (n.º) médio de dias na fase de vendas
    - Número (n.º) de ganhos
    - Tamanho médio do negócio (Definição: O tamanho médio de cada venda para cada cliente, expresso no número de unidades ou montante da receita.)
    - Ciclo médio de vendas
    - Taxa de ganhos por oportunidade (Definição: O número de oportunidades de ganho dividido pelo número de oportunidades ganhas e perdidas.)
    - Taxa de perda da oportunidade
  - Receitas
  - Receitas previstas
  - Receitas fechadas
  - Número (n.º) de oportunidades
  - Número (n.º) de oportunidades abertas
  - Número (n.º) de contactos com oportunidades
  - Número (n.º) de ganhos
  - Número (n.º) médio de dias na fase de vendas
  - Tamanho médio do negócio (Definição: O tamanho médio de cada venda para cada cliente, expresso no número de unidades ou montante da receita.)
  - Ciclo médio de vendas
  - Taxa de ganhos por oportunidade (Definição: O número de oportunidades de ganho dividido pelo número de oportunidades ganhas e perdidas.)
  - Taxa de perda da oportunidade
  - Receitas de oportunidades do trimestre passado
  - Receitas fechadas do trimestre passado
- Métrica da quota
  - Valor da quota

## Notas de utilização

As dimensões Conta e Contacto principal incluem uma Hierarquia de livros, que permite analisar a métrica e os atributos relacionados a qualquer nível.

A Área de Informações Empresariais de Relatórios de Oportunidades e a Área de Informações Empresariais da Análise do Histórico de Oportunidades fornecem diferentes métricas. Antes de selecionar uma destas áreas de atividade, reveja a métrica fornecida em ambas para se certificar de que utiliza a área de atividade que melhor se adequa às suas necessidades.

## **Área de Atividade de Análises do Histórico de Receitas do Produto da Oportunidade**

### **Disponibilidade**

Esta área de atividade está disponível em todas as edições do Oracle CRM On Demand.

### **Objetivo do Negócio**

Esta área de atividade permite-lhe analisar as receitas do produto da oportunidade por conta, território da conta, parceiro, campanha, oportunidade, produto de oportunidade, propriedade do utilizador, produto e categoria do produto. Uma vez que cada registo de receitas do produto recorrente pode ter uma data de início diferente, o nível de detalhe para esta área de atividade é o mais granular e contém uma linha para cada registo de receitas do produto recorrente dentro da oportunidade. Dado o nível elevado de detalhe desta área de atividade, fornece a flexibilidade máxima para acumular dados a qualquer nível das dimensões suportadas. Esta área de atividade também contém a dimensão da quota e a métrica, que lhe permitem comunicar a receita do produto de oportunidade e a métrica da quota no mesmo relatório.

### **Tipo de Relação**

Factos múltiplos

### **Dimensões**

Esta área de atividade tem as seguintes dimensões:

- Conta
- Território da conta
- Campanha
- Data
- Oportunidade
- Receitas de produtos da oportunidade
- Propriedade do Utilizador
- Contacto principal
- Conta do parceiro principal (só disponível no Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition)
- Produto
- Categoria do produto
- Quota
- Território

### **Métrica**

A lista completa de métricas para esta área de atividade é a seguinte:

- Métrica de receitas do produto da oportunidade
  - Número (n.º) de produtos
  - Número (n.º) médio de produtos
- Métrica da quota
  - Valor da quota

## Notas de utilização

As dimensões Conta e Contacto principal incluem uma Hierarquia de livros, que permite analisar a métrica e os atributos relacionados a qualquer nível.

### Área de Atividade Análise do Histórico da Equipa da Oportunidade

#### Disponibilidade

Esta área de atividade está disponível em todas as edições do Oracle CRM On Demand.

#### Objetivo do Negócio

Esta área de atividade permite a comunicação da relação entre as oportunidades e as equipas da oportunidade. Utilize esta área de atividade para consultar os membros da equipa envolvidos numa oportunidade.

#### Tipo de Relação

Muitos para muitos.

#### Dimensões

Esta área de atividade oferece as seguintes dimensões:

- Conta
- Data (baseada na Data de Fecho da oportunidade)
- Oportunidade
- Equipa da oportunidade
- Propriedade do Utilizador

#### Métrica

- Equipa da oportunidade
  - Métricas Customizadas Otimizadas da Equipa da Oportunidade
  - Número (N.º) de Membros da Equipa da Oportunidade

## Notas de utilização

**Visibilidade de Dados.** Se as definições de Área de Atividade do Histórico definidas no perfil forem Visibilidade do Gestor ou Visibilidade da Equipa, esta área de atividade utilizará o modo Visibilidade da Equipa e poderá comunicar todas as oportunidades das quais é proprietário ou membro da equipa. Se a definição definida no perfil for Visibilidade Total, as oportunidades que pertencem ao utilizador, ou aos subordinados, ou os registos aos quais o utilizador ou os subordinados são acrescentados como membros da equipa podem ser comunicados.

### Área de Atividade de Análises do Histórico de Parceiros

#### Disponibilidade

Esta área de atividade só está disponível no Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition.

#### Objetivo do Negócio

A área de atividade Análise do histórico de parceiros fornece a capacidade de analisar o histórico do parceiro. Pode analisar pistas, oportunidades e receitas por parceiro e território.

#### Tipo de Relação

Simple

#### Dimensões

Esta área de atividade tem as seguintes dimensões:

- Parceiro
- Território
- Propriedade do Utilizador
- Data

### Métrica

A lista completa de métricas para esta área de atividade é a seguinte:

- Métrica do Parceiro Proprietário
  - Número (n.º) de oportunidades
    - Número (n.º) de parceiros com oportunidades
    - Número (n.º) de ganhos
    - Média de receitas fechadas
    - N.º médio de dias para fechar a oportunidade (Definição: O número de dias para fechar uma oportunidade dividido pelo número de ganhos.)
    - Receitas fechadas
    - Receitas fechadas (000)
    - Receitas fechadas do produto
    - Receitas Fechadas do Produto (000)
    - Receitas do Produto (000)
    - Número (n.º) de pistas
    - Número (n.º) de pistas arquivadas
    - Número (n.º) de pistas qualificadas
    - Número (n.º) de pistas rejeitadas
    - Número (n.º) de pistas convertidas em oportunidades (Definição: número de pistas convertidas em oportunidades.)
    - Número (n.º) de pistas que resultam em oportunidade ganha (Definição: número de pistas convertidas em oportunidades que se encontram na fase de vendas Fechada/ganha.)
    - Número (n.º) de pistas que resultam em oportunidade perdida
    - N.º médio de dias para converter pistas (Definição: O número de dias entre a data de criação da pista e a data de conversão da pista dividido pelo número de pistas convertidas em oportunidades.)
    - N.º médio de dias para seguimento da pista
    - Média de Receitas Potenciais
    - Receitas potenciais
    - Receitas potenciais (000)
    - Número (n.º) de parceiros com pistas
  - Métricas Customizadas do Parceiro
    - Número (n.º) de parceiros

### Notas de utilização

Nenhum

---

## Área de Atividade Análise do Histórico de Entrega de Conteúdo Personalizado

### Disponibilidade

Esta área de atividade está disponível em todas as edições do Oracle CRM On Demand.

### Objetivo do Negócio

Utilize as informações fornecidas por análises a partir desta área de atividade para refinar o conteúdo e entregar a mensagem certa à pessoa certa, na altura certa. Pode analisar as tendências em detalhe, o desempenho colateral e as respostas de vários segmentos, e definir os seus clientes alvo em conformidade.

### Tipo de Relação

Simple

### Dimensões

Esta área de atividade tem as seguintes dimensões:

- Conta
- Atividade
- Contacto
- Resposta de mensagem
- Plano de mensagens
- Item do plano de mensagens
- Propriedade do Utilizador
- Produto
- Categoria do produto

### Métrica

A lista completa de métricas para esta área de atividade é a seguinte:

- Métrica da conta
  - Número (n.º) de contas
- Métrica da atividade
  - Métricas Customizadas da Atividade
    - Moeda média indexada
    - Número médio indexado
    - Moeda indexada
    - Número indexado
  - Métricas da atividade por data de criação
    - Número (n.º) de atividades
    - Número (n.º) de compromissos (Data de criação)
    - Número (n.º) de atividades fechadas
    - Número (n.º) de atividades abertas
    - Número (n.º) de tarefas (Data de criação)
  - Métricas da atividade por outras datas
    - Número (n.º) de compromissos (Data de fim)
    - Número (n.º) de compromissos (Data de início)

- Número (n.º) de tarefas (Data limite)
- Métricas Customizadas Otimizadas da Atividade
- Número (n.º) de contas com atividades
- Número (n.º) de atividades
- Número (n.º) de compromissos agendados
- Número de (n.º) chamadas efetuadas
- Número de (n.º) chamadas bem-sucedidas
- Número (n.º) de atividades fechadas
- Número (n.º) de atividades abertas
- Métricas do Contacto
  - Número (n.º) de contactos
- Métrica da resposta à mensagem
  - Métricas Customizadas da Resposta à Mensagem
    - Moeda média indexada
    - Número médio indexado
    - Moeda indexada
    - Número indexado
  - Número (N.º) de Respostas à Mensagem
  - Número sequencial médio
- Métrica do item do plano de mensagens
  - Métrica personalizada do item do plano de mensagens
    - Moeda média indexada
    - Número médio indexado
    - Moeda indexada
    - Número indexado
  - Número (n.º) de itens do plano de mensagens
  - Número sequencial médio
- Métrica do plano de mensagens
  - Métrica personalizada do plano de mensagens
    - Moeda média indexada
    - Número médio indexado
    - Moeda indexada
    - Número indexado
  - Número (n.º) de planos de mensagens

### Notas de utilização

As dimensões Conta, Atividade e Contacto incluem uma Hierarquia de livros, que permite analisar as métricas e os atributos relacionados a qualquer nível.

Esta área de atividade tem várias dimensões, mas nem todas as combinações são válidas. Para as combinações que são inválidas, é devolvido um erro. Por exemplo, as seguintes combinações são inválidas e irão produzir um erro:

Dimensão	Dimensão	Dimensão
Produto	Conta	Plano de Mensagens
Produto	Conta	Artigo do Plano de Mensagens
Produto	Conta	Resposta de mensagem
Produto	Atividade	Plano de Mensagens
Produto	Atividade	Artigo do Plano de Mensagens
Produto	Atividade	Resposta de mensagem
Produto	Contacto	Plano de Mensagens
Produto	Contacto	Artigo do Plano de Mensagens
Produto	Contacto	Resposta de mensagem

Se a sua visibilidade é a Visibilidade da Equipa e a sua análise inclui as dimensões Plano de Mensagens, Item do Plano de Mensagens ou Resposta de Mensagem, é aplicada a Visibilidade do Gestor.

### Área de Atividade de Análises do Histórico do Pipeline

#### Disponibilidade

Esta área de atividade está disponível em todas as edições do Oracle CRM On Demand.

#### Objetivo do Negócio

A área de atividade da análise do histórico do pipeline fornece um instantâneo mensal de todas as oportunidades no Oracle CRM On Demand. Os instantâneos do pipeline são retirados todos os dias durante a noite, mas o processo de arquivo mantém apenas o instantâneo do pipeline mais recente para cada mês e elimina os outros instantâneos. Estes instantâneos do pipeline nunca são eliminados. Durante a extração integral, transformação e carregamento (ETL) dos dados, a cópia de segurança destes instantâneos foram efetuadas e estes instantâneos foram totalmente restaurados. Se as empresas alterarem o respetivo tipo de calendário fiscal, estes instantâneos históricos não serão realinhados com a respetiva definição de calendário fiscal novo. Para as empresas com um tipo de calendário fiscal customizado, estes instantâneos do histórico só podem ser comunicados para as definições de ano fiscal especificadas no Oracle CRM On Demand. Os instantâneos são tirados de oportunidades sem uma data de fecho ou de oportunidades em que a data de fecho é no trimestre atual ou num trimestre futuro.

#### Tipo de Relação

Simple

#### Dimensões

Esta área de atividade tem as seguintes dimensões:

- Conta
- Data
- Oportunidade

- Propriedade do Utilizador
- Data do instantâneo do pipeline
- Território

### Métrica

A lista completa de métricas para esta área de atividade é a seguinte:

- Métrica do pipeline histórico
  - Receitas. Esta métrica indica as receitas da oportunidade.
  - Receitas previstas. Esta métrica indica as receitas da oportunidade multiplicadas pela probabilidade da oportunidade.
  - Receitas fechadas. Esta métrica indica as receitas da oportunidade fechada/ganha. Quando o estado da oportunidade é Fechada/Ganha, as receitas e as receitas fechadas têm o mesmo valor.
  - Receitas (000). Esta métrica indica as receitas da oportunidade, em milhares.
  - Receitas previstas (000). Esta métrica indica as receitas da oportunidade multiplicadas pela probabilidade da oportunidade, em milhares.
  - Receitas fechadas (000). Esta métrica indica as receitas da oportunidade fechada/ganha, em milhares. Quando o estado da oportunidade é Fechada/Ganha, as receitas e as receitas fechadas têm o mesmo valor.
  - Receitas da oportunidade do trimestre passado. Esta métrica indica o valor das receitas do trimestre passado.
  - Receitas esperadas do trimestre passado. Esta métrica indica o valor das receitas esperadas do trimestre passado.
  - Receitas fechadas do trimestre passado. Esta métrica indica o valor das receitas fechadas do trimestre passado.
  - Receitas da oportunidade do trimestre passado (000). Esta métrica indica o valor das receitas do trimestre passado, em milhares.
  - Receitas esperadas do trimestre passado (000). Esta métrica indica o valor das receitas esperadas do trimestre passado, em milhares.
  - Receitas fechadas do trimestre passado (000). Esta métrica indica o valor das receitas fechadas do trimestre passado, em milhares.
- Território

### Notas de utilização

A dimensão Conta inclui uma Hierarquia de livros, que permite analisar as métricas e os atributos relacionados a qualquer nível.

### Área de Atividade de Análises do Histórico da Carteira

#### Disponibilidade

Esta área de atividade só está disponível no Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.

#### Objetivo do Negócio

Esta área de atividade fornece a capacidade de analisar o histórico da carteira, os contactos e os produtos. Os relatórios da carteira fornecem a capacidade de gerar relatórios sobre carteiras para as seguintes dimensões: Contacto, Conta, Produto, Conselheiro e Hora. Este relatório permite que os conselheiros e respetivos gestores respondam a perguntas, como:

- Quais os produtos financeiros que são propriedade dos clientes e qual o respetivo perfil demográfico?
- Qual a quantidade de ativos do meu cliente investida e em que valores e classes de ativos?
- Qual a dimensão dos ativos em cada carteira de clientes do conselheiro?

- Quais as classes de ativos em cada carteira de clientes do conselheiro?
- Quem são os meus melhores clientes por tamanho da carteira e receitas?

Estas informações permitem-lhe analisar carteiras relativamente aos clientes e conselheiros.

### Tipo de Relação

Simple

### Dimensões

Esta área de atividade tem as seguintes dimensões:

- Contacto
- Data
- Instituição
- Propriedade do Utilizador
- Carteira
- Produto

### Métrica

A lista completa de métricas para esta área de atividade é a seguinte:

- Métricas da carteira
  - Métrica personalizada da carteira
  - Número (n.º) de carteiras
  - Valor total do ativo
  - Montante do empréstimo
  - Prémio
  - Receitas
  - Valor nominal
  - Limite de crédito
  - Total da média do valor do ativo
  - Montante médio do empréstimo
  - Prémio médio
  - Média de Receitas
  - Valor nominal médio
  - Limite de crédito médio

### Notas de utilização

A dimensão Contacto inclui uma Hierarquia de livros, que permite analisar a métrica e os atributos relacionados a qualquer nível.

A dimensão Carteira inclui normalmente ativos não financeiros, tais como veículos, a menos que o seu administrador tenha excluído especificamente esses ativos não financeiros nas listas da Carteira utilizando a opção Excluir Registos do Veículo/Ativo de Contas da Carteira na página Perfil da Empresa.

### Área de Atividade de Análises do Histórico do Produto

### Disponibilidade

Esta área de atividade está disponível em todas as edições do Oracle CRM On Demand.

### Objetivo do Negócio

Esta área de atividade permite analisar métrica de receitas por produto, conta, utilizador, oportunidade, data e dimensões do território. O nível de detalhe desta área de atividade é ligeiramente superior à área de atividade Relatórios de produtos da oportunidade, porque permite analisar as receitas da oportunidade a partir do foco da dimensão do produto. Esta área de atividade estabelece ligação da lacuna da análise entre a área de atividade Relatórios de oportunidades e a área de atividade Relatórios de produtos da oportunidade.

### Tipo de Relação

Simple

### Dimensões

Esta área de atividade tem as seguintes dimensões:

- Conta
- Data
- Oportunidade
- Propriedade do Utilizador
- Produtos
- Território

### Métrica

A lista completa de métricas para esta área de atividade é a seguinte:

- Métrica de receitas do produto
  - Métrica personalizada de receitas do produto
  - Receitas
  - Receitas previstas do produto
  - Receitas fechadas do produto
  - Receitas do Produto (000)
  - Receitas previstas do produto (000)
  - Receitas Fechadas do Produto (000)
  - Preço de compra
  - Preço médio de compra
  - Quantidade Média
  - Quantidade Total
  - Receitas do produto do trimestre passado
  - Receitas fechadas do produto do trimestre passado
  - Receitas do produto do trimestre passado (000)
  - Receitas fechadas do produto do trimestre passado (000)

### Notas de utilização

A dimensão Conta inclui uma Hierarquia de livros, que permite analisar as métricas e os atributos relacionados a qualquer nível.

O campo Sinalizador da Previsão na dimensão Produto nesta área empresarial tem correspondência para o tipo de registo Receitas da Oportunidade e se este campo estiver selecionado com outros campos do Produto (tal como Nome do Produto), apenas os registos do produto que estão associados a um registo Receitas do Produto de Oportunidade aparecem no relatório.

### Área de Atividade de Análises do Histórico de Cotações

### Disponibilidade

Esta área de atividade está disponível em todas as edições do Oracle CRM On Demand. O objeto Cotações deve ser preparado por um administrador.

### Objetivo do Negócio

Utilize esta área de atividade para analisar as cotações pelas dimensões de conta, data, oportunidade e proprietário.

### Tipo de Relação

Simple

### Dimensões

Esta área de atividade tem as seguintes dimensões:

- Conta
- Data
- Oportunidade
- Propriedade do Utilizador
- Cotação

### Métrica

A lista completa de métricas para esta área de atividade é a seguinte:

- Métricas Personalizadas da Cotação
- Número (n.º) de Cotações

### Notas de utilização

Nenhum.

## Área de Atividade de Análises do Histórico da Fase de Vendas

O Histórico da fase de vendas tem as seguintes áreas de atividade:

### Disponibilidade

Esta área de atividade está disponível em todas as edições do Oracle CRM On Demand.

### Objetivo do Negócio

Esta área de atividade permite analisar oportunidades em diferentes fases de vendas por conta, oportunidade, fase de vendas e dimensões da data. A área de atividade do histórico da fase de vendas representa instantâneos históricos baseados em eventos de oportunidades e só disponíveis no lado histórico. Uma vez que as oportunidades passam por várias fases de vendas, esta área de atividade é mais densa do que a área de atividade de oportunidades com tantos registos como número de oportunidades vezes fases de vendas por que passaram.

### Tipo de Relação

Simple

### Dimensões

Esta área de atividade oferece as seguintes dimensões:

- Conta
- Fase de vendas histórica
- Oportunidade

### Métrica

O seguinte é a lista completa de métricas para esta área de atividade:

- Métrica da fase de vendas
  - Número médio de dias na fase de vendas
  - Número (n.º) médio de dias na fase de vendas
  - Número (n.º) de oportunidades
  - Falhas
  - Taxa de falhas

### Notas de utilização

A dimensão Conta inclui uma Hierarquia de livros, que permite analisar as métricas e os atributos relacionados a qualquer nível.

Na dimensão Oportunidade está uma pasta para Propriedade do Utilizador. Apesar de esta pasta estar hierarquicamente abaixo da dimensão Oportunidade, a pasta Propriedade do Utilizador consiste na sua própria dimensão. Cada dimensão está relacionada com uma tabela na base de dados. Quando um relatório atualiza a partir de mais de uma tabela, as medidas no relatório são utilizadas para relacionar as tabelas entre si.

Para ilustrar este efeito, considere estes exemplos em que o proprietário da Opportunity\_A mudou de uma fase de vendas para outra.

Exemplo 1: Seleciona apenas campos da dimensão Oportunidade.

Resultado 1: Todas as oportunidades estão no relatório.

Exemplo 2: Seleciona apenas campos da pasta Propriedade do Utilizador.

Resultado 2: Todos os utilizadores estão no relatório, quer possuam ou não registos.

Exemplo 3: Seleciona campos da dimensão Oportunidade e da pasta Propriedade do Utilizador.

Resultado 3: O relatório mostra várias linhas para a Opportunity\_A; uma linha para cada proprietário que tinha nas várias fases de venda.

## 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 Atividade Análise do Histórico de Atividades Partilhadas

### Disponibilidade

Esta área de atividade está disponível em todas as edições do Oracle CRM On Demand.

### Objetivo do Negócio

Esta área de atividade fornece a capacidade de analisar atividades partilhadas por conta, contacto e dimensões de utilizador. Dado que estas atividades podem ser partilhadas por um ou mais utilizadores no Oracle CRM On Demand, pode comunicar as atividades partilhadas através da utilização desta área de atividade. As atividades que são propriedade ou partilhadas com, pelo menos, um utilizador podem ser comunicadas através da utilização desta área de atividade.

### Tipo de Relação

Muitos para muitos

### Dimensões

Esta área de atividade tem as seguintes dimensões:

- Conta
- Atividade
- Contacto
- Propriedade do Utilizador

### Métrica

- Métrica da atividade
  - Métricas Customizadas da Atividade
  - Métricas da atividade por data de criação
    - Número (n.º) de atividades
    - Número (n.º) de compromissos (Data de criação)
    - Número (n.º) de atividades fechadas
    - Número (n.º) de atividades abertas
    - Número (n.º) de tarefas (Data de criação)
  - Métricas da atividade por outras datas
    - Número (n.º) de compromissos (Data de fim)
    - Número (n.º) de compromissos (Data de início)
    - Número (n.º) de tarefas (Data limite)
  - Métricas Customizadas Otimizadas da Atividade
  - Número (n.º) de contas com atividades
  - Número (n.º) de atividades
  - Número (n.º) de compromissos agendados
  - Número de (n.º) chamadas efetuadas
  - Número de (n.º) chamadas bem-sucedidas
  - Número (n.º) de atividades fechadas
  - Número (n.º) de atividades abertas

### Notas de utilização

As dimensões Conta, Atividade e Contacto incluem uma Hierarquia de livros, que permite analisar as métricas e os atributos relacionados a qualquer nível.

A visibilidade dos dados para o registo da atividade não é controlada através da associação de livros a esse registo da atividade nesta área de atividade. Tem de ser proprietário do registo da atividade ou este registo tem de ser partilhado consigo, para que possa ver os registos de atividades nesta área de atividade.

## **Área de Atividade de Análises do Histórico da Morada Partilhada**

### **Disponibilidade**

Esta área de atividade está disponível em todas as edições do Oracle CRM On Demand.

### **Objetivo do Negócio**

Esta área de atividade permite comunicar moradas partilhadas e respetivas associações com contas, contactos e métrica relacionada. Ao utilizar esta área de atividade, pode comunicar as contas e contactos que estão anexados ou partilhar a mesma morada.

### **Tipo de Relação**

Muitos para muitos

### **Dimensões**

Esta área de atividade tem as seguintes dimensões:

- Conta
- Contacto
- Morada partilhada

### **Métrica**

A lista completa de métricas para esta área de atividade é a seguinte:

- Campos de lista de escolha de moradas partilhadas
  - Lista de escolha indexada 1
  - Lista de escolha indexada 2
  - Lista de escolha indexada 3
  - Lista de escolha indexada 4
  - Lista de escolha indexada 5
  - Estado da validação
- Morada para expedição (ampliada)
  - Morada 1
  - Morada 2
  - Morada 3
  - Localidade
  - País
  - Apartado/Código de ordenação
  - Concelho
  - Estado
  - Código postal
- Número (n.º) de contas
- Número de contas e contactos
- Número (n.º) de contactos

### **Notas de utilização**

Nenhum

## Área de Atividade de Análises do Histórico de Soluções

### Disponibilidade

Esta área de atividade está disponível em todas as edições do Oracle CRM On Demand.

### Objetivo do Negócio

Nesta área de atividade, é possível analisar soluções por dimensões de produto, categoria do produto, pedido de assistência e data de validade, bem como a relação entre as soluções e os respectivos pedidos de assistência associados. Também é possível analisar a métrica de pedidos de assistência relacionados e soluções importantes que ajudam a empresa a avaliar o estado e a eficácia de soluções.

### Tipo de Relação

Muitos para muitos

### Dimensões

Esta área de atividade tem as seguintes dimensões:

- Data de expiração
- Produto
- Categoria do produto
- Pedido de assistência
- Solução

### Métrica

A lista completa de métricas para esta área de atividade é a seguinte:

- Métricas Customizadas da Solução
  - Moeda indexada média 0
  - Número indexado médio 0
  - Moeda indexada 0
  - Número indexado 0
- Número (n.º) de soluções
- Número (n.º) de soluções aprovadas
- Número (n.º) de soluções publicadas
- Número (n.º) de soluções obsoletas
- Número (n.º) de PAs
- Número (n.º) de PAs abertos
- Número (n.º) de PAs fechados

### Notas de utilização

A dimensão Pedido de Assistência inclui uma Hierarquia de livros, que permite analisar a métrica e os atributos relacionados a qualquer nível.

## Área de Atividade de Análises do Histórico do Produto com Preço Especial

### Disponibilidade

Esta área de atividade só está disponível no Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition.

### Objetivo do Negócio

Os pedidos de preço especial permitem aos parceiros e proprietários da marca executarem um conjunto de processos empresariais, através dos quais um parceiro pede ao proprietário da marca um preço mais baixo de um produto (por vários motivos, tais como uma resposta a um negócio competitivo ou tendências gerais de redução do preço).

Esta área de atividade fornece-lhe a capacidade de efetuar uma análise e um relatório do histórico dos pedidos de preço especial e produtos com preço especial, para que possa avaliar o desempenho do parceiro. Pode utilizar métricas e informações, tais como reduções de preço autorizadas para cada produto, parceiro e trimestre, para medir a eficácia dos descontos e o desempenho do produto no canal.

### Tipo de Relação

Simple

### Dimensões

Esta área de atividade tem as seguintes dimensões:

- Data (baseada na Data de início do Pedido de preço especial)
- Registo do negócio
- Cliente final
- Última aprovação por
- Oportunidade
- Propriedade do Utilizador
- Conta do parceiro principal
- Produto
- Categoria do produto
- Pedido de cálculo de preços especial

### Métrica

A lista completa de métricas para esta área de atividade é a seguinte:

- Métricas do produto com preço especial
  - Métricas do produto com preço especial por Data de autorização
    - Número (#) dos pedidos de preço especial (Data de autorização)
    - Montante autorizado (Data de autorização)
    - Montante autorizado (Data de autorização) (000)
    - Montante pedido (Data de autorização)
    - Montante pedido (Data de autorização) (000)
    - Montante médio autorizado (Data de autorização)
    - Montante médio pedido (Data de autorização)
    - Quantidade média (Data de autorização)
    - Quantidade (Data de autorização)
  - Métricas do produto com preço especial por Data de envio
    - Número (#) dos pedidos de preço especial (Data de envio)
    - Montante autorizado (Data de envio)
    - Montante autorizado (Data de envio) (000)
    - Montante pedido (Data de envio)

- Montante pedido (Data de envio) (000)
- Montante médio autorizado (Data de envio)
- Montante médio pedido (Data de envio)
- Quantidade média (Data de envio)
- Quantidade (Data de envio)
- Número (#) dos pedidos de preço especial
- Montante autorizado
- Montante autorizado (000)
- Montante pedido
- Montante pedido (000)
- Montante médio autorizado
- Montante médio pedido
- Custo médio autorizado
- Percentagem de desconto médio autorizado
- PRR médio (Preço de Revenda Recomendado)
- Custo médio de compra
- Quantidade Média
- Custo médio pedido
- Percentagem de desconto médio pedido
- Preço de revenda médio pedido
- Preço de revenda médio sugerido
- Quantidade
- Montante do trimestre anterior autorizado
- Montante do trimestre anterior autorizado (000)
- Montante do trimestre passado pedido
- Montante do trimestre anterior pedido (000)
- Quantidade do trimestre anterior

### Notas de utilização

Nenhum

### Área de Atividade Análise do Histórico da Análise do Controlo da Utilização

#### Disponibilidade

Esta área de atividade está disponível em todas as edições do Oracle CRM On Demand. O acesso a esta área de atividade requer o privilégio Controlo de utilização. Este privilégio é concedido à função de utilizador Administrador por predefinição.

#### Objetivo do Negócio

Esta área de atividade permite aos utilizadores com o privilégio Controlo da utilização analisar a utilização do Oracle CRM On Demand na empresa. As empresas podem analisar a utilização das seguintes áreas de aplicação no Oracle CRM On Demand:

- Utilização da aplicação
- Adoção de utilizadores
- Configuração

#### Tipo de Relação

Simples

### Dimensões

Esta área de atividade tem as seguintes dimensões:

- Objeto do Analytics
- Conteúdo
- Data
- Tipo de Objeto
- User
- Histórico de Início de Sessão do Utilizador

### Métrica

A lista completa de métricas para esta área de atividade e os campos para os quais são armazenadas é a seguinte:

A tabela seguinte mostra as métricas do Objeto do Analytics.

Métrica	Descrição
Número (n.º) de Objetos	Número (N.º) de objetos do Analytics.

A tabela seguinte mostra as métricas do Desempenho do Analytics. Estas métricas representam o desempenho de consultas. Na tabela, *Sim* indica que a métrica está disponível para o campo.

Métrica	User	Data (semana)	Conteúdo	Descrição
Número (n.º) de pedidos	Sim	Sim	Sim	Número de pedidos por nome do relatório e do painel por semana. Se um relatório estiver disponível num painel, o número de pedidos para o relatório reflete apenas os pedidos onde foi executado como um relatório. Um vez que um painel contém com frequência mais do que um relatório, os pedidos executados dentro de um painel não são incluídos na contagem que calcula para os relatórios.
Número (n.º) de vezes falhadas	Sim	Sim	Sim	Número de vezes de falhas de pedidos por nomes de relatório e de painel por semana.
Tempo médio de resposta	Sim	Sim	Sim	Tempo médio de resposta (em segundos) para pedidos.

A tabela seguinte mostra as métricas de Utilização da aplicação no Oracle CRM On Demand. Estas métricas representam a utilização de diversos tipos de objeto da aplicação, incluindo quantos registos foram criados, atualizados e eliminados. Na tabela, *Sim* indica que a métrica está disponível para o campo.

Métrica	User	Data (Mês)	Tipo de Objeto	Descrição
---------	------	------------	----------------	-----------

Número (n.º) de registos criados	Sim	Sim	Sim	Número de registos criados por objeto por utilizador por mês
Número (n.º) de registos atualizados	Sim	Sim	Sim	Número de registos atualizados por objeto por utilizador por mês
Número (n.º) de registos eliminados	Sim	Sim	Sim	Número de registos eliminados por objeto por utilizador por mês

A tabela seguinte mostra as métricas Desempenho de Vista de Página no Oracle CRM On Demand. Na tabela, *Sim* indica que a métrica está disponível para o campo.

Métrica	User	Data (semana)	Conteúdo	Descrição
Número (n.º) de pedidos	Sim	Sim	Sim	Número de pedidos por página por semana
Tempo médio de resposta (ms)	Sim	Sim	Sim	Tempo médio de resposta (em milissegundos) para vistas de página
Tempo máximo de resposta (ms)	Sim	Sim	Sim	Tempo máximo de resposta (em milissegundos) para vistas de página
Tempo mínimo de resposta (ms)	Sim	Sim	Sim	Tempo mínimo de resposta (em milissegundos) para vistas de página

**NOTA:** Os valores de Tempo Máximo de Resposta e Tempo Mínimo de Resposta estão disponíveis apenas para os registos de vista da página que foram carregados desde que esta funcionalidade foi disponibilizada. Os registos de vista da página carregados na versão 25 do Oracle CRM On Demand e anterior têm valores NULOS porque estes dados não foram registados nessas releases.

A tabela seguinte mostra a Configuração e as Métricas de configuração. Estas métricas são um instantâneo da última configuração do Oracle CRM On Demand conforme existia no momento de uma atualização incremental dos dados de controlo da utilização. A configuração e as métricas de configuração são exclusivas porque não são capturadas em qualquer nível da dimensão.

Métrica	Descrição
Número (n.º) de administradores	O número de administradores a quem foi concedido um dos seguintes privilégios: Gerir a Empresa, Gerir a Empresa - Definir Moedas, Gerir a Empresa - Redefinir Todas as Palavras-passe, Gerir Temas, Gerir Conteúdo, Gerir Conteúdo - Gerir Anexos e Imagens da Página de Detalhes, Gerir Livros, Gerir Territórios, Gerir Utilizadores, Gerir Funções e Acesso, Gerir Utilizadores e Acesso - Gerir Utilizadores Delegados

Número (n.º) de regras de atribuição	Número de regras de atribuição definidas no Oracle CRM On Demand
Número (n.º) de livros	Número de livros definidos no Oracle CRM On Demand
Número (n.º) de moedas	Número de moedas ativadas no Oracle CRM On Demand
Número (n.º) de campos customizados	Número de campos customizados utilizados no Oracle CRM On Demand
Número (n.º) de objetos customizados	Número de objetos customizados implementados no Oracle CRM On Demand
Número (n.º) de separadores customizados	Número de separadores da Web customizados utilizados no Oracle CRM On Demand
Número (n.º) de grupos	Número de grupos configurados no Oracle CRM On Demand
Número (n.º) de idiomas	Número de línguas ativadas no Oracle CRM On Demand
Número (n.º) de produtos	Número de produtos definidos no Oracle CRM On Demand
Número(n.º) de processo de vendas	Número de processos de vendas definidos no Oracle CRM On Demand
Número (n.º) de territórios	Número de territórios configurados no Oracle CRM On Demand
Número (n.º) de applets da Web	Número de applets da Web utilizadas no Oracle CRM On Demand
Número (n.º) de ligações Web	Número de ligações Web utilizadas no Oracle CRM On Demand
Número (n.º) de fluxos de trabalho	Número de fluxos de trabalho configurados no Oracle CRM On Demand

A tabela seguinte mostra as métricas (Mensais) de Adoção de Utilizadores. Estas métricas permitem às empresas monitorizar e analisar a adoção de utilizadores da aplicação do Oracle CRM On Demand. Na tabela, *Sim* indica que a métrica está disponível para o campo.

**NOTA:** Qualquer registo de sessão que não tenha um valor no campo Hora de Saída de Sessão é excluído do cálculo das métricas Número (N.º) de Segundos de Entrada em Sessão e Média de Segundos de Entrada em Sessão para ambas as métricas mensal e semanal, tendo em conta que a duração dessa sessão não pode ser calculada.

Métrica	User	Data (Mês)	Descrição
Número (n.º) de utilizadores ativos	Não	Sim	Número de utilizadores ativos existente na aplicação por mês

Número (n.º) de dias desde o último início de sessão	Sim	Não	Número de dias desde o último início de sessão por parte do utilizador
Número (n.º) de utilizadores delegados	Não	Sim	Número de utilizadores delegados existentes por mês
Número (n.º) de licenças	Não	Não	Número de licenças definidas no perfil da empresa
Número (N.º) de Segundos de Entrada em Sessão	Sim	Sim	Número de segundos que um utilizador iniciou sessão durante determinado mês
Número (n.º) de inícios de sessão totais	Sim	Sim	Número de vezes que um utilizador iniciou sessão durante um determinado mês. Se um utilizador entrar em sessão três vezes por dia, conta como 3 entradas em sessão e é acrescentado ao valor do mês atual.
Número (n.º) de inícios de sessão exclusivos	Sim	Sim	Número de vezes exclusivas que um utilizador entrou em sessão durante um determinado mês. Se um utilizador entrar em sessão três vezes por dia, conta como 1 entrada em sessão exclusiva e é acrescentado ao valor do mês atual.
Número (n.º) de inícios de sessão sem êxito	Sim	Sim	Número de inícios de sessão sem êxito por utilizador por mês
Percentagem (%) com sessão iniciada	Não	Sim	Número de utilizadores com sessão iniciada nesse mês dividido pelo número de utilizadores ativos.

Frequência mensal média de início de sessão	Não	Sim	Número de inícios de sessão únicos para um determinado mês dividido pelo número de utilizadores com sessão iniciada nesse mês.
Média de Segundos de Entrada em Sessão	Sim	Sim	Número de segundos que um utilizador iniciou sessão durante determinado mês dividido pelo número de vezes que o utilizador iniciou sessão nesse mês.

A tabela seguinte mostra as métricas (Semanais) de Adoção de Utilizadores. Estas métricas permitem às empresas monitorizar e analisar a adoção de utilizadores da aplicação do Oracle CRM On Demand. Na tabela, *Sim* indica que a métrica está disponível para o campo.

Métrica	User	Data (semana)	Descrição
Número (n.º) de utilizadores ativos	Não	Sim	Número de utilizadores ativos existente na aplicação por semana
Número (n.º) de utilizadores delegados	Não	Sim	Número de utilizadores delegados existentes por semana
Número (N.º) de Segundos de Entrada em Sessão	Sim	Sim	Número de segundos que um utilizador iniciou sessão durante determinada semana
Número (n.º) de inícios de sessão totais	Sim	Sim	Número de vezes que um utilizador iniciou sessão durante determinada semana. Se um utilizador entrar em sessão três vezes por dia, conta como 3 entradas em sessão e é acrescentado ao valor da semana atual.

Número (n.º) de inícios de sessão exclusivos	Sim	Sim	Número de vezes exclusivas que um utilizador entrou em sessão durante determinada semana. Se um utilizador entrar em sessão três vezes por dia, conta como 1 entrada em sessão exclusiva e é acrescentado ao valor da semana atual.
Número (n.º) de inícios de sessão sem êxito	Sim	Sim	Número de inícios de sessão sem êxito por utilizador por semana
Percentagem (%) com sessão iniciada	Não	Sim	Número de utilizadores com sessão iniciada nessa semana dividido pelo número de utilizadores ativos.
Média de Segundos de Entrada em Sessão	Sim	Sim	Número de segundos que um utilizador iniciou sessão durante determinada semana dividido pelo número de vezes que o utilizador iniciou sessão nessa semana.
Frequência Semanal Média de Entrada em Sessão	Não	Sim	Número de inícios de sessão únicos para determinada semana dividido pelo número de utilizadores com sessão iniciada nessa semana.

### Notas de utilização

Este tópico fornece notas de utilização.

#### Acerca dos dados de controlo da utilização

Os dados de controlo da utilização no armazém de dados são atualizados semanalmente a partir de informações nos dados da aplicação Oracle CRM On Demand. Atualizar os dados de controlo da utilização ocorre aos fins de semana e não segue a atualização incremental noturna dos restantes dados.

As métricas de controlo da utilização só são recalculadas para o mês atual e os dados do mês anterior não são recalculados exceto se a semana incluir o final do mês. Por exemplo, quando a atualização incremental para o controlo da utilização for executado na sexta-feira, 28 de maio de 2010, as métricas de controlo da utilização são recalculadas para todo o mês de maio com início em 1 de maio de 2010. Quando a atualização incremental para controlo da utilização for executada na sexta-feira, 4 de junho de 2010, as métricas de controlo da utilização são recalculadas para os meses de maio e junho porque a semana incluiu os meses de maio e junho.

As métricas de controlo da utilização são resumidas por meses do calendário. Ainda que não seja possível analisar estas métricas pelos calendários fiscais de uma empresa, não são alinhadas com o calendário fiscal de empresas com calendários não standard. Poderá existir alguma singularidade na definição de um calendário fiscal, especialmente se estiver a utilizar calendários 4-4-5 ou 5-4-4 ou um calendário customizado em que dois meses do calendário se iniciem num período fiscal ou nenhum mês do calendário se inicie num período fiscal. Nestas situações, as métricas de controlo da utilização poderão ser sobrevalorizadas ou poderão estar em falta para um determinado período fiscal.

A maioria dos dados de controlo da utilização são capturados ao nível de semana. Algumas métricas de adoção de utilizadores não são capturadas ao nível de semana. Todas as configurações e métricas de configuração não são capturadas ao nível de semana. Uma vez que os dados de controlo da utilização são capturados ao nível de semana, podem ser agregados por mês, trimestre e ano. No entanto, poderá não produzir quaisquer resultados se foram executados a níveis inferiores ao nível de semana.

### **Acerca do histórico de início de sessão do utilizador**

Os dados do histórico de início de sessão do utilizador anterior a 90 dias são continuamente apagados da aplicação Oracle CRM On Demand. Portanto, a funcionalidade Controlo da Utilização pode suportar aproximadamente 90 dias das métricas de adoção de utilizadores quando a aplicação Oracle CRM On Demand é atualizada pela primeira vez para esta release. No entanto, os dados do histórico da adoção de utilizadores são retidos no armazém de dados para suportar a análise de tendências históricas das métricas de adoção de utilizadores no Analytics Oracle CRM On Demand. Estes dados são retidos até à próxima atualização completa depois dos dados serem eliminados do Oracle CRM On Demand.

### **Métrica de controlo da utilização**

As métricas de controlo da utilização são recolhidas por semana do calendário. Se estiver a utilizar um calendário não standard, tal como 5-4-4, 4-4-5, ou um calendário fiscal customizado, é possível que um mês ou trimestre fiscal possa ter mais ou menos semanas em comparação com outros meses e trimestres fiscais. Assim, as métricas poderão aparecer ligeiramente inflacionadas ou deflacionadas para determinado mês ou trimestre. Este comportamento é esperado onde as métricas da empresa não forem totalmente alinhadas com as definições do calendário fiscal quando são analisadas por meses e trimestres do calendário fiscal.

### **Dimensão do Objeto do Analytics**

Pode combinar campos da dimensão Objeto do Analytics apenas com campos da dimensão Utilizador e apenas com as métricas do Objeto do Analytics. Não pode combinar campos da dimensão Objeto do Analytics com campos de qualquer dimensão que não a dimensão Utilizador ou com quaisquer métricas que não as métricas do Objeto do Analytics.

Para comunicar as informações de utilizador para o utilizador que criou um objeto, acrescente campos a partir do Objeto do Analytics a partir da dimensão Utilizador ou a dimensão Criado Por na dimensão Objeto do Analytics. Para comunicar as informações de utilizador para o utilizador que efetuou a última modificação de um objeto, acrescente campos a partir do Objeto do Analytics e campos da dimensão Última Modificação Por na dimensão do Objeto do Analytics.

A renovação semanal dos dados de controlo de utilização substitui os dados existentes dos objetos do Analytics. É necessário exportar os dados todas as semanas para comparar os dados semanalmente.

Os dados de controlo de utilização são recolhidos pelos seguintes tipos de objetos do Analytics: Ação, Análises, Condição, Filtro, Painel, Página do Painel e Parâmetro do Painel.

Ao extrair e rever os dados de objetos do Analytics, considere os seguintes pontos:

- Os dados são recolhidos em Pastas Partilhadas apenas para os objetos do Analytics. Os dados não são recolhidos para objetos do Analytics que são armazenados em pastas pessoais.
- Os dados sobre objetos apagados não são recolhidos. Se um objeto tiver sido apagado do catálogo durante a semana antes da renovação dos dados, estes não incluem quaisquer informações acerca desse objeto.

- Se um objeto tiver sido modificado mais do que uma vez durante a semana antes da renovação dos dados, apenas os detalhes da modificação mais recente estarão disponíveis.
- Se um objeto tiver sido criado durante a semana antes da renovação dos dados e apagado mais tarde durante esse período, o objeto não está incluído nos dados desse período.
- Se um objeto tiver sido criado durante determinada semana e apagado durante a semana seguinte, e um novo objeto do Analytics com o mesmo nome tiver sido criado na mesma semana, é apresentado nos dados um objeto com esse nome como objeto recém-criado durante duas semanas consecutivas.

### Métricas de Objetos do Analytics

Pode combinar métricas do Objeto do Analytics com campos do Objeto do Analytics apenas a partir da dimensão Utilizador. Não pode combinar métricas do Objeto do Analytics com outras métricas ou campos a partir de qualquer dimensão que não a dimensão Utilizador ou Objeto do Analytics.

### Dimensão do conteúdo

A dimensão Conteúdo é comum para as métricas Desempenho do Analytics e Desempenho de Vista de Página.

Para comunicar as métricas de Desempenho do Analytics, utilize o campo Categoria de Conteúdo para filtrar para a seguinte condição:

`Categoria de Conteúdo = V3 Analytics`

Para comunicar as métricas Desempenho de Vista de Página, utilize o campo Categoria de Conteúdo para filtrar para a condição seguinte:

`Categoria do conteúdo = Vista da página`

Quando analisar as métricas Desempenho de Vista de Página, os únicos campos de dimensão Conteúdo disponíveis são: Categoria de Conteúdo e Nome do Conteúdo. Para o Desempenho de Vistas de Página, o valor Nome do Conteúdo representa o título no ecrã. Para o Desempenho do Analytics, o valor Nome do Conteúdo representa o nome do relatório ou do painel.

Para apresentar o caminho das análises e painéis na sua análise de controlo de utilização, use o campo Detalhes do Conteúdo no âmbito da dimensão Conteúdo. Os Detalhes de Conteúdo são apresentados apenas para conteúdo para o qual a Categoria de Conteúdo está definida como V3 Analytics.

O formato dos caminhos das análises e dos painéis é o seguinte:

- O caminho para a pasta pessoal de um utilizador:

`/utilizadores/IDLinhaUtilizador`

em que *IDLinhaUtilizador* é a ID da Linha do utilizador proprietário da pasta. Por exemplo:

`/utilizadores/1QA4-HQOAD`

- Caminho para a Pasta Partilhada por Toda a Empresa:

`/partilhado/NúmeroEmpresa_Pasta_Partilhada`

em que *NúmeroEmpresa* é o número de instância de Oracle CRM On Demand da sua empresa. Por exemplo:

`/partilhado/9999_Pasta_Partilhada`

- O caminho para a Pasta Migrada Partilhada por Toda a Empresa:

`/partilhado/Empresa_NúmeroEmpresa_Pasta_Partilhada`

em que *NúmeroEmpresa* é o número de instância de Oracle CRM On Demand da sua empresa. Por exemplo:

`/shared/Company_9999_Shared_Folder`

**NOTA:** Em releases anteriores à Release 38, a utilização de painéis customizados armazenados em pastas na Pasta Migrada Partilhada por Toda a Empresa não foi controlada.

- O caminho de uma análise que está incorporada numa Página Principal do tipo de registo na aplicação standard tem o sufixo /\_Emb. Algumas análises executadas a partir dos painéis pré-criados na pasta Análises Pré-Criadas no catálogo têm o sufixo /\_DB. As subpastas que correspondem aos sufixos /\_Emb e /\_DB e as análises nestas subpastas não são visíveis no catálogo.

Segue-se um exemplo de um caminho de uma análise predefinida incorporada numa Página Principal do tipo de registo na aplicação standard:

```
/partilhado/Análise Pré-Criada/Análise de Clientes/_Emb
```

Segue-se um exemplo de um caminho de uma análise executada a partir de um painel pré-criado:

```
/partilhado/Análise Pré-Criada/Análise de Clientes/_DB
```

Com a Release 38, o campo Detalhes do Conteúdo é preenchido da seguinte forma:

- Para painéis customizados armazenados em pastas em As Minhas Pastas ou Pastas Partilhadas, o campo Detalhes de Conteúdo é preenchido com o caminho para o painel tal como é apresentado no catálogo.

Por exemplo, se um painel for armazenado numa pasta customizada denominada Os Meus Painéis Customizados diretamente em As Minhas Pastas para um utilizador cuja ID de utilizador é 1QA4-HQOAD, o campo Detalhes de Conteúdo contém o seguinte:

```
/utilizadores/1QA4-HQOAD/Os Meus Painéis Customizados
```

Cada nível de pasta customizado está incluído no caminho.

A título de outro exemplo, se um painel for armazenado numa pasta customizada denominada Painéis Customizados da Conta diretamente em Pastas Partilhadas por Toda a Empresa para uma empresa cujo nome de instância é 9999, o campo Detalhes de Conteúdo contém o seguinte:

```
/partilhado/9999_Pasta_Partilhada/Painéis da Conta Customizados
```

**NOTA:** Em releases anteriores à Release 38, a utilização de painéis customizados armazenados em pastas em As Minhas Pastas não foi controlada. A utilização de painéis customizados armazenados em pastas em Pastas Partilhadas foi controlada, mas o campo Detalhes de Conteúdo não foi preenchido.

- Para análises executadas a partir de um painel, o campo Detalhes de Conteúdo é preenchido com o caminho para o painel, incluindo o nome do painel. O campo Nome de Conteúdo é preenchido com o nome da análise incorporada.

**NOTA:** Em releases anteriores à Release 38, o campo Detalhes de Conteúdo não foi preenchido para análises incorporadas num painel.

- Em O Meu Painel, ou seja, no painel pessoal de cada utilizador, o campo Detalhes de Conteúdo é preenchido com o seguinte caminho:

```
/utilizadores/IDLinhaUtilizador/_portal
```

Por exemplo:

```
/utilizadores/1QA4-HQOAD/_portal
```

**NOTA:** Em releases anteriores à Release 38, a utilização de O Meu Painel não foi controlada.

- Para painéis armazenados na pasta Painéis gerada pelo sistema em Pasta Partilhada por Toda a Empresa, o campo Detalhes de Conteúdo é preenchido com o seguinte caminho:

```
/partilhado/NúmeroEmpresa_Pasta_Partilhada/_portal
```

Por exemplo:

```
/partilhado/9999_Pasta_Partilhada/_portal
```

- Para painéis armazenados na pasta Painéis gerada pelo sistema em Pasta Migrada Partilhada por Toda a Empresa, o campo Detalhes de Conteúdo é preenchido com o seguinte caminho:

/partilhado/Empresa\_NúmeroEmpresa\_Pasta\_Partilhada/\_portal

Por exemplo:

/partilhado/Empresa\_9999\_Pasta\_Partilhada/\_portal

**NOTA:** Com a Release 38, o sufixo do caminho para as pastas Painéis geradas pelo sistema é /\_portal. Nas releases anteriores do Oracle CRM On Demand, o sufixo era /Painéis.

### Métricas de Desempenho do Analytics

Não é possível combinar as métricas de Desempenho do Analytics com quaisquer outras métricas. Não é possível combinar as métricas Desempenho de Vista de Página com quaisquer outras métricas. Estas duas métricas relacionadas com o desempenho são armazenadas através da utilização de diferentes níveis de detalhe, que são diferentes uma da outra e de todas as outras métricas. As métricas de Desempenho do Analytics são capturadas ao nível de conteúdo, de utilizador e de semana. Estas métricas são recolhidas à medida que cada relatório é executado por cada utilizador e são resumidas ao nível de semana. O tempo médio de resposta é medido em segundos.

Ao contrário, as métricas Desempenho de Vista de Página são capturadas ao nível da página e semana. Estas métricas são recolhidas à medida que cada página é visualizada e são resumidas no nível de semana. O tempo médio de resposta é medido em milissegundos.

As métricas de desempenho do Analytics podem comunicar através de utilizadores individuais. No entanto, o desempenho de vistas de página é apenas ao nível da empresa. A maioria das vistas de página tem um título, mas para as vistas de página com títulos em falta, a métrica do desempenho de utilização é comunicada como *Outros*. As métricas de desempenho do Analytics são incluídas nos painéis partilhados e pessoais, mas não são incluídas nas consultas dinâmicas. A vista de página e os nomes do conteúdo do Analytics apresentam métricas baseadas na língua predefinida da empresa e em nomes do objeto standard. Não suportam a língua do utilizador ou a mudança do nome do objeto.

### Restrições do Histórico de Início de Sessão do Utilizador

A dimensão Histórico de Início de Sessão do Utilizador especifica a origem do início de sessão do utilizador, tal como Interativo, Serviços para a Web, Telemóvel, etc. Esta dimensão tem as seguintes restrições:

- As únicas métricas que podem ser utilizadas com o Histórico de Início de Sessão do Utilizador são as seguintes métricas da Adoção do Utilizador:
  - Número de (#) Inícios de Sessão Totais
  - Número de (#) de Inícios de Sessão Sem Êxito
- Apenas o mês atual dos dados é atualizado por uma renovação incremental.
- Os dados do histórico para as colunas Tipo de Início de Sessão não são atualizados através de uma renovação incremental.

**NOTA:** Os valores de Tipo de Início de Sessão estão disponíveis apenas para os registos do Início de Sessão do Utilizador que foram carregados desde que esta funcionalidade foi disponibilizada. Os registos do Histórico de Início de Sessão do Utilizador carregados na Release 29 do Oracle CRM On Demand e anterior têm valores NULOS porque estes dados não foram registados nessas releases.

### Métricas Mensais e Semanais de Adoção de Utilizadores

Os dados semanais não agregam dados mensais. Os dados mensais são calculados separadamente com base no número de dias no mês.

### Área de Atividade de Geração de Relatórios em Tempo Real de Contactos da Conta

#### Disponibilidade

Esta área de atividade está disponível em todas as edições do Oracle CRM On Demand.

### **Objetivo do Negócio**

Esta área de atividade permite a geração de relatórios da relação muitos para muitos entre as contas e os contactos. Pode utilizá-la para comunicar sobre todos os contactos associados a uma conta ou a um contacto que é partilhado por múltiplas contas. Não pode utilizar esta área de atividade para comunicar sobre contas que não estão associadas a qualquer contacto ou comunicar sobre contactos que não estão ligados a uma conta.

### **Tipo de Relação**

Muitos para muitos

### **Dimensões**

Esta área de atividade tem as seguintes dimensões:

- Conta
- Contacto

### **Métrica**

- Métricas do Contacto da Conta
  - Número (N.º) de Contactos da Conta

### **Notas de utilização**

As dimensões Conta e Contacto incluem uma Hierarquia de livros, que permite analisar a métrica e os atributos relacionados a qualquer nível.

## **Área de Atividade de Geração de Relatórios em Tempo Real de Receitas da Conta**

### **Disponibilidade**

Esta área de atividade está disponível em todas as edições do Oracle CRM On Demand.

### **Objetivo do Negócio**

A área de atividade de Análises das Receitas da Conta fornece a capacidade de controlar as receitas da conta por produto, categoria, território e utilizador.

### **Tipo de Relação**

Factos múltiplos

### **Dimensões**

Esta área de atividade tem as seguintes dimensões:

- Conta
- Receitas da conta
- Território da conta
- Campanha
- Propriedade do Utilizador
- Produto
- Categoria do produto
- Quota

### **Métrica**

A lista completa de métricas para esta área de atividade é a seguinte:

- Métrica de receitas da conta:

- Métrica personalizada de receitas da conta
- Número (n.º) de produtos
- Número (n.º) médio de produtos
- Métrica da quota:
  - Valor da quota

### Notas de utilização

Para obter mais informações acerca das capacidades de receitas da conta, consulte [Área de Atividade de Geração de Relatórios em Tempo Real de Previsões \(na página 1012\)](#). Na área de atividade da previsão, pode combinar as receitas da previsão, da quota e da conta num único relatório consultado. As dimensões e a métrica da pasta da quota só podem ser combinadas com as dimensões e a métrica da pasta Propriedade do utilizador.

A dimensão Conta inclui uma Hierarquia de livros, que permite analisar as métricas e os atributos relacionados a qualquer nível.

## Área de Atividade de Geração de Relatórios em Tempo Real da Equipa da Conta

### Disponibilidade

Esta área de atividade está disponível em todas as edições do Oracle CRM On Demand.

### Objetivo do Negócio

Esta área de atividade permite a geração de relatórios da relação muitos para muitos entre as contas e os utilizadores da equipa. Uma vez que é possível associar uma conta a vários membros da equipa no Oracle CRM On Demand, pode utilizar esta área de atividade para criar uma lista de todos os membros da equipa associados a uma conta ou a todas as contas em que um utilizador é acrescentado como um membro da equipa. Não pode utilizar esta área de atividade para comunicar sobre contas não associadas a qualquer utilizador ou comunicar sobre utilizadores não ligados a uma conta.

### Tipo de Relação

Muitos para muitos

### Dimensões

Esta área de atividade tem as seguintes dimensões:

- Conta
- Equipa da conta
- Data
- Membro da equipa

### Métrica

- Equipa da conta
  - Métricas Customizadas Otimizadas da Equipa da Conta
  - Número (N.º) de Membros da Equipa de Conta

### Notas de utilização

A dimensão Conta inclui uma Hierarquia de livros, que permite analisar as métricas e os atributos relacionados a qualquer nível.

Na pasta Campos Customizados Otimizados da Equipa de Contas da dimensão Equipa de Contas, estão disponíveis os primeiros cinco campos customizados (ou seja, os primeiros cinco campos criados) de cada um dos seguintes tipos de campo:

- Caixa de Seleção

- Data
- Data/Hora
- Percentagem
- Telefone
- Lista de escolha
- Texto (longo)
- Texto (abreviado)

Na pasta Métricas Customizadas Otimizadas da Equipa de Contas estão disponíveis como métricas os primeiros cinco campos customizados (ou seja, os primeiros cinco campos criados) de cada um dos seguintes tipos de campo:

- Currency
- Número Inteiro
- Número

**Visibilidade de Dados.** Esta área de atividade utiliza sempre o modo Visibilidade da Equipa, independentemente das definições efetuadas no seu perfil ou no perfil da empresa. Por esse motivo, pode sempre comunicar sobre todas as contas em que é o proprietário ou um membro da equipa.

### Área de Atividade de Geração de Relatórios em Tempo Real de Contas

#### Disponibilidade

Esta área de atividade está disponível em todas as edições do Oracle CRM On Demand.

#### Objetivo do Negócio

Esta área de atividade fornece uma vista de resumo da métrica operacional de contas de uma empresa. O tipo de registo da conta é o tipo de registo que pretende analisar. Pode utilizar esta área de atividade para responder a perguntas básicas sobre o desempenho da conta: Que empresas têm o maior número de pedidos de assistência? Que empresas têm o maior número de oportunidades? Esta área de atividade permite agrupar e agregar estas métricas a qualquer nível por conta, território da conta e dimensões de datas. Para uma análise mais profunda que envolva outras áreas de negócios, tem de utilizar outras áreas de atividade.

#### Tipo de Relação

Resumo

#### Dimensões

Esta área de atividade tem as seguintes dimensões:

- Conta
- Campanha
- Data de criação
- Propriedade do Utilizador
- Território

#### Métrica

A lista completa de métricas para esta área de atividade é a seguinte:

- Métrica da conta
  - Métricas customizadas da conta
  - Receitas
  - Receitas (000)
  - Média de receitas

- Receitas fechadas
- Receitas fechadas (000)
- Média de receitas fechadas
- N.º médio de dias para fechar a oportunidade (Definição: O número de dias para fechar uma oportunidade dividido pelo número de ganhos.)
- Receitas potenciais
- Média de receitas potenciais
- Receitas
- Receitas do Produto (000)
- Receitas fechadas do produto
- Receitas Fechadas do Produto (000)
- Número (n.º) de contas
- Número (n.º) de contas com oportunidades
- Número (n.º) de atividades
- Número (n.º) de contactos
- Número (n.º) de oportunidades
- Número (n.º) de ganhos
- Número (n.º) de pedidos de assistência (PAs)
- Número (n.º) de PAs cancelados
- Número (n.º) de PAs fechados
- Número (n.º) de PAs abertos
- Número (n.º) de PAs pendentes
- Antiguidade média do PA aberto
- N.º médio de dias para fechar PA
- Número (n.º) de pistas
- Número (n.º) de pistas convertidas em oportunidades (Definição: número de pistas convertidas em oportunidades.)
- Número (n.º) de pistas que resultam em oportunidade ganha (Definição: número de pistas convertidas em oportunidades que se encontram na fase de vendas Fechada/ganha.)
- Número (n.º) de pistas que resultam em oportunidade perdida
- Número (n.º) de pistas qualificadas
- Número (n.º) de pistas rejeitadas

### Notas de utilização

A dimensão Conta inclui uma Hierarquia de livros, que permite analisar as métricas e os atributos relacionados a qualquer nível.

### Área de Atividade de Geração de Relatórios em Tempo Real de Contas e Concorrentes

#### Disponibilidade

Esta área de atividade está disponível em todas as edições do Oracle CRM On Demand.

#### Objetivo do Negócio

Esta área de atividade permite relatórios da relação muitos para muitos entre contas e contas de concorrentes. Esta área de atividade é quase idêntica às áreas de atividade da conta. A única diferença é que inclui a dimensão do concorrente, que tem uma relação muitos para muitos com o tipo de registo da conta. Permite-lhe criar relatórios que mostram todos os concorrentes para uma conta. Uma vez que esta área de atividade representa a relação muitos para muitos entre contas e contas de concorrentes, as contas que não têm uma

associação com, pelo menos, uma conta de concorrente não podem ser comunicadas através da utilização desta área de atividade. Os atributos que definem a relação da conta de concorrente disponíveis para relatórios incluem o seguinte:

- Contacto principal
- Função
- Função inversa
- Data de início
- Data de fim
- Pontos Fortes
- Pontos fracos
- Comentários

### **Tipo de Relação**

Muitos para muitos

### **Dimensões**

Esta área de atividade tem as seguintes dimensões:

- Conta
- Concorrente da conta
- Campanha
- Data de criação
- Propriedade do Utilizador
- Contacto da Relação
- Território

### **Métrica**

A lista completa de métricas para esta área de atividade é a seguinte:

- Métrica da conta
  - Métricas customizadas da conta
  - Receitas
  - Receitas (000)
  - Média de receitas
  - Receitas fechadas
  - Receitas fechadas (000)
  - Média de receitas fechadas
  - N.º médio de dias para fechar a oportunidade (Definição: O número de dias para fechar uma oportunidade dividido pelo número de ganhos.)
  - Receitas potenciais
  - Média de receitas potenciais
  - Receitas
  - Receitas do Produto (000)
  - Receitas fechadas do produto
  - Receitas Fechadas do Produto (000)
  - Número (n.º) de contas
  - Número (n.º) de contas com oportunidades
  - Número (n.º) de atividades
  - Número (n.º) de contactos

- Número (n.º) de oportunidades
- Número (n.º) de ganhos
- Número (n.º) de pedidos de assistência (PAs)
- Número (n.º) de PAs cancelados
- Número (n.º) de PAs fechados
- Número (n.º) de PAs abertos
- Número (n.º) de PAs pendentes
- Antiguidade média do PA aberto
- N.º médio de dias para fechar PA
- Número (n.º) de pistas
- Número (n.º) de pistas convertidas em oportunidades (Definição: número de pistas convertidas em oportunidades.)
- Número (n.º) de pistas que resultam em oportunidade ganha (Definição: número de pistas convertidas em oportunidades que se encontram na fase de vendas Fechada/ganha.)
- Número (n.º) de pistas que resultam em oportunidade perdida
- Número (n.º) de pistas qualificadas
- Número (n.º) de pistas rejeitadas

### Notas de utilização

A dimensão Conta inclui uma Hierarquia de livros, que permite analisar as métricas e os atributos relacionados a qualquer nível.

### Dimensão do Contacto da Relação

As contas podem ser associadas a uma conta como concorrentes. Quaisquer contas que sejam associadas a uma conta como concorrentes são listadas na secção de informações relacionadas Concorrentes da Conta da página Detalhe da Conta. A relação entre duas contas que estão associadas desta forma pode ter também um contacto principal diferente dos contactos principais nas contas associadas.

Para extrair informações sobre o contacto principal para a relação entre a conta e o concorrente, selecione as colunas da dimensão Contacto de Relação. Para extrair informações sobre o contacto principal para a conta, selecione as colunas da pasta Contacto Principal na dimensão Conta. Para extrair informações sobre o contacto principal para um corrente, selecione as colunas da pasta Contacto Principal na dimensão Concorrentes da Conta.

### Área de Atividade de Geração de Relatórios em Tempo Real de Contas e Parceiros

#### Disponibilidade

Esta área de atividade está disponível em todas as edições do Oracle CRM On Demand.

#### Objetivo do Negócio

Esta área de atividade permite relatórios da relação muitos para muitos entre contas e contas de parceiros. Esta área de atividade é quase idêntica às áreas de atividade da conta. A única diferença é que inclui a dimensão do parceiro, que tem uma relação muitos para muitos com o tipo de registo da conta. Esta área de atividade permite-lhe criar relatórios que mostram todos os parceiros para uma conta. Uma vez que esta área de atividade representa a relação muitos para muitos entre contas e contas de parceiros, as contas que não têm uma associação com, pelo menos, uma conta de parceiro não podem ser comunicadas através da utilização desta área de atividade. Os atributos que definem a relação da conta de parceiro disponíveis para relatórios incluem o seguinte:

- Contacto principal
- Função

- Função inversa
- Data de início
- Data de fim
- Pontos Fortes
- Pontos fracos
- Comentários

### Tipo de Relação

Muitos para muitos

### Dimensões

Esta área de atividade oferece as seguintes dimensões:

- Conta
- Parceiro da conta
- Campanha
- Data de criação
- Propriedade do Utilizador
- Contacto da Relação
- Território

### Métrica

A lista completa de métricas para esta área de atividade é a seguinte:

- Métrica da conta
  - Métricas customizadas da conta
  - Receitas
  - Receitas (000)
  - Média de receitas
  - Receitas fechadas
  - Receitas fechadas (000)
  - Média de receitas fechadas
  - N.º médio de dias para fechar a oportunidade (Definição: O número de dias para fechar uma oportunidade dividido pelo número de ganhos.)
  - Receitas potenciais
  - Média de receitas potenciais
  - Receitas
  - Receitas do Produto (000)
  - Receitas fechadas do produto
  - Receitas Fechadas do Produto (000)
  - Número (n.º) de contas
  - Número (n.º) de contas com oportunidades
  - Número (n.º) de atividades
  - Número (n.º) de contactos
  - Número (n.º) de oportunidades
  - Número (n.º) de ganhos
  - Número (n.º) de pedidos de assistência (PAs)
  - Número (n.º) de PAs cancelados
  - Número (n.º) de PAs fechados

- Número (n.º) de PAs abertos
- Número (n.º) de PAs pendentes
- Antiguidade média do PA aberto
- N.º médio de dias para fechar PA
- Número (n.º) de pistas
- Número (n.º) de pistas convertidas em oportunidades (Definição: número de pistas convertidas em oportunidades.)
- Número (n.º) de pistas que resultam em oportunidade ganha (Definição: número de pistas convertidas em oportunidades que se encontram na fase de vendas Fechada/ganha.)
- Número (n.º) de pistas que resultam em oportunidade perdida
- Número (n.º) de pistas qualificadas
- Número (n.º) de pistas rejeitadas

### Notas de utilização

A dimensão Conta inclui uma Hierarquia de livros, que permite analisar as métricas e os atributos relacionados a qualquer nível.

### Dimensão do Contacto da Relação

As contas podem ser associadas a uma conta como parceiros. Quaisquer contas associadas a uma conta como parceiros são listadas na secção de informações relacionadas Parceiros da Conta da página Detalhe da Conta. A relação entre duas contas que estão associadas desta forma pode ter também um contacto principal diferente dos contactos principais nas contas associadas.

Para extrair informações sobre o contacto principal para a relação entre a conta e o parceiro, selecione as colunas da dimensão Contacto de Relação. Para extrair informações sobre o contacto principal para a conta, selecione as colunas da pasta Contacto Principal na dimensão Conta. Para extrair informações sobre o contacto principal para um parceiro, selecione as colunas da pasta Contacto Principal na dimensão Parceiro da Conta.

### Área de Atividade de Geração de Relatórios em Tempo Real de Contas e Contas Relacionadas

#### Disponibilidade

Esta área de atividade está disponível em todas as edições do Oracle CRM On Demand.

#### Objetivo do Negócio

Esta área de atividade permite relatórios da relação muitos para muitos entre contas e contas relacionadas. Esta área de atividade é quase idêntica às áreas de atividade da conta. A única diferença é que inclui a dimensão da conta relacionada, que tem uma relação muitos para muitos com o tipo de registo da conta. Esta área de atividade permite-lhe criar relatórios para mostrar todas as contas relacionadas para uma conta. Uma vez que esta área de atividade representa a relação muitos para muitos entre contas e contas relacionadas, as contas que não têm uma associação com, pelo menos, uma conta relacionada não podem ser comunicadas através da utilização desta área de atividade. Os atributos que definem a relação da conta relacionada disponíveis para relatórios incluem o seguinte:

- Contacto principal
- Função
- Função inversa
- Data de início
- Data de fim
- Pontos Fortes
- Pontos fracos
- Comentários

## Tipo de Relação

Muitos para muitos

## Dimensões

Esta área de atividade tem as seguintes dimensões:

- Conta
- Campanha
- Data de criação
- Propriedade do Utilizador
- Conta relacionada
- Contacto da Relação
- Território

## Métrica

A lista completa de métricas para esta área de atividade é a seguinte:

- Métrica da conta
  - Métricas customizadas da conta
  - Receitas
  - Receitas (000)
  - Média de receitas
  - Receitas fechadas
  - Receitas fechadas (000)
  - Média de receitas fechadas
  - N.º médio de dias para fechar a oportunidade (Definição: O número de dias para fechar uma oportunidade dividido pelo número de ganhos.)
  - Receitas potenciais
  - Média de receitas potenciais
  - Receitas
  - Receitas do Produto (000)
  - Receitas fechadas do produto
  - Receitas Fechadas do Produto (000)
  - Número (n.º) de contas
  - Número (n.º) de contas com oportunidades
  - Número (n.º) de atividades
  - Número (n.º) de contactos
  - Número (n.º) de oportunidades
  - Número (n.º) de ganhos
  - Número (n.º) de pedidos de assistência (PAs)
  - Número (n.º) de PAs cancelados
  - Número (n.º) de PAs fechados
  - Número (n.º) de PAs abertos
  - Número (n.º) de PAs pendentes
  - Antiguidade média do PA aberto
  - N.º médio de dias para fechar PA
  - Número (n.º) de pistas
  - Número (n.º) de pistas convertidas em oportunidades

- Número (n.º) de pistas que resultam em oportunidade ganha (Definição: número de pistas convertidas em oportunidades que se encontram na fase de vendas Fechada/ganha.)
- Número (n.º) de pistas que resultam em oportunidade perdida
- Número (n.º) de pistas qualificadas
- Número (n.º) de pistas rejeitadas

### Notas de utilização

A dimensão Conta inclui uma Hierarquia de livros, que permite analisar as métricas e os atributos relacionados a qualquer nível.

### Dimensão do Contacto da Relação

As contas podem ser associadas umas às outras. Quaisquer contas associadas a uma conta mas não associadas como concorrentes ou parceiros são listadas na secção de informações relacionadas Relações da Conta da página Detalhe da Conta. A relação entre duas contas que estão associadas desta forma pode ter também um contacto principal diferente dos contactos principais nas contas associadas.

**NOTA:** Para associar contas umas às outras, deve ter o privilégio *Aceder à Relação de Contas Expendidas* e o privilégio *Gerir Contacto Expandido e Acesso à Relação da Conta* na sua função de utilizador e o seu administrador deve acrescentar a secção de informações relacionadas *Relações da Conta* da disposição da página *Detalhe da Conta* atribuído à sua função.

Para extrair informações sobre o contacto principal para a relação entre as contas, selecione as colunas da dimensão *Contacto da Relação*. Para extrair informações sobre o contacto principal para a conta, selecione as colunas da pasta *Contacto Principal* na dimensão *Conta*. Para extrair informações sobre o contacto principal para uma conta associada, selecione as colunas da pasta *Contacto Principal* na dimensão *Conta Relacionada*.

### Área de Atividade de Geração de Relatórios em Tempo Real de Atividades

#### Disponibilidade

Esta área de atividade está disponível em todas as edições do Oracle CRM On Demand.

#### Objetivo do Negócio

Esta área de atividade permite-lhe analisar um conjunto de métricas da atividade por atividade, conta, oportunidade, pista, campanha, contacto, pedido de assistência e dimensões de datas. Uma vez que esta área de atividade representa todos os eventos de atividades e interações com respeito a estes tipos de registo, esta área de atividade encontra-se ao nível mais baixo possível de detalhe, o que significa que a tabela de factos da atividade que determina esta área de atividade poderá ser a maior. Esta área de atividade permite-lhe acumular e analisar a métrica da atividade através da utilização do conjunto mais vasto de dimensões. Esta área de atividade é um assunto de factos múltiplos que permite a geração de relatórios de quotas do utilizador em relação à métrica da atividade.

#### Tipo de Relação

Simple

#### Dimensões

Esta área de atividade tem as seguintes dimensões:

- Conta
- Atividade
- Campanha
- Contacto
- Pista
- Oportunidade

- Pedido de assistência
- Quota

### Métrica

A lista completa de métricas para esta área de atividade é a seguinte:

- Métrica da atividade
  - Número (n.º) de atividades
  - Número (n.º) de atividades abertas
  - Número (n.º) de contas com atividades
  - Número (n.º) de atividades fechadas
- Métrica da quota
  - Valor da quota

### Notas de utilização

As dimensões Conta, Atividade, Contacto e Pedido de Assistência incluem uma Hierarquia de livros, que permite analisar a métrica e os atributos relacionados a qualquer nível.

### Área de Atividade Geração de Relatórios em Tempo Real de Objetos Customizados Avançados

#### Disponibilidade

Esta área de atividade está disponível em todas as edições do Oracle CRM On Demand.

#### Objetivo do Negócio

Esta área de atividade oferece a possibilidade de analisar objetos customizados avançados.

A área Objetos Customizados Avançados é uma área de atividade especializada que permite a geração de relatórios da relação um para muitos e muitos para um entre os Objetos Customizados 4 a 40 e os objetos pré-criados, incluindo os Objetos Customizados 1, 2 e 3. Como a área Objetos Customizados Avançados reúne os relatórios de todos os objetos numa única área de atividade, é necessário incluir uma métrica determinística para o relatório que ajude este a escolher um caminho de relação entre os objetos incluídos no relatório. Sempre que duas ou mais dimensões estiverem num relatório, o Oracle CRM On Demand Analytics requer uma métrica para relacionar as dimensões. Se o relatório não incluir uma métrica, o Oracle CRM On Demand Analytics escolhe uma aleatoriamente. A geração de relatórios da relação muitos para muitos não é possível através desta área de atividade, uma vez que não é suportada diretamente pelo Oracle CRM On Demand para os Objetos Customizados 4 a 40.

A relação muitos para muitos é implementada para os Objetos Customizados 1, 2 e 3 e ainda para os itens conta, contacto, pedido de assistência e oportunidade no Analytics. Desta forma, só é possível comunicar sobre a relação um para muitos entre os Objetos Customizados 1, 2 e 3 e estes objetos. Não é possível comunicar sobre a relação um para muitos entre os Objetos Customizados 1, 2 e 3 e os itens atividades, ativos, pistas e produtos.

#### Tipo de Relação

Federado

#### Dimensões

Esta área de atividade tem as seguintes dimensões:

- Conta
- Atividade
- Atribuição
- Campanha

- 
- Participação
  - Contacto
  - Cobertura
  - Objeto personalizado 1
  - Objeto Customizado 2
  - Objeto Customizado 3
  - Objeto Customizado 04
  - Objeto Customizado 05
  - Objeto Customizado 06
  - Objeto Customizado 07
  - Objeto Customizado 08
  - Objeto Customizado 09
  - Objeto Customizado 10
  - Objeto Customizado 11
  - Objeto Customizado 12
  - Objeto Customizado 13
  - Objeto Customizado 14
  - Objeto Customizado 15
  - Objeto Customizado 16
  - Objeto personalizado 17
  - Objeto personalizado 18
  - Objeto personalizado 19
  - Objeto personalizado 20
  - Objeto personalizado 21
  - Objeto personalizado 22
  - Objeto personalizado 23
  - Objeto Customizado 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
  - Danos
  - Conta financeira
  - Detentor da conta financeira

- Investimento de contas financeiras
- Plano financeiro
- Produto financeiro
- Transação financeira
- Agregado familiar
- Propriedade do seguro
- Período de inventário
- Parte envolvida
- Pista
- Oportunidade
- Parceiro
- Apólice
- Segurado
- Carteira
- Produto
- Inventário de amostras
- Transação de amostra
- Pedido de assistência
- Solução
- Item da transação

### **Métrica**

A lista completa de métricas para esta área de atividade é a seguinte:

- Métrica da conta
  - Métricas customizadas da conta
  - Número (n.º) de contas
- Métrica da atividade
  - Número (n.º) de contas com atividades
  - Número (n.º) de atividades
  - Número (n.º) de atividades fechadas
  - Número (n.º) de atividades abertas
- Métricas de Atribuição
  - Número (n.º) da atribuição
  - Atribuição média da quantidade máxima
  - Média da chamada de quantidade máxima
  - Média de ordenar por
  - Soma de atribuições de quantidade máxima
  - Soma de chamadas de quantidade máxima
  - Soma de ordenar por
- Métricas da Campanha
  - Número (n.º) de contas para a campanha
  - Número (n.º) de campanhas
  - Número (n.º) de campanhas ativas
  - Número (n.º) de campanhas concluídas
  - Número (n.º) de campanhas planeadas
  - Número (n.º) de contactos para a campanha

- Número (n.º) de pistas para a campanha
- Número (n.º) de oportunidades para a campanha
- Número (n.º) de ganhos para a campanha
- Percentagem (%) de orçamento (Definição: custo multiplicado por 100 e dividido pelo custo orçamentado.)
- Percentagem (%) de pista alvo atingida (Definição: número de pistas multiplicado por 100 e dividido pela pista alvo.)
- Percentagem (%) de receita alvo atingida (Definição: receita fechada multiplicada por 100 e dividida pela receita alvo.)
- Média de dias para fechar a oportunidade para a campanha
- Média de receitas fechadas para a campanha
- Média de dias para fechar a oportunidade para a campanha
- Custo médio por venda fechada (Definição: o custo médio dividido pelo número de ganhos.)
- Custo médio por pista (Definição: o custo médio dividido pelo número de pistas.)
- Receitas fechadas para a campanha
- Custo por venda fechada (Definição: O custo dividido pelo número de ganhos.)
- Custo por pista (Definição: custo dividido pelo número de pistas.)
- Taxa de conversão de pistas para a campanha
- Receitas da oportunidade para a campanha
- Taxa de sucesso da oportunidade para a campanha
- Retorno do investimento (ROI)
- Métricas da Participação
  - Métricas Customizadas da Participação
  - Número (n.º) de participações
  - Montante médio do passivo
  - Montante médio da perda
  - Número médio de funcionários feridos
  - Número médio de pessoas feridas
  - Soma de montantes do passivo
  - Soma de montantes da perda
  - Soma do número de funcionários feridos
  - Soma do número de pessoas feridas
- Métricas do Contacto
  - Métricas Customizadas do Contacto
  - Número (n.º) de contactos
- Métricas da Cobertura
  - Métrica personalizada da cobertura
  - Número (n.º) de coberturas
  - Média dedutível
  - Limite individual médio
  - Montante médio seguro
  - Limite total médio
  - Soma de dedutíveis
  - Soma de limites individuais
  - Soma de montantes seguros
  - Soma de limites totais

- Métrica do Objeto Customizado 1-40
  - Métricas customizadas do objeto customizado 1-40
  - Métricas Customizadas Otimizadas do Objeto Customizado 1-40
  - Número (n.º) de objetos customizados 1-40
- Métricas de Danos
  - Métrica personalizada de danos
    - Número (n.º) de danos
    - Montante médio estimado
    - Número médio da propriedade
    - Soma de montantes estimados
    - Soma do número de propriedades
- Métricas da Conta Financeira
  - Métricas Customizadas da Conta Financeira
  - Número (N.º) de contas financeiras
  - Saldo médio
  - Soma de saldos
- Métricas do detentor da conta financeira
  - Métricas customizadas do detentor da conta financeira
  - Número (n.º) de detentores de contas financeiras
- Métricas do investimento de contas financeiras
  - Métricas customizadas do detentor da conta financeira
  - Número (n.º) de investimentos de contas financeiras
  - Desempenho médio
  - Preço médio de compra
  - Quantidade Média
  - Valor médio
  - Soma de desempenhos
  - Soma de preços de compra
  - Soma de quantidades
  - Soma de valores
- Métricas do Plano Financeiro
  - Métricas customizadas do plano financeiro
  - Número (n.º) de planos financeiros
- Métricas do Produto Financeiro
  - Métricas customizadas do produto financeiro
  - Número (n.º) de produtos financeiros
  - Preço atual médio
  - Soma de preços atuais
- Métricas da Transação Financeira
  - Métricas customizadas da transação financeira
  - Número (n.º) de transações financeiras
  - Quantidade Média
  - Preço médio da transação
  - Valor médio

- 
- Soma de quantidades
  - Soma de preços da transação
  - Soma de valores
  - Métricas do Agregado Familiar
    - Métrica personalizada do agregado familiar
    - Total dos ativos do contacto
      - Total da média de ativos
      - Total da média de ativos (000)
      - Total dos ativos
      - Total dos ativos (000)
    - Total de despesas do contacto
      - Total da média de despesas
      - Total da média de despesas (000)
      - Total de despesas
      - Total de despesas (000)
    - Rendimento total do contacto
      - Total da média do rendimento
      - Total da média do rendimento (000)
      - Rendimento total
      - Rendimento total (000)
    - Total do passivo do contacto
      - Total da média do passivo
      - Total da média do passivo (000)
      - Total do passivo
      - Total do passivo (000)
    - Valor líquido total do contacto
      - Total da média do valor líquido
      - Total da média do valor líquido (000)
      - Valor líquido total
      - Valor líquido total (000)
    - Total de ativos por agregado familiar
      - Total da média de ativos por agregado familiar
      - Total da média de ativos por agregado familiar (000)
      - Total de ativos por agregado familiar
      - Total de ativos por agregado familiar (000)
    - Total de despesas do agregado familiar
      - Total da média de despesas do agregado familiar

- Total da média de despesas do agregado familiar (000)
- Total de despesas do agregado familiar
- Total de despesas do agregado familiar (000)
- Rendimento total do agregado familiar
  - Total da média do rendimento do agregado familiar
  - Total da média do rendimento do agregado familiar (000)
  - Rendimento total do agregado familiar
  - Rendimento total do agregado familiar (000)
- Total do passivo do agregado familiar
  - Total da média do passivo do agregado familiar
  - Total da média do passivo do agregado familiar (000)
  - Total do passivo do agregado familiar
  - Total do passivo do agregado familiar (000)
- Valor líquido total do agregado familiar
  - Total da média do valor líquido do agregado familiar
  - Total da média do valor líquido do agregado familiar (000)
  - Valor líquido total do agregado familiar
  - Valor líquido total do agregado familiar (000)
- Número (n.º) de pistas do contacto
- Número (n.º) de pedidos de assistência do contacto
- Número (n.º) de contactos
- Número (n.º) de agregados familiares
- Número (n.º) de contactos agregados
- Número (n.º) de pistas agregadas
- Número (n.º) de pedidos de assistência agregados
- Métricas da Propriedade do Seguro
  - Métricas customizadas da propriedade do seguro
  - Número (n.º) de propriedades do seguro
  - Montante médio
  - Sequência média
  - Soma de montantes
  - Soma de sequências
- Métricas do Período de Inventário
  - Métricas customizadas do período de inventário
  - Número (n.º) do período de inventário
- Métrica da parte envolvida
  - Métricas customizadas da parte envolvida
  - Número (n.º) de partes envolvidas
- Métrica da pista
  - Número (n.º) de pistas arquivadas
  - Número (n.º) de pistas

- Número (n.º) de pistas convertidas em oportunidades (Definição: número de pistas convertidas em oportunidades.)
- Número (n.º) de pistas que resultam em oportunidade perdida
- Número (n.º) de pistas que resultam em oportunidade ganha (Definição: número de pistas convertidas em oportunidades que se encontram na fase de vendas Fechada/ganha.)
- Número (n.º) de novas oportunidades
- Número (n.º) de pistas qualificadas
- Número (n.º) de pistas rejeitadas
- Número (n.º) de ganhos
- Receitas fechadas para a pista
- Receitas previstas para a pista
- Receitas da oportunidade para a pista
- Métricas da Oportunidade
  - Métricas Customizadas da Oportunidade
  - Número (n.º) de oportunidades fechadas
  - Número (n.º) de oportunidades abertas
  - Número (n.º) de oportunidades
  - Número (n.º) de ganhos
  - Número (n.º) médio de dias na fase de vendas
  - Receitas fechadas
  - Receitas fechadas (000)
  - Receitas previstas
  - Receitas previstas (000)
  - Receitas
  - Receitas (000)
- Métrica do parceiro
  - Métricas Customizadas do Parceiro
  - Número (n.º) de parceiros
- Métricas da apólice
  - Métrica personalizada da apólice
  - Número (n.º) de apólices
  - Montante nominal médio
  - Prémio modal médio
  - Prémio total médio
  - Soma de montantes nominais
  - Soma de prémios modais
  - Soma de prémios totais
- Métricas do Segurado
  - Métricas customizadas do segurado
  - Número (n.º) de segurados
  - Percentagem média do segurado
  - Soma de percentagens do segurado
- Métricas da carteira
  - Métrica personalizada da carteira
  - Número (n.º) de carteiras
  - Média do Limite de Crédito

- Média do Valor Nominal
- Média do Montante do Empréstimo
- Média do Prémio
- Média de receitas
- Total da média do valor do ativo
- Limite de crédito
- Valor nominal
- Montante do empréstimo
- Prémio
- Receitas
- Valor total do ativo
- Métricas do Inventário de Amostras
  - Métricas customizadas do inventário de amostras
  - Número (n.º) do inventário de amostras
  - Média da última contagem física
  - Saldo médio de abertura
  - Média da contagem física
  - Contagem média do sistema
  - Soma das últimas contagens físicas
  - Soma de saldos de abertura
  - Soma das contagens físicas
  - Soma das contagens do sistema
- Métricas da Transação de Amostras
  - Métricas customizadas da transação de amostras
  - Número (n.º) da transação de amostras
  - Média de pacotes recebidos
  - Média de pacotes enviados
  - Soma de pacotes recebidos
  - Soma de pacotes enviados
- Métrica do Pedido de Assistência
  - Métricas customizadas do pedido de assistência
  - Número (n.º) de PAs cancelados
  - Número (n.º) de PAs fechados
  - Número (n.º) de PAs abertos
  - Número (n.º) de PAs pendentes
  - Número (n.º) de PAs
  - N.º médio de dias para fechar PA
  - Antiguidade média do PA aberto
- Métrica da solução
  - Métricas Customizadas da Solução
  - Número (n.º) de soluções aprovadas
  - Número (n.º) de soluções obsoletas
  - Número (n.º) de soluções publicadas
  - Número (n.º) de soluções
- Métricas do Item da Transação
  - Métricas customizadas do item da transação

- Número (n.º) do item da transação
- Número médio da linha
- Quantidade Média
- Quantidade média expedida
- Soma do número de linhas
- Soma de quantidades
- Soma de quantidades expedidas

### Notas de utilização

A dimensão Carteira inclui normalmente ativos não financeiros, tais como veículos, a menos que o seu administrador tenha excluído especificamente esses ativos não financeiros nas listas da Carteira utilizando a opção Excluir Registos do Veículo/Ativo de Contas da Carteira na página Perfil da Empresa.

Poderão ser gerados relatórios sem resultados por vários motivos. Um deles prende-se com a ausência de uma métrica no relatório. O relatório deverá ter pelo menos uma métrica.

Também poderá obter um relatório sem resultados se utilizar dois objetos customizados que não estejam diretamente ligados um ao outro. Por exemplo, se um objeto Conta estiver diretamente associado ao Objeto customizado 4 e ao Objeto customizado 5, poderá comunicar sobre a associação entre Conta e Objeto customizado 4, bem como a associação entre Conta e Objeto customizado 5. No entanto, já não o poderá fazer ao nível da associação combinada entre Conta, Objeto Customizado 4 e Objeto Customizado 5, a não ser que exista uma associação direta entre o Objeto Customizado 4 e o Objeto Customizado 5 definida na aplicação.

Aproveitando ainda este exemplo, se um objeto Conta estiver diretamente associado ao Objeto Customizado 4 e o Objeto Customizado 4 estiver diretamente associado ao Objeto Customizado 5, poderá comunicar sobre a associação entre Conta e Objeto Customizado 4, bem como a associação entre o Objeto Customizado 4 e o Objeto Customizado 5. No entanto, já não o poderá fazer ao nível da associação combinada entre Conta, Objeto customizado 4 e Objeto customizado 5, a não ser que exista uma associação direta entre Conta e Objeto customizado 5 definida na aplicação.

As dimensões Conta, Atividade, Contacto e Pedido de Assistência incluem uma Hierarquia de livros, que permite analisar as métricas e os atributos relacionados a qualquer nível.

A dimensão Carteira não produz quaisquer resultados quando utilizada com os Objetos Customizados 16-20. Não produz resultados quando utilizada com os Objetos Customizados 1-15 e os Objetos Customizados 21-40.

### Dimensão de Proprietário Comum

A maior parte das dimensões de tipo de registo nesta área de atividade têm uma pasta Propriedade do Utilizador. No entanto, o proprietário é uma dimensão comum única partilhada por todos esses tipos de registo. Como tal, se selecionar colunas a partir da pasta Propriedade do Utilizador em qualquer pasta de tipo de registo, e se selecionar uma métrica para um tipo de registo diferente, a análise apresentará todos os proprietários do tipo de registo a partir do qual selecionou a métrica. Por exemplo, se selecionar a coluna Pseudónimo a partir da pasta Propriedade do Utilizador na pasta Pedido de Assistência, e se selecionar a métrica Número (N.º) de PAs, a análise apresentará todos os proprietários dos registos do pedido de assistência. No entanto, tendo em conta que proprietário consiste numa única dimensão, é apresentado o mesmo resultado se selecionar a coluna Pseudónimo a partir da pasta Propriedade do Utilizador na pasta Contacto e a métrica do Número (N.º) de PAs.

Se selecionar colunas a partir da pasta Propriedade do Utilizador em qualquer pasta de tipo de registo e selecionar métricas a partir de dois ou mais tipos de registo, a análise apresentará todos os proprietários de todos os tipos de registo a partir dos quais selecionou a métrica. Por exemplo, se selecionar a coluna Pseudónimo a partir da pasta Propriedade do Utilizador na pasta Pedido de Assistência, e selecionar as métricas Número (N.º) de PAs e Número (N.º) de Atividades, a análise apresentará todos os proprietários dos registos do pedido de assistência e dos registos de atividade. Neste exemplo, é apresentado um valor de 0 (zero) para a métrica N.º de PAs se um proprietário detiver atividades mas não pedidos de assistência, e é apresentado um valor de 0 (zero) para a métrica Número (N.º) de Atividades se um proprietário detiver pedidos de assistência mas não atividades.

## Dimensões de Data Comum

Muitas das dimensões de tipo de registo nesta área de atividade têm uma pasta de data, como Data ou Data de Criação. No entanto, alguns tipos de registo partilham uma dimensão de data comum. Caso selecione colunas da pasta de data num tipo de registo que partilhe uma dimensão de dados com outros tipos de registo e selecione uma métrica para um dos outros tipos de registo que partilhe a mesma dimensão de dados, então a análise apresenta todas as datas dos registos do tipo de registo a partir do qual selecionou a métrica. Por exemplo, os tipos de registo Conta e Contacto partilham uma dimensão de data. Como tal, se seleccionar a coluna Data a partir da pasta Data de Criação na pasta Conta, e seleccionar a métrica N.º de Contas, a análise apresentará todas as datas em que os registos da conta foram criados. No entanto, tendo em conta que os tipos de registo Conta e Contacto partilham uma dimensão de data, é apresentado o mesmo resultado se seleccionar a métrica N.º de Contas e a coluna Data a partir da pasta Data de Criação na pasta Contacto.

Caso selecione colunas da pasta de data num tipo de registo que partilhe uma dimensão de dados com outros tipos de registo e selecione métricas de dois ou mais dos tipos de registo que partilham a mesma dimensão de dados, então a análise apresenta todas as datas dos registos do tipo de registo a partir do qual selecionou as métricas. Por exemplo, se seleccionar a coluna Data a partir da pasta Data de Criação na pasta Conta, e seleccionar as métricas N.º de Contas e N.º de Contactos, a análise apresentará todas as datas em que os registos da conta e os registos de contacto foram criados. Neste exemplo, é apresentado um valor de 0 (zero) para a métrica N.º de Contactos para qualquer data de criação de registos de contas onde não foram criados registos de contactos, e é apresentado um valor de 0 (zero) para a métrica N.º de Contas para qualquer data de criação de registos de contactos onde não foram criados registos de contas.

A seguinte tabela lista os tipos de registo que partilham uma dimensão de data comum e mostra o nome da dimensão de data à medida que é apresentada para cada um dos tipos de registo. Cada tabela mostra os detalhes de uma dimensão de data comum.

Dimensão do Tipo de Registo	Dimensão de Data
Conta	Data de criação
Campanha	Data
Contacto	Data de criação
Pista	Data
Oportunidade	Data de fecho
Carteira	Data
Dimensão do Tipo de Registo	Dimensão de Data
Atividade	Data de criação
Atribuição	Data de criação
Participação	Data de criação
Cobertura	Data de criação
Objetos Customizados de 01 a 40	Data de criação

Dimensão do Tipo de Registo	Dimensão de Data
Danos	Data de criação
Conta financeira	Data de criação
Detentor da conta financeira	Data de criação
Investimento de contas financeiras	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 de inventário	Data de criação
Parte envolvida	Data de criação
Oportunidade	Data de abertura
Apólice	Data de criação
Segurado	Data de criação
Pedido de assistência	Data de abertura
Inventário de amostras	Data de criação
Transação de amostra	Data de criação
Item da transação	Data de criação

### Campos customizados de objetos associados

Os campos customizados de um objeto associado não estão disponíveis para utilização em relatórios na área de atividade de geração de relatórios Objetos Customizados Avançados. Por exemplo, se criar um campo para um objeto customizado como um campo relacionado de outro objeto customizado, o novo campo não está disponível na pasta do objeto principal na área de atividade de geração de relatórios Objetos Customizados Avançados. No entanto, o novo campo permanece disponível na pasta do objeto relacionado.

### Área de Atividade Objeto Customizado Avançado e os Objetos Financeiros e do Seguro

A área de atividade Objetos customizados avançados permite comunicar todos os atributos e as métricas dos objetos que existam na área de atividade. Também permite comunicar sobre as associações entre estes objetos. No entanto, para um determinado par de objetos, apenas uma associação é suportada nesta área de atividade. Por exemplo:

- O objeto Conta Financeira pode ser um objeto dependente de uma conta, de uma agência ou de uma Instituição financeira. No entanto, apenas a associação do objeto da conta pode ser comunicada.
- O objeto Conta Financeira pode ser um objeto dependente de um contacto e de um conselheiro. No entanto, apenas a associação do objeto do contacto pode ser comunicada.
- O objeto Apólice pode ser um objeto dependente de uma conta, de uma agência ou de uma transportadora. No entanto, apenas a associação do objeto da conta pode ser comunicada.
- O objeto Apólice pode ser um objeto dependente de um contacto, de um agente ou de um subscritor da transportadora. No entanto, apenas a associação do objeto da conta pode ser comunicada.

A associação entre os objetos financeiros e os objetos customizados 1-40 e a associação entre os objetos do seguro e os objetos customizados 1-40 não estão disponíveis para relatórios a partir da área de atividade Objeto customizado avançado.

### Formatos do campo

Nas dimensões financeira, do seguro e da amostra, os campos da moeda, da data e do número inteiro são pré-formatados. Outros tipos de campo nessas dimensões, tal como número e percentagem, não são pré-formatados. Pode aplicar formatos customizados a estes campos. Esta utilização da formatação afeta as seguintes dimensões e métricas:

- Atribuição
- Métricas de Atribuição
- Participação
- Métricas da Participação
- Cobertura
- Métricas da Cobertura
- Danos
- Métricas de Danos
- Conta financeira
- Métricas da Conta Financeira
- Detentor da conta financeira
- Métricas do detentor da conta financeira
- Investimento de contas financeiras
- Métricas do investimento de contas financeiras
- Plano financeiro
- Métricas do Plano Financeiro
- Produto financeiro
- Métricas do Produto Financeiro
- Transação financeira
- Métricas da Transação Financeira
- Propriedade do seguro
- Métricas da Propriedade do Seguro
- Parte envolvida
- Métrica da parte envolvida
- Período de inventário
- Métricas do Período de Inventário
- Apólice
- Métricas da apólice
- Segurado
- Métricas do Segurado

- Inventário de amostras
- Métricas do Inventário de Amostras
- Transação de amostra
- Métricas da Transação de Amostras
- Item da transação
- Métricas do Item da Transação

## Área de Atividade de Geração de Relatórios em Tempo Real de Avaliações

### Disponibilidade

Esta área de atividade está disponível em todas as edições do Oracle CRM On Demand.

### Objetivo do Negócio

Esta área de atividade fornece análises em tempo real da utilização e dos resultados da avaliação. Pode obter visibilidade total na conclusão, pontuação e interação da avaliação nas outras dimensões relacionadas, tais como atividades, contactos e contas.

### Tipo de Relação

Simple

### Dimensões

Esta área de atividade tem as seguintes dimensões:

- Conta
- Atividade
- Avaliação
- Plano de negócio
- Contacto
- Data da última modificação
- Data de início
- Pista
- Objetivo
- Oportunidade
- Pedido de assistência

### Métrica

A lista completa de métricas para esta área de atividade é a seguinte:

- Métrica da avaliação
  - Respostas
    - Número (n.º) de respostas de critérios
    - Resposta concluída
    - Resposta não concluída
  - Critérios
    - Número (n.º) de critérios de script
    - Número (n.º) médio de critérios de script
    - Pontuação média de critérios

- Pontuação de critérios
- Pontuação máxima de critérios
- Pontuação mínima de critérios
- Script
  - Número (n.º) de vezes que o script foi utilizado
  - Percentagem (%) concluída
  - Pontuação real do script
  - Pontuação média real do script
  - Limiar médio da pontuação do script
  - Pontuação máxima real do script
  - Pontuação mínima real do script
  - Limiar da pontuação do script
- ID da Avaliação

### Notas de utilização

Pode utilizar a métrica Avaliação apenas com a dimensão Avaliações. Se algumas métricas da avaliação forem eliminadas, as avaliações anteriormente concluídas não refletem a eliminação e os resultados podem parecer inexatos. Tem de incluir, pelo menos, uma métrica para relatórios quando estiver a utilizar esta área de atividade. Se não pretender que a métrica apareça, pode ocultá-la.

Na dimensão Avaliações estão pastas para Resposta e Critérios. Estes campos nessas pastas não têm cruzamentos com a métrica e por isso não produzem quaisquer valores.

As dimensões Atividade e Pedido de Assistência incluem uma Hierarquia de livros, que permite analisar a métrica e os atributos relacionados a 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 Atividade de Geração de Relatórios em Tempo Real de Livros

### Disponibilidade

Esta área de atividade está disponível em todas as edições do Oracle CRM On Demand.

**NOTA:** O acesso a esta área de atividade está limitado a utilizadores com o privilégio Gerir Livros na respetiva função.

### Objetivo do Negócio

Esta área de atividade permite-lhe analisar os livros em tempo real.

### Tipo de Relação

Simple

### Dimensões

Esta área de atividade tem as seguintes dimensões:

- Livro
- User

### Métrica

A lista completa de métricas para esta área de atividade é a seguinte:

- Métricas do Utilizador do Livro
  - Número (n.º) de Livros para o Utilizador
  - Número (n.º) de Utilizadores para o Livro

### Notas de utilização

Nenhum

## Área de Atividade de Geração de Relatórios em Tempo Real do Planeamento de Negócios

### Disponibilidade

Esta área de atividade está disponível em todas as edições do Oracle CRM On Demand.

### Objetivo do Negócio

Esta área de atividade fornece a capacidade de observar contas, contactos, oportunidades e produtos no âmbito do contexto de planos de negócio, objetivos, tipos de plano, períodos, objetivos das receitas e unidades de medida. Também fornece a capacidade de rever o desempenho real comparado com as metas e objetivos estabelecidos no âmbito dos planos de negócios. Os resultados podem ser combinados com consultas de outras áreas de atividade para comparar os resultados com os objetivos estabelecidos.

### Tipo de Relação

Um para muitos

### **Dimensões**

Esta área de atividade tem as seguintes dimensões:

- Conta
- Atividade
- Livro
- Plano de negócio
- Contacto
- Objeto personalizado 1
- Objeto Customizado 2
- Objeto Customizado 3
- Pista
- Objetivo
- Oportunidade
- Período
- Conta do plano
- Contacto do plano
- Oportunidade do plano
- Conta do parceiro principal
- Produto
- Pedido de assistência

### **Métrica**

A lista de métricas para esta área de atividade é a seguinte:

- Métrica da conta
- Métrica da atividade
- Métrica do plano de negócio
- Métricas do Contacto
- Métrica do objeto personalizado 1
- Métrica do objeto personalizado 2
- Métrica do objeto personalizado 3
- Métrica da pista
- Métrica do objetivo
- Métricas da Oportunidade
- Métrica do parceiro
- Métrica do período
- Métrica da conta do plano
- Métrica do contacto do plano
- Métrica da oportunidade do plano
- Métrica do Pedido de Assistência

### **Notas de utilização**

Esta área de atividade tem várias dimensões, mas é necessário ter cuidado para não misturar dimensões indiscriminadamente. Nem todas as combinações de dimensões produzem resultados úteis. A seguinte lista mostra a dimensão orientada para objetos com tipo de letra em negrito e as dimensões que podem ser combinadas com aquela para produzir resultados válidos.

- **Conta:** Objetivo, Conta do plano
- **Atividade:** Plano de negócio, Objetivo
- **Plano de negócio:** Atividade, Objetivo, Parceiro, Período, Conta do plano, Contacto do plano, Oportunidade do plano, Produto
- **Contacto:** Objetivo, Contacto do plano
- **Pista:** Objetivo
- **Objetivo:** Conta, Atividade, Plano de negócio, Contacto, Pista, Período, Produto, Pedido de assistência
- **Oportunidade:** Objetivo, Oportunidade do plano
- **Parceiro:** Plano de negócio
- **Período:** Plano de negócio, Objetivo
- **Conta do plano:** Conta, Plano de negócio
- **Contacto do plano:** Plano de negócio, Contacto
- **Oportunidade do plano:** Plano de negócio, Oportunidade
- **Produto:** Plano de negócio, Plano do contacto
- **Pedido de assistência:** Objetivo

**Nota:** Quando misturar dimensões num relatório certifique-se de que inclui a métrica dessas dimensões, de forma a que o Oracle CRM On Demand possa efetuar as junções corretas. Por exemplo, se a dimensão orientadora for Objetivo e pretender utilizar alguns campos Contacto, tem também de incluir uma métrica do objetivo na consulta. Pode suprimir a impressão da métrica, mas esta deve estar incluída na consulta.

A dimensão Livro permite analisar a métrica e os atributos relacionados de contas e contactos a qualquer nível da hierarquia de livros.

As dimensões Atividade e Pedido de Assistência incluem uma Hierarquia de livros, que permite analisar a métrica e os atributos relacionados a qualquer nível.

## Área de Atividade de Geração de Relatórios em Tempo Real de Campanhas

### Disponibilidade

Esta área de atividade está disponível em todas as edições do Oracle CRM On Demand.

### Objetivo do Negócio

Esta área de atividade permite a análise abrangente de campanhas por campanha, utilizador e dimensões de data. Permite-lhe analisar os resultados das campanhas, o desempenho e o retorno sobre o investimento (ROI). Também contém métricas para ajudar a resolver problemas de concretização dos objetivos da campanha e otimizar campanhas futuras.

### Tipo de Relação

Simple

### Dimensões

Esta área de atividade tem as seguintes dimensões:

- Campanha
- Data
- Propriedade do Utilizador

### Métrica

A lista completa de métricas para esta área de atividade é a seguinte:

- Métricas da Campanha
  - Número (n.º) de campanhas

- Número (n.º) de campanhas planeadas
- Número (n.º) de campanhas ativas
- Número (n.º) de campanhas concluídas
- Número (n.º) de contas para a campanha
- Número (n.º) de contactos para a campanha
- Número (n.º) de pistas para a campanha
- Número (n.º) de oportunidades para a campanha
- Número (n.º) de ganhos para a campanha
- Percentagem (%) de orçamento (Definição: custo multiplicado por 100 e dividido pelo custo orçamentado.)
- Percentagem (%) de pista alvo atingida (Definição: número de pistas multiplicado por 100 e dividido pela pista alvo.)
- Percentagem (%) de receita alvo atingida (Definição: receita fechada multiplicada por 100 e dividida pela receita alvo.)
- Média de dias para fechar a oportunidade para a campanha
- Custo por venda fechada (Definição: O custo dividido pelo número de ganhos.)
- Custo médio por venda fechada (Definição: o custo médio dividido pelo número de ganhos.)
- Custo por pista (Definição: custo dividido pelo número de pistas.)
- Custo médio por pista (Definição: o custo médio dividido pelo número de pistas.)
- Taxa de conversão de pistas para a campanha
- Receitas fechadas para a campanha
- Receitas da oportunidade para a campanha
- Média de receitas fechadas para a campanha
- Taxa de sucesso da oportunidade para a campanha
- ROI

#### Notas de utilização

Nenhum

#### Área de Atividade de Geração de Relatórios em Tempo Real de Relações do Contacto

##### Disponibilidade

Esta área de atividade está disponível em todas as edições do Oracle CRM On Demand.

##### Objetivo do Negócio

A área de atividade de relatórios de relações do contacto fornece a capacidade de analisar as relações do contacto. Pode analisar as relações do contacto pela conta, contacto e contacto relacionado.

##### Tipo de Relação

Muitos para muitos

##### Dimensões

Esta área de atividade tem as seguintes dimensões:

- Conta
- Contacto
- Propriedade do Utilizador
- Contacto relacionado

##### Métrica

- Métricas do Contacto
  - Número (n.º) de contactos

### Notas de utilização

As dimensões Conta e Contacto incluem uma Hierarquia de livros, que permite analisar a métrica e os atributos relacionados a qualquer nível.

A área de atividade de Relações do contacto comunica sobre as relações muitos para muitos entre as relações de contactos com outros contactos. Não pode utilizá-la para comunicar sobre as relações muitos para muitos entre contas e contactos. Para relações muitos para muitos entre contas e contactos, utilize a Área de Atividade de Análises do Histórico de Contactos da Conta (consultar [Área de Atividade Análise do Histórico de Contactos da Conta](#) na página 906).

### Área de Atividade de Geração de Relatórios em Tempo Real da Equipa de Contactos

#### Disponibilidade

Esta área de atividade está disponível em todas as edições do Oracle CRM On Demand.

#### Objetivo do Negócio

Esta área de atividade permite a geração de relatórios da relação muitos para muitos entre os contactos e os membros da equipa. Pode utilizá-la para listar todos os membros da equipa associados a um contacto e a todos os contactos em que um utilizador esteja adicionado como um membro da equipa. Também pode utilizá-la para criar relatórios da Conta Principal associada ao Contacto. Não pode utilizar esta área de atividade para comunicar sobre contactos que não estão associados a um utilizador ou comunicar sobre utilizadores que não estão ligados a um contacto.

#### Tipo de Relação

Muitos para muitos

#### Dimensões

Esta área de atividade tem as seguintes dimensões:

- Conta
- Contacto
- Equipa de contacto
- Data
- Membro da equipa

#### Métrica

- Equipa de contacto
  - Métricas Customizadas Otimizadas da Equipa de Contacto
  - Número (N.º) de Membros da Equipa de Contacto

### Notas de utilização

A dimensão Contacto inclui uma Hierarquia de livros, que permite analisar a métrica e os atributos relacionados a qualquer nível.

Na pasta Campos Customizados Otimizados da Equipa de Contacto da dimensão Equipa de Contacto, estão disponíveis os primeiros cinco campos customizados (ou seja, os primeiros cinco campos criados) de cada um dos seguintes tipos de campo:

- Caixa de Seleção
- Data
- Data/Hora

- Percentagem
- Telefone
- Lista de escolha
- Texto (longo)
- Texto (abreviado)

Na pasta Métricas Customizadas Otimizadas da Equipa de Contacto estão disponíveis como métricas os primeiros cinco campos customizados (ou seja, os primeiros cinco campos criados) de cada um dos seguintes tipos de campo:

- Currency
- Número Inteiro
- Número

**Visibilidade de Dados.** Esta área de atividade utiliza sempre o modo Visibilidade da Equipa, independentemente das definições efetuadas no seu perfil ou no perfil da empresa. Por esse motivo, pode sempre comunicar sobre todos os contactos em que é o proprietário ou um membro da equipa.

### Área de Atividade de Geração de Relatórios em Tempo Real de Contactos

#### Disponibilidade

Esta área de atividade está disponível em todas as edições do Oracle CRM On Demand.

#### Objetivo do Negócio

Pode utilizar esta área de atividade para comunicar sobre a métrica do contacto por contacto, conta, campanha, propriedade do utilizador e dimensões da data. O nível de detalhe desta área de atividade é uma linha para cada contacto criado no Oracle CRM On Demand. Esta área de atividade permite-lhe responder rapidamente às questões do género: Quem são os dez melhores funcionários com o maior número de contactos? Que contas é que não têm nenhum contacto? Quais são as maiores campanhas por contactos?

#### Tipo de Relação

Factos múltiplos

#### Dimensões

Esta área de atividade tem as seguintes dimensões:

- Conta
- Campanha
- Contacto
- Data de criação
- Propriedade do Utilizador

#### Métrica

A lista completa de métricas para esta área de atividade é a seguinte:

- Métricas do Contacto
  - Métricas Customizadas do Contacto
    - Moeda indexada
    - Moeda média indexada
    - Número indexado
    - Número médio indexado

- Número (n.º) de contactos

### Notas de utilização

As dimensões Conta e Contacto incluem uma Hierarquia de livros, que permite analisar a métrica e os atributos relacionados a qualquer nível.

### Área de Atividade de Geração de Relatórios em Tempo Real de Objetos Customizados e Contas

Este tópico abrange as seguintes áreas de atividade de relatórios:

- Objeto personalizado 1 e contas
- Objeto personalizado 2 e contas
- Objeto personalizado 3 e contas

### Disponibilidade

Esta área de atividade está disponível em todas as edições do Oracle CRM On Demand.

### Objetivo do Negócio

Estas áreas de atividade permitem-lhe analisar a relação muitos para muitos entre as contas e os Objetos personalizados 1, 2 e 3. A área de atividade da conta é replicada e adicionada às dimensões dos Objetos personalizados 1, 2 e 3. As empresas recriam com frequência os Objetos personalizados 1, 2 e 3 e pretendem comunicar estes objetos recriados com contas. Uma vez que esta área de atividade representa a relação muitos para muitos entre as contas e os Objetos personalizados 1, 2 e 3, as contas que não têm uma associação com, pelo menos, uma instância dos Objetos personalizados 1, 2 e 3 não podem ser comunicadas através da utilização destas áreas de atividade.

### Tipo de Relação

Muitos para muitos

### Dimensões

Estas áreas de atividade têm as seguintes dimensões:

- Conta
- Campanha
- Objeto Customizado
- Data de criação
- Propriedade do Utilizador
- Território

### Métrica

A lista completa de métricas para estas áreas de atividade é a seguinte:

- Métrica da conta
  - Métricas customizadas da conta
    - Moeda indexada
    - Moeda média indexada
    - Número indexado
    - Número médio indexado
  - Receitas
  - Receitas (000)
  - Média de receitas

- Receitas fechadas
- Receitas fechadas (000)
- Média de receitas fechadas
- N.º médio de dias para fechar a oportunidade (Definição: O número de dias para fechar uma oportunidade dividido pelo número de ganhos.)
- Número (n.º) de contas
- Número (n.º) de contas com oportunidades
- Número (n.º) de contactos
- Número (n.º) de oportunidades
- Número (n.º) de ganhos
- Número (n.º) de pedidos de assistência (PAs)
- Número (n.º) de PAs cancelados
- Número (n.º) de PAs fechados
- Número (n.º) de PAs abertos
- Número (n.º) de PAs pendentes
- Antiguidade média do PA aberto
- N.º médio de dias para fechar PA

### Notas de utilização

A dimensão Conta inclui uma Hierarquia de livros, que permite analisar as métricas e os atributos relacionados a qualquer nível.

### Área de Atividade de Geração de Relatórios em Tempo Real de Objetos Customizados e Contactos

Este tópico abrange as seguintes áreas de atividade de relatórios:

- Objeto personalizado 1 e contactos
- Objeto personalizado 2 e contactos
- Objeto personalizado 3 e contactos

### Disponibilidade

Estas áreas de atividade estão disponíveis em todas as edições do Oracle CRM On Demand.

### Objetivo do Negócio

Estas áreas de atividade permitem-lhe analisar a relação muitos para muitos entre os contactos e os Objetos personalizados 1, 2 e 3. A área de atividade do contacto é replicada e adicionada às dimensões dos Objetos personalizados 1, 2 e 3. As empresas recriam com frequência os Objetos personalizados 1, 2 e 3 e pretendem comunicar estes objetos recriados com contactos. Uma vez que esta área de atividade representa a relação muitos para muitos entre os contactos e os Objetos personalizados 1, 2 e 3, os contactos que não têm uma associação com, pelo menos, uma instância dos Objetos personalizados 1, 2 e 3 não podem ser comunicados através da utilização destas áreas de atividade.

### Tipo de Relação

Muitos para muitos

### Dimensões

Estas áreas de atividade têm as seguintes dimensões:

- Conta
- Campanha
- Contacto

- Objeto Customizado
- Data de criação
- Propriedade do Utilizador

### Métrica

A lista completa de métricas para estas áreas de atividade é a seguinte:

- Métricas do Contacto
  - Métricas Customizadas do Contacto
    - Moeda indexada
    - Moeda média indexada
    - Número indexado
    - Número médio indexado
  - Número (n.º) de contactos

### Notas de utilização

As dimensões Conta e Contacto incluem uma Hierarquia de livros, que permite analisar a métrica e os atributos relacionados a qualquer nível.

### Área de Atividade de Geração de Relatórios em Tempo Real de Objetos Customizados e Oportunidades

Este tópico abrange as seguintes áreas de atividade de relatórios:

- Objeto personalizado 1 e oportunidades
- Objeto personalizado 2 e oportunidades
- Objeto personalizado 3 e oportunidades

### Disponibilidade

Estas áreas de atividade estão disponíveis em todas as edições do Oracle CRM On Demand.

### Objetivo do Negócio

Estas áreas de atividade permitem-lhe analisar a relação muitos para muitos entre as oportunidades e os Objetos personalizados 1, 2 e 3. A área de atividade das oportunidades é replicada e adicionada às dimensões dos Objetos personalizados 1, 2 e 3. As empresas recriam com frequência os Objetos personalizados 1, 2 e 3 e pretendem comunicar estes objetos recriados com oportunidades. Uma vez que esta área de atividade representa a relação muitos para muitos entre as oportunidades e os Objetos personalizados 1, 2 e 3, as oportunidades que não têm uma associação com, pelo menos, uma instância dos Objetos personalizados 1, 2 e 3 não podem ser comunicadas através da utilização destas áreas de atividade.

### Tipo de Relação

Muitos para muitos

### Dimensões

Estas áreas de atividade têm as seguintes dimensões:

- Objeto Customizado
- Conta
- Campanha
- Data de fecho
- Data de abertura
- Oportunidade

- Propriedade do Utilizador
- Contacto principal
- Território

### Métrica

A lista completa de métricas para estas áreas de atividade é a seguinte:

- Métricas da Oportunidade
  - Métricas Customizadas da Oportunidade
    - Moeda indexada
    - Moeda média indexada
    - Número indexado
    - Número médio indexado
  - Receitas
  - Receitas previstas
  - Receitas fechadas
  - Receitas (000)
  - Receitas previstas (000)
  - Receitas fechadas (000)
  - Número (n.º) de oportunidades
  - Número (n.º) de oportunidades abertas
  - Número (n.º) de oportunidades fechadas
  - Número (n.º) de ganhos
  - Número (n.º) médio de dias na fase de vendas

### Notas de utilização

A dimensão Conta inclui uma Hierarquia de livros, que permite analisar as métricas e os atributos relacionados a qualquer nível.

### Área de Atividade de Geração de Relatórios em Tempo Real de Objetos Customizados e Pedidos de Assistência

Este tópico abrange as seguintes áreas de atividade de relatórios:

- Objeto personalizado 1 e pedidos de assistência
- Objeto personalizado 2 e pedidos de assistência
- Objeto personalizado 3 e pedidos de assistência

### Disponibilidade

Estas áreas de atividade estão disponíveis em todas as edições do Oracle CRM On Demand.

### Objetivo do Negócio

Estas áreas de atividade permitem-lhe analisar a relação muitos para muitos entre os pedidos de assistência e os Objetos personalizados 1, 2 e 3. A área de atividade dos pedidos de assistência é replicada e adicionada às dimensões dos Objetos personalizados 1, 2 e 3. As empresas recriam com frequência os Objetos personalizados 1, 2 e 3 e pretendem comunicar estes objetos recriados com pedidos de assistência. Uma vez que esta área de atividade representa a relação muitos para muitos entre os pedidos de assistência e os Objetos personalizados 1, 2 e 3, os pedidos de assistência que não têm uma associação com, pelo menos, uma instância dos Objetos personalizados 1, 2 e 3 não podem ser comunicados através da utilização destas áreas de atividade.

## Tipo de Relação

Muitos para muitos

## Dimensões

Estas áreas de atividade têm as seguintes dimensões:

- Conta
- Contacto
- Objeto Customizado
- Data de fecho
- Data de abertura
- Propriedade do Utilizador
- Pedido de assistência

## Métrica

A lista completa de métricas para estas áreas de atividade é a seguinte:

- Métrica do Pedido de Assistência
  - Métricas customizadas do pedido de assistência
    - Moeda indexada
    - Moeda média indexada
    - Número indexado
    - Número médio indexado
  - Número (n.º) de pedidos de assistência (PAs)
  - Número (n.º) de PAs abertos
  - Número (n.º) de PAs fechados
  - Número (n.º) de PAs pendentes
  - Número (n.º) de PAs cancelados
  - Antiguidade média do PA aberto
  - N.º médio de dias para fechar PA

## Notas de utilização

As dimensões Conta, Contacto e Pedido de Assistência incluem uma Hierarquia de livros, que permite analisar as métricas e os atributos relacionados a qualquer nível.

## Área de Atividade de Geração de Relatórios em Tempo Real de Objetos Customizados

Este tópico abrange as seguintes áreas de atividade de relatórios:

- Objeto personalizado 1
- Objeto Customizado 2
- Objeto Customizado 3

## Disponibilidade

Estas áreas de atividade estão disponíveis em todas as edições do Oracle CRM On Demand.

## Objetivo do Negócio

Estas áreas de atividade permitem-lhe comunicar sobre a métrica dos Objetos personalizados 1, 2 e 3 por conta, atividade, campanha, contacto, pista, oportunidade, pedido de assistência, parceiro, data e dimensões dos Objetos personalizados 1, 2 e 3. Estas oferecem a capacidade de analisar a métrica dos Objetos personalizados

1, 2 e 3 através de vários objetos relacionados. A geração de relatórios dos Objetos personalizados 1, 2 e 3 está atualmente disponível apenas em tempo real. Quando analisar os Objetos personalizados 1, 2 e 3, utilize apenas estas áreas de atividade.

### Tipo de Relação

Simple

### Dimensões

Estas áreas de atividade têm as seguintes dimensões:

- Conta
- Atividade
- Campanha
- Contacto
- Data de criação
- Objeto personalizado 1
- Objeto Customizado 2
- Objeto Customizado 3
- Pista
- Oportunidade
- Propriedade do Utilizador
- Parceiro (só disponível no Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition)
- Pedido de assistência

### Métrica

A lista completa de métricas para estas áreas de atividade é a seguinte:

- Métrica do objeto personalizado
  - Métrica personalizada do objeto personalizado
    - Moeda indexada
    - Moeda média indexada
    - Número indexado
    - Número médio indexado
  - Número (n.º) de objetos customizados

### Notas de utilização

As dimensões Conta, Atividade, Contacto e Pedido de Assistência incluem uma Hierarquia de livros, que permite analisar as métricas e os atributos relacionados a 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 Atividade de Geração de Relatórios em Tempo Real de Previsões

### Disponibilidade

Esta área de atividade está disponível em todas as edições do Oracle CRM On Demand.

### Objetivo do Negócio

Esta área de atividade permite-lhe comunicar os dados gerados pelo Módulo de previsão do Oracle CRM On Demand. Permite ainda comparar o resumo da previsão com os dados mais recentes da oportunidade em tempo real por conta, território, utilizador, oportunidade, produto, data e dimensões da quota de utilizador. Pode criar um relatório de desempenho para uma equipa de vendas com a cobertura do pipeline, cumprimento da quota e precisão da previsão. Além disso, permite aos gestores de vendas monitorizar o desempenho de membros individuais da equipa utilizando a hierarquia de utilizadores.

### Tipo de Relação

Factos múltiplos

### Dimensões

Esta área de atividade tem as seguintes dimensões:

- Conta
- Receitas da conta (consulte Nota 1)
- Território da conta
- Livro
- Data de fecho (ver Nota 2)
- Contacto
- Previsão
- Data de previsão (ver Nota 3)
- Oportunidade (ver Nota 4)
- Receitas do produto da oportunidade (consulte Nota 4)
- Propriedade do Utilizador
- Produto
- Categoria do produto
- Quota

**Nota 1:** Não pode combinar a dimensão Receitas da conta com as dimensões Oportunidade ou Produto da oportunidade.

**Nota 2:** Relativamente às quotas, a data de fecho corresponde ao primeiro dia do mês do período de quotas. Relativamente a previsões, a data de fecho corresponde à data de fecho das oportunidades que figuram nos instantâneos da previsão. Relativamente às oportunidades, a data de fecho corresponde à data de fecho da oportunidade.

**Nota 3:** A data de previsão corresponde à data de execução da previsão. Uma oportunidade pode figurar em várias previsões.

Nota 4: As Receitas da oportunidade ou Receitas do produto da oportunidade só podem ser associadas à métrica das Receitas da oportunidade ou Receitas do produto da oportunidade.

## Métrica

A lista completa de métricas para esta área de atividade é a seguinte:

- Métrica de receitas da conta
  - Número (n.º) de produtos
  - Número (n.º) médio de produtos
- Métrica da previsão
  - As minhas receitas da conta
    - A minha receita da conta
  - As minhas receitas do contacto
    - A minha receita do contacto
  - As minhas oportunidades
    - A minha receita da oportunidade
  - As minhas receitas do produto
    - A minha receita do produto
- Os meus produtos
  - Quantidade do Fecho
  - Receitas fechadas
  - Receitas previstas
  - Quantidade Prevista
  - Quantidade do Pipeline
- Resumo da equipa
  - Previsão
  - Receitas fechadas
  - Pipeline
  - Melhor caso
- Resumo do produto da equipa
  - Quantidade do Fecho
  - Quantidade Prevista
  - Quantidade do Pipeline
  - Receitas fechadas
  - Receitas previstas
- Receitas fechadas
- Pipeline
- Previsão
- Receitas previstas
- Melhor caso

- Métrica da quota
  - Valor da quota
- Métricas da Oportunidade
  - Métricas Customizadas da Oportunidade
    - Número indexado
    - Número médio indexado
    - Número indexado
    - Número médio indexado
  - Receitas
  - Receitas previstas
  - Receitas fechadas
  - Receitas (000)
  - Receitas previstas (000)
  - Receitas fechadas (000)
  - Número (n.º) de oportunidades
  - Número (n.º) de oportunidades abertas
  - Número (n.º) de oportunidades fechadas
  - Número (n.º) de ganhos
  - Número (n.º) médio de dias na fase de vendas
- Métrica de receitas do produto da oportunidade
  - Número (n.º) de produtos
  - Número (n.º) médio de produtos

### Notas de utilização

Aplicam-se as seguintes restrições:

- **Factos múltiplos.** Uma vez que a área de atividade Previsões é uma área de atividade de Fatores múltiplos, tem de garantir de que existe apenas uma métrica como parte de um relatório.
- **Dimensão do livro.** A dimensão e hierarquia do livro permitem-lhe agrupar registos de dados em livros. No entanto, os dados que vê continuam a ser geridos pelo modo de visibilidade no Analytics. Só funciona com a conta, receitas da conta, oportunidade e o produto de oportunidade.
- **Hierarquias.** Todas as hierarquias estão limitadas a oito níveis.
- **Divisão de receitas.** Quando a funcionalidade de divisão de receitas está configurada (ver [Configurar o perfil da empresa e as predefinições globais \(na página 1206\)](#)), o resumo da previsão reflete a divisão mas a métrica da oportunidade em tempo real já não.
- **Métrica da quota.** A comparação da métrica da quota com outras métricas só é válida ao nível do mês e do utilizador.
- **Campos personalizados do resumo da previsão.** Estes campos não estão disponíveis para relatórios. O resumo da previsão gerado pelo Oracle CRM On Demand contém totais agregados. Por conseguinte, a métrica da previsão no seu relatório só faz sentido se visualizar os dados por utilizador. Visualizar a métrica da previsão sem o utilizador faz com que seja apresentado um valor incorreto.
- **Oportunidade e várias previsões.** A mesma oportunidade pode aparecer em várias previsões. Por conseguinte, a métrica da previsão tem de ser visualizada segundo uma data específica e utilizando o mecanismo de métrica filtrada. Caso contrário, a métrica da previsão poderá resultar incorreta.
- **Métrica da previsão e da quota de utilizador.** Os dados relativos às receitas correspondem aos da data do resumo da previsão, pelo que todas as oportunidades são apresentadas no primeiro dia do mês. A quota de utilizador também é definida para um período mensal sendo apresentada no primeiro dia do mês. Por este

motivo, os relatórios que incluem métricas da previsão e da quota de utilizador só fazem sentido se os dados estiverem agregados para o mês ou num nível superior.

- **Métrica da quota de utilizador.** A visibilidade para a métrica da quota de utilizador é controlada através da Visibilidade do gestor, independentemente da visibilidade do utilizador. Desta forma, os utilizadores que não sejam administradores de empresa não poderão comunicar quotas de utilizador juntamente com as métricas da oportunidade quando a respetiva visibilidade está definida como Visibilidade da equipa.
- **Classificação do percentil de utilizador.** Não poderá criar uma classificação do percentil de utilizador se não tiver acesso a todos os dados subjacentes.
- **Mês do calendário e várias previsões.** Cada mês do calendário pode ter várias previsões. Assim, um relatório que apresente uma métrica de previsão total terá de ser qualificado por uma data de previsão específica.
- **Quota e receitas.** Se o relatório com a quota de utilizador e as receitas da oportunidade em tempo real não apresentar os resultados esperados, tal poderá dever-se à falta de registos com datas de fecho da oportunidade no mesmo período que os registos de quota.
- **Previsão mensal.** Os totais do resumo de previsão mensal já estão agregados. Assim, um total para todos os utilizadores irá fornecer resultados incorretos. Se pretender obter o total desta forma, terá de utilizar a métrica de receitas da pasta As minhas receitas.
- **Visibilidade do gestor do Analytics.** Utilize a Visibilidade do Gestor do Analytics se a previsão incluir apenas pessoas que reportam ao utilizador.
- **Visibilidade da equipa do Analytics.** Utilize a Visibilidade da equipa do Analytics se as pessoas incluídas na previsão pertencerem à equipa. Se elas não pertencerem à equipa nem reportarem ao utilizador, a vista de oportunidade e de produto de oportunidade não irá corresponder ao resumo da previsão.
- **Métrica da previsão.** A métrica da previsão tem de fazer referência a uma previsão específica. Utilize a função de métrica FILTER para referenciar a métrica por data de previsão e tipo de previsão. Por exemplo, utilize a função de métrica FILTER para obter o valor da previsão para uma data de previsão específica como, por exemplo, 16 Set 2009. Como existem vários tipos de previsão, adicione outro filtro para obter apenas os valores referentes à Previsão de receitas da oportunidade. Por exemplo:

```
FILTER ("Métrica da previsão"."Receitas da previsão" USING ("Data da
previsão.Data = data '16-09-2009' AND Previsão."Tipo de previsão" = 'Previsão de
receitas da oportunidade'))
```

Utilizar a função de métrica FILTER não é o mesmo que adicionar um filtro ao relatório. Se adicionar um filtro de relatório ao filtro por Data de previsão e Tipo de previsão, não irá obter quaisquer valores para a quota de utilizador ou receitas em tempo real. Se tiver várias quotas definidas para cada utilizador, terá de utilizar a função de métrica FILTER para referenciar o valor de quota específico. Por exemplo:

```
FILTER("Métrica da quota"."Valor da quota" USING (Quota."Nome da quota" =
'Vendas')
```

Neste exemplo, a função de métrica FILTER obtém o valor da quota para um nome de quota específico (Vendas). Sem esta métrica de filtro, obtém apenas o valor total de todas as quotas.

As dimensões Conta e Contacto incluem uma Hierarquia de livros, que permite analisar a métrica e os atributos relacionados a qualquer nível. A dimensão Livro permite analisar a métrica e os atributos relacionados de contas e contactos a qualquer nível da hierarquia de livros.

## Área de Atividade de Geração de Relatórios em Tempo Real de Agregados Familiares

### Disponibilidade

Esta área de atividade só está disponível no Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.

### Objetivo do Negócio

A área de atividade de Relatórios de Agregados Familiares fornece a capacidade de gerar relatórios de agregados familiares para a dimensão Contacto. Esta área de atividade permite que os conselheiros e respetivos gestores respondam a perguntas, tais como:

- Que clientes meus pertencem a agregados familiares?
- De que forma os ativos do agregado familiar na minha carteira de clientes estão divididos entre os meus clientes?
- Quais são os meus agregados familiares principais por valor total do ativo?

A área de atividade Relatórios de Agregados Familiares também tem uma dimensão Carteira que pode ser utilizada para comunicar informações de carteiras associadas de contactos do agregado familiar. A dimensão Carteira tem uma relação indireta com os agregados familiares (através de Contactos) e, por isso, os atributos da dimensão Carteira não podem ser utilizados diretamente para analisar a métrica do agregado familiar. Pode combinar relatórios de agregado familiar a relatórios de carteira para fornecer um serviço ao cliente melhorado, através do tratamento dos clientes como membros de um agregado familiar.

### Tipo de Relação

Simple

### Dimensões

Esta área de atividade tem as seguintes dimensões:

- Contacto
- Agregado familiar
- Contacto do agregado familiar
- Carteira

### Métrica

A lista completa de métricas para esta área de atividade é a seguinte:

- Métricas do Agregado Familiar
  - Total de ativos por agregado familiar
    - Total de ativos por agregado familiar
    - Total de ativos por agregado familiar (000)
    - Total da média de ativos por agregado familiar
    - Total da média de ativos por agregado familiar (000)
  - Total de despesas do agregado familiar
    - Total de despesas do agregado familiar
    - Total de despesas do agregado familiar (000)
    - Total da média de despesas do agregado familiar
    - Total da média de despesas do agregado familiar (000)
  - Rendimento total do agregado familiar
    - Rendimento total do agregado familiar
    - Rendimento total do agregado familiar (000)
    - Total da média do rendimento do agregado familiar
    - Total da média do rendimento do agregado familiar (000)
  - Total do passivo do agregado familiar

- 
- Total do passivo do agregado familiar
  - Total do passivo do agregado familiar (000)
  - Total da média do passivo do agregado familiar
  - Total da média do passivo do agregado familiar (000)
  - Valor líquido total do agregado familiar
    - Valor líquido total do agregado familiar
    - Valor líquido total do agregado familiar (000)
    - Total da média do valor líquido do agregado familiar
    - Total da média do valor líquido do agregado familiar (000)
  - Total dos ativos do contacto
    - Total dos ativos
    - Total dos ativos (000)
    - Total da média de ativos
    - Total da média de ativos (000)
  - Total de despesas do contacto
    - Total de despesas
    - Total de despesas (000)
    - Total da média de despesas
    - Total da média de despesas (000)
  - Rendimento total do contacto
    - Rendimento total
    - Rendimento total (000)
    - Total da média do rendimento
    - Total da média do rendimento (000)
  - Total do passivo do contacto
    - Total do passivo
    - Total do passivo (000)
    - Total da média do passivo
    - Total da média do passivo (000)
  - Valor líquido total do contacto
    - Valor líquido total
    - Valor líquido total (000)
    - Total da média do valor líquido
    - Total da média do valor líquido (000)
  - Métrica personalizada do agregado familiar
    - Número indexado

- Número médio indexado
- Moeda indexada
- Moeda média indexada
- Número (n.º) de contactos agregados
- Número (n.º) de pedidos de assistência agregados
- Número (n.º) de pistas agregadas
- Número (n.º) de contactos
- Número (n.º) de pedidos de assistência do contacto
- Número (n.º) de pistas do contacto
- Número (n.º) de agregados familiares

### Notas de utilização

A dimensão Contacto inclui uma Hierarquia de livros, que permite analisar a métrica e os atributos relacionados a qualquer nível.

A dimensão Carteira inclui normalmente ativos não financeiros, tais como veículos, a menos que o seu administrador tenha excluído especificamente esses ativos não financeiros nas listas da Carteira utilizando a opção Excluir Registos do Veículo/Ativo de Contas da Carteira na página Perfil da Empresa.

### Área de Atividade de Geração de Relatórios em Tempo Real da Equipa da Pista

#### Disponibilidade

Esta área de atividade está disponível em todas as edições do Oracle CRM On Demand.

#### Objetivo do Negócio

Esta área de atividade permite-lhe analisar relações entre pistas e equipas de pistas e consultar membros de equipas associados a cada pista.

#### Tipo de Relação

Muitos para muitos

#### Dimensões

Esta área de atividade tem as seguintes dimensões:

- Conta
- Data
- Pista
- Equipa da Pista
- Membro da equipa

#### Métrica

- Equipa da Pista
  - Métricas Customizadas Otimizadas da Equipa da Pista
  - Número (N.º) de Membros da Equipa da Pista

### Notas de utilização

A dimensão Conta inclui uma Hierarquia de livros, que permite analisar as métricas e os atributos relacionados a qualquer nível.

**Visibilidade de Dados.** Esta área de atividade utiliza sempre o modo Visibilidade da equipa, independentemente das definições definidas no perfil. Por esse motivo, pode sempre comunicar sobre todas as pistas em que é o proprietário ou um membro da equipa.

## Área de Atividade de Geração de Relatórios em Tempo Real de Pistas

### Disponibilidade

Esta área de atividade está disponível em todas as edições do Oracle CRM On Demand.

### Objetivo do Negócio

Esta área de atividade permite-lhe analisar as métricas da pista por conta, território da conta, campanha, contacto, data, pista, oportunidade, propriedade do utilizador e conta do parceiro principal. Esta área de atividade contém métricas para analisar a qualidade da pista, a conversão da pista e as receitas associadas às pistas.

### Tipo de Relação

Simple

### Dimensões

Esta área de atividade tem as seguintes dimensões:

- Conta
- Território da conta
- Campanha
- Contacto
- Data
- Pista
- Oportunidade
- Propriedade do Utilizador
- Conta do parceiro principal

### Métrica

A lista completa de métricas para esta área de atividade é a seguinte:

- Métrica da pista
  - Hierarquia de territórios de contas
    - Nome do território de nível superior
    - Nome do Território do Nível 8
    - Nome do Território do Nível 7
    - Nome do Território do Nível 6
    - Nome do Território do Nível 5
    - Nome do Território do Nível 4
    - Nome do Território do Nível 3
    - Nome do Território do Nível 2
    - Nome do Território do Nível 1
  - Número (n.º) de pistas
  - Número (n.º) de pistas qualificadas
  - Número (n.º) de pistas rejeitadas

- Número (n.º) de pistas arquivadas
- Número (n.º) de pistas convertidas em oportunidades (Definição: número de pistas convertidas em oportunidades.)
- Número (n.º) de pistas que resultam em oportunidade ganha (Definição: número de pistas convertidas em oportunidades que se encontram na fase de vendas Fechada/ganha.)
- Número (n.º) de pistas que resultam em oportunidade perdida
- Número (n.º) de novas oportunidades
- Número (n.º) de ganhos
- Receitas fechadas para a pista
- Receitas previstas para a pista
- Receitas da oportunidade para a pista

### Notas de utilização

As dimensões Conta e Contacto incluem uma Hierarquia de livros, que permite analisar a métrica e os atributos relacionados a qualquer nível.

## Área de Atividade de Geração de Relatórios em Tempo Real de Auditoria Principal

### Disponibilidade

Esta área de atividade está disponível em todas as edições do Oracle CRM On Demand. Para aceder a esta área de atividade, a sua função deve ter o privilégio Aceder à Auditoria Principal e à Auditoria de Configuração da Administração.

### Objetivo do Negócio

Esta área de atividade permite-lhe analisar as alterações efetuadas aos tipos de registo ativados para auditoria (tais como de Aplicação, Registo de Negócio e Utilizador).

### Tipo de Relação

Simple

### Dimensões

Esta área de atividade tem as seguintes dimensões:

- Auditoria
- Data
- User

### Métrica

Esta área de atividade não tem qualquer métrica.

### Notas de utilização

- 1 Se o Suporte Técnico a Clientes representar um administrador e alterar um objeto, a alteração não aparece na análise se qualquer campo da dimensão Utilizador também for utilizado na análise.
- 2 Os dados da auditoria são eliminados automaticamente de acordo com o valor do campo Validade da Auditoria. A dimensão Auditoria só tem dados que não foram eliminados. Quando os dados são eliminados, já não ficam disponíveis para aparecerem nas análises.

## Área de Atividade de Geração de Relatórios em Tempo Real de Oportunidades

### Disponibilidade

Esta área de atividade está disponível em todas as edições do Oracle CRM On Demand.

## Objetivo do Negócio

Esta área de atividade permite-lhe analisar oportunidades por conta, território, campanha, contacto, território, proprietário e dimensões da data. Esta área de atividade é uma área de atividade de factos múltiplos que inclui as métricas da quota e oportunidade. A métrica da oportunidade é definida ao nível mais granular nesta área de atividade, pelo que pode ser analisada por todas as dimensões possíveis. No entanto, a métrica da Quota encontra-se a um nível menos granular e só pode ser analisada por dimensões limitadas, incluindo Data (Mês), Quota, Proprietário.

## Tipo de Relação

Simple

## Dimensões

- Conta
- Território da conta
- Campanha
- Data de fecho
- Data de abertura
- Oportunidade
- Propriedade do Utilizador
- Contacto principal
- Conta do parceiro principal
- Quota
- Território

## Métrica

Seguem-se as métrica chave nesta área de atividade:

- Receitas (Previstas e fechadas)
- Número (n.º) de oportunidades (Abertas e fechadas)
- Número (n.º) de ganhos
- Montantes da quota

A lista completa de métricas para esta área de atividade é a seguinte:

- Métricas da Oportunidade
  - Métricas Customizadas da Oportunidade
    - Moeda indexada
    - Moeda média indexada
    - Número indexado
    - Número médio indexado
  - Receitas
  - Receitas previstas
  - Receitas fechadas
  - Receitas (000)
  - Receitas previstas (000)
  - Receitas fechadas (000)
  - Número (n.º) de oportunidades
  - Número (n.º) de oportunidades abertas

- Número (n.º) de oportunidades fechadas
- Número (n.º) de ganhos
- Número (n.º) médio de dias na fase de vendas
- Métrica da quota
  - Valor da quota

### Notas de utilização

Uma vez que a métrica da quota não está definida ao nível da dimensão da Oportunidade, é apresentada como células vazias quando os atributos da dimensão da Oportunidade se encontrarem no relatório.

A dimensão Conta inclui uma Hierarquia de livros, que permite analisar as métricas e os atributos relacionados a qualquer nível.

A Área de Informações Empresariais de Relatórios de Oportunidades e a Área de Informações Empresariais da Análise do Histórico de Oportunidades fornecem diferentes métricas. Antes de selecionar uma destas áreas de atividade, reveja a métrica fornecida em ambas para se certificar de que utiliza a área de atividade que melhor se adequa às suas necessidades.

### Área de Atividade de Geração de Relatórios em Tempo Real de Oportunidades e Concorrentes

#### Disponibilidade

Esta área de atividade está disponível em todas as edições do Oracle CRM On Demand.

#### Objetivo do Negócio

Esta área de atividade permite-lhe analisar a relação muitos para muitos entre oportunidades e contas de concorrentes. Esta área de atividade é quase idêntica às áreas de atividade da oportunidade. A única diferença é que inclui a dimensão da conta de concorrente, que tem uma relação muitos para muitos com o tipo de registo da oportunidade. Esta área de atividade permite-lhe criar relatórios que mostram todos os concorrentes para uma oportunidade. Uma vez que esta área de atividade representa a relação muitos para muitos entre oportunidades e contas de concorrentes, as oportunidades que não têm uma associação com, pelo menos, uma conta de concorrente não podem ser comunicadas através da utilização desta área de atividade. Os atributos que definem a relação da conta de concorrente disponíveis para relatórios incluem o seguinte:

- Contacto principal
- Função
- Função inversa
- Data de início
- Data de fim
- Pontos Fortes
- Pontos fracos
- Comentários

#### Tipo de Relação

Muitos para muitos

#### Dimensões

Esta área de atividade tem as seguintes dimensões:

- Conta
- Território da conta
- Campanha
- Data de fecho
- Data de fecho

- Oportunidade
- Opportunity Competitor
- Propriedade do Utilizador
- Contacto principal
- Contacto da Relação
- Território

### Métrica

A lista completa de métricas para esta área de atividade é a seguinte:

- Métricas da Oportunidade
  - Métricas Customizadas da Oportunidade
    - Moeda indexada
    - Moeda média indexada
    - Número indexado
    - Número médio indexado
  - Receitas
  - Receitas previstas
  - Receitas fechadas
  - Receitas (000)
  - Receitas previstas (000)
  - Receitas fechadas (000)
  - Número (n.º) de oportunidades
  - Número (n.º) de oportunidades abertas
  - Número (n.º) de oportunidades fechadas
  - Número (n.º) de ganhos
  - Número (n.º) médio de dias na fase de vendas

### Notas de utilização

A dimensão Conta inclui uma Hierarquia de livros, que permite analisar as métricas e os atributos relacionados a qualquer nível.

### Dimensão do Contacto da Relação

As oportunidades podem ser associadas a uma oportunidade como concorrentes. Quaisquer oportunidades associadas a uma oportunidade como concorrentes são listadas na secção de informações relacionadas Concorrentes da Oportunidade da página Detalhe da Oportunidade. A relação entre duas oportunidades associadas desta forma pode ter também um contacto principal diferente dos contactos principais nas oportunidades associadas.

Para extrair informações sobre o contacto principal para a relação entre as oportunidades, selecione as colunas da dimensão Contacto da Relação. Para extrair informações sobre o contacto principal para a oportunidade, selecione as colunas da pasta Contacto Principal na dimensão Oportunidade. Para extrair informações sobre o contacto principal para um concorrente, selecione as colunas da pasta Contacto Principal na dimensão Concorrentes da Oportunidade.

### Área de Atividade de Geração de Relatórios em Tempo Real de Oportunidades e Parceiros

#### Disponibilidade

Esta área de atividade está disponível em todas as edições do Oracle CRM On Demand.

## Objetivo do Negócio

Esta área de atividade permite-lhe analisar a relação muitos para muitos entre oportunidades e contas de parceiros. É quase idêntica às áreas de atividade da oportunidade. A única diferença é que inclui a dimensão da conta de parceiro, que tem uma relação muitos para muitos com o tipo de registo da oportunidade. Esta área de atividade permite-lhe criar relatórios que mostram todos os parceiros para uma oportunidade. Uma vez que esta área de atividade representa a relação muitos para muitos entre oportunidades e contas de parceiros, as oportunidades que não têm uma associação com, pelo menos, uma conta de parceiro não podem ser comunicadas através da utilização desta área de atividade. Os atributos que definem a relação da conta de parceiro disponíveis para relatórios incluem o seguinte:

- Contacto principal
- Função
- Função inversa
- Data de início
- Data de fim
- Pontos Fortes
- Pontos fracos
- Comentários

## Tipo de Relação

Muitos para muitos

## Dimensões

Esta área de atividade tem as seguintes dimensões:

- Conta
- Território da conta
- Campanha
- Data de fecho
- Data de abertura
- Oportunidade
- Parceiro da oportunidade
- Propriedade do Utilizador
- Contacto principal
- Contacto da Relação
- Território

## Métrica

A lista completa de métricas para esta área de atividade é a seguinte:

- Métricas da Oportunidade
  - Métricas Customizadas da Oportunidade
    - Moeda indexada
    - Moeda média indexada
    - Número indexado
    - Número médio indexado
  - Receitas
  - Receitas previstas
  - Receitas fechadas

- Receitas (000)
- Receitas previstas (000)
- Receitas fechadas (000)
- Número (n.º) de oportunidades
- Número (n.º) de oportunidades abertas
- Número (n.º) de oportunidades fechadas
- Número (n.º) de ganhos
- Número (n.º) médio de dias na fase de vendas

### Notas de utilização

As dimensões Conta e Contacto incluem uma Hierarquia de livros, que permite analisar a métrica e os atributos relacionados a qualquer nível.

### Dimensão do Contacto da Relação

As oportunidades podem ser associadas a uma oportunidade como parceiros. Quaisquer oportunidades associadas a uma oportunidade como parceiros são listadas na secção de informações relacionadas Parceiros da Oportunidade da página Detalhe da Oportunidade. A relação entre duas oportunidades associadas desta forma pode ter também um contacto principal diferente dos contactos principais nas oportunidades associadas.

Para extrair informações sobre o contacto principal para a relação entre as oportunidades, selecione as colunas da dimensão Contacto da Relação. Para extrair informações sobre o contacto principal para a oportunidade, selecione as colunas da pasta Contacto Principal na dimensão Oportunidade. Para extrair informações sobre o contacto principal para um parceiro, selecione as colunas da pasta Contacto Principal na dimensão Parceiro da Oportunidade.

### Área de Atividade de Geração de Relatórios em Tempo Real de Contactos da Oportunidade

#### Disponibilidade

Esta área de atividade está disponível em todas as edições do Oracle CRM On Demand.

#### Objetivo do Negócio

Pode utilizar esta área de atividade para comunicar sobre todos os contactos associados a uma oportunidade ou a um contacto associado a várias oportunidades. Em outras áreas de atividade da oportunidade, só é possível comunicar sobre o contacto principal de uma oportunidade.

#### Tipo de Relação

Muitos para muitos

#### Dimensões

Esta área de atividade oferece as seguintes dimensões:

- Contacto
- Oportunidade

#### Métrica

- Métrica do Contacto da Oportunidade
  - Número (N.º) de Contactos da Oportunidade

#### Notas de utilização

Nenhum

## Área de Atividade de Geração de Relatórios em Tempo Real de Receitas do Produto da Oportunidade

### Disponibilidade

Esta área de atividade está disponível em todas as edições do Oracle CRM On Demand

### Objetivo do Negócio

Esta área de atividade permite-lhe analisar as receitas do produto da oportunidade por conta, território da conta, campanha, oportunidade, produto de oportunidade, propriedade do utilizador, produto e categoria do produto. Uma vez que cada registo de receitas do produto recorrente pode ter uma data de início diferente, o nível de detalhe para esta área de atividade é o mais baixo e contém uma linha para cada registo de receitas do produto recorrente dentro da oportunidade. Dado o nível de detalhe para esta área de atividade, fornece a flexibilidade máxima para acumular dados a qualquer nível das dimensões suportadas. Esta área de atividade também contém a dimensão da quota e a métrica, que lhe permitem comunicar a receita do produto de oportunidade e a métrica da quota no mesmo relatório.

### Tipo de Relação

Simple

### Dimensões

Esta área de atividade tem as seguintes dimensões:

- Conta
- Território da conta
- Campanha
- Oportunidade
- Receitas de produtos da oportunidade
- Propriedade do Utilizador
- Contacto principal
- Produto
- Categoria do produto
- Quota

### Métrica

A lista completa de métricas para esta área de atividade é a seguinte:

- Métrica de receitas do produto da oportunidade
  - Número (n.º) de produtos
  - Número (n.º) médio de produtos
- Métrica da quota
  - Valor da quota

### Notas de utilização

As dimensões Conta e Contacto principal incluem uma Hierarquia de livros, que permite analisar a métrica e os atributos relacionados a qualquer nível.

Os relatórios criados com esta área de atividade incluem uma linha do registo de receitas resumidas para cada registo de receitas apresentado no relatório. Se não pretender as linhas do registo de receitas resumidas incluídas no relatório, acrescente o campo Nome do Produto ao relatório ou utilize a Área de Atividade de Análises do Histórico de Oportunidades (consultar [Área de Atividade Análise do Histórico de Oportunidades](#) na página 944).

---

## Área de Atividade de Geração de Relatórios em Tempo Real da Equipa da Oportunidade

### Disponibilidade

Esta área de atividade está disponível em todas as edições do Oracle CRM On Demand.

### Objetivo do Negócio

Esta área de atividade permite a comunicação da relação entre as oportunidades e as equipas da oportunidade. Utilize esta área de atividade para consultar os membros da equipa envolvidos numa oportunidade.

### Tipo de Relação

Muitos para muitos.

### Dimensões

Esta área de atividade oferece as seguintes dimensões:

- Conta
- Data de fecho
- Data de abertura
- Oportunidade
- Equipa da oportunidade
- Membro da equipa

### Métrica

- Equipa da oportunidade
  - Métricas Customizadas Otimizadas da Equipa da Oportunidade
  - Número (N.º) de Membros da Equipa da Oportunidade

### Notas de utilização

**Visibilidade de Dados.** Esta área de atividade utiliza sempre o modo Visibilidade da equipa, independentemente das definições definidas no perfil. Por esse motivo, pode sempre comunicar sobre todas as oportunidades em que é o proprietário ou um membro da equipa.

## Área de Atividade de Geração de Relatórios em Tempo Real de Encomendas

### Disponibilidade

Esta área de atividade está disponível em todas as edições do Oracle CRM On Demand.

### Objetivo do Negócio

Utilize esta área de atividade para analisar encomendas pelas dimensões de conta, contacto, data, oportunidade, proprietário e produto.

### Tipo de Relação

Simple

### Dimensões

Esta área de atividade tem as seguintes dimensões:

- Conta
- Contacto
- Data
- Oportunidade
- Ordem

- Propriedade do Utilizador
- Produto

### **Métrica**

A lista completa de métricas para esta área de atividade é a seguinte:

- Número (n.º) de Encomendas
- Quantidade de Itens da Encomenda

### **Notas de utilização**

Esta área de atividade tem várias dimensões, mas é necessário ter cuidado para não misturar dimensões indiscriminadamente. Nem todas as combinações de dimensões e métricas produzem resultados úteis.

- A métrica 'Número (n.º) de Encomendas' aplica-se só à dimensão Encomenda que pode ser agregada por relação direta (dimensões Conta, Contacto, Data, Oportunidade e Proprietário), mas não pela dimensão Produto, porque não existe uma relação direta entre as dimensões Produto e Encomenda.
- A dimensão Produto só está associada ao Item da Encomenda e ainda pode comunicar os detalhes do Produto com Encomenda através da dimensão Encomenda.

## **Área de Atividade de Geração de Relatórios em Tempo Real de Parceiros**

### **Disponibilidade**

Esta área de atividade só está disponível no Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition.

### **Objetivo do Negócio**

A área de informações empresariais Relatórios de parceiros fornece a capacidade de analisar parceiros e medir métricas de desempenho importantes, incluindo o número de pistas qualificadas e as receitas totais no pipeline da oportunidade.

### **Tipo de Relação**

Resumo

### **Dimensões**

Esta área de atividade tem as seguintes dimensões:

- Data de criação
- Propriedade do Utilizador
- Parceiro
- Território

### **Métrica**

A lista completa de métricas para esta área de atividade é a seguinte:

- Métrica do parceiro
- Métricas Customizadas do Parceiro
  - Moeda média indexada
  - Número médio indexado
  - Moeda indexada
  - Número indexado
- Número (n.º) de parceiros
- Número (n.º) de pistas arquivadas

- Número (n.º) de pedidos de assistência (PAs) cancelados
- Número (n.º) de oportunidades fechadas
- Número (n.º) de PAs fechados
- Número (n.º) de pistas
- Número (n.º) de pistas convertidas em oportunidades
- Número (n.º) de pistas que resultam em oportunidade perdida
- Número (n.º) de pistas que resultam em oportunidade ganha
- Número (n.º) de oportunidades abertas
- Número (n.º) de PAs abertos
- Número (n.º) de oportunidades
- Número (n.º) de PAs pendentes
- Número (n.º) de pistas qualificadas
- Número (n.º) de pistas rejeitadas
- Número (n.º) de PAs
- Número (n.º) de ganhos
- Número (n.º) médio de dias na fase de vendas
- N.º médio de dias para fechar PA
- Antiguidade média do PA aberto
- Receitas fechadas
- Receitas fechadas (000)
- Receitas fechadas para a pista
- Receitas previstas para a pista
- Receitas da oportunidade para a pista
- Receitas
- Receitas (000)

### Notas de utilização

As métricas anteriores baseiam-se na Conta do parceiro principal de pistas, oportunidades e pedidos de assistência.

### Área de Atividade de Geração de Relatórios em Tempo Real de Entrega de Conteúdo Personalizado

#### Disponibilidade

Esta área de atividade está disponível em todas as edições do Oracle CRM On Demand.

#### Objetivo do Negócio

Esta área de atividade fornece as informações necessárias para as várias funções numa organização farmacêutica, de forma a compreender melhor os médicos, refinar o conteúdo e entregar a mensagem certa à pessoa certa, na altura certa. Por exemplo, um gestor de marketing pode analisar as tendências detalhadas, o desempenho colateral e as respostas de vários segmentos. Com estas informações, o gestor pode rever os colaterais ou segmentar a base do cliente novamente e, em seguida, tornar os clientes alvo em conformidade. Um gestor de vendas pode analisar as tendências detalhadas, procurar executantes bons e maus num território e ser instrutor da equipa, conforme necessário.

#### Tipo de Relação

Simplex

#### Dimensões

Esta área de atividade tem as seguintes dimensões:

- Conta
- Atividade
- Contacto
- Resposta de mensagem
- Plano de mensagens
- Item do plano de mensagens
- Produto

### **Métrica**

A lista completa de métricas para esta área de atividade é a seguinte:

- Métrica da conta
  - Número (n.º) de contas
- Métrica da atividade
  - Número (n.º) de contas com atividades
  - Número (n.º) de atividades
  - Número (n.º) de atividades fechadas
  - Número (n.º) de atividades abertas
- Métricas do Contacto
  - Métricas Customizadas do Contacto
    - Moeda média indexada
    - Número médio indexado
    - Moeda indexada
    - Número indexado
  - Número (n.º) de contactos
- Métrica da resposta à mensagem
  - Métrica personalizada da resposta à mensagem
    - Moeda média indexada
    - Moeda indexada
    - Número médio indexado
    - Número indexado
  - Número (n.º) de respostas às mensagens
  - Número sequencial médio
- Métrica do item do plano de mensagens
  - Métrica personalizada do item do plano de mensagens
    - Moeda média indexada
    - Moeda indexada
    - Número médio indexado
    - Número indexado
  - Número (n.º) de itens do plano de mensagens
  - Número sequencial médio
- Métrica do plano de mensagens
  - Métrica personalizada do plano de mensagens

- Moeda média indexada
- Moeda indexada
- Número médio indexado
- Número indexado
- Número (n.º) de planos de mensagens

### Notas de utilização

A dimensão Atividade inclui uma Hierarquia de livros, que permite analisar a métrica e os atributos relacionados a qualquer nível.

Esta área de atividade tem várias dimensões, mas nem todas as combinações são válidas. Para as combinações que são inválidas, é devolvido um erro. Por exemplo, as seguintes combinações são inválidas e irão produzir um erro:

Dimensão	Dimensão	Dimensão
Produto	Conta	Plano de Mensagens
Produto	Conta	Artigo do Plano de Mensagens
Produto	Conta	Resposta de mensagem
Produto	Atividade	Plano de Mensagens
Produto	Atividade	Artigo do Plano de Mensagens
Produto	Atividade	Resposta de mensagem
Produto	Contacto	Plano de Mensagens
Produto	Contacto	Artigo do Plano de Mensagens
Produto	Contacto	Resposta de mensagem

Se a sua visibilidade é a Visibilidade da Equipa e a sua análise inclui as dimensões Plano de Mensagens, Item do Plano de Mensagens ou Resposta de Mensagem, é aplicada a Visibilidade do Gestor.

### Área de Atividade de Geração de Relatórios em Tempo Real de Cotações

#### Disponibilidade

Esta área de atividade está disponível em todas as edições do Oracle CRM On Demand. O objeto Cotações deve ser preparado por um administrador.

#### Objetivo do Negócio

Utilize esta área de atividade para analisar as cotações pelas dimensões de conta, data e proprietário.

#### Tipo de Relação

Simple

#### Dimensões

Esta área de atividade tem as seguintes dimensões:

- Conta
- Data
- Oportunidade
- Propriedade do Utilizador
- Cotação

### **Métrica**

A lista completa de métricas para esta área de atividade é a seguinte:

- Métricas Personalizadas da Cotação
- Número (n.º) de Cotações

### **Notas de utilização**

Nenhum.

## **Área de Atividade de Geração de Relatórios em Tempo Real da Equipa do Pedido de Assistência**

### **Disponibilidade**

Esta área de atividade está disponível em todas as edições do Oracle CRM On Demand.

### **Objetivo do Negócio**

Esta área de atividade permite a geração de relatórios da relação muitos para muitos entre os pedidos de assistência e os utilizadores da equipa. Uma vez que é possível associar um pedido de assistência a vários membros da equipa no Oracle CRM On Demand, pode utilizar esta área de atividade para criar uma lista de todos os membros da equipa associados a um pedido de assistência ou a todos os pedidos de assistência em que um utilizador é acrescentado como um membro da equipa. Não pode utilizar esta área de atividade para comunicar pedidos de assistência que não estão associados a nenhum utilizador ou para comunicar utilizadores que não estão associados a um pedido de assistência.

### **Tipo de Relação**

Muitos para muitos

### **Dimensões**

Esta área de atividade tem as seguintes dimensões:

- Conta
- Data de fecho
- Data de abertura
- Pedido de assistência
- Equipa do pedido de assistência
- Membro da equipa

### **Métrica**

- Equipa do pedido de assistência
  - Métricas Customizadas Otimizadas da Equipa do Pedido de Assistência
  - Número (N.º) de Membros da Equipa do Pedido de Assistência

### **Notas de utilização**

A dimensão Pedido de Assistência inclui uma Hierarquia de livros, que permite analisar a métrica e os atributos relacionados a qualquer nível.

Na pasta Campos Customizados Otimizados da Equipa de Pedidos de Assistência da dimensão Equipa de Pedidos de Assistência, estão disponíveis os primeiros cinco campos customizados (ou seja, os primeiros cinco campos criados) de cada um dos seguintes tipos de campo:

- Caixa de Seleção
- Data
- Data/Hora
- Percentagem
- Telefone
- Lista de escolha
- Texto (longo)
- Texto (abreviado)

Na pasta Métricas Customizadas Otimizadas da Equipa de Pedidos de Assistência estão disponíveis como métricas os primeiros cinco campos customizados (ou seja, os primeiros cinco campos criados) de cada um dos seguintes tipos de campo:

- Currency
- Número Inteiro
- Número

**Visibilidade de Dados.** Esta área de atividade utiliza sempre o modo Visibilidade da Equipa, independentemente das definições efetuadas no seu perfil ou no perfil da empresa. Por esse motivo, pode sempre comunicar sobre todos os pedidos de assistência em que é o proprietário ou um membro da equipa.

### **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 Atividade Geração de Relatórios em Tempo Real de Atividades Partilhadas

### Disponibilidade

Esta área de atividade está disponível em todas as edições do Oracle CRM On Demand.

### Objetivo do Negócio

Esta área de atividade fornece a capacidade de analisar atividades partilhadas por conta, contacto e dimensões de utilizador. Dado que estas atividades podem ser partilhadas por um ou mais utilizadores no Oracle CRM On Demand, pode comunicar as atividades partilhadas através da utilização desta área de atividade. As atividades que são propriedade ou partilhadas com, pelo menos, um utilizador podem ser comunicadas através da utilização desta área de atividade.

### Tipo de Relação

Muitos para muitos

### Dimensões

Esta área de atividade tem as seguintes dimensões:

- Conta
- Atividade
- Contacto
- Propriedade do Utilizador

### Métrica

- Métrica da atividade
  - Número (n.º) de atividades

## Notas de utilização

As dimensões Conta, Atividade e Contacto incluem uma Hierarquia de livros, que permite analisar as métricas e os atributos relacionados a qualquer nível.

A visibilidade dos dados para o registo da atividade não é controlada através da associação de livros a esse registo da atividade nesta área de atividade. Tem de ser proprietário do registo da atividade ou este registo tem de ser partilhado consigo, para que possa ver os registos de atividades nesta área de atividade.

## Área de Atividade de Geração de Relatórios em Tempo Real de Soluções

### Disponibilidade

Esta área de atividade está disponível em todas as edições do Oracle CRM On Demand.

### Objetivo do Negócio

Nesta área de atividade, é possível analisar soluções por dimensões de produto, categoria do produto, pedido de assistência e data de validade, bem como a relação entre as soluções e os respetivos pedidos de assistência associados. Também é possível analisar a métrica de pedidos de assistência relacionados e soluções importantes que ajudam a empresa a avaliar o estado e a eficácia de soluções.

### Tipo de Relação

Muitos para muitos

### Dimensões

Esta área de atividade tem as seguintes dimensões:

- Data de expiração
- Produto
- Categoria do produto
- Pedido de assistência
- Solução

### Métrica

A lista completa de métricas para esta área de atividade é a seguinte:

- Métricas Customizadas da Solução
  - Moeda média indexada
  - Número médio indexado
  - Moeda indexada
  - Número indexado
- Número (n.º) de soluções
- Número (n.º) de soluções aprovadas
- Número (n.º) de soluções publicadas
- Número (n.º) de soluções obsoletas
- Número (n.º) de PAs
- Número (n.º) de PAs abertos
- Número (n.º) de PAs fechados

## Notas de utilização

A dimensão Categoria do produto é uma dimensão independente, não impulsionada através do produto como outras áreas de atividade são. Isto é efetuado especificamente para corresponder ao comportamento especial da interface do utilizador de Soluções em que uma categoria do produto pode ser atribuída a uma solução sem um valor do produto.

A dimensão Pedido de Assistência inclui uma Hierarquia de livros, que permite analisar a métrica e os atributos relacionados a qualquer nível.

## Área de Atividade de Geração de Relatórios em Tempo Real de Produtos com Preço Especial

### Disponibilidade

Esta área de atividade está disponível em todas as edições do Oracle CRM On Demand.

### Objetivo do Negócio

Os pedidos de preço especial permitem aos parceiros e proprietários da marca executarem um conjunto de processos empresariais, através dos quais um parceiro pede ao proprietário da marca um preço mais baixo de um produto (por vários motivos, tais como uma resposta a um negócio competitivo ou tendências gerais de redução do preço).

Esta área empresarial fornece-lhe a capacidade de efetuar uma análise e um relatório em tempo real dos pedidos de preço especial e dos produtos com preço especial, para que possa avaliar o desempenho do parceiro. Pode utilizar métricas e informações, tais como reduções de preço autorizadas para cada produto, parceiro e trimestre, para medir a eficácia dos descontos e o desempenho do produto no canal.

### Tipo de Relação

Simple

### Dimensões

Esta área de atividade oferece as seguintes dimensões:

- Data
- Registo do negócio
- Cliente Final (Conta)
- Última Aprovação por (Utilizador)
- Oportunidade
- Propriedade do Utilizador
- Conta do parceiro principal
- Produto
- Categoria do produto
- Pedido de cálculo de preços especial

### Métrica

A lista completa de métricas para esta área de atividade é a seguinte:

- Métricas do produto com preço especial
  - Número de (#) dos Pedidos de Preço Especial
  - Montante autorizado
  - Montante autorizado (000)
  - Montante pedido
  - Montante pedido (000)
  - Montante Médio Autorizado
  - Montante Médio Pedido
  - Custo Médio Autorizado
  - Percentagem de Desconto Médio Autorizado
  - Preço de Revenda Recomendado Médio
  - Custo Médio de Compra

- Quantidade Média
- Custo Médio Pedido
- Percentagem de Desconto Médio Pedido
- Preço de Revenda Médio Pedido
- Preço de Revenda Médio Sugerido
- Quantidade

### Notas de utilização

A dimensão Cliente Final é a dimensão Conta. A dimensão Última Aprovação por é a dimensão Utilizador.

### Área de Atividade de Geração de Relatórios em Tempo Real de Veículos

#### Disponibilidade

Esta área de atividade está disponível em todas as edições do Oracle CRM On Demand.

#### Objetivo do Negócio

Esta área de atividade fornece a capacidade de analisar a métrica relacionada com o veículo através das dimensões do veículo e do concessionário e outros objetos da dimensão associados, tais como a conta, o contacto, a data, o concessionário e o produto.

#### Tipo de Relação

Simple

#### Dimensões

Esta área de atividade tem as seguintes dimensões:

- Conta
- Contacto
- Data
- Concessionário
- Produto
- Veículo

#### Métrica

A lista completa de métricas para esta área de atividade é a seguinte:

- Métrica do veículo
  - Métrica personalizada do veículo
  - Número (n.º) de veículos

#### Notas de utilização

Nenhum

### Utilizar campos de filtragem otimizados

Os campos otimizados terminam com as palavras *Code* (para listas de escolha e listas de escolha otimizadas) ou *UTC* (Tempo Universal Coordenado) em campos de data/hora. Utilizar o campo otimizado no filtro melhora o desempenho do relatório.

#### Campos Código nos filtros

Os campos Código armazenam os valores da lista de escolha no código independente da língua (LIC) para listas de escolha em várias línguas. No Oracle CRM On Demand, o utilizador gere várias línguas através da utilização

de códigos independentes de línguas e entradas individuais para cada língua. Por exemplo, um campo de estado pode ser implementado da seguinte forma para o valor da língua com um estado de Ativo.

Língua	Valor	Código independente da língua
Inglês	Ativo	Ativo
Francês	Actif	Ativo
Alemão	Aktiv	Ativo
Espanhol	Activo	Ativo

Para filtrar contas ativas, crie um filtro para o campo Código do estado (a versão otimizada do campo Estado) e para o valor de LIC (neste caso, Ativo). Independentemente da língua utilizada, consultar o valor de LIC melhora o desempenho do relatório porque não é necessário um passo extra de tradução para consultar outras línguas.

### Apresentar os valores de LIC numa lista de escolha

Para apresentar os valores de LIC numa lista de escolha, utilize o procedimento seguinte.

#### **Para apresentar os valores de LIC numa lista de escolha**

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique na ligação global Admin.
- 2 Na secção Customização da aplicação, clique na ligação Customização da aplicação.
- 3 Na secção Configuração de tipos de registo, clique na ligação do tipo de registo obrigatório.
- 4 Na secção Gestão de Campos, clique no *tipo de registo* Configuração do Campo.
- 5 Na página Campos, clique numa das ligações Editar lista de escolha no campo da lista de escolha que pretende.

Os valores de LIC estão na coluna ID.

### Campos UTC nos filtros

Quando utiliza os campos UTC, estes não são convertidos para os fusos horários da empresa ou do utilizador e, assim, melhorarem o desempenho do relatório. O desempenho é melhorado posteriormente quando os campos de data/hora são indexados na base de dados. É possível suprimir estes campos nos relatórios e, em vez disso, utilizar os campos que ajustaram os fusos horários.

### 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

Historical Analytics Subject Area	Dimensions with Book Hierarchy
Account Contact History	Account, Contact
Account Hierarchy	None
Account History	Account, Campaign
Account Team History	Account
Activity History	Account, Activity, Campaign, Contact, Lead, Opportunity, Service Request
Advanced Custom Objects History	Account, Activity, Campaign, Contact, 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

Historical Analytics Subject Area	Dimensions with Book Hierarchy
Lead Team History	Account, Lead
MDF Request History	Campaign
Opportunity and Competitor History	Account, Campaign, Opportunity, Primary Contact (based on Contact)
Opportunity and Partner History	Account, Campaign, Opportunity, Primary Contact (based on Contact)
Opportunity Contact History	Contact, Opportunity
Opportunity History	Account, Campaign, Opportunity, Primary Contact (based on Contact)
Opportunity Product Revenue History	Account, Campaign, Opportunity, Primary Contact (based on Contact)
Opportunity Team History	Account, Opportunity
Partner History	None
Personalized Content Delivery History	Account, Activity, Contact
Pipeline History	Account, Opportunity
Portfolio History	Contact, Institution (based on Account)
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

Historical Analytics Subject Area	Dimensions with Book Hierarchy
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

Real-Time Reporting Subject Area	Dimensions with Book Hierarchy
Custom Object 01 and Accounts	Account, Campaign, Custom Object 01
Custom Object 01 and Contacts	Account, Campaign, Contact, Custom Object 01
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

Real-Time Reporting Subject Area	Dimensions with Book Hierarchy
Lead Team	Account, Lead
Leads	Account, Campaign, Contact, Lead, Opportunity
Master Audit Trail	None
Opportunities	Account, Campaign, Opportunity, Primary Contact (based on Contact)
Opportunities and Competitors	Account, Campaign, Opportunity, Primary Contact (based on Contact)
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

### Trabalhar com o Analytics numa Janela do Browser Separada

Se a sua função de utilizador tiver o privilégio Gerir Relatórios Customizados, pode abrir uma janela do browser que seja separada da sua janela do browser do Oracle CRM On Demand principal e trabalhar com as suas

análises na nova janela. Trabalhar numa janela do browser separada é particularmente útil quando estiver a trabalhar com uma análise grande que tenha muitas colunas e linhas, porque nas páginas em que a barra de deslocação horizontal, o painel Catálogo e o painel Visualizar aparecem, são sempre visíveis. Não precisa de deslocar para baixo na página para lhes aceder.

### **Para trabalhar com o Analytics numa janela do browser separada**

- Na sua janela do browser do Oracle CRM On Demand, no separador Analytics, clique em Abrir o Analytics numa Nova Janela.

Quando trabalhar numa janela do browser separada, tenha em atenção os seguintes pontos:

- Se uma análise for aberta na sua janela do browser do Oracle CRM On Demand principal e numa janela do browser separada, e se editar e gravar a análise na janela do browser separada, a análise não é renovada automaticamente na janela principal. Deve renovar a análise para ver as alterações.
- O seletor de livros não está disponível na janela do browser separada. Se pretender selecionar um livro para a análise, deve selecionar o livro na janela do browser do Oracle CRM On Demand principal.
- Se definir o nível de detalhe numa ligação de ação de uma análise numa janela do browser separada, o registo é aberto na janela do Oracle CRM On Demand principal.
- Se a sua sessão do Oracle CRM On Demand expirar em qualquer uma das janelas, a sessão também expira na outra janela.

### **Aplicar Formatação Cosmética a Análises e Painéis**

A formatação cosmética afeta o aspeto visual dos dados em colunas e vistas nas análises, e em colunas e secções nas páginas do painel.

Pode aplicar formatação cosmética, copiar e colar atributos de formatação cosmética e gravar uma análise formatada para utilizar com as colunas de outra análise. Pode apresentar várias caixas de diálogo que fornecem acesso e controlam vários atributos cosméticos. Dependendo do objeto que estiver a formatar, a caixa de diálogo apresenta diferentes opções, tais como controlos do tipo de letra, células e limites, cor de fundo, opções de formatação adicionais, tais como a área das células e opções de estilo CSS customizadas para HTML.

Pode copiar o conjunto de atributos de formatação cosmética aplicados a um item, tais como uma coluna numa tabela e colá-los num item do mesmo tipo, tal como outra coluna na tabela ou uma coluna numa tabela diferente. Pode também restaurar a formatação predefinida. Para isso, utilize os ícones do canto superior esquerdo das caixas de diálogo.

Depois de ter customizado o aspeto cosmético de uma análise e de o ter gravado, poderá utilizá-lo como modelo. Esta ação permite-lhe aplicar a formatação da análise gravada a análises novas ou existentes. As vistas que suportam a utilização de uma análise gravada como um modelo incluem as vistas Legenda, Narrativa, Tabela, Tabela Dinâmica, Grelha, Texto Estático, Título e Seletor de Vistas.

Este tópico contém informações sobre como executar as seguintes tarefas:

- Aplicar formatação cosmética
- Restaurar o aspeto predefinido de um atributo
- Utilizar uma análise gravada como modelo

### **Para aplicar formatação cosmética**

- 1 Abra a caixa de diálogo de formatação cosmética do item que pretende formatar.

Por exemplo, para aplicar formatação cosmética a uma coluna numa análise, execute o seguinte:

- No separador Critérios do editor da análise, selecione Propriedades da Coluna na lista pendente das opções da coluna que pretende formatar.

- Na caixa de diálogo Propriedades da coluna, clique no separador Estilo.
- 2 Na área Tipo de letra, efetue as seleções da família, tamanho, cor, estilo (por exemplo, negrito) e outros efeitos que pretenda aplicar (por exemplo, sublinhado) ao tipo de letra.  
**NOTA:** Para alguns itens, esta opção não está disponível.
- 3 Na área da Célula, configure o alinhamento e a cor de fundo.  
**NOTA:** Para o alinhamento horizontal, a justificação mais comum para dados de texto é a esquerda. Para dados numéricos é a direita.  
  
O alinhamento vertical não tem qualquer impacto, a não ser que a coluna abranja várias linhas de outras colunas.
- 4 Na área Contorno, efetue as seleções de posição do contorno, cor e estilo da célula.  
**SUGESTÃO:** Pode selecionar ou desmarcar limites customizados ao clicar nos limites superior, inferior, da esquerda e da direita perto da lista pendente Posição.
- 5 Para formatar o espaçamento de uma célula, clique em Opções de formatação adicionais e especifique valores para a largura e altura do conteúdo das células, bem como o espaço acima, abaixo, à esquerda e à direita desse conteúdo.  
Os valores são especificados em pixels.
- 6 Para substituir os elementos de estilo e de classe especificados nas folhas de cálculo do Oracle CRM On Demand, efetue as respetivas seleções na área Opções de estilo do CSS customizadas:
  - a Clique nas definições que pretende utilizar.
  - b Forneça a localização da classe, estilo ou folha de estilos.**NOTA:** As opções de formatação de estilo avançadas destinam-se a utilizadores que sabem como trabalhar com folhas de estilo em cascata.
- 7 Clique em OK.

### **Para restaurar a formatação predefinida**

- Abra a caixa de diálogo de formatação cosmética do item e, em seguida, clique no ícone Limpar Formatação da Célula.

Para alguns tipos de vistas, quando acrescenta a vista, pode utilizar uma análise gravada como um modelo, conforme descrito no seguinte procedimento.

### **Para utilizar uma análise gravada como um modelo**

- 1 No separador Resultados, clique no ícone para Importar a formatação a partir de outra análise.
- 2 Na caixa de diálogo Selecionar Análise, navegue para uma análise e clique em OK.  
A formatação é aplicada à análise atual.

## **Passo 1: Definir Critérios no Analytics**

O utilizador define os critérios para os relatórios no separador Critérios. Para aceder ao separador Critérios, crie uma nova análise ou edite uma análise existente a partir do catálogo.

Clique num tópico para visualizar instruções passo a passo para executar o seguinte:

- [Acrescentar Colunas a Análises \(na página 1047\)](#)
- [Acrescentar Filtros a Colunas no Analytics \(na página 1048\)](#) (opcional mas recomendado)
- [Editar Propriedades de Coluna \(na página 1054\)](#)

- [Configurar fórmulas de coluna \(na página 1064\)](#)
- [Acrescentar Ligações de Ação a Análises \(consultar \[Adding Action Links to Analyses\]\(#\) na página 1065\) \(opcional\)](#)
- [Ordenar e reordenar colunas \(na página 1068\)](#)

### Tópicos Relacionados

Consulte os tópicos seguintes para obter informações relacionadas:

- [Acerca da utilização de moradas em relatórios \(na página 888\)](#)
- [Combinar Várias Áreas de Atividade Numa Única Análise \(na página 1069\)](#)
- [Combinar Análises Utilizando Operações Definidas \(na página 1071\)](#)
- [Visualizar Código SQL no Separador Avançado no Sistema de Análise \(na página 1124\)](#)

### Acrescentar Colunas a Análises

Quando criar ou modificar uma análise, pode acrescentar colunas até a análise conter todos os dados que pretender. Pode acrescentar colunas a uma análise no separador Critérios do editor de análises e no separador Resultados. Este tópico descreve como acrescentar colunas no separador Critérios.

**NOTA:** Os períodos nas suas análises podem basear-se no calendário fiscal da sua empresa, que pode ser diferente de um calendário normal. Por exemplo, o ano fiscal da empresa pode começar a 1 de Junho de cada ano do calendário. Se a empresa tiver recentemente alterado o ano do calendário fiscal no Oracle CRM On Demand, deve rever com cuidado as análises de históricos se estas abrangerem vários anos. Os dados nos relatórios que se baseiam no calendário fiscal anterior, não podem ser alinhados com os dados que utilizam o novo calendário fiscal.

#### Acerca de Como Excluir Novas Colunas de Vistas Existentes

Se a sua análise já contiver vistas no separador Resultados, poderá não pretender apresentar novas colunas, que acrescenta à análise no separador Critérios, nas vistas existentes por predefinição. Pode configurar as propriedades da análise para que a coluna que acrescente aos critérios seja excluída das vistas existentes.

**NOTA:** Se pretender excluir as novas colunas das vistas existentes, deve configurar as propriedades da análise em conformidade antes de acrescentar as colunas no separador Critérios.

#### *Para especificar se as novas colunas serão apresentadas nas vistas existentes*

- 1 No separador Resultados ou no separador Critérios do editor da análise, clique no ícone Editar Propriedades da Análise na barra de ferramentas.
- 2 Na caixa de diálogo Propriedades da Análise, clique no separador Dados.
- 3 No campo Apresentação das Colunas Acrescentadas no Separador Critérios, selecione a opção pretendida:
  - **Apresentar nas vistas existentes e novas.** As colunas que acrescentar são apresentadas por predefinição nas vistas existentes e também nas vistas novas.
  - **Excluir das vistas existentes, mas apresentar nas novas vistas.** As colunas que acrescentar são apresentadas por predefinição apenas nas novas vistas. Nas vistas existentes, as colunas aparecem no destino para largar Excluído nos editores de vistas. Para obter informações sobre destinos para largar, consulte [Acerca de Destinos para Largar nos Editores de Vistas](#) (consultar [Acerca de Destinos para Largar em Editores de Vistas](#) na página 1078).
- 4 Clique em OK para fechar a caixa de diálogo.

#### *Para acrescentar colunas à sua análise*

- 1 No separador Critérios do editor de análises, na secção áreas de Atividade, expanda as listas de colunas para apresentar as colunas que pode incluir na análise.

- 2 Faça duplo clique nas colunas que pretende incluir na análise.

**NOTA:** Pode retirar uma coluna do relatório selecionando a opção Apagar da lista pendente de opções para essa coluna.

Pode acrescentar campos customizados como colunas em análises. Para implementações de várias línguas, tem de traduzir os campos customizados para cada língua utilizada, de modo a que esses campos estejam disponíveis para serem acrescentados a relatórios e análises. Por exemplo, se um campo customizado for criado em inglês, deve ser traduzido para alemão de modo a que um utilizador nativo possa ver e utilizar o campo customizado numa análise.

## Acrescentar Filtros a Colunas no Analytics

No separador Critérios, pode configurar filtros para colunas no relatório. Um filtro limita os resultados que são apresentados quando um relatório é executado, mostrando apenas os resultados que correspondem aos critérios.

Um filtro de coluna é constituído pelos seguintes elementos:

- Uma coluna para filtrar como, por exemplo, Tipo de conta.
- Um valor a utilizar quando é aplicado o filtro, tal como 10 (pode ser utilizada uma expressão de SQL ou uma variável em vez de um valor quando necessário).
- Um operador que determina a forma como o valor é aplicado como, por exemplo, Menor que.  
Por exemplo, se a coluna contiver a quantidade de unidades vendidas, se o operador for Menor que e se o valor for 10, os resultados só incluirão as quantidades de encomendas em que foram vendidas menos de 10 unidades.

Um filtro de coluna também poderá ter as seguintes características:

- Pode ser combinado com outros filtros de coluna para restringir ainda mais os resultados de um relatório.
- Os filtros podem ser agrupados de modo a criar filtros complexos.
- O respetivo valor pode ser restringido pelos resultados de um relatório anteriormente gravado.
- Um filtro de coluna só se aplica à coluna em que é criado. Não afeta outras colunas.

O filtro é convertido numa cláusula WHERE na instrução SELECT de SQL. A cláusula WHERE é utilizada para limitar as linhas devolvidas apenas às que satisfazem as restrições especificadas. Os utilizadores avançados podem introduzir diretamente o SQL para um filtro.

**NOTA:** Se selecionou a opção para adicionar novos valores da lista de escolha ao importar dados, é possível que esses novos valores da lista de escolha não sejam apresentados nas 24 horas seguintes. Assim sendo, poderá não conseguir utilizar os novos valores da lista de escolha como filtros durante esse período de tempo.

### Criar filtros de coluna

#### *Para criar um filtro sem adicionar a coluna ao relatório*

- Na secção Filtros, clique em Criar um filtro para o ícone atual Área de Atividade, selecione Mais Colunas... e, em seguida, selecione a coluna a partir da caixa de diálogo Selecionar Coluna.

#### *Para criar um filtro de coluna*

- 1 No separador Critérios, seleciona a opção Filtro na coluna onde pretende criar o filtro.
- 2 Na caixa de diálogo Novo Filtro, selecione um operador na lista pendente Operador.

Utilize as diretrizes mostradas na seguinte tabela quando escolher um operador e especificar valores. Para obter mais informações sobre operadores, consulte *Notas sobre a utilização de operadores*, que aparece após este procedimento.

Operador	Diretrizes de utilização
é igual a ou está em	Válido para uma coluna que contém texto, números ou datas. Especifique um único valor ou múltiplos valores. Os resultados só incluirão os registos onde os dados na coluna correspondem ao valor no filtro.
não é igual a ou não está em	Válido para uma coluna que contém texto, números ou datas. Especifique um único valor ou múltiplos valores. Os resultados só incluirão os registos onde os dados na coluna não correspondem ao valor no filtro.
é menor que	Válido para uma coluna que contém números ou datas. Especifique um único valor. Os resultados só incluirão os registos onde os dados na coluna são menores que o valor no filtro.
é maior que	Válido para uma coluna que contém números ou datas. Especifique um único valor. Os resultados só incluirão os registos onde os dados na coluna são maiores que o valor no filtro.
é menor que ou igual a	Válido para uma coluna que contém números ou datas. Especifique um único valor ou múltiplos valores. Os resultados só incluirão os registos onde os dados na coluna são menores que ou iguais ao valor no filtro.
é maior que ou igual a	Válido para uma coluna que contém números ou datas. Especifique um único valor ou múltiplos valores. Os resultados só incluirão os registos onde os dados na coluna são maiores que ou iguais ao valor no filtro.
está entre	Válido para uma coluna que contém números ou datas. Especifique dois valores. Os resultados incluirão registos para os valores especificados e os valores entre ambos.
é nulo	Válido para uma coluna que contém texto, números ou datas. Não especifique um valor. O operador só testa a ausência de dados na coluna. Os resultados só incluem registos onde não existam dados na coluna.  Por vezes, poderá ser útil saber se existem dados presentes e a utilização do operador IS NULL constitui uma forma de testar essa condição.
não é nulo	Válido para uma coluna que contém texto, números ou datas. Não especifique um valor. O operador só testa a presença de dados na coluna. Os resultados só incluirão os registos onde existem dados na coluna.
está entre os primeiros	Válido para uma coluna que contém texto, números ou datas. Especifique um único valor. Os resultados só incluirão os primeiros n registos, em que n é um número inteiro especificado como o valor no filtro.  Este operador destina-se a resultados classificados. Por exemplo, pode utilizar este operador para obter uma lista dos 10 principais desempenhos.
está entre os últimos	Válido para uma coluna que contém texto, números ou datas. Especifique um único valor. Os resultados só incluirão os últimos n registos, em que n é um número inteiro especificado como o valor no filtro.

Operador	Diretrizes de utilização
	Este operador destina-se a resultados classificados. Por exemplo, pode utilizar este para obter uma lista dos clientes que comunicaram o menor número de erros.
contém todos	Válido para uma coluna que contém texto, números ou datas. Especifique um único valor ou múltiplos valores. Os resultados só incluirão os registos onde os dados na coluna contêm todos os valores no filtro.
contém qualquer	Válido para uma coluna que contém texto, números ou datas. Especifique um único valor ou múltiplos valores. Os resultados só incluirão os registos onde os dados na coluna contêm pelo menos um dos valores no filtro.
não contém	Válido para uma coluna que contém texto, números ou datas. Especifique um único valor ou múltiplos valores. Os resultados só incluirão os registos onde os dados na coluna não contêm nenhum dos valores no filtro.
começa com	Válido para uma coluna que contém texto, números ou datas. Especifique um único valor. Os resultados só incluirão os registos onde os dados na coluna começam com o valor no filtro.
termina com	Válido para uma coluna que contém texto, números ou datas. Especifique um único valor. Os resultados só incluirão os registos onde os dados na coluna terminam com o valor no filtro.
é COMO (correspondência padrão)	Válido para uma coluna que contém texto. Especifique um único valor ou múltiplos valores. Requer a utilização de um símbolo de percentagem (%) como carácter universal. Pode especificar até dois caracteres de sinal de percentagem no valor. Os resultados só incluirão os registos onde os dados na coluna correspondem ao valor padrão no filtro.
não é COMO (correspondência padrão)	Válido para uma coluna que contém texto. Especifique um único valor ou múltiplos valores. Requer a utilização de um símbolo de percentagem (%) como carácter universal. Pode especificar até dois caracteres de sinal de percentagem no valor. Os resultados só incluirão os registos onde os dados na coluna não correspondem ao valor padrão no filtro.
é solicitado	Válido para uma coluna que contém texto, números ou datas. Definir uma coluna para <i>é solicitado</i> indica que está a sinalizá-la para ser filtrada por um valor que lhe foi transmitido de outro relatório.  <b>NOTA:</b> Utilize esta opção quando ligar relatórios conjuntamente através da navegação (consulte <a href="#">Passo 2: Rever Resultados e Criar Disposições</a> (consultar <a href="#">Step 2: Reviewing Results and Creating Layouts</a> na página 1073)). Uma ou mais colunas no relatório no qual está a definir o nível de detalhes têm de conter o filtro <i>é solicitado</i> para que o relatório apresente linhas limitadas ao valor seleccionado e com o nível de detalhe do relatório principal.

### 3 Introduza um valor no campo Valor.

O campo Valor tem opções para introduzir fórmulas, datas, variáveis, etc. Os seguintes passos descrevem algumas destas opções.

- 4 Para colunas de data pode clicar no ícone de calendário à direita do campo Valor e utilizar a caixa de diálogo Selecionar data para especificar uma data.
- 5 Para algumas colunas pode selecionar uma linha específica para ser apresentada no relatório ao clicar no ícone da seta para baixo para a direita do campo Valor e, em seguida, selecionar as linhas a incluir.
- 6 Para algumas colunas pode utilizar a funcionalidade Pesquisar (clique no ícone de pesquisa à direita do campo Valor) e selecionar valores específicos para incluir na análise. Desloque os seus valores selecionados da coluna Disponível para a coluna Seleccionada através dos controlos de setas.
- 7 Para acrescentar uma expressão SQL ou uma variável (sessão, repositório ou apresentação), efetue o seguinte:
  - a No campo Valor, clique em Acrescentar Mais Opções e escolher Expressão SQL, Variável da Sessão, Variável do Repositório ou Variável da Apresentação.  
É apresentado um novo campo abaixo do campo Valor.
  - b Introduza a expressão de SQL ou o nome da variável no novo campo.

As expressões de SQL podem conter chamadas de funções que funcionam em valores de colunas. Para mais informações, consulte [Utilizar Funções no Analytics \(na página 1124\)](#) e Variáveis da Sessão no Analytics (consultar [Variáveis de Sessão no Analytics](#) na página 1157).

Para remover um valor, uma expressão de SQL ou uma variável de sessão, clique no ícone X junto à mesma.
- 8 Para impor restrições a este filtro através do valor de uma coluna noutra análise, consulte *Utilizar Relatórios Gravados como Filtros* posteriormente neste tópico.
- 9 Para converter o filtro em SQL, clique na caixa de seleção Converter este filtro para SQL.
- 10 Quando concluir, clique em OK.  
O filtro é apresentado na área Filtros no separador Critérios ou no Catálogo.

### Notas sobre a utilização de operadores

Alguns operadores efetuam funções semelhantes mas não são exatamente as mesmas funções. Tenha em consideração as semelhanças e as diferenças entre os seguintes operadores:

- é igual a
- está em
- contém todos
- contém qualquer
- é LIKE

*É igual a* ou *está em* pesquisa uma correspondência exata entre os critérios de pesquisa e os valores na base de dados. Por exemplo, se o critério for Paula Lopes, só Paula Lopes é uma correspondência exata e passa no filtro. Uma vez que todas as pesquisas são sensíveis a maiúsculas e minúsculas, os valores, tais como, paula Lopes ou Paula lopes não passam no filtro.

*Contém todos* pesquisa todos os valores que correspondem aos critérios e todos os valores têm de estar corretos para passarem no filtro, tal como numa pesquisa AND. Por exemplo, se os critérios forem pesquisar dois valores, valor = Paula e valor = Lopes, Paula Lopes e Lopes Paula passam no filtro mas paula Lopes, Paula Silva e Cristina Lopes não passam no filtro uma vez que não contêm todos os critérios (Paula AND Lopes).

*Contém qualquer* pesquisa os valores que correspondem aos critérios mas é menos exata uma vez que não requer todos os valores, tal como numa pesquisa OR. Por exemplo, se o critério for pesquisar dois valores, valor = Paula e valor = Lopes, então, Paula, Paula Silva, Cristina Lopes e Lopes passam no filtro, uma vez que cumprem os critérios Paula OR Lopes.

*É LIKE* pesquisa padrões, o que requer a utilização de um ou dois símbolos de percentagem (%) como carácter universal. Por exemplo, se os critérios de pesquisa forem valor = P%a %es, Paula Lopes, Paulina alves e Palmira borges passam no filtro mas paula Lopes não passa.

Para obter a melhor velocidade de pesquisa, reduza ou elimine a utilização de operadores de correspondência de padrões, tais como, Contém todos, Contém qualquer e É LIKE. Se pretende pesquisar valores exatos, não utilize operadores de correspondência de padrões em vez de operadores de correspondência exata.

### **Guardar filtros de coluna**

Pode gravar um filtro como parte de uma análise ou para reutilização noutras análises. Se um filtro se destinar a uma análise específica e gravar a análise, o filtro é gravado como parte da análise e será aplicado sempre que a análise for executada. Também poderá gravar o filtro explicitamente para poder ser utilizado noutras análises.

Os filtros gravados e as pastas que contenham filtros da área de atividade são apresentados a seguir ao nome da área de atividade, onde aplicável.

#### ***Para gravar um filtro de coluna como parte de uma análise***

- 1 No separador Critérios, clique em Gravar.
- 2 Na caixa de diálogo Gravar Como, selecione a localização onde pretende gravar a análise e, em seguida, clique em OK.

#### ***Para gravar um filtro de coluna para utilizar noutras análises***

- 1 No separador Critérios, na secção Filtros, clique em Mais opções (>>) e, em seguida, escolha Gravar Filtros.
- 2 Na caixa de diálogo Gravar Como, selecione uma pasta onde gravar o filtro:
  - Para gravar o filtro para utilização pessoal, clique em As Minhas Pastas.  
Os filtros gravados em As Minhas Pastas só estão disponíveis apenas para o utilizador.
  - Para gravar o filtro para outros utilizarem, selecione Pasta Partilhada por Toda a Empresa.  
Os filtros gravados numa pasta pública estão disponíveis para outros utilizadores que tenham permissão para aceder à pasta.
- 3 Introduza um nome (512 caracteres no máximo) para o filtro.
- 4 (Opcional) Introduza uma descrição para o filtro.
- 5 Clique em OK.

#### ***Para apresentar as propriedades para um filtro gravado***

- No separador Critérios, na secção Filtros, selecione o filtro e clique no ícone Ver Filtro Gravado.

### **Aplicar filtros de coluna gravados a análises**

Pode aplicar um filtro de coluna gravado a uma análise. Pode aplicar o conteúdo do filtro ou uma referência ao filtro.

Quando aplica o conteúdo de um filtro de coluna gravado, o conteúdo real desse filtro é copiado para a área Filtros no separador Critérios. Isto permite-lhe manipular os critérios do filtro sem alterar o filtro gravado. Quando aplica uma referência a um filtro gravado, o filtro gravado é referenciado apenas pelo respetivo nome podendo ver o respetivo conteúdo, mas não alterá-lo.

#### ***Para aplicar um filtro de coluna gravado a uma análise***

- 1 No separador Critérios, no painel Catálogo, navegue até ao filtro gravado.
- 2 Selecione o filtro gravado e clique no ícone Acrescentar Mais Opções na parte superior do painel Catálogo. É aberta a caixa de diálogo Aplicar Filtro Gravado.
- 3 Especifique as opções de filtro (Limpar todos os filtros existentes antes de aplicar e Aplicar conteúdos do filtro em vez de uma referência ao filtro) e, em seguida, clique em OK.

O filtro é apresentado na área Filtros no separador Critérios.

### Editar filtros de coluna

Pode editar um filtro de coluna para alterar as respetivas propriedades.

#### *Para editar um filtro de coluna*

- 1 No separador Critérios, na secção Filtros, coloque o ponteiro sobre o Filtro e, quando o menu for apresentado, clique no ícone Editar.  
É apresentada a caixa de diálogo Editar Filtro.
- 2 Efetue as alterações e, em seguida, clique em OK.

### Remover filtros de coluna

Pode remover um único filtro ou todos os filtros de uma análise.

**NOTA:** Se a análise tiver sido gravada anteriormente com algum filtro aplicado, grave novamente a análise para retirar permanentemente os filtros.

#### *Para apagar um filtro de coluna de uma análise*

- No separador Critérios, na secção Filtros, coloque o ponteiro sobre o filtro até o menu ser apresentado e, em seguida, clique no ícone Apagar.

### Combinar filtros de coluna com outros filtros de coluna

A combinação de filtros de coluna, também conhecida como filtragem parentética, permite-lhe criar filtros complexos sem ser necessário ter conhecimentos de SQL.

Pode combinar filtros de coluna com os operadores AND e OR. O operador AND significa que têm de ser satisfeitos os critérios especificados em cada filtro. Este é o método predefinido para combinar filtros de coluna. O operador OR significa que têm de ser satisfeitos os critérios especificados em cada um dos filtros de coluna, pelo menos.

#### *Para combinar um filtro de coluna com outros filtros de coluna*

- 1 No separador Critérios, acrescente, pelo menos, dois filtros de coluna a uma análise ou acrescente, pelo menos, dois filtros de coluna a um filtro gravado.  
Os filtros são listados na secção Filtros com um operador AND a separá-los.
- 2 Para alterar um operador AND para um operador OR, clique no mesmo.
- 3 À medida que adiciona filtros de coluna, clique nos operadores AND e OR para agrupar filtros e criar as combinações de filtros pretendidas.  
Os elementos dos filtros combinados estão associados por caixas.
- 4 Para duplicar, apagar ou desagrupar elementos associados, clique no botão Editar Grupo de Filtros e selecione a opção apropriada.
- 5 Para copiar ou colar filtros, coloque o ponteiro sobre o filtro e escolha Copiar Filtro ou Colar Filtro.

### Impedir um filtro de ser substituído durante a navegação e definição de critérios de seleção

Pode proteger o conteúdo de um filtro num relatório contra alterações durante a navegação e definição de critérios de seleção. Um filtro protegido é sempre aplicado a resultados.

#### *Para proteger um filtro contra a alteração durante a navegação e definição de critérios de seleção*

- 1 No separador Critérios, na secção Filtros, coloque o ponteiro sobre o filtro até o menu ser apresentado e clique em Editar Filtro.

- 2 Na caixa de diálogo Editar Filtro, selecione Proteger Filtro e clique em OK.

### Utilizar relatórios gravados como filtros

Os filtros podem ser combinados com outros filtros, mas também podem basear-se nos valores devolvidos por outro relatório. Todos os relatórios gravados que devolvam uma coluna de valores podem ser utilizados para filtrar a coluna selecionada no relatório.

#### **Para criar um filtro com base nos resultados de outro relatório gravado**

- 1 No separador Critérios, escolha Filtro na coluna em que pretende criar o filtro.
- 2 Na caixa de diálogo Novo Filtro, abra a lista pendente Operador e escolha "baseia-se em resultados de outra análise".
- 3 No campo Análise Gravada, clique em Navegar e vá até ao relatório gravado.
- 4 No menu pendente Relação escolha um operador.
- 5 No campo Utilizar valores na coluna, selecione a coluna a utilizar para o filtro.  
Se o relatório gravado contiver um nome de coluna que corresponda à coluna onde está a criar o filtro, o nome dessa coluna é apresentado em primeiro lugar na lista de valores no campo Utilizar valores na coluna. Pode seleccionar uma coluna diferente.
- 6 Clique em OK.  
O filtro é apresentado na secção Filtros no separador Critérios.

### Editar SQL para um filtro de coluna

Pode editar a cláusula lógica WHERE de SQL para utilizar como filtro. Apesar de normalmente não ser necessária, esta funcionalidade está à disposição dos utilizadores que necessitam de capacidades de filtragem avançadas. Para obter uma descrição mais abrangente da sintaxe de SQL, consulte um livro de referência sobre SQL da autoria de terceiros, um manual de referência sobre SQL de um dos fornecedores da base de dados ou um Web site de referência online. Para mais informações gerais sobre como utilizar SQL, consulte [Utilizar Funções no Analytics \(na página 1124\)](#).

#### **Para editar o SQL gerado para um filtro de coluna**

- 1 No painel Filtros, coloque o ponteiro sobre o filtro gerado de SQL e clique no ícone Editar.
- 2 É aberta a caixa de diálogo Filtro em SQL avançado.
- 3 Introduza as modificações na caixa de texto e, em seguida, clique em OK.  
O filtro é apresentado na área Filtros no separador Critérios. Quando escolher esta opção, a edição do filtro irá sempre apresentar o SQL introduzido.

*Exemplo: Identificar clientes com o volume de vendas mais elevado*

O seguinte exemplo descreve dados sobre os dez clientes com o volume de vendas mais elevado em 2003.

```
"Data de fecho"."Ano do calendário" = 2003  
AND RANK("Métrica da oportunidade"."Receitas fechadas") <= 10
```

### Editar Propriedades de Coluna

Pode editar propriedades para uma coluna para controlar o aspeto e a disposição de uma coluna e respetivo conteúdo. Também é possível especificar formatação a aplicar apenas se o conteúdo da coluna cumprir determinadas condições. Por predefinição, as seleções para uma coluna só são aplicáveis ao relatório atual.

#### Editar o aspeto do conteúdo da coluna

O aspeto predefinido do conteúdo da coluna em resultados baseia-se em folhas de estilos em cascata e ficheiros de mensagens XML. É possível utilizar o separador Estilo da caixa de diálogo Propriedades da coluna para substituir várias predefinições, tais como o tipo de letra e o tamanho do tipo de letra a utilizar. As seleções são aplicáveis apenas ao conteúdo da coluna do relatório com o qual está a trabalhar.

### **Para editar o aspeto do conteúdo da coluna**

- 1 No separador Critérios, abra o menu para o campo desejado e escolha Propriedades de Coluna.
- 2 Na caixa de diálogo Propriedades da coluna, clique no separador Estilo.
- 3 Efetue as suas escolhas de tipo de letra, célula, limite, imagem e opções de formatação de estilo avançadas. Para obter mais informações, consulte Formatar conteúdo da coluna neste tópico.

- 4 No separador Formato de dados, pode controlar a forma como os dados são apresentados selecionando a caixa de seleção Substituir formato de dados.

Esta opção permite-lhe substituir as características de apresentação predefinidas. As seleções que verá variam em função do tipo de dados. Por exemplo, se a coluna contiver dados numéricos, pode selecionar a forma de tratamento dos números como, por exemplo, percentagens, nomes de meses ou datas. É possível seleccione o número de casas decimais a apresentar, a forma de apresentação dos números negativos, o número de dígitos a mostrar e o separador de milhares a utilizar. Se a coluna contiver texto, pode selecionar a forma como o texto será tratado como, por exemplo, texto simples, HTML ou uma ligação. Com base na seleção, a caixa de texto Formato de texto customizado apresenta a cadeia de HTML aplicável utilizada para apresentar os dados.

**NOTA:** Se a sua função de utilizador não incluir o privilégio Criar Scripts do Analytics, só as duas opções de texto simples estão disponíveis para seleção.

Para utilizar um formato customizado para o texto, seleccione Formato de texto customizado na lista pendente e, em seguida, introduza o formato customizado. Se a sua função de utilizador incluir o privilégio Criar Scripts do Analytics, pode introduzir chamadas de HTML que forneçam formatação especial. Poderá introduzir também qualquer cadeia de HTML válida, incluindo JavaScript, VBScript, etc.

Por exemplo, o seguinte HTML de exemplo define a largura e a altura da coluna em tabelas e tabelas dinâmicas. No exemplo, o texto html entre parênteses ([html]) significa a utilização de HTML e o carácter de arroba (@) representa o conteúdo dinâmico da coluna.

```
[html]<span style="width:200px" style="height:50px">@</span>
```

Se não souber HTML, JavaScript, VBScript, etc., pode consultar material de referência de terceiros.

Para criar um formato numérico customizado, pode utilizar o sinal de cardinal (#) para incluir dígitos significativos e o número zero (0) para incluir a quantidade de dígitos especificada, mesmo que o número não contenha esse detalhe. Seguem-se exemplos:

Especificar ##,# mostra 12,34 como 12,3

Especificar ##,000 mostra 12,34 como 12,340

- 5 Clique em OK quando tiver concluído.

### **Editar a disposição do conteúdo da coluna**

Utilize o separador Formato da coluna da caixa de diálogo Propriedades da coluna para executar as seguintes tarefas:

- Especifique se a coluna deve ser apresentada nos resultados.  
Por predefinição, as colunas são visíveis nos resultados. No entanto, é possível incluir uma coluna no relatório que não pretenda apresentar nos resultados como, por exemplo, uma coluna utilizada na criação de um filtro.
- Controle a apresentação de dados duplicados, tais como valores de colunas recorrentes.

Os dados de uma coluna da tabela poderão estar repetidos em relação a linhas de dados noutras colunas da tabela. Por exemplo, se uma coluna listar nomes de clientes e outra coluna listar as regiões desses clientes, os dados da região poderiam ser repetidos na linha de cada cliente. É possível optar entre a apresentação dos dados duplicados uma única vez ou em todas as linhas. A apresentação dos dados recorrentes ou duplicados uma única vez pode facilitar a leitura de uma tabela e tornar mais evidentes as distinções entre os dados.

- Utilize o separador Formato de Dados para formatar resultados de diversas formas.
- Utilize o separador Formato Condicional para utilizar funções e expressões condicionais para formatar resultados de forma condicional.
- Utilize o separador Interação para especificar a interação que deverá ocorrer quando os utilizadores trabalham com os resultados, como definição de nível de detalhe, navegação para outro relatório utilizando Ligações de Ação ou enviando eventos detalhe-principal.

As seleções são aplicáveis apenas ao conteúdo da coluna do relatório com o qual está a trabalhar.

### ***Para ocultar uma coluna nos resultados***

- 1 No separador Critérios, abra o menu para a coluna desejada e escolha Propriedades de Coluna.
- 2 Na caixa de diálogo Propriedades da coluna, clique no separador Formato da coluna.
- 3 Selecione a caixa de seleção Ocultar, se ainda não estiver selecionada.

### ***Para criar cabeçalhos de tabelas e colunas customizados***

- 1 No separador Critérios, abra o menu para a coluna desejada e escolha Propriedades de Coluna.  
Se tiver combinado resultados a partir de várias análises, o botão Propriedades da Coluna está no nível da coluna do resultado. Para mais informações sobre como combinar análises, consulte [Combinar Análises Utilizando Operações Definidas \(na página 1071\)](#).
- 2 Na caixa de diálogo Propriedades da coluna, clique no separador Formato da coluna.
- 3 Na área Cabeçalhos, marque a caixa de seleção Cabeçalhos customizados.  
Deste modo, poderá alterar o texto e a formatação dos cabeçalhos.
- 4 Para alterar o texto do cabeçalho da tabela ou da coluna, introduza um novo cabeçalho na caixa de texto adequada.  
O cabeçalho será utilizado neste relatório em vez do cabeçalho predefinido.
- 5 Para alterar o formato do cabeçalho da tabela ou da coluna, clique no botão Editar formato junto à caixa de texto.  
É apresentada a caixa de diálogo Editar formato.  
Efetue as suas escolhas de tipo de letra, célula, limite e opções de formatação de estilo avançadas. Para mais informações, consulte “Formatar conteúdo da coluna” abaixo.

### ***Para suprimir dados duplicados***

- 1 No separador Critérios, abra o menu para a coluna desejada e escolha Propriedades de Coluna.
- 2 Na caixa de diálogo Propriedades da coluna, clique no separador Formato da coluna.
- 3 Na área Supressão de valores, selecione a opção adequada:
  - Selecione Suprimir para apresentar os dados recorrentes uma única vez e suprimir as linhas duplicadas.
  - Selecione Repetir para apresentar os dados recorrentes em cada linha.
  - Selecione Predefinição para manter as características de apresentação predefinidas.

### ***Para especificar o que acontece quando os utilizadores clicam num valor***

- 1 No separador Critérios, abra o menu para a coluna desejada e escolha Propriedades de Coluna.
- 2 Na caixa de diálogo Propriedades da Coluna, clique no separador Interação.
- 3 Para especificar o que deve acontecer quando os utilizadores clicam num valor, selecione a opção adequada no campo Interação Principal:
  - **Predefinição (Definição de nível de detalhe).** Restaura a interação predefinida.
  - **Pormenor.** Permite-lhe definir o nível de detalhe, de modo a que possa visualizar mais informações.
  - **Ligações de Ação.** Especifique ligações de ação para um relatório ou painel de destino.
  - **Enviar Eventos Detalhe-Principal.** Utilize o campo Especificar Canal para identificar para onde devem ser enviados os dados.
  - **Nenhum.** Desativa a definição de nível de detalhe ou a navegação.

As interações são definidas em separado para um cabeçalho da coluna e dados numa coluna.

### Aplicar formatação condicional ao conteúdo da coluna

Nas tabelas e tabelas dinâmicas, a formatação condicional ajuda a chamar a atenção para um elemento de dados que satisfaça a uma determinada condição. Por exemplo, pode mostrar os valores de vendas de receitas elevadas com uma determinada cor ou apresentar uma imagem como, por exemplo, um troféu, junto do nome de cada vendedor que exceder as receitas numa determinada percentagem.

Para isso, é necessário selecionar uma ou mais colunas no relatório a utilizar, especificar a condição a cumprir e, em seguida, efetuar seleções de tipo de letra, célula, limite e opções de folhas de estilos a aplicar quando a condição é cumprida. Os formatos condicionais podem incluir cores, tipos de letra, imagens, etc., para os dados e para a célula da tabela que contém os dados. Os passos para especificar uma condição são muito semelhantes aos passos utilizados para criar filtros.

É possível acrescentar várias condições para que os dados e a célula da tabela sejam apresentados num de vários formatos, consoante o valor dos dados. Por exemplo, as vendas de receitas baixas podem ser apresentadas numa cor e as vendas de receitas elevadas podem ser apresentadas noutra cor.

Existem várias diferenças subtis na formatação condicional entre as tabelas tradicionais e as tabelas dinâmicas. Os formatos condicionais que formatam uma coluna com base no valor de outra coluna não se refletem numa tabela dinâmica, mas refletem-se numa tabela standard. Por exemplo, a definição da cor do nome de uma região com base nas vendas dessa região não tem qualquer efeito numa tabela dinâmica. No entanto, a definição da cor dos dados de vendas com base no valor dos dados de vendas reflete-se numa tabela dinâmica, tal como a definição da cor do nome da região com base no nome real; por exemplo, a apresentação de um valor de Região Este em texto colorido e a negrito.

**NOTA:** Nas tabelas dinâmicas, as condições são comparadas com os valores como calculados ou agregados pela tabela dinâmica. A formatação condicional é aplicada com base no valor subjacente, mesmo que selecione as opções Mostrar como para mostrar os dados como percentagens ou índices.

As seleções são aplicáveis apenas ao conteúdo da coluna do relatório com o qual está a trabalhar.

### Para acrescentar formatação condicional a uma coluna num relatório

- 1 No separador Critérios, abra o menu para a coluna desejada e escolha Propriedades de Coluna.
- 2 Na caixa de diálogo Propriedades da coluna, clique no separador Formato condicional.
- 3 Clique no botão Acrescentar Condição e selecione a coluna pretendida no relatório para utilização na criação da condição.  
É aberta a caixa de diálogo Nova Condição.
- 4 Selecione o operador e o valor da condição.
- 5 Clique em OK para fechar a caixa de diálogo Nova Condição.  
É aberta a caixa de diálogo Editar Formato.

- 6 Efetue as suas escolhas de tipo de letra, célula, limite, imagem e opções de formatação de estilo avançadas. Para obter mais informações, consulte Formatar conteúdo da coluna neste tópico.

**NOTA:** Se especificar uma imagem como parte da formatação condicional, a imagem aparece condicionalmente nos resultados.

- 7 Clique em OK quando tiver concluído para regressar à caixa de diálogo Propriedades da coluna. A caixa de diálogo Propriedades da coluna mostra a condição e a formatação condicional a aplicar. As condições são avaliadas pela ordem em que estão listadas e a última condição que é avaliada como verdadeira determina a formatação que é aplicada.
  - Para reordenar uma coluna, clique nos botões Mover para cima ou Mover para baixo.
  - Para apagar uma coluna da condição, clique no botão Apagar.
  - Para editar uma condição ou um formato condicional, clique no ícone correspondente.
- 8 Pode especificar outra condição a incluir ou clicar em OK se tiver concluído.

O exemplo seguinte mostra como a formatação condicional pode ser aplicada aos resultados.

Suponha que um relatório inclui dez categorias de classificação, com um valor de 1 na coluna a indicar a pior classificação e um valor de 10 a indicar a melhor classificação. Poderia aplicar formatação condicional para mostrar o seguinte:

- Uma imagem para indicar uma classificação baixa nas colunas que contêm 1, 2 ou 3.
  - Outra imagem para indicar uma classificação média nas colunas que contêm 4, 5, 6 ou 7.
  - Uma terceira imagem para indicar uma classificação alta nas colunas que contêm 8, 9 ou 10.
- Para apresentar as imagens e não os números de classificação, abra o menu pendente Posição e escolha Imagens Apenas.

### Formatar conteúdo da coluna

Utilize a caixa de diálogo Editar formato (e as opções no separador Estilo da caixa de diálogo Propriedades da coluna) para selecionar o tipo de letra, a célula, o limite e as opções de formatação de estilo avançadas para os dados da coluna mostrados numa célula em formato tabular como, por exemplo, uma tabela ou tabela dinâmica. Também é possível selecionar definições para cabeçalhos de tabelas e colunas.

Se estiver a substituir as propriedades de formatação predefinidas de uma coluna, as seleções são estáticas. Se estiver a especificar propriedades de formatação condicional para uma coluna, as seleções só serão aplicadas se a condição for cumprida.

#### ***Para utilizar a caixa de diálogo Editar formato ou o separador Estilo da caixa de diálogo Propriedades da coluna***

- 1 No separador Critérios, abra o menu para a coluna desejada e escolha Propriedades de Coluna.
- 2 Na caixa de diálogo Propriedades da coluna, clique no separador Estilo.
- 3 Na área Tipo de letra, efetue as seleções da família, tamanho, cor, estilo (por exemplo, negrito) e outros efeitos que pretenda aplicar (por exemplo, sublinhado) ao tipo de letra.
- 4 Na área Célula, efetue as seleções de alinhamento, cor de fundo e uma imagem a apresentar no interior da célula.
  - As seleções de alinhamento horizontal e vertical são semelhantes às seleções de justificação de texto nos processadores de texto. O alinhamento vertical não tem qualquer impacto, a não ser que a coluna abranja várias linhas de outras colunas.

#### **Para o alinhamento horizontal:**

Selecione Esquerda para justificar os dados à esquerda. É a justificação mais comum para os dados de texto. Selecione Direita para justificar os dados à direita. É a justificação mais comum para os dados

numéricos. Selecione Centro para centrar os dados. Para manter o alinhamento de dados predefinido associado a esta coluna, selecione Predefinição.

**Para o alinhamento vertical:**

Selecione Superior para alinhar os dados à parte superior da célula da tabela. Selecione Inferior para alinhar os dados à parte inferior da célula da tabela. Selecione Centro para alinhar os dados ao meio da célula da tabela. Para manter o alinhamento vertical predefinido associado a esta coluna, selecione Predefinição.

- Quando clica no botão Imagem, é aberta a caixa de diálogo Selecionar Imagem.
  - Clique na opção Sem imagem, caso não pretenda incluir nenhuma imagem.
  - Para incluir uma imagem customizada, selecione a opção Imagem customizada e especifique o caminho adequado na caixa de texto. A imagem deve estar acessível a todos os utilizadores que visualizem os resultados. As imagens customizadas podem ser utilizadas para resultados condicionais e incondicionais.
  - Para incluir uma imagem, utilize a janela de seleção de gráficos. A janela mostra imagens que são úteis na formatação condicional, tais como contadores e setas de tendência. O painel da esquerda mostra as categorias de imagens. Quando clica numa categoria de imagens, o painel da direita mostra as imagens nessa categoria. Efetue a seleção clicando no botão de rádio junto da imagem que pretende utilizar.
  - Para especificar a localização da imagem na célula, efetue uma seleção no menu pendente Posição:

**Predefinido.** Apresenta as imagens na posição predefinida, que normalmente se situa à esquerda dos dados ou cabeçalho da coluna.

**Left.** Apresenta as imagens à esquerda dos dados ou cabeçalho da coluna.

**Right.** Apresenta as imagens à direita dos dados ou cabeçalho da coluna.

**Imagens Apenas.** Apresenta apenas a imagem, sem os dados ou cabeçalho da coluna.

- 5 Na área Contorno, efetue as seleções de posição do contorno, cor e estilo da célula.
- 6 Na área Opções de formatação adicionais, efetue as seleções para a largura, altura, indentação (área do lado esquerdo), área do lado direito, área superior e área inferior da coluna.
- 7 Na área Opções de estilo CSS customizadas (só HTML), pode substituir os elementos de estilo e classe especificados nas folhas de estilos do . Esta capacidade destina-se aos utilizadores que sabem trabalhar com folhas de estilos em cascata.
  - Expanda a área Opções de estilo CSS customizadas (só HTML) clicando no ícone +.
  - Clique na caixa de seleção junto das definições que pretende utilizar e, em seguida, indique a localização da classe, estilo ou folha de estilos.

Por exemplo, para Utilizar estilo CSS customizado pode introduzir atributos de estilo CSS válidos, separados por ponto e vírgula, tais como:

```
text-align:center;color:red
```

- 8 Clique em OK quando tiver concluído para fechar a caixa de diálogo.

### Utilizar cadeias de formato de data/hora customizado

As cadeias de formato de data/hora customizado fornecem opções adicionais para formatar colunas que contêm indicações de data/hora, datas e horas.

#### **Para introduzir uma cadeia de formato de data/hora customizado**

- 1 No separador Critérios, abra o menu para a coluna desejada (uma que contenha uma indicação de data/hora, uma data ou uma hora) e escolha Propriedades de Coluna.
- 2 Na caixa de diálogo Propriedades da coluna, clique no separador Formato de dados.

- 3 Marque a caixa de seleção Sobrepor formato dos dados predefinido.
- 4 No campo Formato de data, selecione Customizado a partir da lista pendente.
- 5 No campo Formato de data customizado, escreva a cadeia de formato customizado exatamente conforme apresentado nas tabelas seguintes, incluindo os caracteres de parênteses retos da esquerda e da direita ([ ]).

**NOTA:** Tem de escrever a cadeia de formato customizado no campo Formato de data customizado. As cadeias de formato customizado não estão disponíveis para seleção a partir da lista pendente.

### Cadeias de formato customizado geral

A tabela seguinte descreve algumas cadeias de formato customizado geral e os resultados que apresentam. Estas permitem a apresentação de campos de data/hora nas definições locais do utilizador.

Cadeia de formato geral	Resultado
[FMT:dateShort]	Coloca a data no formato de data abreviado das definições locais. Também pode escrever [FMT:date].
[FMT:dateLong]	Coloca a data no formato de data longo das definições locais.
[FMT:dateInput]	Coloca a data num formato aceitável para entrada novamente no sistema.
[FMT:time]	Coloca a hora no formato de hora das definições locais.
[FMT:timeHourMin]	Coloca a hora no formato de hora das definições locais mas omite os segundos.
[FMT:timeInput]	Coloca a hora num formato aceitável para entrada novamente no sistema.
[FMT:timeInputHourMin]	Coloca a hora num formato aceitável para entrada novamente no sistema mas omite os segundos.
[FMT:timeStampShort]	Equivalente a escrever [FMT:dateShort] [FMT:time]. Isto coloca a data no formato de data abreviado das definições locais e a hora no formato de hora das definições locais. Também pode escrever [FMT:timeStamp].
[FMT:timeStampLong]	Equivalente a escrever [FMT:dateLong] [FMT:time]. Isto coloca a data no formato de data longo das definições locais e a hora no formato de hora das definições locais.
[FMT:timeStampInput]	Equivalente a [FMT:dateInput] [FMT:timeInput]. Isto coloca a data e hora num formato aceitável para entrada novamente no sistema.
[FMT:timeHour]	Coloca o campo de hora apenas no formato de definições locais, como por exemplo 8 PM.

### Cadeias de formato customizado ODBC

A tabela seguinte mostra as cadeias de formato customizado introduzido e standard ODBC e os resultados que apresentam. Estas apresentam os campos de data/hora de acordo com o standard ODBC.

Cadeia de formato ODBC	Resultado
[FMT:dateODBC]	Coloca a data no formato ODBC standard dd-mm-aaaa (dia de 2 dígitos, mês de 2 dígitos, ano de 4 dígitos).
[FMT:timeODBC]	Coloca a hora no formato ODBC standard hh:mm:ss (hora de 2 dígitos, minuto de 2 dígitos, segundo de 2 dígitos).
[FMT:timeStampODBC]	Equivalente a escrever [FMT:dateODBC] [FMT:timeStampODBC]. Coloca a data no formato dd-mm-aaaa e a hora no formato hh:mm:ss.
[FMT:dateTyped]	Apresenta a data por extenso e, em seguida, mostra a data no formato dd-mm-aaaa ODBC standard. A data é apresentada entre plicas (').
[FMT:timeTyped]	Apresenta a hora por extenso e, em seguida, mostra a hora no formato hh:mm:ss ODBC standard. A hora é apresentada entre plicas (').
[FMT:timeStampTyped]	Apresenta a indicação de data/hora por extenso e, em seguida, mostra a indicação de data/hora no formato dd-mm-aaaa hh:mm:ss ODBC standard. A indicação de data/hora é apresentada entre plicas (').

### Cadeias de formato customizado para campos de números inteiros

A tabela seguinte mostra as cadeias de formato customizado que estão disponíveis quando se trabalha com campos de números inteiros. Estas permitem a apresentação de nomes de meses e dias nas definições locais do utilizador.

Os campos de números inteiros contêm números inteiros que representam o mês do ano ou o dia da semana. Para os meses, 1 representa Janeiro, 2 representa Fevereiro, etc., com o 12 a representar Dezembro. Para os dias da semana, 1 representa Domingo, 2 representa Segunda-feira, etc., com o 7 a representar Sábado.

Cadeia de formato de campo de número inteiro	Resultado
[MMM]	Apresenta o nome do mês abreviado nas definições locais do utilizador.
[MMMM]	Apresenta o nome do mês completo nas definições locais do utilizador.
[DDD]	Apresenta o dia da semana abreviado nas definições locais do utilizador.
[DDDD]	Apresenta o dia da semana completo nas definições locais do utilizador.

### Cadeias de formato customizado para conversão em horas

A tabela seguinte mostra as cadeias de formato customizado que podem ser utilizadas para formatar dados em horas. Estas podem ser utilizadas nos seguintes tipos de campos:

- Campos que contêm números inteiros ou números reais representando o tempo decorrido desde o início do dia (12:00 AM).
- Campos em que o resultado está no formato [FMT:timeHour]. (Este formato apresenta o campo de hora apenas no formato de definições locais, como por exemplo 8 PM.)

Cadeia de formato para conversão de dados	Resultado
[FMT:timeHour]	Este assume que o valor representa o número de horas decorridas desde o início do dia, e formata o número de horas para uma apresentação em hh, em que hh corresponde ao número de horas. As frações desaparecem do valor. Por exemplo, um valor de 2 está formatado como 2 AM e um valor de 12.24 como 12 PM.
[FMT:timeHour(min)]	Este assume que o valor representa o número de minutos decorridos desde o início do dia, e formata o número de minutos para uma apresentação em hh, em que hh corresponde ao número de horas. As frações desaparecem do valor. Por exemplo, um valor de 2 está formatado como 12 AM e um valor de 363.10 como 6 PM.
[FMT:timeHour(sec)]	Este assume que o valor representa o número de segundos decorridos desde o início do dia, e formata o número de segundos para uma apresentação em hh, em que hh corresponde ao número de horas. As horas fracionais desaparecem do valor. Por exemplo, um valor de 600 está formatado como 10 AM e um valor de 3600 como 1 PM, e um valor de 61214.30 como 5 PM.

### Cadeias de formato customizado para conversão em horas e minutos

A tabela seguinte mostra as cadeias de formato customizado que podem ser utilizadas para formatar dados em horas e minutos. Estas podem ser utilizadas em campos que contêm números inteiros ou números reais representando o tempo decorrido desde o início do dia (12:00 AM).

Também podem ser utilizadas nos casos em que o resultado esteja no formato [FMT:timeHourMin]. (Este formato apresenta a hora no formato de hora das definições locais mas omite os segundos.)

Cadeia de formato para conversão de dados	Resultado
[FMT:timeHourMin]	Este assume que o valor representa o número de minutos decorridos desde o início do dia e converte o valor para uma apresentação em hh:mm, em que hh corresponde ao número de horas e mm ao número de minutos. As frações desaparecem do valor. Por exemplo, um valor de 12 está formatado como 12:12 AM e um valor de 73 como 1:13 AM, e um valor de 750 como 12:30 PM.
[FMT:timeHourMin(sec)]	Este assume que o valor representa o número de segundos decorridos desde o início do dia e converte o valor para uma apresentação em hh:mm, em que hh corresponde ao número de horas e mm ao número de minutos. As frações desaparecem do valor. Por exemplo, um valor de 60 está formatado como 12:01 AM e um valor de 120 como 12:02 AM, e um valor de 43200 como 12:00 PM.
[FMT:timeHourMin(hour)]	Este assume que o valor representa o número de horas decorridas desde o início do dia, e converte o número de horas para uma apresentação em hh:mm, em que hh corresponde ao número de horas e mm ao número restante de minutos. Por exemplo, um valor de 0 está formatado como 12:00 AM e um valor de 1.5 como 1:30 AM, e um valor de 13.75 como 1:45 PM.

### Cadeias de formato customizado para conversão em horas, minutos e segundos

A tabela seguinte mostra as cadeias de formato customizado que podem ser utilizadas para formatar dados em horas, minutos e segundos. Estas podem ser utilizadas em campos que contenham números inteiros ou números reais que representam tempo.

Também podem ser utilizadas nos casos em que o resultado esteja no formato [FMT:time], descrito no tópico Cadeias de formato customizado geral. (Este formato apresenta a hora no formato de hora das definições locais.)

Cadeia de formato para conversão de dados	Resultado
[FMT:time]	Este assume que o valor representa o número de segundos decorridos desde o início do dia e converte o valor para uma apresentação em hh:mm:ss, em que hh corresponde ao número de horas, mm ao número de minutos e ss ao número de segundos. Por exemplo, um valor de 60 está formatado como 12:01:00 AM e um valor de 126 como 12:02:06 AM, e um valor de 43200 como 12:00:00 PM.
[FMT:time(min)]	Este assume que o valor representa o número de minutos decorridos desde o início do dia e converte o valor para uma apresentação em hh:mm:ss, em que hh corresponde ao número de horas, mm ao número de minutos e ss ao número de segundos. Por exemplo, um valor de 60 está formatado como 1:00:00 AM e um valor de 126 como 2:06:00 AM, e um valor de 1400 como 11:20:00 PM.
[FMT:time(hour)]	Este assume que o valor representa o número de horas decorridos desde o início do dia e converte o valor para uma apresentação em hh:mm:ss, em que hh corresponde ao número de horas, mm ao número de minutos e ss ao número de segundos. Por exemplo, um valor de 6.5 está formatado como 6:30:00 AM e um valor de 12 como 12:00:00 PM.

### Formatos customizados avançados

Para além dos formatos descritos acima, pode formatar datas e horas criando um formato próprio com alguns dos formatos de data e hora comuns descritos na seguinte tabela.

Por exemplo, utilizando os seguintes formatos, pode criar o formato:

dddd - h:mm tt

que formata os campos de data/hora da seguinte forma:

Segunda-feira - 4:03 PM

**NOTA:** Quando utilizar estes formatos, não inclua os parênteses retos ([ ]) necessários para outros formatos.

Apesar de os seguintes formatos permitirem uma maior flexibilidade de formação, não permite que os formatos de data mudem de acordo com as definições locais do utilizador, o que é possível com muitos dos anteriores formatos.

A seguinte tabela descreve alguns dos formato de data e hora mais comuns.

Formato	Resultado
d	Número do dia do mês (por exemplo: 1 a 31). Os números com um só dígito não têm um zero (0) inicial.
dd	Tal como d, mas os números com um só dígito começam com um 0.
ddd	Abreviatura com três letras para o dia da semana (por exemplo: Dom, Seg).
dddd	Nome completo do dia da semana (por exemplo: Domingo, Segunda-feira).

Formato	Resultado
M	Número do mês (por exemplo, 1, 12). Os números com um só dígito não têm um 0 inicial.
MM	Igual a M, mas os números com um só dígito começam com um 0.
MMM	Abreviatura com 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)
h	Hora com formato de 12 horas. Os números com um só dígito não têm um 0 inicial.
hh	Igual a h, mas os números com um só dígito começam com um 0.
H	Hora com formato de 24 horas. Os números com um só dígito não têm um 0 inicial.
HH	Igual a H, mas os números com um só dígito começam com um 0.
m	Número de minutos. Os números com um só dígito não têm um 0 inicial.
mm	Igual a m, mas os números com um só dígito começam com um 0.
s	Número de segundos. Os números com um só dígito não têm um 0 inicial.
ss	Igual a s, mas os números com um só dígito começam com um 0.
tt	Indicador AM e PM. Utilizar com os formatos h e hh.

## Configurar fórmulas de coluna

Os utilizadores avançados podem criar novas fórmulas ou editar fórmulas existentes, utilizando funções incorporadas. O Oracle CRM On Demand suporta uma ampla variedade de funções SQL-92, bem como extensões para SQL-92. Para obter informações sobre as funções disponíveis, consulte [Utilizar Funções no Analytics \(na página 1124\)](#).

### Para editar ou adicionar uma fórmula

- 1 No separador Critérios, abra o menu para o campo desejado e escolha Editar fórmula.
- 2 Na caixa de diálogo Editar fórmula da coluna, selecione o separador Fórmula da coluna.
- 3 Selecione a caixa de verificação Cabeçalhos personalizados se pretende alterar o texto do cabeçalho da tabela e do cabeçalho da coluna.
- 4 Modifique a fórmula, conforme necessário, utilizando os botões abaixo da caixa de seleção Fórmula da Coluna.
- 5 Selecione uma regra de agregação da lista pendente Regra de agregação, conforme necessário.
- 6 Selecione o separador Caixas e combine vários valores ou intervalos de valores em caixas , se necessário.

Para mais informações, consulte o procedimento [Para combinar vários valores ou intervalos de valores em caixas](#) neste tópico.

#### 7 Clique em OK.

Numa análise, também poderá utilizar funções e expressões condicionais para apresentar resultados de diversas formas.

### **Para combinar vários valores ou intervalos de valores em caixas**

- 1 Na caixa de diálogo Editar fórmula da coluna, selecione o separador Caixas.
- 2 Clique em Adicionar caixa, introduza ou selecione os valores ou intervalos do valor que pretende combinar na caixa e, em seguida, clique em OK.
- 3 Na caixa de diálogo Editar nome da caixa, introduza o nome da caixa.
- 4 Repita os passos 2 e 3 até que tenha adicionado todas as caixas pretendidas.  
Todas as instâncias dos diferentes valores que constituem a caixa no conjunto de resultados serão substituídas pelo nome da caixa. A agregações também são efetuadas segundo este princípio.

### **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>
```

## Ordenar e reordenar colunas

Pode especificar múltiplos níveis de sequência de ordenação para as colunas numa análise. Por exemplo, pode especificar que os registos serão ordenados primeiro pela Coluna A, em seguida, pela Coluna B e assim sucessivamente. Se for aplicado um ou mais níveis de ordenação, os níveis de ordenação são indicados por números e a direção da ordenação (crescente ou decrescente) para uma coluna é indicada por uma seta.

### *Para ordenar uma análise baseada em colunas*

- 1 No separador Critérios do editor de análises, na secção Colunas Seleccionadas, clique na lista pendente de opções para a coluna pretendida e escolha Ordenar.
- 2 No submenu Ordenar, escolha uma das seguintes opções:
  - **Ordenação Crescente.** Ordena esta coluna como ordenação de primeiro nível, com os valores mais baixos no topo e os valores mais elevados na parte no fundo. Se tiver sido previamente aplicada uma definição de ordenação a outra coluna, a definição de ordenação dessa coluna é limpa.
  - **Ordenação Decrescente.** Ordena esta coluna como ordenação de primeiro nível, com os valores mais elevados no topo e os valores mais baixos na parte no fundo. Se tiver sido previamente aplicada uma definição de ordenação a outra coluna, a definição de ordenação dessa coluna é limpa.
  - **Acrescentar Ordenação Crescente.** Ordena esta coluna por ordem crescente como um nível de ordenação adicional de qualquer definição de ordenação já aplicada a outras colunas. Todas as definições de ordenação aplicadas a outras colunas não serão limpas.
  - **Acrescentar Ordenação Decrescente.** Ordena esta coluna por ordem decrescente como um nível de ordenação adicional de qualquer definição de ordenação já aplicada a outras colunas. Todas as definições de ordenação aplicadas a outras colunas não serão limpas.
  - **Limpar Ordenação.** Retira qualquer definição de ordenação que tenha sido aplicada a esta coluna na secção Colunas Seleccionadas do separador Critérios. Se tiver sido previamente aplicada uma definição de ordenação a esta coluna numa vista no separador Resultados, essa definição de ordenação não é limpa.
  - **Limpar Todas as Ordenações em Todas as Colunas.** Retira quaisquer definições de ordenação que tenham sido aplicadas a qualquer uma das colunas na secção Colunas Seleccionadas do separador Critérios. Qualquer definição de ordenação que tenha sido aplicada previamente a uma coluna numa vista no separador Resultados não é limpa.

Quando clica no separador Resultados, a coluna é ordenada com base na sua seleção.

### *Para reordenar colunas*

- No separador Critérios, arraste as colunas da respetiva localização atual para uma nova localização.

**NOTA:** Quando cria uma nova análise, a ordem das colunas no separador Critérios determina a ordem das colunas na vista Tabela que é apresentada por predefinição quando abre pela primeira vez o separador

**Resultados.** No entanto, depois de abrir o separador Resultados no editor de análises, a reordenação das colunas no separador Critérios não altera a ordenação das colunas em nenhuma vista no separador Resultados; se pretender reordenar as colunas numa vista, deve editar a vista no separador Resultados.

## Combinar Várias Áreas de Atividade Numa Única Análise

A forma mais simples e rápida de criar e gerar uma análise é através da utilização de uma área de atividade única. Se as colunas e métricas da dimensão em que tem interesse estiverem todas disponíveis a partir de uma única área de atividade, deverá utilizar essa área de atividade para criar a análise.

Caso os requisitos da sua análise não puderem ser cumpridos por uma única área de atividade, pode criar uma análise que combine informações de duas ou mais áreas de atividade. Pode criar uma análise combinada através das Operações Definidas, que foram suportadas em releases anteriores à Release 40 e assim continuam. Para mais informações sobre como utilizar as Operações Definidas, consulte [Combinar Análises Utilizando Operações Definidas \(na página 1071\)](#). Desde a Release 40, também pode criar uma análise combinada através das dimensões comuns. Uma *dimensão comum* é uma dimensão disponível em todas as áreas de atividade que deverão ser combinadas. Uma *dimensão local* é uma dimensão disponível numa ou mais áreas de atividade, mas não em todas. Pode incluir colunas de dimensões locais bem como colunas de dimensões comuns numa análise combinada.

Se pretender utilizar métricas de várias áreas de atividade, será vantajoso utilizar apenas colunas de dimensões comuns, caso as suas necessidades possam ser satisfeitas desta forma. Quando uma análise que combina várias áreas de atividade é gerada, são executadas consultas em separado para cada área de atividade na análise e os resultados agregados para gerar a análise final. Os dados devolvidos a partir das diferentes áreas de atividade são agregados através das dimensões comuns. Se utilizar apenas dimensões comuns, o conjunto de resultados devolvido por cada consulta de área de atividade é o mesmo ao nível granular, sendo possível agregá-lo e apresentá-lo de forma clara na análise.

Se incluir colunas de dimensões locais na sua análise, alguns dos resultados podem ter níveis de granularidade diferentes.

Ao combinar duas ou mais áreas de atividade numa única análise, tenha em consideração os seguintes aspetos:

- A área de atividade que seleciona quando cria uma análise pela primeira vez é denominada de área de atividade principal. Quaisquer áreas de atividade que acrescentar posteriormente à análise são denominadas de áreas de atividade relacionadas.
- Pode combinar uma área de atividade em tempo real com outras áreas de atividade em tempo real e pode combinar uma área de atividade histórica com outras áreas de atividade históricas. Não pode combinar uma área de atividade em tempo real com uma área de atividade histórica.
- É necessário incluir uma métrica da área de atividade principal e uma métrica de cada uma das áreas de atividade relacionadas na análise combinada. Não é necessário visualizar as métricas ou utilizá-las, mas estas devem ser incluídas. Pode ocultar uma métrica, caso não precise dela na análise.
- Para assegurar que os resultados de todas as áreas de atividade têm o mesmo nível de granularidade, inclua no mínimo uma coluna pelo menos de uma dimensão comum na sua análise combinada.
- Ao selecionar colunas a partir de uma dimensão comum, selecione apenas colunas disponíveis na mesma dimensão em todas as áreas de atividade.

Nalguns casos, a dimensão comum a duas ou mais áreas de atividade pode não conter o mesmo conjunto de colunas em cada uma das áreas de atividade. Nesses casos, recomendamos que selecione apenas disponíveis na dimensão comum em todas as áreas de atividade.

- Ao selecionar colunas a partir de uma dimensão comum, selecione todas as colunas de uma única área de atividade.
- Se selecionar colunas de uma ou mais dimensões locais bem como colunas de uma ou mais dimensões comuns, é necessário ativar para a consulta a variável a nível dimensional, para que esta devolva o valor total das medidas selecionadas. Se selecionar colunas apenas de dimensões comuns, não precisa de ativar

a variável a nível dimensional. O procedimento indicado mais à frente no presente tópico inclui informações sobre como ativar a variável a nível dimensional para uma consulta.

Para ver um exemplo de como combinar várias áreas de atividade numa única análise, consulte Exemplo de Combinação de Várias Áreas de Atividade numa Única Análise (consultar [Exemplo de Combinação de Várias Áreas de Atividade Num Único Sistema de Análise](#) na página 1070).

O procedimento seguinte descreve como combinar várias áreas de atividade num único sistema de análise.

**Antes de começar.** Para efetuar este procedimento, a função de utilizador deve incluir o privilégio Sistema de Análise de Várias Áreas de Atividade,

### ***Para combinar várias áreas de atividade num único sistema de análise***

- 1 No separador Critérios ou no separador Resultados do editor de análises, na secção Áreas de Atividade, clique no ícone Acrescentar/Retirar Áreas de Atividade.
- 2 Marque a caixa de seleção de cada uma das áreas de atividade relacionadas que pretende acrescentar à análise.  
Pode agora selecionar as colunas e métricas que pretende da área de atividade principal e das áreas de atividade relacionadas. Não se esqueça de que deve incluir uma métrica de cada uma das áreas de atividade.
- 3 Se tiver selecionado colunas de ambas as dimensões locais bem como colunas de dimensões comuns, efetue o seguinte, quando concluir a adição de colunas e métricas à análise:
  - a Clique no separador Avançado.  
O separador Avançado mostra o código SQL que será submetido no servidor Oracle BI ao executar a análise.
  - b No separador Avançado, marque a caixa de seleção A Nível Dimensional e clique em Aplicar SQL.  
O código SQL é automaticamente atualizado para ativar a variável a nível dimensional, para que a consulta devolva o valor total das medidas selecionadas nas dimensões.

**NOTA:** Se não ativar o valor a nível dimensional e aplicar o SQL ao utilizar dimensões locais, ou se não acrescentar métricas de todas as áreas de atividade envolvidas na análise, poderão ocorrer erros no ODBC ou obter resultados incorretos. Também poderá obter resultados incorretos ao combinar áreas de atividade para as quais não existem relações definidas ao nível da área de atividade. Nesses casos, crie uma análise combinada utilizando antes operadores DEFINIDOS para obter os resultados que procura.

Caso pretenda retirar uma área de atividade relacionada de uma análise, execute os passos no procedimento que se segue.

### ***Para retirar uma área de atividade relacionada de uma análise***

- 1 No separador Critérios ou no separador Resultados do editor da análise, apague da análise todas as colunas e métricas que selecionou da área de atividade relacionada.  
**NOTA:** Se qualquer uma das colunas ou métricas que selecionou da área de atividade relacionada permanecerem na análise, não poderá retirar a área de atividade relacionada da análise.
- 2 Na secção Áreas de Atividade, clique no ícone Acrescentar/Retirar Áreas de Atividade e desmarque a caixa de seleção da área de atividade relacionada.

### **Exemplo de Combinação de Várias Áreas de Atividade Num Único Sistema de Análise**

Este tópico fornece um exemplo de como pode combinar várias áreas de atividade. Neste exemplo, a área de atividade Oportunidades e Parceiros está combinada com a área de atividade Receitas de Produto e Oportunidade para que possa apresentar a oportunidade com os registos do parceiro da oportunidade, e para

cada registo de parceiro da oportunidade apresentar também os registos de receitas do produto da oportunidade associados à oportunidade.

**NOTA:** Para combinar várias áreas de atividade numa única análise, a sua função de utilizador deve incluir o privilégio Sistema de Análise de Várias Áreas de Atividade.

- 1 Crie uma nova análise através da área de atividade Oportunidades e Parceiros.  
A área de atividade Oportunidades e Parceiros torna-se na principal área de atividade da análise.
- 2 Clique no ícone Acrescentar/Retirar Áreas de Atividade e acrescente a área de atividade relacionada Receitas do Produto da Oportunidade.
- 3 Acrescente colunas de uma ou mais das seguintes dimensões comuns: Conta, Território da Conta, Campanha, Oportunidade, Propriedade do Utilizador, Contacto Principal.  
Por exemplo, a partir da área de atividade Oportunidades e Parceiros, acrescente as colunas ID da Conta, Nome da Conta, ID da Oportunidade e Nome da Oportunidade. Tenha em consideração que seleciona todas as colunas das dimensões comuns a partir de apenas uma área de atividade. Neste exemplo, são selecionadas a partir da área de atividade principal Oportunidades e Parceiros.
- 4 Acrescentar colunas a partir de uma ou mais das seguintes dimensões locais:
  - A partir da área de atividade Oportunidades e Parceiros, acrescente colunas a partir das dimensões Parceiro da Oportunidade, Contacto da Relação e Território.
  - A partir da área de atividade Receitas do Produto da Oportunidade, acrescente colunas a partir das dimensões Receita do Produto da Oportunidade, Produto, Categoria do Produto e Quota.

Por exemplo:

- A partir da área de atividade principal Oportunidades e Parceiros, acrescente as seguintes colunas a partir da dimensão Parceiro da Oportunidade: Nome da Conta, Tipo de Conta e Região.
  - A partir da área de atividade relacionada Receitas do Produto da Oportunidade, acrescente as colunas Data de Início/Fecho e % de Probabilidade a partir da dimensão Receita do Produto da Oportunidade e acrescente o Nome do Produto a partir da dimensão Produto.
- 5 Acrescente métricas da área de atividade principal e da área de atividade relacionada.  
Por exemplo:
    - A partir da pasta Métricas da Oportunidade na área de atividade principal Oportunidades e Parceiros, acrescente Número (N.º) de Oportunidades.
    - A partir da pasta Métricas de Receitas do Produto da Oportunidade na área de atividade relacionada Receitas do Produto da Oportunidade, acrescente Número (N.º) de Produtos.

**NOTA:** Se clicar no separador Resultados nesta fase, verá que a análise devolve um erro de ODBC em vez dos resultados em si, pela forma como está configurada. Isto deve-se ao facto de o sistema de análise utilizar dimensões locais e dimensões comuns. Quando a análise utilizar dimensões locais, deve ativar a variável a nível dimensional e aplicar o SQL.

- 6 Clique no separador Avançado, marque a caixa de seleção A Nível Dimensional e clique em Aplicar SQL.
- 7 Clique no separador Resultados.

A análise devolve agora os resultados que juntam os registos da área de atividade Oportunidades e Parceiros com os registos de receitas do produto da oportunidade.

### Tópicos Relacionados

- [Combinar Várias Áreas de Atividade Numa Única Análise \(na página 1069\)](#)

### Combinar Análises Utilizando Operações Definidas

Uma análise combinada é uma análise que combina os resultados de vários critérios numa única análise consultando duas ou mais áreas de atividade para gerar um novo resultado. Utilizando esta técnica, pode

combinar estes critérios permitindo-lhe simular junções que de outro modo não existiriam. Cada coluna de uma análise combinada contém os resultados de várias consultas relativamente às áreas de atividade. Cada critério numa análise combinada pode ser criado utilizando as mesmas áreas de atividade ou diferentes. Utilizando operadores SET, pode definir o modo como os conjuntos de dados gerados por cada critério se relacionam entre si.

**NOTA:** O número de colunas de cada área de atividade deve ser igual e os tipos de dados das colunas que pretende combinar devem ser iguais. Os comprimentos das colunas podem divergir.

A tabela seguinte lista os operadores SET e descreve os respetivos efeitos nos resultados.

Definir Operador	Efeito nos resultados
Union	Devolve linhas não duplicadas de todas as colunas.
Union All	Devolve todas as linhas de todas as colunas, incluindo linhas duplicadas.
Intersect	Devolve linhas que são comuns a todas as colunas.
Minus	Devolve linhas da primeira coluna que não existem nas outras colunas.

### **Para combinar análises**

- 1 No separador Critérios do editor da análise, acrescente as colunas que pretende incluir na análise.
- 2 No painel Colunas Seleccionadas, clique no ícone "Combinar resultados com base nas operações de união, intersecção e diferença"
- 3 Na caixa de diálogo Área de atividade, selecione uma área de atividade que contenha os dados que pretende combinar com as colunas na sua análise.  
A área de atividade pode ser a mesma que a área de atividade a partir da qual as colunas existentes no relatório são retiradas ou uma área de atividade diferente.  
É apresentada a página Operações Definidas.
- 4 No painel Área de Atividade, acrescente as colunas que pretende combinar com as colunas que 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, efetue o seguinte:
  - a Clique na ligação Colunas do Resultado.
  - b Na lista pendente de opções da coluna, selecione Propriedades da Coluna.
- 7 Clique no separador Resultados para visualizar as colunas numa tabela na disposição composta da análise.

Estão disponíveis mais informações sobre como combinar análises em My Oracle Support, da seguinte forma:

- Para informações gerais sobre como combinar análises, consulte a ID Doc 2319063.1.
- Para informações sobre a melhor altura para uma análise combinada, consulte a ID Doc 2319069.1.
- Para informações sobre como criar uma análise combinada, consulte a ID 2319046.1.
- Para informações sobre como criar uma análise combinada com geração de relatórios nula (negativa), consulte a ID Doc 2319040.1.
- Para informações sobre como escrever fórmulas da coluna de resultados numa análise combinada, consulte a ID Doc 2319061.1.

- Para informações sobre alterações da Disposição para ter em consideração numa análise combinada, consulte a ID Doc 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](#) (consultar [Criar Mensagens Customizadas para Dados Inexistentes nas Análises](#) na página 1118).

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	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.  Performance Tile views can help to do the following:

View	Description
	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Chame diretamente a atenção do utilizador destacando factos simples que precisam de conhecer nos mosaicos.</li> <li>■ Comunique o estado através de formatação simples utilizando cor, etiquetas e estilos limitados ou através de formatação condicional da cor de fundo ou valores de medidas para destacar visualmente o mosaico. Por exemplo, se as receitas não estiverem a ser atingidas, o valor das receitas poderá aparecer a vermelho.</li> <li>■ Responda aos parâmetros e filtros para tornar os resultados mais relevantes para o utilizador.</li> <li>■ Suporte 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 apresentam dois níveis de dados.</li> <li>■ Podem conter mosaicos retangulares. O tamanho do mosaico baseia-se numa medida e a cor do mosaico é baseada numa segunda medida.</li> <li>■ São semelhantes aos gráficos de dispersão onde a área do mapa se localiza e o gráfico permite visualizar grandes quantidades de dados e identificam rapidamente as tendências e as anomalias nesses 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>Grelha Simples.</b> As vistas Grelha Simples são adequadas caso pretenda comparar de forma equitativa num conjunto de dados. Uma vista Grelha Simples apresenta um tipo de gráfico interno simples, por exemplo, uma grelha de múltiplos gráficos de barras. Os gráficos internos utilizam sempre um eixo comum, isto é, os gráficos têm uma escala sincronizada.</li> <li>■ <b>Grelha Avançada.</b> As vistas Grelha Avançada são adequadas caso pretenda monitorizar tendências e ver padrões num conjunto de dados. Uma vista Grelha Avançada apresenta uma grelha de pequenos gráficos spark. As medidas podem ser mostradas como números ou representadas em vários tipos de gráficos spark. Numa vista Grelha Avançada, cada coluna de medida funciona de forma independente para o nível de detalhe, a escala de eixos, 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 (consultar [Acrescentar e Editar Vistas](#) na página 1077)
- Adding Titles to Results (consultar [Adicionar títulos a resultados](#) na página 1081)
- Adding Tables to Results (consultar [Acrescentar tabelas a resultados](#) na página 1082)
- Showing Results in Performance Tile Views (consultar [Mostrar Resultados em Vistas Mosaicos de Desempenho](#) na página 1083)
- Showing Results in Treemap Views (consultar [Mostrar Resultados em Vistas Mapa em Árvore](#) na página 1084)
- Showing Results in Trellis Views (consultar [Mostrar Resultados em Vistas Grelha](#) na página 1085)
- Showing Results in Graph Views (consultar [Mostrar Resultados em Vistas Gráfico](#) na página 1086)
- Showing Results in Pivot Table Views (consultar [Mostrar Resultados em Vistas Tabela Dinâmica](#) na página 1091)
- Showing Results in Gauge Views (consultar [Mostrar Resultados em Vistas Indicador](#) na página 1099)
- Showing Filters Applied to Analytics Results (consultar [Mostrar Filtros Aplicados a Resultados do Analytics](#) na página 1100)
- Adding Markup Text to Results (consultar [Adicionar código a resultados](#) na página 1100)
- Adding Legends to Reports Using Legend View (consultar [Adicionar legendas a relatórios utilizando a vista Legenda](#) na página 1103)
- Allowing Users to Change Columns in Analyses (Column Selector View) (consultar [Permitir aos Utilizadores Alterar Colunas nas Análises \(Vista Seletor de Colunas\)](#) na página 1103)
- Allowing Users to Select a Specific View Using View Selector View (consultar [Permitir que os utilizadores selecionem uma vista específica utilizando a vista Seletor de vistas](#) na página 1104)
- Showing Results in Funnel Views (consultar [Mostrar Resultados em Vistas Funil](#) na página 1105)
- [Showing Results in Map Views](#) (na página 1106)
- [Adding Narrative Text to Results](#) (consultar [Adicionar texto narrativo aos resultados](#) na página 1108)
- Showing Results in Ticker Views (consultar [Mostrar Resultados em Vistas Barra de Informações](#) na página 1110)
- Specifying Right-Click Interactions for Users (consultar [Especificar Interações com o Botão Direito do Rato para Utilizadores](#) na página 1113)
- Linking Master and Detail Views (consultar [Ligar as Vistas Principal e Detalhada](#) na página 1114)
- Creating Groups and Calculated Items (consultar [Criar Grupos e Itens Calculados](#) na página 1116)
- Creating Calculated Measures (consultar [Criar Medidas Calculadas](#) na página 1116)
- Creating Selection Steps (consultar [Criar Passos de Seleção](#) na página 1117)
- Creating Custom Messages for No Data in Analyses (consultar [Criar Mensagens Customizadas para Dados Inexistentes nas Análises](#) na página 1118)

See the following topics for related information:

- About the Recommended Visualization and Best Visualizations Options (consultar [Acerca da Visualização Recomendada e das Opções de Melhor Visualização](#) na página 1078)
- About Drop Targets in View Editors (consultar [Acerca de Destinos para Largar em Editores de Vistas](#) na página 1078)

## Acrescentar e Editar Vistas

Pode acrescentar várias vistas de resultados a uma disposição composta de uma análise, como gráficos e tabelas dinâmicas que lhe permitem, e a outros utilizadores que executam a análise, avaliar os resultados de forma mais profunda, através das possibilidades de apresentação das várias vistas. Para obter informações acerca dos tipos de vistas que estão disponíveis, consulte [Passo 2: Rever Resultados e Criar Disposições](#) (consultar [Step 2: Reviewing Results and Creating Layouts](#) na página 1073).

Cada tipo de vista tem o seu próprio editor. Cada editor da vista contém funcionalidades exclusivas para esse tipo de vista, mas também pode conter funcionalidades transversais aos tipos de vista.

O seguinte procedimento descreve como acrescentar uma vista a uma disposição composta.

### **Para acrescentar uma vista a uma disposição composta**

- 1 Se a análise à qual pretende acrescentar uma vista não estiver já aberta no editor da análise, efetue o seguinte passo:
  - a Clique no separador Analytics.
  - b Na Página Principal, clique em Catálogo e localize a análise.
  - c Clique no ícone Editar na barra de ferramentas.  
O editor da análise é aberto.
- 2 No editor da análise, clique no separador Resultados.
- 3 Clique no ícone Nova vista e selecione a vista que pretende acrescentar.  
A nova vista é apresentada na parte inferior da disposição composta.

O seguinte procedimento descreve como editar uma vista.

### **Para editar uma vista**

- 1 No editor da análise, clique no separador Resultados.
- 2 Clique no ícone Editar Vista para a vista que pretende editar.  
O editor da vista é aberto.
- 3 No editor da vista, efetue as alterações que pretender efetuar à vista e clique em Concluído para fechar o editor da vista.  
**NOTA:** Ao clicar em Concluído, as alterações à vista são gravadas temporariamente. As alterações não são gravadas de forma permanente até gravar a análise.  
**SUGESTÃO:** Durante o tempo em que o editor da vista estiver aberto, pode anular todas as alterações que efetuar à vista mas que ainda não gravou ao clicar em Reverter.
- 4 Para deslocar a vista para uma localização diferente dentro da disposição composta, arraste a vista e largue-a na nova localização.
- 5 Para formatar o aspeto da vista, clique no ícone Formatar Contentor da vista.  
Pode especificar a Célula, o Limite, a Cor de fundo e Opções de formatação adicionais (Largura, Altura, Indentação, Área do lado direito, Área superior, Área inferior).
- 6 Para definir as propriedades de uma vista, clique no ícone Propriedades da Vista na vista.

- 7 Para retirar a vista da disposição composta, clique no ícone vermelho X da vista.

**NOTA:** Se clicar no ícone vermelho X de uma vista, irá retirar a vista da disposição composta, mas não apagará a vista da análise. A vista permanece disponível no painel Vistas no canto inferior esquerdo do editor da análise, para que possa facilmente acrescentar a vista de novo à disposição composta da análise, caso assim pretenda.

- 8 Para apagar a vista de forma permanente da análise, selecione a vista no painel Vistas e clique no ícone vermelho X.

## Acerca da Visualização Recomendada e das Opções de Melhor Visualização

Se souber que tipo de vista pretende acrescentar a uma análise, pode selecionar o tipo de vista diretamente do menu Nova Vista no separador Resultados do editor da análise. Em alternativa, pode utilizar as opções Recomendação Visualizada e Melhor Visualização para o ajudar a escolher o melhor tipo de vista para a sua análise. No contexto do Analytics no Oracle CRM On Demand, uma *visualização* é uma representação de dados. No submenu Visualização Recomendada, pode selecionar a opção que melhor descreve o que pretende ilustrar com a vista que está a criar. Cada tipo de vista possível recebe então uma avaliação com base num conjunto predefinido de regras e nos critérios que selecionou para a sua análise. É automaticamente gerada uma lista classificada de vistas recomendadas de onde pode escolher. Os tipos de vista que não recebem uma avaliação acima de determinado nível são excluídos da lista de vistas recomendadas.

Se não pretender escolher de entre um conjunto de vistas sugeridas, poderá selecionar a opção Melhor Visualização para ter o melhor tipo de vista criado para si, de imediato. A opção Melhor Visualização cria automaticamente o tipo de vista mais adequado com base nos critérios que selecionou para a sua análise.

## Acerca de Destinos para Largar em Editores de Vistas

O painel Disposição num editor da vista pode conter um ou mais destinos para largar, consoante o tipo de vista. Um *destino para largar* é uma área onde coloca uma ou mais colunas para especificar a posição e o objetivo das colunas na disposição.

Os destinos para largar são os seguintes:

- **Parâmetros do tipo de vista.** Por exemplo, Parâmetros de Tabela para uma vista Tabela. Os campos neste destino para largar fornecem um conjunto de resultados interativo que permite aos utilizadores que visualizam a análise selecionar os dados que pretendem visualizar. Os valores das colunas apresentados neste destino para largar são utilizados como critérios iniciais. Numa vista, estes valores são apresentados numa lista pendente para seleção.
- **Secções.** Os campos neste destino para largar preenchem as áreas que dividem a vista em secções. Nas vistas Gráfico, Indicador e Funil pode escolher apresentar as colunas que largar no destino para largar Secções como um slider de secção em vez de secções individuais, ao marcar a caixa de seleção Apresentar como Slider.
- **Área do tipo de vista.** Por exemplo, Tabela para uma vista Tabela. Este destino para largar simula a área para traçar ou o corpo da vista em si e ajuda-o a ver o aspeto da vista. Numa vista Tabela, esta área contém o destino para largar Colunas e Medidas que contém todas as colunas da vista. Numa vista Tabela, todas as medidas são tratadas como colunas. Para todas as outras vistas, esta área contém os seguintes destinos para largar:
  - **Mede o destino para largar.** Os campos neste destino para largar preenchem a parte da vista que contém dados do resumo. Dependendo do tipo de vista, esta área pode incluir um único destino para largar Medidas (por exemplo, para vistas Tabela Dinâmica) ou pode conter subdestinos para largar (por exemplo, os subdestinos para largar Barras e Linhas em barras de linhas). O utilizador arrasta e larga colunas de medidas para estes destinos para largar.
  - **Excluídas.** Os campos neste destino para largar são colunas que estão excluídas dos resultados de vista, mas que permanecem parte da análise.

- **Outros destinos para largar.** Os outros destinos para largar são utilizados para resumir as colunas no destino ou destinos para largar das Medidas. Os outros destinos para largar que são apresentados numa vista dependem do tipo de vista conforme descrito na seguinte tabela.

Ver	Destinos para Largar
Tabela Dinâmica	<p>Inclui os seguintes destinos para largar:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Colunas. Mostra uma coluna na orientação da coluna. As vistas Tabela Dinâmica podem conter várias colunas.</li> <li>■ Linhas. Mostra uma coluna na orientação da linha. As vistas Tabela Dinâmica podem conter várias linhas.</li> </ul>
Indicador	Linhas. Mostra as colunas apresentadas nos indicadores.
Gráfico de barra, linha, área, barra de linhas, linhas cronológicas, pareto, dispersão ou de bolhas	<p>Inclui os seguintes subdestinos para largar dentro do destino para largar principal. Os nomes de destino diferem consoante o tipo de gráfico. Por exemplo, Agrupar Por consiste em Bolhas para gráficos de bolhas e Pontos para gráficos de dispersão:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Agrupar Por. Agrupa as etiquetas do eixo em grupos. Por exemplo, num gráfico de barras vertical, cujos critérios incluem as colunas Região, Distrito e Dólares, os dados são agrupados por região no eixo horizontal, se este destino para largar tiver a coluna Região.</li> <li>■ Variar Aplicação de Cor Por. (Não ativado para gráficos de pareto.) Mostra cada valor de coluna ou combinação de valores de coluna numa cor diferente.</li> </ul>
Gráfico de radar	Secções de Radar. Mostra valores da coluna como pontos de cada linha ao longo do raio de um círculo.
Gráfico circular	<p>Inclui os seguintes destinos para largar:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Gráficos circulares. Mostra cada valor de coluna ou combinação de valores de coluna como um gráfico circular separado.</li> <li>■ Fatias. Mostra cada valor de coluna ou combinação de valores de coluna como uma fatia separada do gráfico circular.</li> </ul>
Gráfico de cascata	Agrupar Por. Agrupa as etiquetas do eixo em grupos.
Funil	Fase. Mostra cada valor de coluna como uma fase no funil.

Ver	Destinos para Largar
Grelha	<p>Inclui os seguintes destinos para largar:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Colunas. Mostra uma coluna na orientação da coluna. As grelhas podem conter várias colunas.</li> <li>■ Linhas. Mostra uma coluna na orientação da linha. As grelhas podem conter várias linhas.</li> </ul> <p>Inclui os seguintes subdestinos para largar dentro do destino para largar principal Visualização para vistas Grelha Simples:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Agrupar Por. Agrupa as medidas em grupos.</li> <li>■ Aplicar Cor Por. Mostra cada medida numa cor diferente, por exemplo, num gráfico de barras verticais de uma grelha todas as barras de uma medida são azuis enquanto as barras que mostram outra medida são vermelhas. Num gráfico de dispersão, utilize este destino para largar para variar os pontos por cor. Num gráfico de bolhas, utilize este destino para largar para variar as bolhas por cor.</li> <li>■ Eixo de Barra. Numa barra de linhas que compare duas medidas, por exemplo, receitas e quantidade faturada por região, mostra uma de duas medidas, como Receitas.</li> <li>■ Eixo de Linha. Numa barra de linhas que compare duas medidas, por exemplo, receitas e quantidade faturada por região, mostra uma de duas medidas, como Quantidade Faturada.</li> <li>■ Gráficos circulares. Acrescentar uma dimensão a um gráfico circular cria vários gráficos circulares.</li> <li>■ Fatias. Um gráfico circular mostra medidas como fatias e cores variadas dentro das circulares.</li> <li>■ Pontos. Num gráfico de dispersão, mostra as dimensões como pontos. Cada valor da dimensão é mostrado como um ponto.</li> <li>■ Eixo Horizontal. Os valores da medida controlam a posição horizontal dos valores. Num gráfico de dispersão, pode largar uma medida neste destino. Num gráfico de bolhas, cada medida neste destino para largar é mostrada como uma bolha.</li> <li>■ Eixo Vertical. Num gráfico de dispersão, mostra uma de duas medidas, tal como um ponto. Num gráfico de bolhas, mostra uma de três medidas como uma bolha.</li> <li>■ Bolhas. Um gráfico de bolhas mostra medidas como bolhas de tamanho variado.</li> <li>■ Tamanho. Num gráfico de bolhas, mostra uma de três medidas como o tamanho de uma bolha.</li> </ul> <p>Inclui os seguintes subdestinos para largar dentro do destino para largar principal Visualização para vistas Grelha Avançada:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Áreas. Um micrográfico de área de spark mostra colunas apresentadas como áreas.</li> <li>■ Barras. Um micrográfico de barra de spark mostra colunas apresentadas como barras.</li> <li>■ Linhas. Um micrográfico de linha de spark mostra colunas apresentadas como linhas.</li> </ul>

Ver	Destinos para Largar
Mosaico de Desempenho	Medida. Mostra o valor específico da coluna que é apresentada no mosaico.
Mapa em árvore	Inclui estes destinos para largar: <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Agrupar Por. Representa o nível superior de dados hierárquicos que é fatiado para produzir ou descrever um contentor de valores agregados. Os valores agregados são apresentados como mosaicos retangulares.</li> <li>■ Tamanho Por. Representa a distribuição dos mosaicos dentro do pai. O tamanho do filho é sempre igual ao tamanho do respetivo pai.</li> <li>■ Aplicar Cor Por. Representa a distribuição dos valores em todos os mosaicos ao mesmo nível.</li> </ul>

Além disso, cada área de tipo de vista, exceto as áreas Tabela, Gráfico de Cascata, Gráfico de Pareto, Mapa em árvore e Grelha (Simples), contém o elemento Etiquetas da Medida. O elemento Etiquetas da Medida representa as etiquetas de todas as colunas de medidas nos destinos para colar na área Medidas. Pode modificar a forma de apresentação de uma etiqueta de medida numa vista arrastando o elemento Etiquetas de medida de um destino para largar e largando-o noutro. Por exemplo, num gráfico de barras verticais, pode mostrar cada etiqueta de medida numa cor diferente arrastando e largando o elemento Etiquetas de Medida para o destino para largar Variar Variação de Cor Por. Em vistas Tabela Dinâmica, também pode editar o formato de etiquetas de medida ou ocultá-lo.

## Adicionar títulos a resultados

Utilize a vista Título para adicionar um título, um subtítulo, um logótipo, uma ligação a uma página de ajuda online personalizada e carimbos de data/hora aos resultados. Os títulos e subtítulos podem ser formatados.

É sempre adicionada uma vista Título aos resultados, como primeira vista.

### Para trabalhar com uma vista Título

- 1 No separador Resultados, execute uma das seguintes ações:
  - Para acrescentar uma nova vista do título, clique no botão Nova Vista e, em seguida, selecione Título na lista pendente.
  - Para editar uma vista do título existente, localize a vista do título e clique no botão Editar vista.
- 2 Na caixa de texto Título, introduza o texto que pretende apresentar como título.

Se não especificar um título, o nome do relatório gravado é utilizado como o título. Para relatórios não gravados, a caixa de texto Título está em branco.
- 3 Se não pretender que o nome gravado do relatório seja apresentado, anule a seleção da caixa de verificação Mostrar nome gravado.

Se a caixa de seleção for selecionada, o nome gravado será apresentado abaixo do texto na caixa de texto Título (se o texto existir).
- 4 (Opcional) Se pretender apresentar uma imagem de logótipo ou outro gráfico, especifique o caminho adequado na caixa de texto Logótipo.

A imagem é apresentada à esquerda do texto do título. A imagem ou o gráfico deve estar acessível a todos os utilizadores que visualizem este relatório.
- 5 (Opcional) Na caixa de texto Subtítulo, escreva o texto que pretende apresentar como subtítulo.

O texto do subtítulo seguirá o título real, numa nova linha.
- 6 Se pretender adicionar formatação adicional ao título ou subtítulo, execute o seguinte procedimento:

- a Clique nos botões de edição à direita das caixas de diálogo Título e Subtítulo.
- b Efetue as escolhas relativamente às opções de tipo de letra, célula e limite e, em seguida, clique em OK.

**NOTA:** Se introduzir uma nova legenda, esta substituirá o título ou subtítulo original.

- 7 Se pretender apresentar a data ou a hora de execução do relatório, selecione uma das opções de carimbo de data/hora na lista pendente Hora de início.
- 8 Se pretender fornecer uma ligação à ajuda personalizada ou a outras informações relacionadas com este relatório, escreva o URL adequado na caixa de texto URL da Ajuda.  
O URL deve estar acessível a todos os utilizadores que visualizem este relatório.
- 9 Quando terminar, pode gravar o relatório com a vista Título.

### Acrescentar tabelas a resultados

Utilize a vista Tabela para mostrar resultados numa tabela standard. Os utilizadores podem navegar e definir o nível de detalhe nos resultados. Pode acrescentar um total geral e totais de colunas, especificar cabeçalhos de tabela e coluna customizados e alterar a fórmula ou a regra de agregação para uma coluna. Também é possível editar propriedades para uma coluna para controlar o aspeto e a disposição de uma coluna e respetivo conteúdo e especificar formatação a aplicar apenas caso o conteúdo da coluna cumpra determinadas condições.

Também pode especificar controlos de paginação e o número de linhas por página, especificar se os títulos de tabelas e colunas serão apresentados e aplicar estilos de linhas à tabela. Quando os estilos de linhas são aplicados, é utilizado um fundo verde em linhas alternadas na tabela. Pode alterar a cor, se desejar. Os estilos de linhas facilitam a leitura da tabela.

É acrescentada automaticamente uma vista Tabela aos resultados, como segunda vista. No entanto, pode apagar a vista Tabela se pretender.

O total geral das colunas com a regra de agregação Média vai diferir nas vistas Tabela e Tabela Dinâmica. Na vista Tabela, o total geral para uma coluna com uma regra de agregação Média é calculado a partir da base de dados (como uma soma dividida por uma contagem). Na vista Tabela dinâmica, o total geral é a média das linhas no conjunto de resultados.

O seguinte procedimento descreve como editar uma vista Tabela.

#### Para editar uma vista Tabela

- 1 Se a vista não estiver ainda na disposição composta, acrescente a vista.  
Para obter instruções sobre como acrescentar vistas, consulte [Acrescentar e Editar Vistas \(na página 1077\)](#).
- 2 No separador Resultados do editor de análises, clique no ícone Editar Vista para a vista Tabela.  
É aberto o editor de vistas Tabela.
- 3 Na secção Disposição, arraste e largue os campos nos destinos para largar conforme necessário.
- 4 Para especificar totais, execute as seguintes ações:

**NOTA:** Por predefinição, não são especificados totais e a nota informativa para o ícone de totais é Sem Totais. Quando acrescenta um total, a nota informativa é alterada em conformidade.

- Para acrescentar um total geral, na secção Colunas e Medidas da secção Disposição, clique no ícone de totais e selecione a localização do total.
- Para acrescentar totais para uma coluna individual, clique no ícone de totais para essa coluna e selecione a localização do total. Em seguida, clique no ícone Mais Opções para a coluna, selecione Regra de Agregação e certifique-se de que a opção Total Baseado no Relatório está selecionada.

**NOTA:** O ícone de totais só está disponível para colunas das quais é possível calcular um total. Normalmente, será uma coluna com valores repetidos que serão somados para obter um total. Por outro

lado, se a opção **Total Baseado no Relatório** não estiver selecionada, o sistema calcula o total com base no conjunto de resultados, antes de aplicar os filtros às medidas.

- 5 Para editar as propriedades de uma coluna ou para especificar formatação a aplicar caso o conteúdo da coluna cumpra determinadas condições, clique no ícone **Mais Opções** para a coluna e selecione **Propriedades da Coluna**.

É aberta a caixa de diálogo **Propriedades da Coluna** onde pode efetuar as suas seleções. Para obter informações sobre como formatar colunas e acrescentar formatação condicional, consulte [Editar propriedades de coluna \(na página 1054\)](#).

- 6 Para editar as propriedades da secção:
  - a Clique no ícone **Propriedades da Secção**.
  - b Efetue as suas seleções para as propriedades e, em seguida, clique em **OK**.
- 7 Para editar as propriedades para a tabela, clique no ícone **Propriedades da Vista Tabela** na barra de ferramentas.
- 8 Na caixa de diálogo **Propriedades da Tabela**, efetue as suas seleções para as propriedades e, em seguida, clique em **OK**.

Pode especificar o seguinte:

- O método a utilizar para procurar dados, deslocando ou avançando pelos controlos.
- O formato do título da coluna e se o nome da área de atividade é incluído no título da coluna.
- Se os valores nulos são apresentados.
- Se os estilos de linhas são utilizados.

Se pretender alterar a cor a utilizar para o fundo nas linhas alternadas, clique no botão da formatação ao lado da caixa de seleção **Estilos de Linhas** e selecione a cor que pretende.

- Se os valores duplicados são apresentados.
- Se a ligação detalhe-principal é utilizada.

- 9 Quando terminar as alterações, clique em **Concluído** para fechar o editor de vistas **Tabela**.
- 10 Grave a análise.

## Mostrar Resultados em Vistas Mosaicos de Desempenho

Uma vista **Mosaico de Desempenho** apresenta um valor de medida de agregação único que revela imediatamente as métricas de resumo. Esta vista pode ajudar a concretizar o seguinte:

- Chame diretamente a atenção do utilizador destacando factos simples que precisam de conhecer nos mosaicos.
- Comunique o estado através de formatação simples utilizando cor, etiquetas e estilos limitados ou através de formatação condicional da cor de fundo ou valores de medidas para destacar visualmente o mosaico. Por exemplo, se as receitas não estiverem a ser atingidas, o valor das receitas poderá aparecer a vermelho.
- Responda aos parâmetros e filtros para tornar os resultados mais relevantes para o utilizador.
- Suporte um valor único, agregado ou calculado.

É necessário configurar a agregação e os filtros no separador **Critérios** para garantir que o valor da medida correto é apresentado no mosaico. Se uma ou mais medidas forem incluídas na análise do separador **Critérios**, a primeira medida do separador **Critérios** é selecionada para a vista **Mosaico de Desempenho** por predefinição. Se não tiver sido acrescentada uma medida à análise, pode acrescentar uma ao editar a vista **Mosaico de Desempenho**. Pode acrescentar várias vistas **Mosaico de Desempenho** a uma disposição composta com uma medida apresentada em cada vista **Mosaico de Desempenho**.

### Para editar uma vista **Mosaico de Desempenho**

- 1 Se a vista não estiver ainda na disposição composta, acrescente a vista.

- Para obter instruções sobre como acrescentar vistas, consulte [Acrescentar e Editar Vistas \(na página 1077\)](#).
- 2 No separador Resultados do editor da análise, clique no ícone Editar Vista da vista Mosaico de Desempenho. O editor da vista Mosaico de Desempenho é aberto.
  - 3 Para acrescentar uma medida ou alterar a medida da vista, efetue o seguinte:
    - a Para utilizar uma medida que não esteja já presente na análise, arraste a nova medida do painel Áreas de Atividade e largue-a para o destino para largar Medidas.
    - b Para selecionar uma medida diferente das medidas já presentes na análise, selecione a medida da lista pendente no destino para largar Medidas.
  - 4 No painel Estilos, selecione o tamanho do mosaico de desempenho e selecione um estilo de tema.
  - 5 Clique no ícone Propriedades do Mosaico de Desempenho na barra de ferramentas.
  - 6 Na caixa de diálogo Propriedades do Mosaico de Desempenho:
    - a Efetue as suas seleções.
    - b Se pretender alterar as predefinições transferidas da página Critérios ou acrescentar formatação condicional, clique na ligação Editar Formatação Condicional para abrir a caixa de diálogo Formatação Condicional.
  - 7 Quando terminar as alterações na caixa de diálogo Propriedades do Mosaico de Desempenho, clique em OK.
  - 8 Clique em Concluído para fechar o editor da vista Mosaico de Desempenho.
  - 9 Grave a análise.

### Mostrar Resultados em Vistas Mapa em Árvore

As vistas Mapa em árvore organizam os dados hierárquicos agrupando-os em retângulos denominados de mosaicos. As vistas Mapa em árvore têm as seguintes características:

- Estão limitados por uma área predefinida e apresentam dois níveis de dados.
- Podem conter mosaicos retangulares. O tamanho do mosaico baseia-se numa medida e a cor do mosaico é baseada numa segunda medida.
- São semelhantes aos gráficos de dispersão onde a área do mapa se localiza e o gráfico permite visualizar grandes quantidades de dados e identificam rapidamente as tendências e as anomalias nesses dados.

Estão disponíveis dois tipos de vista Mapa em árvore:

- **Formação de Barras de Percentagem.** Especifica que a cor dos mosaicos dentro da vista Mapa em árvore é apresentada como uma barra de percentagem.
- **Preenchimento de Cor Contínuo.** Especifica que os mosaicos dentro da vista Mapa em árvore são apresentados como um esquema de cores gradiente. A cor de gradiente de baixo valor é o valor mínimo da medida selecionada Aplicar Cor Por. A cor de gradiente de alto valor é o valor máximo da medida selecionada Aplicar Cor Por.

### Para editar uma vista Mapa em árvore

- 1 Se a vista não estiver ainda na disposição composta, acrescente a vista.  
Para obter instruções sobre como acrescentar vistas, consulte [Acrescentar e Editar Vistas \(na página 1077\)](#).
- 2 No separador Resultados do editor da análise, clique no ícone Editar Vista da vista Mapa em árvore. O editor da vista Mapa em árvore é aberto.
- 3 No painel Disposição, no campo Estilo, selecione Formação de Barras de Percentagem ou Preenchimento de Cor Contínuo.
- 4 Se tiver selecionado a Formação de Barras de Percentagem no passo anterior, selecione o número de barras a apresentar na lista Barras, na vista Mapa em árvore.

Pode selecionar um número inteiro, um Quartil (4) ou um Decil (10). Os valores variam de 2 a 12. O número de barras selecionado corresponde ao número de cores na vista Mapa em árvore.

- 5 Altere as opções Agrupar Por, Tamanho Por e Aplicar Cor Por conforme necessário para cumprir os seus requisitos.
- 6 Clique no ícone Propriedades da Vista Mapa em árvore na barra de ferramentas.
- 7 Na caixa de diálogo Propriedades do Mapa em árvore, efetue as seleções e, em seguida, clique em OK.
- 8 Clique em Concluído para fechar o editor da vista Mapa em árvore.
- 9 Grave a análise.

## Mostrar Resultados em Vistas Grelha

Uma vista Grelha apresenta dados multidimensionais como um conjunto de células numa grelha, sendo que cada célula apresenta um subconjunto de dados mostrado como gráficos ou números. Estão disponíveis os seguintes tipos de vistas Grelha:

- **Grelha Simples.** As vistas Grelha Simples são adequadas caso pretenda comparar de forma equitativa num conjunto de dados. Uma vista Grelha Simples apresenta um tipo de gráfico interno simples, por exemplo, uma grelha de múltiplos gráficos de barras. Os gráficos internos utilizam sempre um eixo comum, isto é, os gráficos têm uma escala sincronizada.
- **Grelha Avançada.** As vistas Grelha Avançada são adequadas caso pretenda monitorizar tendências e ver padrões num conjunto de dados. Uma vista Grelha Avançada apresenta uma grelha de pequenos gráficos spark. As medidas podem ser mostradas como números ou representadas em vários tipos de gráficos spark. Numa vista Grelha Avançada, cada coluna de medida funciona de forma independente para o nível de detalhe, a escala de eixos, etc.

Pode utilizar os seguintes tipos de gráficos em vistas Grelha Simples:

- Barra (subtipo Vertical)
- Barra (subtipo Horizontal)
- Linhas
- Área
- Barra de Linhas
- Circular
- Dispersão
- Bolhas

Pode utilizar os seguintes tipos de visualizações em vistas Grelha Avançada:

- Números
- Micrográfico dos seguintes subtipos:
  - Barra de spark
  - Gráfico Sparkline
  - Área de spark

### Para editar uma vista Grelha

- 1 Se a vista não estiver ainda na disposição composta, acrescente a vista.  
Para obter instruções sobre como acrescentar vistas, consulte [Acrescentar e Editar Vistas \(na página 1077\)](#).
- 2 No separador Resultados do editor da análise, clique no ícone Editar Vista da vista Grelha.  
O editor da vista Grelha é aberto.
- 3 Na secção Disposição, arraste e largue os campos nos destinos para largar conforme necessário.
- 4 Clique no ícone Propriedades da Grelha na barra de ferramentas.

- 5 Na caixa de diálogo Propriedades da Grelha, efetue as suas seleções.  
Pode especificar o seguinte:
  - Propriedades relacionadas com a tela do indicador, como a localização da legenda (apenas vistas Grelha Simples)
  - Propriedades relacionadas com o tamanho do gráfico para as visualizações incluídas na vista Grelha
  - Propriedades que especificam o método a ser utilizado para percorrer dados, seja por deslocação ou controlos de paginação
  - Independentemente de a vista Grelha monitorizar os eventos detalhe-principal
  - Propriedades que controlam o aspeto da grelha para a vista Grelha e as respetivas visualizações, tais como várias escolhas de estilo e a forma como as legendas são apresentadas
  - Propriedades que controlam o tipo de escala e o aspeto de marcadores de escala para cada uma das visualizações na vista Grelha (apenas vistas Grelha Simples)
  - Propriedades que controlam a apresentação de títulos e etiquetas (apenas vistas Grelha Simples)
- 6 Quando terminar as alterações, clique em OK.
- 7 Clique em Concluído para fechar o editor da vista Grelha.
- 8 Grave a análise.

### Mostrar Resultados em Vistas Gráfico

Utilize a vista Gráfico para representar dados como um gráfico. A tabela seguinte mostra os tipos de gráficos disponíveis e descreve as respetivas utilizações. Também mostra os estilos disponíveis para cada tipo. Todos os tipos de gráfico, exceto o gráfico de dispersão, o gráfico de radar e o micrográfico, podem ser bidimensionais (2D) ou tridimensionais (3D). Nem todos os tipos de gráficos 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>■ Empilhado Vertical</li> <li>■ Empilhado Horizontal</li> <li>■ 100% Empilhado Vertical</li> <li>■ 100% Empilhado Horizontal</li> </ul>	<p>Um gráfico de barras mostra quantidades associadas a 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 as diferenças entre itens semelhantes. Por exemplo, pode comparar vendas de produtos concorrentes, vendas do mesmo produto durante períodos de tempo diferentes ou as vendas do mesmo produto em mercados diferentes.</p> <p>Os gráficos de barras podem ser utilizados para comparar colunas de medida mostrando barras numa direção horizontal ou vertical.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Retângulo</li> <li>■ Triângulo</li> <li>■ Cilindro</li> <li>■ Losângulo</li> <li>■ Gradação</li> <li>■ Preenchimento com Padrão</li> </ul>
Linhas	Nenhum	<p>Um gráfico de linhas mostra quantidade ao longo do tempo ou por categoria.</p> <p>Os gráficos de linhas são úteis para mostrar tendências ao longo do tempo. Podem ser utilizados para representar múltiplas colunas de medida.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Linha Standard</li> <li>■ Linha de Subtotal</li> <li>■ Linha Curva</li> </ul>

Tipo de Gráfico	Subtipo de Gráfico	Descrição	Estilos
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 linhas para o qual as regiões entre linhas são preenchidas. A pilha de regiões, acrescentando até o valor total para cada período de tempo ou categoria. Nos gráficos 100% empilhados, cada categoria é apresentada como uma contribuição de porcentagem para o valor total.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Preenchimento Sólido</li> <li>■ Preenchimento com Gradação</li> <li>■ Preenchimento com Padrão</li> </ul>
Circular	Nenhum	<p>Um gráfico circular mostra conjuntos de dados como porcentagens de um total.</p> <p>Os gráficos circulares são úteis para comparar partes de um total, tal como as vendas por região ou por distrito.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Preenchimento Sólido</li> <li>■ Preenchimento com Gradação</li> <li>■ Preenchimento com Padrão</li> </ul>
Barra de Linhas	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Standard</li> <li>■ Empilhado</li> </ul>	<p>Um gráfico de linhas e barras representa dois conjuntos de dados com diferentes intervalos: um conjunto como barras e um conjunto como linhas sobrepostas nas barras.</p> <p>Os gráficos de linhas e barras são úteis para mostrar relações de tendências entre conjuntos de dados.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Retângulo</li> <li>■ Triângulo</li> <li>■ Cilindro</li> <li>■ Losângulo</li> <li>■ Gradação</li> <li>■ Preenchimento com Padrão</li> </ul>
Linha da Série Cronológica	Nenhum	<p>Um gráfico de linha da série cronológica representa os dados da série cronológica. Redimensiona o eixo horizontal com base no tempo que decorreu entre pontos de dados.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Linha Standard</li> <li>■ Linha de Subtotal</li> <li>■ Linha Curva</li> </ul>
Pareto	Nenhum	<p>Um gráfico de pareto é uma forma de gráfico de barras e de gráfico de linhas que apresenta critérios por 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, tais como o melhor e o pior ou o mais e o menos</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Retângulo</li> <li>■ Triângulo</li> <li>■ Cilindro</li> <li>■ Losângulo</li> <li>■ Gradação</li> <li>■ Preenchimento com Padrão</li> </ul>

Tipo de Gráfico	Subtipo de Gráfico	Descrição	Estilos
Dispersão	Nenhum	<p>Um gráfico de dispersão apresenta valores x-y como pontos discretos, dispersos numa grelha x-y. Representa pontos de dados baseados em duas variáveis independentes. Um gráfico de dispersão permite-lhe representar grandes números de pontos de dados e observar o agrupamento de pontos de dados.</p> <p>Os gráficos de dispersão são úteis para observar relações e tendências em conjuntos de dados grandes.</p> <p><b>SUGESTÃO:</b> Para criar um gráfico de dispersão, represente um facto no eixo x e represente outro facto no eixo y. Estes factos são representados para seleções no eixo Nível.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Dispersão Standard</li> <li>■ Dispersão com Linhas</li> </ul>
Bolhas	Nenhum	<p>Um gráfico de bolhas é uma variação de um gráfico de dispersão que apresenta elementos de dados como círculos (bolhas). Mostra três variáveis em duas dimensões. Um valor é representado pela localização do círculo no eixo x. Outro valor é representado pela localização do círculo no eixo y. O terceiro valor é representado pelo tamanho relativo do respetivo círculo.</p> <p>Os gráficos de bolhas são úteis para representar dados com três variáveis e para apresentar dados financeiros durante um período.</p> <p><b>SUGESTÃO:</b> Para criar um gráfico de bolhas, represente um facto no eixo x, outro facto no eixo y e um terceiro facto no eixo do raio da bolha. Estes três factos são representados para seleções no eixo Nível.</p>	Nenhum
Radar	Nenhum	<p>Um gráfico de radar representa as mesmas informações que um gráfico de barras mas, em vez disso, apresenta dados originados a partir do centro do gráfico. Cada elemento de dados tem o 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>■ Gráfico Sparkline</li> <li>■ Barra de Spark</li> </ul>	Cada um destes tipos de gráfico é um gráfico do tamanho do texto (de um tamanho semelhante a uma parte do texto	Nenhum

Tipo de Gráfico	Subtipo de Gráfico	Descrição	Estilos
	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Área de Spark</li> </ul>	<p>circundante) que é apenas apresentado no contexto de uma vista Grelha e que é ideal para mostrar informações de tendências.</p> <p>Um tipo de gráfico de micrográfico é útil numa grelha avançada, onde os dados são apresentados como uma mistura de gráficos spark e números.</p> <p>Um micrográfico não tem eixos nem legendas. Tal como os gráficos maiores, os valores de medida de um micrográfico são compostos como barras de tamanho relativo (ou linhas ou área). Cada nome de medida é apresentado no respetivo título de coluna. Estão disponíveis mais detalhes da medida como texto da nota informativa quando passa o ponteiro do rato sobre uma célula de dados.</p>	
Em Cascata	Nenhum	Um gráfico em cascata permite-lhe mostrar coimo um valor aumenta ou diminui de forma sequencial e cumulativa. Um gráfico em cascata ajuda a chamar a atenção do utilizador para o modo como cada medida contribui para o total global, comunicando esta contribuição através da formatação com cores. Um valor inicial é somado aos valores subsequentes (ambas as diferenças ou alterações negativas e positivas) para atingir um total. Existe apenas um total por gráfico em cascata e os subtotais podem ser acrescentados.	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Três Cores (Aumento, Diminuição e Total)</li> <li>■ Quatro Cores (Primeiro, Aumento, Diminuição e Total)</li> <li>■ Uma Cor</li> <li>■ Duas Cores</li> <li>■ Customizar</li> </ul>

**NOTA:** O Oracle CRM On Demand utiliza um mecanismo de representação gráfica de terceiros. O tipo de gráfico, o respetivo tamanho e o número de elementos representados no gráfico podem afetar a apresentação de eixos ou legendas. Estas restrições são impostas pelo espaço disponível na página do browser. Por vezes, ajustando os controlos de largura e altura, é possível apresentar os eixos e as legendas no gráfico.

**NOTA:** Se selecionar um gráfico que seja incompatível com os resultados, não serão apresentados quaisquer resultados.

O seguinte procedimento descreve como editar uma vista Gráfico.

#### **Para editar uma vista Gráfico**

- 1 Se a vista não estiver ainda na disposição composta, acrescente a vista.  
Para obter instruções sobre como acrescentar vistas, consulte [Acrescentar e Editar Vistas \(na página 1077\)](#).
- 2 No separador Resultados do editor de análises, clique no botão Editar Vista para a vista Gráfico.  
É aberto o editor de vistas Gráfico.
- 3 Na secção Disposição, arraste e largue os campos nos destinos para largar conforme necessário.

Para mais informações sobre destinos para largar, consulte [Acerca de Destinos para Largar nos Editores de Vistas](#) (consultar [Acerca de Destinos para Largar em Editores de Vistas](#) na página 1078).

**SUGESTÃO:** Pode acrescentar colunas à análise enquanto estiver no editor de vistas Gráfico selecionando o nome do campo para a coluna na secção Áreas de Atividade e arrastando-o para um destino para largar. Alternativamente, pode navegar para o separador Critérios para acrescentar colunas adicionais. Para obter informações sobre como acrescentar colunas no separador Critérios, consulte [Acrescentar Colunas a Análises \(na página 1047\)](#). Quaisquer colunas que acrescentar no editor de vistas Gráfico são acrescentadas à análise geral; pode ver as colunas no separador Critérios e também noutras vistas, assim como na vista Gráfico. No entanto, não pode apagar uma coluna da análise enquanto estiver a trabalhar no editor de vistas Gráfico. Para apagar uma coluna da vista Gráfico e da análise, deve navegar para o separador Critérios e selecionar Apagar da lista pendente 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, clique nas propriedades que pretende.

Pode especificar o seguinte:

- Propriedades relacionadas com a tela para a vista Gráfico, como largura, altura e localização da legenda
- Propriedades que controlam o aspeto da vista Gráfico, como o estilo

**NOTA:** Pode formatar o aspeto de um gráfico de duas formas: com base na posição dos elementos do gráfico e com base nas condições aplicadas às colunas. Poderá encontrar mais informações sobre como formatar o aspeto dos gráficos com base em definições neste tópico.

- Propriedades para limites de eixos e marcas de verificação
  - Propriedades que controlam a apresentação de títulos e etiquetas do gráfico
- 6 Quando terminar as alterações, clique em OK para fechar a caixa de diálogo das propriedades do Gráfico. O gráfico é renovado. O gráfico poderá ser redimensionado de modo a que as seleções fiquem ajustadas.
  - 7 Clique em Concluído para fechar o editor de vistas Gráfico.
  - 8 Grave a análise.

### Formatar o Aspeto de Gráficos

Pode formatar o aspeto de um gráfico com base numa das seguintes definições:

- A posição dos elementos do gráfico (tais como as linhas ou barras num gráfico de linhas/barras ou os setores num sectograma). A formatação da posição permite-lhe customizar o aspeto de um gráfico com base na posição dos elementos do gráfico, isto é, na sequência numérica em que os elementos do gráfico (por exemplo, barras) são apresentados num grupo. Um grupo é determinado pelas colunas de atributo que são apresentadas na área de destino para largar Agrupar Por no editor de vistas Gráfico.
- Condições aplicadas a colunas. A formatação condicional é aplicada aos valores de coluna que cumprem a condição. Pode especificar uma cor em que devem ser apresentados os dados de gráfico com base num valor de coluna específico ou num intervalo de valores de coluna que cumprem a condição especificada para a coluna.

O procedimento seguinte descreve como formatar o aspeto de um gráfico.

#### **Para formatar o aspeto de um gráfico**

- 1 No separador Resultados do editor de análises, clique no ícone Editar Vista para a vista Gráfico.
- 2 No editor de vistas Gráfico, clique no ícone Editar propriedades do gráfico na barra de ferramentas.
- 3 Na caixa de diálogo Propriedades do gráfico, clique no separador Estilo.
- 4 Clique na ligação Formatação do Estilo e Condicional para abrir a caixa de diálogo Formatação do Estilo e Condicional.

- 5 Para formatar o aspeto de um gráfico com base na posição dos elementos do gráfico, proceda do seguinte modo:
  - a Clique no separador Formatação de Estilo.
  - b Selecione o separador para o elemento do gráfico (por exemplo, Barra) ao qual pretende acrescentar uma posição formatada customizada.
  - c Clique no ícone Acrescentar nova posição (sinal de adição verde).
  - d Na tabela Posições Formatadas Customizadas, especifique a formatação para a nova entrada de posição. Por exemplo, para selecionar a cor a aplicar à posição, clique na seta para baixo junto à caixa Cor para aceder à caixa de diálogo Seletor de Cores. (Repare que as opções de formatação dependem do elemento.)
  - e Clique em OK.
- 6 Para formatar o aspeto de um gráfico com base numa condição aplicada, proceda do seguinte modo:
  - a Clique no separador Formatação Condicional.
  - b Clique no botão Acrescentar Formato da condição e selecione a coluna à qual pretende aplicar uma condição.
  - c Na caixa de diálogo Nova Condição, selecione o operador e introduza um valor de coluna ou um intervalo de valores de coluna para esta condição.
  - d Clique em OK.
  - e No separador Formatação Condicional, para selecionar a cor a aplicar aos valores de coluna quando a condição é cumprida, clique na seta para baixo junto à caixa Cor para aceder à caixa de diálogo Seletor de Cores.
 

**NOTA:** Se especificar múltiplas condições, todas são avaliadas e os formatos para as condições que são verdadeiras são agregados. Se existir um conflito entre os formatos, a última condição a ser verificada como verdadeira determina o formato que é apresentado.
  - f Clique em OK.
- 7 Quando terminar as alterações, clique em OK para fechar a caixa de diálogo Propriedades do gráfico.
- 8 Clique em Concluído para fechar o editor de vistas Gráfico.
- 9 Grave a análise.

## Mostrar Resultados em Vistas Tabela Dinâmica

A vista Tabela dinâmica é uma vista interativa que permite rodar os cabeçalhos das linhas, colunas e secções para obter diferentes perspetivas dos dados. As tabelas dinâmicas são navegáveis e é possível definir o respetivo nível de detalhe, sendo particularmente úteis para os relatórios de tendências.

Este tópico descreve as posições da tabela dinâmica e fornece instruções para executar as seguintes tarefas:

- Adicionar ou modificar vistas de tabelas dinâmicas
- Utilizar listas pendentes com várias páginas em tabelas dinâmicas
- Substituir as regras de agregação predefinidas em tabelas dinâmicas
- Adicionar formatação em tabelas dinâmicas
- Apresentar somas cumulativas em tabelas dinâmicas
- Mostrar itens como valores relativos em tabelas dinâmicas
- Utilizar cálculos em tabelas dinâmicas
- Criar cálculos em tabelas dinâmicas

### Posições da tabela dinâmica

Quando acrescentar ou modificar uma tabela dinâmica, as colunas incluídas na análise aparecem como elementos no modelo de tabela dinâmica.

A seguinte tabela descreve as posições da tabela dinâmica.

Posição	Descrição
Parâmetros da Tabela Dinâmica	Fornecer um conjunto de resultados interativos que permite aos utilizadores seleccionar os dados que pretendem apresentar. Os valores das colunas que aparecem na posição Parâmetros da Tabela Dinâmica são utilizados como critérios de filtro iniciais. Os valores são apresentados numa lista pendente para seleção. Com base nessa seleção, é apresentada uma tabela dinâmica (composta por Secções, Colunas, Linhas e Medidas definidas na tabela dinâmica).
Secções	Preenche as áreas que dividem a vista em secções. É apresentada uma tabela dinâmica única para cada valor da coluna da Secção, composta pelas Colunas, Linhas e Medidas definidas na tabela dinâmica.
Colunas	Mostra um elemento na orientação da coluna. As tabelas dinâmicas podem conter várias colunas.
Linhas	Mostra um elemento numa orientação de linha. Tal como as colunas, as tabelas dinâmicas podem conter várias linhas.
Medidas	<p>Preenche a secção de uma tabela dinâmica que contém dados de resumo. Os elementos da área Medidas são resumidos com base nos elementos dos campos de página, secção, linha e coluna. Cada valor nos elementos Medidas representa um resumo dos dados da intersecção das linhas e colunas de origem.</p> <p>O elemento Etiquetas de medidas, apresentado por predefinição na área Colunas, controla a posição e a formação do título de coluna dos dados na secção Medidas. Também fornece capacidades de cálculo de totais e ordenação. Se existir apenas uma medida, este elemento pode ser excluído.</p>
Excluídas	Exclui as colunas dos resultados da tabela dinâmica. Qualquer coluna acrescentada como critério do relatório após a criação da tabela dinâmica é acrescentada como excluída.

### Acrescentar ou Modificar Vistas Tabela Dinâmica

O seguinte procedimento fornece os passos básicos para acrescentar ou modificar uma vista Tabela Dinâmica.

#### **Para acrescentar ou modificar uma vista Tabela Dinâmica**

- 1 No separador Resultados, execute uma das seguintes ações:
  - Para acrescentar uma nova vista de tabela dinâmica, clique em Nova Vista e, em seguida, selecione Tabela Dinâmica.
  - Para editar uma vista de tabela dinâmica existente, clique no botão Editar vista para a vista de tabela dinâmica.

O painel Disposição mostra as opções e as definições para a vista.
- 2 Para reorganizar colunas, coloque o ponteiro sobre o título da coluna até a barra de arrasto aparecer acima do título, em seguida, arraste a barra para uma nova localização.
- 3 Para acrescentar uma vista de gráfico à tabela dinâmica, clique no ícone de gráfico na barra de ferramentas.

Após ter acrescentado um gráfico à tabela dinâmica, pode alterar a posição do gráfico, o tipo de gráfico, etc. Para obter informações sobre a vista Gráfico, consulte [Mostrar Resultados em Vistas Gráfico \(na página 1086\)](#).

- 4 Para acrescentar totais, execute as seguintes ações:
  - a Para os totais nas áreas Páginas, Secções, Linhas e Colunas, clique no botão Totais e efetue uma seleção:
    - Para não receber os totais, selecione Nenhum. O botão Totais aparece com um fundo branco (predefinição).
    - Para mostrar o total antes ou depois dos itens de dados, selecione Antes ou Depois. Por exemplo, se acrescentar um total numa linha com regiões e especificar a opção Antes, o total é mostrado antes de serem listados os distritos individuais na região.
  - b Para obter os totais na área Medidas, clique no botão Mais opções relativo à linha ou coluna para a qual será calculado o total, selecione Regra de agregação, selecione um valor e certifique-se de que a opção Total baseado no relatório está selecionada.

**NOTA:** Se a opção Total Baseado no Relatório não estiver selecionada, o Oracle CRM On Demand calcula o total com base no conjunto de resultados, antes de aplicar os filtros às medidas.

Dependendo dos totais selecionados ao nível das linhas ou colunas, os totais dos dados de resumo representados pelos elementos de Medidas são apresentados sob a forma de uma coluna ou linha. Os totais de colunas e linhas incluem etiquetas.

Quando o botão Totais está desativado, não serão apresentados totais.

- 5 Para trabalhar com opções adicionais para uma coluna, medida ou linha, clique no botão Mais opções e efetue uma seleção a partir da lista pendente.
- 6 Para formatar etiquetas ou valores para uma coluna, clique no botão Totais ou no botão Mais opções e, em seguida, selecione a opção de formato apropriada.
- 7 Grave o relatório e, em seguida, clique em Concluído.

### Utilizar Vários Parâmetros Pendentes em Tabelas Dinâmicas

Quando colocar vários atributos na área Parâmetros da Tabela Dinâmica, na tabela dinâmica, pode criar uma página de vários parâmetros pendentes. Assim, quando os utilizadores visualizarem a tabela dinâmica, veem vários parâmetros pendentes para cada atributo.

Quando o relatório for gravado, os parâmetros pendentes estarão disponíveis para os utilizadores com acesso ao relatório.

### Substituir regras de agregação predefinidas em tabelas dinâmicas

Pode substituir a regra de agregação predefinida para uma medida, que é especificada pelo autor original do relatório ou pelo sistema.

#### ***Para substituir a regra de agregação predefinida para uma medida numa tabela dinâmica***

- 1 Clique no botão Mais opções para a medida cuja regra de agregação predefinida pretende substituir.
- 2 Selecione a opção Regra de agregação e, em seguida, selecione a regra de agregação a aplicar.

### Acrescentar Formatação em Tabelas Dinâmicas

Pode aplicar estilos de barra a verde e formatação cosmética a uma tabela dinâmica. Também pode customizar o aspeto de secções, linhas, colunas, medidas e o respetivo conteúdo.

Por exemplo, pode especificar as opções referentes ao tipo de letra, célula, limite e folha de estilos para secções, valores e etiquetas de medidas. Para as secções, pode incluir e customizar a posição dos cabeçalhos de colunas

em conjunto com os valores nessa secção. Também pode inserir quebras de páginas para que, sempre que alterar um valor na secção, a nova secção apareça numa nova página.

Também pode acrescentar formatação condicional, que ajuda a chamar a atenção para um elemento de dados se cumprir um determinado limiar. Para acrescentar formatação condicional a uma coluna numa tabela dinâmica, consulte Editar propriedades da coluna (consultar [Editar Propriedades de Coluna](#) na página 1054).

### **Acrescentar estilos de barra a verde e formatação cosmética a uma tabela dinâmica**

Os estilos de barra a verde mostram linhas ou colunas alternativas num tom de verde claro. A formatação cosmética afeta o aspeto global da tabela dinâmica e permite também alterar a cor predefinida da barra a verde.

#### ***Para acrescentar estilos de barra a verde e formatação cosmética a uma tabela dinâmica***

- 1 Na vista da tabela dinâmica, clique no botão Propriedades da Vista Tabela Dinâmica na parte superior da área de trabalho.
- 2 Para acrescentar estilos de barra a verde, selecione a caixa de seleção Ativar estilos alternativos. Para alterar a forma como os estilos são aplicados, efetue uma seleção na lista Alternar.
- 3 Para acrescentar formatação cosmética, clique no botão Formatar.
- 4 Na caixa de diálogo Formato da Linha Alternativa, para alterar a cor da barra a verde predefinida, selecione uma nova cor de fundo para o formato da célula.  
Para obter mais informações sobre formatação cosmética, consulte Aplicar Formatação Cosmética em Análises e Painéis (consultar [Aplicar Formatação Cosmética a Análises e Painéis](#) na página 1045).

### **Acrescentar formatação para secções e conteúdo de secções**

As opções de formatação de secções e conteúdo permitem-lhe proceder do seguinte modo:

- Inclua e customize a posição dos cabeçalhos de colunas em conjunto com os valores nessa secção.
- Insira as quebras de página. Sempre que alterar um valor na secção, essa nova secção aparecerá numa nova página. Isto é útil para relatórios de detalhes orientados por dados.
- Aplique formatação cosmética a uma secção e respetivo conteúdo.

#### ***Para acrescentar formatação para secções numa tabela dinâmica***

- 1 Para formatar o aspeto de uma secção, execute o seguinte procedimento:
  - a Clique no botão Editar Vista na vista de tabela dinâmica e clique no botão Propriedades da Secção.
  - b Na caixa de diálogo Propriedades da secção, efetue as seleções e, em seguida, clique em OK.
- 2 Para formatar o aspeto do conteúdo da secção, execute o seguinte procedimento:
  - a Para cada campo que pretender formatar, clique no botão Mais Opções e escolha Propriedades da Coluna a partir do menu pendente.
  - b Na caixa de diálogo Propriedades da Coluna, efetue as seleções e, em seguida, clique em OK.

Para obter informações sobre como aplicar a formatação cosmética, consulte Aplicar Formatação Cosmética em Análises e Painéis (consultar [Aplicar Formatação Cosmética a Análises e Painéis](#) na página 1045).

### **Acrescentar formatação para linhas**

As opções de formatação de linhas e conteúdo de linhas permitem-lhe proceder do seguinte modo:

- Aplique formatação cosmética a linhas, cabeçalhos de linhas e valores de linhas.
- Utilize uma linha nos cálculos da tabela dinâmica mas elimine a respetiva apresentação nos resultados.
- Defina um novo item calculado para utilização numa tabela dinâmica.
- Duplique a linha na tabela dinâmica.
- Remova uma coluna da vista Tabela dinâmica.

### Para acrescentar formatação para linhas

- Na vista de tabela dinâmica, clique no botão Mais opções para a linha e efetue uma seleção na lista pendente:
  - Para aplicar formatação cosmética a cabeçalhos de linhas ou valores, selecione a opção apropriada.
  - Para obter informações sobre como aplicar a formatação cosmética, consulte Aplicar Formatação Cosmética em Análises e Painéis (consultar [Aplicar Formatação Cosmética a Análises e Painéis](#) na página 1045).
  - Para ocultar uma linha dos resultados, selecione Oculto.
  - Para definir um novo item calculado, clique em Novo item calculado.  
Para obter mais informações sobre como definir itens calculados, consulte a secção Criar 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 todas as outras vistas de resultados para o relatório.

**NOTA** :As definições de Formato de dados para colunas incluídas na área Medidas herdam as definições das colunas na secção.

### Apresentar somas cumulativas em tabelas dinâmicas

As medidas numéricas numa tabela dinâmica podem ser apresentadas como somas cumulativas, em que cada célula consecutiva para a medida apresenta o total de todas as células anteriores para essa medida. Esta opção só é uma funcionalidade de apresentação porque não tem qualquer efeito sobre os resultados reais de tabela dinâmica.

Normalmente, as somas cumulativas são apresentadas para colunas duplicadas ou para medidas para as quais a opção para mostrar dados como uma percentagem da coluna foi selecionada, com o último valor como 100%. As somas cumulativas aplicam-se a todos os totais. A soma cumulativa para cada nível de detalhe é calculada separadamente.

Os cabeçalhos de coluna não são afetados quando a opção de soma cumulativa está selecionada. Pode formatar o cabeçalho de coluna se pretender indicar que a opção de soma cumulativa está a produzir efeito.

As seguintes regras de utilização estão a produzir efeito para somas cumulativas:

- Uma soma cumulativa é incompatível com a função RSUM de SQL (o efeito seria uma soma cumulativa da soma cumulativa).
- Todas as somas cumulativas são redefinidas com cada nova secção. Uma soma cumulativa não é redefinida numa interrupção numa secção ou continua pelas secções.
- Se uma medida não for apresentada numa única coluna ou numa única linha, a medida é somada da esquerda para a direita e, em seguida, de cima para baixo. (A célula inferior da direita conterà o total geral.) Uma soma cumulativa não é redefinida com cada linha ou coluna.
- Não são suportados mínimos, máximos e médias de agregação.

### Para apresentar uma medida como uma soma cumulativa

- Na área Medidas, clique no botão Mais opções para que a linha ou coluna seja somada e selecione a seguinte opção:  
Apresentar como soma cumulativa

### Mostrar o valor relativo de um item em tabelas dinâmicas

Pode converter dinamicamente uma medida armazenada ou calculada numa tabela dinâmica numa percentagem ou num índice. Desta forma, mostra o valor relativo do item, em comparação com o total, sem ser necessário criar explicitamente um cálculo para o mesmo.

Por exemplo, se estiver a utilizar uma tabela dinâmica para examinar as vendas por região, pode duplicar a medida de vendas e ver a mesma como percentagem do total. Desta forma, pode ver as vendas reais e a percentagem das vendas pelas quais cada região se responsabiliza.

Pode ver a medida como uma percentagem entre 0,00 e 100,00 ou como um índice entre 0 e 1. Decida qual o método mais indicado para si.

### **Para mostrar um item como um valor relativo numa tabela dinâmica**

- 1 Na vista de tabela dinâmica, clique no botão Mais opções para mostrar a coluna como um valor relativo. O passo que se segue é opcional. Quando duplica a medida na tabela dinâmica, pode apresentar o total para a medida e o respetivo valor relativo. Isto elimina a necessidade de acrescentar a coluna duas vezes no separador Critérios para apresentar o total e o respetivo valor relativo na tabela dinâmica.
- 2 Para duplicar a medida, selecione Duplicar camada. A medida é apresentada uma segunda vez na tabela dinâmica, com o mesmo nome. Para mudar o nome da medida, clique em Mais opções e selecione Formatar títulos e, em seguida, introduza o novo nome no primeiro campo.
- 3 Clique em Mais opções e selecione Mostrar dados como, escolha Percentagem de ou Índice de e, em seguida, escolha a opção do submenu adequada.

**NOTA:** A opção **Mostrar dados como só está disponível para itens que são medidas armazenadas ou calculadas.**

As opções para Percentagem de e Índice de são:

- Coluna
- Linha
- Secção
- Página
- Principal da coluna
- Principal da linha
- Camada (se escolher camada, tem de seleccionar também uma coluna no relatório pela qual agrupar as percentagens.)

### **Utilizar cálculos em tabelas dinâmicas**

Pode utilizar cálculos numa tabela dinâmica para obter diferentes vistas dos dados. Os cálculos permitem-lhe substituir a regra de agregação predefinida especificada no sistema e, para um relatório existente, a regra de agregação escolhida pelo autor.

A tabela que se segue descreve os cálculos que pode utilizar em tabelas dinâmicas.

Cálculo	Descrição
Predefinido	Aplica a regra de agregação predefinida conforme definido no repositório do ou pelo autor original do relatório.
Soma	Calcula a soma obtida através da adição de todos os valores no conjunto de resultados. Utilize em itens que tenham valores numéricos.
Mín.	Calcula o valor mínimo (valor numérico mais baixo) das linhas no conjunto de resultados. Utilize em itens que tenham valores numéricos.
Máx.	Calcula o valor máximo (valor numérico mais alto) das linhas no conjunto de resultados. Utilize em itens que tenham valores numéricos.

Cálculo	Descrição
Average	Calcula o valor médio (média) de um item no conjunto de resultados. Utilize em itens que tenham valores numéricos. As médias em tabelas dinâmicas são arredondadas para o número inteiro mais próximo.
First	No conjunto de resultados, seleciona a primeira ocorrência do item.
Last	No conjunto de resultados, seleciona a última ocorrência do item.
Contagem	Calcula o número de linhas no conjunto de resultados que têm um valor não nulo para o item. Normalmente, o item é um nome de coluna, sendo devolvido o número de linhas com valores não nulos dessa coluna.
Contagem Distinta	Acrescenta processamento distinto à função Count. Significa que cada ocorrência distinta do item é contada apenas uma vez.
Formula	Abre uma barra de ferramentas que lhe permite selecionar operadores matemáticos para incluir no cálculo.
Agregação Complexa do Servidor	Esta definição impõe que a regra de agregação seja determinada e calculada pelo Analytics Server, em vez da tabela dinâmica. Emite uma instrução 'AGGREGATE(x por y)' que o Analytics server interpreta com o seguinte significado: utilizar a regra de agregação mais apropriada de modo a que a medida 'x' atinja o nível 'y'.
Nenhum	Não é aplicado nenhum cálculo.

Para mais informações sobre funções de SQL, consulte [Utilizar Funções no Analytics \(na página 1124\)](#).

### Criar cálculos em tabelas dinâmicas

Pode criar cálculos para itens nas áreas Páginas, Secções, Linhas e Colunas.

#### **Para criar um cálculo para um item numa tabela dinâmica**

- 1 Na área Secções ou Linhas, clique no botão Mais opções para a medida para a qual pretende um cálculo efetuado.
- 2 Selecione a opção Novo item calculado.  
É apresentada a janela Item calculado.
- 3 Atribua um nome para o cálculo no campo Apresentar Etiqueta.
- 4 Para criar um cálculo diferente de uma fórmula, selecione uma das seguintes opções:
  - Para criar um cálculo, selecione a função com a qual pretende trabalhar na lista pendente Função e clique num ou em mais itens na lista Valores para os acrescentar ao campo Selecionado.
  - Se estiver a calcular uma coluna com um tipo de número inteiro, altere a fórmula para coluna para a converter para um tipo duplo (vírgula flutuante). Por exemplo, se a fórmula atual for x, altere-a para CAST(x como duplo).

**NOTA:** As médias em tabelas dinâmicas são arredondadas para o número inteiro mais próximo.
- 5 Para criar uma fórmula, selecione a função Fórmula Customizada na lista pendente Função e introduza a fórmula no campo Selecionado.

**NOTA:** Uma fórmula cria um agrupamento customizado dinâmico na tabela dinâmica. Todas as medidas referidas numa fórmula têm de ser da mesma coluna lógica e têm de estar presentes nos resultados. As fórmulas pode ser inseridas ou combinadas noutros cálculos.

Os operadores matemáticos tornam-se visíveis. Os operadores são mostrados na tabela seguinte.

Operador	Descrição
+	Sinal de adição, para uma operação de soma na fórmula.
-	Sinal de subtração, 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.
\$	Cifrão, para atuar na posição da linha de um item numa fórmula.
(	Parêntesis inicial, para significar o início de uma operação de agrupamento na fórmula.
)	Parêntesis final, para significar o fim de uma operação de agrupamento numa fórmula.

- a No campo Seleccionado, crie a fórmula escrevendo ou clicando nos nomes de medidas e clicando em operadores para os inserir na fórmula.
  - b Utilize os parêntesis, onde for necessário.
- 6 Quando o cálculo estiver concluído, clique em OK.  
Se for detetado algum erro, será apresentada uma mensagem. Corrija o erro e clique novamente em Terminado.

### Exemplos de cálculos em tabelas dinâmicas

Os exemplos e as explicações nesta secção supõem que tem um conhecimento básico de SQL e da respetiva sintaxe. Os exemplos são hipotéticos. Nem todos os cálculos possíveis são mostrados.

**Exemplo 1.** Este exemplo obtém o valor da medida atual, tal como vendas em euros, para cada um dos produtos SoftDrinkA, SoftDrinkB e SoftDrinkC, e soma os valores todos.

```
sum('SoftDrinkA', 'SoftDrinkB', 'SoftDrinkC')
```

Isto é equivalente a seleccionar Sum na lista pendente Função e, em seguida, escrever ou clicar em 'SoftDrinkA','SoftDrinkB','SoftDrinkC' para os acrescentar ao campo Função.

**Exemplo 2.** Este exemplo obtém a medida atual mínima, tal como vendas em euros, para SoftDrinkA ou SoftDrinkB, independentemente do que for inferior.

```
min('SoftDrinkA', 'SoftDrinkB')
```

No Exemplo 1 e Exemplo 2, cada cálculo funcional é executado para cada item na camada exterior, tal como as a Camada do produto. Por exemplo, se o ano e o produto forem mostrados num eixo e um dos cálculos precedentes for criado na Camada do produto, os resultados serão calculados anualmente.

**Exemplo 3.** Este exemplo obtém os valores de cada item na camada exterior, tal como Ano e Produto, e soma-os.

```
sum(*)
```

**Exemplo 4.** Este exemplo obtém a medida atual, tal como vendas em euros, do item da primeira, segunda e terceira linhas e soma-as.

```
sum($1, $2, $3)
```

Em vez de especificar um item com nome, como SoftDrinkA, pode especificar \$n ou \$-n, em que n é um número inteiro que indica a posição da linha do item. Se especificar \$n, a medida é tomada a partir da linha n. Se especificar \$-n, a medida é tomada a partir da linha n até à última linha.

Por exemplo, para o preço das vendas, \$1 obtém a medida da primeira linha no conjunto de dados e \$-1 obtém a medida da última linha no conjunto de dados.

**Exemplo 5.** Este exemplo acrescenta as vendas de SoftDrinkA, SoftDrinkB e SoftDrinkC.

```
'SoftDrinkA' + 'SoftDrinkB' + 'SoftDrinkC'
```

Isto é equivalente ao seguinte cálculo:

```
sum('SoftDrinkA', 'SoftDrinkB', 'SoftDrinkC')
```

**Exemplo 6.** Este exemplo acrescenta as vendas de SoftDrinkA às vendas de SoftDrinkA de dieta, em seguida, acrescenta as vendas de SoftDrinkB às vendas de SoftDrinkB de dieta e, em seguida, devolve o valor máximo destes dois montantes.

```
max('SoftDrinkA' + 'diet SoftDrinkA', 'SoftDrinkB' + 'diet SoftDrinkB')
```

## Mostrar Resultados em Vistas Indicador

As vistas de indicadores são úteis para mostrar o desempenho em comparação com os objetivos. A tabela seguinte mostra os indicadores disponíveis na lista pendente Indicador e descreve as respetivas utilizações. O indicador predefinido é um indicador de quadrante.

Tipo de Indicador	Descrição
Quadrante	Um indicador de quadrante mostra dados utilizando um quadrante com um ou mais ponteiros que mudam de posição para indicar onde os dados se situam nos limites predefinidos.
Barras horizontais Barras verticais	Um indicador de barra mostra dados utilizando uma única barra que muda de cor para indicar se os dados se encontram nos limites predefinidos.
Balão	Um indicador de balão mostra dados utilizando um círculo que muda de cor para indicar se os dados se encontram nos limites predefinidos. Um conjunto de indicadores de balão é particularmente útil para apresentação de resultados do tipo cartão de pontuação.

### Subtipos de indicadores

A seleção do utilizador para o tipo de indicador determina que subtipos de indicadores estão disponíveis. O indicador de quadrante não tem nenhum subtipo. Os subtipos de indicadores incluem o seguinte:

- Indicadores de barra: Preenchido e do estilo LED. O subtipo predefinido é preenchido.
- Indicadores de balão: Tridimensional (3D) e bidimensional (2D). O subtipo predefinido é 3D.

### Tamanhos de indicadores

Os tamanhos de indicadores incluem pequeno, médio, grande e customizado. O tamanho predefinido é médio.

O seguinte procedimento descreve como editar uma vista Indicador.

**NOTA:** Se selecionar um tipo de indicador que seja incompatível com os resultados, não serão apresentados quaisquer resultados.

### ***Para editar uma vista Indicador***

- 1 Se a vista não estiver ainda na disposição composta, acrescente a vista.  
Para obter instruções sobre como acrescentar vistas, consulte [Acrescentar e Editar Vistas \(na página 1077\)](#).
- 2 No separador Resultados do editor da análise, clique no ícone Editar Vista da vista Indicador.  
O editor da vista Indicador é aberto.
- 3 Na secção Disposição, arraste e largue os campos nos destinos para largar conforme necessário.
- 4 No painel Definições, defina os limiares.
- 5 Clique no ícone Editar propriedades do indicador na barra de ferramentas.
- 6 Na caixa de diálogo Propriedades do Indicador, efetue as suas seleções.  
Pode especificar o seguinte:
  - Propriedades relacionadas com a tela do indicador, como a localização da legenda
  - Propriedades que controlam o aspeto do indicador, como a largura e altura do indicador
  - Propriedades de limites de indicadores e marcas de escala
  - Propriedades que controlam a apresentação de títulos, rodapés e etiquetas do indicador ou indicadores no conjunto de indicadores
- 7 Quando terminar as alterações, clique em OK para fechar a caixa de diálogo Propriedades do Indicador.
- 8 Clique em Concluído para fechar o editor da vista Indicador.
- 9 Grave a análise.

### **Mostrar Filtros Aplicados a Resultados do Analytics**

Utilize a vista de filtros para mostrar os filtros ativos para um relatório. Para obter informações sobre como acrescentar filtros a um relatório, consulte [Acrescentar Filtros a Colunas no Analytics \(na página 1048\)](#).

### ***Para acrescentar ou modificar uma vista Filtros***

- 1 No separador Resultados, execute uma das seguintes ações:
  - Para acrescentar uma nova vista de filtros, clique em Nova Vista e, em seguida, selecione Filtros Ativos.
  - Para editar uma vista de filtros existente, clique no botão Editar vista para a vista de filtros.A área de trabalho mostra a vista de filtros.
- 2 Quando tiver concluído, clique em OK.
- 3 Grave o relatório.

### **Adicionar código a resultados**

Utilize a vista Texto estático para adicionar ou editar código para aparecer nos resultados. Pode adicionar código que contenha texto formatado, controlos ActiveX ou JavaScript, sons, animação, logótipos especializados, etc. O código poderá conter tudo o que for suportado pelo browser.

Esta secção fornece o procedimento para adicionar ou modificar uma vista Texto estático e alguns exemplos de texto estático. Se encontrar um exemplo semelhante ao que pretende fazer, pode copiá-lo e adaptá-lo às suas necessidades.

### ***Para adicionar ou modificar uma vista Texto estático***

- 1 No separador Resultados, execute uma das seguintes ações:

- Para acrescentar uma nova vista de texto estático, clique em Nova Vista e selecione Texto Estático.
- Para editar uma vista de texto estático existente, clique no botão Editar vista para a vista de texto estático.

A área de trabalho mostra a vista Texto estático.

## 2 Introduza o código na caixa de texto.

Para fazer com que o texto apareça a negrito, em itálico ou sublinhado, clique no botão adequado para inserir os códigos de HTML de início e de fim e, em seguida, escreva o texto entre os códigos ou selecione primeiro o texto e depois o botão de formatação.

**NOTA:** Para incluir uma quebra de linha, utilize o botão Quebra de linha. Premir a tecla Enter não resulta em várias linhas de texto.

A tabela seguinte descreve vários exemplos.

Exemplo da vista Texto estático	Descrição e notas de utilização
Texto HTML	<p>Cole ou introduza HTML (ou o texto formatado apropriado) na caixa de texto. Também pode clicar nos botões de códigos HTML. Com base no formato do texto que está a introduzir, é possível utilizar códigos para controlar o formato do texto. Seguem-se alguns exemplos do que é possível fazer:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Para definir o tamanho e a cor do tipo de letra:  <code>&lt;FONT SIZE="4" COLOR="red"&gt;Texto a vermelho&lt;/FONT&gt;</code></li> <li>■ Para combinar códigos para obter efeitos adicionais:  <code>&lt;B&gt;&lt;FONT COLOR="red"&gt;Texto a vermelho e a negrito&lt;/FONT&gt;&lt;/B&gt;</code></li> </ul>
Objeto ActiveX	<p>O objeto Active-X tem de estar delimitado e ser suportado pelo browser. Cole ou introduza o objeto na janela Texto HTML, certificando-se de que inclui os códigos de início e de fim <code>&lt;object...&gt;</code> e <code>&lt;/object&gt;</code>.</p>
JavaScript ou VBScript	<p>O script tem de estar delimitado e ser suportado pelo browser. Cole ou introduza o script na caixa de texto, certificando-se de que inclui os códigos de início e de fim <code>&lt;script&gt;</code> e <code>&lt;/script&gt;</code>.</p>

Exemplo da vista Texto estático	Descrição e notas de utilização
Áudio	<p>Certifique-se de que sabe onde está localizado o clip de áudio. Se o clip de áudio se destinar a ser utilizado num ambiente partilhado, terá de estar localizado numa unidade de rede acessível a todos os utilizadores.</p> <p>Utilize o código &lt;EMBED&gt; de HTML 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>■ <i>audio</i> é a localização e o nome do clip de áudio.</li> </ul> <p>Para adicionar um clip de áudio localizado na unidade de disco rígido, segue-se um exemplo de HTML:</p> <pre>&lt;EMBED SRC="c:\MeuComputador\MIDIfiles\wakeup.mid" AUTOSTART="true" LOOP="true" HIDDEN="true"&gt;&lt;/EMBED&gt;</pre> <p>Para adicionar o mesmo clip de áudio a partir de uma localização partilhada do servidor Web, segue-se um exemplo de HTML:</p> <pre>EMBED SRC="http://nossoservidorweb.empresa.com/sounds/wakeup.mid" AUTOSTART="true" LOOP="true" HIDDEN="true"&gt;&lt;/EMBED&gt;</pre>
Imagem de fundo	<p>O seguinte exemplo utiliza JavaScript.</p> <p>Certifique-se de que sabe onde está localizada a imagem que pretende utilizar como fundo. Se a imagem se destinar a ser utilizada num ambiente partilhado, terá de estar localizada numa unidade de rede ou num Web site acessível a todos os utilizadores.</p> <p>Se a imagem estiver localizada numa pasta partilhada de ficheiros do painel, segue-se um exemplo de HTML:</p> <pre>&lt;script language="javascript"&gt;document.body.background = "http://nossoservidorweb.empresa.com/graphics/NomeDoGráfico";&lt;/script&gt;</pre> <p>em que:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ <i>NomeDoGráfico</i> é o nome do ficheiro a utilizar, tal como bricks.gif ou sand.jpg.</li> </ul>

- 1 Para aplicar formatação cosmética ao tipo de letra na vista de texto estático, clique no botão Formatar a vista.
- 2 Para importar a formatação do tipo de letra de uma vista gravada anteriormente, clique no botão Importar formatação de outra análise e navegue para a vista gravada.

**Nota:** É possível importar a formatação a partir dos relatórios que têm formatos do Passo 2 (Criar disposições). A formatação a partir do Passo 1 (Definir critérios) não pode ser importada.

- 3 Quando concluir, clique em OK.
- 4 Grave o relatório.

### Adicionar legendas a relatórios utilizando a vista Legenda

Utilize a vista Legenda para documentar o significado da formatação especial utilizada num relatório, tais como o significado das cores personalizadas aplicadas a indicadores.

Por exemplo, poderá utilizar a formatação condicional num relatório para mostrar itens críticos na cor vermelha e itens que necessitam de atenção na cor amarela. Pode adicionar uma legenda com texto que documente o significado das cores e legendas que resumem a ação adequada. Pode utilizar a formatação cosmética para fazer com que as cores de fundo do texto correspondam às cores no relatório condicional.

#### Para adicionar ou modificar uma vista Legenda

- 1 No separador Resultados, execute uma das seguintes ações:
  - Para acrescentar uma nova vista de legenda, clique em Nova Vista e selecione Legenda.
  - Para editar uma vista de legenda existente, clique no botão Editar vista para a vista de legenda.A área de trabalho mostra a vista Legenda.
- 2 No campo Legendas, selecione onde pretende que a legenda seja apresentada.  
As opções são Direita, Esquerda ou Nenhum. Se não pretender que uma legenda seja apresentada, selecione Nenhum.
- 3 No campo Itens de legenda por linha, selecione o número de itens de legenda que pretende para cada linha.
- 4 (Opcional) Introduza um título para a legenda, tal como Legenda.
- 5 Na primeira caixa de texto Legenda, escreva o significado da condição, tal como Requer atenção imediata.
- 6 Na primeira caixa de texto Texto de amostra, escreva a primeira condição que pretende documentar, tal como Crítica.  
Pode utilizar a caixa de diálogo de formatação comum para definir a cor de fundo, tal como vermelho. A introdução de texto é opcional. Pode apenas definir uma cor de fundo, caso pretenda.
- 7 Para adicionar outra legenda, clique no botão Adicionar item.
- 8 Quando acabar de adicionar legendas, clique em OK.
- 9 Grave o relatório.

### Permitir aos Utilizadores Alterar Colunas nas Análises (Vista Seletor de Colunas)

Utilize a vista Seletor de Colunas para permitir que os utilizadores selecionem dinamicamente colunas para alterar os dados que aparecem numa análise. Um *seletor de colunas* é uma lista pendente que contém colunas pré-selecionadas. Numa vista Seletor de Colunas, pode anexar um seletor de colunas a cada coluna numa análise e pode também anexar múltiplas colunas (atributos) a cada seletor de colunas.

#### Para editar uma vista Seletor de Colunas

- 1 Se a vista não estiver ainda na disposição composta, acrescente a vista.  
Para obter instruções sobre como acrescentar vistas, consulte [Acrescentar e Editar Vistas \(na página 1077\)](#).
- 2 No separador Resultados da análise, clique no ícone Editar Vista para a vista Seletor de Colunas.  
É aberto o editor de vistas Seletor de Colunas.
- 3 Marque a caixa de seleção Incluir Seletor para cada coluna onde pretende que seja apresentado um seletor de colunas.
- 4 Para anexar um novo atributo a um seletor de colunas:

- a Selecione a coluna à qual pretende anexar o atributo.
- b Na secção Áreas de Atividade, faça duplo clique no nome do campo para o atributo

**NOTA:** Quando anexar atributos a um seletor de colunas desta forma, as colunas de atributo não são acrescentadas à análise no separador Critérios. Em alternativa, quando apresentar o separador Critérios, verá que a coluna é agora referida como um grupo de colunas, com a coluna predefinida para a lista mostrada. A coluna predefinida é a coluna onde criou a lista pendente.

- 5 Introduza uma etiqueta para cada seletor.

**NOTA:** Se não introduzir uma etiqueta, os utilizadores que visualizam os resultados não irão ver uma etiqueta no seletor.

- 6 Na barra de ferramentas, no campo Posição das Etiquetas, selecione uma posição para as etiquetas.
- 7 Se pretender que os resultados sejam renovados assim que um utilizador selecionar qualquer nova opção a partir de um seletor de colunas, marque a caixa de seleção Renovar automaticamente quando uma nova coluna for selecionada na barra de ferramentas. Se desmarcar esta caixa de seleção, os utilizadores irão visualizar um botão OK junto aos seletores de colunas e devem clicar em OK para ver os novos resultados.
- 8 Quando terminar as alterações, clique em Concluído para fechar o editor de vistas Seletor de Colunas.
- 9 Grave a análise.

### **Permitir que os utilizadores selecionem uma vista específica utilizando a vista Seletor de vistas**

Utilize uma vista Seletor de vistas para selecionar uma vista específica dos resultados entre as vistas gravadas. Quando colocado num relatório, o seletor de vistas aparece como uma lista pendente onde os utilizadores selecionam a vista de resultados específica que pretendem ver.

#### ***Para adicionar ou modificar uma vista Seletor de vistas***

- 1 No separador Resultados, execute uma das seguintes ações:
- Para acrescentar uma nova vista do seletor de vistas, clique em Nova Vista, selecione Avançadas e, em seguida, selecione Seletor de Vistas.
  - Para editar uma vista do seletor de vistas existente, clique no botão Editar vista para a vista do seletor de vistas.

A área de trabalho mostra a vista do seletor de vistas.

- 2 (Opcional) Escreva uma legenda para o seletor de vistas e indique onde a legenda deve aparecer relativamente ao seletor de vistas.
- 3 Efetue as seleções de modo a que as opções de visualização que pretende incluam o seletor de vistas:
- Selecione vistas a partir da caixa Vistas disponíveis e mova-as para a caixa Vistas incluídas.
  - Na caixa Vistas incluídas, clique no botão Mudar o nome para mudar o nome de uma vista selecionada.

**NOTA:** A vista Nenhum mostra apenas o seletor.

- 4 Selecione a caixa de verificação Mostrar resultados para pré-visualizar a vista do seletor de vistas.
- 5 Clique em OK para regressar à página Vistas da disposição.
- 6 Para mover ou editar a vista do seletor de vistas (e outras vistas, conforme necessário) na página, proceda do seguinte modo:
- Para mover a vista para uma localização diferente na página, arraste a vista e largue-a na nova localização.
  - Para formatar o aspeto da vista do seletor de vistas, clique no botão Formatar vista.  
Pode especificar a Célula, o Limite, a Cor de fundo e Opções de formatação adicionais (Largura, Altura, Indentação, Área do lado direito, Área superior, Área inferior).

- Para editar a vista do seletor de vistas, clique no botão Editar vista.
  - Para eliminar a vista do seletor de vistas, clique no botão Eliminar vista.
- 7 Quando terminar as alterações, grave o relatório.

## Mostrar Resultados em Vistas Funil

Utilize a vista Funil para mostrar resultados como um gráfico tridimensional que representa os valores de destino e reais, bem como os níveis através da cor. Normalmente, as vistas Funil são utilizadas para representar graficamente os dados relacionados com as fases num processo, tal como o montante de potenciais receitas mostradas para cada fase de vendas.

As vistas Funil são adequadas para mostrar valores reais comparados com valores de destino para dados cujo valor de destino costuma diminuir (ou aumentar) significativamente por fase, tal como um pipeline de vendas. Pode clicar numa das áreas coloridas para definir o nível de detalhe para mais informações detalhadas.

Nas vistas Funil, os limiares indicam uma percentagem do valor de destino e as cores fornecem as informações visuais de cada fase. Por predefinição, a vista Funil mostra o seguinte:

- Todas as fases para as quais o valor real se encontra abaixo do limiar mínimo têm a cor vermelha.
- Todas as fases para as quais o valor real se encontra abaixo do limiar máximo têm a cor amarela.
- Todas as fases para as quais o valor real é maior que o limiar máximo têm a cor verde.

Pode alterar as cores, se desejar.

A tabela que se segue descreve os tipos de vistas Funil que estão disponíveis. O estilo de cada pode ser preenchimento sólido ou preenchimento com graduação.

Disposição	Descrição
Standard	Uma vista Funil Standard utiliza uma forma standard com larguras iguais por fase.
Não Standard	Uma vista Funil Não Standard utiliza uma forma standard com larguras desiguais por fase.
Última Fase Apenas	Uma vista Funil de Última Fase Apenas utiliza uma forma standard com larguras iguais por fase. É semelhante a uma vista Funil, exceto o valor de destino de todas as fases antes de a última fase ser calculada com base no valor de destino da última fase e numa constante denominada fator de destino.

O seguinte procedimento descreve como editar uma vista Funil.

### Para editar uma vista Funil

- 1 Se a vista não estiver ainda na disposição composta, acrescente a vista.  
Para obter instruções sobre como acrescentar vistas, consulte [Acrescentar e Editar Vistas \(na página 1077\)](#).
- 2 No separador Resultados do editor de análises, clique no ícone Editar Vista para a vista Funil.  
É aberto o editor de vistas Funil.
- 3 Na secção Disposição, arraste e largue as colunas nos destinos para largar conforme necessário.
- 4 No painel Definições, defina os limiares.  
Os limiares indicam uma percentagem do valor de destino. Pode especificar limiares customizados em percentagens ou utilizar limiares dinâmicos. Também pode alterar as cores que são utilizadas em cada fase.

- 5 Clique no ícone Editar propriedades do gráfico na barra de ferramentas.
- 6 Na caixa de diálogo Propriedades do gráfico, efetue as suas seleções.  
Pode especificar o seguinte:
  - Propriedades relacionadas com a tela de gráfico, como a largura, altura e localização da legenda
  - Propriedades que controlam o aspeto do gráfico, como o estilo
  - Propriedades que controlam a apresentação de títulos e etiquetas do gráfico
- 7 Quando terminar as alterações, clique em OK para fechar a caixa de diálogo das Propriedades do Gráfico.
- 8 Quando terminar as alterações, clique em Concluído para fechar o editor de vistas Funil.
- 9 Grave 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](#) (consultar [Acerca de Codificação Geográfica de Informações de Moradas](#) na página 385).

**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](#) (consultar [Acrescentar e Editar Vistas](#) na página 1077).
- 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.

### Adicionar texto narrativo aos resultados

Utilize a vista narrativa para adicionar um ou mais parágrafos de texto que serão apresentados com os relatórios. O texto narrativo é útil para fornecer informações, tais como contexto, texto explicativo ou descrições alargadas. Pode efetuar as seguintes ações na vista narrativa:

- Escreva uma frase com marcadores de posição para cada coluna nos resultados.
- Especifica a forma como as linhas devem estar separadas.
- Utilize botões de formatação para colocar o texto a negrito, em itálico ou sublinhado e insira quebras de linha.
- Aplique a formatação cosmética nos tipos de letra utilizados na vista narrativa ou importe a formatação do tipo de letra a partir de uma vista gravada anteriormente.

### Exemplo de cenário de utilização para vista Texto narrativo

Um utilizador cria um relatório que devolve o nome da região na segunda coluna como parte do conjunto de resultados. O utilizador pretende que a vista narrativa seja apresentada tal como é mostrado no seguinte exemplo, com texto de introdução e cada região listada numa nova linha:

#### Este relatório mostra as vendas por região. As regiões são:

Região Este

Região Oeste

A tabela seguinte lista e descreve as entradas da vista narrativa do utilizador:

Campo	Entrada	Explicação
Prefixo	[b] Este relatório mostra as vendas por região. As regiões são:[/b][br][br][br]	A entrada coloca um prefixo na narrativa com texto. O texto é formatado a negrito e seguido de duas quebras de linha.  O utilizador posiciona o cursor na caixa de texto Prefixo e clica no botão de texto a negrito ( <b>B</b> ) para inserir os códigos de modo a iniciarem e terminarem o texto a negrito. O utilizador escreve o seguinte texto entre os códigos:  Este relatório mostra as vendas por região. As regiões são:  Em seguida, o utilizador clica duas vezes no botão Quebra de linha.
Narrativa	@2	A entrada inclui os resultados da segunda coluna (o nome da região) no texto narrativo.

Campo	Entrada	Explicação
		O utilizador posiciona o cursor na caixa de texto Narrativa e escreve os caracteres @2.
Separador de Linhas	[br]	A entrada inicia cada linha do texto narrativo numa nova linha.  O utilizador posiciona o cursor na caixa de texto Separador de linhas e clica duas vezes no botão Quebra de linha.
Sufixo	[br][b] Fim do relatório Vendas por região[/b]	A entrada anexa texto à narrativa, da mesma forma que o Prefixo.

### Caracteres reservados na Vista narrativa

Na vista narrativa, os seguintes caracteres são reservados:

- @ (arroba, a menos que seja utilizado como marcador de posição da coluna na caixa de texto Narrativa)
- [ (parêntese reto à esquerda)
- ] (parêntese reto à direita)
- ' (apóstrofo)
- \ (barra invertida)

**NOTA:** Se pretender incluir um carácter reservado, preceda-o com um carácter de barra invertida (\) para o separar. Por exemplo, para incluir um carácter de barra invertida em texto narrativo, escreva \\.

### Adicionar ou modificar vistas narrativas

O seguinte procedimento fornece os passos para criar uma vista narrativa.

Nas caixas de texto Prefixo, Narrativa e Sufixo, pode utilizar os botões de formatação para colocar o texto a negrito, em itálico ou sublinhado.

**NOTA:** Para incluir uma quebra de linha, utilize o botão Quebra de linha. Premir a tecla Enter não resulta em várias linhas de texto.

### Para adicionar ou modificar uma vista narrativa

- 1 No separador Resultados, execute uma das seguintes ações:
  - Para acrescentar uma nova vista de narrativa, clique em Nova Vista, selecione Avançadas e, em seguida, selecione Narrativa.
  - Para editar uma vista de narrativa existente, clique no botão Editar vista.
 A área de trabalho mostra as opções e as definições para a vista de narrativa.
- 2 Introduza as seleções para os campos na área de trabalho.  
A tabela seguinte descreve os campos.

Campo da área de trabalho da vista Narrativa	Comentários
Prefixo	Especifica o cabeçalho da narrativa. Este texto é apresentado no início da narrativa.
Narrativa	Indica o texto narrativo que será apresentado para cada linha nos resultados. Utilize @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 linhas	Especifica um código de separador de linhas. Para utilizar um separador diferente da predefinição para o formato, introduza o separador de linhas pretendido na caixa de texto Separador de linhas.
Sufixo	Especifica o rodapé da narrativa. O texto é apresentado no fim da narrativa.

- 3 Para aplicar formatação cosmética ao tipo de letra utilizado na vista narrativa, clique no botão Formatar vista.
- 4 Para importar a formatação do tipo de letra de uma vista gravada anteriormente, clique no botão Importar formatação de outra análise e navegue para a vista gravada.

**Nota:** É possível importar a formatação a partir dos relatórios que têm formatos do Passo 2 (Criar disposições). A formatação a partir do Passo 1 (Definir critérios) não pode ser importada.

- 5 Selecione a caixa de verificação Mostrar resultados para pré-visualizar a vista de narrativa.
- 6 Clique em OK para regressar à página Vistas da disposição.
- 7 Para mover ou editar a vista de narrativa (e outras vistas, conforme necessário) na página, proceda do seguinte modo:
  - Para mover a vista para uma localização diferente na página, arraste a vista e largue-a na nova localização.
  - Para formatar o aspeto da vista de narrativa, clique no botão Formatar vista. Pode especificar a Célula, o Limite, a Cor de fundo e Opções de formatação adicionais (Largura, Altura, Indentação, Área do lado direito, Área superior, Área inferior).
  - Para editar a vista de narrativa, clique no botão Editar vista.
  - Para eliminar a vista de narrativa, clique no botão Eliminar vista.
- 8 Quando terminar as alterações, grave o relatório.

### Mostrar Resultados em Vistas Barra de Informações

Uma vista Barra de Informações apresenta os resultados de um relatório tal como um painel rolante (movendo os resultados que se deslocam ao longo da página). Pode customizar o tamanho da área de deslocamento, a velocidade e direção em que os resultados se deslocam e outras definições de apresentação.

**NOTA:** Se o browser não suportar a deslocação de texto, os resultados serão apresentados mas não serão deslocados ao longo da página.

#### Para editar uma vista Barra de Informações

- 1 Se a vista não estiver ainda na disposição composta, acrescente a vista. Para obter instruções sobre como acrescentar vistas, consulte [Acrescentar e Editar Vistas \(na página 1077\)](#).

- 2 No separador Resultados do editor de análises, clique no ícone Editar Vista para a vista Barra de Informações.

É aberto o editor de vistas Barra de Informações.

- 3 Para gerar predefinições para os campos mais utilizados, clique em Modelos de Exemplo.

**ATENÇÃO:** Se clicar no botão Modelo de Exemplo depois de introduzir os valores noutros campos, os valores introduzidos serão limpos.

- 4 Para limpar todos os campos, clique em Limpar Campos.

**NOTA:** Depois de limpar todos os campos, pode clicar em Modelo de Exemplo para restaurar as predefinições dos campos mais utilizados.

- 5 Efetue as seleções para os campos na área de trabalho.

A tabela seguinte descreve os campos.

Campo da área de trabalho da vista Barra de informações	Descrição
Comportamento	<p>Especifica a forma como os resultados se movem na barra de informações:</p> <p><b>Deslocamento.</b> Os resultados começam por estar ocultos, a seguir deslocam-se na página e acabam por desaparecer da página antes de o ciclo se repetir.</p> <p><b>Diapositivo.</b> Os resultados começam por estar ocultos, a seguir deslocam-se na página e acabam por parar assim que atingem o lado oposto.</p> <p><b>Alternativo.</b> Os resultados avançam e recuam num painel rolante.</p>
Direção	Especifica a direção em que os resultados se deslocam na barra de informações (Esquerda, Direita, Para baixo ou Para cima).
Largura	<p>Especifica a largura da barra de informações, em pixels ou como uma percentagem da largura da página.</p> <p>Por exemplo, o valor 200 indica uma largura de 200 pixels e o valor 25% indica a largura de um quarto da página.</p>
Altura	<p>Especifica a altura da barra de informações, em pixels ou como uma percentagem da altura da página.</p> <p>Por exemplo, o valor 200 indica uma altura de 200 pixels e o valor 25% indica a altura de um quarto da página.</p>
Texto inicial	Especifica qualquer texto opcional a apresentar no início de cada atualização dos resultados. Pode utilizar HTML para formatar o texto.
Formato da linha	Especifica o HTML a utilizar na formatação de linhas nos resultados.

Campo da área de trabalho da vista Barra de informações	Descrição
	Para incluir os resultados de uma determinada coluna, utilize @n. Por exemplo, @1 insere os resultados da primeira coluna e @3 insere os resultados da terceira coluna.
Separador de Linhas	Especifica o carácter que separa uma linha de outra.
Separador de colunas	Especifica o carácter que separa uma coluna de outra. Isto é utilizado quando o Formato da linha está em branco, o que faz com que todas as colunas sejam apresentadas.
Texto final	Especifica qualquer texto opcional a apresentar no fim de cada atualização dos resultados. Pode utilizar HTML para formatar o texto.

**NOTA:** Muitos destes campos são preenchidos previamente com HTML que fornece a formatação inicial. Proceda com cuidado durante a edição deste texto, de modo a que o HTML original continue válido. Se retirar o HTML de um dos campos, deve também retirá-lo dos outros, caso contrário, a barra de informações não funcionará corretamente.

- 6 Para especificar opções adicionais, execute as seguintes ações:
  - a Clique em Avançado.  
É apresentada a caixa de diálogo Opções avançadas da barra de informações.
  - b Efetue as seleções relativamente às opções avançadas e clique em OK.

A seguinte tabela descreve as opções avançadas.

Opções avançadas na área de trabalho da vista Barra de informações	Descrição
N.º de ciclos	Especifica o número de vezes que os resultados serão deslocados. A predefinição é um número infinito de vezes. Tem de especificar um número inteiro.
Quantidade de deslocamento	Define o número de pixels entre as sucessivas atualizações dos resultados. Os valores maiores podem originar um deslocamento mais rápido e menos regular.
Atraso de Deslocamento	Especifica o número de milissegundos entre as sucessivas atualizações dos resultados. Os valores maiores podem originar um deslocamento mais lento.
Cor de Fundo	Especifica a cor de fundo a utilizar. Dependendo do que o browser suportar, pode introduzir o nome da cor, tal como amarelo ou azul, ou utilizar o formato hexadecimal de 6 dígitos, tal como #AFEEEE para azul turquesa pálido. (Pode omitir o sinal de cardinal do formato hexadecimal.)

Opções avançadas na área de trabalho da vista Barra de informações	Descrição
Atributos adicionais do painel rolante	Especifica outras opções do painel rolante que o browser pode suportar, tal como ALIGN="top   middle   bottom" para alinhar a barra de informações com a parte superior, centro ou parte inferior do texto em torno da mesma. Pode também acrescentar HTML para customizar o aspeto da barra de informações.

- 7 Quando terminar as alterações, clique em Concluído para fechar o editor de vistas Barra de Informações.
- 8 Grave a análise.

## Especificar Interações com o Botão Direito do Rato para Utilizadores

Pode especificar as opções que estão disponíveis no menu que é aberto quando os utilizadores clicam com o botão direito do rato em determinadas vistas numa análise. Por exemplo, pode especificar que as opções de menu estão disponíveis para permitir aos utilizadores deslocar colunas, incluir colunas e excluir colunas.

Estas interações com o botão direito do rato permitem aos utilizadores customizar uma análise para mostrar os dados que mais lhes interessarem. Quando a análise fizer parte de um painel, os utilizadores podem gravar a respetiva versão customizada da análise para que não tenham de customizar a análise sempre que visualizarem o painel.

Os seguintes tipos de interações com o botão direito do rato podem ser ativadas para uma análise:

- **Pormenor.** Permite aos utilizadores definir o nível de detalhe para os dados quando a definição do nível de detalhe não está especificada como a interação principal para uma determinada coluna.
- **Deslocar colunas.** Permite aos utilizadores deslocar as colunas, alterar a ordem das colunas ou deslocar as colunas em secções ou parâmetros de tabela.
- **Ordenar colunas.** Permite aos utilizadores ordenar os dados em colunas.
- **Acrescentar ou retirar valores.** Permite aos utilizadores optar por manter apenas dados ou retirar determinados dados.
- **Criar, editar ou retirar grupos.** Permite aos utilizadores criar grupos selecionando os valores das colunas das quais pretendem fazer parte.
- **Criar, editar ou retirar valores calculados.** Permite aos utilizadores criar itens calculados, selecionando os valores das colunas das quais pretendem fazer parte e, em seguida, selecionando a fórmula para o item calculado.
- **Mostrar ou ocultar subtotais.** Permite aos utilizadores acrescentar subtotais após cada registo ou acrescentar o total geral.
- **Mostrar ou ocultar uma soma cumulativa.** Permite aos utilizadores mostrar ou ocultar uma soma cumulativa. Numa soma cumulativa, cada célula consecutiva para uma medida apresenta o total de todas as células anteriores para essa medida.
- **Incluir ou excluir colunas.** Permite aos utilizadores incluir ou excluir colunas.

As interações com o botão direito do rato produzem efeito nas vistas Tabela Dinâmica, Tabela, Mapa em Árvore e Grelha em runtime. Nem todas as interações com o botão direito do rato estão disponíveis para cada tipo de vista em runtime.

**NOTA:** As interações com o botão direito do rato que são suportadas para uma vista estão sempre disponíveis para si no editor de análises. No entanto, só as interações com o botão direito do rato que ativou estão disponíveis em runtime e quando pré-visualizar a análise.

**Para especificar quais as interações com o botão direito do rato disponíveis para os utilizadores**

- 1 No separador Resultados ou no separador Critérios do editor da análise, clique no ícone Editar Propriedades da Análise na barra de ferramentas.
- 2 Na caixa de diálogo Propriedades da Análise, clique no separador Interações.
- 3 Efetue as suas seleções e, em seguida, clique em OK.
- 4 Grave a análise.

## Ligar as Vistas Principal e Detalhada

Pode estabelecer uma relação entre duas ou mais vistas para que uma vista, denominada vista principal, efetue alterações aos dados numa ou em mais vistas, denominadas vistas de detalhe. Uma vista torna-se numa vista principal quando configura a interação de uma coluna na vista para enviar eventos detalhe-principal em canais designados. Esta coluna é a coluna principal. Quando clicar na coluna principal na vista principal, a definição da célula (ou item) onde clicou é transmitida através de um canal para a vista de detalhe. Refere-se a um evento detalhe-principal.

Uma vista de detalhe é uma vista que monitoriza e responde aos eventos detalhe-principal que são enviados por uma vista principal num determinado canal. Uma vista de detalhe inclui uma ou mais colunas cujos valores são alterados diretamente pelas informações transmitidas por um evento detalhe-principal. Estas são as colunas de detalhes.

Quando um evento detalhe-principal é enviado para uma vista de detalhe, as informações de evento detalhe-principal são revistas para determinar a coluna destas informações que corresponde à coluna de detalhe. Quando uma correspondência é encontrada, a coluna de detalhe é atualizada com os valores da coluna principal e, em seguida, toda a vista de detalhe é renovada.

Os seguintes tipos de vistas podem ser configurados como vistas principais ou visitas de detalhe:

- Funil
- Indicador
- Gráfico
- Tabela dinâmica
- Tabela
- Grelha (apenas nas extremidades exteriores e não nas visualizações interiores)

Ao configurar vistas principais e de detalhe, tome note das seguintes considerações:

- Uma vista de detalhe pode monitorizar eventos detalhe-principal de múltiplas vistas principais.
- Uma vista de detalhe não pode agir como principal para outra vista.
- A vista principal e a vista de detalhe podem estar na mesma análise ou em análises diferentes.
- Deve utilizar o mesmo canal tanto para a vista principal como para a vista de detalhe numa relação detalhe-principal.
- Qualquer tipo de coluna (atributo ou medida) pode ser uma coluna principal. No entanto, uma coluna que esteja no destino para largar Parâmetros ou no destino para largar Secções na vista principal não pode ser uma coluna principal. A coluna principal deve ser colocada no corpo da vista.
- Uma coluna de detalhe deve:
  - Corresponder a uma coluna na vista principal.
  - Estar no destino para largar Parâmetros ou no destino para largar Secções da vista de detalhe, consoante o tipo de vista. Para as vistas Tabela e Tabela Dinâmica, deve estar no destino para largar Parâmetros. Para as vistas Gráfico e Indicador, pode estar no destino para largar Parâmetros ou no destino para largar Secções.

O procedimento seguinte descreve a forma como configura uma vista principal.

### ***Para configurar uma vista principal***

- 1 No separador Critérios do editor de análises, no menu pendente para a coluna que pretende que seja a coluna principal, selecione Propriedades da Coluna.
- 2 Na caixa de diálogo Propriedades da Coluna, clique no separador Interação.
- 3 No campo Interação Principal na secção Valor, selecione Enviar Eventos Detalhe-Principal.
- 4 No campo Especificar canal, introduza um nome para o canal onde a vista principal envia eventos detalhe-principal. Pode utilizar 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 no separador Resultados no editor de análises e, em seguida, acrescente a vista a utilizar como a vista principal.  
A vista principal deve incluir a coluna principal.
- 7 Grave a análise.

O procedimento seguinte descreve a forma como liga uma vista de detalhe a uma vista principal.

### ***Para ligar uma vista de detalhe a uma vista principal***

- 1 Edite a vista que pretende que seja a vista de detalhe.  
**NOTA:** A vista de detalhe pode estar na mesma análise que a vista principal ou numa análise diferente.
  - 2 No editor de vistas, na barra de ferramentas, clique no ícone para editar as propriedades da vista.  
Por exemplo, numa vista Tabela, clique no ícone Propriedades da Vista Tabela.
  - 3 Na caixa de diálogo das propriedades para a vista, marque a caixa de seleção Detalhe-Principal.  
**SUGESTÃO:** A caixa de seleção Detalhe-Principal aparece no separador Geral da caixa de diálogo Propriedades do Indicador, separador Geral da caixa de diálogo Propriedades do Gráfico e separador Estilo da caixa de diálogo Propriedades da Tabela.
  - 4 No campo Canais de Eventos, introduza o nome do canal onde a vista de detalhe se destina a monitorizar os eventos detalhe-principal.  
O campo Canais de Eventos só é ativado quando selecionar a caixa de seleção Monitorizar Eventos Detalhe-Principal. Utilize este campo para entrar num ou em mais canais onde a vista de detalhe se destina a monitorizar eventos detalhe-principal gerados por uma ou mais vistas principais. O nome do canal é sensível a maiúsculas e minúsculas e deve corresponder exatamente ao nome de canal especificado na vista principal. Separe os nomes de canal com uma vírgula, por exemplo, canal a, canal b.
  - 5 Clique em OK para fechar a caixa de diálogo de propriedades.
  - 6 Na secção Disposição, arraste a coluna (ou colunas) para que seja a coluna (ou colunas) de detalhe para o destino para largar Parâmetros ou o destino para largar Secções, da seguinte forma:
    - Se a vista de detalhe for uma vista Tabela ou Tabela Dinâmica, arraste a coluna ou as colunas para o destino para largar Parâmetros.
    - Se a vista de detalhe for uma vista Gráfico ou Indicador, arraste a coluna ou as colunas para o destino para largar Parâmetros ou para o destino para largar Secções, consoante a sua preferência, a menos que a vista Gráfico ou Indicador tenha uma coluna no destino para largar Parâmetros. Em seguida, deve arrastar a coluna ou colunas para o destino para largar Parâmetros.
- NOTA:** Deve arrastar e largar todas as colunas de detalhe no mesmo destino para largar. Não pode ter algumas no destino para largar Parâmetros e outras no destino para largar Secções.
- 7 Clique em Concluído.
  - 8 Grave a análise.

## Criar Grupos e Itens Calculados

Pode criar novos valores de coluna utilizando grupos e itens calculados. Um *grupo* no Analytics é uma lista estática de valores de coluna que seleciona ou uma lista estática ou dinâmica que é gerada por passos de seleção. Um grupo é representado como um valor de coluna. Todos os valores que constituem o grupo devem ser da mesma coluna. Os grupos são sempre apresentados na parte inferior da lista de colunas pela ordem em que foram acrescentados. Os grupos podem conter valores de coluna ou outros grupos. Pode criar um grupo customizado e acrescentar o grupo customizado a uma coluna numa vista.

Um *item calculado* é um cálculo entre valores de coluna, que é representado como uma vírgula única. Pode utilizar um item calculado para substituir a regra de agregação predefinida que é especificada no repositório e, para uma análise existente, a regra de agregação escolhida pelo criador da análise. Pode definir um item calculado utilizando uma fórmula customizada, que é o método predefinido, ou combinando valores de coluna selecionados com uma função, por exemplo, SUM.

Quando cria um grupo ou um item calculado, é criado automaticamente um passo de seleção. Para mais informações sobre os passos de seleção, consulte [Criar Passos de Seleção \(na página 1117\)](#).

Pode gravar os grupos e os itens calculados que cria na pasta de área de atividade relevante no catálogo, para que possam ser novamente utilizados.

O seguinte procedimento descreve como criar um grupo ou um item calculado a partir de um editor de vistas.

### Para criar um grupo ou um item calculado

- 1 No separador Resultados do editor de análises, clique no ícone Editar Vista para a vista para a qual pretende criar um grupo ou um item calculado.
- 2 No editor de vistas, clique no ícone Novo Grupo ou Novo Item Calculado na barra de ferramentas.  
**NOTA:** Também pode criar um grupo ou item calculado a partir da secção Passos de Seleção. Para mais informações, consulte [Criar Passos de Seleção \(na página 1117\)](#).
- 3 Na caixa de diálogo Novo Grupo ou Novo Item Calculado, especifique os detalhes para o grupo ou item calculado.
- 4 Clique em OK para fechar a caixa de diálogo.
- 5 Clique em Concluído para regressar à disposição composta.
- 6 Se pretender gravar o grupo ou o item calculado no catálogo, efetue o seguinte procedimento:
  - a Na secção Passos de Seleção, clique na ligação para o item que pretende gravar.
  - b Selecione a opção de gravação para o item.
  - c Na caixa de diálogo Gravar Como, percorra até à pasta onde pretende gravar o item.
  - d Clique em OK para fechar a caixa de diálogo.

## Criar Medidas Calculadas

Uma *medida calculada* no Analytics é uma medida que deriva de outras medidas e que foi criada com a utilização de uma fórmula. Pode criar medidas calculadas que se aplicam a todas as vistas com medidas calculadas numa disposição composta e pode criar medidas calculadas para vistas individuais com colunas.

### Para criar uma medida calculada

- 1 No separador Resultados do editor de análises, proceda de um dos seguintes modos:
  - Para criar uma medida calculada para todas as vistas numa disposição composta com colunas, clique no botão Nova Medida Calculada na barra de ferramentas.

- Para criar uma medida calculada para uma vista de dados única, clique no ícone Editar Vistas para a vista e, em seguida, clique no ícone Nova Medida Calculada na barra de ferramentas do editor de vistas.
- 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.

**NOTA:** Não pode editar uma medida calculada existente diretamente no separador Resultados do editor de análises. No entanto, pode editar uma medida calculada no separador Critérios, utilizando a lista pendente de opções para o campo da medida.

## Criar Passos de Seleção

Os passos de seleção, em conjunto com grupos e itens calculados, permitem-lhe limitar, manipular ou acrescentar os resultados que são apresentados numa análise. Ao passo que os filtros são aplicados antes de uma consulta ser agregada e, por conseguinte, afetando a consulta e os valores resultantes das medidas, os passos de seleção são aplicados depois de a consulta ser agregada e afetam os valores de coluna apresentados e não os valores de agregação resultantes.

Quando acrescenta uma coluna a uma análise, um passo de seleção é automaticamente criado para iniciar com todos os valores de coluna, exceto se acrescentar explicitamente valores específicos. Os passos de seleção são também criados automaticamente quando acrescenta colunas à análise no separador Resultados.

Também pode criar passos de seleção para uma análise na secção Passos de Seleção do separador Resultados. Para os passos de seleção, pode definir grupos e itens calculados para agrupar e definir agregações customizadas para os valores de coluna selecionados à sua escolha.

**NOTA:** Só pode criar passos de seleção para colunas de dimensão. Não pode criar passos de seleção para colunas de medida.

Se ativar determinadas interações com o botão direito do rato para uma análise, os utilizadores que executem a análise também podem definir e aplicar os seus próprios passos de seleção à análise em runtime, mantendo, acrescentando ou retirando valores de coluna e acrescentando grupos ou itens calculados customizados. Para obter informações sobre como ativar as interações com o botão direito do rato, consulte [Especificar Interações com o Botão Direito do Rato para Utilizadores \(na página 1113\)](#).

O procedimento seguinte descreve como criar passos de seleção no separador Resultados do editor de análises.

### *Para criar passos de seleção*

- 1 No separador Resultados do editor de análises, se a secção Passos de Seleção não estiver visível, clique no ícone da secção Mostrar Passos de Seleção na barra de ferramentas.
- 2 Se a secção Passos de Seleção estiver fechada, expanda-a.
- 3 Nos passos da coluna, clique na ligação Em Seguida, Novo Passos.
- 4 No menu, selecione a opção para o tipo de passo que retende criar e, em seguida, especifique os detalhes na caixa de diálogo aberta.

**SUGESTÃO:** Se um grupo ou item calculado apropriado já tiver sido criado e gravado no catálogo, numa pasta à qual tem acesso, pode selecionar esse grupo ou item calculado para o passo.

- 5 Quando terminar, clique em OK para fechar a caixa de diálogo.
- 6 Para apresentar os passos de seleção na análise, acrescente uma vista Passo de Seleção à disposição composta.  
Para obter instruções sobre como acrescentar vistas, consulte [Acrescentar e Editar Vistas \(na página 1077\)](#).
- 7 Grave a análise.

## Criar Mensagens Customizadas para Dados Inexistentes nas Análises

Se uma análise não devolver dados, é apresentada uma mensagem predefinida. Pode criar uma mensagem customizada que será utilizada para a análise em vez da mensagem predefinida.

### *Para criar uma mensagem customizada para a inexistência de dados numa análise*

- 1 No separador Resultados ou no separador Critérios do editor da análise, clique no ícone Editar Propriedades da Análise na barra de ferramentas.
- 2 Na caixa de diálogo Propriedades da Análise, clique no separador Apresentação de Resultados.
- 3 No campo Definição para a Inexistência de Resultados, selecione Apresentar Mensagem Customizada.
- 4 Se o texto que pretende introduzir contiver identificadores de markup HTML, marque a caixa de seleção Contém Markup HTML.
- 5 Introduza 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 Grave a análise.

## Passo 3: Definir Parâmetros do Analytics (Opcional)

Para permitir que os utilizadores especifiquem um valor do filtro quando executam uma análise, defina um parâmetro de runtime para a análise. Os parâmetros de runtime são úteis, uma vez que pode ser necessário filtrar as análises de forma diferente com base nos diferentes utilizadores ou nas datas em que as análises são executadas.

Um parâmetro de runtime é diferente de um filtro pré-criado, no sentido em que um filtro é configurado quando a análise é definida e só pode ser alterado quando a própria análise for revista. Por exemplo, se definir um parâmetro num Tipo de Conta para o relatório, será solicitado aos seus funcionários para selecionarem o valor do Tipo de Conta que será visualizado quando executarem a análise. Se definir um filtro pré-criado como um Tipo de Conta específico, tal como Concorrente, o filtro terá codificação rígida e não poderá ser alterado pelo utilizador em runtime.

Pode criar os seguintes tipos de parâmetros no separador Parâmetros no editor de análises:

#### ■ Parâmetro de coluna

Um parâmetro de coluna fornece filtragem geral de uma coluna numa análise. Um parâmetro de coluna pode apresentar todas as opções para uma coluna ou apresentar opções com restrições para uma coluna.

**NOTA:** Pode criar um máximo de um parâmetro de coluna para uma determinada coluna numa análise.

#### ■ Parâmetro de moeda

Um parâmetro de moeda permite aos utilizadores alterar o tipo de moeda nas análises que contenham uma coluna de moeda.

#### ■ Prompt da imagem

Um parâmetro de imagem fornece uma imagem onde os utilizadores clicam para selecionarem os critérios para uma análise. Por exemplo, numa organização de vendas, os utilizadores podem clicar nos respetivos territórios a partir de uma imagem de um mapa para verem informações de vendas ou clicar numa imagem do produto para verem informações de vendas sobre esse produto. Os utilizadores que sabem como utilizar o identificador de HTML <map> podem criar uma definição do mapa de imagem.

#### ■ Parâmetro variável

Um parâmetro variável permite aos utilizadores selecionar um valor a partir de um conjunto de valores que especificar no parâmetro.

Pode criar não só múltiplos parâmetros do mesmo tipo, mas também múltiplos parâmetros de diferentes tipos para uma única análise.

## Tópicos Relacionados

Consulte os tópicos seguintes para obter informações relacionadas:

- [Acrescentar Parâmetros de Coluna no Analytics \(na página 1119\)](#)
- [Acrescentar Parâmetros de Moeda no Analytics \(na página 1120\)](#)
- [Acrescentar Parâmetros de Imagem no Analytics \(na página 1120\)](#)
- [Acrescentar Parâmetros de Variáveis no Analytics \(na página 1122\)](#)

## Acrescentar Parâmetros de Coluna no Analytics

Um parâmetro de coluna permite que os utilizadores selecionem valores para filtrar uma coluna numa análise. Pode definir o intervalo de possíveis valores do filtro e a forma como o utilizador seleciona os valores do filtro para a análise.

Pode definir parâmetros de coluna no separador Parâmetros. Quando tiver vários parâmetros de filtro de coluna criados para uma análise, são apresentados um de cada vez ao utilizador, pela ordem em que estão listados, do início para o fim ou da esquerda para a direita caso marque a caixa de seleção Nova Coluna para os parâmetros.

Pode criar múltiplos parâmetros de coluna para uma análise, mas só pode criar um parâmetro de coluna para uma determinada coluna na análise.

Também pode utilizar um parâmetro de coluna para preencher uma variável de um dos seguintes tipos:

- **Variável de Apresentação.** Uma variável de apresentação pode ser utilizada numa fórmula ou num filtro.
- **Variável do Pedido.** Uma variável de pedido pode ser utilizada para substituir o valor de uma variável de sessão enquanto durar um pedido iniciado a partir do parâmetro. Se especificar que o parâmetro de coluna se destina para preencher uma variável de um pedido, o valor que o utilizador selecionar no parâmetro de coluna substitui o valor da variável da sessão no momento em que o utilizador prime no botão Ir para o parâmetro até serem devolvidos os resultados da análise.

### *Para acrescentar um parâmetro de coluna*

- 1 No separador Parâmetros do editor de análises, clique no ícone Novo, selecione Parâmetro da Coluna e, em seguida, selecione a coluna que pretende.
- 2 Na caixa de diálogo Novo Parâmetro:
  - a (Opcional) Para criar uma etiqueta customizada, marque a caixa de seleção Etiqueta Customizada e, no campo Etiqueta, substitua o nome da coluna existente pela sua nova etiqueta customizada.  
Se não criar uma etiqueta customizada, o nome da coluna aparece como etiqueta.
  - b (Opcional) Introduza uma descrição na caixa de texto Descrição.
  - c No menu pendente Operador, escolha um operador de comparação, tal como igual a, é maior que ou começa com.
  - d No menu pendente Entrada do Utilizador, escolha um método para o utilizador selecionar um valor pelo qual filtrar. As opções incluem:
    - Campo de Texto (para introdução direta de um valor do filtro)
    - Lista de Escolhas (a aplicação apresenta um menu pendente com todos os valores possíveis e o utilizador deve escolher um valor)
    - Cursor de Deslocação (a aplicação apresenta um cursor de deslocação com os seus valores mínimos e máximos especificados e o utilizador deve ajustar o cursor de deslocação).
    - Caixas de Seleção (o utilizador pode selecionar um ou mais do que um valor)
    - Botões de Rádio (o utilizador deve selecionar apenas um valor)

- Caixa de Listagem (semelhante à Lista de Escolhas, mas as opções são apresentadas numa caixa de listagem em vez de num menu pendente)

Algumas opções para a Entrada do Utilizador requerem outras especificações na secção Opções da caixa de diálogo.

- e Na secção Opções da caixa de diálogo, especifique as opções para o parâmetro de coluna. As opções variam consoante o que tiver selecionado no campo Entrada do Utilizador.

**NOTA:** Se tiver selecionado o tipo de entrada de dados do utilizador Lista de Escolhas, Caixas de Seleção, Botões de Rádio ou Caixas de Listagem, pode restringir os valores do parâmetro aos valores de outros parâmetros, selecionando a opção apropriada no campo Limitar valores em na secção Opções da caixa de diálogo.

- f Se pretender que o parâmetro de coluna preencha uma variável, proceda de um dos seguintes modos:
  - No campo Definir uma variável, selecione Variável da Apresentação e, em seguida, introduza um nome para a variável.
  - No campo Definir uma variável, selecione Variável do Pedido e, em seguida, introduza o nome para a variável. O nome deve coincidir exatamente com o nome da variável da sessão cujo valor pretende substituir.
- g Quando concluir, clique em OK.  
O parâmetro do filtro de coluna é mostrado no painel Apresentar.

- 3 Grave a análise.

### **Acrescentar Parâmetros de Moeda no Analytics**

Um parâmetro de moeda permite aos utilizadores alterar o tipo de moeda numa análise que contenha uma coluna de moeda. A lista de moedas que os utilizadores podem selecionar inclui todas as moedas que estejam ativas para a sua empresa.

#### ***Para acrescentar um parâmetro de moeda***

- 1 No separador Parâmetros do editor de análises, clique no ícone Novo e, em seguida, selecione Parâmetro de Moeda.
- 2 Na caixa de diálogo Novo Parâmetro, introduza uma etiqueta para o parâmetro e, em alternativa, introduza uma descrição do parâmetro.
- 3 Selecione a opção que pretende para a largura da lista de escolha.
- 4 Clique em OK.
- 5 Grave a análise.

### **Acrescentar Parâmetros de Imagem no Analytics**

Um parâmetro de imagem fornece uma imagem na qual os utilizadores podem clicar para selecionar os critérios da análise. Por exemplo, numa imagem que mostre produtos, os utilizadores podem clicar num produto. Em seguida, o produto selecionado é utilizado para filtrar a análise subjacente. Para criar um critério de seleção da imagem, tem de saber utilizar o identificador <map> de HTML para criar uma definição de mapa de imagens.

Defina os parâmetros de imagem no separador Parâmetros. Quando existem vários parâmetros de imagem criados para uma análise, são executados pela ordem em que estão listados, de cima para baixo.

#### ***Para adicionar ou modificar um critério de seleção da imagem***

- 1 No separador Parâmetros, clique no ícone Novo e escolha Parâmetro de Imagem.

- 2 Na caixa de diálogo Propriedades dos critérios de seleção do mapa de imagens, introduza uma legenda para o critério de seleção da imagem na caixa Legenda.

A legenda aparece quando um utilizador executa a análise. Pode incluir identificadores de marcação de HTML na legenda como, por exemplo, <b>, <center>, <font> e <table>.

- 3 Introduza uma descrição na caixa de texto Descrição (opcional).
- 4 Introduza a localização e o nome da imagem no campo URL da Imagem.

Se o critério de seleção da imagem for para sua utilização exclusiva, pode especificar uma localização à qual mais ninguém possa aceder, tal como c:\meucomputador\temp\map.gif. Para um parâmetro de imagem que esteja disponível para outros utilizadores, especifique o nome UNC (Universal Naming Convention), tal como \\ALLUSERS\graphics\map.gif, ou um Web site acessível a todos os utilizadores, tal como http://minhaempresa.com/imagemap.gif.

- 5 Introduza os identificadores <map> de HTML apropriados e os dados na caixa de texto HTML.

É necessária uma instrução <map> de HTML com elementos <area>. Cada elemento <area> tem de especificar os atributos shape= e coords=. O atributo alt=, se for especificado, será correspondido para o título 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 na ligação Extrair mapa de imagem do HTML.

A caixa de diálogo Propriedades dos Critérios de Seleção do Mapa de Imagens expande-se para mostrar os títulos, formas e coordenadas da área introduzidos na caixa de texto HTML.

- Pode alterar os valores no título da área, se pretender. Este texto é apresentado quando um utilizador coloca o ponteiro sobre a área da imagem.
- Para cada área, na caixa de texto Coluna, introduza o nome da coluna a transmitir quando for clicado por um utilizador e o valor a utilizar.

**NOTA:** A coluna tem de ter um nome de coluna totalmente qualificado, no formato *Tabela.Nome da coluna*.

- Coloque entre aspas os nomes das colunas que contenham espaços. Por exemplo:
  - Conta."País da conta"
  - "Unidades enviadas"

- 7 Quando concluir, clique em OK.

O parâmetro de imagem é mostrado no painel Apresentar.

- 8 Para visualizar o parâmetro de imagem, clique no botão Pré-visualizar.

Quando clicar numa área da imagem, o filtro subjacente criado para a área é apresentado. Pode clicar na ligação Renovar para ver os resultados. Pode alterar os critérios do filtro e, em seguida, clicar novamente na ligação Renovar para ver a alteração refletida nos resultados.

### **Para modificar as propriedades de um critério de seleção da imagem**

- 1 Clique no ícone Propriedades para o parâmetro.
- 2 Na caixa de diálogo Propriedades do Parâmetro do Mapa de Imagens, efetue as suas alterações na Legenda, Descrição e URL da Imagem.

- 3 Para modificar o mapa de imagens, clique na ligação Alterar Mapa de Imagens na parte inferior da caixa de diálogo.
- 4 Quando tiver concluído, clique em OK.

### **Acrescentar Parâmetros de Variáveis no Analytics**

Um parâmetro variável permite aos utilizadores seleccionar um valor a partir de um conjunto de valores que especificar no parâmetro. Existem dois tipos de parâmetros de variável:

- **Variável de Apresentação.** Um parâmetro de variável de apresentação pode ser utilizado numa fórmula ou num filtro.
- **Variável do Pedido.** Um parâmetro da variável de pedido pode ser utilizado para substituir o valor de uma variável de sessão enquanto durar um pedido iniciado a partir do parâmetro. Se uma variável de pedido que tenha o mesmo nome que uma variável do sistema existir numa análise, o valor da variável do sistema é substituído pelo valor que o utilizador seleccionar no parâmetro de variável de pedido. No entanto, o valor seleccionado da variável de pedido só produz efeito no momento em que o utilizador prime no botão Ir para o parâmetro até serem devolvidos os resultados da análise.

**NOTA:** Determinadas variáveis de sessão do sistema não podem ser substituídas.

Um parâmetro de variável não é dependente de uma coluna, mas pode utilizar uma coluna. O conjunto de valores num parâmetro de variável pode ser um dos seguintes:

- Valores customizados
- Todos os valores de uma coluna
- Valores específicos de uma coluna
- Valores num grupo gravado
- Valores devolvidos por uma instrução de SQL que especificou

Como exemplo de um parâmetro de variável que utiliza valores customizados, poderá permitir que os utilizadores vejam os valores das receitas depois de aplicar vários níveis de desconto. Para tal, pode criar um parâmetro de variável de apresentação e especificar os valores como 10%, 15% e 20%. Em seguida, crie uma nova coluna na análise e introduza a fórmula Receitas multiplicada pela variável que especificou.

Como exemplo de um parâmetro de variável que utiliza valores da coluna, poderá criar um parâmetro de variável de apresentação que utiliza os valores da coluna Fase de Vendas e, em seguida, criar um filtro na análise que utiliza a variável para filtrar na fase de vendas seleccionada. Um parâmetro de variável que utiliza os valores de uma coluna atua da mesma forma que um parâmetro de coluna. No entanto, os parâmetros de variável têm a vantagem de poder criar múltiplos parâmetros de variável utilizando os valores da mesma coluna, ao passo que assim só pode criar um parâmetro de coluna para uma determinada coluna.

#### ***Para acrescentar um parâmetro de variável***

- 1 No separador Parâmetros do editor de análises, clique no ícone Novo e, em seguida, selecione Parâmetro de Variável.
- 2 Na caixa de diálogo Novo Parâmetro:
  - a No campo Solicitar, efetue um dos seguintes passos:
    - Selecione Variável da Apresentação e, em seguida, introduza um nome para a variável.
    - Selecione Variável do Pedido e, em seguida, introduza um nome para a variável. O nome deve coincidir exatamente com o nome da variável da sessão cujo valor pretende substituir.
  - b Introduza uma etiqueta apropriada para o parâmetro e, em alternativa, introduza uma descrição. A etiqueta aparece ao lado do campo do parâmetro em runtime.

- c No menu pendente Entrada do Utilizador, escolha um método para o utilizador seleccionar um valor pelo qual filtrar.
  - d Se seleccionar o tipo de entrada de dados de utilizador Lista de Escolhas, Caixas de Seleção, Botões de Rádio ou Caixa de Listagem, especifique ou selecione os valores para a variável.
  - e Na secção Opções da caixa de diálogo, especifique as opções para o parâmetro de variável. As opções variam consoante o que tiver seleccionado no campo Entrada do Utilizador.
  - f Quando terminar de definir o parâmetro, clique em OK para fechar a caixa de diálogo.
- 3 Grave a análise.

## Passo 4: Gravar Análises

Quando terminar de definir os critérios, a disposição e os critérios de seleção opcionais para a análise, grave.

### *Para concluir a análise e guardá-la*

- 1 No separador Critérios, Resultados ou Parâmetros, clique no ícone Gravar ou Gravar Como no lado direito da barra de ícones.
- 2 Selecione a pasta onde pretende gravar a análise.

**Nota:** Se a função de utilizador tiver o privilégio Gerir relatórios personalizados, pode criar, editar e gravar relatórios em todas as pastas.

- 3 Introduza um nome para a sua análise.

**SUGESTÃO:** Utilize uma convenção de nomenclatura consistente que todos os utilizadores reconheçam. Da mesma forma, evite utilizar espaços em branco adicionais ou símbolos, tais como apóstrofes, ao atribuir nomes a análises.

- 4 Introduza uma breve descrição da análise.

**SUGESTÃO:** Utilize a descrição para permitir que os utilizadores saibam se a análise contém dados históricos ou em tempo real.

- 5 Clique em OK.

## Tornar Públicas as Análises Customizadas

Antes de disponibilizar um relatório para todos os funcionários, verifique o conteúdo e formato executando um teste e obtendo a aprovação da pessoa que pediu o relatório. O revisor deve verificar o seguinte:

- O relatório inclui todas as colunas necessárias.
- As colunas estão ordenadas corretamente.
- Os filtros limitam corretamente os dados.
- Os gráficos apresentam os dados de uma forma útil.

Pode libertar os relatórios criados de modo a que todos os funcionários da empresa possam utilizá-los. Esses relatórios são apresentados na secção Análises personalizadas partilhadas da Página principal Relatórios.

**Nota:** A Página principal Relatórios tem um limite de 100 relatórios personalizados.

### *Para tornar o relatório público*

- 1 No Oracle CRM On Demand, clique no separador Analytics.
- 2 Na Página Principal, clique em Catálogo e, em seguida, localize a sua análise.
- 3 Abra a análise.
- 4 Clique em Gravar.

- 5 Selecione a pasta na qual pretende gravar o relatório.
- 6 Clique OK para gravar o relatório.

Tornar público um relatório liberta-o de modo a que os outros funcionários da empresa, que têm visibilidade para a pasta onde o guardou, possam aceder ao relatório. O relatório privado em As minhas pastas ainda está gravado caso pretenda executá-lo ou revê-lo para uma análise dinâmica posterior.

## Visualizar Código SQL no Separador Avançado no Sistema de Análise

O separador Avançado no editor do sistema de análise mostra o código SQL submetido no servidor Oracle BI ao executar a análise. Visualizar o código SQL pode ajudá-lo a resolver possíveis problemas numa análise. O separador Avançado está disponível apenas se a sua função de utilizador tiver um dos seguintes privilégios:

- Gerir Relatórios Customizados
- Gerir Relatórios Pessoais

Se a função de utilizador tiver o privilégio Sistema de Análise de Várias Áreas de Atividade, pode também utilizar o separador Avançado para ativar a variável a nível da dimensão no código SQL para uma análise que combina uma ou mais áreas de atividade. A variável a nível dimensional permite que a consulta devolva o valor total de todas as medidas selecionadas nas dimensões. Para obter mais informações sobre como combinar várias áreas de atividade numa análise, consulte [Combinar Várias Áreas de Atividade numa Única Análise \(na página 1069\)](#).

## Utilizar Funções no Analytics

As funções de SQL executam vários cálculos em valores de colunas. Esta secção explica a sintaxe das funções suportadas pelo Oracle CRM On Demand. Também explica a forma como deve ser expresso cada tipo de literal. Existem funções de agregação, de cadeia, matemáticas, de data/hora de calendário, de conversão e do sistema.

Pode utilizar funções em qualquer ponto em que fórmulas ou expressões de SQL sejam permitidas. Por exemplo:

- **Fórmulas de coluna.** Para mais informações, consulte [Configurar fórmulas de coluna \(na página 1064\)](#).
- **Fórmulas do filtro.** Para mais informações, consulte [Acrescentar Filtros a Colunas no Analytics \(na página 1048\)](#).
- **Caixas.** Para mais informações, consulte [Acrescentar Filtros a Colunas no Analytics \(na página 1048\)](#).

### Nomes de fórmula

Quando fizer referência a uma coluna numa função, tem de utilizar o respetivo nome da fórmula interno. Todas as colunas têm dois nomes diferentes:

- O *nome de apresentação* da coluna é o nome que vê apresentado na secção Área de informações empresariais ativa no lado esquerdo da página, sob um nome de pasta específico. Estes nomes são utilizados como etiquetas predefinidas para os cabeçalhos de colunas. Os nomes mudam de acordo com a definição de língua do utilizador, para além de todas as alterações a nomes de campos efetuadas pelo administrador do Oracle CRM On Demand da empresa.
- O *nome da fórmula* é um nome fixo interno para cada coluna. Esses nomes são sempre em inglês. Os nomes de fórmulas são compostos por duas partes separadas por um ponto. A primeira parte corresponde ao nome da pasta e a segunda parte corresponde à coluna. Se existirem espaços no nome da pasta ou no nome da coluna, essa parte deverá ficar entre aspas. A parte do nome da fórmula correspondente ao nome da pasta é normalmente igual ao nome da pasta apresentado, mas nem sempre.

A tabela seguinte fornece exemplos de nomes de fórmulas que correspondem a nomes de pastas e apresentação específicos para uma coluna.

Nome de Pasta	Nome de apresentação	Nome de fórmula
Conta	N.º de telefone principal	Conta."Número de Telefone"

Nome de Pasta	Nome de apresentação	Nome de fórmula
Conta	Receitas anuais	Conta."Receitas anuais"
Data de criação	Trimestre/Ano Fiscal	"Data de criação"."Trimestre/ano fiscal"
Propriedade do Utilizador	ID de Utilizador	Funcionário."ID do Funcionário"

### Localizar o nome da fórmula

Para determinar o nome da fórmula de uma coluna, comece por adicionar a coluna a um relatório. Clique em Editar fórmula [fx] e, em seguida, no separador Fórmula de coluna da caixa de diálogo resultante. O nome da fórmula dessa coluna pode ser encontrado na caixa de texto Fórmula da coluna.

**SUGESTÃO:** Quando o cursor se encontra na caixa de diálogo Fórmula da coluna, se clicar numa coluna na barra ação irá inserir o nome da fórmula da coluna diretamente na caixa de texto na posição do cursor (mas a coluna não será adicionada à lista de colunas para o relatório). Este atalho só funciona para a caixa de diálogo Fórmula da coluna e não para outras caixas de diálogo em que possa ser introduzido SQL.

Para obter mais informações, consulte os seguintes tópicos:

- [Expressar Literais \(na página 1125\)](#)
- [Funções de Agregação \(na página 1126\)](#)
- [Funções de Cadeia \(na página 1135\)](#)
- [Funções Matemáticas \(na página 1141\)](#)
- [Funções de data/hora do calendário \(na página 1146\)](#)
- [Funções de Conversão \(na página 1152\)](#)
- [Funções do Sistema \(na página 1153\)](#)

### Expressar Literais

Um literal é um valor não nulo que corresponde a um determinado tipo de dados. Os literais são normalmente valores constantes, ou seja, valores que são assumidos literalmente *tal como são*, sem alterações. Um valor literal tem de estar em conformidade com o tipo de dados que representa.

Esta secção descreve como expressar cada tipo de literal.

#### Literais de caracteres

Um literal de caracteres contém caracteres, tais como letras, números e símbolos. Para expressar um literal de caracteres, coloque a cadeia de caracteres entre plicas ( ' ). O comprimento do literal é determinado pelo número de caracteres entre as plicas.

#### Literais de data/hora

O SQL 92 padrão define três tipos de literais de data/hora introduzidos, nos seguintes formatos:

DATE 'aaaa-MM-dd'

TIME 'hh:MM:ss'

TIMESTAMP 'aaaa-MM-dd hh:mm:ss'

Estes formatos são fixos. Para expressar um literal de data/hora introduzido, utilize as palavras-chave DATE, TIME ou TIMESTAMP seguidas de uma cadeia de data/hora colocada entre plicas. São necessários dois dígitos para todos os componentes que não sejam de ano mesmo que o valor seja um único dígito.

Exemplo:

```
CASE
```

```
WHEN Opportunity."Data de fecho" >= TIMESTAMP '2006-01-01 00:00:00' THEN '2006'
```

```
ELSE 'Anterior a 2006'
```

```
END
```

### Literais numéricos

Um literal numérico representa um valor de um tipo de dados numéricos. Para expressar um literal numérico, inclua apenas o número.

Não coloque os literais numéricos entre plicas, ao fazê-lo expressa o literal como um literal de caracteres.

Coloque um sinal de adição (+) antes do número para indicar que é um número positivo ou um sinal de subtração (-) para indicar que o número é negativo. Os números podem conter uma vírgula decimal e números decimais.

Para expressar números com vírgula flutuante como constantes literais, introduza um número seguido da letra *E* (em maiúsculas ou minúsculas) e seguido do sinal de adição (+) para indicar um expoente positivo ou sinal de subtração (-) para indicar um expoente negativo. Não podem existir espaços entre o número inteiro, a letra *E* e o sinal do expoente.

Exemplos:

52

2,98

-326

12.5E6

### Funções de Agregação

As funções de agregação funcionam em vários valores para criar resultados do resumo. As funções de agregação não podem ser utilizadas para formar uma agregação encadeada em expressões de colunas que têm uma regra de agregação predefinida pelo Oracle CRM On Demand.

#### Avg

Calcula o valor médio (média) de uma expressão num conjunto de resultados. Tem de ter uma expressão numérica como argumento.

Sintaxe:

```
AVG (n_expression)
```

em que:

*n\_expression* Qualquer expressão que devolve um valor numérico.

#### AvgDistinct

Calcula o valor médio (média) de todos os valores distintos de uma expressão. Tem de ter uma expressão numérica como argumento.

Sintaxe:

```
AVG (DISTINCT expressão_n)
```

em que:

*n\_expression* Qualquer expressão que devolve um valor numérico.

### BottomN

Classifica os *n* valores mais baixos do argumento da expressão de 1 a *n*, 1 corresponde ao valor numérico mais baixo. A função BOTTOMN funciona em valores devolvidos no conjunto de resultados.

Sintaxe:

BOTTOMN (*expressão\_n*, *n*)

em que:

*n\_expression* Qualquer expressão que devolve um valor numérico.

*n* Qualquer número inteiro positivo. Representa o número na parte inferior das classificações apresentadas no conjunto de resultados, 1 é a classificação mais baixa.

**NOTA:** Uma consulta pode conter apenas uma expressão BOTTOMN.

### Contagem

Calcula o número de linhas que tem um valor não nulo para a expressão. Normalmente, a expressão é um nome de coluna, sendo devolvido o número de linhas com valores não nulos dessa coluna.

Sintaxe:

COUNT (*expression*)

em que:

*expression* Qualquer expressão.

### CountDistinct

Adiciona processamento distinto à função COUNT.

Sintaxe:

COUNT (DISTINCT *expression*)

em que:

*expression* Qualquer expressão.

### Count (\*) (CountStar)

Conta o número de linhas.

Sintaxe:

COUNT(\*)

Por exemplo, se uma tabela designada como Factos contivesse 200.000.000 linhas, a consulta que se segue devolveria os seguintes resultados:

```
SELECT COUNT(*) FROM Factos
```

```
COUNT(*)
```

```
200000000
```

## Mavg

Calcula um valor médio (média) variável das últimas n linhas de dados, inclusive da linha atual.

O valor médio da primeira linha é igual à expressão numérica da primeira linha, o valor médio da segunda linha é calculado com a média das duas primeiras linhas de dados, o valor médio da terceira linha é calculado com a média das três primeiras linhas de dados, e assim sucessivamente. Quando a linha n é atingida, o valor médio é calculado com base nas últimas n linhas de dados.

Sintaxe:

MAVG (numExpr, integer)

em que:

*numExpr* Qualquer expressão que devolve um valor numérico.

*integer* Qualquer número inteiro positivo. Representa o valor médio das últimas n linhas de dados.

## Máx.

Calcula o valor máximo (valor numérico mais alto) das linhas que satisfazem o argumento da expressão numérica.

Sintaxe:

MAX (expression)

em que:

*expression* Qualquer expressão.

## Median

Calcula o valor mediano (meio) das linhas que satisfazem o argumento da expressão numérica. Quando existe um número igual de linhas, o valor mediano é a média das duas linhas do meio. Esta função devolve sempre um duplicado.

Sintaxe:

MEDIAN (n\_expression)

em que:

*n\_expression* Qualquer expressão que devolve um valor numérico.

## Mín.

Calcula o valor mínimo (valor numérico mais baixo) das linhas que satisfazem o argumento da expressão numérica.

Sintaxe:

MIN (expression)

em que:

*expression* Qualquer expressão.

## NTile

A função NTILE determina a classificação de um valor relativamente ao intervalo especificado por um utilizador. Devolve números inteiros para representarem qualquer intervalo de classificações. Ou seja, o conjunto de dados ordenados resultante é dividido num número de mosaicos onde existe aproximadamente um número igual de valores em cada mosaico.

Sintaxe:

NTILE (expressão\_n, n)

em que:

*n\_expression* Qualquer expressão que devolve um valor numérico.

*n* Um número inteiro positivo não nulo que representa o número de mosaicos.

Se o argumento expressão\_n não for NULL, a função devolve um número inteiro que representa uma classificação no intervalo reportado.

NTile com n=100 devolve o que é designado normalmente como *percentil* (com números de 1 a 100, onde 100 representa o mais alto da ordenação). Este valor é diferente dos resultados da função percentil do Oracle BI Server, que está em conformidade com o que é designado como *classificação da percentagem* no SQL 92 e devolve valores de 0 a 1.

### Percentile

Calcula uma classificação da percentagem para cada valor que satisfaça o argumento da expressão numérica. A classificação da percentagem tem o intervalo de 0 (1º percentil) a 1 (100º percentil), inclusive.

A função PERCENTILE calcula o percentil com base nos valores do conjunto de resultados da consulta.

Sintaxe:

PERCENTILE (n\_expression)

em que:

*n\_expression* Qualquer expressão que devolve um valor numérico.

### Rank

Calcula a classificação para cada valor que satisfaça o argumento da expressão numérica. Ao número mais elevado é atribuída a classificação de 1 e a cada classificação sucessiva é atribuído o seguinte número inteiro consecutivo (2, 3, 4,...). Se determinados valores forem iguais, é atribuída a mesma classificação (por exemplo, 1, 1, 1, 4, 5, 5, 7...).

A função RANK calcula a classificação com base nos valores do conjunto de resultados da consulta.

Sintaxe:

RANK (n\_expression)

em que:

*n\_expression* Qualquer expressão que devolve um valor numérico.

### StdDev

A função STDDEV devolve o desvio padrão para um conjunto de valores. O tipo de devolução é sempre um duplicado.

Sintaxe:

STDDEV([ALL | DISTINCT] expressão\_n)

em que:

*n\_expression* Qualquer expressão que devolve um valor numérico.

- Se ALL for especificado, o desvio padrão é calculado para todos os dados do conjunto.
- Se DISTINCT for especificado, todos os duplicados serão ignorados no cálculo.
- Se não for nada especificado (a predefinição), serão considerados todos os dados.

Existem mais duas funções que estão relacionadas com STDDEV:

STDDEV\_POP([ALL | DISTINCT] expressão\_n)

STDDEV\_SAMP([ALL | DISTINCT] expressão\_n)

STDDEV e STDDEV\_SAMP são sinónimos.

### StdDev\_Pop

Devolve o desvio padrão para um conjunto de valores utilizando a fórmula de cálculo para variância da população e desvio padrão.

Sintaxe:

StdDev\_Pop([ALL | DISTINCT] Expressão numérica)

em que:

*numExpr* Qualquer expressão que devolve um valor numérico.

- Se ALL for especificado, o desvio padrão é calculado para todos os dados do conjunto.
- Se DISTINCT for especificado, todos os duplicados serão ignorados no cálculo.

### Soma

Calcula a soma obtida através da adição de todos os valores que satisfazem o argumento da expressão numérica.

Sintaxe:

SUM (n\_expression)

em que:

*n\_expression* Qualquer expressão que devolve um valor numérico.

### SumDistinct

Calcula a soma obtida através da adição de todos os valores distintos que satisfazem o argumento da expressão numérica.

Sintaxe:

SUM(DISTINCT expressão\_n)

em que:

*n\_expression* Qualquer expressão que devolve um valor numérico.

### TopN

Classifica os n valores mais altos do argumento da expressão de 1 a n, 1 corresponde ao valor numérico mais alto.

A função TOPN funciona em valores devolvidos no conjunto de resultados.

Sintaxe:

TOPN (expressão\_n, n)

em que:

<i>n_expression</i>	Qualquer expressão que devolve um valor numérico.
<i>n</i>	Qualquer número inteiro positivo. Representa o número na parte superior das classificações apresentadas no conjunto de resultados, 1 é a classificação mais alta.

Uma consulta pode conter apenas uma expressão TOPN.

## Running Aggregate Functions

As funções de agregação de execução são semelhantes a agregações funcionais onde utilizam um conjunto de registos como entrada mas em vez de exportarem a agregação única para todo o conjunto de registos, exportam a agregação com base nos registos encontrados até agora.

Esta secção descreve as funções de agregação de execução suportadas pelo Oracle BI Server.

### MAVG

Calcula um valor médio (média) variável das últimas n linhas de dados no conjunto de resultados, inclusive da linha atual.

Sintaxe:

MAVG (expressão\_n, n)

em que:

<i>n_expression</i>	Qualquer expressão que devolve um valor numérico.
<i>n</i>	Qualquer número inteiro positivo. Representa o valor médio das últimas n linhas de dados.

O valor médio da primeira linha é igual à expressão numérica da primeira linha. O valor médio da segunda linha é calculado com a média das duas primeiras linhas de dados. O valor médio da terceira linha é calculado com a média das três primeiras linhas de dados, e assim sucessivamente até atingir a linha n, onde o valor médio é calculado com base nas últimas n linhas de dados.

### MSUM

Esta função calcula uma soma variável para as 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 com a soma das duas primeiras linhas de dados. A soma da terceira linha é calculada com a soma das três primeiras linhas de dados e assim sucessivamente. Quando é atingida a linha n, a soma é calculada com base nas últimas n linhas de dados.

Sintaxe:

MSUM (expressão\_n, n)

em que:

*n\_expression* Qualquer expressão que devolve um valor numérico.

*n* Qualquer número inteiro positivo. Representa a soma das últimas *n* linhas de dados.

Exemplo:

O seguinte exemplo mostra um relatório que utiliza a função MSUM.

MONTH	REVENUE	3_MO_SUM
JAN	100.00	100.00
FEB	200.00	300.00
MAR	100.00	400.00
APRIL	100.00	400.00
MAY	300.00	500.00
JUNE	400.00	800.00
JULY	500.00	1200.00
AUG	500.00	1400.00
SEPT	500.00	1500.00
OCT	300.00	1300.00
NOV	200.00	1000.00
DEC	100.00	600.00

## RSUM

Esta função calcula uma soma cumulativa com base nos registos encontrados até agora. A soma da primeira linha é igual à expressão numérica da primeira linha. A soma da segunda linha é calculada com a soma das duas primeiras linhas de dados. A soma da terceira linha é calculada com a soma das três primeiras linhas de dados e assim sucessivamente.

Sintaxe:

RSUM (*n\_expression*)

em que:

*n\_expression* Qualquer expressão que devolve um valor numérico.

Exemplo:

O seguinte exemplo mostra um relatório que utiliza a função RSUM.

MONTH	REVENUE	RUNNING_SUM
JAN	100.00	100.00
FEB	200.00	300.00
MAR	100.00	400.00
APRIL	100.00	500.00
MAY	300.00	800.00
JUNE	400.00	1200.00
JULY	500.00	1700.00
AUG	500.00	2200.00
SEPT	500.00	2700.00
OCT	300.00	3000.00
NOV	200.00	3200.00
DEC	100.00	3300.00

## RCOUNT

Esta função tem um conjunto de registos como entrada e conta o número de registos encontrados até agora. Redefine o respetivo valor para cada grupo na consulta. Se uma sequência de ordenação é definida em qualquer coluna, então esta função não é incrementada por valores idênticos adjacentes na coluna ordenada. Para evitar este problema, os relatórios não devem conter uma sequência de ordenação em qualquer coluna ou devem conter sequências de ordenação em todas as colunas.

Sintaxe:

RCOUNT (Expr)

em que:

*Expr* Uma expressão de qualquer tipo de dados.

Exemplo:

O seguinte exemplo mostra um relatório que utiliza a função RCOUNT.

MONTH	PROFIT	RCOUNT
MAY	300.00	2
JUNE	400.00	3
JULY	500.00	4

AUG	500.00	5
SEPT	500.00	6
OCT	300.00	7

### RMAX

Esta função tem um conjunto de registos como entrada e mostra o valor máximo com base nos registos encontrados até agora. O tipo de dados especificado tem de ser um que possa ser ordenado.

Sintaxe:

RMAX (expression)

em que:

*expression* Uma expressão de qualquer tipo de dados. O tipo de dados tem de ser um que tenha uma sequência de ordenação associada.

Exemplo:

O seguinte exemplo mostra um relatório que utiliza a função RMAX.

MONTH	PROFIT	RMAX
JAN	100.00	100.00
FEB	200.00	200.00
MAR	100.00	200.00
APRIL	100.00	200.00
MAY	300.00	300.00
JUNE	400.00	400.00
JULY	500.00	500.00
AUG	500.00	500.00
SEPT	500.00	500.00
OCT	300.00	500.00
NOV	200.00	500.00
DEC	100.00	500.00

### RMIN

Esta função tem um conjunto de registos como entrada e mostra o valor mínimo com base nos registos encontrados até agora. O tipo de dados especificado tem de ser um que possa ser ordenado.

Sintaxe:

RMIN (expression)

em que:

*expression* Uma expressão de qualquer tipo de dados. O tipo de dados tem de ser um que tenha uma sequência de ordenação associada.

Exemplo:

O seguinte exemplo mostra um relatório que utiliza a função RMIN.

MONTH	PROFIT	RMIN
JAN	400.00	400.00
FEB	200.00	200.00
MAR	100.00	100.00
APRIL	100.00	100.00
MAY	300.00	100.00
JUNE	400.00	100.00
JULY	500.00	100.00
AUG	500.00	100.00
SEPT	500.00	100.00
OCT	300.00	100.00
NOV	200.00	100.00
DEC	100.00	100.00

## Funções de Cadeia

As funções de cadeia efetuam várias manipulações de caracteres e funcionam em cadeias de caracteres.

### ASCII

Converte uma única cadeia de caracteres no respetivo código ASCII correspondente, entre 0 e 255.

Sintaxe:

ASCII (character\_expression)

em que:

*character\_expression* Qualquer expressão que devolve um carácter ASCII.

Se a expressão de caracteres devolver mais do que um carácter, será devolvido o código ASCII que corresponde ao primeiro carácter da expressão.

### **BIT\_LENGTH**

Devolve o comprimento, em bits, de uma cadeia especificada. Cada carácter Unicode tem 2 bytes de comprimento, o qual é igual a 16 bits.

Sintaxe:

**BIT\_LENGTH** (*character\_expression*)

em que:

*character\_expression*      Qualquer expressão que devolve uma cadeia de caracteres.

### **CHAR**

Converte um valor numérico entre 0 e 255 no valor do carácter que corresponde ao código ASCII.

Sintaxe:

**CHAR** (*n\_expression*)

em que:

*n\_expression*      Qualquer expressão que devolve um valor numérico entre 0 e 255.

### **CHAR\_LENGTH**

Devolve o comprimento, em número de caracteres, de uma cadeia especificada. Os espaços em branco à esquerda e à direita não são calculados no comprimento da cadeia.

Sintaxe:

**CHAR\_LENGTH** (*character\_expression*)

em que:

*character\_expression*      Qualquer expressão que devolve um valor numérico entre 0 e 255.

### **CONCAT**

Existem dois formatos desta função. O primeiro formato efetua a concatenação de duas cadeias de caracteres. O segundo formato utiliza o carácter de concatenação da cadeia de caracteres para concatenar mais do que duas cadeias de caracteres.

Sintaxe da Ficha 1:

**CONCAT** (*character\_expression1*, *character\_expression2*)

em que:

*character\_expression*      Expressões que devolvem cadeias de caracteres.

Sintaxe da Ficha 2:

*string\_expression1* || *string\_expression2* || ... *string\_expressionxx*

em que:

*string\_expression* Expressões que devolvem cadeias de caracteres, separadas pelo operador de concatenação da cadeia de caracteres || (barras verticais duplas). A primeira cadeia é concatenada com a segunda cadeia para produzir uma cadeia intermediária, a qual é, em seguida, concatenada com a cadeia seguinte e assim sucessivamente.

Exemplo:

Conta."Nome da conta" || '-' || Conta."Localização da conta"

Os resultados têm a seguinte apresentação:

Action Rentals - Sede

### INSERT

Inserir uma cadeia de caracteres especificada numa localização especificada noutra cadeia de caracteres, substituindo um número especificado de caracteres na cadeia alvo.

Sintaxe:

INSERT(expressão\_caracteres1, n, m, expressão\_caracteres2)

em que:

<i>character_expression1</i>	Qualquer expressão que devolve uma cadeia de caracteres. Esta é a cadeia que recebe a inserção.
<i>character_expression2</i>	Qualquer expressão que devolve uma cadeia de caracteres. Esta é a cadeia a inserir.
<i>n</i>	Qualquer número inteiro positivo que representa o número de caracteres desde o início da primeira cadeia onde é inserida uma parte da segunda cadeia.
<i>m</i>	Qualquer número inteiro positivo que representa o número de caracteres na primeira cadeia que serão substituídos pela segunda cadeia na sua totalidade.

### LEFT

Devolve um número especificado de caracteres a partir do lado esquerdo da cadeia.

Sintaxe:

LEFT(expressão\_caracteres, n)

em que:

<i>character_expression</i>	Qualquer expressão que devolve uma cadeia de caracteres.
<i>n</i>	Qualquer número inteiro positivo que representa o número de caracteres desde o lado esquerdo da cadeia que são devolvidos.

### LENGTH

Devolve o comprimento, em número de caracteres, de uma cadeia especificada. O comprimento é devolvido excluindo qualquer espaço em branco à direita.

Sintaxe:

LENGTH (character\_expression)

em que:

*character\_expression* Qualquer expressão que devolve uma cadeia de caracteres.

## LOCATE

Devolve a posição numérica de uma cadeia noutra cadeia. Se a cadeia não for localizada, a função LOCATE devolve o valor 0. Se pretende especificar uma posição inicial para começar a pesquisa, utilize a função LOCATEN.

Sintaxe:

LOCATE(expressão\_caracteres1, expressão\_caracteres2)

em que:

*character\_expression1* Qualquer expressão que devolve uma cadeia de caracteres. Esta é a expressão a pesquisar na expressão de caracteres.

*character\_expression2* Qualquer expressão que devolve uma cadeia de caracteres. Esta é a expressão a pesquisar.

## LOCATEN

Devolve a posição numérica de uma cadeia noutra cadeia. Isto é idêntico à função LOCATE, com a exceção de que a pesquisa inicia na posição especificada por um argumento de número inteiro. Se a cadeia não for localizada, a função LOCATEN devolve o valor 0. A posição numérica a devolver é determinada pela contagem do primeiro carácter da cadeia que ocupa a posição 1, independentemente do valor do argumento de número inteiro.

Sintaxe:

LOCATEN (expressão\_caracteres1, expressão\_caracteres2, n)

em que:

*character\_expression1* Qualquer expressão que devolve uma cadeia de caracteres. Esta é a cadeia a pesquisar.

*character\_expression2* Qualquer expressão que devolve uma cadeia de caracteres. Esta é a cadeia a pesquisar.

*n* Qualquer número positivo diferente de zero que representa a posição inicial para iniciar a procura da expressão locate.

## LOWER

Converte uma cadeia de caracteres em minúsculas.

Sintaxe:

LOWER (character\_expression)

em que:

*character\_expression* Qualquer expressão que devolve uma cadeia de caracteres.

## OCTET\_LENGTH

Devolve os bits, em 8 unidades base (número de bytes), de uma cadeia especificada.

Sintaxe:

OCTET\_LENGTH (expressão\_caracteres)

em que:

*character\_expression* Qualquer expressão que devolve uma cadeia de caracteres.

## POSITION

Devolve a posição numérica de uma cadeia noutra cadeia. Se a cadeia não for localizada, a função devolve 0.

Sintaxe:

POSITION(expressão\_caracteres1 IN expressão\_caracteres2)

em que:

*character\_expression1* Qualquer expressão que devolve uma cadeia de caracteres. Esta é a cadeia a pesquisar.

*character\_expression2* Qualquer expressão que devolve uma cadeia de caracteres. Esta é a cadeia a pesquisar.

## REPEAT

Repete uma expressão especificada n vezes, onde n é um número inteiro positivo.

Sintaxe:

REPEAT(expressão\_caracteres, n)

## REPLACE

Substitui os caracteres especificados de uma cadeia por outros caracteres especificados.

Sintaxe:

REPLACE(expressão\_caracteres, expressão\_alteração, expressão\_substituição)

em que:

*character\_expression* Qualquer expressão que devolve uma cadeia de caracteres. Esta cadeia terá os respetivos caracteres substituídos.

*change\_expression* Qualquer expressão que devolve uma cadeia de caracteres. Especifica os caracteres da primeira cadeia que serão substituídos.

*replace\_with\_expression* Qualquer expressão que devolve uma cadeia de caracteres. Especifica os caracteres de substituição a utilizar na substituição da primeira cadeia.

## RIGHT

Devolve um número especificado de caracteres a partir do lado direito da cadeia.

Sintaxe:

`RIGHT(expressão_caracteres, n)`

em que:

*character\_expression* Qualquer expressão que devolve uma cadeia de caracteres.

*n* Qualquer número inteiro positivo que representa o número de caracteres a partir do lado direito da primeira cadeia que são devolvidos.

## SPACE

Insere espaços em branco.

Sintaxe:

`SPACE (integer)`

em que:

*integer* Qualquer expressão que devolve uma cadeia de caracteres.

## SUBSTRING

Cria uma nova cadeia a partir de um número fixo de caracteres para a cadeia original.

Sintaxe:

`SUBSTRING (expressão_caracteres FROM posição_inicial)`

em que:

*character\_expression* Qualquer expressão que devolve uma cadeia de caracteres.

*starting\_position* Um número inteiro positivo que indica a posição inicial na primeira cadeia de caracteres.

Exemplo:

`SUBSTRING ('ABCDEF' FROM 3)`

Resulta em:

CDEF

## TRIM

Reparte espaços à esquerda e/ou à direita especificados a partir de uma cadeia de caracteres.

Sintaxe:

`TRIM (tipo 'carácter' FROM expressão_caracteres)`

em que:

<i>type</i>	LEADING	Reparte espaços à esquerda especificados a partir de uma cadeia de caracteres.
	TRAILING	
	BOTH	Reparte espaços à direita especificados a partir de uma cadeia de caracteres.
		Reparte caracteres especificados, espaços à esquerda e à direita, a partir de uma cadeia de caracteres.

---

*character* Qualquer carácter único. Se a parte dos caracteres relativamente à especificação e às plicas for omitida, será utilizado um espaço como predefinição.

*character\_expression* Qualquer expressão que devolve uma cadeia de caracteres.

**NOTA:** A sintaxe TRIM (*expressão\_caracteres*) também é válida. Isto corta todos os espaços à esquerda e à direita.

### UPPER

Converte uma cadeia de caracteres em maiúsculas.

Sintaxe:

UPPER (*character\_expression*)

em que:

*character\_expression* Qualquer expressão que devolve uma cadeia de caracteres.

### Funções Matemáticas

As funções math efetuam operações matemáticas.

#### Abs

Calcula o valor absoluto de uma expressão numérica.

Sintaxe:

ABS (*n\_expression*)

em que:

*n\_expression* Qualquer expressão que devolve um valor numérico.

#### Acos

Calcula o arco co-seno de uma expressão numérica.

Sintaxe:

ACOS (*n\_expression*)

em que:

*n\_expression* Qualquer expressão que devolve um valor numérico.

#### Asin

Calcula o arco seno de uma expressão numérica.

Sintaxe:

ASIN (*n\_expression*)

em que:

*n\_expression* Qualquer expressão que devolve um valor numérico.

### **Atan**

Calcula o arco tangente de uma expressão numérica.

Sintaxe:

ATAN (*n\_expression*)

em que:

*n\_expression* Qualquer expressão que devolve um valor numérico.

### **Atan2**

Calcula o arco tangente de  $y/x$ , onde  $y$  é a primeira expressão numérica e  $x$  é a segunda expressão numérica.

Sintaxe:

ATAN2 (*expressão\_n1*, *expressão\_n2*)

em que:

*n\_expression (1 and 2)* Qualquer expressão que devolve um valor numérico.

### **Ceiling**

Arredonda uma expressão numérica que não é um número inteiro para o seguinte número inteiro mais alto. Se a expressão numérica devolver um número inteiro, a função Ceiling devolve esse número inteiro.

Sintaxe:

CEILING (*n\_expression*)

em que:

*n\_expression* Qualquer expressão que devolve um valor numérico.

### **Cos**

Calcula o co-seno de uma expressão numérica.

Sintaxe:

COS (*n\_expression*)

em que:

*n\_expression* Qualquer expressão que devolve um valor numérico.

### **Cot**

Calcula a co-tangente de uma expressão numérica.

Sintaxe:

COT (*n\_expression*)

em que:

*n\_expression* Qualquer expressão que devolve um valor numérico.

### **Degrees**

---

Converte uma expressão de radianos em graus.

Sintaxe:

DEGREES (*n\_expression*)

em que:

*n\_expression* Qualquer expressão que devolve um valor numérico.

### Exp

Calcula o valor e para a potência especificada.

Sintaxe:

EXP (*n\_expression*)

em que:

*n\_expression* Qualquer expressão que devolve um valor numérico.

### Floor

Arredonda uma expressão numérica que não é um número inteiro para o seguinte número inteiro mais baixo. Se a expressão numérica devolver um número inteiro, a função FLOOR devolve esse número inteiro.

Sintaxe:

FLOOR (*n\_expression*)

em que:

*n\_expression* Qualquer expressão que devolve um valor numérico.

### Log

Calcula o logaritmo natural de uma expressão.

Sintaxe:

LOG (*n\_expression*)

em que:

*n\_expression* Qualquer expressão que devolve um valor numérico.

### Log10

Calcula o logaritmo base 10 de uma expressão.

Sintaxe:

LOG10 (*n\_expression*)

em que:

*n\_expression* Qualquer expressão que devolve um valor numérico.

### Mod

Divide a primeira expressão numérica pela segunda expressão numérica e devolve a parte remanescente do quociente.

Sintaxe:

MOD (expressão\_n1, expressão\_n2)

em que:

*n\_expression (1 and 2)* Qualquer expressão que devolve um valor numérico.

### **Pi**

Devolve o valor constante de pi (a circunferência de um círculo dividido pelo diâmetro de um círculo).

Sintaxe:

PI()

### **Power**

Eleva a primeira expressão numérica à potência especificada na segunda expressão numérica.

Sintaxe:

POWER(expressão\_n1, expressão\_n2)

em que:

*n\_expression (1 and 2)* Qualquer expressão que devolve um valor numérico.

### **Radians**

Converte uma expressão de graus em radianos.

Sintaxe:

RADIANS (n\_expression)

em que:

*n\_expression* Qualquer expressão que devolve um valor numérico.

### **Rand**

Devolve um número pseudo-aleatório entre 0 e 1.

Sintaxe:

RAND()

### **RandFromSeed**

Devolve um número pseudo-aleatório com base num valor de dados iniciais. Para um determinado valor de dados iniciais, é gerado o mesmo conjunto de números aleatórios.

Sintaxe:

RAND (n\_expression)

em que:

*n\_expression* Qualquer expressão que devolve um valor numérico.

### **Round**

Arredonda uma expressão numérica para n dígitos de precisão.

Sintaxe:

ROUND (expressão\_n, n)

em que:

<i>n_expression</i>	Qualquer expressão que devolve um valor numérico.
<i>n</i>	Qualquer número inteiro positivo que representa o número de dígitos de precisão (ou seja, o número de casas decimais) para os quais efetua o arredondamento.

Exemplo:

ROUND (12.358,2)

Devolve:

12.36

### Sign

Devolve o valor 1 se o argumento de expressão numérica devolver um número positivo, o valor -1 se o argumento de expressão numérica devolver um número negativo e 0 se o argumento de expressão numérica devolver zero.

Sintaxe:

SIGN (n\_expression)

em que:

<i>n_expression</i>	Qualquer expressão que devolve um valor numérico.
---------------------	---

### Sin

Calcula o seno de uma expressão numérica.

Sintaxe:

SIN (n\_expression)

em que:

<i>n_expression</i>	Qualquer expressão que devolve um valor numérico.
---------------------	---

### Sqrt

Calcula a raiz quadrada do argumento de expressão numérica. A expressão numérica tem de devolver um número não negativo.

Sintaxe:

SQRT (n\_expression)

em que:

<i>n_expression</i>	Qualquer expressão que devolve um valor numérico não negativo.
---------------------	--

### Tan

Calcula a tangente de uma expressão numérica.

Sintaxe:

## TAN (*n\_expression*)

em que:

*n\_expression* Qualquer expressão que devolve um valor numérico.

### Truncate

Trunca um número decimal para devolver um número especificado de casas decimais.

Sintaxe:

TRUNCATE (*expressão\_n*, *n*)

em que:

*n\_expression* Qualquer expressão que devolve um valor numérico.

*n* Qualquer número inteiro positivo que representa o número de casas decimais devolvidas.

Exemplo:

```
TRUNCATE (12.358,2)
```

Devolve:

```
12.35
```

## Funções de data/hora do calendário

As funções de data/hora do calendário manipulam os dados nos tipos de dados para data, hora e indicação de data/hora. (O tipo de dados de indicação de data/hora é uma combinação de data e hora.)

### Current\_Date

Devolve a data atual. A data é determinada pelo computador. O valor não contém um componente de hora.

Sintaxe:

```
CURRENT_DATE
```

### Current\_Time

Devolve a hora atual. A hora é determinada pelo computador. O valor não contém um componente de data.

**Nota:** Esta função obtém a hora atual no momento em que o relatório é executado. Ao utilizar esta função com uma área de atividade do Analytics impede o relatório de entrar em cache, o que diminui o desempenho.

Sintaxe:

```
CURRENT_TIME (n)
```

em que:

*n* Qualquer número inteiro que representa o número de dígitos de precisão com os quais é apresentado a fração de segundo. O argumento é opcional; a função devolve a precisão predefinida quando não é especificado qualquer argumento.

### Current\_TimeStamp

Devolve a data ou a marca de data/hora atual. A marca de hora/data é determinada pelo computador.

Nota: Esta função obtém a hora atual no momento em que o relatório é executado. Ao utilizar esta função com uma área de atividade do Analytics impede o relatório de entrar em cache, o que diminui o desempenho.

Sintaxe:

CURRENT\_TIMESTAMP (n)

em que:

*n* Qualquer número inteiro que representa o número de dígitos de precisão com os quais é apresentado a fração de segundo. O argumento é opcional; a função devolve a precisão predefinida quando não é especificado qualquer argumento.

### Day\_Of\_Quarter

Devolve um número (entre 1 e 92) que corresponde ao dia do trimestre da data especificada.

Sintaxe:

DAY\_OF\_QUARTER (expressão\_data)

em que:

*date\_expression* Qualquer expressão que devolve uma data.

### DayName

Devolve o nome do dia da semana (em inglês) da data especificada.

Sintaxe:

DAYNAME (date\_expression)

em que:

*date\_expression* Qualquer expressão que devolve uma data.

### DayOfMonth

Devolve o número que corresponde ao dia do mês da data especificada.

Sintaxe:

DAYOFMONTH (date\_expression)

em que:

*date\_expression* Qualquer expressão que devolve uma data.

### DayOfWeek

Devolve um número entre 1 e 7 que corresponde ao dia da semana de uma data especificada. O número 1 corresponde a domingo e o número 7 corresponde a sábado.

Sintaxe:

DAYOFWEEK (date\_expression)

em que:

*date\_expression* Qualquer expressão que devolve uma data.

### **DayOfYear**

Devolve o número (entre 1 e 366) que corresponde ao dia do ano de uma data especificada.

Sintaxe:

DAYOFYEAR (date\_expression)

em que:

*date\_expression* Qualquer expressão que devolve uma data.

### **Hour**

Devolve um número (entre 0 e 23) que corresponde às horas de uma hora especificada. Por exemplo, 0 corresponde a 00:00 e 23 corresponde a 23:00.

Sintaxe:

HOUR (time\_expression)

em que:

*time\_expression* Qualquer expressão que devolve uma hora.

### **Minute**

Devolve um número (entre 0 e 59) que corresponde aos minutos de uma hora especificada.

Sintaxe:

MINUTE (time\_expression)

em que:

*time\_expression* Qualquer expressão que devolve uma hora.

### **Month**

Devolve o número (entre 1 e 12) que corresponde ao mês de uma data especificada.

Sintaxe:

MONTH (date\_expression)

em que:

*date\_expression* Qualquer expressão que devolve uma data.

### **Month\_Of\_Quarter**

Devolve o número (entre 1 e 3) que corresponde ao mês do trimestre de uma data especificada.

Sintaxe:

MONTH\_OF\_QUARTER (expressão\_data)

em que:

*date\_expression* Qualquer expressão que devolve uma data.

### **MonthName**

---

Devolve o nome do mês (em inglês) de uma data especificada.

Sintaxe:

MONTHNAME (date\_expression)

em que:

*date\_expression* Qualquer expressão que devolve uma data.

### Now

Devolve a indicação de data/hora atual. A função NOW é equivalente à função CURRENT\_TIMESTAMP.

**Nota:** Esta função obtém a hora atual no momento em que o relatório é executado. Ao utilizar esta função com uma área de atividade do Analytics impede o relatório de entrar em cache, o que diminui o desempenho.

Sintaxe:

NOW ()

### Quarter\_Of\_Year

Devolve o número (entre 1 e 4) que corresponde ao trimestre de uma data especificada.

Sintaxe:

QUARTER\_OF\_YEAR (expressão\_data)

em que:

*date\_expression* Qualquer expressão que devolve uma data.

### Second

Devolve o número (entre 0 e 59) que corresponde aos segundos de uma hora especificada.

Sintaxe:

SECOND (time\_expression)

em que:

*time\_expression* Qualquer expressão que devolve uma hora.

### TimestampAdd

A função TimestampAdd acrescenta um número de intervalos especificado a uma indicação de data/hora especificada. É devolvida uma única indicação de data/hora.

Sintaxe:

TimestampAdd (intervalo, expressão\_númerointeiro, expressão\_carimbodedata/hora)

em que:

<i>interval</i>	The specified interval. Valid values are: SQL_TSI_SECOND SQL_TSI_MINUTE SQL_TSI_HOUR SQL_TSI_DAY SQL_TSI_WEEK SQL_TSI_MONTH SQL_TSI_QUARTER SQL_TSI_YEAR
<i>integer_expression</i>	Qualquer expressão que devolve um número inteiro. Este é o número de intervalos a acrescentar.
<i>timestamp_expression</i>	A indicação de data/hora utilizada como base no cálculo.

Uma expressão de número inteiro nula ou expressão de indicação de data/hora nula transmitida para esta função irá originar um valor de devolução nulo.

No cenário mais simples, esta função acrescenta apenas o número inteiro especificado (*integer\_expression*) ao componente adequado da indicação de data/hora, baseada no intervalo. Acrescentar uma semana significa acrescentar sete dias e acrescentar um trimestre significa acrescentar três meses. Um número inteiro negativo origina uma subtração (voltar atrás no tempo).

Um excesso do componente especificado (tal como mais do que 60 segundos, 24 horas, doze meses e assim sucessivamente) necessita da adição de um montante adequado ao componente seguinte. Por exemplo, quando acrescentar ao componente de dia de uma indicação de data/hora, esta função considera como excesso e assume o número de dias de um determinado mês (incluindo anos bissextos quando fevereiro tem 29 dias).

Quando acrescentar ao componente de mês de uma indicação de data/hora, esta função verifica se a indicação de data/hora resultante tem um número suficiente de dias para o componente de dia. Por exemplo, se acrescentar 1 mês a 2000-05-31 não origina 2000-06-31 uma vez que Junho não tem 31 dias. Esta função reduz o componente de dia para o último dia do mês, 2000-06-30 neste exemplo.

Surge uma questão semelhante quando acrescentar ao componente de ano de uma indicação de data/hora que tem fevereiro como componente de mês e 29 como componente de dia (ou seja, o último dia de fevereiro num ano bissexto). Se a indicação de data/hora resultante não coincidir num ano bissexto, a função reduz o componente de dia para 28.

Seguem-se exemplos da função `TimestampAdd`:

O seguinte exemplo de código solicita a indicação de data/hora resultante quando são acrescentados 3 dias a 2000-02-27 14:30:00. Uma vez que fevereiro, 2000 é um ano bissexto, isto devolve a única indicação de data/hora 2000-03-01 14:30:00.

```
TimestampAdd(SQL_TSI_DAY, 3, TIMESTAMP'2000-02-27 14:30:00')
```

O seguinte exemplo de código solicita a indicação de data/hora resultante quando são acrescentados 7 meses a 1999-07-31 0:0:0. Isto devolve a única indicação de data/hora 2000-02-29 00:00:00. Tenha em atenção a redução do componente de dia para 29 devido ao mês de Fevereiro com menos dias.

```
TimestampAdd(SQL_TSI_MONTH, 7, TIMESTAMP'1999-07-31 00:00:00')
```

O seguinte exemplo de código solicita a indicação de data/hora resultante quando são acrescentados 25 minutos a 2000-07-31 23:35:00. Isto devolve a única indicação de data/hora 2000-08-01 00:00:00. Tenha em atenção a propagação do excesso através do componente de mês.

```
TimestampAdd(SQL_TSI_MINUTE, 25, TIMESTAMP'2000-07-31 23:35:00')
```

### TimeStampDiff

A função TimestampDiff devolve o número total de intervalos especificados entre duas indicações de data/hora.

Sintaxe:

```
TimestampDiff (intervalo, expressão_carimbodedata/hora1, expressão_carimbodedata/hora2)
```

em que:

<i>interval</i>	The specified interval. Valid values are: SQL_TSI_SECOND SQL_TSI_MINUTE SQL_TSI_HOUR SQL_TSI_DAY SQL_TSI_WEEK SQL_TSI_MONTH SQL_TSI_QUARTER SQL_TSI_YEAR
<i>timestamp_expression1</i>	A indicação de data/hora a subtrair da segunda indicação de data/hora.
<i>timestamp_expression2</i>	A segunda indicação de data/hora. O valor de <i>timestamp_expression1</i> é subtraído a partir desta indicação de data/hora para determinar a diferença.

Um parâmetro de expressão de indicação de data/hora nula transmitido para esta função irá originar um valor de devolução nulo.

Esta função determina primeiro o componente de indicação de data/hora que corresponde 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 ordenação superiores das duas indicações de data/hora para calcular o número total de intervalos para cada indicação de data/hora. Por exemplo, se o intervalo especificado corresponder ao componente de mês, a função calcula o número total de meses para cada indicação de data/hora acrescentando o componente de mês e doze vezes o componente de ano.

Finalmente, a função subtrai o número total de intervalos da primeira indicação de data/hora ao número total de intervalos da segunda indicação de data/hora.

Quando calcula a diferença em dias, a função efetua o truncamento dos valores de tempo das duas expressões Marca de data/hora e, em seguida, subtrai os valores da data.

Durante o cálculo da diferença em semanas, a função calcula a diferença em dias e divide por sete antes do arredondamento.

Durante o cálculo da diferença em trimestres, a função calcula a diferença em meses e divide por três antes do arredondamento.

Durante o cálculo da diferença em anos, a função calcula a diferença em meses e divide por doze antes do arredondamento.

### **Função TimestampDiff e exemplo de resultados**

O seguinte exemplo de código solicita uma diferença em dias entre as indicações de data/hora 1998-07-31 23:35:00 e 2000-04-01 14:24:00. Devolve o valor 610. Tenha em atenção que o ano bissexto em 2000 origina um dia adicional.

```
TimestampDIFF(SQL_TSI_DAY, TIMESTAMP'1998-07-31 23:35:00', TIMESTAMP'2000-04-01 14:24:00')
```

### **Week\_Of\_Quarter**

Devolve um número (entre 1 e 13) que corresponde à semana do trimestre da data especificada.

Sintaxe:

```
WEEK_OF_QUARTER (expressão_data)
```

em que:

*date\_expression* Qualquer expressão que devolve uma data.

### **Week\_Of\_Year**

Devolve um número (entre 1 e 53) que corresponde à semana do ano da data especificada.

Sintaxe:

```
WEEK_OF_YEAR (expressão_data)
```

em que:

*date\_expression* Qualquer expressão que devolve uma data.

### **Ano**

Devolve o ano da data especificada.

Sintaxe:

```
YEAR (date_expression)
```

em que:

*date\_expression* Qualquer expressão que devolve uma data.

Exemplo:

```
YEAR (CURRENT_DATE)
```

### **Funções de Conversão**

As funções de conversão convertem um valor de um formato para outro.

#### **Cast**

Altera o tipo de dados de um valor ou valor nulo para outro tipo de dados. Esta alteração é necessária antes de utilizar os valores de um tipo de dados numa função ou operação que espera outro tipo de dados.

Sintaxe:

```
CAST (expressão|NULL AS tipo de dados)
```

Os tipos de dados suportados para os quais pode ser alterado o valor são os seguintes:

```
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 suportados. Por exemplo, se o tipo de dados de origem for uma cadeia BIT, o tipo de dados de destino tem de ser uma cadeia de caracteres ou outra cadeia BIT.

Exemplo:

O exemplo que se segue altera primeiro (CASTs) as Receitas anuais para um INTEGER de modo a remover as casas decimais e, em seguida, para um CHARACTER de modo a que possam ser concatenadas com um literal de caracteres (o texto 'K'):

```
CAST ( CAST ( Conta."Receitas de contas"/1000 AS INTEGER ) AS CHARACTER ) || ' K'
```

Se utilizar a função CAST, a função CAST poderá devolver um espaço adicional no fim do valor, como por exemplo: CAST(YEAR("Data de criação".Date) as char) || '\*' devolve "2012 \*"

Pode evitar este problema especificando o comprimento do valor devolvido, por exemplo:

```
CAST(YEAR("Data de criação".Date) as char(4))
```

### IfNull

Testa se uma expressão devolve um valor nulo e, se o fizer, atribui o valor especificado à expressão.

Sintaxe:

```
IFNULL (expression, value)
```

### ValueOf( )

Utilize a função VALUEOF num filtro ou construtor de expressões para fazer referência ao valor de uma variável da sessão. Para mais informações, consulte Variáveis da Sessão no Analytics (consultar [Variáveis de Sessão no Analytics](#) na página 1157).

As variáveis de sessão devem ser utilizadas como argumentos da função VALUEOF. Consulte as variáveis de sessão por nome.

Exemplo:

Para utilizar o valor de uma variável da sessão designada como NQ\_SESSION.CURRENT\_YEAR:

```
CASE WHEN "Ano" > VALUEOF(NQ_SESSION.CURRENT_YEAR) THEN 'Futuro' WHEN ...
ELSE ... END
```

Tem de fazer referência a uma variável da sessão através do respetivo nome totalmente qualificado.

## Funções do Sistema

As funções do sistema devolvem valores relacionados com a sessão.

### User

Devolve as informações do utilizador do Oracle CRM On Demand atual.

Se o utilizador tiver sido criado no Oracle CRM On Demand, Versão 18 ou anterior, as informações do utilizador correspondem ao ID de Utilizador, que é exclusivo para cada utilizador.

Se o utilizador tiver sido criado no Oracle CRM On Demand, Versão 19 ou posterior, as informações do utilizador correspondem ao ID da linha do registo do utilizador. Para adquirir o ID de Utilizador, utilize a função VALUEOF e a variável de sessão REPLUSER da seguinte forma:

```
VALUEOF(NQ_SESSION.REPLUSER)
```

Sintaxe:

```
USER ()
```

## Operators

Os operadores são utilizados para combinar os elementos da expressão de modo a efetuar determinados tipos de comparação numa expressão.

Operador	Função numa expressão
+	Sinal de adição para adicionar.
-	Sinal de subtração para subtrair
*	Sinal de multiplicação para multiplicar
/	Sinal de divisão para dividir
	Concatenação da cadeia de caracteres
(	Parêntesis inicial, para agrupar operações
)	Parêntesis final, para agrupar operações
>	Sinal de maior que, indicando valores maiores que a comparação
<	Sinal de menor que, indicando valores menores que a comparação
=	Sinal de igual, indicando o mesmo valor
<=	Sinal de menor ou igual a, indicando valores iguais ou menores que a comparação
>=	Sinal de maior ou igual a, indicando valores iguais ou maiores que a comparação
<>	Diferente de, indicando valores maiores ou menores mas não iguais
AND	AND de ligação, indicando intersecção com uma ou mais condições para formar uma condição composta
OR	OR de ligação, indicando a união com uma ou mais condições para formar uma condição composta
NOT	NOT de ligação, indicando que uma condição não é correspondida

Operador	Função numa expressão
,	Vírgula, utilizada para separar elementos numa lista

## Instruções Case

As instruções Case são blocos de criação para criar expressões condicionais que podem produzir resultados diferentes para valores de colunas diferentes.

### Case (Switch)

Este formato da instrução Case também é designado como formato CASE (Lookup). O valor da expressão1 é examinado, em seguida, as expressões WHEN. Se a expressão1 corresponder a qualquer expressão WHEN, o valor é atribuído na expressão THEN correspondente.

Se a expressão1 corresponder a uma expressão em mais do que uma cláusula WHEN, só é atribuída a expressão a seguir à primeira correspondência.

Se nenhuma das expressões WHEN tiver correspondência, é atribuído o valor especificado na expressão ELSE. Se nenhuma expressão ELSE for especificada, atribui o valor NULL.

Consulte também a instrução Case (If).

Sintaxe:

```
CASE expression1
WHEN expressão THEN expressão
{WHEN expressão... THEN expressão...}
ELSE expression
END
```

em que:

**CASE**

Inicia a instrução CASE. Tem de ser seguido de uma expressão e uma ou mais instruções WHEN e THEN, uma instrução ELSE opcional e palavra-chave END.

**WHEN**

Especifica a condição a satisfazer.

**THEN**

Especifica o valor a atribuir se a expressão WHEN correspondente for satisfeita.

**ELSE**

Especifica o valor a atribuir se nenhuma das condições WHEN for satisfeita. Se a instrução for omitida, é assumida a instrução ELSE NULL.

**END**

Termina a instrução CASE.

### Exemplo

```
CASE Score-par
WHEN -5 THEN 'Birdie no par 6'
WHEN -4 THEN 'Deve ser Tiger'
```

```
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 têm de refletir uma qualidade exata; a seguinte condição WHEN

```
WHEN < 0 THEN 'Abaixo do par'
```

é ilegal uma vez que os operadores de comparação não são permitidos.

### Case (If)

Este formato da instrução Case devolve cada condição WHEN e se for satisfeita, atribui o valor na expressão THEN correspondente.

Se nenhuma das condições WHEN for satisfeita, atribui o valor predefinido especificado na expressão ELSE. Se nenhuma expressão ELSE for especificada, atribui o valor NULL.

Consulte também a instrução Case (Switch).

Sintaxe:

```
CASE  
WHEN condição_pedido1 THEN expressão1  
{WHEN condição_pedido2 THEN expressão2}  
{WHEN condição_pedido... THEN expressão...}  
ELSE expression  
END
```

em que:

CASE

Inicia a instrução CASE. Tem de ser seguido de uma ou mais instruções WHEN e THEN, uma instrução ELSE opcional e a palavra-chave END.

WHEN

Especifica a condição a satisfazer.

THEN

O valor a atribuir se a expressão WHEN correspondente for satisfeita.

ELSE

Especifica o valor se nenhuma das condições WHEN for satisfeita. Se a instrução for omitida, é assumida a instrução ELSE NULL.

END

Termina a instrução CASE.

**Exemplo**

```

CASE
WHEN par-pontuação < 0 THEN 'Abaixo do par'
WHEN par-pontuação = 0 THEN 'Par'
WHEN par-pontuação = 1 THEN 'Bogie'
WHEN par-pontuação = 2 THEN 'Duplo Bogey'
ELSE 'Triplo Bogey ou pior'
END

```

Ao contrário do formato Switch da instrução CASE, as instruções WHEN no formato If permitem operadores de comparação; a seguinte condição WHEN

```
WHEN < 0 THEN 'Abaixo do par'
```

é legal.

**Variáveis de Sessão no Analytics**

As variáveis de sessão detêm valores predefinidos para um utilizador e são inicializados quando um utilizador inicia sessão no Oracle CRM On Demand. Quando as variáveis da sessão são inicializadas, permanecem inalteradas durante a sessão. As variáveis da sessão são valores privados para um utilizador e cada instância de uma variável de sessão pode ser inicializada com um valor diferente para utilizadores diferentes. Pode consultá-las nas seguintes áreas: vista de Títulos, vistas Narrativas, Filtros de colunas, Fórmulas de coluna, Critérios de Seleção, etc.

A utilização mais comum de uma variável de sessão é fazer-lhe referência numa condição do filtro da coluna de um relatório em que pretenda limitar os resultados dinamicamente. O limite baseia-se no valor de uma variável de sessão, tal como o ano e mês fiscal atual.

Uma variável de sessão é referenciada utilizando a sintaxe NQ\_SESSION.{Variable Name}. Para utilizá-la numa fórmula da coluna, é referenciada utilizando a sintaxe VALUEOF(NQ\_SESSION.Variable Name).

Variável de sessão	Descrição
CURRENT_DT	Data e hora atuais.
COMPANY_LANG	Língua predefinida da empresa.
COMPANY_TIMEZONE	Fuso horário predefinido da empresa.
COMPANY_TMPLT_COUNTRY	País predefinido da empresa.
CONTEXT_ID	ID do livro personalizado selecionado atualmente ou utilizador no seletor de Livros.
CURRENT_MONTH	Mês fiscal atual da sessão para o utilizador. Os valores têm o intervalo de 1 e 12.
CURRENT_QTR	Trimestre fiscal atual da sessão para o utilizador. Os valores têm o intervalo de 1 e 4.

CURRENT_YEAR	Ano fiscal atual da sessão para o utilizador. Um valor de quarto dígitos, por exemplo: 2011.
DISPLAYNAME	Nome do utilizador atual.
INC_SUBITEM	Valor selecionado atualmente da caixa de verificação Incluir Subitens no seletor de Livros.
LAST_QTR	Trimestre anterior.
LAST_QTR_YEAR	Ano do trimestre anterior.
LAST_YEAR	Ano anterior.
NEXT_QTR	Trimestre seguinte.
NEXT_QTR_YEAR	Ano do trimestre seguinte.
NEXT_YEAR	Ano seguinte.
PREFERRED_CURRENCY	Indica a seleção da moeda num parâmetro de moeda do Analytics.
QAGO	Data (data completa com o código da definição do calendário fiscal colocado antes) do trimestre passado
QTR_BEFORE_LAST	Há dois anos.
QTR_BEFORE_LAST_YEAR	Ano de há dois trimestres.
REPLUSER	ID do utilizador atual.
SERVER_COMPANY_TIMEZONE_OFFSET	O desvio (em minutos) entre a marca de hora do servidor e a marca de hora predefinida da empresa. O valor desta variável é definido quando inicia sessão. A variável não é atualizada durante a sessão.
USER_ALIAS	Nome alternativo do utilizador atual.
USER_BUSINESS_UNIT	Unidade de negócio do utilizador atual
USER_BUSINESS_UNIT_LEVEL_1	Unidade de negócio de nível 1 na hierarquia da unidade de negócio do utilizador
USER_BUSINESS_UNIT_LEVEL_2	Unidade de negócio de nível 2 na hierarquia da unidade de negócio do utilizador

USER_BUSINESS_UNIT_LEVEL_3	Unidade de negócio de nível 3 na hierarquia da unidade de negócio do utilizador
USER_BUSINESS_UNIT_LEVEL_4	Unidade de negócio de nível 4 na hierarquia da unidade de negócio do utilizador
USER_COMPANY_CURCY	Moeda predefinida da empresa.
USER_COMPANY_TIMEZONE_OFFSET	O desvio (em minutos) entre a marca de hora do utilizador e a marca de hora predefinida da empresa. O valor desta variável é definido quando inicia sessão. A variável não é atualizada durante a sessão.
USER_COUNTRY	País do utilizador atual
USER_DEFAULT_CURCY	Moeda predefinida do utilizador.
USER_DEPARTMENT	Departamento do utilizador atual
USER_DIVISION	Divisão do utilizador atual
USER_FISCAL_CALENDAR	Primeiro mês do ano fiscal do utilizador atual.
USER_ID	ID do sistema exclusivo do utilizador atual
USER_LANG	Língua predefinida do utilizador.
USER_LAST_REFRESH_DT	A indicação de data/hora, no fuso horário do utilizador, do início da renovação mais recente dos dados históricos.
USER_MANAGER_ALIAS	Designação alternativa do gestor do utilizador atual
USER_REFRESH_COMPLETE_DT	A indicação de data/hora, no fuso horário do utilizador, do fim da renovação mais recente dos dados históricos.
USER_REGION	Região do utilizador atual
USER_REPORTS_TO	Gestor do utilizador atual
USER_ROLE	Função do utilizador atual
USER_SERVER_TIMEZONE_OFFSET	O desvio (em minutos) entre a marca de hora do utilizador e a marca de hora do servidor. O valor desta variável é definido quando inicia sessão. Não é atualizada durante a sessão.

USER_SUBREGION	Sub-região do utilizador atual
USER_TIMESTAMP	A marca de hora do utilizador baseada no fuso horário da definição no perfil de utilizador. O valor desta variável é definido quando inicia sessão. A variável não é atualizada durante a sessão.
USER_TIMEZONE	A descrição do fuso horário conforme definida no perfil de utilizador. O valor desta variável é definido quando inicia sessão. A variável não é atualizada durante a sessão.
YAGO	Data (data completa com o código da definição do calendário fiscal colocado antes) do ano passado.
YEAR_MINUS_THREE	Há três anos.
YEAR_MINUS_TWO	Há dois anos.
YEAR_PLUS_TWO	Daqui a dois anos.

## Acerca do desempenho do relatório

O desempenho do relatório é uma preocupação das empresas com grandes volumes de dados e utilizadores. Quanto maior e mais sofisticado o seu relatório tiver de ser, tanto mais importante será o desempenho do relatório para si. Ao compreender como o Oracle CRM On Demand compensa e processa dados de forma eficiente com colocação em cache e durante alturas diferentes ajuda-o a criar relatórios com o melhor desempenho possível.

Este tópico descreve o mecanismo de colocação em cache incorporado que permite um tempo de resposta rápida, bem como o desempenho previsto durante a atualização noturna e quando utiliza áreas de informações empresariais do Reporting em vez de áreas de informações empresariais do Analytics. Para obter mais informações sobre o desempenho do relatório, consulte [Otimizar o desempenho \(na página 1161\)](#).

### Acerca da colocação em cache

Quando os relatórios e as consultas são executados utilizando áreas de informações empresariais do Analytics, os resultados da consulta são colocados em cache. A cache de consultas permite que o Oracle CRM On Demand satisfaça pedidos de consulta subsequentes de forma mais rápida sem ter de voltar à base de dados. Esta redução permite um tempo de resposta às consultas mais rápido. Além do tempo de resposta às consultas mais rápido, esta funcionalidade conserva os recursos de rede e elimina o dispendioso processamento de base de dados. As consultas não têm de ser idênticas para tirar partido desta entrada em cache de consultas. Até um subconjunto de uma consulta executada anteriormente com uma condição de filtro ou a mesma consulta com menos colunas pode utilizar a cache gerada por uma consulta anterior. A visibilidade dos dados é integralmente respeitada com a entrada em cache. Uma vez que a base de dados é atualizada durante a atualização incremental, a cache de consultas é eliminada e preenchida novamente quando um novo conjunto de consultas é executado posteriormente.

A entrada em cache de consultas só é suportada para relatórios e consultas que utilizam áreas de informações empresariais do Analytics. Os relatórios e as consultas em tempo real não são ativados com a cache de consultas. No entanto, tanto os relatórios como as consultas em tempo real e históricas utilizam uma cache do servidor Web. A cache do servidor Web não é idêntica à cache de consultas suportada pelo Oracle CRM On Demand. A cache do servidor Web para consultas em tempo real e históricas subsiste durante pelo menos 10

minutos depois de ser criada ou utilizada, mas é eliminada após 60 minutos. Algumas consultas poderão ser eliminadas antes dos 60 minutos, dependendo do número de pedidos em execução.

### **Relatórios (históricos) do Analytics comparados com relatórios (em tempo real) do Reporting**

As consultas executadas utilizando áreas de informações empresariais (do histórico) do Analytics são comparativamente mais rápidas do que as consultas executadas utilizando áreas de informações empresariais (em tempo real) do Reporting. As áreas de informações empresariais do Analytics utilizam um data warehouse especializado concebido e otimizado exclusivamente para análise e relatórios. No entanto, as áreas de informações empresariais em tempo real utilizam a base de dados otimizada para suportar as atividades transacionais onde um pequeno volume de registos são lidos, escritos, atualizados de forma extremamente rápida. Por isso, quando as áreas de informações empresariais em tempo real são utilizadas, as consultas consomem os mesmos recursos de bases de dados que também têm de satisfazer as necessidades de atualizações de transações do Oracle CRM On Demand que afetam o desempenho das consultas do Oracle CRM On Demand e em tempo real. Devido à necessidade de suportar as comunicações da maioria dos dados atuais, as áreas de informações empresariais em tempo real não estão ativadas com a entrada em cache, o que reduz ainda mais os problemas de desempenho de consultas até para consultas idênticas.

Utilize apenas as áreas de informações empresariais em tempo real quando for fundamental para obter os dados mais atualizados ou quando as áreas de informações empresariais do histórico não satisfizerem as suas necessidades de geração de relatórios.

### **Desempenho do relatório durante a atualização noturna**

O desempenho da consulta do relatório em tempo real é de alguma forma afetado durante o processo de atualização noturna porque os dados que são obtidos para satisfazer o pedido são também lidos pelo processo de atualização noturna para preencher o data warehouse que conduz as áreas de informações empresariais do histórico. No entanto, o desempenho das consultas do relatório do histórico não é afetado durante o processo de atualização noturna porque é tirado um instantâneo do data warehouse no início da atualização noturna e os utilizadores são direcionados para essa cópia. Após a conclusão da atualização noturna, os utilizadores são direcionados para o data warehouse atualizado automaticamente. Esta funcionalidade é transparente para os utilizadores.

## **Otimizar o Desempenho**

Sempre que acede a um relatório ou a uma análise, os dados são obtidos da base de dados, processados pelo servidor de relatórios e apresentados na página. Quanto mais complexa for a análise, mais tempo pode demorar a consulta à base de dados para obtenção e apresentação dos dados. Este tópico contém diretrizes que o ajudam a criar relatórios que sejam apresentados o mais rápido possível.

**Antes de começar.** Efetue os seguintes procedimentos:

- Reveja os relatórios pré-criados disponíveis no Oracle CRM On Demand. Estes relatórios podem responder à maioria das necessidades de geração de relatórios do utilizador.
- Realize cursos de formação.
- Reúna os requisitos de geração de relatórios e obtenha a aprovação dos mesmos por parte dos intervenientes.
- Verifique as definições do browser para se certificar de que o cliente de browser está devidamente configurado para um bom desempenho.
- Compreender desempenho do relatório. Para mais informações, consulte [Acerca do desempenho do relatório \(na página 1160\)](#).

### **Acerca das áreas de informações empresariais**

Pode utilizar dois tipos de áreas de atividade dependendo das necessidades de geração de relatórios e de negócio.

As áreas de atividade do Analytics devem ser utilizadas sempre que possível para criar relatórios. Estas áreas de atividades são criadas com base num repositório de dados criado especificamente para o efeito e otimizado para um melhor desempenho ao nível das consultas. O repositório de dados utilizado para as áreas de atividade do Analytics é atualizado diariamente e os relatórios criados através destas áreas de atividade apresentam resultados mais rapidamente do que as áreas de atividade de relatórios, inclusive no caso de consultas mais extensas e complexas.

As áreas de atividade Geração de Relatórios são criadas utilizando a mesma base de dados em que ocorrem todas as outras transações de utilizador na aplicação, pelo que consomem os mesmos recursos dos quais depende a aplicação quando os dados são obtidos para os relatórios.

### Diretrizes para Utilização de uma Área de Atividade Geração de Relatórios

Se estiver a utilizar a área de atividade Geração de Relatórios, siga estas diretrizes:

- Sempre que possível, utilize os campos das pastas Morada (Completa).
- Sempre que possível, minimize a utilização dos seguintes itens:
  - Campos de lista de escolha customizados.
  - Campos de qualquer pasta Pertencente a utilizador. Em vez disso, utilize o campo Proprietário.
  - Campos da pasta Contacto principal na pasta Conta.
  - Funções CAST para campos Data ou Data/hora.
  - Campos Conta principal, Última modificação por, Criado por e Gestor.
  - Campos das pastas tipo data, tais como Data de criação e Data de fecho.

Apesar destas pastas proporcionarem um meio conveniente de agrupar o atributo de data em semana, mês, trimestre ou ano, a utilização das mesmas também torna a consulta mais complexa e pode afetar o desempenho do relatório. Se tiver problemas de desempenho com campos das pastas de data, tente utilizar os campos Data ou Data/Hora da pasta do tipo de registo primário. Por exemplo, abra a área de atividade Oportunidade e seleccione o campo Data de Fecho na pasta Oportunidade, em vez de um campo da pasta Data de Fecho.

### Diretrizes sobre melhoramento do desempenho

Siga estas diretrizes para melhorar o desempenho:

#### Criar Relatórios de Forma Incremental

Efetue os seguintes procedimentos:

- Comece por um relatório pequeno e teste-o à medida que o vai criando. Comece apenas com alguns campos e teste-os antes de acrescentar mais colunas.
- Teste os filtros para determinar a melhor sequência de utilização.  
Diferentes sequências podem aumentar ou diminuir o desempenho, mas só conseguirá determinar isto testando, errando e tentando novamente.

#### Minimizar a utilização de tipos de registo entre campos ou colunas

Siga estas diretrizes:

- **Colunas.** Quando selecciona colunas para mais de um tipo de registo para análise, está a acrescentar complexidade à consulta de dados. Esta complexidade pode afetar a velocidade de apresentação dos resultados. Como tal, tenha este fator em consideração quando incluir campos entre tipos de registo num relatório.
- **Seletores de colunas.** Mantenha todos os seletores de colunas no mesmo tipo de registo. Sempre que possível, não utilize um seletor de colunas que atravesse outro tipo de registo.
- **Crítérios de seleção.** Tente criar todos os campos de referência de parâmetros na mesma pasta do tipo de registo.

#### Utilizar Campos Indexados

Efetue os seguintes procedimentos:

- Utilize campos indexados para filtrar dados nos relatórios em tempo real.  
Os campos indexados são otimizados de modo a acelerar a apresentação dos resultados do relatório.
- Planeie antecipadamente o momento de configurar os dados para certificar-se de que os dados corretos são armazenados nos campos indexados.  
Este procedimento permite-lhe criar relatórios que utilizem campos os indexados, incorporando-os nos locais mais adequados. O Oracle CRM On Demand também tem um número limitado de campos customizados indexados. O número varia consoante o tipo de campo e tipo de registo.

### Limitar a hierarquia organizacional a cinco níveis

Quanto mais alta for a posição de um utilizador na hierarquia organizacional, mais dados serão devolvidos e mais lenta será a execução do relatório. Por isso, deve limitar a hierarquia a um máximo de 5 níveis.

### Utilizar Filtros

A utilização de filtros restringe a quantidade de dados devolvida quando acede a uma análise. A filtragem pode aumentar a velocidade de execução do relatório.

- Aplique filtros como primeiro passo na criação de um relatório. Se a empresa tiver muitos dados, não execute a primeira pré-visualização de um relatório enquanto não aplicar filtros.
- Filtre o tipo de registo orientador como uma prioridade. Por exemplo, quando utilizar uma área de atividade denominada Atividades, filtre Atividades.
- Escolha os filtros mais restritivos primeiro e, depois de fazer experiências, levante essas restrições conforme necessário.

No entanto, tenha as seguintes diretrizes em consideração quando acrescentar filtros:

- Se um filtro fizer referência a uma coluna com uma fórmula CASE subjacente, esse filtro poderá afetar negativamente o desempenho dos relatórios, dependendo da fórmula e do processamento relacionado necessário. Quando filtrar um campo com uma instrução CASE ou outra fórmula, experimente determinar em que medida essa filtragem afeta o desempenho dos relatórios.
- Antes de utilizar uma fórmula CASE, coloque as seguintes questões:
  - Esta classificação pode ser executada no Oracle CRM On Demand utilizando a funcionalidade Fluxo de Trabalho?
  - O código de classificação figura noutros relatórios? Se for o caso, considere criar uma nova coluna e criar um fluxo de trabalho para a preencher.
- Um relatório que filtre um campo Data customizado pode ser executado mais rapidamente do que um relatório semelhante que filtre um campo Data e Hora customizado porque todos os campos Data e Hora envolvem a conversão de fusos horários o que afeta o desempenho dos relatórios. Por conseguinte, sempre que possível, filtre os campos Data customizados em vez dos campos Data e Hora customizados.
- Evite utilizar uma cláusula OR em diferentes tipos de registo ou colunas (por exemplo, em que `SR.Type = 'A'` OR `SR.Priority = 'Alta'` OR `Account.Industry = 'Medicina'`). Em vez disso, experimente o seguinte:
  - Retire a cláusula OR e prossiga com a classificação na tabela dinâmica.
  - Divida o relatório em vários relatórios mais pequenos e agregue o resultado através da análise combinada.

### Siga as Diretrizes para Definir Parâmetros

Pode definir parâmetros para o seu relatório no editor da análise. Estes parâmetros permitem aos utilizadores que acedem ao relatório concluído efetuar seleções para limitar os dados no relatório. Quando executa um relatório que utiliza parâmetros, a experiência de um utilizador é afetada pelo tempo de processamento do parâmetro e pelo tempo de processamento do relatório.

Se acrescentar parâmetros ao relatório, execute o seguinte procedimento:

- Minimizar o número de parâmetros utilizados para um relatório.
- Evite utilizar imagens de alta resolução para parâmetros da Imagem. Recomenda-se que não utilize uma imagem num relatório que exceda os 100 pontos por polegada (ppp). Para obter um melhor desempenho, utilize imagens de 50 ppp ou inferior.
- Quando definir parâmetros, no menu Quais os Valores que Devem ser Mostrados ao Utilizador, escolha Nenhum ou Todos os valores para obter o desempenho mais rápido. Evite utilizar a opção Filtrar valores limitados. Esta opção restringe o número de parâmetros apresentados nesse relatório. A restrição é baseada noutros filtros e parâmetros aplicados ao relatório. Se um relatório contiver grandes volumes de dados, esta opção poderá prejudicar o desempenho do mesmo.

Ao decidir se seleciona Nenhum, Todos os valores ou Filtrar valores limitados, recomenda-se que tente obter um equilíbrio entre o nível de desempenho dos relatórios que pretende e a apresentação ideal dos valores a apresentar aos utilizadores.

### **Fornecer ligações de pesquisa detalhada para relatórios detalhados**

Em vez de criar um relatório que apresente uma longa lista de tabelas e gráficos de dados, faça o seguinte:

- Crie um relatório inicial que mostre as informações de resumo ou tendências e permita ao utilizador pesquisar os detalhes.
- Crie relatórios para informações mais detalhadas visando os dados do primeiro relatório. Em seguida, forneça ligações de pesquisa detalhada para o relatório de resumo.

O procedimento seguinte descreve como ligar relatórios a tabelas.

#### ***Para ligar relatórios a tabelas***

- 1 Clique no ícone Formato da coluna para abrir a caixa de diálogo Propriedades da coluna.
- 2 Clique no separador Formato da Coluna.
- 3 Na lista pendente Tipo de interação do valor, escolha Navegar.
- 4 No campo Navegar para outra análise, procure um relatório detalhado que pretenda pesquisar detalhadamente e, em seguida, clique em OK.

### **Limitar o Número de Operações Definidas**

As funcionalidades avançadas permitem-lhe combinar consultas. Pode definir operações como, por exemplo, uniões, intersecções e outras ações de união nessas consultas para criar um relatório final. Quanto maior for o número de resultados de consulta combinados, mais tempo será necessário para a execução do relatório final. Para obter um processamento mais rápido, limite o número de operações definidas a um máximo de três.

### **Clarificar o código HTML e narrativas**

Quando utilizar HTML em conjunto com SQL, faça o seguinte:

- Certifique-se de que o HTML é claro e preciso e não contém identificadores desnecessários ou informações supérfluas.
- Certifique-se de que as narrativas são claras e precisas e não contêm instruções desnecessárias. As narrativas precisas tornam a formatação especificada mais eficaz e reduzem os problemas de desempenho.

### **Retirar Colunas em Tabelas Dinâmicas**

As tabelas dinâmicas permitem mostrar o relatório em várias vistas sem escrever vários relatórios mas também podem afetar o desempenho. Sempre que possível, retire as colunas dos critérios do relatório (no Passo 1 - Definir critérios) que não sejam utilizadas na própria tabela dinâmica.

### **Utilizar Resultados do Gráfico Dinâmico**

---

Sempre que possível, para cada tabela dinâmica que necessite de um gráfico, utilize a opção Resultados do Gráfico Dinâmico em vez de criar uma vista de gráfico separada. A utilização de vários gráficos numa análise pode requerer maior processamento, uma vez que o Oracle CRM On Demand deve criar os gráficos individualmente, em vez de simultaneamente com a tabela dinâmica.

### **Assegurar que os relatórios são redimensionáveis**

Os relatórios podem ser executados sem problemas através de um teste antes da importação de todos os dados de produção. Após essa importação, o volume de dados acrescido irá afetar negativamente o desempenho dos relatórios. Se estiver na fase de implementação do Oracle CRM On Demand, dedique algum tempo a fazer novos testes e a otimizar os relatórios após a importação de todos os dados de produção.

### **Utilizar os campos Code e UTC otimizados nos filtros**

Muitas áreas de atividade de relatórios incluem campos especiais nas respetivas dimensões que são otimizadas para reduzir o tempo de consulta quando são utilizadas nos filtros. Os campos otimizados terminam com as palavras *Code* ou *UTC*. Por exemplo, a dimensão Conta tem um campo Tipo de conta. Existe também um campo Código do tipo de conta, que é uma versão otimizada do campo Tipo de conta. Os campos otimizados e não otimizados produzem os mesmos resultados em relatórios, mas utilizar o campo otimizado no filtro gera consultas mais rápidas. Este método é mais rápido do que utilizar o campo não otimizado. Utilizar estes campos nas condições do filtro reduz as junções da tabela adicionais e evita as conversões da marca de hora baseadas no fuso horário da empresa.

**Nota:** Estes campos otimizados suportam traduções de língua para todas as línguas suportadas, mas não suportam a mudança do nome do tipo de registo.

Para melhorar o desempenho de análises que utilizam filtros em campos da lista de escolha otimizada, utilize os valores dos Campos da Lista de Escola Otimizados (Código) no filtro em vez dos valores das pastas Campos Customizados Otimizados, que são dependentes da língua da empresa.



# Painéis

Um painel pode apresentar análises gravadas, bem como imagens, texto e ligações a Web sites e documentos. Um painel consiste numa ou em mais páginas e subpáginas, que aparecem como separadores na parte superior do painel. Os painéis são por vezes referidos como painéis interativos.

Para cada utilizador, está disponível um painel pessoal intitulado O Meu Painel em Oracle CRM On Demand. Numa fase inicial, O Meu Painel não dispõe de conteúdo. Se a sua função de utilizador incluir o privilégio Aceder ao V3 Analytics, poderá executar os seguintes procedimentos:

- Aceda ao seu painel pessoal e acrescente conteúdo ao mesmo, mesmo que a sua função de utilizador não lhe permita criar ou editar outros painéis. Para mais informações, consulte [Trabalhar com O Meu Painel \(na página 1173\)](#).
- Visualize quaisquer painéis customizados aos quais tem acesso. Para mais informações, consulte [Visualizar Painéis \(na página 1168\)](#).

Alguns painéis pré-criados são também fornecidos para que consiga visualizar se a sua função de utilizador inclui os seguintes privilégios:

- Aceder a Painéis do Analytics - Visualizar Painéis Pré-Criados
- Aceder a Relatórios do Analytics - Visualizar Análises Pré-Criadas
- Aceder ao Analytics V3

Se a sua função de utilizador incluir o privilegio Gerir Painéis, bem como o privilégio Aceder ao V3 Analytics, poderá utilizar o criador de painéis para criar e gravar painéis em qualquer pasta do Analytics à qual tem acesso.

**NOTA:** Não pode alterar os painéis pré-criados.

Para obter instruções detalhadas sobre como trabalhar com Painéis, consulte os seguintes tópicos:

- [Visualizar Painéis \(na página 1168\)](#)
- [Customizar Páginas de Painéis no Runtime \(na página 1169\)](#)
- [Criar Painéis \(na página 1170\)](#)
- [Editar Painéis \(na página 1171\)](#)
- [Trabalhar com O Meu Painel \(na página 1173\)](#)
- [Criar Parâmetros de Painel \(na página 1173\)](#)
- [Acrescentar Parâmetros a Painéis \(na página 1174\)](#)
- [Controlar o Aspeto de Páginas de Painéis \(na página 1175\)](#)
- [Fazer com que o Conteúdo seja Apresentado Condicionalmente em Páginas de Painéis \(na página 1177\)](#)
- [Acrescentar Ligações de Texto e Imagem a Páginas de Painéis \(na página 1178\)](#)
- [Acrescentar Vistas de Pastas do Analytics a Páginas de Painéis \(na página 1179\)](#)
- [Controlar a Apresentação de Resultados quando os Utilizadores Definem o Nível de Detalhe em Páginas de Painéis \(na página 1180\)](#)
- [Editar as Propriedades de Parâmetros de Painéis e Análises \(na página 1180\)](#)
- [Aplicar Formatação a Painéis \(na página 1181\)](#)
- [Alterar Opções de Impressão e Exportação de Painéis \(na página 1182\)](#)
- [Alterar Propriedades de Painéis \(na página 1183\)](#)
- [Mudar o Nome de Painéis \(na página 1184\)](#)

## Tópicos Relacionados

Consulte os tópicos seguintes para obter informações relacionadas:

- [Considerações ao Editar ou Visualizar Painéis \(na página 1168\)](#)

- [Gerir Visibilidade dos Painéis no Analytics \(na página 1184\)](#)
- [Painéis Pré-criados - Painel do Cliente \(na página 1185\)](#)
- [Painéis Pré-criados - Painel da Perspetiva Geral \(na página 1186\)](#)
- [Painéis Pré-criados - Painel do Pipeline \(na página 1186\)](#)
- [Painéis Pré-criados - Painel da Eficácia de Vendas \(na página 1186\)](#)
- [Painéis Pré-criados - Painel da Eficácia de Marketing \(na página 1187\)](#)
- [Painéis Pré-criados - Painel do Serviço \(na página 1187\)](#)

## Considerações ao Editar ou Visualizar Painéis

Ao editar painéis, tenha em atenção as seguintes considerações:

- Quando criar ou editar um painel, pode acrescentar ao painel qualquer análise à qual tem acesso. A sua função de utilizador e privilégios determinam as pastas do Analytics às quais tem acesso e se pode aceder às análises pré-criadas. Para mais informações sobre visibilidade nas pastas onde as análises são armazenadas, consulte [Configurar a Visibilidade do Utilizador para Pastas do Analytics Partilhadas \(na página 869\)](#).
- Seguem-se algumas sugestões sobre procedimentos recomendados para acrescentar análises do catálogo a um painel:
  - Desloque mais análises complexas para uma página que não seja a primeira página.
  - Organize análises com um enfoque semelhante na mesma página.
  - Não acrescente mais de quatro análises a cada página.
- Se não tiver acesso a uma análise num painel, quando editar o painel, um ponto de exclamação (!) é apresentado ao lado do nome da análise.
- Se uma análise tiver sido apagada do catálogo depois de ser acrescentada a um painel, quando editar o painel, um ponto de exclamação (!) é apresentado ao lado do nome da análise.

Ao visualizar painéis, tenha em atenção as seguintes considerações:

- Se não tiver acesso a uma análise incluída num painel, a análise não é apresentada quando visualizar o painel.
- Se uma análise tiver sido apagada do catálogo depois de ser acrescentada a um painel, a análise não é apresentada quando visualizar o painel.

## Visualizar Painéis

Se a sua função de utilizador tiver o privilégio **Aceder ao V3 Analytics**, poderá visualizar painéis através das páginas do Analytics. Nas páginas do Analytics, pode abrir um painel percorrendo o painel no catálogo, tal como descrito no seguinte procedimento. Dependendo do local onde está gravado o painel que pretende visualizar e dos privilégios que estão ativados para a sua função, também poderá visualizar o painel diretamente na lista pendente **Painéis** nas páginas do Analytics. A lista pendente **Painéis** podem conter um máximo de 300 painéis e inclui os painéis que são armazenados nas seguintes localizações:

- **/Pastas Partilhadas/Pasta Partilhada por Toda a Empresa**
- **/Pastas Partilhadas/Pasta Migrada Partilhada por Toda a Empresa**, se a sua função de utilizador incluir o privilégio **Aceder à Pasta Migrada Partilhada por Toda a Empresa**
- **/Pastas Partilhadas/Análise Pré-Criada**, se a sua função de utilizador incluir o privilégio **Aceder a Painéis do Analytics - Visualizar Painéis Pré-Criados** e o privilégio **Aceder aos Relatórios do Analytics - Visualizar Análises Pré-Criadas**

O seguinte procedimento descreve como visualizar um painel a partir da ligação **Catálogo** nas páginas do Analytics.

**NOTA:** Para obter informações sobre as restrições que se aplicam quando são visualizados os painéis, consulte [Considerações ao Editar ou Visualizar Painéis \(na página 1168\)](#).

#### Antes de iniciar:

- Para visualizar um painel customizado armazenado em /Pastas Partilhadas/Pasta Migrada Partilhada por Toda a Empresa, a sua função de utilizador deverá incluir o privilégio Aceder à Pasta Migrada Partilhada por Toda a Empresa.
- Para visualizar painéis pré-criados, a sua função de utilizador deve incluir os seguintes privilégios:
  - Aceder a Painéis do Analytics - Visualizar Painéis Pré-Criados
  - Aceder a Relatórios do Analytics - Visualizar Análises Pré-Criadas

#### Para visualizar um painel

- 1 Clique no separador Analytics.
- 2 Na Página Principal, clique em Catálogo.
- 3 Navegue até ao painel que pretende visualizar.

**NOTA:** Também pode visualizar páginas e subpáginas de painéis individuais.

- 4 Clique no ícone Abrir na barra de ferramentas.

O painel é aberto para a primeira página do painel. Se não tiver sido acrescentado nenhum conteúdo, é apresentada uma mensagem de notificação da página do painel vazia.

- 5 No painel, pode executar qualquer uma das seguintes tarefas, conforme necessário:

- Navegue pelas páginas e subpáginas no painel clicando nos separadores na parte superior do painel.
- Renove uma página ou subpágina.

Execute esta tarefa para garantir que a operação de renovação ignora as informações gravadas na cache do Oracle BI Presentation Services e é emitida para processamento pelo Oracle BI Server.

Quando seleciona um painel específico ou análise, os Serviços de Apresentação verificam a respetiva cache para determinar se os resultados idênticos foram recentemente pedidos. Se for esse o caso, os Serviços de Apresentação devolvem os resultados mais recentes, evitando deste modo um processamento desnecessário por parte do BI Server e da base de dados back-end. Caso contrário, a análise é emitida para o BI Server para processamento. Não pode impor a análise para além da cache do BI Server.

- Acrescente uma página ou subpágina a um livro de briefing.
- Customize as páginas e subpáginas do painel e grave as suas customizações. Para mais informações, consulte [Customizar Páginas do Painel em Runtime \(consultar Customizar Páginas de Painéis no Runtime na página 1169\)](#).
- Edite o painel, se a sua função de utilizador tiver o privilégio Gerir Painéis.

Dependendo das opções de impressão e exportação especificadas para o painel, poderá também executar as seguintes tarefas:

- Exporte o painel, a página ou subpágina para o Excel.
- Imprima uma página ou subpágina.

#### Tópicos Relacionados

Consulte o tópico seguinte para obter informações adicionais:

- [Trabalhar com O Meu Painel \(na página 1173\)](#)

### Customizar Páginas de Painéis no Runtime

Consoante as opções que foram ativadas para uma análise, poderá definir o nível de detalhe dos dados na análise, aplicar filtros e parâmetros, ordenar colunas, criar grupos e itens calculados e expandir e fechar secções.

**NOTA:** Algumas destas ações poderão estar disponíveis no menu que é aberto quando clica com o botão direito do rato em determinadas vistas na análise. Para mais informações sobre as interações com o botão direito do rato que podem ser ativadas para uma análise, consulte [Especificar Interações com o Botão Direito do Rato para Utilizadores \(na página 1113\)](#).

Depois de efetuar alterações a um parâmetro do painel ou depois de utilizar as interações com o botão direito do rato para efetuar alterações para uma análise numa página do painel em runtime, pode gravar as suas alterações como uma customização com nome. Quando voltar a aceder a essa página do painel, poderá aplicar a sua customização gravada à página, para que não precise de especificar todas as suas preferências novamente. Do mesmo modo, quando gravar uma customização para uma página do painel, pode optar por assumir essa customização como a versão predefinida para a página. Nesse caso, a customização é automaticamente aplicada sempre que voltar a visualizar a página do painel.

O procedimento seguinte descreve como gravar uma customização para uma página do painel.

#### ***Para gravar uma customização para uma página do painel***

- 1 Em runtime, na página do painel, clique no ícone Opções da Página.
- 2 Selecione Gravar Customização Atual.
- 3 Na caixa de diálogo Gravar Customização Atual:
  - a Introduza um nome para a customização.
  - b Em alternativa, marque a caixa de seleção para a opção para assumir esta customização como a sua predefinição para esta página.
  - c Clique em OK.

O procedimento seguinte descreve como aplicar uma customização gravada a uma página do painel.

#### ***Para aplicar uma customização gravada a uma página do painel***

- 1 Na página do painel, clique no ícone Opções da Página.
- 2 Selecione Aplica Customização Gravada e, em seguida, selecione a customização que pretende aplicar.

O procedimento seguinte descreve como limpar uma customização de uma página do painel. Depois de limpar a customização, a versão original da página é apresentada.

#### ***Para limpar uma customização de uma página do painel***

- 1 Na página do painel, clique no ícone Opções da Página.
- 2 Selecione Limpar a Minha Customização.

## **Criar Painéis**

O seguinte procedimento descreve a forma como criar um painel.

**Antes de começar.** Para executar este procedimento, a sua função de utilizador deve ter o privilégio Aceder ao V3 Analytics e ao privilégio Gerir Painéis.

#### ***Para criar um painel***

- 1 Clique no separador Analytics.
- 2 Na Página Principal, na secção Criar, clique em Painel.
- 3 Na caixa de diálogo Novo Painel, introduza um nome e uma descrição para o painel.

**NOTA:** O número máximo de caracteres que pode utilizar num nome de painel é 512.

- 4 Selecione a localização onde o painel será gravado.  
Se gravar um painel na subpasta Painéis diretamente em /Pastas Partilhadas/Pasta Partilha por Toda a Empresa ou na subpasta Painéis diretamente em /Pastas Partilhadas/Pasta Migrada Partilhada por Toda a Empresa, o painel pode ser incluído na lista pendente Painéis nas páginas do Analytics, onde um máximo de 300 painéis podem estar listados. Se gravar um painel numa subpasta Painéis noutro nível (tal como /Pastas Partilhadas/Vendas/Painel) ou noutra subpasta, o painel não pode ser incluído na lista pendente Painéis. Para gravar um painel em /Pastas Partilhadas/Pasta Partilhada Migrada por Toda a Empresa, a sua função de utilizador deverá incluir o privilégio Aceder à Pasta Migrada Partilhada por Toda a Empresa.
- 5 Especifique se pretende acrescentar conteúdo ao novo painel agora ou mais tarde.
- 6 Clique em OK.
- 7 Se tiver especificado para acrescentar conteúdo:
  - a **Agora:** O novo painel, que contém uma página em branco, é apresentado no Criador de Painéis para edição.
  - b **Mais tarde:** Um painel vazio é criado (mas não apresentado) ao qual poderá acrescentar conteúdo posteriormente.

### Tópicos Relacionados

Consulte o tópico seguinte para obter informações relacionadas:

- [Editar Painéis \(na página 1171\)](#)

## Editar Painéis

Quando editar um painel, pode acrescentar ou apagar páginas e subpáginas do painel, acrescentar conteúdo a essas páginas e editar propriedades e definições como as opções de impressão.

Pode acrescentar os seguintes tipos de conteúdo às páginas do painel:

- Conteúdo que é gravado no catálogo, numa pasta à qual tem acesso, por exemplo, análises e páginas de outros painéis.
- Objetos de painel

A tabela seguinte descreve os objetos do painel.

Período	Definição
Colunas	Utilize colunas para alinhar conteúdo num painel. É possível criar a quantidade de colunas numa página do painel que necessitar. Quando arrastar um objeto do painel ou um item do catálogo para um novo painel pela primeira vez, é criada uma coluna automaticamente. As colunas utilizadas nos painéis não se referem às colunas utilizadas nas análises.
Secções	Utilize secções para organizar o conteúdo em colunas. Qualquer conteúdo que arraste e largue a partir de uma secção de seleção na disposição da página é colocado numa secção numa coluna.
Ligação de Ação	Utilize este objeto para incorporar ligações de ação num painel. As ligações de ação são ligações que executam uma ação associada quando são clicadas.
Menu da Ligação de Ação	Utilize este objeto para incorporar grupos de ligações de ação num painel. Os utilizadores podem selecionar a ação apropriada a executar a partir de um grupo de ligações de ação.

Período	Definição
Ligação ou imagem	Utilize este objeto para acrescentar ligações a páginas externas ou a análises.
Conteúdo Incorporado	Utilize este objeto para incorporar conteúdo de um URL especificado no painel.
Texto	Utilize este objeto para incorporar texto num painel, por exemplo, para fornecer sugestões e instruções.
Pasta	Utilize este objeto para incorporar uma vista de uma pasta do Analytics num painel, para permitir que os utilizadores naveguem do painel para outra análise no catálogo.

O seguinte procedimento descreve como editar um painel.

**Antes de começar.** Para editar um painel, a sua função de utilizador deve ter o privilégio Aceder ao V3 Analytics. Para editar painéis que não sejam o seu painel pessoal (O Meu Painel), a sua função de utilizador deve também ter o privilégio Gerir Painéis. Além disso, para editar um painel customizado armazenado em /Pastas Partilhadas/ Pasta Migrada Partilhada por Toda a Empresa, a sua função de utilizador deverá incluir o privilégio Aceder à Pasta Migrada Partilhada por Toda a Empresa.

### ***Para editar um painel***

- 1 Clique no separador Analytics.
- 2 Na Página Principal, clique em Catálogo.
- 3 Navegue até ao painel que pretende editar.

**NOTA:** Também pode editar uma página do painel individual.

- 4 Clique no ícone Editar na barra de ferramentas.
- 5 No criador de painéis, execute uma ou mais das seguintes tarefas, conforme necessário:

- Acrescente uma página ou subpágina do painel:
  - Clique no ícone Acrescentar Página do Painel e selecione a opção pretendida.
- Acrescente conteúdo a uma página de painel:
  - Arraste e largue itens e objetos do painel do catálogo na disposição da página do painel.

Para obter informações sobre as considerações que se aplicam quando são editados os painéis, consulte [Considerações ao Editar ou Visualizar Painéis \(na página 1168\)](#).

- Apague uma página de painel:
  - Clique no separador para a página e, em seguida, clique no ícone Apagar Página Atual.
- Utilize as opções disponíveis no ícone Ferramentas para:
  - Definir o painel e as propriedades da página do painel.
  - Especificar as definições para imprimir e exportar uma página do painel.
  - Especifique (na caixa de diálogo Ligações de Relatório) as ligações que aparecerão com as análises na página do painel, exceto para as análises onde as definições customizadas foram especificadas.
  - Especifique se pretende incluir ou excluir os botões Aplicar e Redefinir de um parâmetro na página do painel em runtime. Esta definição aplica-se à página do painel e substitui as definições dos botões Aplicar e Redefinir pela definição de um parâmetro e pelas propriedades do painel, a menos que os

campos Parâmetros: Botão Aplicar e Parâmetros: Botão Redefinir nas propriedades do painel estejam especificados para Utilizar Definições da Página.

- Publique a página noutra painel em qualquer localização do painel à qual tem acesso. Esta funcionalidade permite-lhe partilhar a página com outros, mesmo que a página faça parte do painel gravado em As Minhas Pastas.
- Defina propriedades avançadas da página para que possa definir os parâmetros de navegação do painel ou da página do painel.

**NOTA:** A opção que permite aos utilizadores criar customizações gravadas pessoais para a página é sempre selecionada mas não pode desmarcá-la.

- 6 Para editar as propriedades de um objeto, clique no ícone Propriedades do objeto.

Para mais informações, consulte [Editar as Propriedades de Parâmetros de Painéis e Análises \(na página 1180\)](#).

- 7 Para apagar um objeto da página do painel, clique no ícone Apagar para o objeto.

**NOTA:** Apagar um objeto de um painel só retira o objeto da página do painel atual. Se o objeto já estiver gravado no catálogo, não é apagado do catálogo.

- 8 Quando terminar as alterações, grave o painel.

**SUGESTÃO:** No criador do painel, pode pré-visualizar a página do painel em qualquer momento, clicando em Pré-Visualizar.

- 9 Para sair do criador de painéis e abrir o Painel, clique em Executar.

## Trabalhar com O Meu Painel

Para cada utilizador, está disponível um painel pessoal intitulado O Meu Painel em Oracle CRM On Demand. Numa fase inicial, O Meu Painel não dispõe de conteúdo. Se a sua função de utilizador incluir o privilégio Aceder ao V3 Analytics, pode aceder ao seu painel pessoal e acrescentar conteúdo ao mesmo, mesmo que a sua função de utilizador não lhe permita criar ou editar outros painéis. Também pode acrescentar páginas e subpáginas a O Meu Painel.

O seguinte procedimento descreve como aceder ao seu painel pessoal.

### *Para abrir O Meu Painel*

- 1 Clique no separador Analytics.
- 2 Na lista pendente Painéis, selecione O Meu Painel.

O seguinte procedimento descreve como acrescentar conteúdo ao seu painel pessoal.

### *Para acrescentar conteúdo a O Meu Painel*

- 1 Abra O Meu Painel.
- 2 Clique no ícone Opções da Página e selecione Editar Painel da lista pendente de opções.
- 3 No criador de painéis, acrescente o conteúdo que pretende ao painel.  
Para mais informações sobre como editar painéis, consulte [Editar Painéis \(na página 1171\)](#).
- 4 Quando terminar as alterações, grave o painel.

## Criar Parâmetros de Painel

Os parâmetros do painel permitem aos utilizadores finais especificar os valores de dados para filtros ou todas as análises incorporadas no painel em runtime. Dependendo da forma como um parâmetro é configurado, os filtros

podem determinar o conteúdo de todas as análises contidas num painel ou todas as análises numa página do painel específica.

Um parâmetro que seja criado ao nível do painel é denominado de parâmetro de painel porque o parâmetro é criado fora de um painel específico e é armazenado no catálogo como um objeto, que poderá depois ser acrescentado a qualquer painel ou página de painel que contenha as colunas que são especificadas no parâmetro. Um parâmetro de painel pode ser um parâmetro de coluna, parâmetro variável, parâmetro de imagem ou parâmetro de moeda. Os parâmetros de painel são reutilizáveis, porque pode criar um parâmetro e utilizá-lo muitas vezes. Quando o objeto do parâmetro for atualizado e gravado, essas atualizações são imediatamente apresentadas em todos os painéis onde o parâmetro é utilizado.

As seguintes considerações aplicam-se quando são criados os parâmetros de painel:

- O número de colunas que incluir num parâmetro pode afetar o desempenho. Em geral, deve limitar o número de colunas ao menor possível.
- Na maior parte dos casos, um parâmetro de painel podem conter colunas que não são incluídas numa análise no painel. Quaisquer colunas no parâmetro que não sejam incluídas numa análise não filtram essa análise.

No entanto, se um parâmetro de painel utilizar parâmetros de coluna que não definem variáveis de apresentação, todas as colunas no parâmetro do painel devem ser incluídas nas análises incorporadas que pretende que o parâmetro de painel filtre. Além disso, um filtro que tenha o respetivo operador definido como É solicitado deve ser especificado para cada uma das colunas relevantes da análise. As colunas no parâmetro do painel não precisam de aparecer na secção Colunas Seleccionadas.

### **Para criar um parâmetro de painel**

- 1 Clique no separador Analytics.
- 2 Na Página Principal, na secção Criar, clique em Parâmetro de Painel.
- 3 A partir do menu Seleccionar Área de Atividade, selecione a área de atividade para a qual pretende criar um parâmetro.
- 4 Na Secção de Definições, clique no ícone Novo e selecione o tipo de parâmetro que pretende.
- 5 Preencha os detalhes do parâmetro e, em seguida, grave-o.

Para obter informações sobre os detalhes que define para um parâmetro, consulte os seguintes tópicos:

- [Acrescentar Parâmetros de Coluna no Analytics \(na página 1119\)](#)
- [Acrescentar Parâmetros de Moeda no Analytics \(na página 1120\)](#)
- [Acrescentar Parâmetros de Imagem no Analytics \(na página 1120\)](#)
- [Acrescentar Parâmetros de Variáveis no Analytics \(na página 1122\)](#)

### **Acrescentar Parâmetros a Painéis**

Pode acrescentar parâmetros a um painel ou às páginas individuais num painel, para permitir que os utilizadores solicitem diferentes valores sem ter de voltar a executar o painel. O valor que o utilizador seleciona num parâmetro determina o conteúdo de todas as análises no painel ou página do painel.

Também pode acrescentar parâmetros que estão ocultos para os utilizadores que executam o painel. Quando um utilizador executa um painel que inclua um parâmetro oculto, as análises no painel ou página do painel são automaticamente filtradas pelo valor predefinido que especifica no parâmetro e o utilizador não pode seleccionar um valor diferente. Pode acrescentar parâmetros ocultos ao nível do painel e ao nível da página do painel.

**NOTA:** O parâmetro do painel que retende acrescentar ao painel deve existir no catálogo deve ser gravado numa pasta à qual tem acesso. Para obter informações sobre como criar parâmetros do painel, consulte [Criar Parâmetros de Painel \(na página 1173\)](#). Além disso, se pretender ocultar o parâmetro dos utilizadores, deve ser definido um valor predefinido para o parâmetro.

O procedimento seguinte descreve como acrescentar um parâmetro visível a um painel.

**Antes de começar.** Para editar um painel, a sua função de utilizador deve ter o privilégio Aceder ao V3 Analytics. Para editar painéis que não sejam o seu painel pessoal (O Meu Painel), a sua função de utilizador deve também ter o privilégio Gerir Painéis. Além disso, para editar um painel customizado armazenado em /Pastas Partilhadas/ Pasta Migrada Partilhada por Toda a Empresa, a sua função de utilizador deverá incluir o privilégio Aceder à Pasta Migrada Partilhada por Toda a Empresa.

#### ***Para acrescentar um parâmetro a um painel ou a uma página do painel***

- 1 Abra o painel no criador de painéis.  
Para obter informações sobre como abrir um painel no criador de painéis, consulte [Editar Painéis \(na página 1171\)](#).
- 2 No criador de painéis, na secção Catálogo, localize o parâmetro do painel e, em seguida, arraste e largue o mesmo numa secção na página do painel.
- 3 Para especificar se o parâmetro se aplica a todo o painel ou a esta página apenas, clique no ícone Propriedades para o objeto do parâmetro do painel e selecione Painel ou Página.
- 4 Grave o painel.

O procedimento seguinte descreve como acrescentar um parâmetro oculto que se aplica a todas as análises num painel.

#### ***Para acrescentar um parâmetro oculto a um painel***

- 1 Abra o painel no criador de painéis.
- 2 No criador de painéis, clique no ícone Ferramentas e selecione as Propriedades do Painel.
- 3 Na caixa de diálogo Propriedades do Painel, clique no ícone para editar item Filtros e Variáveis.
- 4 Clique no ícone do símbolo verde de mais (+) e selecione o parâmetro do painel a partir do catálogo.
- 5 Clique em OK.

O procedimento seguinte descreve como acrescentar um parâmetro oculto que se aplica às análises numa única página do painel.

#### ***Para acrescentar um parâmetro oculto a uma página do painel***

- 1 Abra o painel no criador de painéis.
- 2 Clique no ícone Ferramentas e selecione as Propriedades do Painel.
- 3 Na secção Páginas do Painel da caixa de diálogo Propriedades do Painel, clique na página onde pretende acrescentar o parâmetro e, em seguida, clique no ícone "Selecionar um parâmetro para capturar variáveis e filtros predefinidos".
- 4 Clique no ícone do símbolo verde de mais (+) e selecione o parâmetro do painel a partir do catálogo.
- 5 Clique em OK.

## **Controlar o Aspeto de Páginas de Painéis**

Este tópico explica como controlar o aspeto das páginas de painéis.

As colunas são utilizadas para alinhar conteúdo num painel. As secções das colunas contêm o conteúdo. Pode acrescentar ou retirar colunas e definir a largura em píxeis ou como uma percentagem da página do painel.

Quando existe mais de uma coluna numa página do painel, é possível quebrar as colunas para as organizar na página. Por exemplo, havendo duas colunas lado a lado, se quebrar a coluna mais à direita, esta será deslocada para baixo da primeira coluna e ambas as colunas terão a largura originalmente ocupada quando estavam lado a

lado. Havendo três colunas lado a lado, se quebrar a coluna do meio, as duas colunas exteriores serão deslocadas para baixo da primeira coluna e a primeira coluna terá a largura originalmente ocupada pelas duas primeiras colunas.

**Antes de começar.** Para editar um painel, a sua função de utilizador deve ter o privilégio Aceder ao V3 Analytics. Para editar painéis que não sejam o seu painel pessoal (O Meu Painel), a sua função de utilizador deve também ter o privilégio Gerir Painéis. Além disso, para editar um painel customizado armazenado em /Pastas Partilhadas/ Pasta Migrada Partilhada por Toda a Empresa, a sua função de utilizador deverá incluir o privilégio Aceder à Pasta Migrada Partilhada por Toda a Empresa.

### **Para definir a largura de uma coluna**

1 Abra o painel no criador de painéis.

Para obter informações sobre como abrir um painel no criador de painéis, consulte [Editar Painéis \(na página 1171\)](#).

2 No criador de painéis, clique no ícone Propriedades da coluna e selecione Propriedades da Coluna.

3 Na caixa de diálogo Propriedades da coluna, expanda a ligação Opções de formatação adicional.

4 Na secção Opções de Formatação Adicionais:

- Se desejar que o tamanho da coluna seja determinado pela opção selecionada na definição Tamanho de Página na caixa de diálogo Propriedades do Painel, selecione Mais Adequado.
- Se pretender especificar o tamanho ou o tamanho mínimo da largura da coluna, selecione Tamanho Específico ou tamanho Mínimo e, em seguida, especifique os detalhes do tamanho específico ou mínimo, da seguinte forma:
  - Para especificar a largura em píxeis, introduza o número de píxeis, por exemplo, 200.
  - Para especificar a largura como uma percentagem da página do painel, utilize o sinal de percentagem (%), por exemplo, 20%.

5 Clique em OK.

### **Para acrescentar quebras de coluna**

■ Clique no ícone Propriedades da coluna, selecione Quebra e, em seguida, selecione o tipo de quebra apropriado:

- **Sem Quebra.** Selecione esta opção para colocar a coluna junto à coluna acima desta.
- **Quebra de Coluna.** Selecione esta opção para colocar a coluna por baixo da coluna atualmente à esquerda desta (ou ao lado dela).
- **Quebra de Página com Quebra de Coluna.** Selecione esta opção para colocar a coluna noutra página numa versão imprimida e em PDF. Esta opção também coloca a coluna abaixo da coluna ao lado da qual esta está, se o utilizador não tiver selecionado a opção Quebra de Coluna.

**NOTA:** A opção Quebra está disponível apenas se a página tiver várias colunas e apenas para colunas a seguir à primeira coluna.

Pode forçar a primeira coluna da página a ser sempre apresentada no topo da página mesmo se um utilizador se deslocar na página.

### **Para apresentar sempre a primeira coluna no topo da página**

■ Clique no ícone Propriedades da primeira coluna e selecione Congelar.

### **Acrescentar Secções a Colunas**

As secções são utilizadas nas colunas para armazenarem o conteúdo de um painel. Por predefinição, as secções são alinhadas verticalmente. Pode arrastar todas as secções que pretender para uma coluna.

Se arrastar e largar conteúdo para uma coluna sem primeiro acrescentar uma secção para o conteúdo, é criada uma secção automaticamente.

Se arrastar uma secção de uma coluna para outra coluna, o conteúdo da secção também será incluído.

### ***Para acrescentar uma secção a uma coluna***

- No painel de seleção, arraste e largue um objeto Secção da área Objetos do Painel para a coluna. A coluna é realçada quando estiver numa localização adequada da coluna para largar a secção.

### **Disponer Conteúdo Dentro de Secções**

Ao arrastar um objeto para uma secção que já contém um objeto simples, pode escolher largar o objeto horizontal ou verticalmente dentro da secção. Isto define a disposição da secção. No entanto, pode alterar a disposição da secção posteriormente, confirme descrito aqui.

### ***Para dispor o conteúdo numa secção horizontalmente***

- Clique no ícone Disposição Horizontal da secção.

### ***Para dispor o conteúdo numa secção verticalmente***

- Clique no ícone Disposição Vertical da secção.

Também pode aplicar formatação ao painel. Para mais informações, consulte [Aplicar Formatação a Painéis \(na página 1181\)](#).

## **Fazer com que o Conteúdo seja Apresentado Condicionalmente em Páginas de Painéis**

Pode fazer com que seja apresentada uma secção inteira de um painel e o respetivo conteúdo condicionalmente, com base no valor Booleano devolvido por uma análise. Da mesma forma, pode fazer as ligações da ação serem apresentadas condicionalmente.

**Antes de começar.** Para editar um painel, a sua função de utilizador deve ter o privilégio Aceder ao V3 Analytics. Para editar painéis que não sejam o seu painel pessoal (O Meu Painel), a sua função de utilizador deve também ter o privilégio Gerir Painéis. Além disso, para editar um painel customizado armazenado em /Pastas Partilhadas/ Pasta Migrada Partilhada por Toda a Empresa, a sua função de utilizador deverá incluir o privilégio Aceder à Pasta Migrada Partilhada por Toda a Empresa.

### ***Para fazer com que uma secção apareça condicionalmente numa página de painel***

- 1 Abra o painel no criador de painéis.  
Para obter informações sobre como abrir um painel no criador de painéis, consulte [Editar Painéis \(na página 1171\)](#).
- 2 Clique no ícone Propriedades da secção e seleccione Condição.
- 3 Na caixa de diálogo Condição da Secção, crie uma nova condição ou seleccione uma condição gravada do catálogo.
- 4 Clique em OK.

### ***Para fazer com que uma ligação da ação apareça condicionalmente numa página de painel***

- 1 Abra o painel no criador de painéis.
- 2 Se a ligação da ação não tiver sido já acrescentada à disposição, acrescente-a.

- 3 Clique no ícone Propriedades do objeto de ligação da ação.
- 4 Na caixa de diálogo Propriedades da Ligação da Ação:
  - a Selecione o botão de rádio Condicionalmente.
  - b No campo Condição, crie uma nova condição ou selecione uma condição gravada do catálogo.
  - c Clique em OK.

**SUGESTÃO:** Se criar uma nova condição para uma seção ou ligação da ação, pode gravar a condição no catálogo ao clicar no ícone Mais junto ao campo Condição.

## Acrescentar Ligações de Texto e Imagem a Páginas de Painéis

É possível acrescentar ligações de texto ou imagem a um painel e especificar o que acontece quando o utilizador clica nas ligações. Por exemplo, pode direcionar os utilizadores para outro Web site ou painel, abrir documentos, iniciar aplicações ou executar qualquer outra operação suportada pelo browser. Também poderá acrescentar apenas uma imagem ou texto, sem ligações.

**Antes de começar.** Para editar um painel, a sua função de utilizador deve ter o privilégio Aceder ao V3 Analytics. Para editar painéis que não sejam o seu painel pessoal (O Meu Painel), a sua função de utilizador deve também ter o privilégio Gerir Painéis. Além disso, para editar um painel customizado armazenado em /Pastas Partilhadas/ Pasta Migrada Partilhada por Toda a Empresa, a sua função de utilizador deverá incluir o privilégio Aceder à Pasta Migrada Partilhada por Toda a Empresa.

### *Para acrescentar uma ligação de texto ou de imagem a uma página de painel*

- 1 Abra o painel no criador de painéis.

Para obter informações sobre como abrir um painel no criador de painéis, consulte [Editar Painéis \(na página 1171\)](#).
- 2 No criador de painéis, arraste e largue um objeto de Ligação ou Imagem a partir do painel Objeto de Painéis para uma secção na página de painéis.
- 3 Clique no ícone Propriedades relativo ao objeto.

É apresentada a caixa de diálogo Propriedades de ligação ou imagem.
- 4 Especifique as escolhas:
  - Para uma ligação de texto, introduza o texto no campo Legenda.
  - Para uma ligação da imagem, clique em Selecionar Imagem; em seguida, na caixa Selecionar Imagem, marque uma imagem ou introduza a localização e o nome da imagem no campo URL e, depois, clique em OK.

Especifique a localização sob a forma de um URL.

Se pretender uma legenda para a imagem, introduza a legenda da imagem no campo Legenda e utilize a lista pendente Posição para escolher o posicionamento da legenda em relação à imagem.
- 5 Especifique o que deve acontecer quando o utilizador clica no texto ou imagem:
  - Para especificar que deve ser apresentada uma análise ou um painel quando o utilizador clica na ligação ou imagem, selecione o botão de rádio Análise ou Painel e clique no botão Percorrer para selecionar a análise ou o painel.
  - Para especificar que outra ação está em execução, tal como abrir um Web site, documento ou programa, especifique o destino como um URL e introduza o caminho completo no campo que segue as opções Destino. Na área Alvo, escolha se o destino deve ser apresentado numa janela do browser do utilizador existente ou numa nova janela.

Uma ligação é definida como qualquer URL (Uniform Resource Locator) que o browser consiga interpretar. Os URLs podem apontar para Web sites, documentos, imagens, sites de FTP, newsgroups, etc. Consoante o browser, os exemplos seguintes são URLs válidos:

`http://home.netscape.com/index.html`

`ftp://ftp.microsoft.com`

`news:news.announce.newusers`

Consulte a tabela seguinte para obter mais informações sobre os tipos de conteúdo interno ou externo para o qual pode ligar:

**SUGESTÃO:** Quando escolher se o destino deve aparecer na janela do browser do utilizador existente ou numa nova janela, tenha em atenção as seguintes informações. Para qualquer ação, exceto enviar correio e executar um programa, pode controlar como a ligação deve ser apresentada. Escolha a janela atual quando pretender que ocorra a ação no painel de visualização do painel. O painel permanece ativo, mas no fundo. Escolha uma nova janela quando pretender que a ação ocorra numa nova janela do browser.

**NOTA:** Para acrescentar apenas texto ou uma imagem, sem ligações, deixe em branco o campo que se segue às opções de Destino.

- 6 Clique em OK.
- 7 Grave o painel.

A tabela seguinte apresenta opções de ligação para acrescentar uma ligação de texto ou imagem utilizando o criador de painéis.

Opção de Ligação	Comentários
Web site ou documento	Deve localizar o URL, ou endereço, para o site ou documento. É possível copiar o endereço de destino da caixa de texto de endereço ou localização do browser e, em seguida, colá-lo.
Enviar correio eletrónico a um utilizador especificado	Tem de conhecer o URL mailto, por exemplo: <code>mailto:support@oracle.com</code> Quando o utilizador selecionar esta ligação, o browser iniciará a aplicação de correio eletrónico com o campo Para: preenchido. (O browser controla o início do programa de correio eletrónico.)

## Acrescentar Vistas de Pastas do Analytics a Páginas de Painéis

Pode acrescentar uma vista de uma pasta do Analytics e respetivo conteúdo a um painel. Por exemplo, pode ter uma coleção de análises que executa com frequência gravada numa pasta. Pode acrescentar uma vista dessa pasta ao painel. Então, quando visualizar o painel, pode abrir a pasta no painel, navegar para um pedido gravado e clicar no pedido para o executar.

**Antes de começar.** Para editar um painel, a sua função de utilizador deve ter o privilégio Aceder ao V3 Analytics. Para editar painéis que não sejam o seu painel pessoal (O Meu Painel), a sua função de utilizador deve também ter o privilégio Gerir Painéis. Além disso, para editar um painel customizado armazenado em /Pastas Partilhadas/ Pasta Migrada Partilhada por Toda a Empresa, a sua função de utilizador deverá incluir o privilégio Aceder à Pasta Migrada Partilhada por Toda a Empresa.

### *Para acrescentar uma visualização de uma pasta do Analytics a uma página do painel*

- 1 Abra o painel no criador de painéis.  
Para obter informações sobre como abrir um painel no criador de painéis, consulte [Editar Painéis \(na página 1171\)](#).

- 2 No criador de painéis, no painel Catálogo, localize a pasta que pretende e, em seguida, arraste e largue a pasta para uma secção na página de painéis.
- 3 Grave o painel.

## Controlar a Apresentação de Resultados quando os Utilizadores Definem o Nível de Detalhe em Páginas de Painéis

Pode controlar a forma de apresentação dos resultados quando um utilizador define o nível de detalhe de uma análise num painel. Os resultados podem ser apresentados numa das seguintes formas:

- Os novos resultados podem ser apresentados diretamente no painel, substituindo a análise original. É o comportamento predefinido. A área ocupada pela análise original é redimensionada automaticamente para manter os novos resultados.
- O painel completo pode ser substituído com os novos resultados.

Este comportamento é controlado pela Opção Definir o Nível de Detalhe no criador de painéis. Esta opção é definida ao nível da secção, o que significa que se aplica a todas as análises passíveis de definição do nível de detalhe existentes na secção. Os utilizadores podem clicar no botão Retroceder do browser para regressar à análise original ou ao painel.

**Antes de começar.** Para editar um painel, a sua função de utilizador deve ter o privilégio Aceder ao V3 Analytics. Para editar painéis que não sejam o seu painel pessoal (O Meu Painel), a sua função de utilizador deve também ter o privilégio Gerir Painéis. Além disso, para editar um painel customizado armazenado em /Pastas Partilhadas/ Pasta Migrada Partilhada por Toda a Empresa, a sua função de utilizador deverá incluir o privilégio Aceder à Pasta Migrada Partilhada por Toda a Empresa.

### *Para controlar como os resultados são apresentados quando os utilizadores definem o nível de detalhe em páginas de painéis*

- 1 Abra o painel no criador de painéis.  
Para obter informações sobre como abrir um painel no criador de painéis, consulte [Editar Painéis \(na página 1171\)](#).
- 2 No criador de painéis, clique no ícone Propriedades da secção e efetue a seleção da opção Definir o Nível de Detalhe:
  - Para mostrar os novos resultados diretamente no painel, clique em Definir o nível de detalhe para selecionar esta opção. É apresentada uma marca de verificação junto a esta opção quando está selecionada.
  - Para substituir o painel com os novos resultados, clique em Definir o Nível de Detalhe para retirar a marca de verificação.

## Editar as Propriedades de Parâmetros de Painéis e Análises

Pode editar as propriedades dos parâmetros do painel e das análises que acrescentou a um painel a partir do catálogo.

**NOTA:** Quando editar as propriedades dos parâmetros e análises do painel interativo conforme descrito aqui, serão também gravadas quaisquer outras alterações que sejam efetuadas à página em que está a trabalhar.

**Antes de começar.** Para editar um painel, a sua função de utilizador deve ter o privilégio Aceder ao V3 Analytics. Para editar painéis que não sejam o seu painel pessoal (O Meu Painel), a sua função de utilizador deve também ter o privilégio Gerir Painéis. Além disso, para editar um painel customizado armazenado em /Pastas Partilhadas/ Pasta Migrada Partilhada por Toda a Empresa, a sua função de utilizador deverá incluir o privilégio Aceder à Pasta Migrada Partilhada por Toda a Empresa.

### *Para editar as propriedades de um parâmetro do painel*

- 1 Abra o painel no criador de painéis.  
Para obter informações sobre como abrir um painel no criador de painéis, consulte [Editar Painéis \(na página 1171\)](#).
- 2 Clique no ícone Propriedades do parâmetro do painel e selecione a propriedade que pretende modificar:
  - **Âmbito.**  
Selecione se pretende que o parâmetro se aplique a todas as análises no painel ou apenas às análises na página atual.
  - **Ligações de Parâmetros.**  
Especifique se pretende que os utilizadores vejam a ligação Editar do parâmetro no runtime.
- 3 Clique em OK.
- 4 Grave o painel.

### ***Para editar as propriedades de uma análise num painel***

- 1 Abra o painel no criador de painéis.
- 2 No criador de painéis, clique no ícone Propriedades da análise e selecione a propriedade que pretende modificar:
  - **Apresentar Resultados**  
Se selecionar a opção Incorporado na secção, o pedido será executado automaticamente e os resultados serão diretamente apresentados no painel. Esta opção está selecionada por predefinição para análises. Em alternativa, pode selecionar a apresentação do pedido como uma ligação que os utilizadores têm de clicar em para executar o pedido e pode especificar se os resultados devem ser apresentados no painel ou numa janela separada.
  - **Ligações de Relatório**  
Esta opção abre a caixa de diálogo Ligações de Relatório, onde é possível selecionar as ligações que pretende que sejam apresentadas com a análise na página do painel.
  - **Mostrar Vista**  
Esta opção mostra as vistas disponíveis da análise. Pode selecionar a vista que pretende ver.
  - **Mudar o nome**  
Esta opção abre a caixa de diálogo Mudar o nome, onde pode introduzir um novo nome para a análise.
- 3 Clique em OK.
- 4 Grave o painel.

## **Aplicar Formatação a Painéis**

No criador de painéis, uma caixa de diálogo de formatação fornece acesso e controlo sobre os atributos visuais dos painéis. Dependendo do objeto que está a formatar, a caixa de diálogo apresenta diferentes opções, tais como controlos de tipo de letra, célula ou contorno, cor de fundo e outras opções de formatação, tais como preenchimento da célula. A formatação afeta o aspeto visual das colunas e secções num painel, como, por exemplo, a cor de fundo e os contornos.

Quando as seleções de alinhamento horizontal e vertical são apresentadas, são semelhantes às seleções de justificação de texto nos processadores de texto. O alinhamento vertical não tem qualquer impacto, a não ser que a coluna abranja várias linhas de outras colunas.

**Antes de começar.** Para editar um painel, a sua função de utilizador deve ter o privilégio Aceder ao V3 Analytics. Para editar painéis que não sejam o seu painel pessoal (O Meu Painel), a sua função de utilizador deve também ter o privilégio Gerir Painéis. Além disso, para editar um painel customizado armazenado em /Pastas Partilhadas/ Pasta Migrada Partilhada por Toda a Empresa, a sua função de utilizador deverá incluir o privilégio Aceder à Pasta Migrada Partilhada por Toda a Empresa.

### **Para aplicar formatação a um painel**

- 1 Abra o painel no criador de painéis.  
Para obter informações sobre como abrir um painel no criador de painéis, consulte [Editar Painéis \(na página 1171\)](#).
- 2 Na criador de painéis, clique no botão Propriedades de uma coluna ou secção e escolha a opção Propriedades da Coluna ou Formatar Secção.
- 3 Na área da Célula, configure o alinhamento e a cor de fundo.

**NOTA:** Para o alinhamento horizontal, a justificação mais comum para dados de texto é a esquerda. Para dados numéricos é a direita.

O alinhamento vertical não tem qualquer impacto, a não ser que a coluna abranja várias linhas de outras colunas.

- 4 Na área Contorno, efetue as seleções de posição do contorno, cor e estilo da célula.

**SUGESTÃO:** Pode selecionar ou desmarcar limites customizados ao clicar nos limites superior, inferior, da esquerda e da direita perto da lista pendente Posição.

- 5 Para formatar o espaçamento de uma célula, clique em Opções de formatação adicionais e especifique valores para a largura e altura do conteúdo das células, bem como o espaço acima, abaixo, à esquerda e à direita desse conteúdo.

Os valores são especificados em pixels.

- 6 Para substituir os elementos de estilo e de classe especificados nas folhas de cálculo do Oracle CRM On Demand, efetue as respetivas seleções na área Opções de estilo do CSS customizadas:

- a Clique nas definições que pretende utilizar.
- b Forneça a localização da classe, estilo ou folha de estilos.

**NOTA:** As opções de formatação de estilo avançadas destinam-se a utilizadores que sabem como trabalhar com folhas de estilo em cascata.

- 7 Clique em OK.

### **Alterar Opções de Impressão e Exportação de Painéis**

Pode especificar as definições da página e o conteúdo do cabeçalho e rodapé para a saída PDF a partir de um painel. Os painéis e vistas são impressos no formato Adobe Acrobat PDF. É necessário o Adobe Reader 6.0 ou superior para imprimir com o Adobe PDF.

Se acrescentar um cabeçalho ou rodapé, o texto é apresentado em HTML e em PDF imprimíveis e, regra geral, a formatação que aplicar ao texto do cabeçalho ou rodapé é aplicada em ambos os tipos de resultado. No entanto, as opções para substituir os elementos de estilo e de classe especificados nas folhas de estilo do Oracle CRM On Demand aplicam-se apenas a HTML.

**NOTA:** As seleções de impressão especificadas aplicam-se apenas à saída PDF. Se imprimir o PDF numa impressora de rede ou local, as seleções de impressão especificadas no browser são as que estarão ativas, tal como a seleção relativa ao tamanho do papel.

**Antes de começar.** Para editar um painel, a sua função de utilizador deve ter o privilégio Aceder ao V3 Analytics. Para editar painéis que não sejam o seu painel pessoal (O Meu Painel), a sua função de utilizador deve também ter o privilégio Gerir Painéis. Além disso, para editar um painel customizado armazenado em /Pastas Partilhadas/ Pasta Migrada Partilhada por Toda a Empresa, a sua função de utilizador deverá incluir o privilégio Aceder à Pasta Migrada Partilhada por Toda a Empresa.

### **Para alterar as opções de impressão e exportação de um painel**

- 1 Abra o painel no criador de painéis.  
Para obter informações sobre como abrir um painel no criador de painéis, consulte [Editar Painéis \(na página 1171\)](#).
- 2 Clique no ícone Ferramentas e selecione as Propriedades de Impressão e Exportação.  
É apresentada a caixa de diálogo Controlo de Impressão e Exportação.
- 3 Efetue as seleções relativas às definições da página.  
**NOTA:** As opções Disposições de Impressão Standard determinam se os utilizadores podem imprimir o painel e as opções Saída de Dados em Excel Standard determinam se os utilizadores podem exportar o painel e as páginas do painel. Estas definições aplicam-se quando os utilizadores executam o painel a partir de uma área em que esteja incorporado, tal como uma applet da Web, separador Web ou ligação Web, bem como quando os utilizadores executam o painel a partir das páginas do Analytics. Se pretender evitar que os utilizadores imprimam o painel, ou exportem o painel e as páginas do painel, desmarque as caixas de seleção apropriadas.
- 4 Para acrescentar um cabeçalho ou rodapé, proceda da seguinte forma:
  - a Clique a opção adequada e clique em Editar.
  - b Utilize as opções da caixa de diálogo para criar o cabeçalho ou rodapé.  
Os cabeçalhos e rodapés podem conter até três linhas.
  - c Para aplicar formatação cosmética a um elemento de cabeçalho ou rodapé, clique no botão de formatação para abrir a caixa de diálogo Editar Formatação.
  - d Efetue as suas seleções de tipo de letra, área da célula, área de contorno e opções de formatação adicionais.  
**NOTA:** Pode encontrar mais informações sobre algumas das opções de formatação em [Aplicar Formatação a Painéis \(na página 1181\)](#).
  - e Clique em OK para fechar a caixa de diálogo Editar Formatação.
  - f Clique em OK para gravar o cabeçalho ou rodapé.
- 5 Quando terminar de alterar as opções de impressão e exportação, clique em OK.

## Alterar Propriedades de Painéis

Pode definir as propriedades de todo o painel e pode apagar, reordenar e ocultar páginas. A alteração às propriedades do painel faz com que qualquer alteração efetuada à página em que esteve a trabalhar seja automaticamente gravada.

**Antes de começar.** Para editar um painel, a sua função de utilizador deve ter o privilégio Aceder ao V3 Analytics. Para editar painéis que não sejam o seu painel pessoal (O Meu Painel), a sua função de utilizador deve também ter o privilégio Gerir Painéis. Além disso, para editar um painel customizado armazenado em /Pastas Partilhadas/ Pasta Migrada Partilhada por Toda a Empresa, a sua função de utilizador deverá incluir o privilégio Aceder à Pasta Migrada Partilhada por Toda a Empresa.

### *Para ocultar as propriedades de um parâmetro*

- 1 Abra o painel no criador de painéis.  
Para obter informações sobre como abrir um painel no criador de painéis, consulte [Editar Painéis \(na página 1171\)](#).
- 2 Clique no ícone Ferramentas e selecione as Propriedades do Painel.
- 3 Na caixa de diálogo Propriedades do Painel, efetue as suas alterações.  
Seguem-se algumas das ações que pode efetuar na caixa de diálogo Propriedades do Painel:
  - Acrescente uma descrição ao painel. As descrições são armazenadas, mas não aparecem nos painéis.

- Reordene as páginas do painel. Selecione a página que pretende deslocar e utilize as setas bidirecionais para deslocar a página para a respetiva nova localização.
- Oculte uma página de painel. Esta ação permite-lhe ocultar a página de outros utilizadores. Por exemplo, se estiver a efetuar alterações à página, poderá querer ocultar a página de outros utilizadores até concluir as suas alterações. Contudo, se algum utilizador estiver a visualizar a página, a página permanece visível a esse utilizador.

Quando terminar as alterações, deve desmarcar novamente a caixa de seleção Ocultar Página para tornar a página visível para outros utilizadores.

**ATENÇÃO:** Para além de ocultar ou reordenar páginas, quaisquer ações que efetuar na secção Páginas do Painel da caixa de diálogo Propriedades do Painel não serão anuladas se clicar em Cancelar para fechar a caixa de diálogo.

- Mude o nome de uma página de painel. Quando mudar o nome de uma página do painel, pode manter as referências dos utilizadores para nome antigo. Esta ação cria um atalho com o nome antigo, a apontar para a página do painel com nome mudado no Catálogo.
  - Apague uma página de painel.
- 4 Clique em OK para gravar as alterações.

**NOTA:** Não pode alterar as permissões numa página do painel. O ícone Segurança na caixa de diálogo Propriedades do Painel está desativado.

## Mudar o Nome de Painéis

O seguinte procedimento descreve como mudar o nome a um painel.

**Antes de começar.** Para editar um painel, a sua função de utilizador deve ter o privilégio Aceder ao V3 Analytics. Para editar painéis que não sejam o seu painel pessoal (O Meu Painel), a sua função de utilizador deve também ter o privilégio Gerir Painéis. Além disso, para editar um painel customizado armazenado em /Pastas Partilhadas/ Pasta Migrada Partilhada por Toda a Empresa, a sua função de utilizador deverá incluir o privilégio Aceder à Pasta Migrada Partilhada por Toda a Empresa.

### *Para mudar o nome a um painel*

- 1 Clique no separador Analytics.
- 2 Na Página Principal, clique em Catálogo.
- 3 Navegue para o painel a que pretende mudar o nome.
- 4 Clique com o botão direito do rato no nome do painel e selecione Mudar o Nome a partir do menu pendente.
- 5 Introduza o novo nome do painel.

Quando mudar o nome de um painel, pode manter as referências dos utilizadores para o painel antigo. Esta ação cria um atalho com o nome antigo a apontar para o painel com nome mudado no catálogo.

- 6 Clique em OK para gravar as alterações.

## Gerir Visibilidade dos Painéis no Analytics

Se tiver o privilégio Gerir Funções e Acesso e o privilégio Gerir Painéis na sua função, pode controlar a disponibilidade (visibilidade) dos painéis individuais. Atribui visibilidade com base nas funções de utilizador. Por exemplo, pode selecionar um painel e permitir que as funções de utilizador de Representante do serviço e Gestor de serviços sejam apresentadas nesse painel.

Se nunca tiver atribuído visibilidade a um painel, esse painel está sem restrições e pode ser apresentado a todos os utilizadores. Os administradores e os utilizadores com o privilégio Gerir relatórios personalizados têm sempre acesso a todos os painéis, mesmo que à respetiva função de utilizador não tenha sido concedido acesso.

**Nota:** O privilégio, *Aceder a painéis do Analytics - Ver painéis pré-criados*, controla o acesso dos utilizadores a painéis pré-criados, mas não afeta o respetivo acesso a painéis personalizados.

### **Para atribuir visibilidade de um painel**

- 1 Clique no separador Analytics.
- 2 Clique em Painéis no painel Gerir.
- 3 Navegue para a pasta que contém um painel, tal como a Pasta Partilhada por Toda a Empresa.
- 4 Selecione um painel a partir da lista e clique em Editar para apresentar a página Visibilidade do Painel.
- 5 Clique em Adicionar funções.
- 6 Na página Funções Associadas, clique em Selecionar junto de cada função à qual deve ter acesso para o painel selecionado.
- 7 Quando terminar de acrescentar funções, clique em OK.
- 8 Para regressar à página Gerir Visibilidade do Painel, clique na ligação Regressar a Gerir Visibilidade do Painel.

### **Para remover a visibilidade de uma função de um painel**

- 1 Clique no separador Analytics.
- 2 Clique em Painéis no painel Gerir.
- 3 Navegue para a pasta que contém um painel, tal como a Pasta Partilhada por Toda a Empresa.
- 4 Selecione um painel a partir da lista e clique em Editar para apresentar a página Detalhe do Painel.
- 5 No painel Função Associada, clique em Retirar junto de cada função ou funções a serem retiradas.
- 6 Clique em OK para confirmar a remoção.
- 7 Quando terminar de editar funções, clique em OK.
- 8 Para regressar à página Gerir Visibilidade do Painel, clique na ligação Regressar a Gerir Visibilidade do Painel.

Se retirar todas as funções da lista de funções, o painel já não está restrito e pode ser apresentado para todos os utilizadores.

## **Painéis Pré-criados - Painel do Cliente**

O painel Cliente contém informações sobre os seus clientes atribuídos e inclui análises por vendas fechadas, vendas previstas e atributos demográficos. Pode filtrar estas análises com base em:

- Trimestre fiscal
- Ano Fiscal
- Region
- Indústria
- Nível de relatório

Após ajustar qualquer dos valores de filtro, clique em Aplicar para aplicar as novas seleções do filtro nas análises.

Para apresentar o painel Cliente no separador Analytics, abra o menu pendente Painéis e escolha Cliente.

**NOTA:** No painel pré-criado, o campo com o nome *Os dados foram renovados a* mostra o valor da variável de sessão `USER_LAST_REFRESH_DT`. Esta variável retém a indicação de data/hora, no fuso horário do utilizador, do início da renovação mais recente dos dados históricos. Em releases anteriores da funcionalidade do Analytics, as análises pré-criadas mostravam o valor da variável `LAST_REFRESH_DT`.

## Painéis Pré-criados - Painel da Perspetiva Geral

O painel Perspetiva Geral contém informações sobre a sua visão de vendas, a eficácia do serviço e os principais clientes e oportunidades. Pode filtrar estas análises com base em:

- Trimestre fiscal
- Ano Fiscal
- Region

Após ajustar qualquer dos valores de filtro, clique em Aplicar para aplicar as novas seleções do filtro nas análises.

Para apresentar o painel Perspetiva Geral no separador Analytics, abra o menu pendente Painéis e escolha Perspetiva Geral.

**NOTA:** No painel pré-criado, o campo com o nome *Os dados foram renovados a* mostra o valor da variável de sessão `USER_LAST_REFRESH_DT`. Esta variável retém a indicação de data/hora, no fuso horário do utilizador, do início da renovação mais recente dos dados históricos. Em releases anteriores da funcionalidade do Analytics, as análises pré-criadas mostravam o valor da variável `LAST_REFRESH_DT`.

## Painéis Pré-criados - Painel do Pipeline

O painel Pipeline contém informações sobre as suas vendas previstas, as vendas fechadas, a qualidade e a distribuição do seu pipeline, os clientes e inclui análises por vendas fechadas, vendas previstas e atributos demográficos. Pode filtrar estas análises com base em:

- Trimestre fiscal
- Ano Fiscal
- Indústria
- Volume do negócio
- Trimestre Fiscal do Pipeline
- Ano Fiscal do Pipeline

Após ajustar qualquer dos valores de filtro, clique em Aplicar para aplicar as novas seleções do filtro nas análises.

Para apresentar o painel Pipeline no separador Analytics, abra o menu pendente Painéis e escolha Pipeline.

**NOTA:** No painel pré-criado, o campo com o nome *Os dados foram renovados a* mostra o valor da variável de sessão `USER_LAST_REFRESH_DT`. Esta variável retém a indicação de data/hora, no fuso horário do utilizador, do início da renovação mais recente dos dados históricos. Em releases anteriores da funcionalidade do Analytics, as análises pré-criadas mostravam o valor da variável `LAST_REFRESH_DT`.

## Painéis Pré-criados - Painel da Eficácia de Vendas

O painel Eficácia de Vendas contém informações sobre os seus negócios. Pode filtrar estas análises com base em:

- Trimestre fiscal
- Ano Fiscal
- Region
- Indústria
- Nível de relatório

Após ajustar qualquer dos valores de filtro, clique em Aplicar para aplicar as novas seleções do filtro nas análises.

Para apresentar o painel Eficácia de Vendas no separador Analytics, abra o menu pendente Painéis e escolha Eficácia de Vendas.

**NOTA:** No painel pré-criado, o campo com o nome *Os dados foram renovados a* mostra o valor da variável de sessão `USER_LAST_REFRESH_DT`. Esta variável retém a indicação de data/hora, no fuso horário do utilizador, do início da renovação mais recente dos dados históricos. Em releases anteriores da funcionalidade do Analytics, as análises pré-criadas mostravam o valor da variável `LAST_REFRESH_DT`.

## Painéis Pré-criados - Painel da Eficácia de Marketing

O painel Eficácia de Marketing contém informações sobre as suas campanhas e inclui análises para campanhas concluídas, antiguidade da pista, estado de seguimento, tendências de origem das pistas e volume de oportunidades. Pode filtrar estas análises com base em:

- Trimestre fiscal
- Ano Fiscal

Após ajustar qualquer dos valores de filtro, clique em Aplicar para aplicar as novas seleções do filtro nas análises.

Para apresentar o painel Eficácia de Marketing no separador Analytics, abra o menu pendente Painéis e escolha Eficácia de Marketing.

**NOTA:** No painel pré-criado, o campo com o nome *Os dados foram renovados a* mostra o valor da variável de sessão `USER_LAST_REFRESH_DT`. Esta variável retém a indicação de data/hora, no fuso horário do utilizador, do início da renovação mais recente dos dados históricos. Em releases anteriores da funcionalidade do Analytics, as análises pré-criadas mostravam o valor da variável `LAST_REFRESH_DT`.

## Painéis Pré-criados - Painel do Serviço

O painel Serviço contém informações sobre os seus níveis de serviço e a fidelidade do cliente. Pode filtrar estas análises com base em:

- Trimestre fiscal
- Ano Fiscal
- Estado

Após ajustar qualquer dos valores de filtro, clique em Aplicar para aplicar as novas seleções do filtro nas análises.

Para apresentar o painel Serviço no separador Analytics, abra o menu pendente Painéis e escolha Serviço.

**NOTA:** No painel pré-criado, o campo com o nome *Os dados foram renovados a* mostra o valor da variável de sessão `USER_LAST_REFRESH_DT`. Esta variável retém a indicação de data/hora, no fuso horário do utilizador, do início da renovação mais recente dos dados históricos. Em releases anteriores da funcionalidade do Analytics, as análises pré-criadas mostravam o valor da variável `LAST_REFRESH_DT`.

## Trabalhar com Livros de Briefing

Um livro de briefing é uma coleção de análises e páginas de painéis que vai criando ao longo do tempo. Por exemplo, pode criar um livro de briefing para pedidos de assistência e todos os meses pode acrescentar as análises de pedidos de assistência mais recentes a esse livro de briefing. Em seguida, pode abrir o livro de briefing e ver como os pedidos de assistência têm vindo a mudar ao longo do tempo. Em seguida, pode exportar o livro de briefing no formato PDF ou MHTML para o partilhar com outros.

As análises e as páginas de painéis que acrescenta a cada livro de briefing podem ser atualizáveis (conteúdo que é renovado com os dados mais recentes sempre que abre o livro de briefing) ou um instantâneo (conteúdo

que permanece o mesmo). Utilize o instantâneo para preservar os dados para que possam ser comparados ao longo do tempo.

A tabela seguinte mostra os efeitos dos privilégios das ações que pode executar:

Privilégio	Transferir (PDF e MHTML)	Gerir Livros de Briefing em <i>As Minhas Pastas</i>	Gerir Livros de Briefing em <i>Pastas Partilhadas</i>
Aceder ao Analytics V3	Sim		
Gerir Relatórios Pessoais	Sim	Sim	
Gerir Relatórios Customizados	Sim	Sim	Sim

Tenha em atenção que o conteúdo das análises e páginas de painéis que acrescenta a livros de briefing é afetado pela definição Imprimir Linhas do objeto. A definição Imprimir Linhas encontra-se na caixa de diálogo Imprimir e Exportar no separador Resultados para cada análise e numa página de painel no menu Ferramentas, podendo defini-la como Visível ou Todas. Se a opção Imprimir Linhas estiver definida como Visível, só podem aparecer as linhas visíveis para a pessoa que acrescentou a análise ou página de painel ao livro de briefing. Se a opção Imprimir Linhas estiver definida como Todas, todas as linhas aparecem no livro de briefing.

Pode efetuar as seguintes tarefas com livros de briefing:

- [Criar Livros de Briefing \(na página 1188\)](#)
- [Acrescentar Análises a Livros de Briefing \(na página 1189\)](#)
- [Acrescentar Páginas de Painéis a Livros de Briefing \(na página 1190\)](#)
- [Editar Livros de Briefing \(na página 1191\)](#)
- [Apresentar e Exportar Livros de Briefing \(na página 1192\)](#)

## Criar Livros de Briefing

Pode criar os livros de briefing que desejar, por exemplo, pode criar um para cada divisão de vendas na sua empresa, um para cada produto, etc.

### ***Para criar um novo livro de briefing a partir de uma análise ou página de painel gravada***

- 1 Nos separadores do Analytics, clique em Catálogo.
- 2 Para acrescentar uma análise, siga estes passos:
  - a Navegue para uma análise.
  - b No nome da análise, clique com o botão direito do rato (ou abra o menu Mais, consoante o tipo de vista) e escolha Acrescentar ao Livro de Briefing.
- 3 Para acrescentar uma página de painel, siga estes passos:
  - a Navegue para uma página de painel.
  - b Clique em Executar para executar a página de painel.
  - c Abra o menu Ferramentas e escolha Acrescentar ao Livro de Briefing.
- 4 Na secção Tipo de Conteúdo, selecione um dos seguintes:
  - **Atualizável.** Quando voltar a abrir o livro de briefing, o conteúdo das análises é atualizado com as mais recentes informações.
  - **Instantâneo.** Quando voltar a abrir o livro de briefing, o conteúdo das análises é exatamente aquele que vê agora. Desta forma, pode gravar esta análise tal como está para que a possa comparar com a mesma

análise a executar numa hora diferente. Por exemplo, pode acrescentar um instantâneo da mesma análise todos os meses durante um ano permitindo-lhe avaliar as alterações mensalmente.

- 5 Na secção Seguir Ligações de Navegação do Livro de Briefing, selecione uma das seguintes opções: Uma ligação de navegação é uma ligação da secção de conteúdo do livro de briefing para uma secção específica no livro de briefing. Isto é o equivalente a criar hiperligações num índice para capítulos num livro. Defina as ligações de navegação num passo mais tarde.
  - **Não.** Não inclua ligações de navegação no livro de briefing.
  - **Sim.** Inclua ligações de navegação no livro de briefing. Se seleccionar Sim, também deve especificar o número de ligações a seguir (máximo de cinco).
- 6 Introduza uma descrição de texto do livro de briefing.
- 7 Clique em Navegar para apresentar a caixa de diálogo Gravar Como.
- 8 Selecione uma localização para o livro de briefing, no campo Nome introduza um nome para este livro de briefing e clique em OK para fechar a caixa de diálogo Gravar Como.
- 9 Na caixa de diálogo Gravar Conteúdo do Livro de Briefing, clique em OK.  
Oracle CRM On Demand apresenta uma mensagem a indicar que o objeto selecionado é agora acrescentado ao livro de briefing.

Para obter mais informações sobre livros de briefing, consulte:

- [Trabalhar com Livros de Briefing \(na página 1187\)](#)
- [Acrescentar Análises a Livros de Briefing \(na página 1189\)](#)
- [Acrescentar Páginas de Painéis a Livros de Briefing \(na página 1190\)](#)
- [Editar Livros de Briefing \(na página 1191\)](#)
- [Apresentar e Exportar Livros de Briefing \(na página 1192\)](#)

## Acrescentar Análises a Livros de Briefing

Pode acrescentar múltiplas análises a um livro de briefing. Quando acrescentar uma análise a um livro de briefing, o conteúdo existente desse livro não é substituído e a nova análise é acrescentada como um objeto em separado no livro de briefing. Por exemplo, pode abrir a mesma análise todos os meses e gravar o respetivo instantâneo num livro de briefing. Desta forma, poderá controlar como os resultados da mesma análise variam ao longo do tempo.

### *Para acrescentar uma análise gravada a um livro de briefing existente*

- 1 Nos separadores do Analytics, clique em Catálogo.
- 2 Navegue para uma análise.
- 3 No nome da análise, clique com o botão direito do rato (ou abra o menu Mais, consoante o tipo de vista) e escolha Acrescentar ao Livro de Briefing.
- 4 Na secção Tipo de Conteúdo, selecione um dos seguintes:
  - **Atualizável.** Quando voltar a abrir o livro de briefing, o conteúdo das análises é atualizado com as mais recentes informações.
  - **Instantâneo.** Quando voltar a abrir o livro de briefing, o conteúdo das análises é exatamente aquele que vê agora. Desta forma, pode gravar esta análise tal como está para que a possa comparar com a mesma análise a executar numa hora diferente. Por exemplo, pode acrescentar um instantâneo da mesma análise todos os meses durante um ano permitindo-lhe avaliar as alterações mensalmente.
- 5 Na secção Seguir Ligações de Navegação do Livro de Briefing, selecione uma das seguintes opções: Uma ligação de navegação é uma ligação da secção de conteúdo do livro de briefing para uma secção específica no livro de briefing. Isto é o equivalente a criar hiperligações num índice para capítulos num livro. Defina as ligações de navegação num passo mais tarde.

- **Não.** Não inclua ligações de navegação no livro de briefing.
  - **Sim.** Inclua ligações de navegação no livro de briefing. Se seleccionar Sim, também deve especificar o número de ligações a seguir (máximo de cinco).
- 6 Clique em Navegar para apresentar a caixa de diálogo Gravar Como.
  - 7 Navegue para um livro de briefing existente, selecione-o e clique em OK para fechar a caixa de diálogo Gravar Como.
  - 8 Na caixa de diálogo Gravar Conteúdo do Livro de Briefing, clique em OK.  
Oracle CRM On Demand apresenta uma mensagem a indicar que a análise é agora acrescentada ao livro de briefing.

Para obter mais informações sobre livros de briefing, consulte:

- [Trabalhar com Livros de Briefing \(na página 1187\)](#)
- [Criar Livros de Briefing \(na página 1188\)](#)
- [Acrescentar Páginas de Painéis a Livros de Briefing \(na página 1190\)](#)
- [Editar Livros de Briefing \(na página 1191\)](#)
- [Apresentar e Exportar Livros de Briefing \(na página 1192\)](#)

## Acrescentar Páginas de Painéis a Livros de Briefing

Pode acrescentar múltiplas páginas de painéis a um livro de briefing. Por exemplo, pode abrir a mesma página de painel todos os meses e gravar o respetivo instantâneo num livro de briefing. Desta forma, poderá controlar como os resultados da mesma página de painel variam ao longo do tempo.

### *Para acrescentar uma página de painel gravada a um livro de briefing existente*

- 1 Nos separadores do Analytics, clique em Catálogo.
- 2 Navegue para uma página de painel.
- 3 Abra o ícone de menu no canto superior direito do separador Perspetiva Geral e escolha Acrescentar ao Livro de Briefing.
- 4 Na secção Tipo de Conteúdo, selecione um dos seguintes:
  - **Atualizável.** Quando voltar a abrir o livro de briefing, o conteúdo das análises é atualizado com as mais recentes informações.
  - **Instantâneo.** Quando voltar a abrir o livro de briefing, o conteúdo das análises é exatamente aquele que vê agora. Desta forma, pode gravar esta análise tal como está para que a possa comparar com a mesma análise a executar numa hora diferente. Por exemplo, pode acrescentar um instantâneo da mesma análise todos os meses durante um ano permitindo-lhe avaliar as alterações mensalmente.
- 5 Na secção Seguir Ligações de Navegação do Livro de Briefing, selecione uma das seguintes opções: Uma ligação de navegação é uma ligação da secção de conteúdo do livro de briefing para uma secção específica no livro de briefing. Isto é o equivalente a criar hiperligações num índice para capítulos num livro. Defina as ligações de navegação num passo mais tarde.
  - **Não.** Não inclua ligações de navegação no livro de briefing.
  - **Sim.** Inclua ligações de navegação no livro de briefing. Se seleccionar Sim, também deve especificar o número de ligações a seguir (máximo de cinco).
- 6 Clique em Navegar para apresentar a caixa de diálogo Gravar Como.
- 7 Navegue para um livro de briefing existente, selecione-o e clique em OK para fechar a caixa de diálogo Gravar Como.
- 8 Na caixa de diálogo Gravar Conteúdo do Livro de Briefing, clique em OK.  
Oracle CRM On Demand apresenta uma mensagem a indicar que a página de painel é agora acrescentada ao livro de briefing.

### **Para acrescentar ligações de ação como ligações de navegação do livro de briefing**

- 1 Navegue para uma página de painel.
- 2 No painel Objeto de Painel, clique em Ligação de Ação e arraste-a para o painel da direita.
- 3 Na ligação de ação, clique no respetivo ícone Propriedades no canto superior direito.
- 4 Na caixa de diálogo Propriedades da Ligação de Ação, introduza os valores para o Texto e Legenda da Ligação.
- 5 Clique no ícone Nova Ação e escolha Navegar para o 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 da Ligação de Ação, selecione Acrescentar ao Livro de Briefing e clique em OK.
- 9 No painel, clique no ícone Gravar.
- 10 Para testar a ligação, clique no ícone Executar.

A página do painel é aberta e deverá conter a sua ligação, o ícone à esquerda da ligação deverá ser um livro de briefing. Clique na ligação para se certificar de que a mesma funciona. Quando terminar, clique em Regressar para apresentar a página de painel.

Quando acrescentar a página de painel (com a opção Seguir Ligações de Navegação do Livro de Briefing definida como Sim) ao livro de briefing, o destino de navegação (a análise) selecionado na caixa de diálogo Selecionar Ação de Conteúdo de BI para a ação também é incluído no livro de briefing, por conseguinte, quando transferir o livro de briefing, aparecerá a ligação de navegação. Clicar na ligação fá-lo navegar para a análise específica.

- 11 Para acrescentar esta página de painel a um livro de briefing, abra o menu no canto superior direito e escolha Acrescentar ao Livro de Briefing.
- 12 Siga as instruções acima para continuar a tarefa.

Para obter mais informações sobre livros de briefing, consulte:

- [Trabalhar com Livros de Briefing \(na página 1187\)](#)
- [Criar Livros de Briefing \(na página 1188\)](#)
- [Acrescentar Análises a Livros de Briefing \(na página 1189\)](#)
- [Editar Livros de Briefing \(na página 1191\)](#)
- [Apresentar e Exportar Livros de Briefing \(na página 1192\)](#)

## **Editar Livros de Briefing**

Depois de ter criado um livro de briefing e de o ter preenchido com análises e páginas de painéis, pode editá-lo para customizar o respetivo conteúdo.

### **Para editar um livro de briefing**

- 1 No Catálogo, localize um livro de briefing e clique na respetiva ligação Editar.  
É aberta a caixa de diálogo Editar Livro de Briefing.
- 2 Para reordenar os objetos no livro de briefing, arraste e largue os objetos conforme desejado.
- 3 Para editar uma análise ou página de painel, selecione-a na lista e clique no ícone de edição no canto superior direito.
- 4 Agora edite as Propriedades da Página do objeto (Tipo de Conteúdo, Seguir Ligações de Navegação do Livro de Briefing 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 Briefing.

Para obter mais informações sobre livros de briefing, consulte:

- [Trabalhar com Livros de Briefing \(na página 1187\)](#)
- [Criar Livros de Briefing \(na página 1188\)](#)
- [Acrescentar Análises a Livros de Briefing \(na página 1189\)](#)
- [Acrescentar Páginas de Painéis a Livros de Briefing \(na página 1190\)](#)
- [Apresentar e Exportar Livros de Briefing \(na página 1192\)](#)

## **Apresentar e Exportar Livros de Briefing**

Pode apresentar e exportar um livro de briefing como um ficheiro PDF ou um ficheiro de Arquivo Web (MHTML).

### ***Para apresentar e exportar um livro de briefing***

- 1 No Catálogo, localize um livro de briefing.
- 2 Para transferir e apresentar um PDF, clique na respetiva ligação de PDF.  
O livro de briefing é transferido e aberto como um documento PDF. Este documento inclui uma página Índice.
- 3 Para transferir e apresentar o livro de briefing num browser, clique em Arquivo Web (.mht).  
Com os controlos do browser, grave o livro de briefing no seu computador local.

Para obter mais informações sobre livros de briefing, consulte:

- [Trabalhar com Livros de Briefing \(na página 1187\)](#)
- [Criar Livros de Briefing \(na página 1188\)](#)
- [Acrescentar Análises a Livros de Briefing \(na página 1189\)](#)
- [Acrescentar Páginas de Painéis a Livros de Briefing \(na página 1190\)](#)
- [Editar Livros de Briefing \(na página 1191\)](#)

# 16 Administrar o Oracle CRM On Demand

Utilize as páginas Administrador para configurar e personalizar o Oracle CRM On Demand. Para obter mais informações sobre a administração do Oracle CRM On Demand, consulte as seguintes secções:

Esta secção	Descreve estas tarefas
<a href="#">Administração da empresa (na página 1205)</a>	<ul style="list-style-type: none"><li><a href="#">Configurar o perfil da empresa e as predefinições globais (na página 1206)</a></li><li><a href="#">Verificar os estados da licença e os utilizadores ativos (na página 1236)</a></li><li><a href="#">Definir os controlos de palavra-passe da empresa (na página 1237)</a></li><li><a href="#">Redefinir todas as palavras-passe (na página 1246)</a></li><li><a href="#">Ativar idiomas (na página 1246)</a></li><li><a href="#">Definir um calendário fiscal personalizado (na página 1249)</a></li><li><a href="#">Gerir moedas (consultar <a href="#">Managing Currencies</a> na página 1252)</a></li><li><a href="#">Criar divisões (na página 1257)</a></li><li><a href="#">Associar grupos de valores da lista de escolha a divisões (na página 1258)</a></li><li><a href="#">Associar utilizadores a divisões (na página 1258)</a></li><li><a href="#">Rever atividade de início de sessão para todos os utilizadores (na página 1262)</a></li><li><a href="#">Restringir a utilização de endereços IP (na página 1247)</a></li><li><a href="#">Rever a utilização de recursos da empresa (consultar <a href="#">Rever a utilização de recursos da empresa</a> na página 1264)</a></li><li><a href="#">Rever alterações à pista de auditoria com a pista de auditoria principal (na página 1265)</a></li><li><a href="#">Rever a auditoria para obter alterações da configuração da administração (na página 1266)</a></li><li><a href="#">Rever Mensagens de Correio Eletrónico Enviadas e Pendentes da Empresa (consultar <a href="#">Reviewing Your Company's Pending and Sent Emails</a> na página 1267)</a></li><li><a href="#">Rever Todos os Pedidos de Exportação para a sua Empresa (na página 1270)</a></li><li><a href="#">Publicar alertas em toda a empresa (na página 1272)</a></li></ul>

Esta secção	Descreve estas tarefas
	<p>Ver utilização de atribuições de serviço para a empresa (na página 1277)</p> <p>Ver utilização de atribuições de serviço histórico (na página 1278)</p> <p>Definir alertas para atribuições de serviço (na página 1279)</p> <p>Ver informações de utilização de ficheiros e de registos (na página 1280)</p> <p>Converter moradas não partilhadas em moradas partilhadas (na página 1281)</p> <p>Considerações ao desativar moradas partilhadas (na página 1284)</p> <p>Atualizar o acesso do utilizador e o privilégio Gerir moradas antes de desativar moradas partilhadas (na página 1285)</p> <p>Definir o tipo de morada para moradas não partilhadas utilizando Editar rel. (na página 1286)</p> <p>Definições de função e perfil de acesso para moradas (na página 1286)</p>
<p>Personalização de aplicação (na página 1288)</p>	<p><b>Tarefas para configuração do tipo de registo</b></p> <p>Criar e editar campos (na página 1311)</p> <p>Administrar a definição da cópia ativada (consultar <a href="#">Administrar a Definição da Cópia Ativada</a> na página 1326)</p> <p>Configurar etiquetas de integração de campos personalizados (na página 1327)</p> <p>Configurar ligações da Internet (na página 1327)</p> <p>Configurar Campos Concatenados (consultar <a href="#">Setting Up Concatenated Fields</a> na página 1342)</p> <p>Gerir etiquetas do campo (na página 1345)</p> <p>Utilizar campos personalizados indexados (na página 1346)</p> <p>Reverter para as predefinições (na página 1349)</p> <p>Alterar valores da lista de escolha (consultar <a href="#">Changing Picklist Values</a> na página 1349)</p> <p>Efetuar correspondência dos valores da lista de escolha com os grupos de valores da lista de escolha (na página 1353)</p> <p>Personalizar disposições de itens relacionados (consultar <a href="#">Customizing Related Item Layouts</a> na página 1354)</p> <p>Gerir Critérios de Filtragem Predefinidos para Itens Relacionados (na página 1360)</p> <p>Personalizar disposições da página estática (consultar <a href="#">Customizing Static Page Layouts</a> na página 1363)</p> <p>Customizar Disposições de Página para Criar Novos Registos (consultar <a href="#">Customizing Page Layouts for Creating New Records</a> na página 1370)</p>

Esta secção	Descreve estas tarefas
	<p>Mudar o nome de títulos de secções de campos (na página 1373)</p> <p>Criar Applets de Internet para Tipos de Registo (na página 1376)</p> <p>Traduzir Nomes de Applets de Internet e de Relatórios Customizados (na página 1389)</p> <p>Definir listas de escolha em cascata (na página 1390)</p> <p>Gerir disposições da pesquisa (consultar <a href="#">Managing Search Layouts</a> na página 1394)</p> <p>Gerir o acesso e ordem das listas (na página 1400)</p> <p>Criar relatórios personalizados de página principal (na página 1401)</p> <p>Criar disposições para a página principal do registo (na página 1405)</p> <p>Personalizar a pista de auditoria (consultar <a href="#">Customizing the Audit Trail</a> na página 1406)</p> <p>Especificar disposições da página dinâmica (na página 1414)</p> <p><b>Tarefas para configuração da aplicação</b></p> <p>Apresentar Páginas na Web Externas, Relatórios e Painéis em Separadores (na página 1426)</p> <p>Criar grupos de valores da lista de escolha (na página 1434)</p> <p>Criar applets globais da Internet (na página 1436)</p> <p>Enviar extensões do lado do cliente (na página 1438)</p> <p>Gerir adições personalizadas de cabeçalho HTML (na página 1441)</p> <p>Criar e Gerir Disposições da Barra de Ação e do Cabeçalho Global (na página 1442)</p> <p>Importar e Gerir Ícones do Cabeçalho Global Customizados (na página 1449)</p> <p>Personalizar A minha página principal para a Empresa (na página 1443)</p> <p>Ativar relatórios personalizados em A minha página principal (na página 1444)</p> <p>Mudar o nome de tipos de registo (na página 1446)</p> <p>Ativar imagens em páginas Detalhes (na página 1448)</p> <p>Alterar o ícone de um tipo de registo (na página 1452)</p> <p>Adicionar Tipos de Registo (na página 1449)</p> <p>Personalizar Etiquetas de Integração REST (consultar <a href="#">Customizar Etiquetas de Integração REST</a> na página 1452)</p> <p>Criar novos temas (na página 1453)</p> <p>Enviar e Gerir Conjuntos de Ícones Customizados (na página 1448)</p>

Esta secção	Descreve estas tarefas
	<p>Customizar a Propriedade Anterior de Registos Partilhados (consultar <a href="#">Customizar a Propriedade Anterior de Registos Partilhados</a> na página 1461)</p>
<p>Gestão de utilizadores e controlos de acesso (na página 1467)</p>	<p>Configurar utilizadores (na página 1469)</p> <p>Configurar quotas de vendas de utilizadores (na página 1484)</p> <p>Configurar livros predefinidos por tipo de registo para um utilizador (na página 1484)</p> <p>Alterar um ID de utilizador (na página 1485)</p> <p>Redefinir a palavra-passe de um utilizador (consultar <a href="#">Redefinir uma palavra-passe de um utilizador</a> na página 1486)</p> <p>Redefinir o PIN do DMS de um utilizador (na página 1486)</p> <p>Alterar a divisão principal para um utilizador (na página 1487)</p> <p>Rever a atividade de início de sessão de um utilizador (na página 1487)</p> <p>Rever atividades relacionadas com segurança para utilizadores (na página 1488)</p> <p>Gerir utilizadores delegados (administrador) (na página 1490)</p> <p>Criação de períodos do inventário para utilizadores (na página 1492)</p> <p>Desativar utilizadores (na página 1492)</p> <p>Configurar utilizadores (Parceiros) (na página 1495)</p> <p>Alterar um ID de utilizador (Parceiros) (na página 1496)</p> <p>Redefinir a palavra-passe de um utilizador (Parceiros) (na página 1497)</p> <p>Desativar utilizadores (parceiros) (na página 1498)</p> <p>Adicionar funções (na página 1505)</p> <p>Processo de configuração de perfis de acesso (na página 1528)</p> <p>Redefinir disposições de páginas personalizadas (na página 1532)</p> <p>Redefinir disposições da barra de ação personalizadas (na página 1533)</p> <p>Redefinir disposições da página principal personalizadas (na página 1533)</p> <p>Configurar grupos (na página 1578)</p> <p>Configurar territórios (na página 1580)</p> <p>Processo de configuração de livros (na página 1556)</p> <p>Verificar a configuração de livros para a função de administrador (na página 1557)</p>

Esta secção	Descreve estas tarefas
	<p>Criar tipos de livro e funções de utilizador do livro (consultar <a href="#">Criar tipos de livro e funções de utilizadores do livro</a> na página 1561)</p> <p>Configurar modos de propriedade do registo (na página 1561)</p> <p>Criar livros e hierarquias de livros (na página 1562)</p> <p>Associar utilizadores a livros (na página 1564)</p> <p>Criar perfis de acesso para livros (na página 1566)</p> <p>Ativar livros para a empresa (na página 1567)</p> <p>Ativar livros para utilizadores e funções de utilizador (consultar <a href="#">Ativar livros para utilizadores e funções de utilizador</a> na página 1568)</p> <p>Adicionar livros às disposições da página <a href="#">Detalhes do registo</a> (na página 1570)</p> <p>Atribuir registos a livros (na página 1571)</p>

Esta secção	Descreve estas tarefas
<a href="#">Gestão do processo de negócio (na página 1596)</a>	<a href="#">Criar processos (na página 1603)</a>

Esta secção	Descreve estas tarefas
	<p><a href="#">Adicionar estados de transições a processos (na página 1604)</a></p> <p><a href="#">Restringir processos (na página 1606)</a></p> <p><a href="#">Configurar a configuração de campos para estados de transições (na página 1607)</a></p> <p><a href="#">Ativar controlos de acesso para tipos de registo relacionados (na página 1607)</a></p> <p><a href="#">Criar regras de fluxo de trabalho (consultar <a href="#">Creating Workflow Rules</a> na página 1634)</a></p> <p><a href="#">Criar ações de fluxo de trabalho: Atribuir um livro (na página 1652)</a></p> <p><a href="#">Criar ações de fluxo de trabalho: Criar tarefa (na página 1658)</a></p> <p><a href="#">Criar ações de fluxo de trabalho: Criar evento de integração (na página 1654)</a></p> <p><a href="#">Criar ações de fluxo de trabalho: Enviar mensagem de correio eletrónico (consultar <a href="#">Creating Workflow Actions: Send Email</a> na página 1663)</a></p> <p><a href="#">Criar ações de fluxo de trabalho: Atualizar valores (na página 1668)</a></p> <p><a href="#">Criar ações de fluxo de trabalho: Esperar (na página 1670)</a></p> <p><a href="#">Alterar a Ordem das Ações da Regra de Fluxo de Trabalho (consultar <a href="#">Alterar a ordem das ações das regras de fluxos de trabalho</a> na página 1673)</a></p> <p><a href="#">Alterar a ordem das regras de fluxos de trabalho (na página 1674)</a></p> <p><a href="#">Desativar ações e regras de fluxos de trabalho (na página 1675)</a></p> <p><a href="#">Apagar Ações e Regras de Fluxos de Trabalho (consultar <a href="#">Eliminar ações e regras de fluxos de trabalho</a> na página 1676)</a></p> <p><a href="#">Ver instâncias de erros no Monitor de erros do fluxo de trabalho (na página 1678)</a></p> <p><a href="#">Eliminar instâncias de erros a partir do Monitor de erros do fluxo de trabalho (na página 1679)</a></p> <p><a href="#">Ver instâncias pendentes no Monitor de espera do fluxo de trabalho (na página 1684)</a></p> <p><a href="#">Apagar Instâncias Pendentes a partir do Monitor de Espera do Fluxo de Trabalho (consultar <a href="#">Eliminar instâncias pendentes a partir do Monitor de espera do fluxo de trabalho</a> na página 1685)</a></p> <p><a href="#">Configurar regras de atribuição (na página 1693)</a></p> <p><a href="#">Correspondência de campos adicionais durante a conversão de pistas (na página 1699)</a></p> <p><a href="#">Criar disposições da conversão de pistas (na página 1700)</a></p> <p><a href="#">Configurar a definição da previsão (na página 1703)</a></p> <p><a href="#">Atualizar a definição da previsão (na página 1709)</a></p> <p><a href="#">Configurar processos de vendas, categorias e instrutores (na página 1710)</a></p> <p><a href="#">Personalizar a lista da indústria da empresa (na página 1717)</a></p> <p><a href="#">Ativar a funcionalidade de controlo de modificação (na página 1718)</a></p> <p><a href="#">Visualizar a página Lista de controlo da modificação (consultar</a></p>

Esta secção	Descreve estas tarefas
<a href="#">Ferramentas de Gestão de Dados (na página 1740)</a>	<a href="#">Preparar a importação de dados (na página 1788)</a> <a href="#">Ligar registos durante a importação (na página 1781)</a> <a href="#">Importar os dados (na página 1975)</a> <a href="#">Rever Resultados da Importação (consultar <a href="#">Reviewing Import Results</a> na página 1979)</a> <a href="#">Exportar os dados (na página 1981)</a> <a href="#">Rever resultados da exportação (na página 1985)</a> <a href="#">Utilitário do cliente do Oracle Migration Tool On Demand (na página 1992)</a> <a href="#">Utilitário do cliente do Oracle Data Loader On Demand (na página 1987)</a> <a href="#">Criar filas de eventos de integração (na página 1999)</a> <a href="#">Gerir definições de eventos de integração (na página 2001)</a>
<a href="#">Gestão de conteúdos (na página 2004)</a>	<a href="#">Configurar categorias de produtos (na página 2005)</a> <a href="#">Configurar produtos da empresa (na página 2005)</a> <a href="#">Configurar listas de preços para PRM (na página 2008)</a> <a href="#">Configurar listas de preços para Life Sciences (na página 2011)</a> <a href="#">Gerir os anexos da empresa (na página 2014)</a> <a href="#">Configurar scripts de avaliação (na página 2016)</a> <a href="#">Configurar Pastas no Analytics (na página 867)</a>
<a href="#">Plug-Ins da aplicação (na página 2023)</a>	<a href="#">Configurar o Oracle Social Engagement and Monitoring (na página 2023)</a> <a href="#">Configurar definições de integração do Oracle Social Network (na página 2024)</a> <a href="#">Configurar entrega de correio eletrónico através do Oracle Eloqua Engage (na página 2026)</a>
<a href="#">Integração dos serviços Internet (na página 1987)</a>	<a href="#">Transferir ficheiros WSDL e de esquema (na página 1988)</a> <a href="#">Rever a utilização dos serviços da Internet (na página 1990)</a>

Esta secção	Descreve estas tarefas
<a href="#">Gestão de ciências vivas (na página 2027)</a>	<a href="#">Gerir chamadas inteligentes (na página 2027)</a> <a href="#">Definir preferências relacionadas com ciências vivas (na página 2031)</a> <a href="#">Definir o número máximo de vezes que os contactos podem receber amostras sem uma licença do estado válida (na página 2032)</a> <a href="#">Autorizar contactos a receberem amostras (consultar <a href="#">Autorizar contactos a receberem amostras</a> na página 2034)</a>
Administração de integração de ambiente de trabalho (consultar <a href="#">Oracle CRM On Demand Desktop</a> na página 2037)	<a href="#">Administrar pacotes de personalização (na página 2038)</a> <a href="#">Definir localizações de versões do Oracle CRM On Demand Desktop Installer (na página 2039)</a>

Além disso, os administradores podem efetuar normalmente o seguinte:

- Criar relatórios personalizados para utilização pessoal ou para distribuição por toda a empresa. Para obter instruções, consulte [Trabalhar com a Página Principal do Analytics](#) (consultar [Trabalhar com a Página Principal do Analytics](#) na página 853).
- Criar listas filtradas para distribuição em toda a empresa. Para obter instruções, consulte [Trabalhar com listas](#) (na página 134).

Para obter informações sobre como utilizar o Oracle On Demand Expression Builder, consulte [Expression Builder](#) (na página 2040).

## Processos para administrar o Oracle CRM On Demand

As páginas Administrador no Oracle CRM On Demand permitem-lhe gerir a implementação do Oracle CRM On Demand nos utilizadores e a configuração dos requisitos de dados. Utilizando as páginas Administrador, pode personalizar o aspeto do Oracle CRM On Demand para satisfazer os requisitos comerciais específicos do utilizador. Utilize as diretrizes seguintes para gerir a implementação do Oracle CRM On Demand:

### 1 Rever todos os recursos disponíveis.

Antes de configurar uma nova implementação do Oracle CRM On Demand, reveja os recursos seguintes:

- Leia o *Administrator Preview Guide do Oracle CRM On Demand*. Este guia está disponível para todos os administradores da empresa e fornece informações sobre como ativar a funcionalidade no Oracle CRM On Demand. Para obter mais informações sobre como aceder ao *Administrator Preview Guide do Oracle CRM On Demand*, clique na ligação [Formação e suporte no Oracle CRM On Demand](#).
- Reveja as ferramentas, modelos, listas de atividades, seminários na Internet e guias adicionais clicando na ligação [Formação e suporte no Oracle CRM On Demand](#).
- Inscreva-se no curso [Noções básicas de administração](#) oferecido pela Oracle University.

### 2 Avalie os processos empresariais e as funções que os utilizadores desempenham na organização.

Reveja o *Administrator Rollout Guide do Oracle CRM On Demand* disponível em My Oracle Support. Transfira e utilize o Modelo de configuração de campos personalizados para planear a implementação devidamente desde o início. O Modelo de configuração de campos personalizados está disponível na página [Ferramentas e modelos no Centro de formação e suporte em My Oracle Support](#).

- Defina a visibilidade de dados e como os dados serão garantidos considerando os fatores e funcionalidade seguintes:

- **Perfis de acesso.** Para obter mais informações, consulte [Gestão de perfis de acesso \(na página 1514\)](#).
  - **Equipas.** Para mais informações, consulte [Partilhar registos \(Equipas\) \(na página 157\)](#).
  - **Livros.** Para obter mais informações, consulte [Gestão de livros \(consultar \[Book Management\]\(#\) na página 1533\)](#).
  - **Visibilidade do Gestor.** Para obter mais informações, consulte [Configurar o perfil da empresa e as predefinições globais \(na página 1206\)](#).
- Defina o modelo de dados e campos relevantes. Avalie que relatórios requerem análise de tendências, análise de tendências em tempo real e os tipos de registo que estes suportam.
  - Defina os processos seguintes associados à validação e interação com dados:
    - Configurar processos de vendas. Para obter mais informações, consulte [Configurar processos de vendas, categorias e instrutores \(na página 1710\)](#).
    - Definir disposições da conversão de pistas e correspondências de campos. Para obter mais informações, consulte [Administração da conversão de pistas \(na página 1697\)](#).
    - Definir validação de campo. Para obter mais informações, consulte [Acerca da gestão de campos \(na página 1292\)](#).
    - Definir processos de fluxo de trabalho. Para obter mais informações, consulte [Gestão do processo empresarial \(consultar \[Gestão do processo de negócio\]\(#\) na página 1596\)](#).
    - Integração do Oracle CRM On Demand com serviços da Internet. Para obter mais informações, consulte [Integração dos serviços Internet \(na página 1987\)](#).
  - Defina Ambientes de teste do cliente (CTEs) e quaisquer ambientes adicionais para formação e testes.
- 3** Configure a empresa.
- Cada empresa é única. No Oracle CRM On Demand, pode personalizar muitas definições da empresa para que correspondam à configuração empresarial.
- Configure o ano fiscal, idiomas, moedas, taxas de câmbio, etc. da empresa.
  - Solicite os direitos de acesso apropriados e CTE. Para obter mais informações sobre a configuração da empresa, consulte [Configurar o perfil da empresa e as predefinições globais \(na página 1206\)](#).
- 4** Configure os perfis de utilizador.
- Os utilizadores numa empresa têm funções e responsabilidades específicas. Alguns utilizadores têm acesso a determinados dados, enquanto outros, não. Antes de adicionar estes utilizadores, configure a visibilidade e a função de cada tipo de utilizador.
- Configure as funções para os utilizadores do Oracle CRM On Demand. Para obter mais informações, consulte [Adicionar funções \(na página 1505\)](#).
  - Configure os perfis de acesso da empresa. Para obter mais informações, consulte [Gestão de perfis de acesso \(na página 1514\)](#).
  - Configure o modelo de visibilidade, por exemplo, livros, equipas, etc. Para obter mais informações, consulte [Gestão de livros \(consultar \[Book Management\]\(#\) na página 1533\)](#) e [Partilhar registos \(Equipas\) \(na página 157\)](#).
- 5** Configure o modelo de dados, por exemplo, adicione ou mude o nome de campos, tipos de registo, etc.
- Os requisitos de dados são também exclusivos numa empresa. No Oracle CRM On Demand pode acrescentar novos campos aos tipos de registo existentes, mudar os nomes dos campos para corresponderem às condições ou acrescentar novos tipos de registo customizados. Antes de começar a adicionar dados, execute o seguinte procedimento:
- Adicione os novos campos e tipos de registo necessários para a definição do modelo de dados do utilizador. Para obter mais informações, consulte [Criar e editar campos \(na página 1311\)](#) e [Adicionar tipos de registo \(na página 1449\)](#).

- Mude o nome dos campos e tipos de registo que correspondem às condições específicas. Para mais informações, consulte [Gerir etiquetas do campo \(na página 1345\)](#) e [Mudar o nome de tipos de registo \(na página 1446\)](#).
- Preencha as listas de escolha. Pode utilizar a funcionalidade de importação para importar rapidamente grandes números de valores da lista de escolha. Para obter mais informações, consulte [Alterar valores da lista de escolha \(consultar Changing Picklist Values na página 1349\)](#).
- Configure disposições. Apenas apresentação dos campos necessários para cada função e para utilizar disposições dinâmicas. Para obter mais informações, consulte [Personalizar disposições da página estática \(consultar Customizing Static Page Layouts na página 1363\)](#) e [Especificar disposições da página dinâmica \(na página 1414\)](#).
- Configure os processos tais como fluxos de trabalho, processos de vendas, etc. Para obter mais informações, consulte [Gestão do processo empresarial \(consultar Gestão do processo de negócio na página 1596\)](#) e [Configurar processos de vendas, categorias e instrutores \(na página 1710\)](#).
- Configure listas de funções. As 10 primeiras listas aparecem na página principal. Recomenda-se que as listas não devolvam grandes quantidades de dados. Vinte e cinco a 100 registos é o número de registos exequíveis recomendados para tarefas diárias. Recomenda-se também que execute o seguinte:
  - Utilize campos indexados, sempre que possível.
  - Na lista, inclua campos que os utilizadores pretendam atualizar frequentemente.

Para obter mais informações sobre como configurar listas, consulte [Criar e refinar listas \(consultar Creating and Refining Lists na página 140\)](#).

## 6 Forneça informações sobre métricas empresariais gerando relatórios.

Utilize a funcionalidade do Analytics no Oracle CRM On Demand para gerar relatórios customizados relevantes para as necessidades de negócio e, em seguida, torne-os acessíveis aos utilizadores. Para obter mais informações sobre relatórios, consulte [Analytics \(na página 853\)](#).

## 7 Importe os dados e utilizadores.

Utilize a funcionalidade de importação para importar dados anteriores para o Oracle CRM On Demand. Pode importar todos os utilizadores ou adicioná-los manualmente através da página Gestão de utilizadores. Quando os utilizadores tiverem sido adicionados, recebem uma mensagem de correio eletrónico com a palavra-passe temporária para aceder ao Oracle CRM On Demand e podem começar a trabalhar imediatamente. Para obter mais informações sobre a importação de dados, consulte [Ferramentas de importação e exportação \(na página 1740\)](#).

# Utilizar modelos de administrador durante a configuração

Pode utilizar modelos de configuração do administrador para ajudá-lo a organizar as informações da empresa e a implementar o Oracle CRM On Demand de forma eficiente.

Depois de introduzir as informações nos modelos, pode utilizar os modelos como referência durante a configuração e personalização da aplicação.

### ***Para aceder aos modelos de configuração do administrador***

- 1 Clique na ligação do modelo pretendido.  
As ligações para os modelos disponíveis são mostradas na secção seguinte.
- 2 Grave o modelo no computador.
- 3 Abra o ficheiro gravado.

## Acerca do Controlo da Utilização no Oracle CRM On Demand

A funcionalidade controlo da utilização permite que as empresas monitorizem e analisem a utilização da respetiva aplicação do Oracle CRM On Demand, incluindo a utilização por parte do utilizador, utilização da aplicação e detalhes de instalação e configuração. Um número de relatórios pré-criados sobre o controlo da utilização foi fornecido para comunicar sobre a utilização do Oracle CRM On Demand. Para além dos relatórios pré-criados, a área de atividade Análise do Controlo da Utilização está disponível na área Análises do Histórico no Analytics para as empresas que pretendem analisar a respetiva utilização do Oracle CRM On Demand.

Por exemplo, pode pretender criar relatórios para fornecer informações sobre o que se segue:

- Utilizadores que não iniciaram sessão durante os últimos 30 dias
- Tipos de registo para os quais não foi criado, atualizado ou eliminado qualquer registo nos últimos 30 dias
- O número de regras de fluxo de trabalho, campos customizados e separadores customizados criados no Oracle CRM On Demand

**SUGESTÃO:** Para obter informações sobre a revisão da utilização dos serviços Internet, consulte [Rever a utilização dos serviços Internet \(consultar Rever a utilização dos serviços da Internet na página 1990\)](#).

Para aceder aos relatórios de controlo da utilização e para criar novos relatórios na área de atividade Análise do Controlo da Utilização, tem de possuir o privilégio Controlo da Utilização na função de utilizador. O privilégio Controlo da utilização está ativo por predefinição para a função do administrador da empresa.

### Acerca do privilégio Controlo da utilização

Os administradores da empresa podem ativar o privilégio Controlo da utilização para outras funções de utilizador, conforme necessário. No entanto, antes de ativar o privilégio Controlo da utilização para uma função de utilizador, tenha em consideração as implicações de ativação do privilégio:

- Os utilizadores com o privilégio Controlo da Utilização na respetiva função de utilizador podem aceder à área de atividade Análise do Controlo da Utilização no Analytics, bem como aos relatórios pré-criados de controlo da utilização.
- O acesso aos dados de controlo da utilização não está protegido por quaisquer outras definições de acesso, tais como definições de acesso para os tipos de registo nos perfis de acesso e funções de utilizador. Portanto, os utilizadores com o privilégio Controlo da utilização na respetiva função podem aceder a todos os dados de controlo da utilização na área de atividade Análise do controlo da utilização.

Uma vez que alguns dados de utilização da empresa poderão ser considerados confidenciais, terá de assegurar que apenas será concedido aos utilizadores adequados o privilégio Controlo da utilização.

- A criação de relatórios de controlo da utilização pode resultar na utilização intensiva dos recursos do sistema.

Se pretender disponibilizar alguns relatórios de controlo da utilização para determinados utilizadores, mas não pretender que os utilizadores tenham acesso total à área de atividade Análise do controlo da utilização e aos relatórios pré-criados, considere a criação de relatórios personalizados com os dados relevantes. Em seguida, pode armazenar os relatórios personalizados numa pasta de relatórios partilhada e conceder aos utilizadores acesso apenas para a pasta partilhada.

No Oracle CRM On Demand, pode visualizar dados sobre a utilização de atribuições de serviço consultando [Ver Utilização de Atribuições de Serviço para a Empresa \(na página 1277\)](#) e [Ver Utilização de Atribuições de Serviço Histórico \(na página 1278\)](#). Para ver dados sobre a utilização de ficheiros e registos, consulte [Ver Informações de Utilização de Ficheiros e Registos \(consultar Ver informações de utilização de ficheiros e de registos na página 1280\)](#).

### Tópicos Relacionados

Para obter mais informações sobre a área de atividade Análise do controlo da utilização e sobre relatórios, consulte os seguintes tópicos:

- Área de informações empresariais da análise do controlo da utilização (consultar [Área de Atividade Análise do Histórico da Análise do Controlo da Utilização](#) na página 963)
- Iniciar o Analytics (na página 881)

## Administração da empresa

**Antes de começar.** A menos que indicado em contrário, para executar os procedimentos descritos na secção Administração da Empresa, a sua função de utilizador deve incluir o privilégio Gerir a Empresa.

Clique num tópico para ver as instruções passo a passo de modo a obter os procedimentos pertencentes à Administração da empresa:

- [Configurar o perfil da empresa e as predefinições globais](#) (na página 1206)
- [Verificar os estados da licença e os utilizadores ativos](#) (na página 1236)
- [Definir os controlos de palavra-passe da empresa](#) (na página 1237)
- [Redefinir todas as palavras-passe](#) (na página 1246)
- [Ativar idiomas](#) (na página 1246)
- [Definir um calendário fiscal personalizado](#) (na página 1249)
- [Gerir moedas](#) (consultar [Managing Currencies](#) na página 1252)
- [Criar divisões](#) (na página 1257)
- [Associar grupos de valores da lista de escolha a divisões](#) (na página 1258)
- [Associar utilizadores a divisões](#) (na página 1258)
- [Rever atividade de início de sessão para todos os utilizadores](#) (na página 1262)
- [Restringir a utilização de endereços IP](#) (na página 1247)
- [Rever a utilização de recursos da empresa](#) (consultar [Rever a utilização de recursos da empresa](#) na página 1264)
- [Rever alterações à pista de auditoria com a pista de auditoria principal](#) (na página 1265)
- [Publicar alertas em toda a empresa](#) (na página 1272)
- [Ver utilização de atribuições de serviço para a empresa](#) (na página 1277)
- [Ver utilização de atribuições de serviço histórico](#) (na página 1278)
- [Definir alertas para atribuições de serviço](#) (na página 1279)
- [Ver informações de utilização de ficheiros e de registos](#) (na página 1280)
- [Converter moradas não partilhadas em moradas partilhadas](#) (na página 1281)
- [Considerações ao desativar moradas partilhadas](#) (na página 1284)
  - [Atualizar o acesso do utilizador e o privilégio Gerir moradas antes de desativar moradas partilhadas](#) (na página 1285)
- [Definir o tipo de morada para moradas não partilhadas utilizando Editar rel.](#) (na página 1286)
- [Definições de função e perfil de acesso para moradas](#) (na página 1286)

## Perfil da empresa

Configurar o perfil da empresa inclui:

- [Configurar o perfil da empresa e as predefinições globais](#) (na página 1206)
- [Verificar os estados da licença e os utilizadores ativos](#) (na página 1236)
- [Definir os controlos de palavra-passe da empresa](#) (na página 1237)
- [Redefinir todas as palavras-passe](#) (na página 1246)
- [Ativar idiomas](#) (na página 1246)
- [Restringir a utilização de endereços IP](#) (na página 1247)

## Configurar o perfil da empresa e as predefinições globais

Tanto as informações da empresa como as predefinições globais são estabelecidas através da página Perfil da empresa.

**Informações da empresa.** Pode introduzir ou editar o nome da empresa, as moradas de expedição e faturação, o número de telefone e o contacto principal. Se tiver registado um período de teste, algumas informações sobre a empresa serão transferidas dos dados de registo pessoais.

**Predefinições globais.** Pode estabelecer as predefinições da empresa que os utilizadores poderão substituir.

**ATENÇÃO:** O administrador da empresa pode alterar a definição País. Se alterar a definição País, informe o Suporte técnico a clientes para que este possa tomar as devidas ações de modo a atualizar a definição Fuso horário, bem como os relatórios e painéis. Idioma, Moeda e Fuso horário só podem ser alterados contactando o Suporte técnico a clientes. As novas definições não se refletem no Analytics até à execução de um ETL (Extrair, Transformar e Carregar) completo.

**Antes de começar.** Para perceber o efeito destas definições, leia Acerca das definições de perfil para utilizadores (consultar [Acerca de definições de perfil para utilizadores](#) na página 801).

Para executar este procedimento, a função do utilizador tem de incluir o privilégio Gerir a empresa.

### *Para editar o perfil da empresa*

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique na ligação global Admin.
- 2 Na secção Administração da empresa, clique na ligação Administração da empresa.
- 3 Na secção Perfil da empresa, clique na ligação Perfil da empresa.
- 4 Na página Perfil de empresa, clique no botão Editar (ou utilize a edição incorporada) e efetue as alterações.
- 5 Grave o registo.

Para mais informações sobre a configuração do perfil da empresa, consulte os seguintes tópicos:

- [Configurar Informações Chave da Empresa \(na página 1207\)](#)
- [Configurar Definições da Empresa \(consultar \[Configuring Company Settings\]\(#\) na página 1207\)](#)
- [Configurar Definições da Semana de Trabalho e Calendário da Empresa \(na página 1222\)](#)
- [Configurar Definições de Pistas \(na página 1224\)](#)
- [Configurar Definições do Tema da Empresa \(na página 1225\)](#)
- [Configurar Definições de Visibilidade de Dados da Empresa \(na página 1225\)](#)
- [Configurar Definições de Integração \(na página 1228\)](#)
- [Configurar Definições de Segurança da Empresa \(na página 1229\)](#)
- [Configurar Definições de Visibilidade do Analytics \(na página 1233\)](#)
- [Configurar Definições de Comunicações \(na página 1235\)](#)
- [Configurar Definições do Perfil da Empresa Adicional \(na página 1235\)](#)
- [Configurar Definições do Codificador Geográfico \(consultar \[Configurar Definições do Codificador Geográfico\]\(#\) na página 1235\)](#)

**NOTA:** Em determinadas circunstâncias, o campo Modificado por no registo Perfil da empresa pode mostrar o nome de um utilizador que não tem os privilégios e direitos de acesso necessários para atualizar diretamente o perfil da empresa. Por exemplo, quando o estado de um utilizador é alterado de Ativo para Inativo ou de Inativo para Ativo, os valores dos campos Utilizadores ativos e Utilizadores inativos na página Perfil da empresa são atualizados. Como resultado das alterações nestes campos, o campo Modificado por na página Perfil da empresa é atualizado para mostrar o nome do utilizador que atualizou o registo de utilizador, mesmo se o utilizador que efetuou essa alteração não tenha o privilégio necessário para atualizar o perfil da empresa.

## Configurar Informações Chave da Empresa

A tabela seguinte descreve como configurar a secção Informações Chave da Empresa na página Perfil da Empresa no Oracle CRM On Demand.

**NOTA:** Poderão ser apresentados alguns campos adicionais se a empresa tiver determinadas funcionalidades ativadas.

Campo	Descrição
ID de início de sessão da empresa	Um identificador exclusivo para a empresa. Quando criar novos utilizadores, esta é a primeira parte do ID de início de sessão (ID/ID de utilizador de início de sessão da empresa) do utilizador. O administrador da empresa não pode alterar este valor.
Contacto principal	<p>Assume a predefinição ADMIN ou a designação alternativa do primeiro utilizador da empresa que inicia sessão, mas que pode ser alterado para qualquer utilizador. A atualização do produto e outras informações importantes são enviadas para o contacto principal.</p> <p>Para prevenir no caso do contacto principal não se encontrar disponível, é possível introduzir uma lista de distribuição como endereço de correio eletrónico para o contacto principal, de forma a que mais do que uma pessoa seja notificada sobre as falhas do sistema e outras informações importantes. É possível fazê-lo numa de duas formas:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ É possível introduzir uma lista de distribuição existente como endereço de correio eletrónico no registo do utilizador para o contacto principal. No entanto, lembre-se de que se o contacto principal fizer algo no sistema que envie uma mensagem de correio eletrónico automática para o respetivo endereço de correio eletrónico, toda a lista de distribuição receberá essa notificação.</li> <li>■ É possível criar um novo utilizador "fictício". Poderá atribuir um nome a este utilizador por exemplo "ListaDistribuição" e, em seguida, introduzir a lista de distribuição como endereço de correio eletrónico no registo do utilizador relativo ao utilizador fictício. Neste caso, estará a comprometer umas das suas licenças apenas para esta tarefa.</li> </ul> <p><b>NOTA:</b> Não poderá tornar o utilizador especificado como contacto principal inativo. Em vez disso, deverá selecionar outro utilizador como contacto principal antes de alterar o estado do contacto principal original para Inativo.</p>

## Configuring Company Settings

The following table describes how to set up the Company Settings section in the Company Profile page in Oracle CRM On Demand.

**NOTE:** Some additional fields might be displayed if your company has certain features turned on.

Field	Description
Default Language	The language used as the default for your users. You can activate additional languages so that users can change the setting for their own use. For information on how to add languages, see Activating Languages (consultar <a href="#">Ativar idiomas</a> na página 1246).

Field	Description
	To update this field, contact Customer Care.
Default Locale	The regional settings used as a default for your users. Users can change the setting for their own use at any time from the User Profile page. These settings determine the formatting for dates, time, currency, numbers, and phone numbers.
Default Currency	The currency used as a default for your users. You can activate additional currencies so that users can change the setting for their own use (see <a href="#">Managing Currencies (na página 1252)</a> ). However, the currency set here determines the default currency used for forecasts, which are company-wide.  To update this field, contact Customer Care.
Default Time Zone	Default time zone for your company.  Some functions, such as forecast generation, use the time zone of the hosting facility instead of this default time zone. Contact Customer Care to find out this time zone. Users in other regions can choose to use their local time zone, which is set on the User Profile page.  To update this field, contact Customer Care.
Record Preview Mode	The record preview mode for your company. You can enable the record preview functionality, and specify how the preview window opens. Depending on the setting that you select in this field, a preview window opens when users rest their pointer on a link to a record, or when they click a preview icon that appears when they rest their pointer on a link to a record.  The preview window shows the first section of the Detail page of the record. You also have the option of disabling the record preview functionality by selecting Off in this field. By default, this field is set to Click on Preview Icon when Oracle CRM On Demand is first set up for a new company.  Users can override the company setting by specifying a different record preview mode in their Personal Detail page.
Inline Edit Enabled	Enables or disables the inline editing feature.  When inline editing is enabled, users can edit fields directly on List pages and on Detail pages (that is, without opening the Edit page for the record).  Inline editing is supported in record List pages, record Detail pages, and in many linked records on main record Detail pages. In addition, in many List pages and lists of linked records on main record Detail pages, users can edit multiple fields in multiple records inline at the same time.  Note that the following types of fields in linked records cannot be edited from the Detail page of the main record:

Field	Description
	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Fields that are not shown in the Detail page of the linked record itself</li> <li>■ Calculated fields, for example, Full Name</li> <li>■ Fields that are read-only on the Edit page of the linked record</li> </ul> <p>Also, in cases where the same linked record can show up under multiple main records, the fields that are part of the relationship can be edited. However, the fields that belong to the linked record itself cannot be edited. For example in the Account Team related list on an account record, the Team Role field can be edited, because the field is part of the relationship between the account and the team member. However, the Last Name and First Name fields cannot be edited, because they belong to the user record (of the team member).</p>
Message Center Enabled	<p>Controls whether:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ The Message Center appears in the Action bar.</li> <li>■ The Notes icon and list of notes is available in Record detail pages.</li> <li>■ Users can use the Message Center widget.</li> </ul>
Record Type Auditable Fields	<p>This field specifies the maximum number of fields that can be audited for each record type. The default number is 35, but you can change this value.</p> <p><b>NOTE:</b> With each additional field audited, another record must be created in the database when that field is changed. When you audit too many fields at once, it can impact performance when saving the audited record.</p> <p>O número máximo de campos que podem ser auditados para um tipo de registo é mostrado na página Configuração do Campo de Auditoria para cada tipo de registo, mas não é possível alterar o valor 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 1406)</a>.</p>

Field	Description
	<p>The audit trail records for the following actions are never purged, regardless of the setting in the Audit Expiry (Days) field:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Updates to company details</li> <li>■ Creation of new users</li> <li>■ Updates to the following fields on the User record type: <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Always Send Critical Alerts</li> <li>■ Authentication Type</li> <li>■ Email</li> <li>■ External Identifier for Single Sign-On</li> <li>■ Reports To, or Reports To (Alias)</li> <li>■ Role</li> <li>■ Status</li> <li>■ User Sign In ID</li> </ul> </li> </ul> <p><b>NOTE:</b> The Audit Expiry (Days) field does not determine the length of time that user sign-in records and resource usage records are retained. For information about the length of time that such records are retained, see <a href="#">Reviewing Your Company's Resource Usage (consultar Rever a utilização de recursos da empresa na página 1264)</a> and <a href="#">Reviewing Sign-In Activity for All Users (consultar Rever atividade de início de sessão para todos os utilizadores na página 1262)</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</li> </ul>

Field	Description
	<p>enter a text string in a single text box. The search returns all records where the text string the user entered is found in any of the searched fields. For more information about keyword search, see About Keyword Search (consultar <a href="#">Acerca da procura por palavra-chave</a> na página 89).</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 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>

Field	Description
Product Probability Averaging Enabled	<p>Determines how the opportunity probability is updated when the user clicks the Update Opportunity Totals button:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ If selected, the opportunity probability is calculated based on the weighted average of probability for each of the linked products:  <math display="block">\text{Opportunity Probability} = \frac{\text{SUM}(\text{Product Expected Revenue})}{\text{SUM}(\text{Product Revenue})}</math> </li> <li>■ If deselected, the probability is not updated as part of the action.</li> </ul> <p><b>NOTE:</b> The Update Opportunity Totals button is located on the Opportunity Detail page, in the title bar in the Products related information section.</p>
Enable Save & Add Product	<p>If this setting is selected and a user creates a new Opportunity record, the Save &amp; Add Product button is displayed in the Opportunity page header instead of the Save button. If this setting is deselected and a user creates a new Opportunity record, the Save &amp; Add Product button is not displayed in the Opportunity page header, only the Save button is available.</p>
Enable Opportunity Revenue Split	<p>Select this option to enable the splitting of opportunity revenue among team members.</p> <p>When this check box is selected, the Refresh Totals and Spread Split buttons are displayed on the Opportunity Team Edit Users page, allowing revenue to be split among team members. The Opportunity Revenue Forecast and My Opportunities page display opportunities where the user is a Team Member with a greater than 0 split revenue.</p> <p>When this check box is deselected, the Refresh Totals and Spread Split buttons are not displayed on the Opportunity Team Edit Users page. The Opportunity Revenue Forecast and My Opportunities page display opportunities where the user is an Opportunity Owner.</p>

Field	Description
Head-up Display	<p>If the head-up display functionality is turned on, and if the Support Head-up Display Settings check box is selected on your user's theme, then links to the related information sections of the page (such as linked records sections) are available in the head-up display at the bottom of your browser window. Users can also remove the head-up display completely from Detail pages, by turning off the functionality in their personal profiles. For more information on the Head-up Display, see Oracle CRM On Demand Page-by-Page Overview (consultar <a href="#">Descrição geral página a 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 (consultar <a href="#">Definir o Tema</a> na página 804).</p>
Enable Shared Addresses	<p>Select this option to turn on sharing of the top-level address records in account, contact, dealer, and partner records. If this option is deselected, then only unshared address functionality is available in account, contact, dealer, and partner records. For more information on shared addresses, see <a href="#">Addresses</a>.</p> <p><b>NOTE:</b> If shared addresses are turned on, then review the information in Considerations When Turning Off Shared Addresses (consultar <a href="#">Considerações ao desativar moradas partilhadas</a> na página 1284) and complete the procedure in Updating User Access and the Manage Addresses Privilege Before Turning Off Shared Addresses (consultar <a href="#">Atualizar o acesso do utilizador e o privilégio Gerir moradas antes de desativar moradas partilhadas</a> na página 1285) before you turn off shared addresses. Shared addresses are not compatible with prepackaged Oracle product integrations such as an Oracle Process Integration Pack (PIP). If you are using a PIP, such as Oracle Lead to Order Integration Pack for Oracle CRM On Demand and Oracle E-Business Suite PIP, do not select the Enable Shared Addresses setting.</p>
Validate Shared Addresses	<p>Select this option to validate shared addresses in a company. If this option is selected, then users can select shared addresses to add to the account, contact, dealer, or partner records. Nonvalidated addresses are filtered from account, contact, dealer and partner records, and the New address button is disabled in these records.</p> <p>If Validate Shared Addresses is deselected, then all addresses are available on account, contact, dealer or partner records (that is, no filtering takes place and the New address button is enabled in these records for users with the necessary privileges).</p>

Field	Description
	<p>For more information on validating addresses, see <a href="#">Marking Shared Addresses as Validated</a> (consultar <a href="#">Marcar moradas partilhadas como validadas</a> na página 374).</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> (consultar <a href="#">Acerca da Vista Melhorada para Separadores de Informações Relacionadas</a> na página 78).</p> <p>The Enable Enhanced View for Tabs check box is deselected by default.</p>
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 <a href="#">About EBIZ PIP Integration and Oracle CRM On Demand Order Management</a> (consultar <a href="#">Acerca da Integração de Ebiz PIP e da gestão de encomendas do Oracle CRM On Demand</a> na página 693).</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>NOTA:</b> Se seleccionar Desativado no menu Listas de Tipos de Registo nas Janelas de Pesquisa no perfil da empresa depois de configurar as disposições de pesquisa, a caixa de seleção Mostrar Lista Sensível ao Contexto como Predefinição da Janela de Pesquisa deixa de estar disponível no Assistente de Disposição de Pesquisa. Também as listas sensíveis ao contexto não estão disponíveis nas janelas de Pesquisa e a pesquisa inicial de um registo de um determinado tipo de registo numa janela de Pesquisa é executada em todos os registos desse tipo de registo a que o utilizador pode aceder, independentemente de a opção Mostrar Listas Sensíveis ao Contexto como Predefinição da Janela de Pesquisa estar anteriormente selecionada. No entanto, o Oracle CRM On Demand armazena a definição para a caixa de verificação Mostrar lista sensível ao contexto como definição da janela de pesquisa para cada disposição de pesquisa. Se posteriormente voltar a seleccionar Ativado ou Misto no menu Listas de Tipos de Registo nas Janelas de Pesquisa no perfil da empresa, a definição para a caixa de seleção Mostrar Lista Sensível ao Contexto como Predefinição da Janela de Pesquisa para cada disposição de pesquisa é restaurada e torna-se novamente efetiva.</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> (consultar <a href="#">Como as Disposições de Informações Relacionadas Personalizadas Interagem com Disposições da Página para Funções</a> na página 1418).</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> (consultar <a href="#">Personalizar Disposições de Campo</a> na página 816).</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 Translating Web Applet and Custom Report Names (consultar <a href="#">Traduzir Nomes de Applets de Internet e de Relatórios Customizados</a> na página 1389).</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 Canceling Workflow Save Operations (consultar <a href="#">Cancelar operações de gravação do fluxo de trabalho</a> na página 1648).</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 (consultar Acerca de Caracteres Especiais nos Endereços de Correio Eletrónico 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 <a href="#">About the Keep Disabled Picklist Value on Update Setting</a> (consultar <a href="#">Acerca da Definição Manter Valor da Lista de Escolha Desativado na Atualização</a> na página 1352).</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>

### Configurar Definições da Semana de Trabalho e Calendário da Empresa

A tabela seguinte descreve como configurar a secção Definições da Semana de Trabalho e Calendário da Empresa na página Perfil da Empresa no Oracle CRM On Demand.

**NOTA:** Poderão ser apresentados alguns campos adicionais se a empresa tiver determinadas funcionalidades ativadas.

Campo	Descrição
Domingo, Segunda-feira, Terça-feira, Quarta-feira, Quinta-feira, Sexta-feira, Sábado	Selecione uma caixa de seleção para cada dia útil na semana de trabalho do seu calendário. Deve selecionar pelo menos uma caixa de seleção.
Apresentar Eventos no Calendário	<p>Quando esta definição está selecionada, o Oracle CRM On Demand cria automaticamente um registo do compromisso associado para cada registo de evento criado. Os utilizadores com acesso ao tipo de registo Evento podem visualizar os compromissos associados ao respetivo evento no calendário do Oracle CRM On Demand. As atualizações aos eventos ou compromissos mantêm-se sincronizadas. Para obter mais informações sobre a sincronização de eventos e compromissos, consulte <a href="#">Acerca da Sincronização de Eventos e Compromissos</a> (consultar <a href="#">Acerca da Sincronização de Eventos e de Compromissos</a> na página 245).</p> <p>Se esta definição nunca estiver selecionada, apenas são apresentados compromissos que não foram automaticamente criados quando um evento foi criado na secção Calendário e o Oracle CRM On Demand não cria automaticamente um compromisso associado para novos eventos.</p> <p>No entanto, se o administrador selecionar esta definição por um período de tempo e depois escolher desmarcar esta definição, os compromissos criados automaticamente que existam permanecem. Quando um evento é atualizado, o Oracle CRM On Demand continua a sincronizar com o compromisso associado do evento. Se o evento for eliminado, o compromisso também é eliminado.</p> <p><b>NOTA:</b> Se esta definição estiver ativada, é criado um registo do compromisso do evento adicional na base de dados para cada registo de evento criado. Isto afeta o desempenho quando importar eventos devido aos registos adicionais criados. Adicionalmente, se esta definição estiver ativada, é criado um registo de equipa do evento adicional na base de dados para cada utilizador acrescentado ao compromisso do evento. Isto afeta o desempenho quando importar utilizadores do compromisso (quando o ficheiro de importação tiver compromissos de evento) devido aos registos adicionais criados.</p>
Início da Semana do Calendário a	<p>Este campo apresenta o dia mostrado por predefinição como o primeiro dia da semana nas vistas de calendário para todos os utilizadores e nos seletores de data em que os utilizadores selecionam valores para campos de datas no Oracle CRM On Demand. Por predefinição, Domingo está selecionado. Pode selecionar um dia de início para a semana diferente.</p> <p>Os utilizadores também podem sobrepor a definição da empresa para o dia de início da semana ao selecionar um dia diferente nas definições do calendário.</p>
Hora de Início das Horas de Expediente	Introduza uma hora na qual inicia o dia útil. O formato de tempo pode variar consoante as definições locais do país.
Hora de Fim das Horas de Expediente	Introduza uma hora na qual termina o dia útil. O formato de tempo pode variar consoante as definições locais do país.

Campo	Descrição
Notificação da Atividade	<p>Esta definição determina se os utilizadores podem receber notificações de atividade. Pode ter os seguintes valores:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ <b>Nenhum.</b> Os utilizadores não recebem notificações a menos que substituam esta definição na página Definições do Calendário Predefinido. Esta é a predefinição.</li> <li>■ <b>Correio eletrónico.</b> Os utilizadores recebem notificações por correio eletrónico a menos que substituam esta definição na página Definições do Calendário Predefinido.</li> <li>■ <b>Lembrete de Janela Sobreposta:</b> Os utilizadores recebem notificações numa janela sobreposta, exceto se substituïrem esta definição na página Definições do Calendário Predefinido.</li> <li>■ <b>Lembrete por Mensagem de Correio Eletrónico e Janela Sobreposta:</b> Os utilizadores recebem notificações por correio eletrónico e numa janela sobreposta, exceto se substituïrem esta definição na página Definições do Calendário Predefinido.</li> </ul> <p>Os utilizadores navegam para a página Definições do Calendário Predefinido clicando em A Minha Configuração, Definições do Calendário e, em seguida, na Vista de Calendário Predefinido.</p>

### Configurar Definições de Pistas

A tabela seguinte descreve como configurar a secção Definições de Pistas na página Perfil da Empresa no Oracle CRM On Demand.

**NOTA:** Poderão ser apresentados alguns campos adicionais se a empresa tiver determinadas funcionalidades ativadas.

Campo	Descrição
Converter Apenas Objetos Relacionados Editáveis	<p>Se selecionar esta caixa de seleção, os utilizadores podem converter pistas em outros tipos de registo, tais como contas, contactos, registos de negócio ou oportunidades, mesmo que o utilizador a efetuar a conversão não tenha acesso de edição para todas as atividades e registos de objetos customizados obrigatórios para a conversão. No entanto, apenas as atividades e os registos de objetos customizados para os quais o utilizador tenha acesso de edição são ligados ao registo de pista convertida. Para mais informações sobre as definições obrigatórias para a conversão de pistas, consulte <a href="#">Definições de Função e Perfil de Acesso para Converter Pistas (na página 274)</a>.</p> <p>Se não selecionar esta caixa de seleção, o utilizador que efetua a conversão deve ter acesso de edição a todas as atividades ligadas à pista e a todos os registos de objetos customizados selecionados para a conversão. Caso contrário, a conversão de pistas não terá êxito. Esta é a predefinição.</p>
É Obrigatório Ativar Nome Completo do Proprietário, Classificação e Vendedor para Qualificar uma Pista	<p>Se selecionar esta caixa de seleção, os campos Nome Completo do Proprietário, Classificação e Vendedor são obrigatórios no registo Pista quando qualificar a pista. Esta é a predefinição.</p> <p>Se não selecionar esta caixa de seleção, estes campos não são obrigatórios para qualificar uma pista.</p>

Campo	Descrição
Atualizar Automaticamente o Campo Vendedor ao Associar a Conta no Registo da Pista	<p>Se selecionar esta caixa de seleção, o Oracle CRM On Demand atualiza automaticamente o campo Vendedor numa pista quando uma conta associada à pista for atualizada, através da interface de utilizador, da ferramenta de importação, de fluxos de trabalho ou de serviços Web. Esta é a predefinição.</p> <p>Se não selecionar esta caixa de seleção, o Oracle CRM On Demand não atualiza o campo Vendedor.</p> <p><b>NOTA:</b> Se um utilizador clicar no botão Converter numa página Detalhe da Pista para associar uma pista a uma conta existente, o Oracle CRM On Demand não atualiza o campo Vendedor.</p>

### Configurar Definições do Tema da Empresa

A tabela seguinte descreve como configurar a secção Definição do Tema da Empresa na página Perfil da Empresa no Oracle CRM On Demand.

**NOTA:** Poderão ser apresentados alguns campos adicionais se a empresa tiver determinadas funcionalidades ativadas.

Campo	Descrição
Tema Predefinido	<p>O tema determina o aspeto do Oracle CRM On Demand. O tema predefinido é automaticamente utilizado quando inicia sessão em Oracle CRM On Demand através de um computador de secretária ou um portátil. Quando o Oracle CRM On Demand é configurado pela primeira vez para uma nova empresa, o tema predefinido é Oracle. Para alterar o tema, clique na lista Nome do tema e, em seguida, selecione o tema que pretende para a empresa. Os utilizadores também podem substituir esta definição quando editam as respetivas preferências pessoais.</p> <p>Os temas não têm efeito no comportamento do Oracle CRM On Demand. Os administradores da empresa podem criar temas personalizados no Oracle CRM On Demand. Contacte o administrador da empresa se pretender submeter os temas pessoais para utilização no Oracle CRM On Demand.</p>
Tema do Tablet	<p>Esta definição determina que tema é automaticamente utilizado quando um utilizador inicia sessão no Oracle CRM On Demand através de um tablet ou outro dispositivo de ecrã tátil, desde que o tablet ou o dispositivo seja detetado por Oracle CRM On Demand. Esta definição é opcional.</p>

### Configurar Definições de Visibilidade de Dados da Empresa

A tabela seguinte descreve como configurar a secção Definições de Visibilidade de Dados da Empresa na página Perfil da Empresa no Oracle CRM On Demand.

**NOTA:** Poderão ser apresentados alguns campos adicionais se a empresa tiver determinadas funcionalidades ativadas.

Campo	Descrição
Visibilidade do gestor ativada	<p>Quando um gestor vê uma lista de registos que está configurada para pesquisar o conjunto de registos <i>Todos os registos vistos</i>, tal como a lista</p>

Campo	Descrição
	<p>Todas as contas, o Oracle CRM On Demand apresenta a lista de registos da seguinte forma:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Se a opção Visibilidade do gestor ativada estiver selecionada, a lista inclui os registos para os quais os subordinados do gestor têm acesso.</li> <li>■ Se a opção Visibilidade do gestor ativada não estiver selecionada, a lista não inclui os registos para os quais os subordinados do gestor têm acesso, a menos que a definição Posso ler todos os registos na função do gestor esteja selecionada para o tipo de registo relevante.</li> </ul> <p>Quando um gestor seleciona a opção <i>Todos os registos vistos</i> numa pesquisa avançada, o Oracle CRM On Demand pesquisa o conjunto de registos da seguinte forma:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Se a opção Visibilidade do gestor ativada estiver selecionada, o conjunto de registos que o Oracle CRM On Demand pesquisa inclui os registos para os quais os subordinados do gestor têm acesso.</li> <li>■ Se a opção Visibilidade do gestor ativada não estiver selecionada, o conjunto de registos que o Oracle CRM On Demand pesquisa não inclui os registos para os quais os subordinados do gestor têm acesso, a menos que a definição Posso ler todos os registos na função do gestor esteja selecionada para o tipo de registo relevante.</li> </ul> <p>O gestor de um utilizador é especificado no campo Reporta a ou no campo Reporta a (designação alternativa) na página Detalhes do utilizador, dependendo do campo que for apresentado na página.</p> <p><b>NOTA:</b> A anulação da seleção da opção Visibilidade do gestor ativada não faz com que os gestores não consigam aceder aos registos pertencentes aos respetivos subordinados. Os gestores têm sempre acesso aos registos pertencentes aos respetivos subordinados, independentemente da definição desta opção.</p>
Ativar Herança da Equipa Principal para Contacto	<p>Selecione esta caixa de seleção para ativar as equipas de contacto para herdar automaticamente os membros da equipa da conta quando os contactos estão relacionados com as contas. Esta caixa de seleção está desmarcada por predefinição para todas as novas empresas.</p> <p><b>NOTA:</b> Após alterar a definição nesta caixa de seleção, os utilizadores devem sair de sessão do Oracle CRM On Demand e, em seguida, entrar em sessão novamente para ver o novo comportamento da funcionalidade de herança de equipa.</p> <p>Para mais informações sobre a herança de equipa, consulte <a href="#">Acerca da Propagação de Acesso Através da Herança de Equipa (na página 1517)</a>.</p>
Ativar Herança da Equipa Principal para Oportunidade	<p>Selecione esta caixa de seleção para ativar as equipas de oportunidade para herdar automaticamente os membros da equipa da conta quando as oportunidades estão relacionadas com as contas. Esta caixa de seleção está desmarcada por predefinição para todas as novas empresas.</p> <p><b>NOTA:</b> Após alterar a definição nesta caixa de seleção, os utilizadores devem sair de sessão do Oracle CRM On Demand e, em seguida, entrar em sessão novamente para ver o novo comportamento da funcionalidade de herança de equipa.</p>

Campo	Descrição
	Para mais informações sobre a herança de equipa, consulte <a href="#">Acerca da Propagação de Acesso Através da Herança de Equipa (na página 1517)</a> .
Atribuição do grupo predefinido	Selecione esta opção para permitir aos membros do grupo partilharem a propriedade de contas, atividades, contactos, agregados familiares, oportunidades e carteiras. Para mais informações, consulte <a href="#">Gestão de grupos (na página 1575)</a> .
Ativar livros	<p>Controla se o Seletor de livros apresenta livros personalizados. Se esta caixa de verificação não estiver ativada, o Seletor de livros apresentará apenas livros do utilizador e livros para os delegados, se estes existirem.</p> <p><b>ATENÇÃO:</b> Não selecione a opção Ativar livros enquanto não tiver criado uma hierarquia de livros própria. Não é possível anular a seleção desta opção depois de estar selecionada. No entanto, pode efetuar alterações na hierarquia de livros após a seleção da opção.</p>
Apresentar seletor de livros	Ativa ou desativa o Seletor de livros que pode utilizar para refinar pesquisas de registos de um determinado utilizador, delegado ou livros personalizados.
Ativar a Agregação de Livros do Registo Duplicado	<p>Esta definição aplica-se apenas se a sua empresa utilizar a funcionalidade de livros no Oracle CRM On Demand. Para obter informações sobre a funcionalidade de livros, consulte Gestão de Livros (consultar <a href="#">Book Management</a> na página 1533).</p> <p>Quando os utilizadores agregam registos, os livros associados ao registo principal são sempre retidos, mas todos os livros associados apenas aos registos duplicados não são automaticamente associados ao registo principal. A caixa de seleção Ativar a Agregação dos Livros do Registo Duplicado determina se o utilizador que agrega os registos pode optar por associar os livros a partir dos registos duplicados ao registo principal, como se segue:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Se a caixa de seleção estiver marcada, o Oracle CRM On Demand solicita ao utilizador que especifique se os livros associados aos registos duplicados devem ser associados ao registo principal.</li> <li>■ Se a caixa de seleção estiver desmarcada, o utilizador não pode especificar se os livros associados aos registos duplicados devem ser associados ao registo principal.</li> </ul> <p>A caixa de verificação está desmarcada por predefinição. Para mais informações sobre como agregar registos duplicados no Oracle CRM On Demand, consulte Agregar Registos (consultar <a href="#">Merging Records</a> na página 163).</p>

Campo	Descrição
Apresentar a Hierarquia do Livro Principal no Seletor de Livros	<p>Esta definição aplica-se apenas se a sua empresa utilizar a funcionalidade de livros no Oracle CRM On Demand. Para obter informações sobre a funcionalidade de livros, consulte Gestão de Livros (consultar <a href="#">Book Management</a> na página 1533).</p> <p>A página Seletor de Livros permite aos utilizadores visualizar apenas os livros e sublivros associados. No entanto, ao permitir que os utilizadores visualizem toda a hierarquia de livros, os utilizadores têm contexto para livros específicos na empresa. A caixa de seleção Apresentar a Hierarquia de Livros Principal no Seletor de Livros determina a apresentação dos livros e das hierarquias no Seletor de Livros, como se segue:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Se a caixa de seleção for desmarcada, o Seletor de Livros apresenta apenas livros e sublivros de que o utilizador é membro.</li> <li>■ Se a caixa de seleção for marcada, o Seletor de Livros apresenta livros e sublivros de que o utilizador é membro e todos os nós superiores na hierarquia de livros. Se a definição Posso Ler Todos os Registos para livros for selecionada na função do utilizador, este pode expandir e visualizar todos os nós na hierarquia de livros. Os nomes dos livros dos quais o utilizador é membro e os respetivos sublivros são apresentados a preto. Os nós superiores dos quais o utilizador não é membro são apresentados a vermelho.</li> </ul> <p><b>NOTA:</b> A definição afeta apenas o Seletor de Livros em páginas onde a pesquisa ou filtro de registos é aplicada, por exemplo, na Pesquisa de Barra de Ação, na Pesquisa Avançada, na Gestão de Lista, nas janelas Pesquisa, nos Relatórios e em Painéis.</p>

### Configurar Definições de Integração

A tabela seguinte descreve como configurar a secção Definições de Integração na página Perfil da Empresa no Oracle CRM On Demand.

**NOTA:** Poderão ser apresentados alguns campos adicionais se a empresa tiver determinadas funcionalidades ativadas.

Campo	Descrição
Evento de integração ativado	Se for um cliente novo, a funcionalidade do evento de integração é automaticamente ativada. No entanto, se for um cliente existente, a funcionalidade do evento de integração do Oracle CRM On Demand tem de ser configurada pelo Suporte técnico a clientes e pelo administrador da empresa. Contacte o Suporte técnico a clientes para solicitar suporte para Administração de eventos de integração e para especificar o tamanho total máximo das filas de eventos de integração que necessita.
Modo de compatibilidade dos serviços Internet com a versão 16	Controla se os pedidos dos serviços Internet contendo os símbolos de Nome de utilizador e Palavra-passe são processados como pedidos sem estado ou como pedidos com estado tal como no Oracle CRM On Demand versão 16 e anterior. Esta caixa de verificação é anulada por predefinição para todas as novas empresas.

Campo	Descrição
Importar Valores em Branco para Listas de Escolha Múltipla	<p>Esta definição determina se um campo de lista de escolha múltipla que contém um valor num registo pode ser atualizado para um valor nulo quando o registo é atualizado através de uma operação de importação.</p> <p>Por predefinição, esta caixa de seleção e a correspondente caixa de seleção no Assistente de Importação estão desmarcadas, e os campos de lista de escolha múltipla não podem ser atualizados para valores nulos durante uma operação de importação. No entanto, os utilizadores podem marcar a caixa de seleção no Assistente de Importação caso queiram permitir que os campos de lista de escolha múltipla sejam atualizados para valores nulos através de uma operação de importação.</p> <p>Caso marque esta caixa de seleção no perfil da empresa, a caixa de seleção correspondente no Assistente de Importação é também selecionada automaticamente e os campos de lista de escolha múltipla podem ser atualizados para valores nulos através de uma operação de importação. Os utilizadores podem desmarcar a caixa de seleção no Assistente de Importação caso não queiram permitir que os campos de lista de escolha múltipla sejam atualizados para valores nulos através de uma operação de importação.</p>
Ativar fluxo de trabalho	<p>Se a empresa tiver sido configurada para permitir o fluxo de trabalho, esta definição será apresentada. Esta definição pode ser ativada depois de ter criado as condições do fluxo de trabalho que pretende implementar.</p>
Incluir URL da Ligação Web nos Ficheiros de Exportação	<p>Esta definição determina o valor predefinido da caixa de seleção Incluir URL da Ligação Web nos Ficheiros de Exportação no Assistente de Exportação ou na página Exportar Lista.</p> <p>O comportamento desta definição é o seguinte:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Se esta caixa de seleção estiver selecionada, a caixa de seleção Incluir URL da Ligação Web nos Ficheiros de Exportação está selecionada por predefinição no Assistente de Exportação ou na página Exportar Lista. Ao efetuar uma exportação, este valor especifica que os URLs são incluídos no ficheiro CSV exportado.</li> <li>■ Se esta caixa de seleção não estiver selecionada, a caixa de seleção Incluir URL da Ligação Web nos Ficheiros de Exportação não está selecionada por predefinição no Assistente de Exportação nem na página Exportar Lista. Ao efetuar uma exportação, este valor especifica que os URLs são excluídos no ficheiro CSV exportado.</li> </ul> <p><b>NOTA:</b> Ao efetuar cada exportação, o utilizador pode optar por selecionar ou anular a seleção da caixa de seleção Incluir URL da Ligação Web nos Ficheiros de Exportação.</p>

### Configurar Definições de Segurança da Empresa

A tabela seguinte descreve como configurar a secção Definições de Segurança da Empresa na página Perfil da Empresa no Oracle CRM On Demand.

**NOTA:** Poderão ser apresentados alguns campos adicionais se a empresa tiver determinadas funcionalidades ativadas.

Campo	Descrição
Tempo limite de inatividade da empresa (minutos)	<p>Este é o tempo permitido em minutos antes da sessão do utilizador terminar devido à inatividade. Se o valor para este campo estiver em branco, a definição de tempo limite da sessão interativa é determinada pelo valor Tempo limite de inatividade predefinido do sistema. O valor do tempo limite de inatividade predefinido do sistema é normalmente de 60 minutos. Poderá visualizar a definição atual do Tempo Limite de Inatividade Predefinido do Sistema na página Perfil da Empresa. Este valor está visível quando edita a página Perfil da empresa. Recomenda-se que introduza um valor entre 10 e 90 minutos.</p> <p>A definição do Tempo Limite de Inatividade da Empresa (minutos) também pode determinar o tempo permitido antes de uma sessão não interativa, tal como uma sessão de serviços da Internet, terminar devido a inatividade, da seguinte forma:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Se o campo Tempo Limite de Inatividade da Empresa (minutos) estiver definido como 10 minutos ou menos, a definição aplica-se a sessões não interativas bem como a sessões interativas.</li> <li>■ Se o campo Tempo Limite de Inatividade da Empresa (minutos) estiver definido com qualquer valor superior a 10 minutos, a definição não determina o intervalo de tempo limite de inatividade para sessões não interativas. Neste caso, o intervalo do tempo limite de inatividade para sessões não interativas é de 10 minutos por predefinição.</li> <li>■ Se o campo Tempo Limite de Inatividade da Empresa (minutos) estiver em branco, a definição não determina o intervalo de tempo limite de inatividade para sessões não interativas. Neste caso, o intervalo do tempo limite de inatividade para sessões não interativas é de 10 minutos por predefinição e o valor do Tempo Limite de Inatividade Predefinido do Sistema determina o intervalo do tempo limite de inatividade para sessões interativas.</li> </ul> <p><b>NOTA:</b> A partir da Versão 33, se quaisquer interações do Analytics Answers invocarem uma chamada ao servidor, o temporizador do intervalo de tempo limite de inatividade é repostado.</p>
Aviso de Tempo Limite de Inatividade da Empresa (minutos)	<p>O tempo em minutos antes de ser apresentada uma mensagem de aviso ao utilizador, antes de expirar a sessão do utilizador. Se o utilizador clicar em OK nesta mensagem de aviso, o temporizador do intervalo do tempo limite de inatividade é repostado. No entanto, se o utilizador não clicar em OK, a sessão do utilizador expira após o intervalo do tempo limite de inatividade especificado.</p> <p><b>NOTA:</b> Esta mensagem de aviso não é apresentada no Analytics Answers.</p> <p>O valor do campo Aviso de Tempo Limite de Inatividade da Empresa (minutos) tem de estar entre 1 e o valor indicado no campo Tempo Limite de Inatividade da Empresa (minutos). Se introduzir 0 como valor, não é apresentada uma mensagem de aviso.</p> <p><b>NOTA:</b> A máscara da página que aparece quando a mensagem de aviso é apresentada não fornece um mecanismo de segurança.</p>

Campo	Descrição
Tipo de autenticação	<p>Apresenta os tipos de autenticação permitidos para a empresa. Este valor só pode ser atribuído pelo Suporte técnico a clientes. O administrador da empresa não pode alterar este valor. São possíveis os seguintes valores:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Apenas ID do utilizador/palavra-passe - Todos os utilizadores devem iniciar sessão utilizando o respetivo ID do utilizador e palavra-passe do Oracle CRM On Demand.</li> <li>■ Apenas entrada em sessão única - Todos os utilizadores devem iniciar sessão com o mecanismo de entrada em sessão única da empresa. Os IDs do utilizador e as palavras-passe do Oracle CRM On Demand não são aceites.</li> <li>■ ID do utilizador/palavra-passe ou entrada em sessão única - Pode ser utilizado o ID do utilizador e palavra-passe para o Oracle CRM On Demand ou a entrada em sessão única para iniciar sessão no Oracle CRM On Demand.</li> </ul> <p><b>NOTA:</b> Se o valor ID do utilizador/palavra-passe ou Início de sessão único for selecionado, as políticas da empresa para as palavras-passe no Oracle CRM On Demand continuam a estar ativadas. Por isso, quando a palavra-passe de um utilizador no Oracle CRM On Demand expira, o Oracle CRM On Demand solicita ao utilizador a alteração da palavra-passe, mesmo se o utilizador iniciar sessão utilizando o Início de sessão único. Todas as outras políticas para as palavras-passe no Oracle CRM On Demand também estão ativadas, tais como o comprimento mínimo da palavra-passe, a complexidade obrigatória da palavra-passe, etc. O Oracle CRM On Demand não gere as palavras-passe utilizadas no Início de sessão único.</p> <p>O tipo de autenticação pode ser definido para cada utilizador pelo administrador da empresa, na página Perfil do utilizador. Se o valor do utilizador estiver vazio, a definição ao nível da empresa será utilizada para esse utilizador.</p>
Identificador externo para início de sessão único	<p>Identificador exclusivo da empresa atribuído pelo Suporte técnico a clientes quando a Entrada em sessão única está configurada para a empresa. Este valor não pode ser alterado pelo administrador da empresa, apesar de ser possível definir identificadores externos para cada utilizador na página Perfil do utilizador.</p>
Página de início de sessão para autenticações de ID de utilizador/palavra-passe	<p>URL para uma página Início de sessão personalizada específica da empresa, que substitui a página Início de sessão predefinida do Oracle CRM On Demand. Normalmente, a página está alojada num servidor da Internet da empresa. O URL deve ser totalmente qualificado - (o URL deve começar por http:// ou por https://).</p> <p>Esta página é apresentada depois de um utilizador terminar sessão ou de a sessão do utilizador terminar por motivos de inatividade. Cabe à empresa indicar aos respetivos utilizadores que iniciem sessão inicialmente utilizando esta página, em vez da página predefinida do Oracle CRM On Demand.</p>
Página de início de sessão para autenticações de SSO	<p>URL para a página Início de sessão personalizada específica da empresa, que é apresentada depois de um utilizador terminar sessão ou quando a</p>

Campo	Descrição
	<p>sessão do utilizador termina por motivos de inatividade, caso o utilizador tenha iniciado sessão originalmente no Oracle CRM On Demand utilizando a Entrada em sessão única. Normalmente, a página está alojada num servidor da Internet da empresa, por exemplo, o portal de Entrada em sessão única da empresa. O URL deve ser totalmente qualificado (deve começar por http:// ou por https://).</p> <p>Cabe à empresa indicar aos utilizadores que iniciem sessão inicialmente utilizando a respetiva página Entrada em sessão única, em vez da página predefinida do Oracle CRM On Demand. Se um utilizador que tenha iniciado sessão utilizando a Entrada em sessão única, terminar sessão e esta definição estiver em branco, será apresentada uma página genérica com a mensagem "A sessão terminou".</p>
Restrições do endereço IP ativadas	Consulte <a href="#">Restringir a utilização de endereços IP (na página 1247)</a> .
Proteção da falsificação de pedidos entre locais	<p>Ativa uma funcionalidade que impede ataques de falsificação de pedidos entre locais. Quando esta caixa de seleção estiver selecionada, os utilizadores que criarem um código personalizado para interagir com o Oracle CRM On Demand, poderão necessitar que seja incluído um símbolo de segurança como parâmetro oculto no respetivo código. Para mais informações sobre a proteção da falsificação de pedidos entre locais, consulte <a href="#">Acerca da proteção da falsificação de pedidos entre locais (na página 1245)</a>.</p> <p>Esta caixa de verificação está selecionada por predefinição quando a empresa do utilizador é configurada para utilizar o Oracle CRM On Demand, pelo que não é possível alterar a definição.</p>
Ativar incorporação de IFRAME	<p>Por motivos de segurança, esta caixa de verificação é desmarcada por predefinição e deve ser marcada apenas quando necessário. Ao marcar esta caixa de verificação, permite aos utilizadores incorporar as páginas do Oracle CRM On Demand num iFRAME noutra página da Internet do local. Se os utilizadores tentarem incorporar o Oracle CRM On Demand num iFRAME noutra página da Internet do local e esta caixa de seleção estiver desmarcada, a página do Oracle CRM On Demand é expandida de forma a tornar-se a página principal. Tem de selecionar esta definição se pretender utilizar o widget do Oracle CRM On Demand Reports. Esta definição não afeta outros widgets do Oracle CRM On Demand que incorpora nas aplicações do ambiente de trabalho.</p>

Campo	Descrição
Como processar as páginas que possam conter Cross-site Scripting (XSS)	<p>Controla o comportamento da proteção contra cross-site scripting (XSS) disponível em alguns navegadores da Internet para impedir ataques refletidos por XSS. Utiliza esta definição para determinar como o navegador da Internet processa as páginas que contêm XSS. São possíveis os seguintes valores:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ <b>Bloqueio.</b> Se XSS for detetado pelo navegador da Internet, a página da Internet não será apresentada. Trata-se da predefinição e do valor recomendado.</li> <li>■ <b>Correto.</b> Se XSS for detetado pelo navegador da Internet, Oracle CRM On Demand bloqueia o ataque, efetuando a modificação mais reduzida possível na página da Internet devolvida.</li> <li>■ <b>Não Fazer Nada.</b> Esta definição não fornece nenhuma proteção contra XSS. O navegador da Internet não tentará detetar XSS ou ignorará qualquer deteção de XSS na página da Internet. É recomendado que não utilize esta definição.</li> <li>■ <b>Predefinição do Navegador.</b> Esta definição utiliza o nível de proteção contra XSS predefinido do navegador da Internet, que pode ser configurável e o nível de proteção contra XSS pode variar de fornecedor para fornecedor.</li> </ul>
Converter Valores de Texto URL em Ligações	<p>Ao seleccionar esta caixa de selecção, os campos de morada e os valores do campo de texto com o tipo de campo de Texto (Abreviado) ou Texto (Longo) que iniciem com http:// ou https:// são automaticamente convertidos em ligações Internet. Além disso, quaisquer valores do campo URL na página Detalhes do Anexo que iniciem com http:// ou https:// também são automaticamente convertidos em ligações Internet. Por motivos de segurança, esta caixa de verificação é desmarcada por predefinição e deve ser marcada apenas quando necessário.</p>

### Configurar Definições de Visibilidade do Analytics

A tabela seguinte descreve como configurar a secção Definições de Visibilidade do Analytics na página Perfil da Empresa no Oracle CRM On Demand.

**NOTA:** Poderão ser apresentados alguns campos adicionais se a empresa tiver determinadas funcionalidades ativadas.

Campo	Descrição
Áreas de Atividade Geração de Relatórios	<p>Utilize esta lista de escolha para definir a visibilidade para os utilizadores que pretendem visualizar relatórios em tempo real no Analytics. Estes relatórios fornecem análises de dados em tempo real. Pode seleccionar um dos seguintes valores:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ <b>Visibilidade do Gestor.</b> Permite que os utilizadores visualizem os próprios dados e os dados que pertencem diretamente aos respetivos subordinados. (Esta é a predefinição.)</li> <li>■ <b>Visibilidade da equipa.</b> Permite que os utilizadores visualizem os próprios dados e os dados que partilham com as Equipas da Conta e da Oportunidade.</li> </ul>

Campo	Descrição
	<p>Esta definição é aplicada para toda a empresa a menos que os utilizadores definam um valor para a definição Áreas de informações empresariais de relatórios na respetiva página Detalhes pessoais. Para mais informações sobre relatórios, consulte <a href="#">Analytics (na página 853)</a>, nomeadamente o tópico Acerca da Visibilidade de Registos no Analytics (consultar <a href="#">About Visibility to Records in Analytics</a> na página 872).</p> <p><b>NOTA:</b> Se pretender restringir a visibilidade de registos em relatórios em tempo real no Analytics, deve selecionar um valor neste campo.</p>
Áreas de Atividade Histórico	<p>Utilize esta lista de escolha para definir a visibilidade para os utilizadores que pretendem visualizar relatórios do histórico no Analytics. Estes relatórios fornecem análises de históricos ou de tendências, ou contêm cálculos mais complexos do aqueles que aparecem nos relatórios em tempo real. Pode selecionar um dos seguintes valores:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ <b>Visibilidade do Gestor.</b> Permite que os utilizadores visualizem os próprios dados e os dados que pertencem diretamente aos respetivos subordinados. (Esta é a predefinição.)</li> <li>■ <b>Visibilidade da equipa.</b> Permite que os utilizadores visualizem os próprios dados e os dados que partilham com as Equipas da Conta e da Oportunidade.</li> <li>■ <b>Visibilidade total.</b> Esta definição combina as vistas Visibilidade do Gestor e Visibilidade da Equipa.</li> </ul> <p>Esta definição é aplicada para toda a empresa a menos que os utilizadores definam um valor para a definição Áreas de informações empresariais do histórico nos respetivos detalhes pessoais. Para mais informações sobre relatórios, consulte <a href="#">Analytics (na página 853)</a>, nomeadamente o tópico Acerca da Visibilidade de Registos no Analytics (consultar <a href="#">About Visibility to Records in Analytics</a> na página 872).</p> <p><b>NOTA:</b> Se pretender restringir a visibilidade de registos em relatórios do histórico no Analytics, deve selecionar um valor neste campo.</p>
Posso ler todos os registos com base na função	<p>Utilize esta lista de escolha para especificar se pretende que o Analytics utilize a definição Posso Ler Todos os Registos com base no tipo de registo, conforme definido na página Acesso ao Tipo de Registo no Assistente de gestão de funções. Se a definição Posso Ler Todos os Registos com Base na Função for ativada através do perfil da empresa ou do seu perfil de utilizador e se a definição de visibilidade Posso Ler Todos os Registos for selecionada pelo seu administrador para a sua função de utilizador num determinado tipo de registo, poderá visualizar todos os registos desse tipo de registo no Analytics.</p> <p>Consulte Acerca da Definição Posso Ler Todos os Registos com Base na Função (consultar <a href="#">Acerca da definição Posso ler todos os registos com base na função</a> na página 803) para obter orientações sobre quando e como ativar a definição Posso Ler Todos os Registos com Base na Função.</p> <p>Se a definição Posso Ler Todos os Registos com Base na Função não for ativada, o Analytics utiliza a visibilidade definida nos campos Áreas de Atividade de Geração de Relatórios e Áreas de Atividade do Histórico.</p>

### Configurar Definições de Comunicações

A tabela seguinte descreve como configurar a secção Definições de Comunicações na página Perfil da Empresa no Oracle CRM On Demand.

**NOTA:** Poderão ser apresentados alguns campos adicionais se a empresa tiver determinadas funcionalidades ativadas.

Campo	Descrição
Enviar mensagem de correio eletrónico sobre atualizações do perfil de utilizador	<p>Esta definição determina que utilizadores do Oracle CRM On Demand recebem mensagens de correio eletrónico de alerta depois de os campos Correio Eletrónico, ID do Utilizador ou Identificador Externo para Início de Sessão Único serem atualizados. Os valores seguintes estão disponíveis:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ <b>Todos os utilizadores.</b> As mensagens de correio eletrónico são enviadas a todos os utilizadores do Oracle CRM On Demand. Esta é a definição predefinida e recomendada.</li> <li>■ <b>Todos os utilizadores ativos.</b> As mensagens de correio eletrónico são enviadas apenas a todos os utilizadores ativos do Oracle CRM On Demand.</li> <li>■ <b>Sem utilizadores.</b> As mensagens de correio eletrónico não são enviadas a nenhum utilizador do Oracle CRM On Demand. Esta é a definição recomendada apenas num ambiente de não produção.</li> </ul>

### Configurar Definições do Perfil da Empresa Adicional

A tabela seguinte descreve como configurar a secção Informações Adicionais na página Perfil da Empresa no Oracle CRM On Demand.

**NOTA:** Poderão ser apresentados alguns campos adicionais se a empresa tiver determinadas funcionalidades ativadas.

Campo	Descrição
Utilizadores licenciados, Utilizadores ativos, Utilizadores inativos	Estes números são só de leitura, mostrando o número de utilizadores licenciados em conjunto com o estado atual dos utilizadores.

### Configurar Definições do Codificador Geográfico

A tabela seguinte descreve como configurar a secção Codificador Geográfico na página Perfil da Empresa no Oracle CRM On Demand.

**NOTA:** Poderão ser apresentados alguns campos adicionais se a empresa tiver determinadas funcionalidades ativadas.

Campo	Descrição
Ativar Codificador Geográfico	Esta definição permite ao Oracle CRM On Demand utilizar as informações nos registos de morada para encontrar os valores da latitude e longitude correspondentes para a morada utilizando o Oracle Spatial. Se o Oracle CRM On Demand tiver êxito ao encontrar a latitude e longitude, os campos da latitude e longitude são preenchidos automaticamente nos registos da morada com estes valores. Esta definição está desmarcada por predefinição.

Campo	Descrição
	<p><b>NOTA:</b> Este campo é só de leitura. Contacte o Oracle CRM On Demand Customer Care se necessitar de qualquer alteração nesta definição.</p> <p>Para mais informações sobre codificação geográfica, consulte <a href="#">Acerca de Codificação Geográfica de Informações de Moradas (na página 385)</a>.</p>

## Verificar os estados da licença e os utilizadores ativos

Pode verificar o estado da licença e compare-o ao número de utilizadores ativos. Precisa de uma licença para cada utilizador ativo. (Um *utilizador ativo* é um utilizador que pode aceder à aplicação.)

O número de licenças também determina a quantidade de dados que a aplicação pode armazenar para a empresa.

**Antes de começar.** Para executar este procedimento, a função do utilizador tem de incluir o privilégio Gerir a empresa.

### Para verificar o estado da licença e os utilizadores ativos e inativos

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique na ligação global Admin.
- 2 Na secção Administração da empresa, clique na ligação Administração da empresa.
- 3 Na secção Perfil da empresa, clique na ligação Perfil da empresa.
- 4 Na secção Informações adicionais da página Perfil da empresa, verifique os números de utilizadores licenciados, ativos e inativos.
  - Se tiver utilizadores ativos que já não precisem de aceder à aplicação, poderá libertar licenças desativando-os. Para mais informações sobre como desativar licenças, consulte [Desativar utilizadores \(na página 1492\)](#).
  - Se pretender adquirir mais licenças, contacte o representante de vendas do Oracle CRM On Demand.

## Acerca de Políticas de Início de Sessão e de Senha

O Oracle CRM On Demand fornece os mais elevados níveis de segurança para a empresa. As restrições de segurança foram criadas para garantir que só os utilizadores autorizados têm acesso aos dados.

Além disso, pode impor políticas de início de sessão, de palavra-passe e de autenticação para aumentar o nível de segurança na empresa. Por exemplo, pode definir o tempo limite de início de sessão para 15 minutos para aderir melhor às políticas de segurança da empresa. E se algum dos utilizadores se esquecer da respetiva palavra-passe, pode receber uma nova respondendo apenas a um conjunto de perguntas de validação. Como medida de segurança adicional, pode especificar o número de horas que uma sessão ativa pode durar. Por exemplo, pode configurar uma sessão ativa de início de sessão do utilizador para durar uma hora. Quando o utilizador atingir o limite da sessão ativa e tentar executar uma ação no Oracle CRM On Demand, tem de voltar a introduzir as credenciais de entrada em sessão antes de continuar a sessão.

### Considerações de Segurança

Antes de configurar os controlos de início de sessão e palavra-passe, é necessário que tenha em consideração as necessidades de segurança. Algumas das perguntas que deve responder são:

- Qual o tipo de ID de utilizador que pretende utilizar?
- Durante quanto tempo pretende que a palavra-passe temporária de um utilizador gerada pelo sistema seja válida?
- Qual é o número máximo de tentativas de início de sessão que será permitido antes bloquear o acesso de um utilizador à aplicação?

- Durante quanto tempo será o bloqueio de início de sessão? Qual a frequência da alteração das palavras-passe dos utilizadores?
- As novas palavras-passe têm de ser diferentes das palavras-passe antigas?
- Qual é o comprimento mínimo da palavra-passe?
- Quantas perguntas de segurança têm de ser respondidas com êxito pelos utilizadores de modo a permitir que estes possam redefinir as respetivas palavras-passe caso se esqueçam das mesmas?
- Quantas perguntas de segurança têm de ser respondidas corretamente antes da redefinição automática da palavra-passe de um utilizador efetuada pela aplicação?
- Pretende permitir que os utilizadores alterem os respetivos IDs de utilizador ou endereços de correio eletrónico?
- Quanto tempo pretende que dure uma sessão ativa do utilizador?

Depois de definir as políticas de início de sessão e de palavra-passe, pode implementá-las nas páginas Administração da empresa na aplicação.

### Alterações das Definições da Senha

Se efetuar alterações nas definições da palavra-passe, o sistema não impõe as alterações antes da expiração das palavras-passe atuais. Por exemplo, se alterar o comprimento mínimo da palavra-passe de sete caracteres para 10 e um utilizador já tiver uma palavra-passe de sete caracteres, o utilizador pode utilizar a palavra-passe de sete caracteres até que esta expire. Nessa altura, o utilizador terá de criar uma nova palavra-passe de, pelo menos, 10 caracteres.

Será melhor definir a política interna e selecionar as definições antes de adicionar novos utilizadores ao sistema. Se, no entanto, tiver de efetuar imediatamente uma alteração na política de segurança, pode redefinir todas as palavras-passe de utilizador. Esta ação gera um correio eletrónico para todos os utilizadores da empresa fornecendo uma nova palavra-passe temporária. O utilizador tem de ter o privilégio Gerir Empresa - Redefinir Todas Senhas para poder fazê-lo.

### O que acontece quando os utilizadores se esquecem das respetivas palavras-passe?

Os utilizadores que têm o privilégio Redefinir palavra-passe pessoal na respetiva função podem submeter um pedido de redefinição se a esquecerem da mesma. Podem utilizar a ligação Não Consegue Aceder à Conta? na página de início de sessão do Oracle CRM On Demand. Tem de definir o número mínimo de perguntas e respostas de segurança que os utilizadores têm de fornecer para a redefinição das respetivas palavras-passe. Quando esta funcionalidade estiver configurada, os utilizadores conseguem redefinir as respetivas senhas do Oracle CRM On Demand sem a intervenção do administrador da empresa.

### Definir os controlos de palavra-passe da empresa

É possível definir a política de palavra-passe para o Oracle CRM On Demand. Por exemplo, é possível definir a política de palavra-passe para estar em conformidade com os protocolos da empresa sobre o comprimento de palavras-passe aconselhável e o período de validade das mesmas.

#### Para definir os controlos de palavra-passe da empresa

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique na ligação global Admin.
- 2 Na secção Administração da empresa, clique na ligação Administração da empresa.
- 3 Na secção Perfil da empresa, clique na ligação Controlo de início de sessão e palavra-passe.
- 4 Na página Controlo de início de sessão e palavra-passe de empresa, preencha as informações e grave as definições.

A tabela seguinte descreve as definições.

**NOTA:** Para redefinir a palavra-passe, os utilizadores devem ter o privilégio Redefinir palavra-passe pessoal na respetiva função de utilizador. Para redefinir a palavra-passe a partir da ligação Não consegue aceder à

conta? na página de início de sessão do Oracle CRM On Demand, os utilizadores também devem ter perguntas e respostas de segurança definidas no sistema.

Definição	Valores possíveis	Utilização
<b>Informações da política de início de sessão</b>		
ID de início de sessão da empresa	Caixa de texto	É um identificador exclusivo da empresa. Quando criar novos utilizadores, este identificador será a primeira parte do ID de início de sessão (ID de início de sessão da empresa) do utilizador. Quando são criados novos utilizadores e o Tipo de ID de utilizador predefinido é ID de início de sessão da empresa, a parte Domínio da empresa do ID de utilizador será previamente preenchida com este valor. Esta definição também pode ser acedida a partir da página Perfil da empresa.
Número máximo de tentativas de palavra-passe atual	Número entre 1 e 3	O número de vezes em que um utilizador pode tentar introduzir a palavra-passe atual. Se o utilizador estiver a introduzir a palavra-passe atual num ecrã de início de sessão quando o número de tentativas é atingido, o utilizador fica bloqueado no Oracle CRM On Demand. O valor do campo Duração do bloqueio de início de sessão determina o número de tentativas permitido. No entanto, se o utilizador estiver a introduzir a palavra-passe atual a partir do Oracle CRM On Demand ou se o utilizador estiver a atualizar a palavra-passe, e se o número máximo de tentativas de palavra-passe atual for atingido, a sessão do utilizador é terminada. O utilizador não fica bloqueado no Oracle CRM On Demand e o número máximo de tentativas de palavra-passe atual ainda está disponível no ecrã de início de sessão antes do Oracle CRM On Demand aplicar o

		<p>valor definido no campo Duração do bloqueio de início de sessão.</p> <p>O valor predefinido para clientes novos e existentes é de 3.</p>
Duração do bloqueio de início de sessão	15, 30, 60 minutos ou Sempre	O período de tempo em que a conta do utilizador está bloqueada.
Duração máxima da sessão em horas	0-9999 horas	<p>A duração que uma sessão ativa do utilizador pode durar antes de ser pedido ao utilizador para voltar a introduzir as respetivas credenciais de início de sessão. Este campo aceita número inteiros positivos de zero (0) a 9999.</p> <p>Para visualizar o valor predefinido para esta definição, vá para a página Políticas de início de sessão e de palavra-passe na Administração da empresa.</p> <p>Quando utilizar o Oracle CRM On Demand, tem de voltar a introduzir as credenciais de início de sessão quando a sessão ativa atingir a respetiva duração máxima.</p> <p>Quando utilizar serviços Internet e a sessão ativa terminar, o cliente de serviços Internet tem de repetir a autenticação para continuar a utilizar os serviços Internet.</p>
<b>Informações de controlo de palavra-passe</b>		
Expirar palavras-passe de utilizador a	30 dias, 60 dias, 90 dias, 180 dias, Um Ano, Nunca expira	<p>O período de tempo durante o qual uma palavra-passe de utilizador é válida. Após este período de tempo, o utilizador é obrigado a alterar a palavra-passe.</p> <p><b>NOTA:</b> Se a definição Expirar Senhas de Utilizador A estiver em branco na sua função, é utilizada a definição para a empresa.</p>

Número de Dias Antes do Aviso de Expiração da Senha	Este valor pode ficar em branco ou pode ser um número maior que 0 ou menor que o número de dias especificado pela opção selecionada no campo Expirar Senhas de Utilizador Em. Se selecionar a opção Um Ano no campo Expirar Senhas de Utilizador Em, o valor que introduzir no campo Número de Dias Antes do Aviso de Expiração da Senha pode ser um número entre 1 e 364, ou pode deixar o campo em branco.	Esta definição indica quantos dias antes da expiração de uma senha do utilizador que o Oracle CRM On Demand envia uma mensagem de correio eletrónico de notificação para o utilizador. Recomenda-se que introduza um valor não inferior a 2 e poderá pretender especificar um número maior de dias para permitir um tempo adequado para o utilizador atualizar a senha. Se não introduzir qualquer valor neste campo, nenhuma mensagem de correio eletrónico de notificação será enviada para o utilizador.  <b>NOTA:</b> Se selecionar a opção Nunca Expira no campo Expirar Senhas de Utilizador Em, o campo Número de Dias Antes do Aviso de Expiração da Senha é só de leitura.
Comprimento mínimo da palavra-passe	Número entre 6 e 30	O número mínimo de caracteres que podem ser utilizados para uma palavra-passe.
Número máximo de alterações de palavra-passe	Número entre 1 e 20	O número máximo de vezes que a palavra-passe de um utilizador pode ser alterada tal como está especificado na definição de Período limite de alteração da palavra-passe. Se um utilizador tentar alterar a palavra-passe mais do que o número de vezes especificado, a alteração não será permitida.  <b>NOTA:</b> O Oracle CRM On Demand não implementa esta política de senha se o seu utilizador autenticar utilizando um ID de Início de Sessão Único.
Período limite de alteração da palavra-passe	Número de dias (de 1 a 7)	O período de tempo durante o qual se aplica a definição Número máximo de alterações de palavra-passe.

Nível de complexidade de palavras-passe	3 ou 4	<p>O número de classes de caracteres que tem de ser cumprido nas palavras-passe de utilizador a partir das quatro categorias seguintes:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Maiúsculas (A...Z)</li> <li>■ Minúsculas (a...z)</li> <li>■ Caracteres numéricos (0, 1, 2...9)</li> <li>■ Caracteres não alfanuméricos (!,\$,#,%)</li> </ul>
Impor política de palavras-passe no início de sessão	Caixa de verificação	<p>Se a caixa de verificação estiver selecionada, é ativada uma verificação da política de palavras-passe quando os utilizadores iniciam sessão no Oracle CRM On Demand. Esta verificação da política garante que a palavra-passe do utilizador esteja em conformidade com as definições Comprimento mínimo da palavra-passe e Nível de complexidade de palavras-passe no Oracle CRM On Demand.</p>
Número das últimas palavras-passe para impedir o utilizador de reutilizar	Número entre 0 e 10	<p>O número de palavras-passe anteriormente utilizadas que o utilizador não pode reutilizar no Oracle CRM On Demand.</p> <p>O valor predefinido para empresas novas é de 3. O valor predefinido para as empresas existentes é 1 ou 0 se as condições seguintes forem cumpridas:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ A definição A nova palavra-passe tem de ser diferente da palavra-passe antiga é selecionada.</li> <li>■ A seleção da definição Número das últimas palavras-passe para impedir o utilizador de reutilizar é anulada.</li> </ul>
<b>Informações de autenticação</b>		

Número de perguntas de segurança a preencher	Número entre 0 e 8	<p>Esta definição determina a quantidade de perguntas e respostas de segurança que um utilizador tem de configurar. As perguntas e respostas do utilizador são armazenadas para uma utilização futura.</p> <p><b>NOTA:</b> Os utilizadores configuram as perguntas de segurança quando iniciam sessão no Oracle CRM On Demand pela primeira vez. Os utilizadores também podem alterar as perguntas de segurança a qualquer momento. Para obter mais informações, consulte <a href="#">Configurar as perguntas sobre segurança</a> (consultar <a href="#">Configurar as perguntas de segurança na página 807</a>).</p> <p>Quando os utilizadores redefinem a palavra-passe a partir da ligação Não consegue aceder à conta? na página de início de sessão do Oracle CRM On Demand, têm de responder de determinadas perguntas de segurança que tenham sido definidas.</p> <p><b>NOTA:</b> Se um utilizador esquecer a palavra-passe quando este valor estiver definido como zero (0), o utilizador tem de pedir ao administrador para redefinir a palavra-passe.</p> <p>É possível especificar que os utilizadores têm de configurar um número maior de perguntas do que o exigido para responder ao redefinir uma palavra-passe. Uma seleção aleatória das perguntas que o utilizador configura é apresentada para autenticar o utilizador ao redefinir a palavra-passe.</p>
Número de perguntas de segurança a responder	Número entre 0 e 8	Esta definição determina o número de perguntas de segurança que um utilizador

		<p>tem de responder ao redefinir uma palavra-passe a partir da ligação Não consegue aceder à conta? na página de início de sessão do Oracle CRM On Demand. Quando o utilizador submete o pedido para redefinir a palavra-passe, o utilizador recebe, pouco depois, uma ligação para uma página temporária.</p> <p>Na página temporária, o utilizador tem de responder ao número de perguntas de segurança especificado nesta definição para que a palavra-passe possa ser redefinida.</p> <p>O valor neste campo tem de ser menor que ou igual ao valor no campo Número de perguntas de segurança a concluir, uma vez que não pode ser exigido ao utilizador que responda a mais perguntas do que aquelas que foram configuradas pelo utilizador.</p>
Número de dias de validade do início de sessão temporário	Número de dias (1 a 14)	<p>Esta definição determina o número de dias de validade de uma palavra-passe de início de sessão temporário. É normalmente enviado um correio eletrónico com informações de início de sessão temporário quando é adicionado um novo utilizador ou quando o administrador da empresa ou o Suporte técnico a clientes redefine a palavra-passe do utilizador.</p>
Número de tentativas de início de sessão com palavra-passe temporária	Número de tentativas (1 a 14)	<p>O número total de tentativas de início de sessão permitidas com uma palavra-passe de início de sessão temporária. Se este valor for ultrapassado, as informações de início de sessão temporário do utilizador passarão a ser inválidas e a palavra-passe do utilizador terá de ser novamente redefinida.</p>

<b>Informações adicionais</b>		
Permitir que os utilizadores alterem o ID de utilizador	Caixa de verificação	Se a caixa de verificação for selecionada, os utilizadores que editem o perfil de utilizador podem alterar o ID do utilizador. Se a funcionalidade não estiver ativada, apenas o administrador da empresa pode alterar os IDs de utilizador.
Permitir que utilizadores alterem o endereço de correio eletrónico	Caixa de verificação	Se esta caixa de verificação for selecionada, os utilizadores que editem o perfil de utilizador podem alterar o endereço de correio eletrónico. Se esta funcionalidade não estiver ativada, apenas o administrador da empresa poderá alterar os endereços de correio eletrónico.

Opção de sessão concorrente	Permitir com notificação, Permitir sem notificação e Parar e terminar existente	<p>Esta definição permite gerir como é que o Oracle CRM On Demand processa as sessões concorrentes enquanto utiliza as credenciais de início de sessão.</p> <p>A opção, Permitir com notificação, permite participar em sessões concorrentes. No entanto, o Oracle CRM On Demand notifica o utilizador de que outra sessão está em curso, utilizando os mesmos detalhes da conta. O Oracle CRM On Demand também fornece notificação ao utilizador na outra sessão.</p> <p>A opção, Permitir sem notificação, permite participar em sessões concorrentes. No entanto, o Oracle CRM On Demand não notifica qualquer utilizador de que a outra sessão está em curso.</p> <p>A opção, Parar e terminar existente, fecha a primeira sessão existente e deixa a segunda nova sessão em curso. Os utilizadores de ambas as sessões são notificados das ações.</p>
-----------------------------	---	--

### Acerca da proteção da falsificação de pedidos entre locais

Para prevenir ataques de falsificação de pedidos entre locais, os utilizadores que criam o código personalizado que contém pedidos POST HTTP (incluindo pedidos Java Script assíncrono e XML (AJAX)) que tentam atualizar, criar ou apagar 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 utilizado de forma incorreta, o pedido falhará. Quando o pedido falha, o utilizador irá ver uma mensagem de erro indicando que o pedido não pode ser concluído, porque a chave é inválida ou expirou e o utilizador tem de atualizar a página.

O token de segurança que os utilizadores devem incluir no respetivo código é mostrado na tabela seguinte.

Componente do Parâmetro	Código de Token
Nome	%%%ODReqName%%%
Valor	%%%ODReqValue%%%

**NOTA:** O código de token é sensível a maiúsculas/minúsculas e deve ser tal e qual como mostrado na tabela. Qualquer erro no código de token provoca a falha do pedido.

Esta funcionalidade de proteção para falsificação de pedidos entre locais é controlada pela caixa de seleção Proteção da falsificação de pedidos entre locais ativada no perfil da empresa. A funcionalidade é ativada por predefinição quando a empresa é configurada para utilizar o Oracle CRM On Demand e não pode desativá-la.

## Redefinir todas as palavras-passe

Pode redefinir ao mesmo tempo todas as palavras-passe dos utilizadores (incluindo a do administrador).

**Exemplo de utilização 1.** Quando estiver a configurar a aplicação, crie utilizadores e defina os respetivos Estados para Ativos, mas não envie as suas palavras-passe por correio eletrónico. Após concluir a configuração e a aplicação estar pronta para utilização, redefina todas as palavras-passe. Esta ação envia mensagens de correio eletrónico para todos os utilizadores ativos de uma só vez, notificando-os das respetivas palavras-passe temporárias e dando-lhes acesso à aplicação.

**Exemplo de utilização 2.** Alterou a política de controlo de palavras-passe e pretende que todos os utilizadores estejam em conformidade com esta nova política. Redefina todas as palavras-passe para que os utilizadores tenham de alterar as respetivas palavras-passe quando iniciarem sessão na próxima vez.

**Antes de começar.** Para executar este procedimento, a função de utilizador tem de incluir o privilégio Gerir empresa - Redefinir todas palavras-passe. Cada função de utilizador tem também de incluir o privilégio Redefinir palavra-passe pessoal.

### *Para redefinir todas as palavras-passe*

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique na ligação global Admin.
- 2 Na secção Administração da empresa, clique na ligação Administração da empresa.
- 3 Na secção Perfil da empresa, clique na ligação Perfil da empresa.
- 4 Na barra de título Perfil da empresa, clique no botão Redefinir todas as palavras-passe.

São enviadas mensagens de correio eletrónico a todos os utilizadores, notificando-os das respetivas novas palavras-passe temporárias. Os utilizadores que estiverem atualmente com a sessão iniciada podem continuar a trabalhar, mas terão de introduzir as novas palavras-passe temporárias no próximo início de sessão.

## Tópicos Relacionados

Consulte os tópicos seguintes para obter informações relacionadas:

- Redefinir a palavra-passe de um utilizador (consultar [Redefinir uma palavra-passe de um utilizador](#) na página 1486)
- [Configurar utilizadores](#) (na página 1469)
- [Definir os controlos de palavra-passe da empresa](#) (na página 1237)

## Ativar idiomas

O Oracle CRM On Demand está disponível em várias línguas. Todos os campos de texto predefinido fornecidos com o produto, tais como campos e valores da lista de escolha, juntamente com a ajuda online e as iniciações são apresentados nas línguas disponíveis.

No entanto, quando personalizar campos ou valores da lista de escolha, tem de introduzir manualmente os equivalentes noutras línguas, caso pretenda os que aparecem nas versões traduzidas. Caso contrário, aparecem na língua original a azul entre parênteses, independentemente da língua selecionada.

Inicialmente, a única língua ativa é a língua selecionada como predefinição da empresa quando esta efetuou a inscrição no Oracle CRM On Demand.

Para que as opções de idiomas fiquem disponíveis também para os utilizadores, tem de as ativar.

**Antes de começar.** Para executar este procedimento, a função do utilizador tem de incluir o privilégio Gerir a empresa.

### **Para ativar línguas**

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique na ligação global Admin.
- 2 Na secção Administração da empresa, clique na ligação Administração da empresa.
- 3 Na secção Perfil da empresa, clique na ligação Idiomas.
- 4 Na coluna Ativo, selecione os idiomas que pretende disponibilizar aos funcionários.

**NOTA:** Os formatos para a apresentação de datas, horas e moeda são determinados por outras definições, e não a definição Língua.

- 5 Grave o registo.

### **Restringir a utilização de endereços IP**

Esta funcionalidade permite à empresa restringir acesso ao sistema para intervalos de endereços IP específicos. Pode utilizar esta funcionalidade para garantir que os utilizadores só acedem ao sistema a partir de localizações de rede específicas, tal como o escritório. Se esta funcionalidade estiver ativa, os utilizadores só podem iniciar sessão na aplicação a partir das máquinas que têm os endereços IP dentro do intervalo especificado.

**NOTA:** Também pode especificar restrições ao nível da função, para que os utilizadores que têm uma determinada função fiquem restringidos a intervalos específicos de endereços IP. Para obter mais informações, consulte [Acerca das Restrições do Endereço IP para as Funções \(na página 1504\)](#)

**Antes de começar.** Contacte o Suporte técnico a clientes para que possam ativar a filtragem de IP para a empresa. Depois disso, para executar este procedimento, a sua função deve incluir o privilégio Gerir a Empresa.

### **Para restringir a utilização de endereços IP**

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique na ligação global Admin.
- 2 Na secção Administração da empresa, clique na ligação Administração da empresa.
- 3 Clique na ligação Definições de segurança.
- 4 Na página Definições de segurança, introduza os endereços IP aceitáveis para iniciar sessão.

**SUGESTÃO:** Reveja as informações no ecrã sobre a forma correta de introduzir endereços IP.

- 5 Grave o registo.

### **Administração do calendário fiscal**

A administração do calendário fiscal inclui a definição do início do ano fiscal e o fim do ano fiscal correspondente para a empresa:

- [Acerca dos calendários fiscais \(na página 1247\)](#)
- [Atualizar o Nome do Calendário Fiscal \(na página 1248\)](#)
- [Definir um calendário fiscal personalizado \(na página 1249\)](#)
- [Gerir listas de períodos da empresa \(na página 1251\)](#)

### **Acerca dos calendários fiscais**

Estão disponíveis dois tipos de calendário fiscal no Oracle CRM On Demand:

- **Calendário fiscal padrão.** Se o ano fiscal do utilizador seguir um calendário comum (por exemplo, trimestres do calendário, 5-4-4, 4-4-5), poderá utilizar este tipo de calendário no perfil da empresa.

- **Calendário Fiscal Customizado.** Se o calendário do utilizador seguir um calendário diferente, como 4-5-4, poderá definir um calendário fiscal personalizado no Oracle CRM On Demand.

Se utilizar um calendário fiscal padrão ou um calendário fiscal personalizado, será definido um ano fiscal uma vez para a sua empresa. Cada tipo de calendário fiscal permite-lhe automaticamente utilizar os períodos fiscais definidos no Oracle CRM On Demand.

### Calendários fiscais padrão

Os calendários fiscais padrão são períodos que acompanham um calendário geralmente definido, como um calendário Gregoriano, e podem ter início em qualquer dia de qualquer mês do ano. Se utilizar um calendário fiscal padrão no Oracle CRM On Demand, selecione um dos seguintes tipos de calendário:

- Trimestres do calendário
- Modelo de calendário 4-4-5
- Modelo de calendário 5-4-4

Quando utiliza calendários fiscais padrão, o Oracle CRM On Demand gera automaticamente os períodos fiscais até ao ano 2040. Pode visualizar as definições para o seu calendário fiscal padrão, mas não as pode alterar. No entanto, pode alterar o formato de atribuição de nomes do seu calendário fiscal. Para mais informações, consulte [Atualizar o Nome do Calendário Fiscal \(na página 1248\)](#). Se pretender alterar a definição do calendário, contacte o Suporte técnico a clientes. O Suporte técnico a clientes preenche o calendário fiscal do utilizador com dados e especifica o tipo de calendário quando a empresa do utilizador está a ser configurada.

**NOTA:** Quaisquer alterações efetuadas na definição do ano fiscal só serão refletidas nos Relatórios do Oracle CRM On Demand quando for executada uma ETL (Extração, transformação, carregamento) completa.

### *Para visualizar a definição do calendário fiscal padrão*

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique na ligação global Admin.
- 2 Na secção Administração da empresa, clique na ligação Perfil da empresa.
- 3 Na secção Definições da empresa, reveja os seguintes campos:
  - Mês de início do ano fiscal
  - Data de início do ano fiscal
  - Tipo de calendário fiscal

**NOTA:** Quando são efetuadas alterações na definição de um calendário fiscal padrão, o Oracle CRM On Demand atualiza todos os dados nos relatórios. No entanto, o Oracle CRM On Demand só atualiza os dados futuros nas previsões.

### Calendários fiscais personalizados

Os calendários fiscais personalizados estão disponíveis no Oracle CRM On Demand para acomodar as empresas que não utilizam meses do calendário padrão ou um calendário fiscal comum. O seu administrador da empresa define os calendários fiscais personalizados. O utilizador tem de criar um registo de calendário fiscal personalizado para cada ano que pretenda criar planos de negócio, objetivos, previsões ou análises baseadas no tempo no Oracle CRM On Demand. Para obter mais informações sobre como definir calendários fiscais personalizados, consulte [Definir um calendário fiscal personalizado \(na página 1249\)](#).

### Atualizar o Nome do Calendário Fiscal

Quando o Suporte Técnico a Clientes cria um calendário fiscal standard para a sua empresa, o nome do calendário fiscal predefinido recebe automaticamente um sufixo com o ano de fim desse ano fiscal. Por exemplo, um calendário fiscal com o ano de início em 2039 e o ano de fim em 2040 denomina-se Calendário Fiscal 2040.

Se a sua empresa requer uma convenção de atribuição de nomes alternativa para permitir a utilização de sistemas externos com Oracle CRM On Demand, pode configurar o formato de atribuição de nomes do ano fiscal

de forma a que todos os nomes do calendário fiscal standard e os nomes de períodos fiscais tenham como sufixo o ano de fim ou de início do ano fiscal.

**NOTA:** Pode especificar um nome de calendário quando define um calendário fiscal customizado, no entanto, não pode modificar nomes em calendários fiscais customizados depois de definidos. Alterar o formato de nome de calendários fiscais não afeta as datas de fim ou de início de anos fiscais ou de períodos fiscais.

### ***Para atualizar o nome do calendário fiscal***

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique na ligação global Admin.
- 2 Na secção Administração da empresa, clique na ligação Administração da empresa.
- 3 Na secção Administração do calendário fiscal, clique na ligação Definição do calendário fiscal.
- 4 Na página Lista de Calendários Fiscais, clique em Atualizar Nome do Calendário Fiscal.
- 5 Selecione um dos seguintes:
  - **Ano de Início.** Os nomes de calendários fiscais e de períodos fiscais recebem um sufixo no ano de início desse ano fiscal.
  - **Ano de Fim.** Os nomes de calendários fiscais e de períodos fiscais recebem um sufixo no ano de fim desse ano fiscal.
- 6 Clique em Gravar.

### **Definir um calendário fiscal personalizado**

O administrador da empresa define o calendário fiscal no Oracle CRM On Demand para ficar em conformidade com o ano fiscal da empresa. Os calendários fiscais personalizados refletem-se em todos os relatórios, planos de negócios, objetivos e quotas de utilizador.

**NOTA:** Para configurar a definição do calendário fiscal personalizado, a função de utilizador deve incluir o privilégio Gerir a empresa.

Para configurar os calendários fiscais personalizados, tem de executar o seguinte:

- 1 Contacte o Suporte técnico a clientes para ativar a utilização de calendários fiscais personalizados para a empresa.
- 2 Defina os calendários fiscais da empresa.
- 3 Verifique se o calendário fiscal personalizado está ativo na empresa.

**ATENÇÃO:** Depois de ativar a opção de calendário fiscal personalizado para a empresa, não é possível desativar esta opção. Recomenda-se que os administradores da empresa não ativem calendários fiscais personalizados, exceto se compreenderem integralmente as funcionalidades dos calendários fiscais do Oracle CRM On Demand.

### **Previsões e calendários fiscais personalizados**

Quando utiliza calendários fiscais personalizados, a definição do calendário fiscal personalizado da empresa é utilizada na geração de previsões. O administrador da empresa tem de definir os registos do calendário fiscal personalizado antes de ativar as previsões. Uma vez que as previsões podem ocupar mais do que um trimestre em duração, é possível que uma previsão possa incluir dados de vários anos fiscais. Assim, para garantir que dados suficientes se encontram disponíveis para a série de previsão a gerar, um calendário fiscal personalizado tem de ser criado para cada ano que a empresa pretende gerar previsões. Além disso, o administrador da empresa tem de atualizar a definição da previsão antes que a definição do novo calendário fiscal personalizado possa ser utilizada nas previsões. Se a definição da previsão não for atualizada antes da data da previsão seguinte, as previsões não são geradas. Para mais informações sobre como atualizar definições da previsão, consulte [Atualizar a definição da previsão \(na página 1709\)](#).

### ***Para definir um novo calendário fiscal personalizado***

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique na ligação global Admin.
- 2 Na secção Administração da empresa, clique na ligação Administração da empresa.
- 3 Na secção Administração do calendário fiscal, clique na ligação Definição do calendário fiscal.
- 4 Na página Lista de calendários fiscais, clique em Novo calendário fiscal.
- 5 No menu, selecione o ano fiscal que pretende.

O nome do calendário fiscal é preenchido automaticamente no campo Nome, por exemplo, Ano fiscal de 2009. Este valor é só de leitura.

**NOTA:** Pode especificar um nome de calendário quando define um calendário fiscal customizado, no entanto, não pode modificar nomes em calendários fiscais customizados depois de serem definidos.

- 6 Introduza as seguintes informações:
  - a **Descrição.** Adicione quaisquer informações extra sobre a definição fiscal personalizada. Este campo tem um limite de 250 caracteres.
  - b **Trimestre fiscal 1.** Clique nos ícones de calendário para indicar as datas de início para cada um dos meses fiscais deste trimestre.
  - c **Trimestre fiscal 2.** Clique nos ícones de calendário para indicar as datas de início para cada um dos meses fiscais deste trimestre.
  - d **Trimestre fiscal 3.** Clique nos ícones de calendário para indicar as datas de início para cada um dos meses fiscais deste trimestre.
  - e **Trimestre fiscal 4.** Clique nos ícones de calendário para indicar as datas de início para cada um dos meses fiscais deste trimestre.
  - f **Informações adicionais.** Clique no ícone de calendário para indicar o início do ano fiscal seguinte.

**NOTA:** Um ano fiscal não pode ter mais de 99 semanas de duração. Se introduzir um valor para Início do ano fiscal seguinte que seja posterior a 99 semanas a contar da data de início do ano fiscal anterior, uma mensagem de erro pede-lhe que introduza um valor correto.

- 7 Clique em Gravar.

**NOTA:** Tem de criar calendários fiscais sequencialmente, por exemplo, tem de criar o calendário fiscal de 2010 antes de criar o calendário fiscal de 2011.

A nova definição de calendário fiscal personalizado não se reflete no Analytics até à execução de um ETL (Extrair, Transformar e Carregar) noturno.

#### ***Para visualizar os detalhes de um calendário fiscal***

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique na ligação global Admin.
- 2 Na secção Administração da empresa, clique na ligação Administração da empresa.
- 3 Na secção Administração do calendário fiscal, clique na ligação Definição do calendário fiscal.
- 4 Na página Lista de calendários fiscais, clique no nome do ano fiscal para o qual pretende visualizar os períodos fiscais.

A página Detalhes do calendário fiscal apresenta os meses fiscais individuais para o ano selecionado e a data de início do ano fiscal seguinte.

**NOTA:** Se estiver a mudar de um calendário fiscal padrão para um calendário fiscal personalizado, os registos do ano fiscal anterior aparecem como só de leitura na página Lista de calendários fiscais e todos os registos futuros do ano fiscal que o Oracle CRM On Demand gerar são eliminados. Para obter mais informações sobre informações de calendários fiscais padrão, consulte [Acerca dos calendários fiscais \(na página 1247\)](#).

#### ***Para editar o calendário fiscal da empresa***

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique na ligação global Admin.
- 2 Na secção Administração da empresa, clique na ligação Administração da empresa.
- 3 Na secção Administração do calendário fiscal, clique na ligação Definição do calendário fiscal.
- 4 Na página Lista de calendários fiscais, localize o calendário fiscal que pretende atualizar e clique em Editar.
- 5 Introduza os novos detalhes para o calendário fiscal e clique em Gravar.

Quaisquer alterações à definição de calendário fiscal personalizado não se refletem no Analytics até à execução de um ETL (Extrair, Transformar e Carregar) noturno.

**NOTA:** Se tiver definido um calendário fiscal personalizado, pode alterá-lo editando a definição de calendário existente. No entanto, os calendários fiscais anteriores ao ano fiscal atual são só de leitura. Não é possível eliminar calendários fiscais personalizados.

## Gerir listas de períodos da empresa

É possível gerir as listas de períodos de calendário fiscal da empresa para limitar o número de períodos disponíveis para seleção na janela de pesquisa Período em, por exemplo, registos de objetivos e planos de negócios. Isto é útil, por exemplo, porque a empresa poderá necessitar de pessoal de vendas para criar planos de negócio trimestrais, enquanto o pessoal de recursos humanos tem de criar apenas planos de negócios anuais.

Para gerir as listas de períodos da empresa pode:

- Criar e refinar listas de períodos
- Para cada lista de períodos, defina os campos de pesquisa utilizados na janela de pesquisa Período.
- Para cada função de utilizador, defina quais as listas disponíveis na janela de pesquisa Período.

**Nota:** Os utilizadores só podem selecionar listas de períodos nas janelas de pesquisa Período se o menu Listas de Tipos de Registo nas Janelas de Pesquisa no perfil da empresa estiver definido como Ativado. Para mais informações sobre este menu e o que controla, consulte [Pesquisar Registos em Janelas de Pesquisa](#) (consultar [Pesquisar Registos nas Janelas de Pesquisa na página 108](#)) e [Configurar o Perfil da Empresa e as Predefinições Globais](#) (na página 1206).

### Gerir as listas de períodos

O seguinte procedimento descreve como gerir as listas de períodos da empresa.

#### *Para gerir as listas de períodos*

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique na ligação global Admin.
- 2 Na secção Administração da empresa, clique na ligação Administração da empresa.
- 3 Na secção Administração do calendário fiscal, clique na ligação Administração do período fiscal.
- 4 Na página Lista de períodos, selecione as seguintes opções a partir do botão Menu:
  - **Número de registos.** Conte o número de períodos na lista de períodos, consulte Contar registos em listas (consultar [Contar registos nas listas](#) na página 154).
  - **Limitar a lista.** Refine a lista de períodos por critérios específicos e grave a lista com um novo nome, consulte Criar e refinar listas (consultar [Creating and Refining Lists](#) na página 140).
  - **Gravar lista.** Grave uma lista. Quando clica em Gravar lista, vai diretamente para uma página com opções de Gravar.
  - **Mostrar Filtro de Lista.** Mostre as informações chave de uma lista no menu pendente, consulte [Página Ver lista \(na página 152\)](#). Também pode aceder a esta página clicando em Ver, na página Gerir listas.
  - **Gerir listas.** Efetue a gestão de listas de períodos, consulte [Página Gerir listas \(na página 150\)](#).
  - **Criar nova lista.** Crie uma nova lista de períodos filtrada, consulte Criar e refinar listas (consultar [Creating and Refining Lists](#) na página 140).

## Definir a disposição de pesquisa de períodos

O seguinte procedimento descreve como definir uma disposição de pesquisa de uma lista de períodos.

**Antes de começar.** A função tem de incluir o privilégio Personalizar aplicação.

### *Para definir a disposição de pesquisa de períodos*

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique na ligação global Admin.
- 2 Na secção Personalização da aplicação, clique na ligação Personalização da aplicação.
- 3 Na secção Configuração de tipos de registo, clique em Período.
- 4 Na página Personalização da aplicação do período clique em Disposição de pesquisa de períodos.
- 5 Definir a disposição de pesquisa.

Para mais informações sobre como criar disposições de pesquisa, consulte Gerir disposições de pesquisa (consultar [Managing Search Layouts](#) na página 1394).

## Definir as listas de períodos disponíveis para cada função

O seguinte procedimento descreve como definir as listas de períodos que estão disponíveis para cada função.

**Antes de começar.** A função tem de incluir o privilégio Personalizar aplicação.

### *Para definir as listas de períodos disponíveis para cada função*

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique na ligação global Admin.
- 2 Na secção Personalização da aplicação, clique na ligação Personalização da aplicação.
- 3 Na secção Configuração de tipos de registo, clique em Período.
- 4 Na página Personalização da aplicação do período clique em Acesso e ordenação de lista de períodos.
- 5 Para cada função, defina as listas que estão disponíveis e a ordem das mesmas.

Para mais informações sobre como gerir o acesso à lista e a ordem de apresentação de cada função, consulte Gerir acesso à lista e ordem da lista (consultar [Gerir o acesso e ordem das listas](#) na página 1400).

## Definição da moeda

Definir moedas para a empresa inclui:

- Ativar as moedas em que a empresa transaciona negócios.
- Definir taxas de câmbio da moeda para a moeda base da empresa.

Para obter informações sobre a definição da moeda, consulte Gerir moedas (consultar [Managing Currencies](#) na página 1252).

## 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 (consultar [Acerca de definições de perfil para utilizadores](#) na página 801).

### **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 de divisões**

A empresa pode utilizar o tipo de registo Divisão para organizar os utilizadores em agrupamentos para satisfazer as necessidades empresariais. Por exemplo, pode utilizar as divisões para organizar os utilizadores numa base geográfica. Pode associar um utilizador a uma ou mais divisões. A primeira divisão associada a um registo de utilizador é automaticamente especificada como a divisão principal para o utilizador, mas pode alterar a divisão principal para o utilizador. Pode associar divisões a grupos de valores da lista de escolha, de modo a que, para os utilizadores em determinadas divisões, os valores que aparecem nas listas de escolhas em determinados campos nos registos estejam limitados a subconjuntos dos valores definidos para os campos. Cada divisão pode apenas ser associada a um grupo de valores da lista de escolha. Para mais informações sobre os grupos de valores da lista de escolha, consulte [Acerca de grupos de valores da lista de escolha \(na página 1431\)](#).

**NOTA:** As informações da divisão no registo de um utilizador não afetam os direitos do utilizador de aceder e trabalhar com registos.

Se um utilizador estiver associado a uma ou mais divisões, quando o utilizador criar um registo de um tipo de registo que suporta divisões, a divisão principal do utilizador é automaticamente atribuída ao registo. Se os campos Divisão e Grupo de valores da lista de escolha forem ambos apresentados na disposição da página Detalhes, e se um grupo de valores da lista de escolha for associado à divisão principal do utilizador, o campo Grupo de valores da lista de escolha no registo é preenchido com o nome desse grupo de valores da lista de escolha. Assim, em qualquer campo da lista de escolha controlado pelo grupo de valores da lista de escolha, apenas os valores ligados ao grupo de valores da lista de escolha são apresentados na lista de escolha.

Um utilizador pode alterar a divisão em qualquer registo desde que todos os pontos seguintes sejam verdadeiros:

- O campo Divisão é apresentado na disposição da página atribuída à função do utilizador para um tipo de registo.
- O campo Divisão não é especificado como um campo só de leitura.
- O utilizador tem os direitos de acesso necessários para atualizar o registo.

**NOTA:** Por predefinição, a lista *Todas as divisões* está disponível na janela de pesquisa para o campo Divisão e um utilizador pode selecionar qualquer divisão. Pode configurar listas de divisões e especificar quais as listas disponíveis na janela de pesquisa para o campo Divisão nas funções de utilizador. Para mais informações, consulte [Gerir o acesso e ordem das listas \(na página 1400\)](#).

Quando um utilizador altera a divisão num registo, o grupo de valores da lista de escolha no registo é alterado automaticamente para o grupo de valores da lista de escolha numa nova divisão. Para mais informações sobre o comportamento dos campos Divisão e Grupo de valores da lista de escolha quando são criados e atualizados registos, consulte [Acerca de Divisões e Grupos de valores da lista de escolha em registos \(na página 1260\)](#) e [Acerca de campos da lista de escolha, grupos de valores da lista de escolha e divisões \(na página 62\)](#).

Para obter informações sobre como configurar divisões, consulte os tópicos seguintes:

- [Considerações a ter ao configurar divisões \(na página 1256\)](#)
- [Processo de configuração de divisões \(na página 1257\)](#)
- [Criar divisões \(na página 1257\)](#)
- [Associar grupos de valores da lista de escolha a divisões \(na página 1258\)](#)
- [Associar utilizadores a divisões \(na página 1258\)](#)

### Tópicos Relacionados

Consulte os tópicos seguintes para obter informações relacionadas:

- [Tipos de registo que suportam divisões e grupos de valores da lista de escolha \(na página 1434\)](#)
- [Acerca da agregação e eliminação de divisões \(na página 1259\)](#)
- [Acerca de divisões e grupos de valores da lista de escolha em registos \(na página 1260\)](#)
- [Alterar a divisão principal para um utilizador \(na página 1487\)](#)

### Considerações a ter ao configurar divisões

Ao configurar as divisões, considere o seguinte:

- **Personalização.** Pode personalizar o tipo de registo Divisão.
- **Listas.** Pode criar listas de divisões.
- **Grupos de valores da lista de escolha.** Pode associar uma divisão a apenas um grupo de valores da lista de escolha.
- **Utilizadores.** Pode associar vários utilizadores a cada divisão e pode associar cada utilizador a várias divisões.
- **Pesquisar.** Não é possível pesquisar registos da divisão na barra de ação ou numa pesquisa avançada.
- **Campo da divisão.** Para tipos de registo que suportam divisões, pode executar o seguinte procedimento:
  - Adicione o campo Divisão a disposições de páginas.
  - Especifique o campo Divisão como só de leitura se não pretender que os utilizadores possam alterar ou limpar o valor no campo.
  - Utilize o campo Divisão no Construtor de expressões.
  - Utilize o campo Divisão nas regras de fluxos de trabalho.
  - Inclua o campo Divisão nas disposições de pesquisa.

**NOTA:** Não é possível especificar um valor predefinido para o campo Divisão através das páginas Configuração de campos.

### Tópicos Relacionados

Consulte os tópicos seguintes para obter informações relacionadas:

- [Processo de configuração de divisões \(na página 1257\)](#)
- [Criar divisões \(na página 1257\)](#)
- [Associar grupos de valores da lista de escolha a divisões \(na página 1258\)](#)
- [Associar utilizadores a divisões \(na página 1258\)](#)
- [Acerca de divisões e grupos de valores da lista de escolha em registos \(na página 1260\)](#)
- [Alterar a divisão principal para um utilizador \(na página 1487\)](#)

### Processo de configuração de divisões

**Antes de começar.** Reveja as informações em [Considerações a ter ao configurar divisões \(na página 1256\)](#).

Para configurar divisões para a empresa, execute as seguintes tarefas:

- 1 Determine o seguinte:
  - As divisões que pretende configurar.
  - O grupo de valores da lista de escolha que pretende associar a cada divisão, se existir. Cada divisão pode ser associada a apenas um grupo de valores da lista de escolha, mas um grupo de valores da lista de escolha pode ser associada a várias divisões.
  - Os utilizadores que pretende associar a cada divisão.
- 2 Crie as próprias divisões.  
Para mais informações, consulte [Criar divisões \(na página 1257\)](#).
- 3 (Opcional) Associe grupos de valores da lista de escolha às divisões.  
Para mais informações, consulte [Associar grupos de valores da lista de escolha a divisões \(na página 1258\)](#).
- 4 Associe utilizadores às divisões.  
Para mais informações, consulte [Associar utilizadores a divisões \(na página 1258\)](#).
- 5 (Opcional) Adicione o campo Divisão às disposições de páginas para os tipos de registo em que pretende utilizar divisões.  
Para obter mais informações, consulte Personalizar disposições da página estática (consultar [Customizing Static Page Layouts](#) na página 1363) e [Especificar disposições da página dinâmica \(na página 1414\)](#).

### Criar divisões

Para criar uma divisão, conclua os passos no seguinte procedimento. Esta tarefa é um passo no [Processo de configuração de divisões \(na página 1257\)](#).

**Antes de começar.** Para executar o procedimento seguinte, deve ter o privilégio Gerir Funções e Acesso na função de utilizador.

#### *Para criar uma divisão*

- 1 Clique na ligação global Administração.
- 2 Na secção Administração da empresa, clique em Administração da empresa.
- 3 Na secção Configuração de divisões, clique em Configuração de divisões.
- 4 Na página Lista de divisões, clique em Nova.
- 5 Introduza um nome e uma descrição para a divisão e, em seguida, grave as alterações.

## Tópicos Relacionados

Consulte os tópicos seguintes para obter informações relacionadas:

- [Configuração de divisões \(na página 1255\)](#)
- [Considerações a ter ao configurar divisões \(na página 1256\)](#)
- [Processo de configuração de divisões \(na página 1257\)](#)
- [Associar grupos de valores da lista de escolha a divisões \(na página 1258\)](#)
- [Associar utilizadores a divisões \(na página 1258\)](#)

### Associar grupos de valores da lista de escolha a divisões

Pode associar apenas um grupo de valores da lista de escolha a cada divisão. No entanto, cada grupo de valores da lista de escolha pode controlar os valores para um ou mais campos da lista de escolha num ou mais tipos de registo, e cada grupo de valores da lista de escolha pode estar associado a várias divisões. Para mais informações sobre os grupos de valores da lista de escolha, consulte [Acerca de grupos de valores da lista de escolha \(na página 1431\)](#).

Para associar um grupo de valores da lista de escolha a uma divisão, conclua os passos no seguinte procedimento. Esta tarefa é um passo no [Processo de configuração de divisões \(na página 1257\)](#).

**Antes de começar.** Para executar o procedimento seguinte, deve ter o privilégio Gerir Funções e Acesso na função de utilizador. Além disso, o campo Grupo de valores da lista de escolha tem de ser apresentado na disposição da página Detalhes da divisão para a função do utilizador.

#### *Para associar um grupo de valores da lista de escolha a uma divisão*

- 1 Clique na ligação global Administração.
- 2 Na secção Administração da empresa, clique em Administração da empresa.
- 3 Na secção Configuração de divisões, clique em Configuração de divisões.
- 4 Na Lista de divisões, clique no nome da divisão à qual pretende associar um grupo de valores da lista de escolha.
- 5 Na página Detalhes da divisão, no campo Grupo de valores da lista de escolha, clique no ícone de pesquisa e, em seguida, selecione o grupo de valores da lista de escolha que pretende associar à divisão.
- 6 Grave as alterações.

**NOTA:** Para que os grupos de valores da lista de escolha possam controlar os valores que aparecem nos campos da lista de escolha num registo, o campo Grupo de valores da lista de escolha tem de ser apresentado na disposição da página Detalhes para o tipo de registo.

### Associar utilizadores a divisões

Pode associar um utilizador a uma ou mais divisões. A primeira divisão associada a um utilizador é automaticamente designada como a divisão principal do utilizador, mas pode alterar a divisão principal no registo de um utilizador. Para mais informações, consulte [Alterar a divisão principal para um utilizador \(na página 1487\)](#).

Pode associar utilizadores a divisões de duas formas:

- Num registo de divisão, pode associar vários utilizadores à divisão.
- Num registo de utilizador, pode associar várias divisões ao utilizador.

Para associar utilizadores a uma divisão, conclua os passos no seguinte procedimento. Esta tarefa é um passo no [Processo de configuração de divisões \(na página 1257\)](#).

**Antes de começar.** Para executar o procedimento seguinte, deve ter o privilégio Gerir Utilizadores e o privilégio Gerir Funções e Acesso na função de utilizador. Além disso, a secção de informações relacionadas Utilizadores

da divisão tem de ser apresentada na disposição da página Detalhes atribuída à função do utilizador para o tipo de registo Divisão.

### **Para associar utilizadores a uma divisão**

- 1 Clique na ligação global Administração.
- 2 Na secção Administração da empresa, clique em Administração da empresa.
- 3 Na secção Configuração de divisões, clique em Configuração de divisões.
- 4 Na Lista de divisões, clique no nome da divisão à qual pretende associar utilizadores.
- 5 Na página Detalhes da divisão, desloque-se para a secção de informações relacionadas Utilizadores da divisão e clique em Adicionar.
- 6 Selecione o utilizador que pretende associar à divisão e grave a alteração.  
Pode adicionar até 10 utilizadores de cada vez. Para associar mais utilizadores à divisão, clique em Gravar e adicionar utilizadores.

Para associar divisões a um utilizador a partir de uma página Detalhes do utilizador, conclua os passos no seguinte procedimento.

**Antes de começar.** Para executar o procedimento seguinte, deve ter o privilégio Gerir Utilizadores e o privilégio Gerir Funções e Acesso na função de utilizador. Além disso, pelo menos um dos seguintes tem de ser verdadeiro:

- O campo Divisão principal é apresentado na disposição da página Detalhes atribuída à função do utilizador para o tipo de registo Utilizador.
- A secção de informações relacionadas Divisões do utilizador é apresentada na disposição da página Administração de utilizadores atribuída à função do utilizador.

**NOTA:** No tipo de registo Utilizador, também está disponível um campo de texto designado Divisão. O campo de texto Divisão faz parte do tipo de registo Utilizador.

### **Para associar divisões a um utilizador**

- 1 Clique na ligação global Administração.
- 2 Na secção Gestão de utilizadores e controlos de acesso, clique na ligação Gestão de utilizadores e controlos de acesso.
- 3 Na secção Gestão de utilizadores e grupos, clique na ligação Gestão de utilizadores.
- 4 Na Lista de utilizadores, clique no apelido do utilizador que pretende associar às divisões.
- 5 Na página Detalhes do utilizador, execute um dos seguintes procedimentos:
  - Se pretende associar apenas uma divisão única como a divisão principal para o utilizador, no campo Divisão principal, clique no ícone de pesquisa e selecione a divisão que pretende que seja a divisão principal para o utilizador.
  - Se pretende associar várias divisões ao utilizador, desloque-se para a secção de informações relacionadas Divisões e clique em Adicionar. Pode adicionar até 10 divisões de cada vez. Para associar mais divisões ao utilizador, clique em Gravar e adicionar divisões.

### **Acerca da agregação e eliminação de divisões**

Pode eliminar uma divisão mesmo se a divisão estiver associada a utilizadores e a registos. O utilizador também pode agregar um máximo de cinco divisões numa só, de uma só vez. Quando agrega duas ou mais divisões, uma é mantida e as outras são eliminadas.

Após a eliminação de uma divisão como resultado de uma operação de agregação, acontece o seguinte:

- A divisão é removida de quaisquer registos do utilizador a que a divisão foi associada.

- Quaisquer utilizadores associados à divisão eliminada e que não estavam anteriormente associados à divisão mantida são associados automaticamente à divisão mantida. Se a divisão eliminada for a divisão principal de um utilizador, a divisão que é mantida torna-se a divisão principal do utilizador.
- Se a divisão eliminada estiver associada a registos de outros tipos de registo, tais como contas, contactos, etc., os registos não são associados automaticamente à divisão mantida na operação de agregação. Em vez disso, o campo Divisão nos registos é automaticamente limpo. No entanto, o campo Grupo de valores da lista de escolha nos registos não foi limpo.

Após eliminar diretamente uma divisão, acontece o seguinte:

- A divisão é removida de quaisquer registos do utilizador a que a divisão foi associada. Se a divisão eliminada for a divisão principal para um utilizador, a primeira divisão na lista das restantes divisões associadas ao registo do utilizador torna-se a divisão principal do utilizador.
- Se a divisão eliminada estiver associada a registos de outros tipos, tais como contas, contactos, etc., o campo Divisão nesses registos é automaticamente limpo. No entanto, o campo Grupo de valores da lista de escolha nos registos não foi limpo.

Pode associar uma divisão diferente a qualquer registo em que o campo Divisão foi limpo como resultado da eliminação de uma divisão. Quando associa uma divisão a um registo em que o campo Divisão foi limpo, o campo Grupo de valores da lista de escolha no registo é atualizado da seguinte forma:

- Se a nova divisão for associada a um grupo de valores da lista de escolha, o campo Grupo de valores da lista de escolha no registo é preenchido com o grupo de valores da lista de escolha para a nova divisão.
- Se a nova divisão não for associada a um grupo de valores da lista de escolha, o campo Grupo de valores da lista de escolha no registo é limpo.

Pode restaurar uma divisão eliminada. Quando restaura uma divisão, não são restauradas quaisquer associações previamente existentes entre a divisão restaurada e os registos do utilizador. Quaisquer associações previamente existentes entre a divisão restaurada e os registos de outros tipos, tais como contas, contactos, etc. são restauradas.

Para obter instruções passo a passo para agregar registos, consulte [Agregar registos](#) (consultar [Merging Records](#) na página 163).

## Acerca de divisões e grupos de valores da lista de escolha em registos

A tabela seguinte resume o comportamento dos campos Divisão e Grupo de valores da lista de escolha quando os utilizadores criam e editam registos. Em todos os casos nesta tabela, é assumido que:

- Cada divisão está associada a um grupo de valores da lista de escolha.
- Cada utilizador está associado a pelo menos uma divisão.
- O campo Divisão e o campo Grupo de valores da lista de escolha são ambos apresentados na disposição da página Detalhes.

O campo Divisão pode ser atualizado	O campo Grupo de valores da lista de escolha pode ser atualizado	Quando um utilizador cria um registo é aplicado o comportamento seguinte	Quando um utilizador atualiza um registo é aplicado o comportamento seguinte
Sim	Sim	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ O campo Divisão é preenchido com a divisão principal para o utilizador que cria o registo. O utilizador pode alterar o valor no campo Divisão antes de guardar o registo.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ O utilizador pode alterar o valor no campo Divisão ou no campo Grupo de valores da lista de escolha.</li> <li>■ Se o utilizador limpar o campo Divisão, o campo Grupo de valores da lista de escolha é automaticamente limpo.</li> </ul>

O campo Divisão pode ser atualizado	O campo Grupo de valores da lista de escolha pode ser atualizado	Quando um utilizador cria um registo é aplicado o comportamento seguinte	Quando um utilizador atualiza um registo é aplicado o comportamento seguinte
		<ul style="list-style-type: none"> <li>■ O campo Grupo de valores da lista de escolha é preenchido com o grupo de valores da lista de escolha para a divisão. O utilizador pode alterar o valor no campo Grupo de valores da lista de escolha antes de guardar o registo.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Se o utilizador selecionar uma divisão diferente, o campo Grupo de valores da lista de escolha é preenchido com o grupo de valores da lista de escolha para a nova divisão.</li> <li>■ Se o utilizador selecionar um grupo de valores da lista de escolha diferente ou limpar o campo Grupo de valores da lista de escolha, o campo Divisão não é alterado automaticamente.</li> </ul>
Não	Sim	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ O campo Divisão é preenchido com a divisão principal para o utilizador que cria o registo. O utilizador não pode alterar o valor no campo Divisão.</li> <li>■ O campo Grupo de valores da lista de escolha é preenchido com o grupo de valores da lista de escolha para a divisão. O utilizador pode alterar o valor no campo Grupo de valores da lista de escolha antes de guardar o registo.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ O utilizador não pode alterar o valor no campo Divisão.</li> <li>■ O utilizador pode alterar o valor no campo Grupo de valores da lista de escolha.</li> <li>■ Se o utilizador selecionar um grupo de valores da lista de escolha diferente ou limpar o campo Grupo de valores da lista de escolha, o campo Divisão não é alterado automaticamente.</li> </ul>
Sim	Não	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ O campo Divisão é preenchido com a divisão principal para o utilizador que cria o registo. O utilizador pode alterar o valor no campo Divisão antes de guardar o registo.</li> <li>■ O campo Grupo de valores da lista de escolha é preenchido com o grupo de valores da lista de escolha para a divisão. O utilizador não pode alterar o valor no campo Grupo de valores da lista de escolha no registo.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ O utilizador pode alterar o valor no campo Divisão.</li> <li>■ O utilizador não pode alterar diretamente o valor no campo Grupo de valores da lista de escolha.</li> <li>■ Se o utilizador limpar o campo Divisão, o campo Grupo de valores da lista de escolha é automaticamente limpo.</li> <li>■ Se o utilizador selecionar uma divisão diferente, o campo Grupo de valores da lista de escolha é preenchido com o grupo de valores da lista de escolha para a nova divisão.</li> </ul>
Não	Não	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ O campo Divisão é preenchido com a divisão principal para o utilizador que cria o registo. O utilizador não</li> </ul>	O utilizador não pode alterar o valor no campo Divisão ou no campo Grupo de valores da lista de escolha.

O campo Divisão pode ser atualizado	O campo Grupo de valores da lista de escolha pode ser atualizado	Quando um utilizador cria um registo é aplicado o comportamento seguinte	Quando um utilizador atualiza um registo é aplicado o comportamento seguinte
		<p>pode alterar o valor no campo Divisão no registo.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ O campo Grupo de valores da lista de escolha é preenchido com o grupo de valores da lista de escolha para a divisão. O utilizador não pode alterar o valor no campo Grupo de valores da lista de escolha no registo.</li> </ul>	

### Tópicos Relacionados

Consulte os tópicos seguintes para obter informações relacionadas:

- [Configuração de divisões \(na página 1255\)](#)
- [Considerações a ter ao configurar divisões \(na página 1256\)](#)
- [Processo de configuração de divisões \(na página 1257\)](#)
- [Criar divisões \(na página 1257\)](#)
- [Associar grupos de valores da lista de escolha a divisões \(na página 1258\)](#)
- [Associar utilizadores a divisões \(na página 1258\)](#)
- [Alterar a divisão principal para um utilizador \(na página 1487\)](#)
- [Acerca de grupos de valores da lista de escolha \(na página 1431\)](#)
- [Considerações a ter ao configurar grupos de valores da lista de escolha \(na página 1432\)](#)
- [Processo de configuração de grupos de valores da lista de escolha \(na página 1433\)](#)
- [Criar grupos de valores da lista de escolha \(na página 1434\)](#)
- [Efetuar correspondência dos valores da lista de escolha com os grupos de valores da lista de escolha \(na página 1353\)](#)

### Auditoria da empresa

A pista de auditoria é uma capacidade importante para cumprir com a conformidade regulatória e a política da empresa. Consulte os tópicos seguintes para obter informações sobre a pista de auditoria no Oracle CRM On Demand:

- [Rever atividade de início de sessão para todos os utilizadores \(na página 1262\)](#)
- [Rever a utilização de recursos da empresa \(na página 1264\)](#)
- [Rever alterações à pista de auditoria com a pista de auditoria principal \(na página 1265\)](#)
- [Rever a auditoria para obter alterações da configuração da administração \(na página 1266\)](#)
- [Rever Mensagens de Correio Eletrónico Enviadas e Pendentes da Empresa \(consultar \[Reviewing Your Company's Pending and Sent Emails\]\(#\) na página 1267\)](#)
- [Rever Todos os Pedidos de Exportação para a sua Empresa \(na página 1270\)](#)

### Rever atividade de início de sessão para todos os utilizadores

Pode rever o histórico do início de sessão de todos os utilizadores na empresa. A página do histórico do início de sessão mostra os utilizadores que estão a utilizar a aplicação e o momento da utilização. A página do histórico do

início de sessão também regista a atividade de início de sessão efetuada pelo Suporte técnico a clientes do Oracle CRM On Demand.

**NOTA:** Todas as noites, o Oracle CRM On Demand apaga de forma permanente os registos de início de sessão com mais de 90 dias. Os dados do histórico da adoção de utilizadores estão armazenados no data warehouse para suportar a análise de tendências no histórico da métrica de adoção de utilizadores na análise de Oracle CRM On Demand, mas os dados não são retidos aquando da execução de uma extração, transformação e carregamento (ETL) completos dos dados, durante uma atualização do Oracle CRM On Demand para uma nova versão ou quando os dados da empresa migram de um ambiente do Oracle CRM On Demand para um ambiente do Oracle CRM On Demand. Para obter informações sobre a área de atividade da Análise do Histórico de Controlo da Utilização, consulte [Área de Atividade Análise do Histórico de Análises do Controlo da Utilização](#) (consultar [Área de Atividade Análise do Histórico da Análise do Controlo da Utilização](#) na página 963).

**Antes de começar.** Para efetuar este procedimento, a sua função deve incluir o privilégio Gerir Empresa – Auditoria de Início de Sessão e da Empresa.

### **Para rever a atividade de início de sessão de todos os utilizadores**

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique na ligação global Admin.
- 2 Na secção Administração da empresa, clique na ligação Administração da empresa.
- 3 Na secção Auditoria à Empresa, clique na ligação Auditoria de Início de Sessão.

A página Auditoria de Início de Sessão apresenta toda a atividade de auditoria de início de sessão do Oracle CRM On Demand.

**NOTA:** O campo Tipo num registo de início de sessão mostra o canal através do qual tentou-se efetuar o início de sessão. Por exemplo, caso se tente efetuar o início de sessão através de uma janela do navegador, o campo Tipo mostrará o valor Interativo. Caso se tente efetuar o início de sessão através dos serviços Internet, o campo Tipo mostrará o valor Serviços Internet.

- 4 Na barra de título Auditoria de Início de Sessão, selecione uma das seguintes listas a partir do menu:
  - **Auditoria de Todos os Inícios de Sessão.** A predefinição para visualizar a atividade de início de sessão. Apresenta todos os dados da auditoria de início de sessão e ordena por tempo de início de sessão.
  - **Todos os Utilizadores Com Sessão Iniciada Atualmente.** Todos os utilizadores que têm atualmente sessão iniciada no Oracle CRM On Demand. São ordenados por tempo de início de sessão.

**NOTA:** Este menu também apresenta quaisquer listas customizadas que o utilizador tiver criado.

### **Para gerir listas da atividade de início de sessão**

- Na barra de título Auditoria de Início de Sessão, clique no botão Menu para efetuar as seguintes ações:
  - **Exportar lista.** Para exportar a lista Atividade de Início de Sessão para gravar no seu computador, consulte [Exportar Registos em Listas \(na página 155\)](#).
  - **Número de registos.** Para contar os registos na lista Atividade de Início de Sessão, consulte Contar Registos em Listas (consultar [Contar registos nas listas](#) na página 154).
  - **Limitar a lista.** Para refinar a lista filtrada Atividade de Início de Sessão, consulte Criar e Refinar Listas (consultar [Creating and Refining Lists](#) na página 140).
  - **Gerir listas.** Para gerir as Listas de Atividades de Início de Sessão, consulte [Página Gerir Listas \(na página 150\)](#).
  - **Criar nova lista.** Para criar uma nova lista filtrada Atividade de Início de Sessão, consulte Criar e Refinar Listas (consultar [Creating and Refining Lists](#) na página 140).
  - **Gravar lista.** Grave a lista Atividade de Início de Sessão, irá diretamente para uma página com opções de Gravar.

## Tópicos Relacionados

Consulte o tópico seguinte para obter informações relacionadas:

- [Rever a atividade de início de sessão de um utilizador \(na página 1487\)](#)

## Rever a utilização de recursos da empresa

Pode rever a utilização dos recursos de toda a empresa, incluindo as alterações nas seguintes áreas:

- Redefinir palavra-passe
- Palavra-passe esquecida
- Responder perguntas sobre segurança
- Alterar identificador de Acesso único
- Alteração do ID do utilizador
- Alteração do endereço de correio eletrónico
- Definir palavra-passe
- Palavra-passe inicial
- Offline

**NOTA:** Uma vez por mês, o Oracle CRM On Demand apaga de forma permanente os registos de utilização com mais de 90 dias. No entanto, os registos não são eliminados quando um utilizador é criado ou quando os seguintes campos são modificados: Correio Eletrónico, Identificador Externo para Início de Sessão Único, Função, Estado, ID de Início de Sessão de Utilizador.

**Antes de começar.** Para efetuar este procedimento, a sua função deve incluir o privilégio Gerir Empresa – Auditoria de Início de Sessão e da Empresa.

### *Para rever a utilização de recursos da empresa*

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique na ligação global Admin.
- 2 Na secção Administração da empresa, clique na ligação Administração da empresa.
- 3 Na secção Auditoria à Empresa, clique na ligação Auditoria.
- 4 Reveja o histórico de utilização de recursos da empresa.

O procedimento seguinte descreve como gerir listas de registos de utilização de recursos.

### *Para gerir listas de registos de utilização de recursos*

- Na barra de título da página Pista de Auditoria, clique em Menu e, em seguida, selecione a opção para a tarefa que pretende executar, da seguinte forma:
  - **Exportar lista.** Exporte a lista para um ficheiro, consulte [Exportar Registos em Listas \(na página 155\)](#).
  - **Número de registos.** Para contar os registos na lista, consulte Contar Registos em Listas (consultar [Contar registos nas listas](#) na página 154).
  - **Limitar a lista.** Refine a lista, consulte Criar e Refinar Listas (consultar [Creating and Refining Lists](#) na página 140). Por exemplo, pode alterar o filtro de lista, selecionar diferentes campos a apresentar ou alterar a sequência de ordenação da lista.
  - **Gravar lista.** Grave a lista. Se selecionar esta opção, abre uma página onde pode selecionar opções para gravar a lista.
  - **Mostrar filtro de listagem.** Visualize o filtro que está atualmente definido para a lista.
  - **Criar nova lista.** Cria uma nova lista filtrada, consulte Criar e refinar listas (consultar [Creating and Refining Lists](#) na página 140).

- **Gerir listas.** Visualize detalhes da lista ou altere a ordem pela qual a lista aparece na lista de escolha de listas na página Lista, consulte [Página Gerir Listas \(na página 150\)](#).

## Rever alterações à pista de auditoria com a pista de auditoria principal

Pode rever a pista de auditoria das alterações que os utilizadores efetuaram aos campos auditados para todos os tipos de registo auditáveis. Se as opções para controlar a criação, apagamento e restauro de registos estiverem selecionadas na configuração da pista de auditoria para o tipo de registo, a pista de auditoria principal também mostra os registos da pista de auditoria para essas operações.

**Antes de começar.** Para executar este procedimento, a função de utilizador deve incluir o privilégio Aceder à Pista de Auditoria Principal e Auditoria de Configuração da Administração.

### *Para rever alterações à pista de auditoria com a pista de auditoria principal*

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique na ligação global Admin.
- 2 Na secção Administração da empresa, clique na ligação Administração da empresa.
- 3 Na secção Auditoria da empresa, clique na ligação Pista de auditoria principal.

A Pista de auditoria principal apresenta os valores seguintes:

- **N.º de ID.** O ID da linha da tabela.
- **Tipo de registo.** O tipo de registo a ser auditado.
- **Nome do registo.** O nome do registo a ser auditado.
- **Endereço de IP de origem.** O endereço de IP do computador em que a alteração de configuração ocorreu.

**NOTA:** Este valor é apresentado apenas quando estas informações estão disponíveis.

- **Tipo de sessão.** Este valor indica se a sessão foi uma sessão interativa ou de serviços Internet.
- **Apelido.** O apelido do utilizador.
- **Nome próprio.** O nome próprio do utilizador.
- **ID de início de sessão do utilizador.** O ID de início de sessão do utilizador.
- **Operação.** O tipo de configuração que foi executado como, por exemplo, criar, eliminar ou modificar.
- **Campo modificado.** O campo modificado no objeto.
- **Valor antigo.** O valor anterior do campo.
- **Novo valor.** O novo valor do campo. Por exemplo, se alterar o valor do campo de prioridade do pedido de assistência de Baixo para Alto, o campo Valor antigo permanecerá como Baixo e o campo Novo valor será Alto. Se eliminar um registo, o campo Valor antigo permanecerá em branco e o campo Novo valor será alterado para Registo eliminado.
- **Data.** A data quando o objeto foi auditado pela última vez.

Para obter mais informações sobre a pista de auditoria, consulte Personalizar a pista de auditoria (consultar [Customizing the Audit Trail](#) na página 1406).

O procedimento seguinte descreve como gerir listas de registos da pista de auditoria.

### *Para gerir listas de registos da pista de auditoria*

- Na barra de título da página Pista de Auditoria Principal, clique em Menu e, em seguida, selecione a opção para a tarefa que pretende executar, da seguinte forma:
  - **Exportar lista.** Exporte a lista para um ficheiro, consulte [Exportar Registos em Listas \(na página 155\)](#).
  - **Número de registos.** Para contar os registos na lista, consulte [Contar Registos em Listas \(consultar Contar registos nas listas](#) na página 154).

- **Limitar a lista.** Refine a lista, consulte Criar e Refinar Listas (consultar [Creating and Refining Lists](#) na página 140). Por exemplo, pode alterar o filtro de lista, selecionar diferentes campos a apresentar ou alterar a sequência de ordenação da lista.
- **Gravar lista.** Grave a lista. Se selecionar esta opção, abre uma página onde pode selecionar opções para gravar a lista.
- **Mostrar filtro de listagem.** Visualize o filtro que está atualmente definido para a lista.
- **Criar nova lista.** Cria uma nova lista filtrada, consulte Criar e refinar listas (consultar [Creating and Refining Lists](#) na página 140).
- **Gerir listas.** Visualize detalhes da lista ou altere a ordem pela qual a lista aparece na lista de escolha de listas na página Lista, consulte [Página Gerir Listas \(na página 150\)](#).

## Rever a auditoria para obter alterações da configuração da administração

Pode rever a pista de auditoria das alterações que os administradores efetuam às funções, aos livros, aos perfis de acesso, aos nomes de etiquetas de integração REST, à customização do proprietário anterior e à configuração da pista de auditoria para tipos de registo.

**Antes de começar.** Para executar este procedimento, a função de utilizador deve incluir o privilégio Aceder à Pista de Auditoria Principal e Auditoria de Configuração da Administração.

### *Para rever a auditoria das alterações da configuração da administração*

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique na ligação global Admin.
- 2 Na secção Administração da empresa, clique na ligação Administração da empresa.
- 3 Na secção Auditoria da empresa, clique na ligação Auditoria de configuração da administração.

A tabela Auditoria de configuração da administração apresenta os valores seguintes:

- **N.º de ID.** O ID da linha da tabela.
- **Tipo de registo.** O tipo de registo a ser auditado.
- **Nome do registo.** O nome do registo a ser auditado.
- **Endereço de IP de origem.** O endereço de IP do computador em que a alteração de configuração ocorreu.

**NOTA:** Este valor é apresentado apenas quando estas informações estão disponíveis.

- **Tipo de sessão.** Este valor indica se a sessão foi uma sessão interativa ou de serviços Internet.
- **Apelido.** O apelido do utilizador.
- **Nome próprio.** O nome próprio do utilizador.
- **ID de início de sessão do utilizador.** O ID de início de sessão do utilizador.
- **Operação.** O tipo de configuração que foi executado como, por exemplo, criar, eliminar ou modificar.
- **Campo modificado.** O campo modificado no objeto.
- **Valor antigo.** O valor anterior do campo.
- **Novo valor.** O novo valor do campo. Por exemplo, se alterar o valor do campo de prioridade do pedido de assistência de Baixo para Alto, o campo Valor antigo permanecerá como Baixo e o campo Novo valor será Alto. Se eliminar um registo, o campo Valor antigo permanecerá em branco e o campo Novo valor será alterado para Registo eliminado.
- **Data.** A data quando o objeto foi auditado pela última vez.

O procedimento seguinte descreve como gerir listas de alterações de configuração da administração.

### *Para gerir listas de alterações de configuração da administração*

- Na barra de título da página Auditoria de Configuração da Administração, clique em Menu e, em seguida, selecione a opção para a tarefa que pretende executar, da seguinte forma:
  - **Exportar lista.** Exporte a lista para um ficheiro, consulte [Exportar Registos em Listas \(na página 155\)](#).
  - **Número de registos.** Para contar os registos na lista, consulte Contar Registos em Listas (consultar [Contar registos nas listas](#) na página 154).
  - **Limitar a lista.** Refine a lista, consulte Criar e Refinar Listas (consultar [Creating and Refining Lists](#) na página 140). Por exemplo, pode alterar o filtro de lista, selecionar diferentes campos a apresentar ou alterar a sequência de ordenação da lista.
  - **Gravar lista.** Grave a lista. Se selecionar esta opção, abre uma página onde pode selecionar opções para gravar a lista.
  - **Mostrar filtro de listagem.** Visualize o filtro que está atualmente definido para a lista.
  - **Criar nova lista.** Cria uma nova lista filtrada, consulte Criar e refinar listas (consultar [Creating and Refining Lists](#) na página 140).
  - **Gerir listas.** Visualize detalhes da lista ou altere a ordem pela qual a lista aparece na lista de escolha de listas na página Lista, consulte [Página Gerir Listas \(na página 150\)](#).

## 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 \(na página 1207\)](#).

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 \(na página 827\)](#).

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 ficheiro, consulte [Exportar Registos em Listas \(na página 155\)](#).
  - **Número de registos.** Para contar os registos na lista, consulte Contar Registos em Listas (consultar [Contar registos nas listas](#) na página 154).
  - **Limitar a lista.** Refine a lista, consulte Criar e Refinar Listas (consultar [Creating and Refining Lists](#) na página 140). Por exemplo, pode alterar o filtro de lista, seleccionar diferentes campos a apresentar ou alterar a sequência de ordenação da lista.

- **Gravar lista.** Grave a lista. Se selecionar esta opção, abre uma página onde pode selecionar opções para gravar a lista.
- **Mostrar filtro de listagem.** Visualize o filtro que está atualmente definido para a lista.
- **Criar nova lista.** Cria uma nova lista filtrada, consulte Criar e refinar listas (consultar [Creating and Refining Lists](#) na página 140).
- **Gerir listas.** Visualize detalhes da lista ou altere a ordem pela qual a lista aparece na lista de escolha de listas na página Lista, consulte [Página Gerir Listas \(na página 150\)](#).

For more information about the audit trail, see [Customizing the Audit Trail \(na página 1406\)](#).

## Rever Todos os Pedidos de Exportação para a sua Empresa

A página Fila dos Pedidos de Exportação Principal apresenta uma lista de pedidos de exportação pendentes e concluídos que são atualmente mantidos para a sua empresa. Pode rever os pedidos de exportação que foram submetidos a partir das páginas Lista, assim como pedidos de exportação que foram submetidos através do Assistente de Exportação de Dados. Pode ainda rever os anexos que contêm o resultado dos pedidos.

### Acerca do Período de Retenção para Pedidos de Exportação e Anexos do Pedido de Exportação

Na aplicação standard, o Oracle CRM On Demand mantém os detalhes dos pedidos de exportação e respetivo resultado para um determinado período, da seguinte forma:

- Os detalhes de um pedido de exportação são mantidos durante 60 dias e, em seguida, são eliminados.
- O resultado de um pedido de exportação é mantido durante 168 horas (ou seja, sete dias) e, em seguida, é eliminado.

Os períodos de retenção aplicam-se a operações de exportação que são submetidas através das páginas Lista, assim como operações de exportação que são submetidas através do Assistente de Exportação de Dados.

O seu administrador pode alterar os períodos de retenção para pedidos de exportação e respetivos anexos, alterando os valores nos campos seguintes no perfil da empresa:

- Validade do Pedido de Exportação (Dias)
- Validade do Anexo do Pedido de Exportação (Dias)

Para obter informações acerca da atualização destes campos, consulte Configurar Definições da Empresa (consultar [Configuring Company Settings](#) na página 1207).

O procedimento seguinte descreve como rever todos os pedidos de exportação para a sua empresa.

**Antes de começar.** Para executar o procedimento que se segue, a função de utilizador deve ter o privilégio Aceder a Pedidos de Exportação Principal.

### Para rever todos os pedidos de exportação para a sua empresa

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique na ligação global Admin.
- 2 Na secção Administração da empresa, clique em Administração da empresa.
- 3 Na secção Auditoria da Empresa, clique em Pedidos de Exportação Principal.

Quando abre pela primeira vez a página Fila dos Pedidos de Exportação Principal, a lista de pedidos é ordenada pela data de submissão, com o pedido submetido mais recentemente no topo da lista. Pode limitar os pedidos que vê selecionando uma lista no campo pendente Pedidos de Exportação. Pode ainda utilizar os campos de filtro rápido para refinar mais as listas.

A tabela seguinte descreve os campos na página Fila dos Pedidos de Exportação Principal.

**NOTA:** Para pedidos de exportação que são submetidos através das páginas de Lista, os nomes das listas exportadas não são mostrados na página Fila dos Pedidos de Exportação Principal. Se pretender ver os

nomes da lista, pode refinar a lista de pedidos e acrescentar o campo da Lista. No entanto, acrescentar o campo de Lista à página pode afetar o desempenho da página Fila dos Pedidos de Exportação Principal.

Informações da exportação de registos	Descrição
Tipo	O tipo de pedido, Pessoal ou Empresa.
Tipo de exportação	O tipo de exportação: <ul style="list-style-type: none"> <li>■ <b>Total.</b> Uma exportação completa dos dados da empresa.</li> <li>■ <b>Parcial.</b> Uma exportação parcial dos dados da empresa.</li> <li>■ <b>Lista.</b> Um pedido de exportação efetuado a partir de uma página Lista.</li> </ul>
Tipo de registo	Os tipos de registo. Para os pedidos parciais que incluam registos dependentes, o registo dependente é indicado no formato <i>Principal:Dependente</i> , por exemplo: Account:Contact.
Estado	O estado, por exemplo: Em curso ou Concluído.
Nome do cliente	O nome da aplicação cliente.
Pedido para	O utilizador para quem o pedido foi submetido.
Pedido por	O utilizador que submeteu o pedido. Um administrador pode criar um pedido de extração pessoal para um utilizador através de serviços Web.
Submetido	A hora e a data em que o pedido de exportação foi submetido.
Concluído	A hora e a data em que o pedido de exportação foi terminado.
N.º de exportados	O número de registos que foram exportados.

O procedimento seguinte descreve como rever os detalhes de um pedido de exportação.

#### **Para rever os detalhes de um pedido de exportação**

- Na linha do pedido, clique na ligação Tipo de Exportação ou Tipo de Registo para abrir a página Detalhe do Pedido de Exportação da Lista ou Detalhes do Pedido de Exportação.

A página apresenta as propriedades de exportação, incluindo o número de registos exportados (N.º de Exportados). Para pedidos de exportação que foram submetidos através do Assistente de Exportação de Dados, a página também mostra o número de tipos de registo exportados com êxito sem quaisquer problemas (N.º de Objetos Concluídos). Na secção Tipos de Registo de Exportação da página, pode ver detalhes do número de registos que foram exportados para cada tipo de registo.

Para obter informações acerca da transferência e apagamento dos anexos do pedido de exportação, ou seja, os ficheiros ZIP que contêm o resultado dos pedidos de exportação, consulte [Transferir e Apagar Anexos do Pedido de Exportação \(na página 826\)](#).

**NOTA:** Para transferir os anexos do pedido de exportação para operações de exportação executadas por todos os utilizadores, a sua função de utilizador deve ter o privilégio **Aceder a todos os Anexos do Pedido de Exportação**. Se a sua função de utilizador não tiver este privilégio, só pode transferir os anexos para as operações de exportação que foram executadas por si ou pelos seus subordinados.

### Gerir Listas de Pedidos de Exportação

Algumas listas filtradas estão disponíveis na lista de escolha pendente de listas na página Fila dos Pedidos de Exportação Principal. Pode refinar as listas existentes, por exemplo, pode acrescentar e retirar campos de uma lista. Também pode criar novas listas. O procedimento seguinte descreve como gerir listas de pedidos de exportação.

#### *Para gerir listas de pedidos de exportação*

- Na barra de título da página Fila dos Pedidos de Exportação Principal, clique em Menu e, em seguida, selecione a opção para a tarefa que pretende executar, da seguinte forma:
  - **Exportar lista.** Exporte a lista para um ficheiro, consulte [Exportar Registos em Listas \(na página 155\)](#).
  - **Número de registos.** Para contar os registos na lista, consulte [Contar Registos em Listas \(consultar Contar registos nas listas na página 154\)](#).
  - **Limitar a lista.** Refine a lista, consulte [Criar e Refinar Listas \(consultar Creating and Refining Lists na página 140\)](#). Por exemplo, pode alterar o filtro de lista, selecionar diferentes campos a apresentar ou alterar a sequência de ordenação da lista.
  - **Gravar lista.** Grave a lista. Se selecionar esta opção, abre uma página onde pode selecionar opções para gravar a lista.
  - **Mostrar filtro de listagem.** Visualize o filtro que está atualmente definido para a lista.
  - **Criar nova lista.** Cria uma nova lista filtrada, consulte [Criar e refinar listas \(consultar Creating and Refining Lists na página 140\)](#).
  - **Gerir listas.** Visualize detalhes da lista ou altere a ordem pela qual a lista aparece na lista de escolha de listas na página Lista, consulte [Página Gerir Listas \(na página 150\)](#).

### Gestão de alertas

A funcionalidade de alerta no Oracle CRM On Demand permite difundir informações críticas baseadas na hora aos utilizadores da empresa. Para obter informações sobre alertas, consulte os tópicos seguintes:

- [Rever os Alertas \(consultar Reviewing Your Alerts na página 45\)](#)
- [Publicar alertas em toda a empresa \(na página 1272\)](#)
- [Trabalhar com listas \(na página 134\)](#)
- [Campos de alerta \(na página 1274\)](#)

#### **Publicar alertas em toda a empresa**

Pode utilizar alertas para transmitir as informações de toda a empresa, tal como avisos de reunião e alterações à política, a todos os utilizadores. Também pode configurar os alertas para que sejam transmitidos apenas pelos utilizadores que têm determinada função. Os alertas aparecem em A Minha Página Principal do utilizador.

Também pode configurar um alerta para apresentar informações numa janela sobreposta em separado que apareça sempre que um utilizador iniciar sessão no Oracle CRM On Demand ou uma barra de texto de deslocação na parte inferior de cada página no Oracle CRM On Demand ou em ambas as localizações.

Uma janela de alerta mostra o título e a descrição do alerta. A barra de texto de deslocação mostra apenas o título do alerta, mas os utilizadores podem ver a descrição do alerta ao passar o cursor sobre o título do alerta. Um utilizador pode ignorar um alerta para que deixe de aparecer numa janela de alerta ou na barra de texto de deslocação para esse utilizador, mas o alerta continua a estar disponível para o utilizador através de A Minha Página Principal do utilizador.

**NOTA:** Os alertas que anunciam que uma previsão foi gerada permanecem na página A Minha Página Principal dos funcionários durante dois dias. Para aumentar o período em que o alerta aparece, efetue as alterações na página Editar alertas depois de o primeiro alerta ser apresentado. Para obter instruções, siga o procedimento desta secção.

Pode ligar os ficheiros ou URLs aos alertas. Por exemplo, quando estiver a criar um alerta de aviso de reunião, pode acrescentar uma ligação a uma página na Web com direções para a localização da reunião.

Regra geral, os utilizadores só podem rever os alertas apresentados a todos os utilizadores e os alertas que são configurados para serem apresentados para as respetivas funções. Contudo, se a função do utilizador incluir o privilégio Gerir a Empresa, pode rever todos os alertas, incluindo os alertas que estão restritos a determinadas funções.

**Antes de começar.** (Opcional) Crie ou localize uma página na Web ou ficheiro que contenha informações que pretenda partilhar. Certifique-se de que o caminho para a página na Web ou ficheiro está acessível para os utilizadores. Para executar este procedimento, a função do utilizador tem de incluir o privilégio Gerir a empresa.

#### ***Para criar ou atualizar alertas de toda a empresa***

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique na ligação global Admin.
- 2 Na secção Administração da empresa, clique na ligação Administração da empresa.
- 3 Na secção Gestão de alertas, clique na ligação Alertas de empresa.  
Aparece a página Alertas com uma lista de alertas de empresa.
- 4 Na página Alertas, execute um dos seguintes procedimentos:
  - Clique no botão Novo.
  - Clique no título do alerta que pretende editar e, em seguida, clique no botão Editar.
- 5 Na página Novo alerta ou Editar alertas, preencha com as informações necessárias.
- 6 (Opcional) Se pretender que o alerta apareça numa janela sobreposta separada quando os utilizadores relevantes iniciarem sessão, bem como na secção Alertas de A Minha Página Principal, marque a caixa de seleção Apresentar Janela Sobreposta no Início de Sessão.
- 7 (Opcional) Se pretender que o alerta apareça numa barra de texto de deslocação na parte inferior da página para os utilizadores relevantes, selecione a caixa de seleção Barra de Texto de Deslocação.

**NOTA:** A cor de fundo e a cor de texto para o texto de deslocação podem ser configuradas para cada tema. Para obter informações sobre como configurar temas, consulte [Criar Novos Temas \(na página 1453\)](#).

- 8 Guarde o alerta.

#### ***Para anexar um ficheiro num alerta***

- 1 Clique no título do alerta na página Lista de alertas para abrir os detalhes do alerta.
- 2 Na secção de informações relacionadas de Anexos da página Informações de Alerta, clique no botão Acrescentar Anexos e introduza as informações.
- 3 Na página Editar anexo, clique em Gravar.

#### ***Para anexar um URL num alerta***

- 1 Clique no título do alerta na página Lista de alertas para abrir os detalhes do alerta.

- 2 Na secção de informações relacionadas de Anexos da página Informações de Alerta, clique no botão Acrescentar URL e introduza as informações.
- 3 Na página Editar anexo, clique em Gravar.

#### ***Para atribuir um alerta a funções específicas***

- 1 Clique no título do alerta na página Lista de alertas para abrir os detalhes do alerta.

**NOTA:** Se não for selecionada uma função, o alerta é apresentado a todos os utilizadores e a todas as funções na empresa.

- 2 Na secção de informações relacionadas de Funções Associadas da página Informações de Alerta, clique no botão Acrescentar.
- 3 Na caixa de diálogo Pesquisar uma Função, pesquise a função apropriada e clique em Selecionar.
- 4 Quando terminar a adição de funções, clique em Gravar.  
A caixa de diálogo Pesquisar uma Função é fechada e a página Informações de Alerta apresenta agora a(s) função(ões) selecionada(s) para o alerta.

#### **Tópicos Relacionados**

- [Visualizar Confirmações de Alerta \(na página 1274\)](#)

#### **Visualizar Confirmações de Alerta**

Se a caixa de seleção Apresentar Janela Sobreposta ao Iniciar Sessão estiver marcada num registo de alerta, o alerta é apresentado numa janela sobreposta quando os utilizadores relevantes iniciarem sessão. Se a caixa de seleção Barra de Texto de Deslocação for selecionada num registo de alerta, o alerta aparece numa barra de texto de deslocação na parte inferior da página no Oracle CRM On Demand para os utilizadores relevantes.

Um utilizador pode ignorar um alerta e confirmar que leu o alerta selecionando a caixa de seleção denominada "Já li, não voltar a mostrar" e clicando em OK. O alerta não será novamente apresentado numa janela sobreposta ou na barra de texto de deslocação ao utilizador, mas continuará disponível através da secção Alertas de A Minha Página Principal até o alerta expirar.

Se um alerta estiver configurado para ser apresentado numa janela sobreposta ou na barra de texto de deslocação ou em ambas as localizações, pode visualizar uma lista de utilizadores que confirmaram a leitura do alerta.

#### ***Para visualizar as confirmações de um alerta***

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique na ligação global Admin.
- 2 Na secção Administração da empresa, clique na ligação Administração da empresa.
- 3 Na secção Gestão de alertas, clique na ligação Alertas de empresa.
- 4 Clique no título de um alerta.
- 5 Na página Alertas, na secção de informações relacionadas Confirmado pelos Utilizadores, clique em Mostrar Lista Completa.

#### **Campos de alerta**

A seguinte tabela descreve as informações do campo que poderão ser visualizadas num registo de alerta. Se for um administrador, poderá ver e atualizar todos os campos de alertas. Caso contrário, está restringido à visualização de um número limitado de campos de alertas.

Campo	Descrição
Título	Título do alerta tal como será apresentado em A minha página principal.
Priority	Prioridade do alerta, a qual é indicada pelo ícone junto do mesmo em A minha página principal.
Apresentar a Janela Sobreposta no Início de Sessão	Se esta caixa de seleção for selecionada, o texto de alerta é apresentado numa janela sobreposta em separado quando os utilizadores iniciarem sessão.
URL de Informações Adicionais	URL ou nome do ficheiro e caminho do diretório associados ao alerta. <b>NOTA:</b> Não pode editar este campo incorporado nos detalhes de alerta. Para editar este campo, deve abrir a página Editar Alerta.
Descrição do alerta	Texto tal como será apresentado no alerta.
Data de publicação	Data em que pretende que seja iniciada a transmissão do alerta em A minha página principal.
Data de expiração	Data em que pretende que seja terminada a transmissão do alerta em A minha página principal.
Hiperligação apresentada	O texto da hiperligação para o URL ou caminho do ficheiro que introduziu no campo URL de Informações Adicionais no alerta.  Por exemplo, se introduzir um URL para uma página da Web que forneça indicações para uma reunião no campo URL de Informações Adicionais, tais como "http://empresa.site/doc_2389.html", poderá escrever "Indicações para a reunião" para o texto da hiperligação.
Barra de Texto de Deslocação	Se esta caixa de seleção for selecionada, o texto de alerta é apresentado numa barra de texto de deslocação na parte inferior de cada página do Oracle CRM On Demand.

**SUGESTÃO:** É possível criar listas filtradas para limitar o tipo de registos de alertas apresentados ao mesmo tempo. Para obter instruções, consulte [Trabalhar com listas \(na página 134\)](#).

### Tópicos Relacionados

Consulte o tópico seguinte para obter informações relacionadas sobre alertas de toda a empresa:

- [Publicar alertas em toda a empresa \(na página 1272\)](#)

### Administração de atribuições de serviço

Administrar atribuições de serviço incluir:

- [Ver utilização de atribuições de serviço para a empresa \(na página 1277\)](#)
- [Ver utilização de atribuições de serviço histórico \(na página 1278\)](#)
- [Definir alertas para atribuições de serviço \(na página 1279\)](#)
- [Ver informações de utilização de ficheiros e de registos \(na página 1280\)](#)

## Acerca de atribuições de serviço

Pode visualizar todas as atribuições de serviço para a empresa para ver a utilização atual e histórica e permitir os alertas quando as atribuições atingirem os valores de limiar definidos. O Suporte técnico a clientes define os valores de atribuição de serviço para a empresa.

Na página Lista de atribuições de serviço, pode ver o valor de atribuição definido, a utilização atual e os valores de utilização remanescentes. Pode definir o nível de detalhe numa atribuição de serviço para definir um alerta para a atribuição de alerta. Quando ativa um alerta, o utilizador define um valor de limiar numa atribuição de serviço, que causa um aviso de correio eletrónico a ser enviado aos destinatários específicos quando o limiar é atingido.

Na página Lista de utilizações de atribuições, pode controlar a utilização da empresa em relação às atribuições de serviço ao longo do tempo. Pode visualizar a utilização diária, semanal ou mensal, apesar de esta vista variar com o tipo de atribuição. Pode exportar os dados de atribuição e os dados de utilização de atribuições para uma empresa, através da utilização do Assistente de importação. Para mais informações sobre como utilizar o Assistente de exportação, consulte [Exportar os dados \(na página 1981\)](#).

### Atribuições que são Atualizadas Continuamente num Período de 24 Horas

As seguintes atribuições são medidas e atualizadas continuamente por um período de 24 horas:

- **Atribuição da Largura de Banda de Serviços de Relatório.** Indica a quantidade de dados que uma empresa consegue processar por dia utilizando os serviços de relatório.
- **Atribuição Concorrente de Serviços de Relatório.** Indica o número máximo de pedidos que uma empresa consegue submeter utilizando os serviços de relatório em qualquer momento.
- **Atribuição de Operações de Serviços de Relatório.** Indica o número de operações diárias permitidas para uma empresa que esteja a utilizar serviços de relatório. Quando uma chamada é efetuada para submeter um serviço de relatório, é considerada uma operação.
- **Atribuição de operações de serviços Internet.** Determina o número de operações dos serviços Internet que uma empresa pode executar dentro de um período de 24 horas.
- **Atribuição de pedidos concorrentes de serviços Internet.** Determina o número máximo de pedidos de serviços Internet concorrentes que uma empresa pode processar.

**NOTA:** Os pedidos do Oracle CRM On Demand Desktop não contam para a Atribuição de Operações de Serviços para a Web ou para a Atribuição de Pedidos Concorrentes de Serviços para a Web.

Os nomes e descrições de atribuições de serviço são apresentados na língua ativa.

Para mais informações sobre atribuições do serviço de relatório, consulte Oracle CRM On Demand Report Services API Developer's Guide e para mais informações sobre atribuições de Serviços Web, consulte Oracle Web Services On Demand Guide.

### Atribuições que são Atualizadas Uma Vez num Período de 24 Horas

O Oracle CRM On Demand atualiza as seguintes atribuições uma vez num período de 24 horas:

- **Atribuição de ficheiros.** Determina a atribuição de ficheiros para a empresa, que é o montante de memória disponível para ficheiros anexados a registos.

**NOTA:** Os anexos para imagens e registos de assinatura adicionados às páginas de detalhes de registos não estão incluídos no cálculo do montante de armazenamento utilizado pela empresa.

- **Atribuição de registos.** Determina a atribuição de registos para a empresa, que é o número de registos de todos os tipos.

Para obter mais informações sobre que registos são contabilizados no cálculo do número de registos armazenados para a empresa, consulte 2266885.1 (ID do Artigo) em My Oracle Support.

**NOTA:** Os registos de assinatura e os registos de pedido de exportação não são contabilizados no cálculo do número de registos armazenados para a empresa.

O Oracle CRM On Demand atualiza a utilização atual para as atribuições do registo e do ficheiro uma vez num período a cada 24 horas. Além disso, quando um registo é apagado ou restaurado em lote ou um novo registo é criado através de uma operação de importação, o Oracle CRM On Demand atualiza a utilização atual para os tipos de registo principais quando a operação for concluída. A utilização atual é mostrada no campo Utilização Atual na página Detalhe da Atribuição do Serviço.

### Atribuições Atualizadas em Tempo Real

O Oracle CRM On Demand atualiza a seguinte atribuição em tempo real:

- **Licenças de ambiente de trabalho CRM.** Indica o número de utilizadores do CRM Desktop com licença por parte da empresa.

### O que acontece quando as atribuições foram totalmente utilizadas?

Quando a utilização atinge o limite total da empresa para as atribuições de serviços Internet, os pedidos posteriores para serviços Internet do Oracle CRM On Demand não são processados. A capacidade de atribuição é libertada por hora e o montante de capacidade libertado varia dependendo da utilização passada. Os novos pedidos serão processados quando a utilização atual para o período de 24 horas precedente tiver caído abaixo do valor de atribuição para a empresa.

Para evitar atingir a atribuição total da empresa, otimize os clientes dos serviços Internet para evitar pedidos desnecessários. Para obter mais informações, consulte o Oracle Web Services On Demand Guide.

Quando a utilização atingir o limite total da empresa para a atribuição de Registos, o seguinte não pode interagir mais com a aplicação Oracle CRM On Demand:

- Os serviços Internet que estão a tentar as operações Inserir, Atualizar ou Inserir ou atualizar nos registos
- Importações através da utilização do Assistente de importação ou do Oracle Data Loader On Demand
- Clientes do ambiente de trabalho, tais como oOracle Outlook Email Integration On Demand e o Oracle Notes Email Integration On Demand

Para evitar atingir a atribuição total da empresa, os utilizadores podem eliminar quaisquer registos da aplicação que não sejam mais necessários. Quando a utilização atinge o limite total da empresa para a atribuição de ficheiros, os utilizadores não podem enviar mais anexos utilizando o seguinte:

- A aplicação Oracle CRM On Demand
- Serviços Web
- Quaisquer clientes do ambiente de trabalho

Se o campo Exportar Dias de Validade do Anexo do Pedido no perfil da empresa estiver definido para um valor que seja menor que ou igual a 7, os anexos do pedido de exportação não estão incluídos no cálculo da quantidade de espaço utilizado pela sua empresa. No entanto, se esse campo estiver definido para um valor maior que 7, os anexos do pedido de exportação são incluídos no cálculo do espaço de armazenamento utilizado pela sua empresa e uma vez atingido o limite de atribuição, os pedidos de exportação falharão.

Para evitar atingir a atribuição total da empresa, os utilizadores podem eliminar quaisquer anexos que não sejam mais necessários.

**NOTA:** Para todas as atribuições de serviço, os utilizadores podem contactar o respetivo representante de vendas e comprar capacidade adicional, licenças adicionais ou ambos. Para obter mais assistência, contacte o Serviço técnico a clientes.

### Ver utilização de atribuições de serviço para a empresa

Pode visualizar os dados seguintes para cada atribuição de serviço para a empresa:

- O nome da atribuição
- O tipo de atribuição
- As unidades de atribuição

- O conjunto de valores na atribuição pelo Suporte técnico a clientes
- O montante da atribuição atualmente utilizada
- O montante da atribuição remanescente
- Se um alerta for ativado para a atribuição. Se a utilização atual excede o valor de limiar, é enviado um alerta de correio eletrónico para os destinatários definidos.

**NOTA:** O Oracle CRM On Demand só envia um alerta de correio eletrónico se o acionador vier de um envio em grupo, um pedido de serviço Internet ou Oracle Data Loader On Demand. Introduzir registos manualmente no Oracle CRM On Demand não aciona alertas de correio eletrónico.

- O último utilizador a modificar os dados da atribuição

A partir da Página da lista de atribuições de serviço, pode definir o nível de detalhe numa atribuição de serviço para ver mais informações acerca da atribuição, por exemplo, uma descrição da atribuição e os dados da utilização atual na applet Utilizações de atribuições.

Na página Lista de utilizações de atribuições, pode ver os dados de utilização histórica sobre uma atribuição. Para obter mais informações, consulte [Ver utilização de atribuições de serviço histórico \(na página 1278\)](#).

Pode clicar em Editar na página Lista de atribuições de serviço e, em seguida, definir um alerta para uma atribuição. Para obter mais informações, consulte [Definir alertas para atribuições de serviço \(na página 1279\)](#).

### **Para ver a utilização de atribuições de serviço da empresa**

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique na ligação global Admin.
- 2 Na secção Administração da empresa, clique na ligação Administração da empresa.
- 3 Na secção Administração de atribuições de serviço, clique na ligação Administração de atribuições de serviço.
- 4 Na página Lista de atribuições de serviço, visualize os dados de atribuição de serviço para a empresa.

### **Ver utilização de atribuições de serviço histórico**

A partir da página Lista de utilizações de atribuições, pode rever os dados da utilização histórica sobre as atribuições da empresa. Por predefinição, as utilizações de atribuições são listadas por hora de início do período, sendo apresentados o período, o tipo de atribuição, o nome da atribuição, as unidades de atribuição, a atribuição utilizada e a data de criação. Pode visualizar as utilizações de atribuições para períodos diários, semanais ou mensais, apesar de esta vista variar com o tipo de atribuição.

A tabela que se segue descreve o que pode executar a partir da página Lista de utilizações de atribuições.

Para executar os seguintes procedimentos	Siga estes passos
Criar uma nova lista de utilizações de atribuições	Na barra de título, clique em Menu e seleccione Criar nova lista. Execute os passos relevantes descritos em Criar e refinar listas (consultar <a href="#">Creating and Refining Lists</a> na página 140).
Exportar a lista	Na barra de título, clique em Menu e seleccione Exportar lista. Efetue os passos descritos em <a href="#">Exportar registos em listas (na página 155)</a> .
Gerir listas de utilizações de atribuições	Na barra de título, clique em Menu e seleccione H«Gerir listas. Efetue os passos para a tarefa necessária descrita na <a href="#">Página Gerir listas (na página 150)</a> .

Para executar os seguintes procedimentos	Siga estes passos
Percorrer a lista	Clique nos ícones de navegação na parte superior ou na parte inferior da página da lista para passar para a página seguinte, a página anterior, a primeira página ou a última página na lista.
Refinar os critérios de pesquisa para lista	Na barra de título, clique em Menu e selecione Refinar lista. Execute os passos relevantes descritos em Criar e refinar listas (consultar <a href="#">Creating and Refining Lists</a> na página 140).
Mostrar as informações chave e filtrar as informações para a lista	Na barra de título, clique em Menu e selecione Mostrar filtro de listagem. Execute os passos descritos em <a href="#">Página Ver lista (na página 152)</a> .
Ordenar as utilizações de atribuições na lista	Clique no cabeçalho da coluna para ordenar a lista de acordo com a coluna, por exemplo, clique em Hora de início para ordenar a lista de acordo com a hora de início.
Mostrar mais/menos registos	Na lista pendente Número de registos apresentada na parte inferior da página, selecione o número de registos que pretende ver em determinado momento.

## Definir alertas para atribuições de serviço

Pode definir um alerta para uma atribuição de serviço de forma a que a utilização de atribuições atinja um determinado valor de limiar, uma mensagem de correio eletrónico é enviada para notificar os utilizadores especificados. Se os alertas estiverem ativados para uma atribuição de serviço, são aplicadas as seguintes predefinições:

- **Destinatários de alertas.** O endereço de correio eletrónico do contacto principal para a empresa
- **Limiar do alerta.** Setenta por cento do valor de atribuição

Para os clientes existentes, os alertas estão desativados por predefinição. Para os novos clientes, os alertas estão ativados por predefinição.

**Nota:** Não é possível definir um alerta para a atribuição de Pedidos concorrentes de serviços Internet.

Para além dos alertas de limiar, é enviada uma mensagem automática de correio eletrónico para o contacto principal ou para os destinatários da mensagem de correio eletrónico especificados quando a utilização atual atinge o valor de atribuição de uma empresa. Se os alertas estiverem ativados, a mensagem de correio eletrónico indicando que a atribuição foi atingida será enviada aos destinatários especificados.

### Para definir um alerta para uma atribuição de serviço

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique na ligação global Admin.
- 2 Na secção Administração da empresa, clique na ligação Administração da empresa.
- 3 Na secção Administração de atribuições de serviço, clique na ligação Administração de atribuições de serviço.
- 4 Na página Lista de atribuições de serviço, clique em Editar.
- 5 Na página Editar atribuição de serviço, complete os campos seguintes:
  - **Destinatário do alerta.** Introduza o endereço de correio eletrónico dos utilizadores que irão receber uma mensagem de correio eletrónico de aviso.

- **Limiar do alerta.** Introduza a percentagem do valor de atribuição ao qual a mensagem de correio eletrónico de alerta será enviada.
- **Alerta ativado.** Selecione esta caixa de verificação para ativar o envio de mensagens de correio eletrónico de alerta.

## Ver informações de utilização de ficheiros e de registos

Nos intervalos, o Oracle CRM On Demand efetua um instantâneo do montante de armazenamento de ficheiros e registos que a empresa está a utilizar. As informações são mantidas durante 90 dias, após os quais serão eliminadas da base de dados. Para ajudar a manter o controlo do montante de armazenamento de ficheiros e registos que a empresa utiliza, pode visualizar os detalhes sobre o seguinte:

- O número de anexos de ficheiros que foram armazenados quando foi efetuado o instantâneo
- O montante de armazenamento de ficheiros utilizada pela empresa quando foi efetuado o instantâneo
- O número de registos existentes na empresa quando foi efetuado o instantâneo

**NOTA:** Os ficheiros e os registos eliminados mas não eliminados do Oracle CRM On Demand não estão incluídos no cálculo da utilização de ficheiros e registos.

O procedimento seguinte descreve como visualizar informações da utilização de ficheiros.

### Para ver informações da utilização de ficheiros

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique na ligação global Admin.
- 2 Na secção Administração da empresa, clique na ligação Administração da empresa.
- 3 Na secção Administração de atribuições de serviço, clique em Utilização de ficheiros para abrir a página Lista de utilizações de ficheiros.

Por predefinição, a página Lista de utilizações de ficheiros apresenta a lista Utilização de ficheiros atual. A lista Utilização de ficheiros atual mostra as informações do instantâneo mais recente. Se pretender visualizar as informações dos instantâneos efetuados nos últimos 90 dias, selecione a lista Utilização de todos os ficheiros na barra de título da página da lista.

A tabela seguinte descreve as informações mostradas na página Lista de utilizações de ficheiros.

Nome da coluna	Descrição
Nome do registo	O nome do tipo de registo como aparece na interface do utilizador. Se a empresa personalizar o nome do tipo de registo, o nome do tipo de registo personalizado aparece nesta coluna.  <b>NOTA:</b> Se não existirem ficheiros anexados aos registos para um determinado tipo de registo na empresa quando foi efetuado o instantâneo, o tipo de registo não é listado.
Número de ficheiros	O número de ficheiros que foram anexados aos registos do tipo de registo listado para a empresa no Oracle CRM On Demand quando foi efetuado o instantâneo.
Atribuições de ficheiros utilizada (MB)	O montante, em megabytes, de armazenamento de ficheiros utilizado pela empresa no Oracle CRM On Demand para armazenar anexos de ficheiros do tipo de registo listado quando foi efetuado o instantâneo.
Data	A data e hora do instantâneo.

O procedimento seguinte descreve como visualizar as informações de utilização de registos.

### Para visualizar as informações de utilização de registros

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique na ligação global Admin.
- 2 Na secção Administração da empresa, clique na ligação Administração da empresa.
- 3 Na secção Administração de atribuições de serviço, clique em Utilização de registros para abrir a página Lista de utilizações de registros.

Por predefinição, a página Lista de utilizações de registros apresenta a lista Utilização de registros atual. A lista Utilização de registros atual mostra as informações do instantâneo mais recente. Se pretender visualizar as informações dos instantâneos efetuados nos últimos 90 dias, selecione a lista Utilização de todos os registros na barra de título da página da lista.

A tabela seguinte descreve as informações mostradas na página Lista de utilizações de registros.

Nome da coluna	Descrição
Nome do registo	O nome do tipo de registo como aparece na interface do utilizador. Se a empresa personalizar o nome do tipo de registo, o nome do tipo de registo personalizado aparece nesta coluna.  <b>NOTA:</b> Se não existirem registos para um determinado tipo de registo na empresa quando foi efetuado o instantâneo, o tipo de registo não é listado.
Atribuição de registos utilizada	O número de registos do tipo de registo listado existentes para a empresa no Oracle CRM On Demand quando foi efetuado o instantâneo.
Data	A data e hora do instantâneo.

**SUGESTÃO:** Para mais informações sobre a utilização das opções do menu na página Lista de utilizações de ficheiros e na página Lista de utilizações de registros, consulte [Trabalhar com listas](#) (na página 134).

## Administração de moradas

A administração de moradas inclui a ativação ou desativação da funcionalidade da partilha de moradas (utilizando a definição Ativar moradas partilhadas no perfil da empresa), a ativação da validação da morada (utilizando a definição Validar moradas partilhadas no perfil da empresa), a conversão de moradas não partilhadas em moradas partilhadas e outras tarefas. Para obter mais informações sobre a administração de moradas, consulte os seguintes tópicos:

- [Converter moradas não partilhadas em moradas partilhadas](#) (na página 1281)
- [Considerações ao desativar moradas partilhadas](#) (na página 1284)
- [Atualizar o acesso do utilizador e o privilégio Gerir moradas antes de desativar moradas partilhadas](#) (na página 1285)
- [Definir o tipo de morada para moradas não partilhadas utilizando Editar rel.](#) (na página 1286)
- [Definições de função e perfil de acesso para moradas](#) (na página 1286)

### Tópicos Relacionados

- [Moradas](#)
- [Configurar o perfil da empresa e as predefinições globais](#) (na página 1206)

### Converter moradas não partilhadas em moradas partilhadas

A versão 19 e versões anteriores do Oracle CRM On Demand utilizaram moradas não partilhadas. Pode continuar a utilizar moradas não partilhadas nesta versão. No entanto, se pretender converter moradas não

partilhadas a partir de versões anteriores em moradas partilhadas, suportadas nesta versão, tem de executar o procedimento seguinte.

**Nota:** Se os ficheiros de dados forem grandes e as operações de importação demorarem mais tempo do que o esperado, pode utilizar o Oracle Data Loader On Demand com os mesmos ficheiros de entrada e os ficheiros de correspondência definidos neste procedimento.

**Antes de começar:** Partimos do princípio que o Oracle CRM On Demand Customer Care atualizou a empresa para a versão atual. Para concluir este procedimento, tem de ser um administrador da empresa que pode executar operações de importação e exportação e personalizar o Oracle CRM On Demand. Necessita do privilégio Gerir moradas para ativar a funcionalidade da morada partilhada.

**NOTA:** Quando mover de moradas não partilhadas para moradas partilhadas, tem de utilizar a API de Web Services v2.0 para todos os pedidos de serviços Internet porque a API de Web Services v2.0 não suporta o acesso a moradas partilhadas.

### ***Para converter moradas não partilhadas em moradas partilhadas***

- 1 Se necessário, anule a seleção da definição Ativar moradas partilhadas no perfil da empresa.
- 2 Exporte os dados a partir dos objetos relacionados com a morada que pretende converter em moradas partilhadas.

A lista inclui os seguintes itens:

- Todas as secções de dados da conta incluindo:
  - Contas
  - Moradas da conta
  - Contactos
  - Parceiros da conta
  - Moradas
- Todas as secções de dados do contacto incluindo:
  - Contactos
  - Moradas do contacto
  - Contas
  - Moradas
- Todas as secções de dados do concessionário incluindo:
  - Concessionário
  - Moradas do concessionário
- Todas as secções de dados do parceiro incluindo:
  - Parceiro
  - Moradas do parceiro
- Todos os dados da morada

Esta operação de exportação tem de exportar todos os dados da conta, contacto, parceiro, concessionário e morada relevantes a partir do Oracle CRM On Demand para um ficheiro externo. Tem de poder utilizar o ficheiro externo com o método de correção e normalização de dados escolhido.

- 3 Corrija e reformate os dados de forma a que a importação destas moradas para o Oracle CRM On Demand não contenha dados duplicados e para que os dados da conta, contacto, concessionário e parceiro sejam configurados com as moradas associadas.

Muitas moradas duplicadas e inválidas existirão provavelmente depois da operação de exportação. Por exemplo, uma vez que as moradas não foram partilhadas em versões anteriores, os contactos que residem na mesma localização podem ter moradas idênticas ou semelhantes. No entanto, pequenas diferenças podem surgir devido à escrita e a outros erros. Nas moradas duplicadas que têm probabilidade de ocorrer, a reimportação dos registos (por exemplo, as contas) e a associação destes aos registos de moradas partilhadas recentemente criadas não irão eliminar as associações de moradas pré-existentes a partir de uma versão anterior. Consequentemente, tem de executar as seguintes tarefas:

- Verifique os dados e, em seguida, remova os registos duplicados ao preparar os dados da morada que pretende importar.
- Fique com a propriedade dos dados da morada não partilhada pré-existente associados aos registos de contas, contactos, concessionários e parceiros, se decidir associar esses registos à versão da morada partilhada dos dados da morada. Ou seja, deve ter em conta, remover e desassociar, e escolher reter os dados da morada não partilhada pré-existente.

Para obter informações sobre como preparar os dados para a importação, consulte os tópicos seguintes:

- [Campos de morada: Preparação da importação \(na página 1807\)](#)
- [Campos de conta: Preparação da importação \(na página 1794\)](#)
- Campos de contacto: Preparação da importação (consultar [Contact Fields: Import Preparation](#) na página 1837)
- [Campos de concessionário: Preparação da importação](#)
- [Campos de parceiro: Preparação da importação \(na página 1924\)](#)

- 4 Importe os dados do registo de morada:

- a Escolha o nome do ficheiro de importação com os dados da morada e o ficheiro de correspondência apropriado.
- b Permite a conclusão da importação.

Importar os dados do registo de nível superior Morada partilhada é um pré-requisito para importar dados do registo da conta, contacto, concessionário e parceiro. Para obter informações sobre como importar dados, consulte [Importar os dados \(na página 1975\)](#).

- 5 Importe os dados do registo da conta:

- a Escolha a opção para criar registos associados.
- b Permite a conclusão da importação.

Esta importação cria as contas e associa as moradas partilhadas às contas. Para obter informações sobre como importar dados, consulte [Importar os dados \(na página 1975\)](#).

- 6 Importe os dados do registo de contacto:

- a Escolha a opção para criar os registos associados.
- b Permite a conclusão da importação.

Esta importação cria os contactos e associa as moradas partilhadas aos contactos. Para obter informações sobre como importar dados, consulte [Importar os dados \(na página 1975\)](#).

- 7 Importe os dados do registo de concessionário:

- a Escolha a opção para criar os registos associados.
- b Permite a conclusão da importação.

Esta importação cria os concessionários e associa as moradas partilhadas aos concessionários. Para obter informações sobre como importar dados, consulte [Importar os dados \(na página 1975\)](#).

- 8 Importe os dados do registo de parceiro:

- a Escolha a opção para criar os registos associados.

**b** Permite a conclusão da importação.

Esta importação cria os parceiros e associa as moradas partilhadas aos parceiros. Para obter informações sobre como importar dados, consulte [Importar os dados \(na página 1975\)](#).

**9** Confirme se os dados foram corretamente importados.

**10** Configure as disposições da página para as funções apropriadas na empresa e atribua o acesso apropriado às disposições da página para os utilizadores.

**11** Atualize as funções dos utilizadores para incluírem a função Acesso ao tipo de registo no passo 2 do Assistente de gestão de funções.

Se não concluir este passo, os utilizadores não podem ver os registos de moradas. Por exemplo, se os utilizadores tentarem associar um registo de morada a uma conta; em seguida, é apresentada uma mensagem de erro.

**12** Selecione a definição Ativar moradas partilhadas no perfil da empresa para ativar as moradas partilhadas.

**13** Se a empresa utilizar aplicações externas ao Oracle CRM On Demand para marcar moradas como válidas e se pretender utilizar essas moradas validadas nas listas de escolha da morada, pesquisas de moradas e associações de morada, selecione a definição Validar moradas partilhadas no perfil da empresa.

**NOTA:** A Data da validação de um registo de morada tem de ser definida para marcar a morada como validada. Para obter mais informações, consulte [Marcar moradas partilhadas como validadas \(na página 374\)](#).

**14** (Opcional) Depois de ter verificado que os dados importados estão corretos, pode eliminar os dados da morada não partilhada pré-existente utilizando os serviços Internet.

Para obter mais informações sobre serviços Internet, consulte o Oracle Web Services On Demand Guide.

## Considerações ao desativar moradas partilhadas

Se desativar as moradas partilhadas depois de as ter ativado, as moradas criadas a partir deste ponto são moradas não partilhadas. Ou seja, qualquer nova morada criada para uma conta, contacto, concessionário ou parceiro é criada para esse registo e não é partilhada com outros registos. No entanto, os registos de moradas que foram anteriormente partilhados entre os registos de contas, contactos, concessionários ou parceiros continuam a ser partilhados até serem editados. Por exemplo, se tiver três contas (A, B e C) que partilham uma morada, depois de desativar as moradas partilhadas, a morada continua a ser partilhada nas três contas. Se um utilizador editar uma morada, por exemplo a Conta A, o Oracle CRM On Demand cria um novo registo de morada não partilhada para a Conta A, mas as Contas B e C continuam a utilizar a morada partilhada até estas moradas também serem editadas.

**NOTA:** Antes de desativar as moradas partilhadas tem de remover o acesso aos registos de moradas para os utilizadores finais na empresa, remova o privilégio Gerir moradas a partir das funções de utilizador e redefine as disposições da página, conforme necessário. Para obter informações sobre o procedimento para remover este acesso e privilégio, consulte [Atualizar o acesso do utilizador e o privilégio Gerir moradas antes de desativar moradas partilhadas \(na página 1285\)](#).

As considerações seguintes aplicam-se quando desativa as moradas partilhadas depois desta funcionalidade ter sido ativada:

- **O administrador da empresa tem acesso às páginas de personalização.** O administrador da empresa que tem o privilégio Gerir moradas continua a ter acesso às páginas de personalização do Oracle CRM On Demand e pode continuar a trabalhar com as disposições da morada, gestão de campos, etc.
- **Os utilizadores podem criar uma nova morada para faturação ou de expedição não partilhada.** Os utilizadores que criam uma nova conta, concessionário ou parceiro, podem criar uma nova morada para faturação ou expedição, ou ambas. Os utilizadores que criam um novo contacto, podem criar uma nova morada do contacto principal não partilhada. A nova morada é apenas associada ao registo recentemente criado e não está disponível no separador de nível superior Morada.

- **Os utilizadores só podem editar a morada.** Os utilizadores que editam uma conta, contacto, concessionário ou parceiro só podem editar a morada para esse registo da conta, contacto, concessionário ou parceiro porque as moradas partilhadas estão desativadas. Se o registo de morada a ser editado foi previamente uma morada partilhada, o Oracle CRM On Demand cria uma nova morada que está associada apenas ao registo editado e a morada não está disponível no separador de nível superior Morada. Se o registo de morada a ser editado foi previamente uma morada partilhada, a morada é editada, mas o Oracle CRM On Demand não cria uma nova morada.
- **As moradas eliminadas órfãs podem ser criadas.** Remover uma morada para faturação ou de expedição a partir dos resultados de uma conta, concessionário ou parceiro numa morada eliminada órfã para a conta, concessionário ou parceiro. Do mesmo modo, remover uma morada principal a partir dos resultados de um contacto numa morada eliminada órfã para o contacto.

Para obter informações sobre como desativar as moradas partilhadas, consulte as informações sobre a definição Ativar moradas partilhadas em [Configurar o perfil da empresa e as predefinições globais \(na página 1206\)](#).

### **Atualizar o acesso do utilizador e o privilégio Gerir moradas antes de desativar moradas partilhadas**

Antes de desativar as moradas partilhadas, os administradores da empresa têm de executar as seguintes tarefas:

- Modifique o acesso dos utilizadores a registos de moradas para leitura.
- Remover o privilégio Gerir moradas das funções de utilizador

**Antes de começar.** O utilizador tem de ser um administrador da empresa que pode utilizar o Assistente de perfis de acesso e o Assistente de gestão de funções.

#### ***Para atualizar os perfis de acesso do utilizador antes de desativar moradas partilhadas***

- 1 Defina o nível de acesso para o tipo de registo Morada da seguinte forma:
  - a Clique em Administração, Gestão de utilizadores e acesso e, em seguida, Perfil de acesso.
  - b Clique no item de menu Editar para o perfil de acesso dos utilizadores.
  - c No passo 2 do Assistente de perfis de acesso, defina o nível de acesso para o tipo de registo Morada para Leitura e clique em Concluir.
- 2 Desative o privilégio Gerir moradas da seguinte forma:
  - a Clique em Administração, Gestão de utilizadores e acesso e, em seguida, Gestão de funções.
  - b Clique no item de menu Editar para o nome da função dos utilizadores.
  - c No passo 4 do Assistente de gestão de funções, anule a seleção do privilégio Gerir moradas.
- 3 Termine sessão no Oracle CRM On Demand e, em seguida, inicie sessão no Oracle CRM On Demand para garantir que as alterações produzem efeito.
- 4 Desative a definição Ativar moradas partilhadas no perfil da empresa da seguinte forma:
  - a Clique em Administração, Administração da empresa e, em seguida, Perfil da empresa.
  - b Anule a seleção da definição Ativar moradas partilhadas.
  - c Termine sessão no Oracle CRM On Demand e, em seguida, inicie sessão no Oracle CRM On Demand para garantir que a alteração produz efeito.

Para obter mais informações sobre como especificar os tipos de nível de acesso utilizando o Assistente de perfis de acesso, consulte [Especificar níveis de acesso para tipos de registo principais \(na página 1530\)](#). Para obter mais informações sobre como especificar os privilégios para a função de um utilizador utilizando o Assistente de gestão de funções, consulte [Gestão de funções \(na página 1498\)](#).

## **Definir o tipo de morada para moradas não partilhadas utilizando Editar rel.**

Pode definir o tipo de morada de uma morada não partilhada utilizando o item de menu Editar rel. (Editar relação) no menu ao nível do registo para uma morada não partilhada. A funcionalidade Editar relação permite que um administrador da empresa personalizar os aspetos dos registos de moradas (por exemplo, disposições do campo e página) sem ter a funcionalidade da morada partilhada ativada para os utilizadores.

Seguem-se algumas das características do item de menu Editar rel.:

- Na página predefinida Editar, todos os campos são só de leitura exceto para o campo Tipo de morada. Outros campos personalizados que não são só de leitura podem estar disponíveis na página Editar se tiver sido personalizada.
- Se a definição Ativar moradas partilhadas for selecionada, o item de menu Editar rel. não está disponível no menu ao nível do registo para a secção Moradas. Neste caso, um utilizador pode utilizar a página Editar para editar as definições Faturação, Expedição ou Principal e pode selecionar uma morada diferente.
- Se a definição Ativar moradas partilhadas não for selecionada e o utilizador tiver o privilégio Gerir moradas e a permissão Tem acesso para o registo Morada de nível superior, clicando em Novo ou Editar no menu ao nível do registo na secção Moradas leva o utilizador para a vista editar ou nova Morada de nível superior.

**Antes de começar.** A seleção da definição Ativar moradas partilhadas é anulada e o privilégio Gerir moradas é selecionado.

### ***Para definir o tipo de morada para moradas não partilhadas utilizando o item de menu Editar rel.***

- 1 Na página Detalhes para um registo da conta, contacto, concessionário ou parceiro, navegue para a secção de informações relacionadas com Moradas.
- 2 No menu ao nível do registo, escolha Editar rel..
- 3 A partir da lista de escolha do tipo, selecione o tipo de morada.  
Seguem-se os tipos de morada que estão disponíveis por predefinição: Habitação, Escritório, Casa de férias, Outros, Personalizado, Privado, Endereço postal, Hospital e Clínica.

## **Definições de função e perfil de acesso para moradas**

Para aceder aos registos de moradas de nível superior e às moradas partilhadas em contas, contactos, concessionários e parceiros, tem de ter as definições apropriadas nos perfis de acesso e na função de utilizador. Como administrador da empresa, atribui o acesso a funções específicas para cada um destes registos no perfil de acesso de um utilizador.

Pode atribuir os seguintes níveis de acesso para a relação muitos para muitos com as moradas partilhadas:

- Para registos de moradas de nível superior:
  - Só de Leitura
  - Ler/Editar
  - Ler/Editar/Eliminar
- Para registos de moradas na secção de informações relacionadas com Moradas em contas, contactos, concessionários e parceiros:
  - Sem acesso
  - Só de Leitura
  - Ler/Criar
  - Ler/Criar/Editar
  - Ler/Editar
  - Ler/Editar/Eliminar
  - Total

## Privilégios e definições que controlam o acesso às funções de moradas partilhadas

Os privilégios e as definições que se seguem controlam o acesso às seguintes funções de moradas partilhadas:

- **Privilégio Gerir moradas.** Controla o acesso de um utilizador às páginas de configuração do campo Morada e a disponibilidade do registo da Morada nos Assistentes de perfis de acesso e gestão de funções.
- **Privilégio Validar moradas partilhadas.** Controla se um utilizador pode validar uma morada, definindo a data de validação.
- **Definição Ativar moradas partilhadas.** Controla se os registos de moradas de nível superior podem ser partilhados e se as moradas nos registos de contas, contactos, concessionários e parceiros utilizam a funcionalidade partilhada ou não partilhada.

Se a seleção da definição Ativar moradas partilhadas for anulada e o privilégio Gerir moradas for selecionado, apenas a funcionalidade da morada não partilhada ficará disponível nos registos de contas, contactos, concessionários e parceiros. Esta opção é acessível no perfil da empresa pelos utilizadores com o privilégio Gerir empresa.

- **Definição Validar moradas partilhadas.** Controla se o Oracle CRM On Demand valida as moradas partilhadas numa empresa. Se esta definição for selecionada, os utilizadores podem selecionar as moradas partilhadas validadas a adicionar a um registo de conta, contacto, concessionário ou parceiro. As moradas não validadas são filtradas a partir de contas, contactos, concessionários ou parceiros e o botão Nova morada é desativado nestes registos. Esta definição é acessível no perfil da empresa pelos utilizadores com o privilégio Gerir empresa.

Quando a seleção da definição Validar moradas partilhadas for anulada, todas as moradas ficarão disponíveis nos contactos, contas, concessionários ou parceiros; ou seja, não será realizada nenhuma filtragem e o botão Nova morada será ativado nestes registos para os utilizadores com os privilégios necessários.

A tabela seguinte resume se as várias definições e os vários privilégios são obrigatórios para executar tarefas de moradas partilhadas e a sua respetiva relação com as funções de moradas partilhadas.

Tarefa	Definição Ativar moradas partilhadas	Privilégio Gerir moradas	Direitos mínimos necessários de moradas partilhadas	Privilégio Validar moradas partilhadas
Personalizar as páginas e os campos Morada para as moradas partilhadas	Não	Sim	Nenhum	Não
Alterar o formato da morada nos contactos ou contas de <i>não partilhada</i> para <i>partilhada</i>	Sim	Não	Nenhum	Não
Validar moradas partilhadas	Não	Não	Ler/Editar	Sim
Atualizar o perfil de acesso para moradas partilhadas	Não	Sim	Nenhum	Não
Partilhar uma morada entre contas, contactos, concessionários ou parceiros	Sim	Não	Ler	Não
Ativar registos de moradas no Assistente de gestão de funções	Não	Sim	Nenhum	Não

Tarefa	Definição Ativar moradas partilhadas	Privilégio Gerir moradas	Direitos mínimos necessários de moradas partilhadas	Privilégio Validar moradas partilhadas
Aceder ao separador Morada	Não	Não	Ler	Não
Aceder à Página principal Moradas, às páginas Detalhes e Editar	Não	Não	Ler O acesso de edição é necessário para as páginas Editar.	Não
Atualizar as secções Moradas da conta, Moradas dos contactos, Moradas dos concessionários ou Moradas dos parceiros nos registos correspondentes	Sim	Não	Ler	Não

## Personalização de aplicação

Provavelmente, a sua empresa tem requisitos específicos sobre a forma como os dados são reunidos e registados, a terminologia utilizada e o modo como as informações devem ser apresentadas para que os funcionários tenham o que necessitam para serem produtivos. A personalização da aplicação permite personalizar o Oracle CRM On Demand de modo a satisfazer os requisitos da empresa, incluindo a disposição das páginas, gestão de campos e requisitos de acesso a listas.

Os seguintes exemplos ilustram algumas formas de personalizar a aplicação:

**Exemplo 1:** Pode pretender que todos os representantes de vendas incluam um endereço de correio eletrónico em todos os registos de contactos. A melhor forma de certificar-se de que este requisito é satisfeito é fazer com que o campo Correio eletrónico seja um campo obrigatório. Em seguida, o utilizador que criar um novo registo de contacto não poderá guardá-lo a menos que inclua um endereço de correio eletrónico.

**Exemplo 2:** Tem dois grupos de funcionários em que cada um necessita de controlar informações diferentes numa página de conta. Pode satisfazer este requisito criando uma disposição da página da conta diferente para cada grupo e fornecendo o acesso adequado através da atribuição da função.

A página Personalização de aplicação tem duas secções:

- **Configuração do tipo de registo.** Contém ligações para cada um dos tipos de registo de nível superior. Quando clicar numa ligação, será direcionado para uma página de personalização específica do tipo de registo. Dependendo da configuração da empresa, os tipos de registo específicos da indústria poderão não estar visíveis no Oracle CRM On Demand. Os registos específicos da indústria também poderão necessitar de personalização de acordo com as necessidades específicas da empresa. Para mais informações sobre as tarefas que pode executar a partir das páginas de personalização individual da aplicação, consulte [Página Personalização da aplicação do tipo de registo](#) (consultar [Página Personalização de aplicação do tipo de registo](#) na página 1289).
- **Configuração da aplicação.** Contém ligações para várias funções de customização que não são específicas de um tipo de registo. Clique num tópico para ver as instruções passo a passo de modo a obter os procedimentos disponíveis a partir da secção Configuração da aplicação:
  - [Apresentar Páginas na Web Externas, Relatórios e Painéis em Separadores](#) (na página 1426)
  - [Criar grupos de valores da lista de escolha](#) (na página 1434)
  - [Criar e Gerir Disposições da Barra de Ação e do Cabeçalho Global](#) (na página 1442)

- Criar applets globais da Internet (na página 1436)
- Enviar extensões do lado do cliente (na página 1438)
- Gerir adições personalizadas de cabeçalho HTML (na página 1441)
- Criar e Gerir Disposições da Barra de Ação e do Cabeçalho Global (na página 1442)
- Personalizar A minha página principal para a Empresa (na página 1443)
- Ativar relatórios personalizados em A minha página principal (na página 1444)
- Mudar o nome de tipos de registo (na página 1446) e Adicionar tipos de registo (na página 1449)
- Alterar o ícone de um tipo de registo (na página 1452)
- Personalizar Etiquetas de Integração REST (consultar [Customizar Etiquetas de Integração REST](#) na página 1452)
- Criar novos temas (na página 1453)
- Enviar e Gerir Conjuntos de Ícones Customizados (na página 1448)
- Importar e Gerir Ícones do Cabeçalho Global Customizados (na página 1449)
- Customizar a Propriedade Anterior de Registos Partilhados (consultar [Customizar a Propriedade Anterior de Registos Partilhados](#) na página 1461)

**NOTA:** Para as funções Disposição de A Minha Página Principal e Relatório Customizado de A Minha Página Principal, a função do utilizador tem de incluir o privilégio Customizar Aplicação - Gerir Customização da Página Principal.

#### Antes de iniciar:

- Para efetuar os procedimentos de personalização da aplicação, a função do utilizador tem de incluir o privilégio Personalizar aplicação.
- Certifique-se de que compreende as necessidades da sua empresa:
  - Converse com os proprietários em causa para perceber os processos e as necessidades da empresa para a aplicação.
  - Determine os campos, os nomes de apresentação, os valores para listas de escolha e outros campos personalizados necessários para suportar as respetivas necessidades.
  - Determine a forma como os campos podem ser dispostos na interface e os campos que têm de ser marcados como obrigatórios.
  - Utilize os modelos Configuração de Campos e Disposição da Página, disponíveis na área Ferramentas e Modelos de Formação e Centro de suporte, para ajudá-lo a documentar os requisitos da customização da aplicação.

**NOTA:** Para obter informações sobre as considerações que se aplicam à utilização do código personalizado em Oracle CRM On Demand, consulte [Considerações importantes para clientes a utilizar o código personalizado em Oracle CRM On Demand](#) (na página 1437).

## Página Personalização de aplicação do tipo de registo

Para cada tipo de registo existe uma página Personalização de aplicação com ligações para tarefas de personalização que pode efetuar para esse tipo de registo.

A seguinte tabela descreve cada uma das possíveis secções numa página Personalização de aplicação e lista as tarefas que pode efetuar quando clicar nas ligações dessa secção. As secções apresentadas dependem do tipo de registo e algumas secções só estão visíveis se a função de utilizador incluir um determinado privilégio. Para todos os procedimentos de personalização é necessário o privilégio Personalizar aplicação.

Para o tipo de registo Histórico da atividade da chamada, o Oracle CRM On Demand suporta apenas a personalização da gestão de campos na interface de utilizador. Pode utilizar os serviços Internet administrativos para ler os detalhes de personalização de registos e campos relacionados com o Histórico da atividade da chamada. A personalização da gestão de campos é descrita na tabela seguinte.

**NOTA:** Nos tópicos referidos na tabela seguinte, um repositório de valores para o nome de um tipo de registo é indicado pelas palavras *tipo de registo*, em itálico. Por exemplo, se estiver a trabalhar com contas, substitua *tipo de registo* por *conta* no texto seguinte: clique na ligação Configuração de auditoria de campo de *tipo de registo*.

Secção	Tarefas	Privilégio adicional necessário
Gestão de campos	<p>Mudar o nome de campos, criar campos personalizados, gerir valores da lista de escolha, especificar valores predefinidos para um campo, configurar validação de campo e seleccionar se um campo pode ser ou não copiado. Para mais informações sobre estas tarefas, consulte:</p> <p><a href="#">Acerca da gestão de campos (na página 1292)</a></p> <p>Acerca de campos personalizados (consultar <a href="#">About Custom Fields</a> na página 1299)</p> <p><a href="#">Criar e editar campos (na página 1311)</a></p> <p>Administrar a definição da cópia ativada (consultar <a href="#">Administrar a Definição da Cópia Ativada</a> na página 1326)</p> <p><a href="#">Gerir etiquetas do campo (na página 1345)</a></p> <p><a href="#">Utilizar campos personalizados indexados (na página 1346)</a></p> <p>Alterar valores da lista de escolha (consultar <a href="#">Changing Picklist Values</a> na página 1349)</p> <p><a href="#">Efetuar correspondência dos valores da lista de escolha com os grupos de valores da lista de escolha (na página 1353)</a></p> <p><a href="#">Reverter para as predefinições (na página 1349)</a></p>	Nenhum
	Definição avançada de campos predefinidos e validação de campo	Gestão avançada de campos
Gestão da disposição da página	<p>Criar e gerir disposições da página estática. Para mais informações sobre estas tarefas, consulte:</p> <p>Personalizar disposições da página estática (consultar <a href="#">Customizing Static Page Layouts</a> na página 1363)</p> <p>Personalizar disposições de itens relacionados (consultar <a href="#">Customizing Related Item Layouts</a> na página 1354)</p>	Nenhum

Secção	Tarefas	Privilégio adicional necessário
	<p><a href="#">Mudar o nome de títulos de secções de campos (na página 1373)</a></p> <p>Criar e customizar disposições de página que podem ser utilizadas para criar novos registos. Consulte:</p> <p>Customizar Disposições de Página para Criar Novos Registos (consultar <a href="#">Customizing Page Layouts for Creating New Records</a> na página 1370)</p> <p>Criar e gerir applets da Internet que podem ser utilizados em disposições da página de detalhe, consulte:</p> <p><a href="#">Criar Applets de Internet para Tipos de Registo (na página 1376)</a></p> <p>Para obter informações sobre gestão avançada da disposição da página, consulte <a href="#">Especificar disposições da página dinâmica (na página 1414)</a>.</p>	
Listas de escolha em cascata	<p>Definir e gerir listas de escolha em cascata. Para mais informações sobre estas tarefas, consulte:</p> <p><a href="#">Definir listas de escolha em cascata (na página 1390)</a></p>	Nenhum
Gestão da disposição da pesquisa e lista	<p>Especificar campos de pesquisa direcionados e gerir disposições para resultados da pesquisa. Gerir também o comportamento das janelas de pesquisa e ativar associações inteligentes. Para mais informações sobre estas tarefas, consulte:</p> <p>Gerir disposições da pesquisa (consultar <a href="#">Managing Search Layouts</a> na página 1394)</p>	Nenhum
Acesso e ordenação de lista	<p>Gerir acesso à lista predefinida e sequência de apresentação de cada função. Para mais informações sobre estas tarefas, consulte:</p> <p><a href="#">Gerir o acesso e ordem das listas (na página 1400)</a></p>	Nenhum
Gestão da disposição da página principal	<p>Criar e gerir disposições da página principal e especificar relatórios customizados para serem apresentados nas páginas principais. Para mais informações sobre estas tarefas, consulte:</p>	Personalizar aplicação - Gerir personalização da página principal

Secção	Tarefas	Privilégio adicional necessário
	<p><a href="#">Criar disposições para a página principal do registo (na página 1405)</a></p> <p><a href="#">Criar relatórios personalizados de página principal (na página 1401)</a></p>	
Configuração de auditoria de campo	<p>Personalizar a pista de auditoria de campo para a empresa. Para mais informações sobre estas tarefas, consulte:</p> <p>Personalizar a pista de auditoria (consultar <a href="#">Customizing the Audit Trail</a> na página 1406)</p>	<p>Administrar auditoria de campo</p> <p>Esta funcionalidade só está disponível para determinados tipos de registo.</p>
Gestão de disposições dinâmicas	<p>Criar e gerir disposições da página dinâmica. Para mais informações sobre estas tarefas, consulte:</p> <p><a href="#">Especificar disposições da página dinâmica (na página 1414)</a></p>	Personalizar aplicação - Gerir disposições dinâmicas

Para alguns tipos de registo, as secções Gestão de campos e Disposição da página contêm ligações para esse tipo de registo e também ligações para o tipo de registo relacionado. Por exemplo, a página Personalização de aplicação da conta contém ligações para o seguinte:

- Configuração do campo da conta
- Configuração do campo de contacto da conta
- Configuração do campo de parceiro da conta
- Configuração do campo de relação da conta
- Configuração do campo de equipa da conta

### Acerca da gestão de campos

No Oracle CRM On Demand pode efetuar as seguintes tarefas de gestão de campos para os diferentes tipos de registo:

- [Criar e editar campos \(na página 1311\)](#)
- [Gerir etiquetas do campo \(na página 1345\)](#)
- Alterar valores da lista de escolha (consultar [Changing Picklist Values](#) na página 1349)

Quando criar campos personalizados ou editar definições de campos, pode especificar os valores predefinidos do campo que entram em vigor quando forem criados novos registos. Pode também especificar que a validação do campo é efetuada para o campo para garantir que este tem um determinado valor.

### Acerca da cópia de campos

A maioria dos tipos de registo no Oracle CRM On Demand tem uma função de cópia, isto é, os utilizadores podem copiar o registo atual que estiverem a utilizar. Quando um utilizador clica no botão Copiar na página Detalhes do registo, abre uma nova página do registo. Esta nova página do registo contém todos os campos que podem ser copiados. Um utilizador pode alterar e gravar estes campos.

**NOTA:** Quando utiliza o botão Copiar, apenas o registo base é copiado, e não o item relacionado para os registos descendentes.

As seguintes restrições aplicam-se quando a função de cópia é utilizada:

- As ligações Internet, os campos concatenados, os campos do sistema, os campos de morada e os campos calculados e de referência não podem ser copiados. A caixa de verificação Cópia ativada não está disponível para estes itens.
- Os campos só de leitura não podem ser copiados. Os campos só de leitura são campos definidos como só de leitura na configuração do campo ou na disposição dos campos.
- Os campos indisponíveis na disposição do formulário de um utilizador não podem ser copiados.
- Os campos de anexo seguintes não podem ser copiados:
  - Anexo
  - Anexo: nome do ficheiro
  - Anexo: tamanho (em bytes)

Pode copiar campos através da utilização do botão Copiar na página de detalhes do registo no Oracle CRM On Demand. Pode ativar esta definição através da utilização da caixa de verificação Cópia ativada, na página Gestão de campos da secção Personalização da aplicação do Oracle CRM On Demand. Para mais informações sobre como especificar os campos que podem ser copiados no Oracle CRM On Demand, consulte Administrar a definição da cópia ativada (consultar [Administrar a Definição da Cópia Ativada](#) na página 1326).

### Campos obrigatórios

Existem várias situações em que pode definir os campos como obrigatórios. Por exemplo, a empresa pode necessitar que todos os pedidos de assistência controlem informações sobre a causa de um pedido de assistência. Neste caso, especifique que o campo Causa para pedidos de assistência é obrigatório. Em seguida, quando um registo é criado ou atualizado e gravado, a aplicação valida que o campo Causa é NÃO NULO.

Quando especificar um campo como Obrigatório, a validação será imposta através de todas as interfaces, incluindo a interface de utilizador, os serviços da Internet e a importação de dados.

Os campos especificados como obrigatórios na página Edição de Campo são campos obrigatórios para todos os utilizadores, independentemente da função que desempenham. Se necessitar de tornar um campo como obrigatório apenas para uma função específica, pode efetuá-lo editando a disposição de páginas adequada para os campos que ainda não são obrigatórios. Para mais informações sobre como editar disposições de páginas, consulte Personalizar disposições de páginas estáticas (consultar [Customizing Static Page Layouts](#) na página 1363).

### Campos de Obrigatoriedade Condicional

Pode configurar um campo de forma que seja de obrigatoriedade condicional, ou seja, o campo não é obrigatório por predefinição, mas torna-se obrigatório quando uma condição definida for cumprida. Para mais informações, consulte [Acerca de Campos de Obrigatoriedade Condicional](#) (na página 1309).

### Campos só de leitura

Seguem-se as situações em que pode definir os campos como só de leitura:

- **Campos de origens externas.** Se a empresa controlar, por exemplo, o rating do crédito de uma conta num sistema externo, é provável que pretenda que o rating do crédito seja atualizado regularmente através de uma importação noturna mas pretende que o campo seja só de leitura apenas na IU.
- **Deslocar um campo existente para um campo indexado personalizado.** Se pretende utilizar um dos campos personalizados indexados para um campo personalizado existente, pode especificar que os utilizadores podem ter acesso só de leitura apenas para o campo antigo enquanto desloca dados para o novo campo indexado. Esta definição do campo evita que os dados fiquem fora da sincronização.

**NOTA:** Determinados campos do sistema são sempre só de leitura e só podem ser atualizados pelo Oracle CRM On Demand. Alguns exemplos de campos que são sempre só de leitura são o campo Criado e o campo Criação: Data, os quais estão disponíveis em muitos tipos de registo.

### Regras de validação de campos personalizados

Pode utilizar o Oracle On Demand Expression Builder (Expression Builder) para criar expressões para regras de validação de campos personalizados. É possível clicar no ícone *fx*, junto do campo Validação do campo, para abrir a janela do Expression Builder na qual pode introduzir uma expressão. Para obter informações sobre a sintaxe que pode utilizar para expressões, consulte [Expression Builder \(na página 2040\)](#).

Seguem-se as situações em que pode definir as regras de validação de campos personalizados:

- **Impor política empresarial.** Por exemplo, se a empresa tiver uma política empresarial em que um FDM não é eficaz num período superior a um ano, pode definir uma regra de validação num campo Data de fim para garantir que o valor do campo nunca é superior a um ano a partir da Data de início.

Como outro exemplo, a empresa pode ter uma política empresarial em que se for perdida uma oportunidade, com receitas previstas no valor de \$100.000 Euros ou mais, devem ser rastreados os motivos dessa perda. Neste caso, configure uma regra de validação no campo Estado de forma a que quando um utilizador tenta gravar um registo de oportunidade com o campo Estado definido como Perdido, o Oracle CRM On Demand determina se as receitas previstas são de \$100.000 Euros ou mais, e se o campo Motivo de Oportunidade Ganha/Perdida está em branco. Pode também configurar a mensagem que será apresentada quando a validação falhar. Neste caso, a mensagem avisa o utilizador para seleccionar um valor no campo Motivo de Oportunidade Ganha/Perdida antes de gravar o registo.

**NOTA:** Para o processo de negócio onde pretenda que o campo Motivo de Oportunidade Ganha/Perdida seja obrigatório apenas em determinadas circunstâncias, pode alternativamente configurar o campo Motivo de Oportunidade Ganha/Perdida como um campo de obrigatoriedade condicional. Para mais informações, consulte [Acerca de Campos de Obrigatoriedade Condicional \(na página 1309\)](#).

- **Impor formato de dados.** Por exemplo, se a empresa utilizar um número do imposto sobre o valor acrescentado (IVA) numa conta europeia, poderá especificar essa validação do formato de IVA correto, com base na morada para faturação da conta. Noutro exemplo, pode especificar que o valor de um campo personalizado específico não tem mais nem menos que quatro dígitos.

Uma expressão de validação para um campo é avaliada cada vez que o campo é atualizado num registo novo ou num existente. No entanto, uma expressão de validação não é avaliada nas seguintes circunstâncias:

- O campo é deixado em branco quando o registo é criado ou modificado. A validação do campo não impõe que um valor seja necessário.
- O campo tem um valor pré-existente, válido ou inválido e o valor não é alterado quando o registo é atualizado.

Se uma expressão de validação não for avaliada ou se uma expressão de validação for avaliada como NULA, não é gerada qualquer mensagem de erro. Uma mensagem de erro só é gerada quando a expressão de validação falha (isto é, a expressão é avaliada como FALSE).

As expressões de validação do campo assumem que o primeiro parâmetro é o nome do campo em si. Se, por exemplo, estiver a colocar apenas uma expressão de validação simples num campo Montante para especificar que o valor tem de ser superior a 1000, é suficiente introduzir `>1000`. Não é necessário introduzir `[<Amount>]>1000`. Para mais informações sobre expressões mais complicadas, consulte [Acerca das expressões \(consultar About Expressions na página 2044\)](#).

### Restrições na especificação das regras de validação de campos

Não é possível especificar regras de validação de campos para estes tipos de campo:

- Campos de sistema
- Campos internos calculados
- Campos ID da linha e ID

**NOTA:** Lembre-se que `Row_ID` é um campo do sistema interno. Dependendo das transições da operação, por exemplo, durante a criação do registo, nem sempre é garantido que permaneça estático. Pode diferir para `ExternalSystemID` ou `IntegrationID`.

- Campos associados
- Campos de listas de escolha múltipla
- Campos com Propriedade do utilizador definidos para excluí-los. Estes campos são definidos excepcionalmente para impedir a quebra da lógica de gestão no código da aplicação.
- Ligações Internet
- Campos concatenados
- Os seguintes campos de anexo:
  - Anexo
  - Anexo: nome do ficheiro
  - Anexo: tamanho (em bytes)

### Acerca da definição de valores de campos predefinidos

Pode especificar valores predefinidos para campos no campo Valor predefinido na página Editar campo quando criar campos personalizados ou editar definições de campos.

A especificação de um valor predefinido para um campo é útil quando necessita de:

- Um valor constante para um campo. Por exemplo, pode pretender que um campo Tipo de conta tenha um valor predefinido de Cliente quando é criado um novo registo.
- Um valor baseado numa fórmula como predefinição. Por exemplo, pode pretender que o valor predefinido para um campo Data de vencimento de Pedidos de fundos assuma o valor predefinido de 6 meses após o valor do campo Data de criação.
- A geração de um valor exclusivo para um campo. Por exemplo, pode pretender especificar uma expressão para gerar um número exclusivo como um ID para um campo Relatório de despesas. (Este campo também é só de leitura.)
- Um valor predefinido específico de função. Por exemplo, numa empresa onde a maior parte dos pedidos de assistência (PA) são criados por representantes do serviço de apoio a clientes (RSC), poderá ser verificado um campo Sinalizador Voltar a atribuir por predefinição de modo a que se, por exemplo, um representante de vendas abrir o PA, este será encaminhado para o RSC correto com base nas regras de atribuição predefinidas.

**NOTA:** A maior parte destas situações são possíveis apenas se a função do utilizador incluir o privilégio **Gestão avançada de campos**.

Existem dois tipos de valores predefinidos para os campos:

- **Predefinição anterior.** O campo foi previamente preenchido com o valor especificado quando um utilizador cria um novo registo. Os utilizadores podem substituir ou aceitar o valor predefinido.
- **Posterior à predefinição.** O campo não foi previamente preenchido com o valor especificado quando um utilizador cria um novo registo, mas o campo assume o valor predefinido especificado quando o registo é gravado se:
  - O utilizador deixar o campo em branco,
  - O campo estiver oculto na disposição
  - As ferramentas de integração não tiverem fornecido um valor

Predefinição anterior é o tipo de valor predefinido dos campos. Pode especificar o valor Predefinição posterior selecionando a caixa de verificação com esse nome na página Editar campo.

Os valores de campos predefinidos são apenas aplicáveis para novos registos e não para atualizações de registos.

Se especificar um valor predefinido para um campo que já tenha uma predefinição especificada pelo sistema, o valor do utilizador terá precedência para a empresa. Uma exceção a esta regra é o campo Receitas, nos registos de Oportunidade. Qualquer predefinição ou valores de predefinição posterior que especificar posteriormente para

este campo, são ignorados, porque o campo é utilizado na geração de previsões, com base nas receitas da oportunidade.

Não é possível predefinir valores para estes tipos de campos:

- Campos de sistema
- Campos internos calculados
- Campos ID da linha e ID

**NOTA:** Lembre-se que Row\_ID é um campo do sistema interno. Dependendo das transições da operação, por exemplo, durante a criação do registo, nem sempre é garantido que permaneça estático. Pode diferir para ExternalSystemID ou IntegrationID.

- Campos associados
- Campos de listas de escolha múltipla
- Campos com Propriedade do utilizador definidos para excluí-las. Estes campos são definidos excecionalmente para impedir a quebra da lógica de gestão no código da aplicação
- Ligações Internet
- Campos concatenados
- Caixas de verificação (valores predefinidos posteriores)
- Os seguintes campos de anexo:
  - Anexo
  - Anexo: nome do ficheiro
  - Anexo: tamanho (em bytes)

A tabela seguinte mostra os valores predefinidos que pode especificar para os tipos de campo diferentes no Oracle CRM On Demand.

Tipo de campo	Valores predefinidos válidos
Caixa de verificação	<p>S se a caixa de verificação estiver marcada e o Valor booleano for verdadeiro.</p> <p>N se a caixa de verificação não estiver marcada e o Valor booleano for falso.</p> <p>Em branco representa um valor indefinido para uma caixa de verificação mesmo que apareça desmarcada</p> <p><b>Nota:</b> Não é possível selecionar Predefinição posterior para um campo da caixa de verificação.</p>
Currency	Um valor numérico válido até 15 dígitos.
Data	Hoje + <i>número</i> , onde <i>número</i> representa um número específico de dias. A data predefinida é calculada como a data de hoje mais o número introduzido. Por exemplo, se hoje for 1 de Janeiro de 2008 e introduzir Hoje + 7, o valor predefinido será definido como 8 de Janeiro de 2008.
Data/Hora	Relativamente ao tipo de campo da data mas, para além disso, a hora de abertura do novo registo também é apresentada.
Número Inteiro	Um valor numérico válido entre -2147483648 e 2147483647.

Tipo de campo	Valores predefinidos válidos
Lista de escolha múltipla	Não é possível definir um valor predefinido para uma lista de escolha múltipla.
Nota	Um valor de texto até 16350 caracteres.
Número	Um valor numérico válido entre -2147483648 e 2147483647.
Percentagem	Um valor numérico válido entre -2147483648 e 2147483647.
Telefone	Um número de telefone válido.
Lista de escolha	O valor da lista de escolha selecionado será o valor predefinido para o campo.
Texto (longo)	Um valor de texto até 255 caracteres.
Texto (abreviado)	Um valor de texto até 40 caracteres para campos personalizados e a maior parte dos campos pré-configurados. No entanto, em alguns campos pré-configurados poderá introduzir mais de 40 caracteres. Por exemplo, o tipo de registo Conta pode ter um nome maior que 40 caracteres, portanto o comprimento do valor para o campo Predefinido não está restrito a 40 caracteres.
Texto (Curto-Mascarável)	Um valor de texto até 40 caracteres no qual alguns dados estão ocultos da vista para alguns utilizadores. Por exemplo, se um campo mascarável contiver o valor 4558785236, os utilizadores veem XXXX5236. Uma função de utilizador deve incluir o privilégio Visualizar Dados Mascarados para ver os dados no campo mascarável. Para mais informações, consulte <a href="#">Acerca de Campos Mascaráveis (na página 64)</a> .
Ligação Internet	Um URL válido. As expressões e a validação não são permitidas. Um valor predefinido pode ser definido através da página de edição Ligação Internet.  O campo Apresentar texto pode conter até 250 caracteres. O campo URL pode conter até 8000 caracteres. Os browsers têm comprimentos máximos de URL diferentes. Se especificar um URL demasiado longo, poderá não funcionar como planeado. O comprimento do URL é alterado se estiver a utilizar a substituição de parâmetros.

**NOTA:** Se criar uma expressão para definir um valor predefinido, o resultado da expressão não pode exceder o número máximo de caracteres permitido no campo. Além disso, qualquer cadeia ou literal numérico movido para uma função no Expression Builder não pode exceder 75 caracteres. Para mais informações sobre como utilizar o Expression Builder, consulte [Expression Builder \(na página 2040\)](#).

Além disso:

- Para todos os tipos de campo, incluindo listas de escolha, pode introduzir um valor constante. Por exemplo:

Estado (Tarefa) = 'Não iniciada'

- Para os campos Data pode especificar um número de dias a partir da data de hoje. Por exemplo:

Data de vencimento (Pedido do fundo) = Hoje() + 180

- Para um campo Proprietário pode especificar um <criador do registo> (variável) ou um utilizador específico. Não é suportada qualquer pesquisa, deve escrever diretamente no campo.

Também pode criar expressões complexas para valores de campos predefinidos. Pode introduzir uma expressão diretamente no campo Valor predefinido ou clicar no ícone *fx* para abrir a janela do Expression Builder, onde pode introduzir uma expressão. Para obter informações sobre a sintaxe que pode utilizar para expressões, consulte [Expression Builder \(na página 2040\)](#).

Para utilizar o Expression Builder na gestão de campos, tem de ter o privilégio Gestão avançada de campos na função do utilizador. Os utilizadores que têm a função Administrador podem ativar este privilégio para a própria função e para outras funções.

### Acerca da configuração de campos e de disposições da página para modos de propriedade do registo

Desde a versão 20, o Oracle CRM On Demand fornece três modos de propriedade do registo para a maioria dos tipos de registo que suportam livros: modo de utilizador, modo de livro e modo misto. Para as empresas existentes que foram criadas na versão 19 ou em versões anteriores do Oracle CRM On Demand, o modo de utilizador é o modo de propriedade do registo predefinido para os tipos de registo que suportam os três modos de propriedade do registo, exceto para o tipo de registo Pedido de assistência, que é configurado em modo misto por predefinição. Para as novas empresas, o modo misto é o modo de propriedade do registo predefinido para os tipos de registo que suportam os três modos de propriedade do registo. Para obter mais informações sobre os modos de propriedade do registo, consulte [Acerca dos modos de propriedade do registo \(na página 1541\)](#).

O modo de propriedade do registo para um tipo de registo é determinado pela configuração do campo Proprietário e do campo Livro no tipo de registo e as disposições da página para o tipo de registo têm de refletir o modo de propriedade do registo. A tabela seguinte mostra a configuração do campo Proprietário e do campo Livro para cada um dos modos de propriedade do registo. Para obter informações sobre como configurar campos, consulte [Criar e editar campos \(na página 1311\)](#).

Modo de propriedade do registo	Campo Proprietário definido como obrigatório	Campo Livro definido como obrigatório	Outros detalhes da configuração
Modo de utilizador	Sim	Não	Nenhum.
Modo de livro	Não	Sim	(Opcional) Defina o campo Proprietário como só de leitura.
Modo misto	Não	Não	Nenhum.

A tabela seguinte mostra as informações da disposição da página para cada um dos modos de propriedade do registo. Para obter informações sobre como personalizar disposições da página, consulte [Personalizar disposições da página estática \(consultar Customizing Static Page Layouts na página 1363\)](#) e [Especificar disposições da página dinâmica \(na página 1414\)](#).

Modo de propriedade do registo	Configuração da disposição da página
Modo de utilizador	<p>O campo Proprietário tem de aparecer e tem de ser um campo obrigatório em cada uma das disposições da página Detalhes, que são utilizadas para o tipo de registo.</p> <p>Se o campo Livro aparecer nas disposições da página Detalhes, não terá de ser um campo obrigatório.</p>
Modo de livro	<p>O campo Livro tem de aparecer e tem de ser um campo obrigatório em cada uma das disposições da página Detalhes, que são utilizadas para o tipo de registo.</p> <p>Se o campo Proprietário aparecer nas disposições da página Detalhes, não terá de ser um campo obrigatório.</p>
Modo misto	<p>As disposições da página Detalhes para o tipo de registo podem opcionalmente conter o campo Proprietário ou o campo Livro, ou ambos. O campo Proprietário e o campo Livro não têm de ser campos obrigatórios nas disposições da página.</p> <p><b>NOTA:</b> É possível especificar o campo Proprietário ou o campo Livro como um campo obrigatório numa disposição da página de um tipo de registo, mesmo se o tipo de registo estiver configurado em modo misto. Se o campo Proprietário for obrigatório, o campo Proprietário está em branco por predefinição quando um utilizador abre uma página Novo registo mas o utilizador tem de seleccionar um proprietário do registo antes de guardá-lo. O campo Livro mostra o nome do livro do utilizador do proprietário do registo. Se o campo Livro for obrigatório na disposição da página, o utilizador tem de seleccionar um livro personalizado principal antes de guardar o registo. No entanto, se pretende que o tipo de registo esteja totalmente em modo misto, não especifique o campo Proprietário ou o campo Livro como campo obrigatório em qualquer disposição da página do tipo de registo.</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 \(na página 883\)](#).

- 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 \(consultar Acerca de Campos Mascaráveis na página 64\)](#).

**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 \(consultar Acerca de campos personalizados de informações relacionadas na página 1319\)](#) and [Creating Custom Related Information Fields \(consultar Criar campos customizados de informações relacionadas na página 1321\)](#).

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

Record Type	Check Box	Currency	Date	Date/Time	Integer	Multiselect Picklist
Business Plan Team	0	0	0	0	0	0
Contact	35	25	25	35	35	10
Contact Team	0	0	0	0	0	0
Lead	35	25	25	35	35	10
Lead Event	0	0	0	0	0	0
Lead Team	0	0	0	0	0	0
Opportunity	35	25	25	35	35	10
Opportunity Event	0	0	0	0	0	0
Opportunity Partner	0	0	0	0	0	0
Opportunity Team	0	0	0	0	0	0
Activity	35	25	25	35	35	10
Campaign	35	25	25	35	35	0
Solution	35	25	25	35	35	0
Event	35	25	25	35	35	0
Household	35	25	25	35	35	0
Funds	35	25	25	35	35	0
Portfolio	35	25	25	35	35	0
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

Record Type	Check Box	Currency	Date	Date/Time	Integer	Multiselect Picklist
Custom Object 01	35	25	25	35	35	10
Custom Object 02	35	25	25	35	35	10
Custom Object 03	35	25	25	35	35	0
Dealer	35	25	25	35	35	10
Product	35	25	25	35	35	0
Asset	35	25	25	35	35	0
Fund Request	35	25	25	35	35	0
MDF Request	35	25	25	35	35	0
Partner	70	50	60	50	70	10
Revenue	35	25	25	35	35	0
SP Request	35	25	25	35	35	0
User	35	25	25	35	35	0
Deal Registration	35	25	25	35	35	0
Deal Registration Revenue Products	35	25	25	35	35	0
Course	35	25	25	35	35	0
Exam	35	25	25	35	35	0
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

Record Type	Check Box	Currency	Date	Date/Time	Integer	Multiselect Picklist	
Contact Relationship	35	25	25	35	35	0	
Invitee	35	25	25	35	35	0	
Record Type	Number	Percent	Phone	Picklist	Text (Long)	Text (Short)	Web Link Plus Concatenated Field
Account	33	30	20	100	30	70	100
Account Contact	63	0	20	100	30	60	100
Account Event	0	0	0	0	0	0	20
Account Partner	0	0	0	0	0	0	20
Account Team	0	0	0	0	0	0	20
Business Plan Team	0	0	0	0	0	0	20
Contact	33	30	20	100	30	70	100
Contact Team	0	0	0	0	0	0	20
Lead	33	30	20	100	30	70	100
Lead Event	0	0	0	0	0	0	20
Lead Team	0	0	0	0	0	0	20
Opportunity	33	30	20	100	30	70	100
Opportunity Event	0	0	0	0	0	0	20
Opportunity Partner	0	0	0	0	0	0	20
Activity	33	30	20	100	30	45	100
Campaign	35	30	20	100	30	70	100
Solution	33	30	20	100	30	46	100

Record Type	Number	Percent	Phone	Picklist	Text (Long)	Text (Short)	Web Link Plus Concatenated Field
Event	33	30	20	100	30	70	100
Household	35	30	20	100	30	70	100
Funds	33	30	10	100	30	45	100
MDF Request	35	30	20	100	30	60	100
Portfolio	33	30	20	100	30	70	100
Vehicle	35	30	20	100	30	60	100
Service Request	33	30	20	100	30	45	100
Service Request Team	0	0	0	0	0	0	20
SP Request	35	30	20	100	30	60	100
Program	35	30	20	100	30	60	100
Custom Object 01	35	30	20	100	30	60	100
Custom Object 02	35	30	20	100	30	60	100
Custom Object 03	35	30	20	100	30	60	100
Dealer	35	30	20	100	30	60	100
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

Record Type	Number	Percent	Phone	Picklist	Text (Long)	Text (Short)	Web Link Plus Concatenated Field
Course	35	30	20	100	30	60	100
Exam	35	30	20	100	30	60	100
Certification	35	30	20	100	30	60	100
Accreditation	35	30	20	100	30	60	100
Custom Objects 04 and higher	35	30	20	100	30	60	100
Industry-specific record types other than those listed in this table	35	30	20	100	30	60	100
Contact Relationship	35	30	20	100	30	60	100
Invitee	35	30	20	100	30	60	98

In addition to the fields provided above, the following table shows the additional optimized fields that are available for the following record types in Oracle CRM On Demand. For more information on optimized fields, see [Creating and Editing Fields](#) (consultar [Criar e editar campos](#) na página 1311).

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

Record Type	Check Box	Currency	Date	Date/Time	Integer	Multiselect Picklist	
Contact	5	25	25	0	25	0	
Contact Team	35	25	25	25	35	0	
Custom Objects 1-40	5	5	5	0	5	0	
Division	35	25	25	35	35	0	
Lead	5	5	5	0	5	0	
Lead Event	20	10	20	20	20	0	
Lead Team	35	25	25	25	35	0	
Opportunity	5	25	25	0	25	0	
Opportunity Event	20	10	20	20	20	0	
Opportunity Partner	20	10	20	20	20	0	
Opportunity Team	35	25	25	25	35	0	
Product	5	5	5	0	5	0	
Product Indication	35	25	25	35	35	0	
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

Record Type	Number	Percent	Phone	Picklist	Text (Long)	Text (Short)	Web Link/ Concatenated Fields
Activity	25	0	0	25	25	25	0
Assessment	5	0	0	5	5	5	0
Business Plan Team	35	25	25	50	25	50	0
Campaign	5	0	0	5	5	5	0
Contact	25	0	0	25	25	25	0
Contact Team	35	25	25	50	25	50	0
Custom Objects 1-40	5	0	0	5	5	5	0
Division	35	30	20	100	30	60	0
Lead	5	0	0	5	5	5	0
Lead Event	20	10	10	50	20	50	0
Lead Team	35	25	25	50	25	50	0
Opportunity	25	0	0	25	25	25	0
Opportunity Event	20	10	10	50	20	50	0
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

## Gerir Campos Customizados Obsoletos

Não pode apagar campos customizados não utilizados no Oracle CRM On Demand, no entanto, pode efetuar o seguinte:

- Redefinir a finalidade dos campos customizados
- Ocultar os campos customizados retirando-os das áreas do Oracle CRM On Demand onde são utilizados
- Marcar os campos customizados como não utilizados

### Redefinir a Finalidade dos Campos Customizados

Pode redefinir a finalidade de um campo customizado mudando o nome do campo na Configuração de Campos.

**Antes de começar.** Para executar este procedimento, a definição Posso Ler Todos os Registos deve estar selecionada para a sua função de utilizador.

#### *Para redefinir a finalidade de campos customizados*

- 1 Efetue um dos seguintes procedimentos:
  - a Apague todos os dados antigos com campos obsoletos utilizando uma Eliminação em Lote ou serviços Web.
  - b Utilize o Assistente de Importação para definir o campo customizado com um valor nulo.
- 2 No canto superior direito de qualquer página, clique na ligação global Admin.
- 3 Na secção Customização da aplicação, clique na ligação Customização da aplicação.
- 4 Na secção Configuração de tipos de registo, clique na ligação do tipo de registo obrigatório.
- 5 Na secção Gestão de Campos, clique no *tipo de registo* Configuração do Campo.
- 6 Localize o campo customizado de que necessita e clique em Editar.
- 7 Mude o nome do campo customizado.  
Para mais informações sobre a edição de campos, consulte [Criar e Editar Campos \(na página 1311\)](#).
- 8 Reveja e atualize as áreas do Oracle CRM On Demand nas quais ocorreu o campo customizado, por exemplo, nas disposições de página, disposições de procura, fluxos de trabalho, etc.

### Ocultar Campos Customizados

Se não existir um requisito comercial para redefinir a finalidade de um campo customizado obsoleto, pode ocultar o campo para os utilizadores finais retirando-o das áreas do Oracle CRM On Demand, como das disposições de página, disposições de procura, fluxos de trabalho, etc.

### Marcar Campos Customizados como Não Utilizados

Pode editar nomes de campos customizados para conterem, por exemplo, as palavras "Não Utilizado". Por exemplo, se o nome do campo customizado for Número do Contacto, pode mudar-lhe o nome para Número do Contacto – Não Utilizado. Isto indica que um campo customizado já não está a ser utilizado.

#### *Para marcar campos customizados como não utilizados*

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique na ligação global Admin.
- 2 Na secção Customização da aplicação, clique na ligação Customização da aplicação.
- 3 Na secção Configuração de tipos de registo, clique na ligação do tipo de registo obrigatório.
- 4 Na secção Gestão de Campos, clique no *tipo de registo* Configuração do Campo.
- 5 Localize o campo customizado de que necessita e clique em Editar.
- 6 Edite o campo customizado para indicar que não é utilizado.  
Para mais informações sobre a edição de campos, consulte [Criar e Editar Campos \(na página 1311\)](#).

- 7 Reveja e atualize as áreas do Oracle CRM On Demand nas quais ocorreu o campo customizado, por exemplo, nas disposições de página, disposições de procura, fluxos de trabalho, etc.

### Acerca de Campos de Obrigoriedade Condicional

Pode configurar um campo de forma que não seja obrigatório por predefinição, mas torna-se obrigatório quando uma condição definida for cumprida. Um campo que esteja configurado deste modo é referido como um *campo de obrigoriedade condicional*. Por exemplo, pode decidir que quando um utilizador define o estado de uma oportunidade como Perdido, o utilizador deve selecionar um valor no campo Motivo de Oportunidade Ganha/Perdida antes de gravar o registo. Para implementar este processo, pode introduzir a seguinte condição para o campo Motivo de Oportunidade Ganha/Perdida na gestão de campos:

```
[{Status}]=LookupValue("OPTY_STATUS", "Perdido")
```

Após configurar o campo deste modo, se um utilizador selecionar o estado Perdido para uma oportunidade, o utilizador não pode gravar a oportunidade até que um valor seja selecionado no campo Motivo de Oportunidade Ganha/Perdida. Um asterisco vermelho (\*) é apresentado ao lado do campo e se for apresentada a etiqueta para o campo, é apresentada em texto vermelho.

Quando configurar um campo de obrigoriedade condicional, note os seguintes pontos:

- Deve certificar-se de que o campo de obrigoriedade condicional é apresentado nas disposições de páginas relevantes. Caso contrário, os utilizadores não poderão introduzir um valor para o campo quando se tornar obrigatório. Da mesma forma, recomenda-se que selecione a caixa de seleção Sempre na Disposição para o campo de obrigoriedade condicional no Assistente de Disposições de Páginas, de forma a que os utilizadores não possam retirar o campo das respetivas disposições de páginas. Se alguns utilizadores já tiverem personalizado as respetivas disposições de páginas, poderá ser necessário repor as disposições de páginas personalizadas para a disposição predefinida após configurar o campo de obrigoriedade condicional. Para mais informações, consulte [Redefinir disposições de páginas personalizadas \(na página 1532\)](#)
- Se pretender que um campo de obrigoriedade condicional seja sempre obrigatório para determinada função, pode tornar o campo obrigatório na disposição de página que é utilizada para essa função. O campo será assim obrigatório em todos os casos onde essa disposição de página seja utilizada, mesmo que a condição que estiver definida para o campo ao nível do campo não for cumprida. Onde forem utilizadas outras disposições de páginas, o campo é apenas obrigatório quando a condição for cumprida.

A tabela seguinte explica as definições para tornar os campos obrigatórios ou de obrigoriedade condicional na gestão de campos e no Assistente de Disposições de Páginas.

Caixa de Seleção Obrigatório na Gestão de Campos	Campo de Obrigoriedade Condicional na Gestão de Campos	Caixa de Seleção Obrigatório no Assistente de Disposições de Páginas	Caixa de Seleção Obrigoriedade Condicional no Assistente de Disposições de Páginas	Resultado
Selecionado	Em branco	Selecionado e só de leitura	Não selecionado e só de leitura	O campo é sempre obrigatório.
Não selecionado	Contém uma expressão	Não selecionado e editável	Selecionado e só de leitura <b>NOTA:</b> Se selecionar a caixa de seleção Obrigatório no Assistente de Disposições de Páginas, a caixa de	O campo é obrigatório apenas quando a condição que for especificada para o campo for cumprida, a menos que selecione a caixa de seleção

Caixa de Seleção Obrigatório na Gestão de Campos	Campo de Obrigatoriedade Condicional na Gestão de Campos	Caixa de Seleção Obrigatório no Assistente de Disposições de Páginas	Caixa de Seleção Obrigatoriedade Condicional no Assistente de Disposições de Páginas	Resultado
			seleção Obrigatoriedade Condicional é automaticamente limpa.	Obrigatório no Assistente de Disposições de Páginas.
Não selecionado	Em branco	Não selecionado e editável	Não selecionado e só de leitura	Se selecionar a caixa de seleção Obrigatório no Assistente de Disposições de Páginas, o campo é obrigatório em todos os casos onde a disposição da página for utilizada. Caso contrário, o campo não é obrigatório.

### Funcionalidade do Expression Builder para Campos de Obrigatoriedade Condicional

As limitações seguintes aplicam-se à funcionalidade do Expression Builder que pode utilizar nas condições que criar para os campos de obrigatoriedade condicional:

- **Funções.** Apenas são suportadas as seguintes funções do Expression Builder:
  - [FieldValue](#) (na página 2061)
  - [FindNoneOf](#) (na página 2062)
  - [FindOneOf](#) (na página 2062)
  - [IfNull](#) (na página 2064)
  - [If](#) (na página 2064)
  - [InStr](#) (na página 2065)
  - [Left](#) (na página 2073)
  - [Len](#) (na página 2073)
  - [LN](#) (na página 2074)
  - [LookupName](#) (na página 2076)
  - [LookupValue](#) (na página 2076)
  - [Mid](#) (na página 2078)
  - [Right](#) (na página 2081)
- **Tipos de dados.** Não pode utilizar campos do tipo Data ou Data/Hora nas expressões para os campos de obrigatoriedade condicional. Pode utilizar todos os outros tipos de campo que são suportados para utilização no Expression Builder.
- **Operadores.** Limitações não aplicáveis.

Para mais informações sobre a utilização do Expression Builder, consulte [Expression Builder](#) (na página 2040).

### Limitações na Edição de Campos de Obrigatoriedade Condicional

Os administradores e os utilizadores deverão ter em conta as seguintes limitações na edição de campos de obrigatoriedade condicional:

- A expressão num campo de obrigatoriedade condicional pode incluir campos dos registos associados. Por exemplo: na página Detalhe do Contacto, é possível ter-se um campo que só seja obrigatório quando uma determinada conta estiver associada ao registo do contacto. A expressão pode incluir o campo ID ou o campo Nome da conta, tal como nos seguintes exemplos:
 

```

      [{Account Id}]="1QA2-1IRPI7"
      [{Primary Account Name}]="Peças de Computador ACME"
      
```

 Quando se fizerem chamadas a serviços Web ou à API REST para atualizar o registo, e o registo incluir a associação, para garantir que a expressão no campo de obrigatoriedade condicional avalia corretamente, o pedido deverá conter o campo correto do registo associado. No exemplo do contacto, os campos ID ou Nome, dependendo do que estiver configurado no campo de obrigatoriedade condicional, deverão estar no pedido. Em alternativa, o pedido pode conter o campo ID e o campo Nome.
- A expressão num campo de obrigatoriedade condicional pode avaliar os campos só de leitura que são automaticamente atualizados quando for atualizada uma associação entre dois registos, por exemplo, o campo Localização da Conta num registo de um contacto. No entanto, esse tipo de configuração não funciona corretamente nas seguintes circunstâncias:
  - Se o campo de obrigatoriedade condicional não for atualmente obrigatório (ou seja, a expressão no campo avalia como falso) e o registo for editado em linha na página Detalhe do registo e a atualização faz com que a expressão no campo de obrigatoriedade condicional seja avaliada como verdadeira. Neste caso, o campo de obrigatoriedade condicional continua a não ser obrigatório.
  - Se o campo de obrigatoriedade condicional não for atualmente obrigatório (ou seja, a expressão no campo avalia como verdadeiro) e o registo for editado na página Editar do registo e a atualização faz com que a expressão no campo de obrigatoriedade condicional seja avaliada como falsa. Neste caso, o campo de obrigatoriedade condicional continua a ser obrigatório.
- Um campo de obrigatoriedade condicional pode utilizar uma expressão que avalia campo customizados de informações relacionadas. No entanto, quando um campo de origem de um campo customizado de informações relacionadas for atualizado, há uma brevíssima demora antes de o valor no campo customizado de informações relacionadas ser automaticamente atualizado.
 

Sendo assim, se a expressão num campo de obrigatoriedade condicional avaliar um campo customizado de informações relacionadas, a expressão poderá não ser corretamente avaliada imediatamente após o campo de origem do campo customizado de informações relacionadas ter sido atualizado.

## Criar e editar campos

É possível criar campos customizados e editar definições de campos existentes na página Edição de campo de um tipo de registo, aos quais pode aceder a partir da página Campos do *tipo de registo*. A página Campos do *tipo de registo* mostra o nome de apresentação de cada campo, o tipo de campo, se o campo é obrigatório e se a função de cópia ativada está disponível para o campo.

Se a função do utilizador incluir o privilégio Enviar extensões do lado do cliente e gerir a etiqueta do cabeçalho HTML customizada, a coluna Etiqueta do campo de HTML também é apresentada na página Campos do *tipo de registo*. Esta coluna mostra os nomes de campos que serão utilizados no código JavaScript customizado que efetua as operações nos campos. Para mais informações sobre a programação deste tipo de código personalizado, consulte Oracle CRM On Demand JavaScript API Developer's Guide.

A coluna Integration Tag Web Services v2.0 na página Campos *tipo de registo* mostra a etiqueta de integração de cada campo. Estes são os nomes dos campos nos ficheiros WSDL para o Web Services v2.0. Para mais informações sobre os ficheiros WSDL, consulte [Transferir ficheiros WSDL e de esquema \(na página 1988\)](#).

Para determinados tipos de registo pode configurar opcionalmente um campo customizado para servir de campo de informações relacionadas. Os seguintes campos na página Edição de Campo são utilizados apenas se estiver a configurar um campo de informações relacionadas:

- Ativar Informações Relacionadas
- Tipo de registo relacionado

## ■ Campo Relacionado

**NOTA:** Alguns dos campos restantes na página Edição de Campo tornam-se campos só de leitura depois de selecionar a caixa de seleção **Informações Relacionadas**.

Para obter informações sobre campos customizados de informações relacionadas e como criá-los, consulte [Acerca de Campos Customizados de Informações Relacionadas](#) (consultar [Acerca de campos personalizados de informações relacionadas](#) na página 1319) e [Criar Campos Customizados de Informações Relacionadas](#) (na página 1321).

Para determinados tipos de registo pode configurar opcionalmente um campo customizado do tipo campo da Lista de escolha para retirar os respetivos valores de outro campo da lista de escolha. Os seguintes campos na página Edição de Campo são utilizados apenas se estiver a configurar um campo de lista de escolha para retirar os respetivos valores de outro campo da lista de escolha:

- Ativar Valores Partilhados da Lista de Escolha
- Tipo de Registo Partilhado
- Campo Partilhado

**NOTA:** Os campos **Campo Partilhado** e **Tipo de Registo Partilhado** tornam-se disponíveis depois de marcar a caixa de seleção **Ativar Valores Partilhados da Lista de Escolha**.

Para obter informações sobre como configurar um campo customizado de lista de escolha para retirar a respetiva lista de valores de outro campo customizado de lista de escolha, consulte [Criar Campos Customizados de Lista de Escolha com Valores Partilhados](#) (consultar [Criar Campos da Lista de Escolha Customizados com Valores Partilhados](#) na página 1324).

**Antes de começar.** Para efetuar este procedimento, a função de utilizador deve incluir o privilégio **Customizar Aplicação**.

### **Para criar campos customizados e editar campos**

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique na ligação global Admin.
- 2 Na secção Customização da aplicação, clique na ligação Customização da aplicação.
- 3 Na secção Configuração de tipos de registo, clique na ligação do tipo de registo obrigatório.
- 4 Na secção Gestão de Campos, clique no *tipo de registo* Configuração do Campo.
- 5 Na página Campos:
  - Clique em Novo campo se estiver a criar um campo customizado.
  - Clique na ligação Editar para o campo de modo a editar a definição do mesmo.

**NOTA:** Se tiver editado um campo standard e pretender redefinir todos os valores editados nas predefinições, clique no botão **Predefinir** localizado ao lado dos botões **Gravar** e **Cancelar**.

- 6 Na página Editar campo, introduza um Nome de apresentação.  
O nome de apresentação corresponde à etiqueta do campo.
- 7 Na página Editar campo, selecione um Tipo de campo se estiver a criar um campo.

**ATENÇÃO:** O Tipo de campo não pode ser alterado depois de gravar o campo customizado.

As regras que se seguem aplicam-se a campos customizados, que podem diferir dos que são aplicáveis aos campos predefinidos do mesmo tipo de campo:

Tipo de campo	Comprimento máximo	Notas
Caixa de Seleção	n/a	<b>NOTA:</b> Os utilizadores não são obrigados a selecionar um campo do tipo Caixa de Seleção que está marcada como

Tipo de campo	Comprimento máximo	Notas
		Obrigatória. Se pretende que o campo da caixa de verificação tenha o valor Verdadeiro (ou seja, pretende que a caixa de verificação seja selecionada), tem de utilizar as regras de validação de campos no campo da caixa de verificação. Para obter mais informações, consulte <a href="#">Acerca da gestão de campos (na página 1292)</a> .
Data	25	
Data/Hora	25	
Número Inteiro	10	Números inteiros oscilando em termos de valor entre -2147483647 e 2147483647.
Lista de escolha múltipla		Não é possível definir um valor predefinido para uma lista de escolha múltipla.
Número	10	Números oscilando em termos de valor de - 2147483648 a 2147483647.
Telefone	35	
Lista de escolha	30	<p>É possível definir um número máximo de 1000 valores para uma lista de escolha. No entanto, só 300 destes valores estão disponíveis na interface do utilizador. O conjunto total de valores da lista de escolha obtidos no tempo de execução é calculado com base no número de valores da lista de escolha multiplicados pelo número de línguas que estão ativas ao nível da empresa. Este número não pode exceder 10000. Por exemplo, se existirem 900 listas de valores e 12 línguas ativas, Oracle CRM On Demand não pode aceder a esta lista de escolha uma vez que a lista combinada de valores obtidos é 10800, o qual excede 10000.</p> <p>Apesar de o comprimento máximo para os valores da lista de escolha ser de 30, apenas os 28 primeiros caracteres são utilizados para determinar se o valor introduzido é um duplicado de um valor existente.</p> <p><b>NOTA:</b> Ao definir os valores da lista de escolha, a ordem da lista de escolha para cada língua é independente. Ou seja, ao definir a ordem dos valores da lista de escolha para uma língua, esta ordem não é duplicada automaticamente se traduzir a lista de escolha para outras línguas. Se pretender manter a ordem dos valores da lista de escolha consistente para todas as línguas, tem de definir manualmente a ordem correta para todas as traduções.</p>

Tipo de campo	Comprimento máximo	Notas
Texto (longo)	255	Os campos de texto utilizam um campo de texto de linha simples.
Texto (abreviado)	40	Os campos de texto utilizam um campo de texto de linha simples. No entanto, os campos diferentes utilizam comprimentos diferentes.
Texto (Curto-Mascarável)	40	Os campos mascaráveis permitem-lhe ocultar alguns dados em determinados tipos de registo para alguns utilizadores. Por exemplo, se um campo mascarável contiver o valor 4558785236, os utilizadores veem XXXX5236. Para mais informações, consulte <a href="#">Acerca de Campos Mascaráveis (na página 64)</a> .
Ligação Internet	n/a	<p>Os campos customizados Ligação Web permitem-lhe criar hiperligações sensíveis ao contexto nas respetivas disposições.</p> <p>O campo Apresentar texto pode conter até 250 caracteres. O campo URL pode conter até 8000 caracteres. Os browsers têm comprimentos máximos de URL diferentes. Se especificar um URL demasiado longo, este poderá não funcionar como planeado. O comprimento do URL é alterado se estiver a utilizar a substituição de parâmetros.</p> <p>O total combinado de ligações Internet e de campos concatenados que pode criar varia consoante o tipo de registo, mas no caso de alguns tipos de registo o total combinado é de 100 ligações Internet e campos concatenados. Para obter mais informações sobre os campos em Oracle CRM On Demand, consulte <a href="#">Acerca de Campos Personalizados (consultar About Custom Fields na página 1299)</a>.</p> <p>Para obter mais informações, consulte <a href="#">Configurar Ligações Web (consultar Configurar ligações da Internet na página 1327)</a>.</p>

Tipo de campo	Comprimento máximo	Notas
Campo Concatenado	n/a	<p>Um <i>campo concatenado</i> consiste num campo que pode apresentar os valores de vários campos e que também pode apresentar texto adicional.</p> <p>O total combinado de ligações Internet e de campos concatenados que pode criar varia consoante o tipo de registo, mas no caso de alguns tipos de registo o total combinado é de 100 ligações Internet e campos concatenados. Para obter mais informações sobre os campos em Oracle CRM On Demand, consulte Acerca de Campos Personalizados (consultar <a href="#">About Custom Fields</a> na página 1299).</p> <p>Pode configurar campos concatenados para a maioria de tipos de registo. Para obter mais informações, consulte Configurar Campos Concatenados (consultar <a href="#">Setting Up Concatenated Fields</a> na página 1342).</p>

- 8 (Opcional) Para indicar que um nome do campo precisa de ser traduzido para outras línguas ativadas na empresa, marque a caixa de seleção Marcar para Tradução.
- 9 Clique em Gravar.
- 10 Na secção Propriedades adicionais, conclua os seguintes campos conforme necessário:

Campo	Comentários
Obrigatório	<p>Selecione esta caixa de seleção para tornar o campo obrigatório quando criar ou atualizar registos. Por exemplo, pode necessitar que todos os utilizadores preencham o campo Conta quando adicionarem novos contactos.</p> <p><b>NOTA:</b> Os utilizadores não são obrigados a seleccionar um campo do tipo Caixa de Seleção que está marcada como Obrigatória. Se pretende que o campo da caixa de verificação tenha o valor Verdadeiro (ou seja, pretende que a caixa de verificação seja seleccionada), tem de utilizar as regras de validação de campos no campo da caixa de verificação. Para obter mais informações, consulte <a href="#">Acerca da gestão de campos (na página 1292)</a>.</p>
Obrigatoriedade Condicional	<p>Se pretender que o campo seja obrigatório apenas quando uma condição definida for cumprida, introduza uma expressão diretamente para a condição ou clique no ícone fx para abrir a janela do Expression Builder.</p> <p><b>NOTA:</b> Na gestão de campos, um campo pode ser configurado como obrigatório ou como de obrigatoriedade condicional, mas não ambos. Por isso, se a caixa de seleção Obrigatório estiver seleccionada, não pode introduzir uma expressão no campo Obrigatoriedade Condicional.</p> <p>Algumas limitações aplicam-se à funcionalidade do Expression Builder que pode utilizar nas condições para os campos de obrigatoriedade condicional. Para mais informações sobre campos de obrigatoriedade condicional e as limitações que se aplicam à funcionalidade do</p>

Campo	Comentários
	Expression Builder, consulte <a href="#">Acerca de Campos de Obrigatoriedade Condicional (na página 1309)</a> .
Valor predefinido	<p>Introduza um valor ou uma expressão diretamente ou clique no ícone <i>fx</i> para abrir a janela do Expression Builder.</p> <p>Só pode acrescentar expressões complexas se a função incluir o privilégio Gestão avançada de campos. Este campo contém uma expressão até a um máximo de 1024 caracteres. Se criar uma expressão para definir um valor predefinido, o resultado da expressão não pode exceder o número máximo de caracteres permitido no campo. Além disso, qualquer cadeia ou literal numérico movido para uma função no Expression Builder não pode exceder 75 caracteres.</p> <p>Se introduzir o valor predefinido diretamente neste campo, o número de caracteres no valor predefinido não pode exceder o número máximo de caracteres permitido para o tipo de registo. Para numerar os campos de tipo, o valor tem de estar no intervalo de valores para o campo.</p> <p>Para obter mais informações sobre como definir valores predefinidos, consulte <a href="#">Acerca da gestão de campos (na página 1292)</a>. Para obter informações sobre a sintaxe que pode utilizar com expressões, consulte <a href="#">Expression Builder (na página 2040)</a>.</p> <p><b>NOTA:</b> Se atribuir um valor predefinido a um campo mascarável, o valor predefinido completo é apresentado no campo quando criar um novo registo, mesmo se a função de utilizador não incluir o privilégio Visualizar Dados Mascarados.</p>
Só de leitura	Selecione esta caixa de seleção para tornar o campo só de leitura.
Cópia ativada	Selecione esta caixa de seleção para permitir que este campo seja copiado quando o tipo de registo é copiado através da utilização do botão Copiar registo na página de detalhes de registo.
Otimizado	<p>Esta caixa de seleção é ativada automaticamente quando selecionar um tipo de campo para o qual os campos otimizados estão disponíveis para esse tipo de registo. O número restante de campos otimizados disponíveis é apresentado à direita da caixa de seleção Otimizado. Tem de selecionar a caixa de seleção Otimizado se necessitar da versão otimizada do campo.</p> <p><b>NOTA:</b> Quando a caixa de seleção Otimizado estiver selecionada num campo e gravada não é possível desmarcá-la na página Editar. No entanto, pode mudar o nome do campo se pretender utilizá-lo novamente como objetivo.</p>
Descrição	Introduza informações adicionais sobre o campo.

Campo	Comentários
Posterior à predefinição	<p>Este campo só é apresentado se a função de utilizador incluir o privilégio Gestão avançada de campos.</p> <p>Selecione esta caixa de seleção se pretender que o campo não seja automaticamente preenchido com o valor predefinido quando é criado um novo registo. O valor predefinido especificado é definido quando o registo é gravado apenas se não for fornecido um valor pelo utilizador ou ferramentas de integração.</p> <p><b>NOTA:</b> Não é possível selecionar Predefinição posterior para um campo da caixa de seleção.</p>
Validação de campos	<p>Este campo só é apresentado se a função de utilizador incluir o privilégio Gestão avançada de campos.</p> <p>Introduza uma expressão diretamente ou clique no ícone <i>fx</i> para abrir a janela do Expression Builder.</p> <p>Este campo pode conter um máximo de 1024 caracteres.</p> <p>Para obter mais informações sobre a validação de campos, consulte <a href="#">Acerca da gestão de campos (na página 1292)</a> e para obter informações sobre a sintaxe que pode utilizar para expressões, consulte <a href="#">Expression Builder (na página 2040)</a>.</p>
Mensagem de erro de validação do campo	<p>Este campo só é apresentado se a função de utilizador incluir o privilégio Gestão avançada de campos.</p> <p>Introduza uma mensagem de erro customizada que será apresentada para além da mensagem standard se ocorrer uma falha na validação do campo. A mensagem só pode conter letras, números, espaços, vírgulas, pontos finais e traços.</p> <p>Segue-se a forma como as mensagens de erro são apresentadas, dependendo da especificação ou não de uma mensagem de erro customizada:</p> <p>Se a validação do campo estiver definida, e não estiver especificada qualquer mensagem customizada: O valor introduzido para '[<i>Campo</i>]' não cumpre as regras de validação definidas pelo administrador da empresa. A condição de validação é o código do erro '[<i>Regra</i>]' ().</p> <p>Se a validação do campo estiver definida, e estiver especificada uma mensagem customizada: código do erro [<i>Mensagem de erro customizada</i>] ().</p>

Campo	Comentários
Formato de Apresentação da Descrição	<p>Este campo só é apresentado se a função de utilizador incluir o privilégio Gestão avançada de campos.</p> <p>Selecione HTML ou Texto Simples da lista pendente para seleccionar o formato em que a descrição é apresentada. O valor predefinido para este campo é Texto Simples.</p> <p>Ao utilizar descrições formatadas em HTML, o desempenho é superior se evitar HTML complexo e reduzir o número de imagens apresentadas na descrição. Controlos interativos, como as hiperligações, não são suportados. Também é recomendável se utilizar o preenchimento ao utilizar descrições formatadas em HTML para tornar o texto da descrição mais fácil de ler. Quando utilizar o identificador de HTML &lt;DIV&gt;, recomenda-se que utilize um contorno para assegurar que o conteúdo no identificador &lt;DIV&gt; fica dentro da caixa da nota informativa. Por exemplo:</p> <pre data-bbox="402 751 1187 814">&lt;div style="background-color:red;padding:3px 8px;border-radius:5px;"&gt;</pre> <p>Esta mensagem é uma descrição com preenchimento e fundo vermelho.</p> <pre data-bbox="402 909 500 940">&lt;/div&gt;</pre> <p><b>NOTA:</b> Para obter informações sobre as considerações que se aplicam à utilização do código customizado no Oracle CRM On Demand, consulte <a href="#">Considerações Importantes para Clientes a Utilizar o Código Customizado no Oracle CRM On Demand</a> (consultar <a href="#">Considerações importantes para clientes a utilizar o código personalizado em Oracle CRM On Demand na página 1437</a>).</p>
Texto da Nota Informativa	<p>Este campo só é apresentado se a função de utilizador incluir o privilégio Gestão avançada de campos.</p> <p>Introduza informações sobre a funcionalidade do campo. Estas informações serão apresentadas como Nota Informativa quando o utilizador deslocar o ponteiro sobre o campo. Este campo de texto tem um limite máximo de 1500 caracteres.</p> <p><b>NOTA:</b> É recomendável que utilize descrições com moderação e que mantenha o texto da descrição informativo e conciso.</p>

**11** Clique em Gravar.

Os novos campos que acrescentar aparecem automaticamente em texto azul e entre parênteses nas outras línguas ativadas (independentemente da definição da caixa de seleção Marcar para Tradução).

**12** Para introduzir manualmente o equivalente traduzido do novo nome, da mensagem de erro de validação do campo, da descrição ou do texto da Nota Informativa, efetue o seguinte:

- a** Na lista pendente Língua da Tradução, selecione a língua cuja tradução pretende introduzir.
- b** Clique na ligação Editar do campo cujo nome, mensagem de erro de validação do campo, descrição ou texto da Nota Informativa pretende traduzir.
- c** Introduza a tradução no campo Nome de Apresentação, Mensagem de Erro de Validação do Campo, Descrição ou Texto da Nota Informativa e clique em Gravar.

Se traduziu o nome do campo, o nome traduzido aparece com a cor preta na coluna Nome de apresentação.

- d Repita os passos A a C para cada língua cuja tradução pretende introduzir.
- e Para continuar a trabalhar na página Campos do *tipo de registo* depois de concluir a introdução de traduções, na lista pendente Língua, selecione a língua predefinida da empresa.

**NOTA:** Para que os campos customizados sejam apresentados no Analytics quando a língua do utilizador do Oracle CRM On Demand diverge da língua em que o campo customizado foi criado, o campo customizado deve ser traduzido para a língua aplicável. Por exemplo, se um campo customizado for criado em inglês, um utilizador da língua alemã só verá este campo no Analytics se o campo for traduzido para alemão.

Selecionar Marcar para Tradução substitui Nome de Apresentação e Mensagem de Erro de Validação do Campo em todas as outras línguas.

**13** Se tiver criado uma lista de escolha ou lista de escolha múltipla:

- a Clique na ligação Editar lista de escolha para o campo customizado.
- b Na caixa Valores da lista de escolha, introduza cada valor numa linha separada.
- c Grave o registo.
- d (Opcional) Se a empresa utilizar grupos de valores da lista de escolha, efetue a correspondência dos valores da lista de escolha com os grupos de valores da lista de escolha. Para mais informações, consulte [Efetuar correspondência dos valores da lista de escolha com os grupos de valores da lista de escolha](#) (na página 1353).

**NOTA:** Agora tem de expor campos customizados recentemente criados para que apareçam nos formulários (Editar, Detalhes e Criar formulários). Não aparecem por predefinição. Para expor o campo customizado, crie novas disposições da páginas, conforme necessário e certifique-se de que estas disposições são atribuídas a cada função que necessite de ver o campo.

## Acerca de campos personalizados de informações relacionadas

Ao utilizar campos de junção, o Oracle CRM On Demand permite apresentar algumas informações de um registo relacionado de um determinado tipo de registo na página Detalhes ou listas de informações relacionadas de registos de um segundo tipo de registo. Um *campo de junção* é um campo num tipo de registo que utiliza uma chave externa para referenciar um campo nouro tipo de registo. Por exemplo, o Objeto personalizado 04 pode estar ligado ao tipo de registo Contacto e um número de campos de junção no tipo de registo Objeto personalizado 04 permitem apresentar informações de registos de contactos na página Detalhes de registos de objetos personalizados 04. Pode apresentar o nome, apelido e endereço de correio eletrónico de um contacto, bem como outros campos de um registo de contacto na página Detalhes de um registo de objeto customizado 04 ligado. Do mesmo modo, pode apresentar os campos do registo de contacto nas listas de registos de objetos personalizados 04 que estão ligados a um registo de outro tipo de registo.

No entanto, poderá ter um requisito para apresentar os valores de um campo num tipo de registo relacionado para o qual um campo de junção não está disponível. Por exemplo, poderá pretender apresentar o número de telefone do assistente do contacto relacionado na página Detalhes do registo do objeto personalizado 04 mas um campo de junção não está disponível para o campo N.º de telefone do assistente no tipo de registo Contacto. Ou, poderá pretender apresentar os valores de um campo personalizado no tipo de registo Contacto na lista de registos de objetos personalizados 04 que aparece numa página Detalhes de outro tipo de registo ligado, tal como o tipo de registo Objeto personalizado 05. No tipo de registo Objeto Personalizado e outros tipos de registo, pode criar campos personalizados de informações relacionadas que permitem apresentar informações de campos para os quais os campos de junção não estão disponíveis. Para obter informações sobre como criar campos personalizados de informações relacionadas, consulte [Criar campos personalizados de informações relacionadas](#) na página 1321).

**NOTA:** Pode criar campos customizados de informações relacionadas para todos os tipos de campos, exceto campos de ligação Web, concatenados, mascaráveis e de lista de escolha múltipla. Não pode utilizar um campo

de informações relacionadas customizado na geração de relatórios do Oracle CRM On Demand porque estes campos não têm correspondência no Analytics. Em vez disso, deve utilizar o campo de origem inicial, disponível no Analytics.

### **Acerca de atualizar valores em campos personalizados de informações relacionadas**

As seguintes considerações aplicam-se à atualização de valores nos campos personalizados de informações relacionadas:

- Quando gravar um novo campo personalizado de informações relacionadas, o Oracle CRM On Demand submete automaticamente um pedido para inicializar o novo campo. O processo de inicialização preenche o campo personalizado de informações relacionadas nos registos com o valor do campo correspondente nos registos do tipo de registo relacionado.
- Após a inicialização de um campo personalizado de informações relacionadas num registo, o valor no campo é atualizado automaticamente sempre que é atualizado o valor do campo correspondente no registo relacionado.
- O valor num campo personalizado de informações relacionadas não pode ser atualizado diretamente através de qualquer canal.

### **Exemplo da utilização de campos personalizados de informações relacionadas**

A sua empresa possui e gere centros de conferências e fornece instalações para conferências a outras empresas, clientes governamentais, etc. O utilizador utiliza um tipo de registo de objeto personalizado para controlar informações sobre eventos e outro tipo de registo de objeto personalizado para controlar informações sobre as salas que são utilizadas para os eventos. Cada sala é utilizada para muitos eventos e cada evento pode utilizar diversas salas, pelo que necessita de uma relação muitos para muitos entre os tipos de registo. Para criar a relação muitos para muitos em Oracle CRM On Demand, utiliza um terceiro tipo de registo de objeto personalizado como uma tabela de intersecção para controlar as informações sobre a reserva de cada sala ou sessão. Em seguida, cria uma relação um para muitos entre salas e sessões e uma relação um para muitos entre eventos e sessões, o que lhe dá uma relação muitos para muitos entre salas e eventos. Para obter informações sobre como configurar relações muitos para muitos entre objetos personalizados, consulte [Acerca das relações muitos para muitos dos objetos personalizados](#) na página 1465).

No tipo de registo Sala, tem dois campos personalizados: Tipo de sala e Capacidade da sala. Agora pretende apresentar as informações dos campos Tipo de sala e Capacidade da sala na secção de informações relacionadas Sessões na página Detalhes do evento para determinadas funções de utilizador. Esta configuração permite que os utilizadores que visualizam uma página Detalhes do evento vejam o tipo e a capacidade das salas atribuídas ao evento.

O seguinte procedimento descreve como configurar os tipos de registo Evento e Sessão neste exemplo.

#### ***Para configurar os tipos de registo Evento e Sessão***

- 1 Nas páginas Personalização da aplicação do tipo de registo Sessão, crie dois campos personalizados de informações relacionadas para apresentar os valores dos campos Tipo de sala e Capacidade da sala, que estão no tipo de registo Sala.  
Pode atribuir aos novos campos no tipo de registo Sessão os mesmos nomes dos campos no tipo de registo Sala ou pode atribuir nomes diferentes. Para obter informações sobre como criar campos personalizados, consulte [Criar campos customizados de informações relacionadas](#) na página 1321).
- 2 Visualize a página Fila de inicialização de campos relacionados para confirmar se o pedido de inicialização do campo é concluído com êxito.  
Para mais informações, consulte [Criar campos personalizados de informações relacionadas](#) (consultar [Criar campos customizados de informações relacionadas](#) na página 1321).

- 3 Nas páginas Personalização da aplicação do tipo de registo Evento, crie ou edite uma disposição de informações relacionadas para o tipo de registo Sessão e mova os campos personalizados que criou para o tipo de registo Sessão da secção Campos disponíveis para a secção Campos selecionados no assistente Disposição de informações relacionadas.  
Para obter informações sobre como configurar disposições de informações relacionadas, consulte Personalizar disposições de itens relacionados (consultar [Customizing Related Item Layouts](#) na página 1354).
- 4 Nas páginas Personalização da aplicação do tipo de registo Evento, crie ou edite uma disposição para a página Detalhes do evento e atribua a disposição de informações relacionadas que configurou para o tipo de registo Sessão.  
Para obter informações sobre como configurar disposições de páginas, consulte Personalizar disposições de páginas estáticas (consultar [Customizing Static Page Layouts](#) na página 1363) e Especificar disposições de páginas dinâmicas (consultar [Especificar disposições da página dinâmica](#) na página 1414).
- 5 Atribua a disposição da página Detalhes do evento que configurou para o tipo de registo Evento para cada uma das funções de utilizador relevantes.  
Para obter informações sobre como configurar funções, consulte [Adicionar funções \(na página 1505\)](#).
- 6 Se as funções ainda não tiverem sido atribuídas aos utilizadores, atribua as funções aos utilizadores adequados.  
Para obter informações sobre como configurar registos de utilizadores, consulte [Configurar utilizadores \(na página 1469\)](#).

### **Criar campos customizados de informações relacionadas**

Um *campo customizado de informações relacionadas* é um campo num determinado tipo de registo que pode utilizar para apresentar os valores de um campo num tipo de registo relacionado. Pode acrescentar os campos customizados de informações relacionadas que criou para as disposições de páginas e para as disposições de informações relacionadas. Para obter um exemplo de como utilizar campos customizados de informações relacionadas, consulte [Acerca de campos customizados de informações relacionadas \(consultar \[Acerca de campos personalizados de informações relacionadas\]\(#\) na página 1319\)](#).

É possível configurar campos customizados de informações relacionadas para os seguintes tipos de registo:

- Conta
- Contacto da conta
- Atividade
- Campanha
- Participação
- Contacto
- Carteira do Contacto
- Objetos Customizados
- Evento
- Contacto do agregado familiar
- Propriedade do seguro
- Convidado
- Parte envolvida
- Pista
- Objetivo
- Oportunidade
- Receitas de produtos da oportunidade
- Parceiro

- Apólice
- Segurado
- Pedido de assistência
- Solução
- User

Para os campos customizados de informações relacionadas, configure apenas os seguintes campos na página Edição de Campo: Nome de Apresentação, Informações Relacionadas, Tipo de Campo, Tipo de Registo Relacionado, Texto da Nota Informativa e Campo Relacionado. Todos os outros campos na página Edição de Campo tornam-se campos só de leitura depois de seleccionar a caixa de seleção Ativar Informações Relacionadas.

**NOTA:** Em alternativa, pode configurar um campo customizado do tipo de campo Lista de Escolha para agir como um campo de informações relacionadas ou também pode configurá-lo para assumir a respetiva lista de valores de outro campo de lista de escolha, mas não pode configurá-lo para ambas as funções. Para obter informações sobre como configurar um campo customizado de lista de escolha para partilhar valores com outro campo de lista de escolha, consulte [Criar Campos Customizados de Lista de Escolha com Valores Partilhados](#) (consultar [Criar Campos da Lista de Escolha Customizados com Valores Partilhados](#) na página 1324).

Se alterar um campo customizado existente para o tornar num campo de informações relacionadas, acontece o seguinte em cada registo que contém o campo de informações relacionadas:

- Se o registo estiver associado a um registo do tipo de registo relacionado, o campo é preenchido com o valor do campo que configurar como campo relacionado. Se o campo no registo já contiver um valor, o valor será substituído.
- Se o registo não estiver associado a um registo do tipo de registo relacionado, o valor no campo é limpo.

Se alterar um campo customizado de informações relacionadas existente para que deixe de ser um campo de informações relacionadas, o valor existente no campo permanece inalterado, em cada registo que contém o campo. O campo torna-se editável.

O seguinte procedimento descreve como criar um novo campo customizado de informações relacionadas.

#### **Antes de iniciar:**

- Determine o tipo de campo do campo no tipo de registo relacionado, cujos valores pretende apresentar no campo customizado de informações relacionadas que está a criar.
- Para efetuar este procedimento, a função de utilizador deve incluir o privilégio Customizar Aplicação.

#### **Para criar um novo campo customizado de informações relacionadas**

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique na ligação global Admin.
- 2 Na secção Customização da aplicação, clique na ligação Customização da aplicação.
- 3 Na secção Configuração de tipos de registo, clique na ligação do tipo de registo em que pretende configurar o campo customizado de informações relacionadas.

Por exemplo, se pretende criar um campo customizado de informações relacionadas no tipo de registo Objeto customizado 04 para apresentar os valores de um campo no tipo de registo Contacto, clique em Objeto customizado 04.

- 4 Na secção Gestão de Campos, clique no *tipo de registo* Configuração do Campo.
- 5 Na página Campos do *tipo de registo*, clique em Novo campo.
- 6 Na página Edição de campo do *tipo de registo*, efetue o seguinte:
  - a No campo Nome de apresentação, introduza o nome do novo campo.  
Poderá pretender atribuir ao campo customizado de informações relacionadas o mesmo nome do campo no tipo de registo relacionado. No entanto, pode atribuir nomes diferentes aos campos.

- b** No campo Tipo de campo, selecione o tipo de campo que pretende criar.  
Por exemplo, se pretende que o novo campo apresente os valores de um campo de número do tipo de registo relacionado, selecione Número.

**NOTA:** Pode criar campos customizados de informações relacionadas para todos os tipos de campos, exceto campos de ligação Web, concatenados, mascaráveis e de lista de escolha múltipla.

- c** Marque a caixa de seleção Ativar Informações Relacionadas.
- d** No campo Tipo de registo relacionado, selecione o tipo de registo relacionado.  
Por exemplo, se estiver a criar um campo customizado de informações relacionadas no tipo de registo Objeto customizado 04 para apresentar os valores de um campo no tipo de registo Contacto, selecione Contacto.

**NOTA:** Depois de seleccionar o tipo de campo e o tipo de registo relacionado, todos os campos do tipo de campo seleccionado no tipo de registo relacionado seleccionado estão disponíveis para seleção no campo com o nome Campo relacionado.

- e** No campo com o nome Campo relacionado, selecione o nome do campo cujas informações pretende que sejam apresentadas no novo campo customizado.
  - f** Grave o novo campo.
- 7** (Opcional) Introduza uma tradução do nome do novo campo, tal como se segue:
- a** Na página Campos do *tipo de registo*, a partir da lista pendente Língua da tradução, selecione a língua cuja tradução pretende introduzir.
  - b** Clique na ligação Editar do campo cujo nome pretende traduzir.
  - c** Introduza a tradução no campo Nome de apresentação e clique em Gravar.  
O nome traduzido aparece a preto na coluna Nome de apresentação.
- NOTA:** Também pode introduzir traduções da nota informativa e descrição para esse campo.
- d** Repita os passos A a C para cada língua cuja tradução pretende introduzir.
  - e** Para continuar a trabalhar na página Campos do *tipo de registo* depois de concluir a introdução de traduções, na lista pendente Língua, selecione a língua predefinida da empresa.

Quando gravar um novo campo personalizado de informações relacionadas, o Oracle CRM On Demand submete automaticamente um pedido para inicializar o novo campo. O processo de inicialização preenche o campo personalizado de informações relacionadas nos registos com o valor do campo correspondente nos registos do tipo de registo relacionado. Pode ver o estado do pedido de inicialização a partir da página Fila de Inicialização de Campos Relacionados, tal como está descrito no seguinte procedimento.

**NOTA:** Oracle CRM On Demand não envia mensagem de correio eletrónico para confirmar se o processo de inicialização foi concluído.

#### **Para ver o estado de um pedido de inicialização**

- 1** No canto superior direito de qualquer página, clique na ligação global Admin.
- 2** Na secção Ferramentas de gestão de dados, clique em Fila de inicialização de campos relacionados.  
A página Fila de inicialização de campos relacionados aparece com informações sobre o processo de inicialização.

Pode acrescentar o novo campo a disposições de páginas do tipo de registo em que criou o campo e a disposições de informações relacionadas do tipo de registo de outros tipos de registo. Por exemplo, se criar um campo customizado de informações relacionadas no tipo de registo Objeto Customizado 04 que apresenta os valores de um campo no tipo de registo Contacto, pode acrescentar o campo customizado de informações relacionadas a disposições de páginas do tipo de registo Objeto Customizado 04 e também a disposições de informações relacionadas que são utilizadas para apresentar registos de objetos customizados 04 nas páginas

Detalhes de outros tipos de registo, tais como o tipo de registo Conta, outros tipos de registo Objeto Customizado e assim sucessivamente. Para obter um exemplo de como utilizar campos relacionados customizados em disposições de informações relacionadas, consulte [Acerca de campos customizados de informações relacionadas](#) (consultar [Acerca de campos personalizados de informações relacionadas](#) na página 1319).

## **Criar Campos da Lista de Escolha Customizados com Valores Partilhados**

Em determinados tipos de registo, pode criar um campo customizado da lista de escolha que retira a respetiva lista de valores de outro campo da lista de escolha no mesmo tipo de registo ou num tipo de registo diferente. O campo de onde os valores são retirados é referido de campo de origem e o campo que partilha os valores a partir do campo de origem é referido de campo de destino. Pode configurar vários campos customizados da lista de escolha como campos de destino nos tipos de registo que suportam valores da lista de escolha de partilha.

Ao configurar o campo de destino, a lista de valores no campo é automaticamente sincronizada com a lista de valores no campo de origem. Todas as alterações futuras que efetuar à lista de valores no campo de origem também se aplicam à lista de valores no campo de destino. Por exemplo, se acrescentar um novo valor à lista de valores no campo de origem a qualquer momento, esse valor está disponível para seleção no campo de origem e no campo de destino. Não pode atualizar a lista de valores no campo de destino através de qualquer canal.

Ao configurar um campo customizado da lista de escolha como campo de destino, tenha em atenção os seguintes pontos:

- Não pode utilizar um campo de destino como campo de origem para outro campo da lista de escolha.
- Pode selecionar qualquer campo da lista de escolha a partir de qualquer tipo de registo para utilizar como campo de origem, desde que ambas as afirmações que se seguem sejam verdadeiras:
  - O tipo de registo de origem é um daqueles campos que pode configurar através das páginas Customização da Aplicação no Oracle CRM On Demand.
  - O campo que pretende utilizar como campo de origem não está configurado como campo de destino.
- Pode utilizar um campo da lista de escolha como campo de origem para vários campos de destino.
- Se alterar um campo de lista de escolha customizado existente que continha previamente a sua própria lista de valores e configurar o campo para retirar os respetivos valores de outro campo de lista de escolha, os valores que foram originalmente configurados para o campo de lista de escolha customizado são apagados. No entanto, os registos que fazem referência aos valores apagados não são atualizados automaticamente. Nestes casos, os campos mostram o Código Independente da Língua (LIC) do valor da lista de escolha que foi apagado. Recomenda-se que encontre quaisquer registos que façam referência aos valores apagados e atualize os registos conforme necessário para mostrar valores válidos (ou nenhum valor).
- Se alterar a configuração de um campo de destino existente de forma a que o campo deixe de retirar a respetiva lista de valores de outro campo da lista de valores, a lista de valores do campo da lista de escolha customizada conterá os valores ativos do campo que foi previamente utilizado como campo de origem, depois de gravar as suas alterações. Contudo, a lista de valores no campo customizado da lista de escolha torna-se editável e pode acrescentar novos valores e desativar valores. Todas as alterações efetuadas posteriormente à lista de valores no campo que foi previamente utilizado como campo de origem deixam de estar sincronizadas com os valores no campo customizado da lista de escolha.

Os tipos de registo seguintes suportam valores da lista de escolha partilhados:

- Conta
- Contacto da conta
- Equipa da conta
- Atividade
- Campanha
- Participação
- Contacto
- Carteira do Contacto

- Equipa de contacto
- Objetos Customizados
- Evento
- Contacto do agregado familiar
- Propriedade do seguro
- Convidado
- Parte envolvida
- Pista
- Equipa da Pista
- Objetivo
- Oportunidade
- Receitas de produtos da oportunidade
- Equipa da oportunidade
- Parceiro
- Apólice
- Segurado
- Pedido de assistência
- Equipa do pedido de assistência
- Solução
- User

**NOTA:** Em alternativa, pode configurar um campo customizado do tipo de campo Lista de Escolha para agir como um campo de informações relacionadas ou também pode configurá-lo para assumir a respetiva lista de valores de outro campo de lista de escolha, mas não pode configurá-lo para ambas as funções. Para obter informações sobre como criar campos customizados de informações relacionadas, consulte [Criar Campos Customizados de Informações Relacionadas \(na página 1321\)](#).

O seguinte procedimento descreve como criar um campo customizado da lista de escolha que retira o seu valor de outro campo da lista de escolha.

**Antes de começar.** Para efetuar este procedimento, a função de utilizador deve incluir o privilégio Customizar Aplicação.

***Para criar um campo customizado da lista de escolha que retira os seus valores de outro campo da lista de escolha***

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique na ligação global Admin.
- 2 Na secção Customização da aplicação, clique na ligação Customização da aplicação.
- 3 Na secção Configuração de Tipos de Registo, clique na ligação do tipo de registo em que pretende configurar o campo customizado da lista de escolha que irá retirar os seus valores de outro campo.
- 4 Na secção Gestão de Campos, clique no *tipo de registo* Configuração do Campo.
- 5 Na página Campos do *tipo de registo*, clique em Novo campo.
- 6 Na página Edição de campo do *tipo de registo*, efetue o seguinte:
  - a No campo Nome de apresentação, introduza o nome do novo campo.
  - b No campo Tipo de Campo, selecione Lista de Escolha.
  - c Marque a caixa de seleção Ativar Valores Partilhados da Lista de Escolha.
  - d No campo Tipo de Registo Partilhado, selecione o tipo de registo que contém o campo de origem.
  - e No campo denominado Campo Partilhado, selecione o nome do campo de origem.
  - f Preencha os campos restantes na página Edição de Campo do *tipo de registo*, conforme necessário.

- g** Grave o novo campo customizado da lista de escolha.
- 7** (Opcional) Introduza uma tradução do nome do novo campo, tal como se segue:
  - a** Na página Campos do *tipo de registo*, a partir da lista pendente Língua da tradução, selecione a língua cuja tradução pretende introduzir.
  - b** Clique na ligação Editar do campo cujo nome pretende traduzir.
  - c** Introduza a tradução no campo Nome de apresentação e clique em Gravar.  
O nome traduzido aparece a preto na coluna Nome de apresentação.  
**NOTA:** Também pode introduzir traduções da nota informativa e descrição para esse campo.
  - d** Repita os passos A a C para cada língua cuja tradução pretende introduzir.
  - e** Para continuar a trabalhar na página Campos do *tipo de registo* depois de concluir a introdução de traduções, na lista pendente Língua, selecione a língua predefinida da empresa.

### Administrar a Definição da Cópia Ativada

A maioria dos tipos de registo no Oracle CRM On Demand tem uma função de cópia, ou seja, os utilizadores podem copiar o registo atual que estiverem a utilizar.

**NOTA:** Quando utiliza o botão Copiar registo, apenas o registo base é copiado, e não o item relacionado para os registos dependentes.

As seguintes restrições aplicam-se quando a função de cópia é utilizada:

- As ligações Internet, os campos concatenados, os campos do sistema, os campos de morada, os campos mascaráveis e os campos calculados e de referência não podem ser copiados. A caixa de verificação Cópia ativada não está disponível para estes itens.
- Os campos só de leitura não podem ser copiados. Os campos só de leitura são campos que foram definidos como só de leitura na configuração do campo ou na disposição dos campos.
- Os campos indisponíveis na disposição do formulário de um utilizador não podem ser copiados.

Este tópico descreve como especificar os campos que é possível copiar através da utilização do botão Copiar na página de detalhes do registo no Oracle CRM On Demand.

### Para especificar os campos que podem ser copiados através da utilização do botão Copiar

- 1** No canto superior direito de qualquer página, clique na ligação global Admin.
- 2** Na secção Customização da aplicação, clique na ligação Customização da aplicação.
- 3** Na secção Configuração do tipo de registo, clique no tipo de registo para o qual pretende ativar a função de cópia.
- 4** Na secção Gestão de campos, clique na ligação de configuração para o campo de tipo de registo.  
É apresentada uma lista dos campos para o campo do tipo de registo especificado.
- 5** Localize o campo que pretende editar e clique na ligação Editar.

**NOTA:** Se pretender copiar associações, terá de selecionar a lista de escolha da associação e não o ID da associação. Todos os campos relacionados com esta associação são automaticamente copiados quando a lista de escolha da seleção é definida como Cópia ativada.

- 6** Selecione a caixa de verificação Cópia ativada.
- 7** Clique em Gravar.

Estas alterações entram em vigor na próxima vez que o utilizador iniciar sessão no Oracle CRM On Demand.

## Configurar etiquetas de integração de campos personalizados

As etiquetas de integração de campos personalizados são identificadores simbólicos independentes em termos de língua atribuídos a todos os campos personalizados. Estes códigos são utilizados por Serviços da Internet (utilizados quando gera ficheiros WSDL) e parâmetros do campo personalizado Ligação da Internet. Estes códigos permitem a um administrador definir um nome de integração com significado para cada campo personalizado. Este nome é utilizado por componentes de integração, para que os nomes da etiqueta possam ser alterados sem afetar integrações existentes. As etiquetas de integração são apresentadas na coluna Integration Tag Web Services v2.0 na página Campos *tipo de registo*.

O Expression Builder utiliza etiquetas de integração. Deste modo, também são utilizadas na criação de campos e regras de fluxos de trabalho. Para mais informações sobre regras de fluxos de trabalho, consulte Criar regras de fluxos de trabalho (consultar [Creating Workflow Rules](#) na página 1634). Para mais informações sobre como criar e editar campos, consulte [Criar e editar campos](#) (na página 1311).

**ATENÇÃO:** Não altere etiquetas de integração depois de as configurar. Se o fizer, arrisca-se a perder quaisquer tecnologias que façam referência às etiquetas de integração.

### Para definir a etiqueta de integração de um campo personalizado

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique na ligação global Admin.
- 2 Na secção Customização da aplicação, clique na ligação Customização da aplicação.
- 3 Na secção Configuração de tipos de registo, clique na ligação do tipo de registo obrigatório.
- 4 Na secção Gestão de Campos, clique no *tipo de registo* Configuração do Campo.
- 5 Na página Campos do *tipo de registo*, clique em Gerir Etiquetas de Campo.
- 6 Na página Gerir Etiquetas de Campo, clique no botão Avançado.
- 7 Atualize a etiqueta de integração.

**NOTA:** Os campos só são apresentados na página Configuração Avançada quando existir um ou mais campos customizados para o tipo de registo.

**SUGESTÃO:** Para a Etiqueta de integração, utilize um nome curto e descritivo que identifique facilmente este campo personalizado. Esta etiqueta é referenciada por serviços da Internet, ligações da Internet e outras tecnologias de integração (ficheiros WSDL para serviços da Internet e parâmetros de URL para ligações da Internet).

## Configurar ligações da Internet

Uma *Ligação Internet* é um campo personalizado que permite colocar uma hiperligação num Web site externo ou aplicação baseada na Internet num registo do Oracle CRM On Demand. Pode utilizar um campo personalizado Ligação Internet de modo a proporcionar uma forma conveniente para os utilizadores navegarem para outra página da Internet, incluindo outra página no Oracle CRM On Demand. Pode criar campos personalizados de ligação Internet para qualquer tipo de registo. Por exemplo, pode definir um campo Ligação Internet para o tipo de registo da conta que atualiza os detalhes da conta com os valores de outra aplicação. Tal como acontece com outros campos personalizados, tem de adicionar campos Ligação Internet às disposições de páginas de registo para torná-los visíveis para os utilizadores.

Pode configurar uma ligação Internet apenas para abrir outro Web site. Pode também configurar a ligação Internet para transmitir informações específicas do registo do Oracle CRM On Demand como um parâmetro no URL. Por exemplo, pode criar um campo Ligação Internet para transmitir informações de moradas de um registo de conta para um Web site que forneça correspondências específicas de moradas. Em seguida, quando o utilizador clicar na ligação Internet no registo de conta, é aberta uma correspondência para a localização da conta.

Também pode configurar uma ligação Web para abrir um relatório ou painel.

**NOTA:** Para obter informações sobre onde é possível incorporar relatórios e painéis no Oracle CRM On Demand, consulte [Acerca da Incorporação de Relatórios e Painéis no Oracle CRM On Demand](#) (consultar [Acerca da Incorporação de Relatórios e de Painéis no Oracle CRM On Demand](#) na página 1331).

Pode configurar a ligação Internet de modo a que seja apresentada apenas em determinadas circunstâncias. Por exemplo, pode especificar as condições necessárias para que a ligação Internet seja apresentada e pode configurar a ligação de modo a que seja apresentada apenas em páginas de detalhes para impedir que os utilizadores cliquem na ligação a partir das páginas de edição.

**NOTA:** O conteúdo dos campos de ligação Internet não podem ser transferidos para os novos registos quando uma pista é convertida.

**Antes de começar.** Para configurar campos Ligação Internet, tem de estar familiarizado com a sintaxe do URL alvo. Para configurar uma ligação Web para abrir um relatório ou um painel, estes deverão estar armazenados em Pastas Partilhadas, uma pasta à qual tem acesso.

### **Para configurar a ligação da Internet**

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique na ligação global Admin.
- 2 Na secção Customização da aplicação, clique na ligação Customização da aplicação.
- 3 Na secção Configuração de tipos de registo, clique na ligação do tipo de registo obrigatório.
- 4 Na secção Gestão de Campos, clique no *tipo de registo* Configuração do Campo.
- 5 Se o campo Ligação Internet ainda não existir, crie um campo Ligação Internet personalizado, tal como está descrito em [Criar e editar campos](#) (na página 1311).
- 6 Na página Campos, clique na ligação Editar ligação Internet para o campo personalizado.
- 7 Na página Editar ligação Internet, preencha as seguintes propriedades onde for aplicável:
  - a **Nome de apresentação do campo.** Este campo é só de leitura.
  - b **Tipo.** Selecione um dos seguintes:
    - **URL.** Selecione este valor se quiser criar uma ligação Web para outra página na Web, incluindo outra página em Oracle CRM On Demand.
    - **Relatório.** Selecione este valor se quiser criar uma ligação Web para um relatório.
    - **Painel.** Selecione este valor se quiser criar uma ligação Web para um painel.
  - c **Campos de utilizador e de sistema.** Quando criar a ligação Internet, este campo apresenta automaticamente as informações pertencentes ao utilizador e à empresa.  
Para mais informações, consulte [Campos de Utilizador e de Sistema](#) (na página 1337).
  - d **Campos Tipo de Registo.** Quando criar a ligação Internet, este campo apresenta automaticamente as informações pertencentes ao tipo de registo.  
**NOTA:** *Tipo de Registo* refere-se ao tipo de registo para o qual está configurar a ligação Web. Por exemplo, se estiver a editar uma ligação Internet de um registo do contacto, este campo é apresentado como lista [Campos de contactos](#).
  - e **Funções.** (Só tipo de ligação Web URL) Selecione EncodeURL a partir da lista de escolha se o URL de Oracle CRM On Demand necessitar de codificação adicional para uma apresentação correta.
  - f **Marcar para Tradução.** Selecione esta caixa de verificação se pretende que esta ligação Internet apareça noutras línguas ativadas.
- 8 Na secção Propriedades das janelas, introduza as seguintes propriedades:
  - a Para Apresentar texto, introduza a etiqueta (nome de apresentação) da hiperligação, que o utilizador visualiza na disposição.  
Exemplo: Clique aqui para obter uma barra de cotações da bolsa (sublinhado).

Pode também incluir parâmetros sensíveis ao contexto no campo Apresentar texto ao colocar o cursor no campo Apresentar texto e, em seguida, selecionando Campos de utilizador e de sistema ou a lista Campos (Tipo de registo). Um parâmetro de campo é colocado no campo Apresentar texto (designado por %%%fieldname%%%), que é substituído pelo valor de campo baseado no registo atual.

**NOTA:** Se o texto de apresentação for demasiado longo para se ajustar à disposição, vai ficar truncado. Além disso, as informações para quaisquer variáveis são adicionadas no tempo de execução.

- b Seleccione como pretende que o Oracle CRM On Demand se comporte quando um utilizador clica na hiperligação:
    - **Abrir na janela atual.** Abre a página hiperligada na janela atual, substituindo a sessão atual do Oracle CRM On Demand.
    - **Abrir no separador da Internet personalizado.** Abre a página hiperligada num separador da Internet personalizado. Seleccione o separador da Internet necessário a partir da lista Separador da Internet personalizado alvo.
    - **Abrir numa nova janela.** Abre a página hiperligada numa nova janela, deixando a janela atual do Oracle CRM On Demand inalterada. Seleccione a caixa de verificação Atualização da janela principal se pretende atualizar a janela principal depois de o utilizador fechar a nova janela.
  - c Para as Opções de apresentação, seleccione a página Detalhes, página Editar ou ambas, dependendo do facto de pretender que a ligação Internet seja apresentada apenas nas páginas Detalhes, nas páginas Editar ou em ambas. Pode adicionar ligações Internet a uma página Lista e à secção de informações relacionadas. Para obter mais informações, consulte [Gerir o Acesso e Ordem das Listas \(na página 1400\)](#) e Personalizar Disposições de Itens Relacionados (consultar [Customizing Related Item Layouts](#) na página 1354).
- 9 Preencha as Propriedades da ligação:
- a Para a Condição de ligação ativa, introduza uma expressão para uma condição que controla se a ligação Internet está ativa nas páginas Detalhes e Editar. Pode clicar no ícone fx junto do campo Condição de ligação ativa para abrir a janela Construtor de expressões na qual pode introduzir uma expressão. Para obter informações sobre a sintaxe que pode utilizar nas expressões, consulte [Expression Builder \(na página 2040\)](#).
 

Por exemplo, se introduzir uma expressão como [Receitas] > 10000, a ligação Internet só ficará ativa se a condição, Valor das receitas maior que 10000, for satisfeita.

Se não introduzir uma expressão, a ligação Internet estará sempre ativa. Se introduzir uma expressão, e a condição não for satisfeita, a ligação Internet será apresentada mas não estará ativa.
  - b Para a Condição de apresentação da ligação, introduza uma expressão para uma condição que controla se a ligação Internet está visível nas páginas Detalhes e Editar.
 

Por exemplo, se introduzir uma expressão como [Receitas] > 10000, a ligação Internet só será apresentada se a condição, Valor das receitas maior que 10000, for satisfeita.

Se não introduzir uma expressão, a ligação Internet será sempre apresentada.
- Os seguintes procedimentos aplicam-se a expressões nos campos Condição de apresentação da ligação e Condição de ligação ativa.
- **Nova página.** As expressões visíveis e ativas não são avaliadas para as novas páginas. São definidas como VERDADEIRO por predefinição. A única forma de desativar a ligação é tornar a expressão explicitamente FALSO.
  - **página Editar.** As expressões visíveis e ativas são definidas como VERDADEIRO por predefinição. No entanto, pode utilizar o Construtor de expressões para adicionar uma nova expressão.
  - c (Só tipos de ligação Web Relatório e Painel) No campo Caminho, clique no ícone de Pesquisa (lupa) e, em seguida, navegue para o relatório ou painel de que precisa nas Pastas Partilhadas e, em seguida,

clique em OK. O campo Caminho é preenchido automaticamente depois de se selecionar o relatório ou o painel.

- d (Só tipo de Ligação Web Relatório) Se pretender que quaisquer parâmetros que estejam configurados para a análise sejam apresentados de forma a que os utilizadores possam filtrar a análise, selecione a caixa de seleção Apresentar Parâmetros do Relatório.
- e (Só tipos de ligação Web Relatório e Painel) Se pretende especificar filtros que serão aplicados ao relatório em runtime, deverá especificar os filtros no campo Parâmetros. Para obter informações detalhadas sobre como especificar os filtros, consulte [Acerca da Especificação de Filtros para Relatórios e Painéis Incorporados \(na página 1332\)](#).
- f (Só tipo de Ligação Web Relatório) Especifique se os utilizadores que visualizam a análise podem renovar, exportar ou imprimir a análise:
  - **Ligação de Renovação.** Se esta caixa de seleção estiver selecionada, a ligação Renovar fica disponível e os utilizadores podem renovar os dados na análise.
  - **Ligação de Impressão.** Se esta caixa de seleção estiver selecionada, a ligação Imprimir fica disponível e os utilizadores podem imprimir a análise.
  - **Ligação de Exportação.** Se esta caixa de seleção estiver selecionada, a ligação Exportar fica disponível e os utilizadores podem exportar a análise.
- g (Só tipo de ligação Web URL) Para URL, introduza o URL invocado quando o utilizador clica na hiperligação, tal como [www.oracle.com](http://www.oracle.com).

**NOTA:** Pode também incluir parâmetros sensíveis ao contexto ao colocar o cursor no campo URL e, em seguida, selecionando Campos de utilizador e de sistema ou a lista Campos (Tipo de registo). Um parâmetro de campo é colocado no URL (designado por `%%%fieldname%%%`), que é substituído pelo valor de campo baseado no registo atual quando o utilizador clica no valor.

Se não especificar qualquer URL, o utilizador é direcionado para um URL vazio quando clica na ligação. Cada navegador tem um comprimento de URL máximo. Se especificar um URL que exceda este comprimento, os utilizadores poderão obter um comportamento indeterminado no navegador quando clicarem na ligação Internet. Certifique-se de que o URL especificado é um identificador de recurso uniforme (URI) válido. Se não for válido, é apresentada uma mensagem de erro em vez da ligação.

**NOTA:** Embora seja possível utilizar um URL para incorporar um relatório ou painel numa applet da Internet, separador da Internet ou ligação Web customizada do tipo de URL, esta funcionalidade não é suportada totalmente e o URL poderá não funcionar após uma atualização.

- h (Só tipo de ligação Web URL) Para o Método de pedido, selecione o método com o qual pretende enviar o pedido de ligação Web:
  - **GET.** Um pedido GET envia os parâmetros da cadeia de consulta (pares de valor e nome) no URL do pedido. Este é valor predefinido para ligações Internet existentes.
  - **POST.** Um pedido POST envia os parâmetros da cadeia de consulta (pares de valor e nome) no corpo da mensagem de HTTP. Este é valor predefinido para novas ligações Internet.
- 10 Para campos de utilizador e de sistema, selecione uma opção da lista Campos de Utilizador e de Sistema para acrescentar campos de parâmetros ao campo URL, Apresentar Texto ou Parâmetros na posição atual do cursor.

Por exemplo, se escolher o ID do utilizador a partir da lista pendente, `%%%User id%%%` é inserido no campo URL, ou Apresentar Texto ou Parâmetros, dependendo de onde estiver posicionado o cursor. Em runtime, `%%%ID do Utilizador%%%` é substituído pelo ID do utilizador que tem sessão iniciada. Como outro exemplo, se escolher o Nome de Anfitrião a partir da lista, `%%%Hostname%%%` é inserido na posição do cursor. Na execução, este parâmetro é substituído pelo nome de anfitrião do servidor em que o Oracle CRM On Demand está a ser executado. É útil em configurações que contenham um URL para o Oracle CRM On

Demand uma vez que deixa de ser necessário modificar manualmente o nome de anfitrião do Oracle CRM On Demand ao migrar de um ambiente para outro.

- 11 Para os campos *tipo de registo*, coloque o cursor no campo URL, ou Apresentar Texto, ou Parâmetros, onde pretende acrescentar um parâmetro e, em seguida, selecione o campo que pretende incluir a partir da lista. Por exemplo, se seleccionar o campo ID da Linha, `%%%ID da Linha%%%` é inserido ou no campo URL, ou Apresentar Texto ou Parâmetros, dependendo de onde estiver posicionado o cursor. No tempo de execução, este parâmetro é substituído pelo ID da linha do registo atual.

**NOTA:** Um repositório de valores para o nome de um tipo de registo é indicado pelas palavras, *tipo de registo*, em itálico. Por exemplo, *tipo de registo* refere-se ao tipo de registo onde adiciona o campo personalizado Ligação Internet. Por exemplo, se estiver a editar uma ligação Internet de um registo do contacto, este campo é apresentado como lista Campos de contactos.

- 12 Clique em Gravar.
- 13 Adicione o campo Ligação Internet à disposição da página do *tipo de registo*, tal como descrito em Personalizar disposições de páginas estáticas (consultar [Customizing Static Page Layouts](#) na página 1363).

## Acerca da Incorporação de Relatórios e de Painéis no Oracle CRM On Demand

Pode incorporar relatórios do catálogo do Analytics em qualquer uma das seguintes localizações:

- Applets de Internet Customizadas do tipo Relatório, para página Detalhe e Páginas Principais do tipo de registo. Consulte [Criar Applets de Internet para Tipos de Registo \(na página 1376\)](#) e Criar Applets de Internet de Relatório (consultar [Criar Applets da Internet de Relatório](#) na página 1384).
- Applets de Internet globais do tipo de Relatório, para A Minha Página Principal e para a barra de Ações. Consulte Criar Applets de Internet Globais (consultar [Criar applets globais da Internet](#) na página 1436) e Criar Applets de Internet de Relatório (consultar [Criar Applets da Internet de Relatório](#) na página 1384).
- Separadores Web customizados do tipo de Relatório. Consulte [Apresentar Páginas na Web Externas, Relatórios e Painéis em Separadores \(na página 1426\)](#).
- Ligações Web customizadas do tipo de Relatório. Consulte [Configurar Ligações da Internet \(na página 1327\)](#)
- A Minha Página Principal e as Páginas Principais do tipo de registo, utilizando as funcionalidades Relatório Customizado da Página Principal. Consulte Ativar Relatórios Customizados em A Minha Página Principal (consultar [Ativar relatórios personalizados em A minha página principal](#) na página 1444) e Criar Relatórios Customizados da Página Principal (consultar [Criar relatórios personalizados de página principal](#) na página 1401).

Pode incorporar dashboards do catálogo do Analytics em qualquer uma das seguintes localizações:

- Applets da Internet Customizadas do tipo Painel, para a página Detalhe e Páginas Principais do tipo de registo. Consulte Criar Applets da Internet para Tipos de Registo (consultar [Criar Applets de Internet para Tipos de Registo](#) na página 1376) e Criar Applets da Internet do Painel (consultar [Criar Applets da Internet de Painel](#) na página 1386).
- Applets da Internet Globais do tipo Painel, para A Minha Página Principal e a barra de Ação. Consulte Criar Applets da Internet Globais (consultar [Criar applets globais da Internet](#) na página 1436) e [Criar Applets da Internet de Painel \(na página 1386\)](#).
- Separadores da Internet customizados do tipo Painel. Consulte [Apresentar Páginas na Web Externas, Relatórios e Painéis em Separadores \(na página 1426\)](#).
- Ligações da Internet customizadas do tipo Painel. Consulte [Configurar Ligações da Internet \(na página 1327\)](#)

Para incorporar um relatório ou dashboard do catálogo do Sistema de Análise, o relatório ou dashboard deve ser armazenado em Pastas Partilhadas, e o utilizador deve ter acesso à pasta onde o relatório ou dashboard está localizado.

**NOTA:** Embora seja possível utilizar um URL para incorporar um relatório ou painel numa applet da Internet, separador da Internet ou ligação Web customizada do tipo de URL, esta funcionalidade não é suportada totalmente e o URL poderá não funcionar após uma atualização.

### Definição da Ativação do Código Customizado

Se definir o campo Ativação do Código Customizado num perfil de utilizador como Desativado com indicador, quaisquer relatórios e dashboards incorporados nas applets da Web customizadas não são executados para esse utilizador.

### Acerca da Especificação de Filtros para Relatórios e Painéis Incorporados

Pode incorporar relatórios e dashboards numa applet da Internet customizada e separadores da Internet. Também pode configurar os campos da ligação Web para abrir relatórios e dashboards.

Quando cria uma applet da Internet customizada, um separador da Internet ou uma ligação Web do tipo Relatório ou Painel, pode especificar os filtros que serão aplicados no tempo de execução. Para um painel, os filtros que especifica aplicam-se a todos os relatórios no painel.

Cada uma das colunas que especificar nos filtros deverá também ter um filtro configurado para a coluna no relatório que pretende incorporar e se estiver a incorporar um painel, a coluna deverá ter um filtro configurado para a coluna em cada um dos relatórios no painel. O filtro do relatório pode ser definido para "é solicitado" ou configurado com um operador e um valor. Se um filtro não estiver configurado para uma coluna no relatório, então qualquer filtro que especificar para essa coluna na applet da Web, no separador da Web ou na ligação Web não será aplicado quando o relatório for executado. Para obter informações sobre como acrescentar filtros a colunas nos relatórios, consulte [Acrescentar Filtros a Colunas no Analytics \(na página 1048\)](#).

**NOTA:** Quando criar uma applet da Web, separador Web ou ligação Web customizados do tipo Relatório, pode especificar opcionalmente que quaisquer parâmetros que estejam definidos para o relatório incorporado sejam apresentados em runtime, selecionando a caixa de seleção Apresentar Parâmetros do Relatório. A apresentação de parâmetros em runtime permite aos utilizadores filtrar o relatório. No entanto, a definição na caixa de seleção Apresentar Parâmetros do Relatório tem precedência sobre quaisquer filtros que estejam definidos no campo Parâmetros para o relatório ou o painel incorporados. Assim, se marcar a caixa de seleção Apresentar Parâmetros do Relatório para uma applet da Web, separador Web ou ligação Web customizados, quaisquer filtros que estejam definidos no campo Parâmetros conforme descrito neste tópico são ignorados, mesmo que não estejam definidos quaisquer parâmetros para o relatório incorporado.

### Sintaxe para Especificar Filtros

Pode especificar os parâmetros dos filtros numa das seguintes formas:

- Utilizar os parâmetros  $P_n$ , também referido de sintaxe  $P_n$ .
- Utilizar grupos dos parâmetros  $op_n$ ,  $col_n$  e  $val_n$ , também referidos de sintaxe  $op_n$ .

Não pode utilizar uma mistura dos dois tipos de sintaxe.

Se utilizar a sintaxe  $P_n$ , pode especificar um máximo de seis filtros. No parâmetro  $P_0$ , pode especificar o número de filtros que pretende configurar. Os valores válidos para o parâmetro  $P_0$  são números inteiros de 1 a 6. O parâmetro  $P_0$  pode ser utilizado só uma vez na cadeia de parâmetros. Cada filtro utiliza três parâmetros para conter o operador, a coluna e o valor. Pode especificar o primeiro parâmetro nos parâmetros  $P_1$ - $P_3$ .  $P_1$  deve especificar o operador,  $P_2$  deve especificar a coluna e  $P_3$  deve especificar o valor. Especifica o primeiro filtro nos filtros subsequentes em conjuntos de três parâmetros, nomeadamente  $P_4$ - $P_6$ ,  $P_7$ - $P_9$ ,  $P_{10}$ - $P_{12}$ ,  $P_{13}$ - $P_{15}$  e  $P_{16}$ - $P_{18}$ . Deve utilizar um 'E' comercial (&) para separar os parâmetros. Cada parâmetro pode ser utilizado só uma vez na cadeia de parâmetros.

No caso de um filtro simples, a sintaxe é a que se segue, apesar de os parâmetros poderem ser colocados por qualquer ordem na cadeia de parâmetros:

$P_0=1&P_1=operador&P_2=table.column&P_3=valor$

Para especificar filtros adicionais, acrescenta os parâmetros P4-P6, P7-P9, e assim por diante, e aumenta o valor do parâmetro P0 para corresponder ao número de filtros que acrescenta. Então, para dois filtros, a sintaxe é a seguinte:

```
P0=2&P1=operador&P2=tabela.coluna&P3=valor&P4=operador&P5=tabela.coluna&P6=valor
```

Se utilizar a sintaxe *opn*, não existe limite para o número de filtros que pode especificar. Cada filtro utiliza um grupo de três parâmetros: o parâmetro *opn* especifica o operador, o parâmetro *coln* especifica a coluna e o parâmetro *valn* especifica o valor. Deve utilizar um 'E' comercial (&) para separar os parâmetros. É necessário numerar cada parâmetro de um grupo de filtro com o mesmo número, que deve ser um número inteiro maior do que 0 (zero), e deve numerar os grupos de parâmetros sequencialmente. No caso de um filtro simples, a sintaxe é a que se segue, apesar de os parâmetros poderem ser colocados por qualquer ordem na cadeia de parâmetros:

```
op1=operador&col1=tabela.coluna&val1=valor
```

Na mesma medida, para dois filtros, a sintaxe é a seguinte:

```
op1=operador&col1=tabela.coluna&val1=valor&op2=operador&col2=tabela.coluna&val2=valor
```

**NOTA:** No parâmetro da coluna, se o nome da tabela ou da coluna contiverem um espaço, deve incluir esse nome entre aspas duplas. Se o nome da tabela ou da coluna não contiver um espaço, não deve incluir o nome entre aspas duplas, no entanto, pode fazê-lo, caso pretenda. Isto aplica-se para ambos os tipos de sintaxe.

### Parâmetro Página

Ao incorporar um painel, também pode utilizar o parâmetro Página para especificar a página do painel que abre quando o painel é apresentado. A sintaxe do parâmetro Página é:

```
Page=nome da página
```

em que *nome da página* é o nome da página apresentada no painel. Não inclua o nome da página entre aspas duplas mesmo que o nome contenha um ou mais espaços. Pode especificar o parâmetro Página individualmente ou com outros parâmetros. Pode colocar o parâmetro Página em qualquer localização na cadeia de parâmetros, mas é necessário utilizar um "E" comercial (&) para separar o parâmetro Página de qualquer outro parâmetro que o preceda ou suceda.

O parâmetro Página não é validado ao gravar os parâmetros. Se não incluir o parâmetro Página ou se o incluir mas deixar o valor do parâmetro em branco, então é aberta a primeira página do painel quando este é apresentado. Se especificar um valor que não o nome do valor válido de uma página no painel selecionado, é apresentado um erro no runtime.

### Acerca de Caracteres Especiais nos Parâmetros

Se o nome da tabela, o nome da coluna, o valor ou o nome da página do painel que especificar num parâmetro incluir algum dos seguintes caracteres, o carácter deve ser codificado da forma que se segue:

- % (símbolo de percentagem). Codificar como %25.
- & ("E" comercial). Codificar como %26.
- [ (parêntese reto à esquerda). Codificar como %5B.
- ] (parêntese reto à direita). Codificar como %5D.
- + (sinal de adição). Codificar como %2B.

Se estes caracteres não forem codificados, o erro poderá retornar ao tentar gravar os parâmetros ou os resultados poderão estar incorretos no runtime.

### Validação de Parâmetros

À exceção do parâmetro Página, os parâmetros que especifica são validados quando tenta gravar as suas alterações. Se forem detetados erros, terá de corrigi-los para poder gravar as suas alterações.

**NOTA:** Nas releases anteriores à Release 40, os parâmetros de filtro não eram validados antes de serem gravados. Como tal, o parâmetro do filtro que foi especificado para um relatório ou painel incorporado numa release anterior à Release 40 pode conter um erro. Se forem detetados quaisquer erros na sintaxe de um filtro quando um relatório ou painel incorporado for apresentado, é apresentada uma mensagem de erro. Além disso, se editar uma applet da Web, um separador da Web ou um campo de ligação Web do tipo Relatório ou Painel e efetuar alguma alteração num campo, quando tentar gravar as suas alterações, todos os campos incluindo o campo Parâmetros são validados. Se forem detetados erros, terá de corrigi-los.

As secções a seguir descrevem os parâmetros que compõem um filtro.

### Operador

A tabela a seguir lista os operadores que pode utilizar num filtro.

Operador	Descrição
eq	Igual a ou em
neq	Diferente de ou não em
lt	Menor que
gt	Maior que
ge	Maior ou igual a
le	Menor ou igual a
bwith	Começa com
ewith	Ends with
cany	<p>Contém qualquer. O parâmetro de valor pode ter vários valores, cada um separado por um sinal de adição (+). Se utilizar a sintaxe <math>Pn</math>, deverá especificar o número de valores no início da lista de valores. Se utilizar a sintaxe <math>opn</math>, não especifique o número de valores, caso contrário, Oracle CRM On Demand assumirá que o número especificado é outro valor.</p> <p>Por exemplo, para encontrar as regiões de conta Oriente, Ocidente e Central (ou seja, três regiões):</p> <p><code>P0=1&amp;P1=cany&amp;P2="Account". "Account Region"&amp;P3=3+East+west+Central</code></p> <p>ou:</p> <p><code>op1=cany&amp;co1="Account". "Account Region"&amp;va1=East+west+Central</code></p>

Operador	Descrição
call	<p>Contém todos. O parâmetro de valor pode ter vários valores, cada um separado por um sinal de adição (+). Se utilizar a sintaxe <math>Pn</math>, deverá especificar o número de valores no início da lista de valores. Se utilizar a sintaxe <math>opn</math>, não especifique o número de valores, caso contrário, Oracle CRM On Demand assumirá que o número especificado é outro valor.</p>
like	<p>Like. O parâmetro do valor deve conter um valor. A cadeia de valores deve terminar com o carácter de substituição % (símbolo de percentagem), caso contrário, o operador LIKE devolverá apenas as correspondências exatas da cadeia. O símbolo de percentagem deve ser codificado como %25.</p> <p>Por exemplo, para encontrar nomes de contas que são como Acme:</p> <p><math>P0=1&amp;P1=like&amp;P2="Account"."Account Name"&amp;P3=Acme\%25</math></p> <p>ou:</p> <p><math>op1=like\&amp;col1="Account"."Account Name"&amp;val1=Acme\%25</math></p>
superior	<p><math>n</math> itens superiores. Por exemplo, para encontrar as 6 receitas de vendas superiores:</p> <p><math>P0=1&amp;P1=top&amp;P2="Account"."Account Revenue"&amp;P3=6</math></p> <p>ou:</p> <p><math>op1=top\&amp;col1="Account"."Account Revenue"&amp;val1=6</math></p>
inferior	<p><math>n</math> itens inferiores. Por exemplo, para encontrar as 4 receitas de vendas inferiores:</p> <p><math>P0=1&amp;P1=bottom&amp;P2="Account"."Account Revenue"&amp;P3=4</math></p> <p>ou:</p> <p><math>op1=bottom\&amp;col1="Account"."Account Revenue"&amp;val1=4</math></p>

Operador	Descrição
bet	<p>Entre. O parâmetro de valor deve ter dois valores separados por um sinal de adição (+). Se utilizar a sintaxe <i>Pn</i>, deverá especificar o número de valores (2) no início da lista de valores. Se utilizar a sintaxe <i>opn</i>, não especifique o número de valores, caso contrário, Oracle CRM On Demand assumirá que o número especificado é outro valor.</p> <p>Por exemplo, para aplicar um filtro sobre receitas da conta entre 100.000 e 500.000:</p> <p><code>P0=1&amp;P1=bet&amp;P2="Account"."Account Revenue"&amp;P3=2+100000+500000</code></p> <p>ou:</p> <p><code>op1=bet&amp;col1="Account"."Account Revenue"&amp;val1=100000+500000</code></p>
nulo	É nulo. O parâmetro do valor deve ser 0 (zero) e não pode ser omitido.
nnull	Não é nulo. O parâmetro do valor deve ser 0 (zero) e não pode ser omitido.

## Coluna

Ao especificar a coluna, observe os seguintes pontos:

- Deve especificar o nome da tabela e o nome da coluna, separados por um ponto final (.).
- Se um nome da tabela ou da coluna contiverem um espaço, deve incluir o nome entre aspas duplas. Se o nome da tabela ou da coluna não contiver um espaço, não deve incluir o nome entre aspas duplas, no entanto, pode fazê-lo, caso pretenda. Isto aplica-se para ambos os tipos de sintaxe. Por exemplo, o que se segue é válido:

```
"Account"."Account Name"
```

```
"Service Request".Area
```

```
Account."Account Name"
```

- Deve utilizar os nomes das colunas originais e não os nomes de apresentação.

## Valor

Quando especificar o valor para um filtro, tenha em atenção os seguintes aspetos:

- Pode especificar um valor diretamente ou pode especificar um campo como um parâmetro.
- Se utilizar a sintaxe *opn* e especificar diretamente um valor que contenha um espaço, esse valor deve ser incluído entre aspas duplas. Se for especificado mais de um valor, e um desses valores contiver um espaço, cada um dos valores especificados deve ser incluído entre aspas duplas, por exemplo:

```
val1="New York"+"Alabama"+"California"
```

Se utilizar a sintaxe *Pn*, não necessita de incluir um valor que contém um espaço dentro de aspas duplas.

- Para incluir um campo do utilizador ou do sistema num parâmetro de filtro, coloque o cursor no campo Parâmetros na posição em que pretende acrescentar o parâmetro e, em seguida, selecione o campo que pretende incluir a partir da lista Campos do Utilizador e Sistema.

Para obter informações sobre os campos do utilizador e do sistema que pode utilizar nos parâmetros, consulte Campos do Utilizador e Sistema (consultar [Campos de utilizador e de sistema](#) na página 1337).

- (Applets da Internet só para as páginas Detalhe do tipo de registo e ligações da Internet) Para incluir um campo do tipo de registo num parâmetro de filtro, coloque o cursor no campo Parâmetros na posição em que pretende acrescentar o campo e, em seguida, selecione o campo a partir da lista Campos de *tipo de registo*, em que *tipo de registo* é o nome do tipo de registo para o qual está a criar a applet.

Por exemplo, se seleccionar o campo ID da Linha da lista de Campos do *tipo de registo*, é inserido %%  
%Row\_Id%%. No tempo de execução, %%%Row\_Id%% é substituído pelo ID da linha do registo atual.

**NOTA:** O URL para um relatório ou painel é gerado no tempo de execução. O comprimento do URL para o relatório ou painel varia, dependendo dos valores que são transmitidos ao URL para os filtros de relatório no runtime. Cada navegador tem um comprimento de URL máximo. Se o URL de um relatório ou painel exceder este comprimento, os utilizadores podem ver um comportamento indeterminado no browser quando tentam visualizar esse relatório ou painel.

**NOTA:** Pode especificar parâmetros para um relatório, um painel ou uma página do painel numa ação Enviar Mensagem de Correio Eletrónico num evento agendado para Análise da mesma forma que especifica os parâmetros para um relatório ou painel incorporado numa applet da Web, num separador da Web ou numa ligação Web. No entanto, não pode seleccionar campos para especificar como valores de parâmetro numa ação Enviar Mensagem de Correio Eletrónico. Para obter informações sobre como configurar eventos agendados para o Analytics, consulte Criar Eventos Agendados para o Analytics (consultar [Creating Scheduled Events for Analytics](#) na página 1644).

## Campos de utilizador e de sistema

A seguinte tabela descreve os vários campos de utilizador e sistema que é possível utilizar como parâmetros em ligações Web customizadas, campos concatenados, applets da Web customizadas e separadores da Web customizados.

Campo	Descrição
Sinalizador Animação	Determina se a apresentação das notas no Centro de Mensagens e nas páginas Detalhe do registo é animada.
Unidade de negócio	A unidade de negócio da empresa.
Dia de Início da Semana do Calendário	O dia de início da semana do calendário para o utilizador com sessão iniciada.
Código da Língua da Empresa	O código de três letras para a língua da empresa do utilizador. Os códigos para cada língua estão listados no apêndice do Oracle Migration Tool On Demand Guide.
Localização da Empresa	A localização da empresa.
Nome da empresa	O nome da empresa.
Vista Calendário Predefinida	A vista de calendário para o utilizador com sessão iniciada que é apresentada de cada vez que clica no separador Calendário.
Objeto de Procura Predefinida	O tipo de registo apresentado na lista de escolha da pesquisa na barra de ação quando o utilizador inicia sessão no Oracle CRM On Demand.

Campo	Descrição
Nome do Anfitrião	O nome do anfitrião do servidor onde está em execução o Oracle CRM On Demand.
Modo HUD	Determina se o utilizador vê ligações para as secções de informações relacionadas numa página Detalhe na parte inferior da janela do browser.
Número de Perguntas de Segurança	O número de perguntas de segurança obrigatórias para a organização do utilizador com sessão iniciada.
Modo de Pré-visualização	Modo de pré-visualização do registo do utilizador com sessão iniciada.
ID da Divisão Principal	O ID da divisão principal associado ao utilizador com sessão iniciada.
Nome da Divisão Principal	O nome da divisão principal associado ao utilizador com sessão iniciada.
Nome do Grupo Principal	O nome do grupo ao qual o utilizador com sessão iniciada foi acrescentado.
ID da Organização Principal	O ID da organização principal do utilizador com sessão iniciada.
ID do Posto de Trabalho Principal	O ID do posto de trabalho principal do utilizador com sessão iniciada.
Formato das informações relacionadas	O formato das secções de informações relacionadas nas páginas Detalhe do registo, como por exemplo, listas, separadores.
ID do Método de Vendas	O ID do método de vendas do utilizador com sessão iniciada.
Token de SSO	As informações de autenticação necessárias para aceder ao portal de Início de Sessão Único (SSO) da empresa.
ID do Tema	O tema que é utilizado quando o utilizador inicia sessão no Oracle CRM On Demand.
Designação alternativa do utilizador	A designação alternativa do utilizador com sessão iniciada.
Tipo de Autenticação do Utilizador	O tipo de autenticação quando o utilizador entra em sessão no Oracle CRM On Demand, por exemplo, Apenas ID de Utilizador/Senha, Apenas Início de Sessão Único.
País do Utilizador	O nome do país do utilizador com sessão iniciada.
Código da Moeda do Utilizador	O código de três letras para a moeda do utilizador.
Nome Próprio do Utilizador	O nome próprio do utilizador com sessão iniciada.

Campo	Descrição
Nome Completo do Utilizador	O nome completo do utilizador com sessão iniciada.
Correio Eletrónico do Utilizador	O endereço de correio eletrónico do utilizador que tem sessão iniciada.
ID de Utilizador	O ID de início de sessão do utilizador que tem sessão iniciada.
Código da Língua do Utilizador	O código de três letras para a língua do utilizador. Os códigos para cada língua estão listados no apêndice do Oracle Migration Tool On Demand Guide.
Última Entrada em Sessão do Utilizador	Hora da última entrada em sessão do utilizador com sessão iniciada.
Apelido do Utilizador	O apelido do utilizador com sessão iniciada.
Código das Definições Locais do Utilizador	O código de três letras para as definições locais do utilizador. Pode consultar as definições locais que são suportadas no campo Definições Locais na página Detalhe do Utilizador. Para mais informações, consulte a tabela de Códigos de Definições Locais Suportadas do Utilizador no Oracle CRM On Demand neste tópico.
Sinalizador Senha Utilizador	Determina se a senha do utilizador com sessão iniciada é temporária.
ID da Linha de Utilizador	O ID da linha do utilizador com sessão iniciada.
ID do Fuso Horário do Utilizador	O ID do fuso horário do utilizador com sessão iniciada.
Sinalizador de Boas-vindas	Indica se a Página Bem-vindo do Oracle CRM On Demand aparece de cada vez que o utilizador inicia sessão no Oracle CRM On Demand.
Código de Ação XSS	O comportamento da proteção contra Cross-Site Scripting (XSS) disponível para a empresa do utilizador com sessão iniciada, por exemplo, Bloquear, Corrigir, etc.

### Códigos de Definições Locais Suportadas do Utilizador no Oracle CRM On Demand

A seguinte tabela lista as definições locais e os códigos de definições locais do utilizador.

Definições locais	Código das Definições Locais do Utilizador
Chinês - RAE de Hong Kong	ZHH

Definições locais	Código das Definições Locais do Utilizador
Chinês - RPC	CHS
Chinês - Singapura	ZHI
Chinês - Taiwan	CHT
Checo - República Checa	CSY
Dinamarquês - Dinamarca	DAN
Neerlandês - Bélgica	NLB
Neerlandês - Países Baixos	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

Definições locais	Código das Definições Locais do Utilizador
Francês - Suíça	FRS
Alemão - Áustria	DEA
Alemão - Alemanha	DEU
Alemão - Luxemburgo	DEL
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
Polaco - Polónia	PLK
Português - Brasil	PTB
Português - Portugal	PTG
Romeno - Roménia	ROU
Russo - Rússia	RUS
Eslovaco - Eslováquia	SVK
Espanhol - Chile	ESL
Espanhol - México	ESM
Espanhol - Espanha	ESN
Sueco - Suécia	SVE

Definições locais	Código das Definições Locais do Utilizador
Tailandês - Tailândia	THA
Turco - Turquia	TRK

## Acerca da utilização de ligações da Internet para criar novos cenários de integração

A adição de campos personalizados de ligações Internet ao Oracle CRM On Demand fornece muitas novas oportunidades de integração. Pode criar uma integração, com base na interface do utilizador, a utilizar a nível interno e em sistemas externos que permitem aos utilizadores navegar diretamente para conteúdo do Oracle CRM On Demand.

Alguns exemplos incluem:

- Criar uma ligação para um Web site financeiro baseado no símbolo da barra de informações da conta que gera um gráfico de títulos para a conta.
- Criar uma ligação para um sistema interno que utilize serviços da Internet e que cria uma visão composta dos dados a partir de múltiplas soluções internas e hospedadas relevantes à conta atual.

**NOTA:** Embora seja possível utilizar um URL para incorporar um relatório ou painel numa applet da Internet, separador da Internet ou ligação Web customizada do tipo de URL, esta funcionalidade não é suportada totalmente e o URL poderá não funcionar após uma atualização. Para obter informações sobre onde é possível incorporar relatórios e painéis no Oracle CRM On Demand, consulte [Acerca da Incorporação de Relatórios e Painéis no Oracle CRM On Demand](#) (consultar [Acerca da Incorporação de Relatórios e de Painéis no Oracle CRM On Demand](#) na página 1331).

Para obter instruções passo a passo sobre como criar ligações da Internet, consulte [Configurar ligações da Internet](#) (na página 1327).

## Setting Up Concatenated Fields

Um *campo concatenado* consiste num campo que pode apresentar os valores de vários campos e que também pode apresentar 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 (consultar [Utilizar o Expression Builder](#) na página 2041) and [About Expressions](#) (na página 2044).

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 (consultar [Restrições Durante a Utilização de Campos Concatenados](#) na página 1344).

### **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 (consultar [Criar e editar campos](#) na página 1311).
- 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 (consultar [Campos de utilizador e de sistema](#) na página 1337).

- 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 \(na página 1363\)](#).

## Related Topics

See the following topics for related information:

- [About Concatenated Fields \(na página 58\)](#)
- [Restrictions When Using Concatenated Fields \(consultar Restrições Durante a Utilização de Campos Concatenados na página 1344\)](#)
- [Customizing Static Page Layouts \(na página 1363\)](#)

## Restrições Durante a Utilização de Campos Concatenados

As restrições seguintes aplicam-se durante a utilização dos campos concatenados.

- Os campos concatenados só suportam os seguintes tipos de campo:
  - Morada
  - Caixa de Seleção
  - Currency
  - Data/Data Hora
  - Número Inteiro
  - Número

- Percentagem
- Telefone
- Lista de escolha
- Classificação por Estrela
- Stoplight
- Texto (longo)
- Texto (abreviado)

**NOTA:** O campo Fase de Vendas não é um verdadeiro campo de lista de escolha. Os campos concatenados não são suportados neste tipo de lista de escolha.

- O total combinado de ligações Internet e de campos concatenados que pode criar varia consoante o tipo de registo, mas no caso de alguns tipos de registo o total combinado é de 100 ligações Internet e campos concatenados. Para obter mais informações sobre os campos em Oracle CRM On Demand, consulte Acerca de Campos Personalizados (consultar [About Custom Fields](#) na página 1299).
- Os campos concatenados não podem ser atualizados através das ações de fluxo de trabalho Atualizar Valores e não podem ser incluídos em eventos de integração. Em vez disso, deve utilizar os campos individuais que compõem os campos concatenados.
- Não pode importar nem exportar campos concatenados em Oracle CRM On Demand. No entanto, pode importar e exportar os campos individuais que compõem os campos concatenados.
- Quando configurar um campo concatenado com um campo de morada, aplicam-se as seguintes condições:
  - Pode acrescentar campos individuais a partir de uma morada, ou mais do que uma morada, a um campo concatenado.
  - Apenas os campos de morada que acrescentar ao campo concatenado aparecem no campo concatenado. No entanto, quando um utilizador atualiza esse campo concatenado, o utilizador pode editar todos os campos nos modelos de morada relevantes, não apenas os campos de morada que aparecem no campo concatenado, a menos que o campo provenha de uma morada partilhada. Se um campo de morada num campo concatenado for de uma morada partilhada num registo de parceiro, conta, contacto ou concessionário, o utilizador não pode editar os campos na morada. Em vez disso, o utilizador pode selecionar uma morada diferente.
- Quando configurar um campo concatenado com uma lista de escolha em cascata, todas as listas de escolha associadas à lista de escolha em cascata têm de ser adicionadas ao campo concatenado. Se não adicionar todas as listas de escolha, estas permanecerão só de leitura e não poderão ser editadas.

### Tópicos Relacionados

Consulte os tópicos seguintes para obter informações relacionadas:

- Acerca dos Campos Concatenados (consultar [About Concatenated Fields](#) na página 58)
- Configurar Campos Concatenados (consultar [Setting Up Concatenated Fields](#) na página 1342)
- Personalizar disposições da página estática (consultar [Customizing Static Page Layouts](#) na página 1363)

### Gerir etiquetas do campo

Para utilizar terminologia que seja familiar aos funcionários, poderá alterar os nomes dos campos. Por exemplo, pode alterar a etiqueta do campo Nome da conta para Nome da empresa. Também é possível substituir a etiqueta do campo por um ícone.

**NOTA:** Pode demorar entre 30 a 60 minutos até que os novos nomes de apresentação de campos sejam apresentados nos relatórios e análises.

**Antes de começar.** Para efetuar este procedimento, a função de utilizador deve incluir o privilégio Customizar Aplicação. O menu Ícone e Tipo de apresentação não estão disponíveis se a língua de tradução for diferente da língua do utilizador. Para mais informações sobre a tradução de campos, consulte [Criar e editar campos \(na página 1311\)](#).

### **Para mudar o nome de um campo**

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique na ligação global Admin.
- 2 Na secção Customização da aplicação, clique na ligação Customização da aplicação.
- 3 Na secção Configuração do tipo de registo, clique na ligação do tipo de registo obrigatório.
- 4 Na secção Gestão de campos, clique na ligação Configuração de campos obrigatória.
- 5 Na página Campos de *tipo de registo*, clique em Gerir etiquetas de campos.
- 6 Para alterar o nome do campo, execute o seguinte procedimento:
  - a Na página Gerir etiquetas de campos, selecione Só texto a partir do menu Tipo de apresentação.
  - b Introduza o novo nome do campo no campo Nome de apresentação.
- 7 Para utilizar um ícone em vez de uma etiqueta de campo, execute o seguinte procedimento:
  - a Na página Gerir etiquetas de campos, selecione Só Ícone a partir do menu Tipo de apresentação.
  - b (Opcional) Para selecionar um ícone diferente do ícone predefinido, clique no ícone de pesquisa (lupa) e selecione um ícone.

**NOTA:** Se selecionar Nenhum no menu Tipo de apresentação, não será apresentado qualquer nome de campo ou ícone na página Detalhes do registo.

- 8 (Opcional) Para indicar que um nome atualizado precisa de ser traduzido para outros idiomas ativados na empresa, selecione a caixa de verificação Marcar para tradução.

**NOTA:** Se pretender que este nome atualizado apareça noutros idiomas ativados, selecione a caixa de verificação Marcar para tradução. Nas outras línguas (ou ao escolher outra língua na lista pendente Tradução nesta página), o nome atualizado aparece a azul entre parênteses até introduzir manualmente as versões traduzidas. Desta forma, pode controlar os termos que precisam de ser traduzidos.

Se não selecionar Marcar para tradução, os nomes de apresentação anteriores permanecem e não são afetados pela alteração que acabou de efetuar.

A seleção da caixa de verificação Marcar para tradução também faz com que a Mensagem de erro de validação do campo (na página Edição do campo) seja marcada para tradução se existir a mensagem de erro. O campo Mensagem de erro de validação do campo só está visível para os utilizadores cuja função inclua o privilégio Gestão avançada de campos.

- 9 Para introduzir manualmente o equivalente traduzido do novo nome:
  - a Na lista pendente Língua da Tradução, selecione a língua cuja tradução pretende introduzir.
  - b Introduza o equivalente traduzido no campo Nome de apresentação apropriado e clique em Gravar.
  - c Clique na ligação para regressar à página Campos que acabou de atualizar e selecione novamente o idioma, se necessário.  
O nome traduzido aparece a preto na coluna Nome de apresentação.
- 10 Clique em Gravar.

### **Tópicos Relacionados**

Consulte os tópicos seguintes para obter informações relacionadas:

- [Acerca da gestão de campos \(na página 1292\)](#)
- [Criar e editar campos \(na página 1311\)](#)

### **Utilizar campos personalizados indexados**

Para otimizar o desempenho do Oracle CRM On Demand, pode utilizar campos personalizados que tenham sido otimizados para tipos de registo específicos. Estes campos otimizados, denominados *campos personalizados indexados*, são campos especiais que melhoram o tempo de resposta durante a pesquisa ou a ordenação de uma determinada lista. Os campos personalizados indexados são pré-configurados na base de dados do Oracle

CRM On Demand. Pode alterar as etiquetas nos campos personalizados indexados, mas não pode alterar as etiquetas de integração.

**NOTA:** Pode optar por migrar os dados de um campo personalizado para um campo personalizado indexado para aumentar o desempenho das listas para os utilizadores. Para migrar os dados existentes para os tipos de registo disponíveis, utilize a funcionalidade de exportação e importação do Oracle CRM On Demand ou serviços Internet. Para obter mais informações sobre como exportar e importar dados, consulte [Ferramentas de importação e exportação \(na página 1740\)](#). Para obter mais informações sobre os serviços Internet, consulte [Integração de serviços Internet \(consultar Integração dos serviços Internet na página 1987\)](#).

Por predefinição, os campos personalizados indexados têm a palavra *Indexado* como prefixo. Os tipos de registo que se seguem não suportam campos personalizados indexados:

- Avaliação
- Livro
- User

A tabela seguinte lista os tipos de registo que suportam campos personalizados indexados:

- Conta
- Equipa da conta
- Atividade
- Morada (para conta, contacto, concessionário e parceiros).

**NOTA:** Existem restrições à personalização de listas de escolha para os registos de moradas. Consulte [Acerca da personalização de listas de escolha nos registos de moradas](#).

- Contacto do compromisso
- Compromisso, tarefa e chamada
- Utilizador do compromisso
- Ativo

**NOTA:** Os tipos de registo Carteira e Ativo partilham os mesmos campos IndexPicklist. Quando adiciona, edita ou elimina qualquer valor num tipo de registo, ocorre a mesma ação no outro tipo de registo.

- Campanha
- Destinatário da campanha
- Detalhe do produto da chamada
- Itens promocionais da chamada entregues
- Contacto
- Horas adequadas para contacto
- Equipa de contacto
- Objetos Customizados 1-3
- Concessionário
- Evento
- Fundo
- Pedido de fundos
- Agregado familiar
- Pista
- Nota
- Oportunidade
- Opportunity Contact Role
- Receitas de produtos da oportunidade
- Programa de parceiros

- Carteira

**NOTA:** Os tipos de registo Carteira e Ativo partilham os mesmos campos IndexPicklist. Quando adiciona, edita ou elimina qualquer valor num tipo de registo, ocorre a mesma ação no outro tipo de registo.

- Categoria do produto
- Pedido de assistência
- Solução
- Contacto da tarefa
- Utilizador da tarefa
- Utilizador
- Veículo
- Contacto do veículo
- Histórico de vendas do veículo
- Histórico de assistência do veículo

Cada tipo de registo na tabela tem os seguintes campos personalizados indexados:

- Caixa de verificação indexada
- Moeda indexada
- Data indexada
- Número indexado
- Lista de escolha indexada 1
- Lista de escolha indexada 2
- Lista de escolha indexada 3
- Lista de escolha indexada 4
- Lista de escolha indexada 5
- Lista de escolha indexada 6
- Texto integral indexado
- Texto breve indexado 1
- Texto breve indexado 2

Todos os outros tipos de registo no Oracle CRM On Demand têm os seguintes campos personalizados indexados:

- Número indexado
- Data indexada
- Caixa de verificação indexada
- Moeda indexada
- Lista de escolha indexada 1
- Lista de escolha indexada 2
- Lista de escolha indexada 3
- Lista de escolha indexada 4
- Lista de escolha indexada 5

**Exceções:** Para todos os Objetos personalizados, alguns campos utilizam convenções de nomenclatura diferentes das listadas nas tabelas anteriores:

- Lista de escolha de índice 6 = Tipo
- Texto abreviado de índice 1 = Pesquisa rápida 1
- Texto abreviado de índice 2 = Pesquisa rápida 2
- Texto longo de índice = Nome

## Acerca da personalização de listas de escolha nos registos de moradas

Todas as personalizações de listas de escolha para as moradas partilhadas entre os contactos, contas, concessionários e parceiros também são partilhadas (por exemplo, listas de escolha indexadas, lista de escolha personalizada 1, lista de escolha personalizada 2, etc.). No entanto, é possível utilizar uma etiqueta personalizada para a lista de escolha. Por exemplo, mesmo que a definição da lista de escolha para a Lista de escolha indexada 1 seja a mesma para a Morada da conta e a Morada do contacto, o campo poderá ser renomeado *A minha lista de escolha A* num registo, ao passo que o campo pode ser renomeado *A minha lista de escolha 1* no outro registo. Para as listas de escolha indexadas, os administradores da empresa podem escolher que lista de escolha personalizar e utilizar, no entanto, os administradores da empresa não têm controlo nas listas de escolha personalizadas.

### Para utilizar campos personalizados indexados

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique na ligação global Admin.
- 2 Na secção Customização da aplicação, clique na ligação Customização da aplicação.
- 3 Na secção Configuração de tipos de registo, clique na ligação do tipo de registo obrigatório.
- 4 Na secção Gestão de Campos, clique no *tipo de registo* Configuração do Campo.
- 5 Na página Campo do *tipo de registo*, clique em Gerir Etiquetas de Campo e mude o nome dos campos customizados indexados conforme adequado para a empresa. Consulte Gerir Etiquetas de Campo (consultar [Gerir etiquetas do campo](#) na página 1345).

### Reverter para as predefinições

Pode reverter todos os nomes de campos mudados para os respetivos nomes originais. (A opção predefinida não afeta os campos customizados ou os valores da lista de escolha adicionados, não são revertidos para os respetivos valores predefinidos.)

**Antes de começar.** Para efetuar este procedimento, a função de utilizador deve incluir o privilégio Customizar Aplicação.

### Para reverter para as respetivas predefinições

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique na ligação global Admin.
- 2 Na secção Customização da aplicação, clique na ligação Customização da aplicação.
- 3 Na secção Configuração do tipo de registo, clique na ligação do tipo de registo obrigatório.
- 4 Na secção Gestão de campos, clique na ligação Configuração de campos obrigatória.
- 5 Na página Campos de *tipo de registo*, clique no botão Gerir Etiquetas de Campo.
- 6 Clique no botão Predefinido.

### 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 (consultar [Acerca de campos, listas de escolha e métrica](#) na página 1461).

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 (a aplicação padrão), a prioridade de tarefas é indicada nas listas de tarefas por setas. Uma seta para cima indica 1-Prioridade alta, nenhuma indica 2-Prioridade média e uma seta para baixo indica 3-Prioridade baixa. Se alterar os valores de apresentação para o campo Prioridade, no tipo de registo Atividade, a partir dos valores predefinidos (por exemplo, a partir do valor predefinido de *1-Elevada* para um valor de *Mais elevada*), Oracle CRM On Demand não apresentará setas no campo Prioridade para as listas de tarefas, a menos que utilize os seguintes padrões: *1-etiqueta*, *2-etiqueta* ou *3-etiqueta*, em que *etiqueta* é o nome que atribui à prioridade da tarefa. Neste caso, Oracle CRM On Demand apresenta uma seta para cima para *1-etiqueta*, nenhuma seta para *2-etiqueta*, uma seta para baixo para *3-etiqueta* e nenhuma seta para quaisquer outros valores de apresentação. Por exemplo, Oracle CRM On Demand apresenta uma seta para cima para um valor de *1-A minha mais elevada*, mas não apresenta nenhuma seta para um valor de *A minha mais elevada*. Oracle CRM On Demand não apresenta setas para quaisquer valores personalizados que adicione à lista de escolha do campo Prioridade.
- A adição ou edição dos valores que estão disponíveis por predefinição na lista de escolha para o campo Estado para o tipo de registo Atividade poderá produzir resultados não pretendidos para o processamento da atividade. O Oracle CRM On Demand procura especificamente os valores dos campos Concluído, Submeter, Enviado ou Planeado quando processa as atividades. Se a sua empresa desativar estes valores dos estados e substituí-los por valores customizados, o processamento da atividade na aplicação do Oracle CRM On Demand não funcionará conforme documentado. Consequentemente, a alteração dos valores na lista de escolha do campo Estado para o tipo de registo Atividade não é recomendada.
- 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 Estado num pedido de assistência estiver definido para Fechado ou Cancelado, o Oracle CRM On Demand atualiza automaticamente o campo Hora do Fecho no pedido de assistência para mostrar a data e hora de alteração do estado. Consequentemente, aconselhamos vivamente a que a sua empresa não desative nenhum destes valores na lista de escolha Estado para o tipo de registo Pedido de Assistência. No entanto, a sua empresa pode alterar o nome de apresentação do valor Fechado ou do valor Cancelado, ou de ambos. Se a sua empresa alterar o nome de apresentação do valor Fechado, então o Oracle CRM On Demand atualizará o campo Hora de Fecho num pedido de assistência quando o estado no pedido de assistência for alterado para o valor originalmente denominado de Fechado. Da mesma forma, se a sua empresa alterar o nome de apresentação do valor Cancelado, então o Oracle CRM On Demand atualizará o campo Hora de Fecho num pedido de assistência quando o estado no pedido de assistência for alterado para o valor originalmente denominado 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 \(consultar \*Acerca da Definição Manter Valor da Lista de Escolha Desativado na Atualização\* na página 1352\)](#).

**Before you begin.** To perform this procedure, your role must include the Customize Application privilege. In addition:

- To add or change values in the Status picklist for the Activity record type, your role must include the Customize Application - Edit Activity 'Status' Picklist privilege.
- To add or change values in the Status picklist for the Service Request record type, your role must include the Customize Application - Edit Service Request 'Status' Picklist privilege.

### To change picklists

- 1 In the upper right corner of any page, click the Admin global link.
- 2 In the Application Customization section, click the Application Customization link.
- 3 In the Record Type Setup section, click the link for the required record type.
- 4 In the Field Management section, click the required Field Setup link.
- 5 In the *record type* Fields page, click the Edit Picklist link for the field whose values you want to customize.
- 6 In the Edit Picklist window, perform the following steps as necessary to meet your requirements:

- To change an existing value, enter the new value in the Picklist Values field, or disable the old value and create a new value.

**NOTE:** If you want this updated name to appear in the picklists for other activated languages, select the Mark for Translation check box. In the other languages, this updated name appears in blue text with brackets until you manually enter the translated versions. This helps you track what terms need to be translated.

If you do not select Mark for Translation, the other picklist values are unaffected by the change you made here.

You can also add a description for each picklist value.

- To add a new value, enter the information in the row that appears at the bottom of the list. To add further new values, click Save & New. New picklist values you add automatically appear in blue text and brackets in the other activated languages (regardless of the setting of the Mark for Translation check box). If you enter a description for a value, then the description also appears in blue text and brackets.
- To delete a value, select the Disabled check box. To hide or show disabled values, click Hide Disabled and Show Disabled respectively.

**CAUTION:** When you disable values, you also hide the translated versions in other languages.

- To arrange the order in which the picklist values appear, change the numbers in the Order column.

**TIP:** Consider entering numbers with gaps between them, such as 10, 20, 30, and so on. This allows you to add new values in the middle of the picklist more easily, without reordering the entire list.

- To arrange the picklist values in alphabetical order for the current language only, click the Save & Order Alphabetically button.
- To arrange the picklist values in alphabetical order for all languages, click the Save & Order Alphabetically For All Languages button.

- 7 In the Edit Picklist window, click Save & Close.
- 8 To manually enter the translated equivalent of a new picklist value or the description of a value:
  - a On the Fields page, select the language from the Translation Language drop-down list.
  - b Click the appropriate Edit Picklist link.
  - c Enter the translated equivalent and click Save.

**NOTE:** To help you identify the picklist value when you are editing, the application displays the internal ID and the language-specific default value. If you edit the wrong picklist value, the picklist becomes out of sync across languages. When using dynamic layouts, you cannot use picklist values that are identical to internal picklist IDs as this can result in unpredictable behavior.

### **Acerca da Definição Manter Valor da Lista de Escolha Desativado na Atualização**

A definição na caixa de seleção Manter Valor da Lista de Escolha Desativado na Atualização no perfil da empresa determina o seguinte:

- Se um valor da lista de escolha desativado pode permanecer num campo num registo quando um utilizador atualiza o campo em linha ou edita o registo através da interface do utilizador.
- Se um Assistente de Importação pode atualizar um campo da lista de escolha múltipla com uma lista de valores que inclua um ou mais valores desativados que já estejam selecionados no campo.

### **Como a Definição Afeta as Atualizações na Interface do Utilizador**

Se a caixa de seleção Manter Valor da Lista de Escolha Desativado na Atualização no perfil da empresa não estiver selecionada, quando um utilizador editar um registo que contenha um valor desativado num campo de lista de escolha através da interface do utilizador, o comportamento será o seguinte:

- Se o utilizador editar o campo de lista de escolha em linha, o valor desativado já não está disponível para seleção no campo.
- Se o utilizador abrir o registo numa página Editar do registo que apresenta o campo de lista de escolha, o valor desativado é retirado do campo e já não está disponível para seleção. Se o campo que continha o valor desativado for principal numa lista de escolha em cascata, o campo da lista de escolha relacionada também será limpo.

Em ambos os casos, se o utilizador cancelar a operação sem gravar quaisquer alterações, o valor desativado permanece no campo, e se o campo for principal numa lista de escolha em cascata, o valor existente no campo da lista de escolha relacionada é inalterado.

Se a caixa de seleção Manter Valor da Lista de Escolha Desativado na Atualização no perfil da empresa estiver selecionada, quando um utilizador editar um registo que contenha um valor desativado num campo de lista de escolha através da interface do utilizador, o comportamento será o seguinte:

- Se o utilizador editar o campo de lista de escolha em linha, o valor desativado que foi previamente selecionado ainda está disponível para seleção no campo, bem como quaisquer valores ativos. O valor desativado aparece por último na lista de valores que podem ser selecionados para o campo. No entanto, se o utilizador retirar o valor desativado do campo de lista de escolha, após o utilizador gravar a atualização, o valor desativado já não está disponível para seleção no campo.
- Se o utilizador abrir o registo numa página Editar do registo que apresenta o campo de lista de escolha, o valor desativado não é retirado do campo de lista de escolha, mesmo que o utilizador edite outros campos no registo e grave as atualizações. Se o utilizador editar o campo que contém o valor desativado, nesse caso o valor desativado ainda está disponível para seleção, bem como quaisquer valores ativos. O valor desativado aparece por último na lista de valores que podem ser selecionados para o campo. Se o utilizador retirar o valor desativado do campo, após o utilizador gravar a atualização, o valor desativado já não está disponível para seleção no campo.

Se o campo que contém o valor desativado for principal numa lista de escolha em cascata, apenas o valor que foi previamente selecionado está disponível na lista de escolha relacionada. Se o utilizador selecionar

um novo valor na lista de escolha principal, os valores que estão associados ao novo valor principal ficam disponíveis na lista de escolha relacionada.

### Como a Definição Afeta as Atualizações de Outros Canais

Para atualizações de registos de outros canais, a definição na caixa de seleção Manter Valor da Lista de Escolha Desativado na Atualização no perfil da empresa só é considerada no caso em que o Assistente de Importação tenta atualizar um campo de lista de escolha múltipla com dados de importação que contenha um ou mais valores desativados. Se a caixa de seleção não estiver selecionada, o campo de lista de escolha múltipla não é atualizado. No entanto, se a caixa de seleção Manter Valor da Lista de Escolha Desativado na Atualização estiver selecionada, ocorre o seguinte:

- Se todos os valores desativados nos dados de importação já estiverem selecionados no registo, o campo é atualizado e os valores desativados permanecem na lista de valores.
- Se os dados de importação contiverem pelo menos um valor desativado que não esteja já selecionado no campo, o campo não é atualizado.

Note que a definição na caixa de seleção Manter Valor da Lista de Escolha Desativado na Atualização no perfil da empresa não é considerada nos seguintes casos:

- Quando um registo é atualizado através de serviços Web, de um método API de JavaScript ou de um pedido de API REST, e um valor desativado está incluído nos dados de importação para um campo de lista de escolha múltipla. Neste caso, o valor desativado é sempre importado.
- Quando um registo que contém um valor desativado num campo de lista de escolha única é atualizado através de qualquer canal diferente da interface do utilizador. Neste caso, o valor desativado nunca é retirado do campo no registo, a menos que um valor novo e ativo ou um valor nulo seja especificado para o campo nos dados da importação.

Por predefinição, a caixa de seleção Manter Valor da Lista de Escolha Desativado na Atualização no perfil da empresa não está selecionada, mas o seu administrador pode alterar esta definição.

### Efetuar correspondência dos valores da lista de escolha com os grupos de valores da lista de escolha

Para muitos tipos de registo, pode efetuar a correspondência dos valores nos campos da lista de escolha com um ou mais grupos de valores da lista de escolha. Os grupos de valores da lista de escolha limitam os valores disponíveis aos utilizadores para seleção nos campos da lista de escolha. Cada grupo de valores da lista de escolha pode controlar um ou mais campos da lista de escolha num ou mais tipos de registo. Para mais informações sobre os grupos de valores da lista de escolha, consulte [Acerca de grupos de valores da lista de escolha \(na página 1431\)](#).

Ao efetuar a correspondência dos valores num campo da lista de escolha com os grupos de valores da lista de escolha, pode efetuar o seguinte procedimento:

- Efetue a correspondência de alguns, nenhuns ou de todos os valores com um determinado grupo de valores da lista de escolha.
- Efetue a correspondência de cada valor com um ou mais grupos de valores da lista de escolha ou com nenhum grupo de valores da lista de escolha.

### *Para efetuar correspondência dos valores da lista de escolha aos grupos de valores da lista de escolha*

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique na ligação global Admin.
- 2 Na secção Customização da aplicação, clique na ligação Customização da aplicação.
- 3 Na secção Configuração de tipos de registo, clique na ligação do tipo de registo obrigatório.
- 4 Na secção Gestão de Campos, clique no *tipo de registo* Configuração do Campo.

- 5 Na página Campos de *tipo de registo*, clique na ligação Editar PVG para obter a lista de escolha que pretende efetuar correspondência com um ou mais grupos de valores da lista de escolha.
- 6 Nas páginas Configuração de correspondências de PVG, no passo 1, execute o seguinte procedimento:
  - a Na secção Grupo de valores da lista de escolha da página, selecione um grupo de valores da lista de escolha.
  - b Utilize as setas para mover os valores que pretende efetuar correspondência com o grupo de valores da lista de escolha selecionado da lista Valores disponíveis de lista de escolha para a lista Valores relacionados com PVG selecionado.
  - c Repita os passos a e b para cada grupo de valores da lista de escolha que pretende efetuar correspondência com o campo.
- 7 Quando terminar a correspondência de valores com os grupos de valores da lista de escolha, vá para o Passo 2 nas páginas Configuração de correspondências de PVG e confirme as correspondências.
- 8 Clique em Concluir para gravar as alterações.

### Tópicos Relacionados

Consulte os tópicos seguintes para obter informações relacionadas:

- [Considerações a ter ao configurar grupos de valores da lista de escolha \(na página 1432\)](#)
- [Processo de configuração de grupos de valores da lista de escolha \(na página 1433\)](#)
- [Criar grupos de valores da lista de escolha \(na página 1434\)](#)

### 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 \(na página 1358\)](#).

**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 Vista Melhorada para Separadores estiver selecionada no perfil da empresa, pode especificar filtros predefinidos customizados para as secções de informações relacionadas que suportam a vista melhorada. For more information, see [Managing Default Filter Criteria for Related Items \(consultar Gerir Critérios de Filtragem Predefinidos para Itens Relacionados na página 1360\)](#).

### 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 \(na página 1356\)](#).

**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 \(na página 1394\)](#).

**Before you begin.** To perform this procedure, your role must include the Customize Application privilege.

The following procedure describes how to customize the related item layout.

### ***To customize the related item layout***

- 1 In the upper-right corner of any page, click the Admin global link.
  - 2 Click Application Customization.
  - 3 In the Record Type Setup section, click the link for the record type that you want.
  - 4 In the Page Layout Management section, click the Related Information Layout link that you want for the record type that you selected.  
The Related Information Section page appears.
  - 5 In the Related Information Setup section, select the related information type that you want to customize.  
The Related Information Layout page for the selected related information type appears.
- NOTE:** The items in the Related Information Setup section vary depending on which record type you select.
- 6 Do one of the following:
    - Click Edit to modify an existing layout.
    - Click New Layout to create a new layout.
    - Click Copy to copy an existing layout.
 The Related Information Layout Wizard is displayed and guides you through the process.
  - 7 In Step 1 Layout Name, enter a name for the layout and a description (optional), and click Next.

- 8 In Step 2 Field Setup, select fields from the available Fields list, and click the up and down arrows, next to the Selected Fields list, to organize the fields in the order that you want.

The maximum number of fields for a layout is 20. If you select more than 20 fields, then an error appears when you try to save the layout.

- 9 (Optional) If the Sort by option is available, then you can select a sort field and specify whether the records are to be sorted in ascending or descending order.

**NOTE:** If you do not select a sort field, then the default sort field and sort order are used.

The sort criteria apply both where the related information sections are displayed as tabs and where they are displayed as lists. The field selected in the Sort by drop-down list is used for sorting even if that field is not available in the Selected Field list. For example, if you select Created: Date in the Sort by drop-down list for the Opportunities related information section, then all opportunities are sorted by created date, even if the Created: Date field is not available in the Selected Fields list.

- 10 (Optional) If you want to allow users to add multiple related records to the related information section at one time, then select the Enable List Add check box.
- 11 Click Finish.

### Support for the List Add Feature

The List Add feature allows users to add multiple records to a related information section at one time. The following table lists the related information sections that support the List Add feature.

Parent Record Type	Related Information Sections
Account	Account Events
Accreditation	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Accreditation Certifications</li> <li>■ Accreditation Products</li> <li>■ Accreditation Product Product Categories</li> <li>■ Accreditation Solutions</li> <li>■ Related Accreditations</li> </ul>
Business Plan	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Plan Contacts</li> <li>■ Plan Opportunities</li> </ul>
Campaign	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Partner Campaigns</li> <li>■ Recipients</li> </ul>
Certification	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Accreditation Certifications</li> <li>■ Certification Courses</li> <li>■ Certification Exams</li> <li>■ Certification Product Product Categories</li> <li>■ Certification Products</li> <li>■ Certification Solutions</li> <li>■ Related Certifications</li> </ul>
Contact	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ HCP Contact Allocations</li> <li>■ Plan Contacts</li> </ul>

Parent Record Type	Related Information Sections
Course	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Certification Courses</li> <li>■ Course Partners</li> <li>■ Course Product Product Categories</li> <li>■ Course Products</li> <li>■ Course Solutions</li> <li>■ Related Courses</li> </ul>
Custom Objects 01, 02, and 03	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Accounts</li> <li>■ Campaigns</li> <li>■ Contacts</li> <li>■ Dealers</li> <li>■ Events</li> <li>■ Funds</li> <li>■ Households</li> <li>■ Leads</li> <li>■ Opportunities</li> <li>■ Partners</li> <li>■ Portfolios</li> <li>■ Vehicles</li> </ul>
Deal Registration	Deal Registration Product Revenues
Event	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Account Events</li> <li>■ Invitees</li> <li>■ Lead Events</li> <li>■ Opportunity Events</li> </ul>
Exam	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Certification Exams</li> <li>■ Exam Partners</li> <li>■ Exam Product Product Categories</li> <li>■ Exam Products</li> <li>■ Exam Solutions</li> <li>■ Related Exams</li> </ul>
Financial Account	Financial Account Holdings
Financial Product	Financial Account Holdings
Lead	Lead Events
Opportunity	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Opportunity Events</li> <li>■ Plan Opportunities</li> </ul>
Partner	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Course Partners</li> <li>■ Exam Partners</li> <li>■ Partner Campaigns</li> </ul>
Sample Request	Sample Request Items

Parent Record Type	Related Information Sections
Solution	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Accreditation Solutions</li> <li>■ Certification Solutions</li> <li>■ Course Solutions</li> <li>■ Exam Solutions</li> </ul>

For information about enabling the List Add feature, see [Customizing Related Item Layouts \(na página 1354\)](#).

### Support for the Sort Feature for Related Items

The following table shows the parent record type and related item combinations for which you can optionally select a sort field and specify the sort order (ascending or descending). The table also lists the fields that are available for you to select.

Parent Record Type	Related Item	Sort Fields
Account	Assets	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Product Name</li> <li>■ Serial #</li> <li>■ Status</li> </ul>
	Completed Activities	Due Date
	Contacts	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Last Name</li> <li>■ Primary Contact</li> </ul>
	Open Appointments	Start Time
	Opportunities	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Close Date</li> <li>■ Created: Date</li> <li>■ Modified: Date</li> <li>■ Opportunity Name</li> </ul>
	Service Requests	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Created: Date</li> <li>■ Service Number</li> </ul>
Campaign	Opportunities	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Close Date</li> <li>■ Created: Date</li> <li>■ Modified: Date</li> <li>■ Opportunity Name</li> </ul>

Parent Record Type	Related Item	Sort Fields
Contact	Accounts	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Last Name</li> <li>■ Primary Contact</li> </ul>
	Assets	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Product Name</li> <li>■ Serial #</li> <li>■ Status</li> </ul>
	Completed Activities	Due Date
	Open Appointments	Start Time
	Opportunities	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Close Date</li> <li>■ Created: Date</li> <li>■ Modified: Date</li> <li>■ Opportunity Name</li> </ul>
	Service Requests	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Created: Date</li> <li>■ Service Number</li> </ul>
Custom Objects 01 through 03	Assets	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Product Name</li> <li>■ Serial #</li> <li>■ Status</li> </ul>
	Opportunities	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Close Date</li> <li>■ Created: Date</li> <li>■ Modified: Date</li> <li>■ Opportunity Name</li> </ul>
Custom Objects 04 through 40	Assets	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Product Name</li> <li>■ Serial #</li> <li>■ Status</li> </ul>
Dealer	Contacts	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Last Name</li> <li>■ Primary Contact</li> </ul>
	Opportunities	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Close Date</li> <li>■ Created: Date</li> <li>■ Modified: Date</li> <li>■ Opportunity Name</li> </ul>
Objective	Opportunities	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Close Date</li> <li>■ Created: Date</li> <li>■ Modified: Date</li> <li>■ Opportunity Name</li> </ul>

Parent Record Type	Related Item	Sort Fields
Opportunity	Assets	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Product Name</li> <li>■ Serial #</li> <li>■ Status</li> </ul>
	Completed Activities	Due Date
	Contacts	Last Name
	Open Appointments	Start Time
	Sub-Opportunities	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Close Date</li> <li>■ Created: Date</li> <li>■ Modified: Date</li> <li>■ Opportunity Name</li> </ul>
Partner	Contacts	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Last Name</li> <li>■ Primary Contact</li> </ul>
Partner Program	Opportunities	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Close Date</li> <li>■ Created: Date</li> <li>■ Modified: Date</li> <li>■ Opportunity Name</li> </ul>
Service Request	Completed Activities	Due Date
	Open Appointments	Start Time

### Gerir Critérios de Filtragem Predefinidos para Itens Relacionados

Se a opção Ativar Vista Melhorada para Separadores estiver selecionada no perfil da empresa, pode especificar filtros predefinidos customizados para as secções de informações relacionadas que suportam a vista melhorada. Se definir um filtro para uma secção de informações relacionadas, o filtro é aplicado quando um utilizador abrir a página de Detalhe do registo principal, se ambas as opções seguintes forem verdadeiras:

- O utilizador utilizar o formato do separador para as secções de informações relacionadas.
- O campo que é utilizado para o filtro é um campo de pesquisa disponível na disposição da pesquisa atribuída à função de utilizador para o tipo de registo relacionado.

Os utilizadores podem limpar o filtro predefinido. No entanto, depois de um utilizador navegar para fora da página Detalhe do registo e, em seguida, regressar à mesma, o filtro predefinido customizado é novamente aplicado.

Quando especificar o critério para um filtro predefinido customizado, tenha em atenção aos seguintes considerandos:

- Só pode existir um filtro para um tipo de registo relacionado para um determinado tipo de registo principal. Não é possível especificar filtros diferentes para as disposições individuais para um tipo de registo relacionado.
- Um filtro pode afetar o desempenho quando um utilizador abre o separador de informações relacionadas e pode afetar o desempenho quando um utilizador abre a página Detalhe do registo, se a secção de informações relacionadas for o primeiro separador na página Detalhe.
- Se o campo que seleccionar para o filtro não for uma disposição para a secção de informações relacionadas para o tipo de registo, o campo é acrescentado à secção de informações relevantes no tempo de execução,

desde que o campo de filtro seja um campo de pesquisa disponível na disposição da pesquisa para o tipo de registo relacionado na função do utilizador.

- Alguns campos são otimizados para melhorar o desempenho durante as pesquisas e quando ordena listas. Estes campos otimizados são mostrados num texto a verde na lista de campos que estão disponíveis para utilizar como o campo de filtro. Como boa prática, utilize um destes campos para o filtro.
- Se o campo que selecionou para o filtro não for um campo da lista de escolha, o valor do filtro que introduziu é armazenado na sua língua do utilizador e não é traduzido. Quando um utilizador abrir a lista de registos relacionados, os registos são filtrados sobre o valor que introduziu para o filtro, independentemente da língua do utilizador que abrir a lista filtrada. Para obter informações acerca da utilização dos campos da lista de escolha nos critérios de filtragem predefinidos, consulte a secção *Acerca dos Campos da Lista de Escolha nos Critérios de Filtragem Predefinidos* deste tópico.
- Se utilizar um campo cujo formato esteja dependente das definições locais do utilizador atual para o filtro, a pesquisa devolve os registos que correspondem ao valor do filtro, independentemente do formato. Por exemplo, se utilizar um campo de data para o filtro, a pesquisa devolve os registos onde a data no campo do filtro corresponde à data que especificou, independentemente da forma como essa data está formatada para o utilizador que visualiza a lista de registos relacionados.
- A pesquisa de registos que cumprem o critério de filtragem é sensível a maiúsculas/minúsculas.

### **Acerca dos Campos da Lista de Escolha nos Critérios de Filtragem Predefinidos**

Se seleccionar um campo da lista de escolha para o filtro e se a condição do filtro requerer que seja especificado um ou mais valores, pode utilizar o ícone de pesquisa (lupa) para seleccionar os valores ou pode introduzir os valores diretamente.

Para as condições Igual a, Contém todos os valores, Não contém nenhum dos valores e Diferente de, o comportamento seguinte aplica-se quando especifica o critério de filtragem:

- Se utilizar o ícone de pesquisa para seleccionar um valor da lista de escolha ou se introduzir um valor que corresponda exatamente a um valor da lista de escolha existente na sua língua, o código independente da língua (LIC) do valor da lista de escolha é gravado para a pesquisa. Quando um utilizador abrir a lista de registos relacionados, o Oracle CRM On Demand compara o LIC que foi gravado com os LICs dos valores da lista de escolha e o valor da lista de escolha correspondente para o LIC na língua do utilizador é utilizado para filtrar a lista de registos relacionados.
- Se introduzir um valor que não corresponda exatamente a um valor da lista de escolha existente na sua língua do utilizador, o valor que introduzir é gravado para a pesquisa. O valor é gravado na sua língua do utilizador. Quando um utilizador abrir a lista de registos relacionados, o Oracle CRM On Demand compara o valor introduzido com os LICs dos valores da lista de escolha. Os registos são filtrados sobre o valor que introduziu para o filtro, independentemente da língua do utilizador que abrir a lista filtrada.

Para as condições Entre, Maior que e Menor que, o valor introduzido ou seleccionado para o filtro é gravado para a pesquisa. O valor é gravado na sua língua do utilizador. Para estas condições, o Oracle CRM On Demand compara o valor introduzido com os LICs dos valores da lista de escolha.

Para a condição Contém pelo menos um valor, os valores introduzidos ou seleccionados para o filtro são gravados para a pesquisa. Os valores são gravados na sua língua do utilizador. Para esta condição, o Oracle CRM On Demand compara o valor introduzido com os valores da lista de escolha e não com os LICs dos valores. Assim, utilizando a condição Contém pelo menos um valor para um filtro predefinido poderá resultar num comportamento imprevisível para utilizadores que têm uma língua do utilizador diferente.

Pode encontrar mais informações acerca dos critérios de filtragem e dos valores do filtro nos tópicos seguintes:

- [Acerca das Condições de Filtro](#) (consultar [Acerca de condições do filtro](#) na página 82)
- [Acerca de valores do filtro](#) (consultar [About Filter Values](#) na página 87)
- [Acerca de como pesquisar em listas de escolha múltipla](#) (consultar [Acerca de como pesquisar em listas de escolha múltipla](#) na página 88)

O procedimento seguinte descreve como especificar o critério para um filtro predefinido customizado para um tipo de registo relacionado.

**Antes de começar.** Para efetuar este procedimento, a função de utilizador deve incluir o privilégio Customizar Aplicação.

### ***Para especificar o critério para um filtro predefinido customizado para um tipo de registo relacionado***

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique na ligação global Admin.
- 2 Clique em Customização da Aplicação.
- 3 Na secção Configuração do Tipo de Registo, clique na ligação do tipo de registo principal.  
Por exemplo, se pretender especificar um filtro para a lista de registos numa secção de informações relacionadas numa página Detalhe da Chamada e, em seguida, clique em Atividade.
- 4 Na página Customização da Aplicação para o tipo de registo, na secção Gestão da Disposição da Página, clique na ligação Disposição de Informações Relacionadas para o tipo de registo relevante.  
Por exemplo, se pretender especificar um filtro para a lista de registos na secção de informações relacionadas com os Contactos na página Detalhe da Chamada para contas e, em seguida, na página Customização da Aplicação da Atividade, clique em Disposição das Informações Relacionadas com a Chamada da Conta.
- 5 Na barra de título da página Configuração de Informações Relacionadas, clique em Gerir Critérios de Filtragem Predefinidos.
- 6 Na página Critérios de Filtragem Predefinidos para o tipo de registo principal, execute um dos seguintes procedimentos:
  - a Se um filtro ainda não existir para o tipo de registo relacionado, clique em Novo Critério de Filtragem Predefinido.
  - b Se um filtro já existir para o tipo de registo relacionado, selecione uma opção no menu a nível do registo para o filtro, da seguinte forma:
    - Se pretender editar o filtro, selecione Editar.
    - Se pretender apagar o filtro, selecione Apagar.
- 7 Se estiver a configurar um filtro para o tipo de registo relacionado pela primeira vez, no campo Tipo de Registo Relacionado na página Edição de Critérios de Filtragem Predefinidos, selecione o tipo de registo relacionado.  
Só os tipos de registos relacionados que já não tenham um filtro predefinido estão disponíveis para seleção.  
**NOTA:** Quando edita um filtro predefinido customizado existente para um tipo de registo relacionado, não pode seleccionar um tipo de registo diferente no campo Tipo de Registo Relacionado. Para criar um filtro para um tipo de registo relacionado, deve criar um novo filtro.
- 8 Na secção Critérios de Filtragem Predefinidos, selecione o campo para o filtro e, em seguida, selecione a condição do filtro e, em seguida, selecione ou introduza o valor do filtro.
- 9 Grave as alterações.

### **Acerca de limites de disposição personalizada**

Alguns limites são aplicados aos seguintes tipos de disposição:

- Disposições de páginas estáticas
- Disposições de páginas dinâmicas
- Disposições de página principal
- Disposições de pesquisa

Para os tipos de disposição estática, dinâmica e de página principal, o número máximo de caracteres (incluindo espaços) que pode utilizar num nome da disposição personalizada é de 50. Para o tipo de disposição de pesquisa, o número máximo de caracteres (incluindo espaços) que pode utilizar num nome da disposição personalizada é de 30.

Não utilize mais de um total de 30.000 caracteres no total nos nomes da disposição de um determinado tipo para um tipo de registo, incluindo a disposição predefinida se existir. Caso contrário, o Assistente de gestão de funções não trabalha corretamente. Este limite determina o número de disposições personalizadas que pode criar. Quando os nomes da disposição são armazenados no Oracle CRM On Demand, estão separados por vírgula de forma a que o número total de caracteres necessário para armazenar um nome da disposição seja:

$1+(\text{comprimento do nome da disposição})$

Neste caso, o *comprimento do nome da disposição* é o número de caracteres no nome de disposição.

Para estimar o número de disposições de um determinado tipo que pode criar para um tipo de registo, determine o número de caracteres que irá utilizar num nome da disposição normal e aplique a seguinte fórmula:

$30000/[1+(\text{comprimento do nome da disposição})]$

Nesta fórmula, o *comprimento do nome da disposição* é o número de caracteres num nome de disposição normal.

Por exemplo, se a empresa utilizar normalmente 29 caracteres em cada nome da disposição de página estática personalizada para o tipo de registo Conta, aproximadamente 1000 disposições de páginas estáticas podem ser armazenadas para o tipo de registo Conta, ou seja, 30.000 divididas por 30. No entanto, os caracteres utilizados no nome da disposição de página estática predefinida para o tipo de registo são contabilizados como parte do limite geral. Assim, o número de disposições de páginas estáticas personalizadas que pode ser armazenado para o tipo de registo Conta neste exemplo é de 999 ou inferior, dependendo do comprimento do nome da disposição de página predefinida.

Da mesma forma, se a empresa utilizar 29 caracteres em cada nome da disposição de página principal para o tipo de registo Conta, o número de disposições de página principal personalizadas que pode ser armazenado para o tipo de registo Conta é de aproximadamente 999, dependendo do comprimento do nome da disposição de página principal predefinida para o tipo de registo 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 (consultar [Acerca de limites de disposição personalizada](#) na página 1362).

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 \(na página 1370\)](#).

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 utilizadores podem personalizar a disposição das secções de informações relacionadas na página Detalhes de um tipo de registo se o privilégio Personalizar a Página de Detalhes - Informações Relacionadas estiver ativado para as respetivas funções de utilizador.

Os utilizadores podem personalizar a disposição de campo na página Detalhes de um tipo de registo quando a respetiva função de utilizador é configurada da forma que se segue:

- O privilégio Personalizar a Página de Detalhes - Campos está ativado para a função.
- Uma disposição de página customizada foi atribuída à função para o tipo de registo.

For more information about personalized page layouts, see the following topics:

- [How Personalized Related Information Layouts Interact with Page Layouts for Roles \(consultar Como as Disposições de Informações Relacionadas Personalizadas Interagem com Disposições da Página para Funções na página 1418\)](#)

- How Personalized Field Layouts Interact with Page Layouts for Roles (consultar [Como as Disposições de Campo Personalizadas Interagem com Disposições da Página para Funções](#) na página 1423)

**Considerations for Fields in Page Layouts**

When you design your page layouts, consider the following:

- Some record fields are important to report and forecast calculations. To enforce the consistent use of these fields, they are flagged as required. You cannot change the required flag on these fields when customizing a page layout. You also cannot remove them from a page layout.
- Removing fields from a page layout can have important implications for how the records are used. For example, if you remove the Status and Publish fields on solutions records, employees with that page layout cannot approve solutions or make them available to others.
- Addresses are grouped together so that the field and their labels reflect the naming convention for each country. Therefore, for some record types, you cannot separate out individual address lines. Instead, you must select the field that includes the group of address lines (a single address option). This option replaces the individual fields that you could select in releases earlier than Release 20, such as Street, City, Zip Code. For example, for leads, the field Billing appears on the Field Setup and Field Layout steps of the Page Layout assistant. The Billing field includes all the Billing Address fields.
- You can move standard and custom note fields in the Long Text Field(s) list on your page layout to other areas in your page layout.
- You can move the following fields to and from the Long Text field(s) list, and to and from other areas, in your page layout:

Record	Field Name
Account Address	Description
Address	Description
Address	Comments
Sales Assessment Template	Description
Activity	Next Call
Application	Existing Partnerships
Application	Expected Partnership Benefits
Application	Indexed Long Text
Asset	Description
Book	Description
Dealer Address	Description
Event	Description

Record	Field Name
Event	Session Details
Event	Test Objective
Fund	Description
Fund Request	Description
Household	Description
Invitee	Comments
Invitee	Session Detail
Messaging Plan Item	Synopsis
Messaging Plan Item	Speaker Notes
Messaging Plan Item	Audience
Messaging Plan	Audience
Messaging Plan	Comment
Messaging Plan	Description
Messaging Plan Item Relations	Audience
Messaging Plan Item Relations	Synopsis
Objective	Description
Objective	Target Audience
Account Call	Next Call
Account Call	Description
Appointment	Next Call

Record	Field Name
Appointment	Description
Attendee Call	Next Call
Attendee Call	Description
Contact Address	Acceptable Schedules
Contact Address	Description
Contact Call	Description
Contact Call	Next Call
Smart Call	Description
Smart Call	Next Call
Task	Description
Task	Next Call
Partner	Description
Partner Address	Description
Partner Program	Description
Product	Description
Product Indication	Description
Revenue	Description
Account Revenue	Description
Contact Revenue	Description
Opportunity Product Revenue	Description

Record	Field Name
Sample Disclaimer	Disclaimer Text
Sample Lot	Description
Sample Transaction	Comments
Service Request	Subject
Transaction Item	Description
Vehicle	Description
Vehicle Service History	Description

### Page Layouts and Lists

Pode utilizar as disposições da página e os privilégios da função para limitar os campos que os utilizadores podem pesquisar, ver nas listas e exportar. Quando um utilizador cria ou refina uma lista de registos ou utiliza a pesquisa avançada para pesquisar registos, os privilégios e as disposições da página atribuídas à função de utilizador determinam os campos que o utilizador pode pesquisar e ver.

Se o privilégio Todos os Campos na Pesquisa e Listas estiver ativado na função de utilizador, o utilizador pode pesquisar todos os campos de pesquisa disponibilizados na disposição da pesquisa atribuída à função de utilizador para o tipo de registo. Quando cria ou refina uma lista, o utilizador também pode selecionar qualquer campo para ser apresentado como uma coluna na lista de registos devolvidos pela pesquisa.

**NOTA:** Recomenda-se que os administradores da empresa não ativem o privilégio Todos os campos na Pesquisa e Listas para a maioria das funções do utilizador. Quando o privilégio não está ativo, os campos que a empresa não utiliza não estão visíveis nas páginas de pesquisa e lista. Isto reduz a desorganização e facilita aos utilizadores visualizarem os campos em que estão mais interessados.

Se o privilégio Todos os campos na pesquisa e listas não estiver ativo na função de utilizador, o utilizador pode pesquisar apenas um campo se cumprir com os seguintes critérios:

- O campo é um campo de pesquisa disponível na disposição da pesquisa atribuída à função de utilizador para o tipo de registo.
- O campo é apresentado na disposição da página Detalhes atribuída à função de utilizador para esse tipo de registo. Se as disposições da página dinâmica forem definidas para a função, o campo tem de ser apresentado, pelo menos, numa das disposições da página dinâmica.

Quando cria ou refina uma lista, o utilizador também pode selecionar um campo para ser apresentado como uma coluna na lista de registos devolvidos pela pesquisa apenas se o campo for apresentado em pelo menos uma das disposições da página Detalhes, incluindo as disposições da página dinâmica, que são atribuídas à função de utilizador para o tipo de registo. Esta restrição também afeta o que o utilizador pode exportar numa lista. Se o privilégio Lista - Exportar Campos Apresentados estiver ativado na função de utilizador, mas o privilégio Lista - Exportar Todos os Campos não estiver ativado, o utilizador só pode exportar os campos que são apresentados na lista. O utilizador não pode exportar todos os campos nos registos na lista.

**NOTA:** No caso das pesquisas avançadas que os utilizadores iniciam a partir da ligação Avançada numa lista de registos relacionados num registo pai, as considerações adicionais aplicam-se à disponibilidade dos campos de

pesquisa e os campos podem ser apresentados nos resultados da pesquisa. Para obter mais informações, consulte [Acerca da Pesquisa Avançada de Registos Relacionados \(na página 101\)](#).

**Before you begin.** To perform this procedure, your role must include the Customize Application privilege.

### To create a page layout

- 1 In the upper right corner of any page, click the Admin global link.
- 2 In the Application Customization section, click the Application Customization link.
- 3 In the Record Type Setup section, click the link for the required record type.
- 4 In the Page Layout section, click the required Page Layout link.
- 5 In the Page Layout list, do one of the following:
  - Click the Edit link for an existing layout to modify it.
  - Click the New Layout button to create a new layout.
  - Click the Copy link to copy an existing layout.

The Page Layout Wizard appears to guide you through the process.

**NOTE:** The number of steps in the Page Layout Wizard can differ depending on the Page Layout link you click.

- 6 In Step 1 Layout Name, enter a name for the layout and a description (optional).
- 7 In Step 2 Field Setup, select the field characteristics, as follows:
  - Select the Required check box for any fields that you want to make required.

**NOTA:** Os utilizadores não são obrigados a selecionar um campo do tipo Caixa de Seleção que está marcada como Obrigatória. Se pretende que o campo da caixa de verificação tenha o valor Verdadeiro (ou seja, pretende que a caixa de verificação seja selecionada), tem de utilizar as regras de validação de campos no campo da caixa de verificação. Para obter mais informações, consulte [Acerca da gestão de campos \(na página 1292\)](#).

- 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 (consultar [Acerca de Campos de Obrigatoriedade Condicional](#) na página 1309).

- 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 predefinido estiver configurado para um campo obrigatório, o campo obrigatório pode aparecer

opcionalmente na disposição da página. Da mesma forma, deve certificar-se de que quaisquer campos de obrigatoriedade condicional estão nas disposições de páginas relevantes. Caso contrário, os utilizadores não poderão introduzir um valor nesses campos quando 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 \(consultar \*Acerca de países e da correspondência de moradas\* na página 1745\)](#).

**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 \(na página 1354\)](#).

- 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 \(consultar \*Adicionar funções\* na página 1505\)](#).

## 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](#) (consultar [Acerca de limites de disposição personalizada](#) na página 1362).

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](#) (consultar [Adicionar funções](#) na página 1505).

### Layouts for New Record Pages for Related Information Sections

In addition to assigning layouts for new record pages to roles, you can also use the Page Layout wizard to assign layouts for creating records from a list of related records. For example, if you want users to see one layout when they create a lead from the list of related leads on the Account Detail page, and a different layout when they create a lead from the list of related leads on the Contact Detail page, then you can create two custom layouts for new record pages for the Lead record type, and assign the one of the layouts to the Leads related information section in the Detail page layout for the Account record type and the other layout to the Leads related information section in the Detail page layout for the Contact record type.

The following table shows how Oracle CRM On Demand determines which layout is to be used in the new record page when users create records of a given record type from a list of related records.

Custom New Record Page Layout is Selected for the Related Record on the Page Layout for the Main Record	Custom New Record Page Layout is Selected for the Related Record on the Role	Quick Links Only Check Box is Selected for the Related Record on the Role	Layout Used for Creating New Related Records
Yes	No	Not applicable	The new record page layout selected for the related record on the page layout for the main record
Yes	Yes	Yes	The new record page layout selected for the related record on the page layout for the main record
Yes	Yes	No	The new record page layout selected for the related record on the page layout for the main record
No	Yes	No	The new record page layout selected for the related record on the role

Custom New Record Page Layout is Selected for the Related Record on the Page Layout for the Main Record	Custom New Record Page Layout is Selected for the Related Record on the Role	Quick Links Only Check Box is Selected for the Related Record on the Role	Layout Used for Creating New Related Records
No	Yes	Yes	The Detail page layout selected for the related record on the role, unless the user has personalized their Detail page layout, in which case the personalized layout is used
No	No	Not applicable	The Detail page layout selected for the related record on the role, unless the user has personalized their Detail page layout, in which case the personalized layout is used

The following procedure describes how to create or modify a layout for creating new records.

#### **To create or modify a layout for creating new records**

- 1 In the upper-right corner of any page, click the Admin global link.
- 2 In the Application Customization section, click the Application Customization link.
- 3 In the Record Type Setup section, click the link for the required record type.
- 4 In the Page Layout Management section, click the *record type* New Record Layout link.
- 5 In the New Record Layout page, do one of the following:
  - Click Edit or Copy to modify an existing layout.
  - Click the New Layout button to create a new layout.

The Page Layout Wizard appears to guide you through the process.

- 6 In Step 1 Layout Name, enter a name for the layout, and a description if required.
- 7 In Step 2 Field Setup, select the field characteristics, as follows:
  - Select the Required check box for any fields that you want to make required.

**NOTE:** Users are not compelled to select a field of type check box field that are marked as Required. If you want the check box field to have a value of True (that is, you want the check box to be selected), then you must use field validation rules on the check box field. For more information, see About Field Management (consultar [Acerca da gestão de campos na página 1292](#)).

- 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 (consultar [Acerca de Campos de Obrigatoriedade Condicional na página 1309](#)).

- 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 predefinido estiver configurado para um campo obrigatório, o campo obrigatório pode aparecer opcionalmente na disposição da página. Da mesma forma, deve certificar-se de que quaisquer campos de obrigatoriedade condicional estão nas disposições de páginas relevantes. Caso contrário, os utilizadores não poderão introduzir um valor nesses campos quando 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 \(consultar Adicionar funções na página 1505\)](#).

## Mudar o nome de títulos de secções de campos

Nas páginas Editar e Detalhe do registo, os campos estão agrupados por secções. De modo a utilizar terminologia que seja familiar aos utilizadores, pode mudar os títulos acima dos grupos de campos nas páginas Editar e Detalhe. Na Página principal da Conta, por exemplo, pode alterar as Informações chave de contas para Perfil da conta.

Não pode mudar o nome de secções nas disposições padrão. Tem de criar uma nova e mudar o nome das secções na disposição personalizada.

As secções sem campos não são apresentadas na página Detalhe.

**Antes de começar.** Para efetuar este procedimento, a função de utilizador deve incluir o privilégio Customizar Aplicação.

### Para mudar o nome de uma secção

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique na ligação global Admin.
- 2 Na secção Customização da aplicação, clique na ligação Customização da aplicação.
- 3 Na secção Configuração do tipo de registo, clique na ligação do tipo de registo obrigatório.
- 4 Na secção Disposição da página, clique na ligação Disposição da página obrigatória.
- 5 Na página Disposição da página do *tipo de registo*, clique em Editar secções.
- 6 Na lista pendente Idioma da tradução, selecione o idioma principal da empresa.
- 7 Em Nome de apresentação, escreva o nome que pretende utilizar.
- 8 (Opcional) Para indicar que um nome atualizado precisa de ser traduzido para outros idiomas ativados na empresa, selecione a caixa de verificação Marcar para tradução.

**NOTA:** Se pretender que este nome atualizado apareça noutros idiomas ativados, selecione a caixa de verificação Marcar para tradução. Nas outras línguas (ou ao escolher outra língua na lista pendente Tradução nesta página), o nome atualizado aparece a azul entre parênteses até introduzir manualmente as versões traduzidas. Desta forma, pode controlar os termos que precisam de ser traduzidos.

Se não selecionar Marcar para tradução, os nomes de apresentação anteriores permanecem e não são afetados pela alteração que acabou de efetuar.

- 9 Para introduzir manualmente o equivalente traduzido do novo nome:

- a Na lista pendente Língua da Tradução, selecione a língua cuja tradução pretende introduzir.
- b Introduza o equivalente traduzido no campo Nome de apresentação apropriado e clique em Gravar.
- c Clique na ligação para regressar à página Campos que acabou de atualizar e selecione novamente o idioma, se necessário.

O nome traduzido aparece a preto na coluna Nome de apresentação.

## Acerca de applets da Internet personalizada

As applets de Internet customizadas permitem-lhe incorporar conteúdo Web externo, relatórios e painéis nos seguintes lugares no Oracle CRM On Demand:

- Para applets da Internet global:

- Barra de ação

**NOTA:** Na Versão 27 e posterior, isto também se pode referir às applets da Internet globais no cabeçalho global, que podem ser configuradas como parte de uma disposição da Barra de Ação e do Cabeçalho Global.

- A minha página principal

- Para applets da Internet do tipo de registo:

- Página principal do tipo de registo
- Página Detalhes

**NOTA:** Para obter informações sobre as considerações que se aplicam à utilização do código personalizado em Oracle CRM On Demand, consulte [Considerações importantes para clientes a utilizar o código personalizado em Oracle CRM On Demand \(na página 1437\)](#).

É possível criar três tipos de applet de Internet, que lhe permitem incorporar diferentes tipos de conteúdo Web:

- **Painel.** Utilizado para incorporar painéis.
- **Feed.** Utilizado para incorporar RSS Feeds. Por exemplo, poderá pretender incorporar um Feed de notícias em A minha página principal.

**Nota:** Só é suportado o RSS 2.0 padrão.

- **HTML.** Utilizado para incorporar o código HTML. Por exemplo, utilize esta applet da Internet para incorporar widgets da Internet a partir de uma origem externa como o Google Maps.
- **Relatório.** Utilizado para incorporar relatórios.
- **URL.** Utilizado para incorporar o conteúdo disponível no URL especificado na applet no Oracle CRM On Demand. Por exemplo, poderá ter uma applet da Internet personalizada na página Detalhes da pista que lhe permita ver uma pesquisa do Google nesse nome da pista. Para mais informações sobre a normalização de URLs no Oracle CRM On Demand, consulte [Acerca da normalização de URLs \(na página 1425\)](#).

**NOTA:** Embora seja possível utilizar um URL para incorporar um relatório ou painel numa applet da Internet, separador da Internet ou ligação Web customizada do tipo de URL, esta funcionalidade não é suportada totalmente e o URL poderá não funcionar após uma atualização. Para obter informações sobre onde é possível incorporar relatórios e painéis no Oracle CRM On Demand, consulte [Acerca da Incorporação de Relatórios e Painéis no Oracle CRM On Demand \(consultar Acerca da Incorporação de Relatórios e de Painéis no Oracle CRM On Demand na página 1331\)](#).

Pode adicionar uma applet da Internet de qualquer tipo de registo para a qual as ligações Disposição da página estão visíveis.

Existem duas vantagens na criação de uma applet da Internet personalizada em vez de um separador da Internet personalizado:

- Uma applet da Internet personalizada que é apresentada numa página, tal como Detalhes da pista, permite ver dados na página Detalhes juntamente com outros dados de contexto. Por outro lado, se os dados

externos forem visualizados através de um separador da Internet, quando clicar no separador da Internet, será direcionado para fora da página Detalhes e redirecionado para a página do separador da Internet.

- A empresa pode ter uma grande quantidade de informações que pretende apresentar, por exemplo, valores em carteira. As applets da Internet personalizadas permitem mostrar uma grande quantidade de conteúdo de dados a partir de outro Web site sem necessitar de carregar informações para a aplicação Oracle CRM On Demand. O carregamento de grandes quantidades de dados para o Oracle CRM On Demand necessita de ferramentas de integração para gerir grandes números de colunas de dados.

### Limites de Applets da Internet Customizadas

O número máximo de applets da Internet customizadas que podem ser mostradas num assistente de disposição é 200. Este limite aplica-se nos assistentes de disposição para A Minha Página Principal, páginas principais de tipo de registo e páginas de detalhes e a barra de ação. Os relatórios de página principal customizados são incluídos no número de applets da Internet customizadas para as localizações da página principal de tipo de registo e A Minha Página Principal.

Este limite pode afetar as disposições que os utilizadores finais visualizam na aplicação, bem como os assistentes de disposição que os administradores utilizam para criar e editar disposições. Se forem criadas mais de 200 applets da Internet customizadas para uma localização (isto é, para A Minha Página Principal ou uma página principal de tipo de registo ou página de detalhes ou barra de ação), da próxima vez que editar uma disposição para essa localização, só as 200 applets da Internet customizadas recentemente modificadas são mostradas no assistente de disposição. Quaisquer applets da Internet customizadas restantes não são mostradas, mesmo que essas applets tenham sido anteriormente incluídas na lista de applets apresentadas ou na lista de applets disponíveis. Depois de gravar as suas alterações à disposição, qualquer applet que não tenha sido disponibilizada no assistente deixa de estar disponível para os utilizadores finais cuja função tinha essa disposição, mesmo que a applet tenha sido anteriormente apresentada na disposição por predefinição ou disponibilizada aos utilizadores para acrescentar à respetiva disposição.

### Informações relacionadas

Consulte os tópicos seguintes para obter informações relacionadas:

- [Criar Applets de Internet para Tipos de Registo \(na página 1376\)](#)
- [Criar applets globais da Internet \(na página 1436\)](#)
- [Criar Applets da Internet de Painel \(na página 1386\)](#)
- [Criar Applets da Internet em HTML \(na página 1381\)](#)
- [Criar Applets da Internet de Relatório \(na página 1384\)](#)
- [Criar Applets da Internet de RSS Feed \(na página 1378\)](#)
- [Criar Applets da Internet de URL \(na página 1382\)](#)
- [Exemplo da configuração de uma applet da Internet RSS Feed \(na página 1388\)](#)
- [Traduzir Nomes de Applets de Internet e de Relatórios Customizados \(na página 1389\)](#)
- [Acerca da Desativação do Código Customizado para Utilizadores \(na página 1375\)](#)

### Acerca da Desativação do Código Customizado para Utilizadores

Quando estiver a resolver um problema técnico para um utilizador no Oracle CRM On Demand, poderá querer desativar todo o código personalizado, incluindo o código personalizado nas applets da Internet personalizadas e todas as adições de cabeçalho HTML, para esse utilizador. Se o problema deixar de ocorrer quando o código personalizado for desativado, é provável que o código personalizado seja a causa do problema. Além disso, se contactar a Oracle para obter ajuda, poderá ser pedido que desative todo o código personalizado para ajudar na resolução do problema.

O campo Ativação do Código Customizado num perfil de utilizador permite aos administradores desativar todo o código customizado para esse utilizador e também ativar o indicador de código customizado para o utilizador.

Quando o indicador de código personalizado estiver ativado para um utilizador, é apresentada uma das seguintes mensagens na parte inferior de cada página a que o utilizador tem acesso no Oracle CRM On Demand:

- **Código personalizado ativo.** Foi detetado código personalizado e está ativo na página atual.
- **Código personalizado não detetado.** Não foi detetado código personalizado na página atual.
- **Código personalizado desativado.** Foi detetado código personalizado para a página atual, mas o código personalizado está desativado.

Para obter mais informações sobre as opções que estão disponíveis no campo Ativação do Código Customizado, consulte Campos do Utilizador (consultar [User Fields](#) na página 1471).

**NOTA:** Se acrescentar o campo Ativação do Código Customizado à disposição da página Proprietário de Utilizadores para uma função de utilizador, os utilizadores com essa função podem desativar o código customizado e ativar o indicador de código customizado para eles próprios.

### Acerca do Código Personalizado no Código de Origem

Quando código personalizado estiver ativo numa página, o código personalizado fica visível no código de origem da página, com comentários para marcar o início e o fim do código personalizado. Quando código personalizado estiver desativado, o código personalizado não será incluído no código de origem da página. Em vez disso, o código de origem inclui um comentário para indicar que o código personalizado foi desativado.

### Criar Applets de Internet para Tipos de Registo

É possível incorporar conteúdo da Internet criando uma applet da Internet personalizada que é apresentada numa Página principal ou na página Detalhes de um tipo de registo. Também é possível incorporar relatórios e painéis em applets da Internet customizadas para páginas principais de tipo de registo e de detalhes.

Quando cria uma applet da Internet tem de adicioná-la a uma disposição da página para a Página principal ou página Detalhes. Para que os utilizadores visualizem essa disposição da página, tem de ser atribuída a uma função de utilizador adequada.

**Antes de começar.** Para efetuar este procedimento, a função de utilizador tem de incluir os privilégios Personalizar aplicação e Gerir applets da Internet personalizada. Se a caixa de verificação Ativar Suporte de Tradução do Idioma para Applets da Internet estiver selecionada no perfil da empresa, pode criar applets apenas se o idioma selecionado no campo Idioma de Tradução for o idioma predefinido da empresa.

#### Para criar uma nova applet da Internet

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique na ligação global Admin.
- 2 Na secção Customização da aplicação, clique na ligação Customização da aplicação.
- 3 Na secção Configuração do tipo de registo, clique na ligação do tipo de registo obrigatório.
- 4 Na secção Gestão da disposição da página, clique na ligação Applet da Internet do tipo de registo obrigatório.
- 5 Na lista de applets do *tipo de registo*, clique em Nova.
- 6 Na página Applet da Internet, complete os seguintes campos.

Campo	Comentários
Nome	Introduza um nome. O valor no campo do nome aparece na barra de título da secção Informações relacionadas.

Campo	Comentários
Marcar para Tradução	<p>Esta caixa de verificação só está disponível se a caixa de verificação Ativar Suporte de Tradução do Idioma para Applets da Internet for selecionada no perfil da empresa. Quando cria uma applet pela primeira vez, a caixa de verificação Marcar para Tradução é selecionada e é só de leitura. A caixa de verificação Marcar para Tradução é eficaz apenas quando atualiza uma applet existente. Além disso, a caixa de verificação Marcar para Tradução é só de leitura se selecionar um idioma diferente do idioma predefinido para a empresa no Idioma de Tradução na lista de applets antes de editar a applet. Para obter mais informações sobre como traduzir nomes de applets da Internet customizadas, consulte <a href="#">Traduzir Nomes de Applets de Internet e de Relatórios Customizados (na página 1389)</a></p> <p>Se alterar o nome de uma applet da Internet customizada existente no idioma predefinido da empresa, utilize a caixa de verificação Marcar para Tradução da seguinte forma:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Se pretender que as versões traduzidas do nome sejam substituídas pelo nome atualizado, selecione a caixa de verificação Marcar para Tradução.</li> <li>■ Se pretender que as versões traduzidas do nome permaneçam inalteradas, não selecione a caixa de verificação Marcar para Tradução.</li> </ul>
Localização	<p>Selecione Página Principal ou Página de Detalhes, dependendo se o conteúdo externo, o relatório ou o painel deve aparecer numa página principal ou na página Detalhes.</p>
Colunas	<p><b>NOTA:</b> Este campo só é aplicável quando o valor Localização é Página principal.</p> <p>Especifique a largura da applet através da seleção de simples ou duplo no menu Colunas.</p>

Em seguida, preencha os campos de acordo com o tipo de applet necessária, tal como está descrito nos seguintes tópicos:

- [Criar Applets da Internet de Painel \(na página 1386\)](#)
- [Criar Applets da Internet em HTML \(na página 1381\)](#)
- [Criar Applets da Internet de Relatório \(na página 1384\)](#)
- [Criar Applets da Internet de RSS Feed \(na página 1378\)](#)
- [Criar Applets da Internet de URL \(na página 1382\)](#)

**Para tornar a applet da Internet visível**

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique na ligação global Admin.
- 2 Na secção Customização da aplicação, clique na ligação Customização da aplicação.
- 3 Na secção Configuração do tipo de registo, clique na ligação do tipo de registo obrigatório.
- 4 Na secção Disposição da página, clique na ligação Disposição da página obrigatória.
- 5 Na lista Disposição da página, execute um dos seguintes procedimentos:
  - Clique em Editar para modificar uma disposição existente.
  - Clique em Nova disposição para criar uma nova disposição.
  - Clique em Copiar para copiar uma disposição existente.

O Assistente de disposições da página é apresentado para o ajudar no processo.

**NOTA:** O número de passos no Assistente de disposições da página pode ser diferente, dependendo da ligação Disposição da página que clicar. No Passo 1, Nome da disposição, certifique-se de que a disposição tem um nome e, se for necessário, uma descrição.

- 6 No Passo 4 Informações relacionadas:
  - a Mova a nova applet da Internet personalizada da lista Informações disponíveis para a lista Informações mostradas.
  - b Clique nas setas para cima e para baixo para posicionar a nova applet da Internet personalizada, conforme necessário.
  - c Clique em Concluir para criar a nova disposição.
- 7 Adicione a disposição da página às funções de utilizador, conforme necessário, consulte [Adicionar funções \(na página 1505\)](#).

### Tópico relacionado

O tópico seguinte fornece um exemplo de criação de uma applet da Internet que apresenta um Twitter RSS feed:

- [Exemplo da configuração de uma applet da Internet RSS Feed \(na página 1388\)](#)

### Criar Applets da Internet de RSS Feed

Crie este tipo de applet para RSS Feeds que pretenda incorporar na aplicação. Configure applets RSS Feed para que o conteúdo incorporado seja relevante para as funções do utilizador.

Pode permitir que os utilizadores configurem applets RSS Feed, embora se recomende que torne apenas um pequeno número de applets configuráveis. Se adicionar uma applet RSS Feed à Barra de ações e disponibilizar os registos num separador da Internet personalizado, os utilizadores poderão ler os Feeds mais facilmente, uma vez que não têm de navegar para uma página diferente.

**NOTA:** Para obter informações sobre as considerações que se aplicam à utilização do código personalizado em Oracle CRM On Demand, consulte [Considerações importantes para clientes a utilizar o código personalizado em Oracle CRM On Demand \(na página 1437\)](#).

#### *Para criar uma applet RSS Feed*

**NOTA:** Este é o passo final de criação de uma applet da Internet, conforme descrito nos tópicos: [Criar Applets da Internet para Tipos de Registos \(consultar Criar Applets de Internet para Tipos de Registo na página 1376\)](#) e [Criar Applets da Internet Globais \(consultar Criar applets globais da Internet na página 1436\)](#).

Na página Applet da Internet, preencha os campos que se seguem e clique em Gravar.

Campo	Comentários
Tipo	Selecione Feed.

Campo	Comentários
Campos de utilizador e de sistema	<p>Antes de criar uma applet da Internet no Oracle CRM On Demand, considere cuidadosamente como irá utilizar as variáveis do campo de parâmetros tais como %%%User Id%%%, se o campo contiver caracteres que podem ser separados como referências de entidade de carácter.</p> <p>Quando insere variáveis do campo de parâmetros em HTML, os caracteres no nome do campo como &amp; são separados como a referência de entidade de carácter correspondente, (neste caso &amp;#38;) e o navegador expande a referência de entidade de forma a que o carácter referenciado seja apresentado. Por exemplo, pode pretender criar uma applet da Internet HTML da página principal com o nome da empresa: A&amp;B Manufacturing. Na lista pendente Campos do Utilizador e do Sistema, pode escolher o Nome da Empresa para inserir a variável: %%%Company name%%% e, no tempo de execução, esta variável tem o valor A&amp;#38;B Manufacturing, que aparece no browser como A&amp;B Manufacturing. No entanto, as referências de entidade de carácter não são expandidas no código JavaScript; assim, neste caso, coloque a variável num contexto referenciável, recupere-a do documento DOM e codifique-a conforme necessário. Estas diferenças são ilustradas no exemplo seguinte do código HTML da applet da Internet:</p> <pre data-bbox="418 989 1349 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 "A&amp;#38;B Manufacturing" e o valor de var2 é "A&amp;B Manufacturing". Os valores de var1 e var2 são diferentes porque o navegador expande as referências de entidade em dados e etiquetas HTML, mas não no elemento &lt;script&gt;.</p> <p>Selecione uma opção da lista pendente Campos de utilizador e de sistema para adicionar campos de parâmetros ao campo URL na posição atual do cursor.</p> <p>Por exemplo, se seleccionar ID do utilizador na lista pendente, %%%ID utilizador%%% é inserido. No tempo de execução, este parâmetro é substituído pelo ID do utilizador que tem sessão iniciada.</p> <p>Como outro exemplo, se escolher o Nome de Anfitrião a partir da lista, %%%Hostname%%% é inserido na posição do cursor. Na execução, este parâmetro é substituído pelo nome de anfitrião do servidor em que o Oracle CRM On Demand está a ser executado. É útil em configurações que contenham um URL para o Oracle CRM On Demand uma vez que deixa de ser necessário modificar manualmente o nome de anfitrião do Oracle CRM On Demand ao migrar de um ambiente para outro.</p> <p>Para mais informações, consulte <a href="#">Campos de Utilizador e de Sistema</a> (na página 1337).</p>

Campo	Comentários
Campos <i>Tipo de registo</i>	<p><b>NOTA:</b> Este campo só é aplicável quando o valor <i>Localização</i> é <i>Página Detalhes</i>.</p> <p>Coloque o cursor no campo URL onde pretende adicionar um parâmetro e, em seguida, selecione o campo que pretende incluir a partir da lista pendente.</p> <p>Por exemplo, se seleccionar o campo ID da linha, será inserido %%ID da linha%%. No tempo de execução, este parâmetro é substituído pelo ID da linha do registo atual.</p>
Funções	<p>Selecione EncodeURL a partir da lista de escolha se o URL de Oracle CRM On Demand necessitar de codificação adicional para uma apresentação correta.</p>
URL	<p>Introduza o URL invocado quando o utilizador clica na hiperligação, como <a href="http://rss.news.yahoo.com/topstories">http://rss.news.yahoo.com/topstories</a>.</p> <p>Tem de incluir <i>http://</i> no URL. Certifique-se de que o URL é um identificador de recurso uniforme (URI) válido. Se não for válido, é apresentada uma mensagem de erro em vez do conteúdo incorporado quando um utilizador acede à applet de Internet personalizada.</p> <p><b>NOTA:</b> Para mais informações sobre a normalização de URLs no Oracle CRM On Demand, consulte <a href="#">Acerca da normalização de URLs (na página 1425)</a>.</p> <p>Também pode incluir parâmetros sensíveis ao contexto neste campo, colocando o cursor no campo URL e, em seguida, seleccionando a lista pendente Campos de utilizador e de sistema. Esta ação coloca um parâmetro de campo no URL (designado por %%%fieldname%%%), que é substituído pelo valor do campo, baseado no registo atual, quando a applet chama o URL de origem.</p> <p>Se não especificar qualquer URL, o utilizador é direcionado para um URL vazio quando clica na ligação.</p> <p><b>NOTA:</b> Cada navegador tem um comprimento mínimo de URL. Se especificar um URL que exceda este comprimento, os utilizadores poderão obter um comportamento indeterminado no navegador.</p>
Permitir que os utilizadores substituam o URL	<p>Configure applets RSS Feed para conteúdo que seja relevante para as funções do utilizador. Embora seja possível permitir que os utilizadores configurem applets RSS Feed, recomenda-se que crie apenas um pequeno número de applets configuráveis.</p>

Campo	Comentários
Abrir Registos em	Selecione um valor, dependendo se pretende que os registos sejam abertos na janela do navegador atual ou numa nova janela do navegador. Se pretender adicionar a applet RSS Feed à Barra de ações, lembre-se que é mais fácil ler os Feeds numa nova janela do navegador. Ao fazê-lo, o utilizador não necessitará de navegar para uma página diferente.
Altura	A altura da applet em pixels.
Ícone Moderno	Clique no ícone de Pesquisa (lupa) para selecionar o ícone a utilizar para a applet da Internet nos temas modernos. O campo Ícone Moderno só está disponível para as applets da Internet que criar para páginas Detalhe do tipo de registo.

### Criar Applets da Internet em HTML

Crie este tipo de applet para conteúdo incorporado no código HTML, ao qual pretende efetuar adições.

**NOTA:** Para obter informações sobre as considerações que se aplicam à utilização do código personalizado em Oracle CRM On Demand, consulte [Considerações importantes para clientes a utilizar o código personalizado em Oracle CRM On Demand \(na página 1437\)](#).

#### *Para criar uma applet da Internet HTML*

**NOTA:** Este é o passo final de criação de uma applet da Internet, conforme descrito nos tópicos: [Criar Applets da Internet para Tipos de Registos \(consultar Criar Applets de Internet para Tipos de Registo na página 1376\)](#) e [Criar Applets da Internet Globais \(consultar Criar applets globais da Internet na página 1436\)](#).

Na página Applet da Internet, preencha os campos que se seguem e clique em Gravar.

Campo	Comentários
Tipo	Selecione HTML.
Campos <i>Tipo de registo</i>	<p><b>NOTA:</b> Este campo só é aplicável quando o valor <i>Localização</i> é <i>Página Detalhes</i>.</p> <p>Coloque o cursor no campo HTML da applet de Internet onde pretende adicionar um parâmetro e, em seguida, selecione o campo que pretende incluir a partir da lista pendente.</p> <p>Por exemplo, se selecionar o campo ID da linha, será inserido %%ID da linha%%. No tempo de execução, este parâmetro é substituído pelo ID da linha do registo atual.</p>

Campo	Comentários
Adições de cabeçalho HTML	<p>O HTML introduzido é utilizado no atributo de origem de um elemento &lt;iframe&gt; no código HTML da página na qual foi adicionado a applet da Internet. Qualquer código adicionado ao campo HTML da applet da Internet é adicionado ao elemento &lt;iframe&gt;. Pode incluir as referências aos ficheiros JavaScript incorporados na secção &lt;head&gt; do HTML neste campo.</p> <p>Fazer referência a ficheiros JavaScript nas páginas do Oracle CRM On Demand não é suportado. Qualquer conteúdo introduzido neste campo é adicionado às etiquetas &lt;head&gt;.</p>
HTML da applet de Internet	<p>O HTML introduzido é utilizado no atributo de origem de um elemento &lt;iframe&gt; no código HTML da página na qual foi adicionado a applet da Internet.</p> <p>Qualquer código adicionado ao campo HTML da applet da Internet é adicionado ao elemento &lt;iframe&gt;. Qualquer elemento introduzido neste campo é adicionado às etiquetas &lt;body&gt;.</p>
Executar sempre	Esta caixa de seleção determina se a applet da Internet customizada será executada se a applet for minimizada. Esta caixa de seleção só está disponível para as applets da Internet que criar para páginas Detalhe do tipo de registo ou para a barra de Ação.
Altura	A altura da applet em pixels.
Ícone Moderno	Clique no ícone de Pesquisa (lupa) para selecionar o ícone a utilizar para a applet da Internet nos temas modernos. O campo Ícone Moderno só está disponível para as applets da Internet que criar para páginas Detalhe do tipo de registo.

### Criar Applets da Internet de URL

Crie este tipo de applet quando pretender incorporar conteúdo de um URL num IFrame.

**NOTA:** Para obter informações sobre as considerações que se aplicam à utilização do código personalizado em Oracle CRM On Demand, consulte [Considerações importantes para clientes a utilizar o código personalizado em Oracle CRM On Demand \(na página 1437\)](#).

#### Para criar uma applet da Internet de URL

**NOTA:** Este é o passo final de criação de uma applet da Internet, conforme descrito nos tópicos: Criar Applets da Internet para Tipos de Registos (consultar [Criar Applets de Internet para Tipos de Registo](#) na página 1376) e Criar Applets da Internet Globais (consultar [Criar applets globais da Internet](#) na página 1436).

Na página Applet da Internet, preencha os campos que se seguem e clique em Gravar.

Campo	Comentários
Tipo	Selecione URL.

Campo	Comentários
Campos de utilizador e de sistema	<p>Selecione uma opção da lista pendente Campos de utilizador e de sistema para adicionar campos de parâmetros de utilizador ao campo URL na posição atual do cursor.</p> <p>Por exemplo, se selecionar ID do utilizador na lista pendente, %%ID utilizador%% é inserido. No tempo de execução, este parâmetro é substituído pelo ID do utilizador que tem sessão iniciada.</p> <p>Como outro exemplo, se escolher o Nome de Anfitrião a partir da lista, %%Hostname%% é inserido na posição do cursor. Na execução, este parâmetro é substituído pelo nome de anfitrião do servidor em que o Oracle CRM On Demand está a ser executado. É útil em configurações que contenham um URL para o Oracle CRM On Demand uma vez que deixa de ser necessário modificar manualmente o nome de anfitrião do Oracle CRM On Demand ao migrar de um ambiente para outro.</p>
Campos <i>Tipo de registo</i>	<p><b>NOTA:</b> Este campo só é aplicável quando o valor <b>Localização é Página Detalhes</b>.</p> <p>Coloque o cursor no campo URL onde pretende adicionar um parâmetro e, em seguida, selecione o campo que pretende incluir a partir da lista pendente.</p> <p>Por exemplo, se selecionar o campo ID da linha, será inserido %%ID da linha%%. No tempo de execução, este parâmetro é substituído pelo ID da linha do registo atual.</p>
Funções	<p>Selecione EncodeURL a partir da lista de escolha se o URL de Oracle CRM On Demand necessitar de codificação adicional para uma apresentação correta.</p>

Campo	Comentários
URL	<p>Introduza o URL invocado quando o utilizador clica na hiperligação, como <a href="http://maps.google.com">http://maps.google.com</a>.</p> <p>Tem de incluir a parte <code>http://</code> do URL. Certifique-se de que o URL é um identificador de recurso uniforme (URI) válido. Se não for válido, é apresentada uma mensagem de erro em vez do conteúdo incorporado quando um utilizador acede à applet de Internet personalizada.</p> <p>Também pode incluir parâmetros sensíveis ao contexto neste campo, colocando o cursor no campo URL e, em seguida, selecionando a lista pendente Campos de utilizador e de sistema. Esta ação coloca um parâmetro de campo no URL (designado por <code>%%%fieldname%%%</code>), que é substituído pelo valor do campo, baseado no registo atual quando o utilizador clica no valor. Por exemplo, o URL que se segue, transmite a morada para expedição para os Mapas do Google: <code>http://maps.google.com/?q=%%%Ship_To_ADDR_Address1%%%,+%%%Ship_To_CITY_City%%%,+%%%SHIP_LIST_USSTATE%%%</code></p> <p>Se não especificar qualquer URL, o utilizador é direcionado para um URL vazio quando clica na ligação.</p> <p><b>NOTA:</b> Cada navegador tem um comprimento mínimo de URL. Se especificar um URL que exceda este comprimento, os utilizadores poderão obter um comportamento indeterminado no navegador.</p>
Executar sempre	Esta caixa de seleção determina se a applet da Internet customizada será executada se a applet for minimizada. Esta caixa de seleção só está disponível para as applets da Internet que criar para páginas Detalhe do tipo de registo ou para a barra de Ação.
Altura	A altura da applet em pixels.
Ícone Moderno	Clique no ícone de Pesquisa (lupa) para selecionar o ícone a utilizar para a applet da Internet nos temas modernos. O campo Ícone Moderno só está disponível para as applets da Internet que criar para páginas Detalhe do tipo de registo.

### Criar Applets da Internet de Relatório

Crie este tipo de applet quando pretender incorporar um relatório. Pode especificar filtros que serão aplicados ao relatório no tempo de execução.

**NOTA:** Para obter informações sobre onde é possível incorporar relatórios e painéis no Oracle CRM On Demand, consulte [Acerca da Incorporação de Relatórios e Painéis no Oracle CRM On Demand](#) (consultar [Acerca da Incorporação de Relatórios e de Painéis no Oracle CRM On Demand](#) na página 1331).

**Antes de começar.** O relatório que pretende incorporar na applet da Internet deve ser armazenado em Pastas Partilhadas, numa pasta à qual tenha acesso.

### **Para criar uma applet da Internet do relatório**

**NOTA:** Este é o passo final de criação de uma applet da Internet, conforme descrito nos tópicos: [Criar Applets da Internet para Tipos de Registos](#) (consultar [Criar Applets de Internet para Tipos de Registo](#) na página 1376) e [Criar Applets da Internet Globais](#) (consultar [Criar applets globais da Internet](#) na página 1436).

- Na página Applet da Internet, preencha os campos que se seguem e, em seguida, clique em Gravar.

Campo	Comentários
Tipo	Selecione Relatório.
Caminho	Clique no ícone de Pesquisa (lupa) e, em seguida, navegue para o relatório de que necessita em Pastas Partilhadas e, em seguida, clique em OK.  O campo Caminho é preenchido automaticamente depois de selecionar o relatório.
Apresentar Parâmetros do Relatório	Esta caixa de seleção só está disponível se selecionar Relatório a partir do menu Tipo.  Se selecionar esta caixa de seleção, quaisquer parâmetros que estejam configurados para a análise são apresentados na applet da Web customizada e os utilizadores podem filtrar a análise.  <b>NOTA:</b> As applets da Web de Relatório na barra Ação não suportam parâmetros. Assim, esta caixa de seleção não está disponível se estiver a criar uma applet da Web do tipo Relatório para a barra Ação.
Parâmetros	(Opcional) Especifique os filtros que pretende aplicar ao relatório no tempo de execução.  Para obter informações detalhadas sobre como especificar os filtros, consulte <a href="#">Acerca da Especificação de Filtros para Relatórios e Painéis Incorporados</a> (na página 1332).  Pode acrescentar campos como parâmetros, da seguinte maneira: <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Para incluir um campo do utilizador ou do sistema num parâmetro de filtro, coloque o cursor no campo Parâmetros na posição em que pretende acrescentar o parâmetro e, em seguida, selecione o campo que pretende incluir a partir da lista Campos do Utilizador e Sistema.  Para obter informações sobre os campos do utilizador e do sistema que pode utilizar nos parâmetros, consulte Campos do Utilizador e Sistema (consultar <a href="#">Campos de utilizador e de sistema</a> na página 1337).</li> <li>■ (Applets da Internet só para as páginas Detalhe do tipo de registo) Para incluir um campo do tipo de registo num parâmetro de filtro, coloque o cursor no campo Parâmetros na posição em que pretende acrescentar o campo e, em seguida, selecione o campo a partir da lista Campos de <i>tipo de registo</i>, em que <i>tipo de registo</i> é o nome do tipo de registo para o qual está a criar a applet.</li> </ul>
Executar sempre	Esta caixa de seleção determina se a applet da Internet customizada será executada se a applet for minimizada. Esta caixa de seleção só está disponível para as applets da Internet que criar para páginas Detalhe do tipo de registo ou para a barra de Ação.

Campo	Comentários
Ligação de Renovação	Esta caixa de seleção só está disponível se selecionar Relatório a partir do menu Tipo. Se esta caixa de seleção estiver selecionada, a ligação Renovar fica disponível na applet da Web customizada e os utilizadores podem renovar os dados na análise.
Ligação de Impressão	Esta caixa de seleção só está disponível se selecionar Relatório a partir do menu Tipo. Se esta caixa de seleção estiver selecionada, a ligação Imprimir fica disponível na applet da Web customizada e os utilizadores podem imprimir a análise.
Ligação de Exportação	Esta caixa de seleção só está disponível se selecionar Relatório a partir do menu Tipo. Se esta caixa de seleção estiver selecionada, a ligação Exportar fica disponível na applet da Web customizada e os utilizadores podem exportar a análise.
Descrição	(Opcional) Introduza uma descrição para a applet.
Altura	Introduza a altura para a applet, em pixéis.
Ícone Moderno	Clique no ícone de Pesquisa (lupa) para selecionar o ícone a utilizar para a applet da Internet nos temas modernos. O campo Ícone Moderno só está disponível para as applets da Internet que criar para páginas Detalhe do tipo de registo.

**NOTA:** Para obter informações sobre as considerações que se aplicam à utilização do código personalizado em Oracle CRM On Demand, consulte [Considerações importantes para clientes a utilizar o código personalizado em Oracle CRM On Demand \(na página 1437\)](#).

### Criar Applets da Internet de Painel

Crie este tipo de applet para incorporar um painel. Pode especificar filtros que serão aplicados aos relatórios no painel no tempo de execução.

**NOTA:** Para obter informações sobre onde é possível incorporar relatórios e painéis no Oracle CRM On Demand, consulte [Acerca da Incorporação de Relatórios e Painéis no Oracle CRM On Demand \(consultar Acerca da Incorporação de Relatórios e de Painéis no Oracle CRM On Demand na página 1331\)](#).

**Antes de começar.** O painel que pretende incorporar na applet da Internet deve ser armazenado em Pastas Partilhadas, numa pasta à qual tenha acesso.

#### *Para criar uma applet da Internet do painel*

**NOTA:** Este é o passo final de criação de uma applet da Internet, conforme descrito nos tópicos: [Criar Applets da Internet para Tipos de Registos \(consultar Criar Applets de Internet para Tipos de Registo na página 1376\)](#) e [Criar Applets da Internet Globais \(consultar Criar applets globais da Internet na página 1436\)](#).

- Na página Applet da Internet, preencha os campos que se seguem e, em seguida, clique em Gravar.

Campo	Comentários
Tipo	Selecione o Painel.
Caminho	<p>Clique no ícone de Pesquisa (lupa) e, em seguida, navegue para o painel de que necessita em Pastas Partilhadas e, em seguida, clique em OK.</p> <p>O campo Caminho é preenchido automaticamente depois de selecionar um painel.</p>
Parâmetros	<p>(Opcional) Especifique os filtros que pretende aplicar aos relatórios no painel no tempo de execução. Os filtros aplicam-se a todos os relatórios no painel. Para obter informações detalhadas sobre como especificar os filtros, consulte <a href="#">Acerca da Especificação de Filtros para Relatórios e Painéis Incorporados (na página 1332)</a>.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Para incluir um campo do utilizador ou do sistema num parâmetro de filtro, coloque o cursor no campo Parâmetros na posição em que pretende acrescentar o parâmetro e, em seguida, selecione o campo que pretende incluir a partir da lista Campos do Utilizador e Sistema.</li> </ul> <p>Para obter informações sobre os campos do utilizador e do sistema que pode utilizar nos parâmetros, consulte Campos do Utilizador e Sistema (consultar <a href="#">Campos de utilizador e de sistema</a> na página 1337).</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ (Applets da Internet só para as páginas Detalhe do tipo de registo) Para incluir um campo do tipo de registo num parâmetro de filtro, coloque o cursor no campo Parâmetros na posição em que pretende acrescentar o campo e, em seguida, selecione o campo a partir da lista Campos de <i>tipo de registo</i>, em que <i>tipo de registo</i> é o nome do tipo de registo para o qual está a criar a applet.</li> </ul>
Executar sempre	Esta caixa de seleção determina se a applet da Internet customizada será executada se a applet for minimizada. Esta caixa de seleção só está disponível para as applets da Internet que criar para páginas Detalhe do tipo de registo ou para a barra de Ação.
Descrição	(Opcional) Introduza uma descrição para a applet da Internet.
Altura	Introduza a altura para a applet, em pixéis.
Ícone Moderno	Clique no ícone de Pesquisa (lupa) para selecionar o ícone a utilizar para a applet da Internet nos temas modernos. O campo Ícone Moderno só está disponível para as applets da Internet que criar para páginas Detalhe do tipo de registo.

**NOTA:** Para obter informações sobre as considerações que se aplicam à utilização do código personalizado em Oracle CRM On Demand, consulte [Considerações importantes para clientes a utilizar o código personalizado em Oracle CRM On Demand \(na página 1437\)](#).

## Exemplo da configuração de uma applet da Internet RSS Feed

Este tópico dá um exemplo da configuração de uma applet de Internet RSS Feed. Poderá utilizar esta funcionalidade de forma diferente, dependendo do modelo empresarial. Este exemplo configura uma applet de Internet RSS Feed na página de detalhe do registo de contactos para utilizadores que tenham a função Representante de vendas. A applet de Internet apresenta o feed do Twitter para o contacto.

O administrador da empresa configura o campo ID do Twitter no tipo de registo do Contacto e cria a applet de Internet do Twitter. O administrador da empresa adiciona o novo campo e a applet da Internet do Twitter à disposição da página para a função Representante de vendas. Os utilizadores que têm a função Representante de vendas podem introduzir o ID do Twitter para um contacto na página Detalhes do contacto. Quando um utilizador (que tem a função Representante de vendas) preenche o campo com o ID do Twitter do contacto, o RSS feed do Twitter para o contacto aparece na applet da Internet do Twitter na página Detalhes do contacto.

**Antes de começar.** Para configurar o campo ID do Twitter, crie a applet da Internet do Twitter e adicione o campo e a applet à disposição da página, tem de ter o privilégio Customizar Aplicação na função de utilizador.

### Para criar uma applet da Internet RSS Feed (administrador da empresa)

- 1 Configure o campo ID do Twitter no tipo de registo Contacto, conforme se segue:
  - a No canto superior direito de qualquer página, clique na ligação global Admin.
  - b Na secção Customização da aplicação, clique na ligação Customização da aplicação.
  - c Na secção Configuração de tipos de registo, clique em Contacto.
  - d Na secção Gestão de campos, clique em Configuração de campos de contacto.
  - e Na página Campos, clique em Novo campo.
  - f Na página Editar campo de contacto, introduza o ID do Twitter no campo Nome de apresentação e selecione Texto (abreviado) no campo Tipo de campo.
  - g Grave as alterações.
- 2 Clique em Voltar à personalização da aplicação do contacto.
- 3 Crie uma applet da Internet do Twitter, da seguinte forma:
  - a Na página Personalização da aplicação do contacto, na secção Gestão da disposição da página, clique em Applet da Internet do contacto.
  - b Na página Lista Applet do contacto, clique em Novo.
  - c Na página Applet da Internet do contacto, introduza os detalhes da applet da Internet, da seguinte forma:
    - Introduza um nome para a applet da Internet, tal como Feed do Twitter do contacto.
    - No campo Localização, selecione Página de detalhes.
    - No campo Tipo, selecione Feed.
    - Nos campos URL, introduza o seguinte: `http://twitter.com/statuses/user_timeline.rss?id=%stTwitter_ID%%&count=10`
    - No campo Permitir que os utilizadores substituam o URL, selecione Não.
    - No campo Abrir Registos em, selecione Janela atual.
    - No campo Descrição, introduza uma descrição tal como Feed do Twitter do contacto.
    - No campo Altura, introduza 200.

**NOTA:** O URL especifica que devem ser mostradas 10 linhas do feed na applet na página Detalhes do contacto (count=10). Para mostrar 10 linhas, uma altura de 200 pixels é adequada para a applet. Se pretende que apareçam mais do que 10 linhas do feed na página Detalhes do contacto, altere o URL em conformidade e aumente a altura da applet.

- d Grave as alterações.
- 4 Clique em Voltar à personalização da aplicação do contacto.
- 5 Adicione o campo ID do Twitter e a applet da Internet à disposição da página do contacto, da seguinte forma:
  - a Na página Personalização da aplicação do contacto, na secção Gestão da disposição da página, clique em Disposição da página do contacto.
  - b No menu ao nível do registo para a disposição da página que está atribuída à função Representante de vendas, clique em Editar.
  - c No Passo 3, Disposição do campo, utilize as setas para mover o campo ID do Twitter da secção Campos disponíveis do Contacto para o campo da secção da página aparecer, por exemplo, a secção Informações chave de contactos.
  - d No Passo 4, Informações relacionadas, utilize as setas para mover a applet da Internet que criou a partir da secção Informações disponíveis para a secção Informações apresentadas.
  - e Clique em Concluir para gravar as alterações.

Da próxima vez que um utilizador que tenha a função Representante de vendas editar um registo de contacto ou criar um novo registo de contacto, o utilizador pode configurar o RSS feed do Twitter para um contacto, conforme descrito no procedimento seguinte.

#### ***Para configurar o RSS feed do Twitter para um contacto (utilizador)***

- 1 Abra um registo de contacto existente ou crie e grave um novo contacto.
- 2 Na página Detalhes do contacto, se o Feed do Twitter do contacto não for apresentado na página, adicione a applet da seguinte forma:
  - a Clique em Editar Disposição.
  - b Se a página Disposição Pessoal abrir, clique em Informações Relacionadas.
  - c Na página Disposição Pessoal - Informações Relacionadas, utilize as setas para mover a applet do Feed do Twitter do contacto da secção Informações Disponíveis para a secção Informações Apresentadas.
  - d Grave as alterações.
- 3 Na página Detalhes do contacto, clique em Editar.
- 4 Na página Editar contacto, no campo ID do Twitter, introduza o ID do Twitter para o contacto.
- 5 Grave as alterações.

O feed do Twitter para o contacto aparece na applet do Feed do Twitter do contacto na página Detalhes do contacto.

#### **Traduzir Nomes de Applets de Internet e de Relatórios Customizados**

Dependendo da definição da caixa de verificação Ativar Suporte de Tradução do Idioma para Applets da Internet no perfil da empresa, pode introduzir nomes traduzidos para os seguintes tipos de applets:

- Applets da Internet customizadas, incluindo applets da Internet globais e applets da Internet para tipos de registo
- Applets que apresentam relatórios customizados em páginas principais de tipo de registo
- Applets que apresentam relatórios customizados em A Minha Página Principal

Se a caixa de verificação Ativar Suporte de Tradução do Idioma para Applets da Internet estiver desmarcada no perfil da empresa, não pode introduzir nomes traduzidos para estes tipos de applets.

Se a caixa de verificação Ativar Suporte de Tradução do Idioma para Applets da Internet estiver seleccionada no perfil da empresa, o comportamento destes tipos de applets é o seguinte:

- O campo Idioma de Tradução está disponível quando visualiza uma lista das applets. Pode criar applets apenas se o idioma seleccionado no campo Idioma de Tradução for o idioma predefinido da empresa. Após

criar uma nova applet, o nome da applet é apresentado num tipo de letra azul e entre parênteses em todos os idiomas que não o idioma predefinido da empresa. De seguida, pode editar a applet para introduzir as versões traduzidas do nome da applet.

- A caixa de verificação Marcar para Tradução está disponível nas páginas em que edita as applets. Se alterar o nome da applet no idioma predefinido da empresa, pode utilizar a caixa de verificação Marcar para Tradução para indicar se as versões traduzidas do nome da applet devem ser substituídas pelo nome atualizado ou se devem permanecer inalteradas. Se selecionar a caixa de verificação Marcar para Tradução, o nome da applet atualizada é apresentado no tipo de letra predefinido do idioma predefinido da empresa, num tipo de letra azul, e entre parênteses em todos os outros idiomas até introduzir o nome traduzido do idioma. Se não selecionar a caixa de verificação Marcar para Tradução quando atualiza o nome da applet no idioma da empresa predefinido, o nome da applet altera no idioma da empresa predefinido, mas os nomes da applet traduzidos não são alterados.

**NOTA:** Quando cria uma applet pela primeira vez, a caixa de verificação Marcar para Tradução é selecionada e é só de leitura. A caixa de verificação Marcar para Tradução é eficaz apenas quando atualiza uma applet existente. Além disso, a caixa de verificação Marcar para Tradução é só de leitura se selecionar um idioma diferente do idioma predefinido para a empresa no Idioma de Tradução na lista de applets antes de editar a applet.

O procedimento seguinte descreve como introduzir uma versão traduzida do nome de uma applet.

#### **Para introduzir uma versão traduzida do nome de uma applet**

- 1 Navegue para a página Lista das applets.
- 2 Na página Lista das applets, no campo Idioma de Tradução, selecione o idioma para o qual pretende introduzir um nome traduzido.
- 3 Clique na ligação Editar da applet.
- 4 No campo Nome, introduza o nome traduzido da applet.
- 5 Grave as alterações.

Repita este procedimento para cada idioma, conforme necessário.

#### **Tópicos Relacionados**

- [Criar Applets de Internet para Tipos de Registo \(na página 1376\)](#)
- [Criar relatórios personalizados de página principal \(na página 1401\)](#)
- [Criar applets globais da Internet \(na página 1436\)](#)
- [Ativar relatórios personalizados em A minha página principal \(na página 1444\)](#)

#### **Definir listas de escolha em cascata**

As listas de escolha em cascata restringem os valores de uma lista de escolha, a lista de escolha *relacionada*, com base no valor selecionado noutra lista de escolha, a lista de escolha *principal*. Por exemplo, uma lista de escolha principal pode apresentar uma lista de categorias de pedidos de assistência e transmitir o valor de uma lista de escolha relacionada designada como Subcategorias. Quando o utilizador seleciona, por exemplo, o valor Instalação para a categoria, a lista de escolha Subcategorias é restringida de forma dinâmica para mostrar apenas os valores da lista de escolha que estão associados à categoria Instalação.

Pode ligar em conjunto várias listas de escolha, incluindo campos de listas de escolha predefinidas e customizadas, tais como listas de escolha em cascata. Pode também aninhar listas de escolha em cascata, de modo a que uma lista de escolha relacionada numa definição de listas de escolha em cascata possa ser uma lista de escolha principal noutra definição de listas de escolha em cascata.

Se tiver várias listas de escolha em cascata encadeada e atualizar o valor da lista de escolha principal de nível superior, os valores atualizados são refletidos apenas no primeiro nível de encadeamento, conforme indicado no exemplo que se segue:

- Dispõe de uma lista de escolha principal em cascata chamada Tipo de Conta e uma lista de escolha relacionada chamada Prioridade da Conta.
- Dispõe de uma segunda lista de escolha principal em cascata chamada Prioridade da Conta e uma lista de escolha relacionada chamada Categoria da Conta.
- O utilizador tem um registo de Conta com os seguintes valores:
  - **Tipo de conta.** O valor deste campo é Cliente.
  - **Prioridade da Conta.** O valor deste campo é Elevado.
  - **Categoria de Conta.** O valor deste campo é Platina.
- Se atualizar o valor Tipo de Conta para Parceiro, o valor da Prioridade d Conta é automaticamente reposto. Contudo, o valor Categoria de Conta permanece inalterado.

Pode utilizar campos da lista de escolha que contêm valores correspondidos a grupos de valores da lista de escolha em listas de escolha em cascata. No entanto, numa definição da lista de escolha em cascata, pode especificar apenas um conjunto de relações entre os valores no campo da lista de escolha principal e os valores nos campos da lista de escolha relacionada, independentemente se seleciona um grupo de valores da lista de escolha na lista Grupo de valores da lista de escolha quando define a lista de escolha em cascata. Para mais informações sobre como as listas de escolha em cascata trabalham com grupos de valores da lista de escolha, consulte [Acerca de lista de escolha em cascata e grupos de valores da lista de escolha](#) (consultar [Acerca de listas de escolha em cascata e grupos de valores da lista de escolha](#) na página 1394). Para mais informações sobre os grupos de valores da lista de escolha, consulte [Acerca de grupos de valores da lista de escolha](#) (na página 1431).

**NOTA:** Também pode definir listas de escolha em cascata que partilhem a configuração de listas de escolha em cascata num tipo de registo diferente. Para obter mais informações, consulte [Configurar Listas de Escolha em Cascata Partilhada](#) (consultar [Configurar Listas de Escolha em Cascata Partilhadas](#) na página 1392).

**Antes de começar.** Antes de criar uma definição de listas de escolha em cascata, as listas de escolha principais e as relacionadas devem existir e ficar visíveis na disposição da página. A lista de escolha principal deve ficar visível para filtrar os valores da lista de escolha relacionada. Para obter informações sobre como criar listas de escolha, consulte [Criar e editar campos](#) (na página 1311). Para efetuar este procedimento, a função de utilizador deve incluir o privilégio Customizar Aplicação.

#### ***Para criar uma definição de listas de escolha em cascata***

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique na ligação global Admin.
- 2 Na secção Customização da aplicação, clique na ligação Customização da aplicação.
- 3 Na secção Configuração do tipo de registo, clique na ligação do tipo de registo obrigatório.
- 4 Na secção Listas de escolha em cascata, clique na ligação Listas de escolha em cascata obrigatória. Os tipos de registo listados incluem o tipo de registo principal e os tipos de registo relacionado que têm valores da lista de escolha personalizada. Por exemplo, para oportunidades existem ligações para Parceiro da oportunidade e Concorrente da oportunidade.
- 5 Na página Listas de escolha em cascata, execute um dos seguintes procedimentos:
  - Clique em Editar ou Copiar para modificar uma definição de listas de escolha em cascata existente.
  - Clique no botão Nova para criar uma nova definição de listas de escolha em cascata.
 Este Assistente de listas de escolha em cascata ajuda-o no processo.
- 6 No Passo 1 Selecionar listas de escolha, selecione uma lista de escolha principal e uma lista de escolha relacionada.
- 7 No Passo 2 Selecionar valores, pode:
  - Ver as associações existentes entre um valor da Lista de escolha principal e os valores da Lista de escolha relacionada. Quando selecionar um valor na lista Valores disponíveis de lista de escolha principal, os valores disponíveis para a lista de escolha relacionada são mostrados na lista Valores

disponíveis de lista de escolha relacionada e os valores que forem apresentados são mostrados na lista Valores apresentados de lista de escolha relacionada. Se não existirem valores na lista Valores apresentados de lista de escolha relacionada, todos os valores na lista de escolha relacionada serão apresentados quando for selecionado o valor correspondente na lista de escolha principal.

**NOTA:** Se os grupos de valores da lista de escolha forem definidos para a empresa, para o ajudar a verificar se a configuração da lista de escolha em cascata satisfaz corretamente as necessidades empresariais, pode selecionar ou realçar o grupo de valores da lista de escolha na lista Grupo de valores da lista de escolha. Quando selecionar um grupo de valores da lista de escolha, a lista Valores disponíveis de lista de escolha principal e a lista Valores disponíveis de lista de escolha relacionada mostram apenas os valores que correspondem ao grupo de valores da lista de escolha selecionado.

- Criar uma nova associação. Mova o valor pretendido de Valores disponíveis de lista de escolha relacionada para Valores apresentados de lista de escolha relacionada.
  - Remover uma associação existente. Mova o valor de Valores apresentados de lista de escolha relacionada para Valores disponíveis de lista de escolha relacionada.
- 8 Se a caixa de seleção Ativar Lista de Escolha em Cascata Partilhada estiver disponível, pode configurar opcionalmente as listas de escolha em cascata para partilhar a configuração de listas de escolha em cascata existentes num tipo de registo diferente. Para obter mais informações, consulte Configurar Definições de Listas de Escolha em Cascata Partilhada. A caixa de seleção Ativar Lista de Escolha em Cascata Partilhada só estará disponível se tanto a lista de escolha principal como a lista de escolha relacionada no atual tipo de registo forem campos de listas de escolha customizadas que retiram os respetivos valores dos campos de lista de escolha utilizados numa definição de listas de escolha em cascata noutro tipo de registo.

Se marcar a caixa de seleção Ativar Lista de Escolha em Cascata Partilhada, o Passo 2 da página Configuração de Listas de Escolha em Cascata apresenta as associações já definidas nas listas de escolha em cascata no tipo de registo de origem, não sendo possível alterar as associações.

**NOTA:** Se desmarcar a caixa de seleção Ativar Lista de Escolha em Cascata Partilhada numa lista de escolha em cascata existente, as associações tornam-se editáveis e as listas de escolha em cascata deixam de partilhar a configuração das listas de escolha em cascata no outro tipo de registo.

- 9 No Passo 3 Confirmar, pode confirmar as seleções dos valores da Lista de escolha relacionada para cada valor da Lista de escolha principal e, em seguida, clicar em Concluir para concluir a definição da relação de cascata entre as listas de escolha principal e relacionada.

Se clicar em Concluir no assistente, regressa à Lista de escolha em cascata do tipo de registo atual.

Depois de clicar em Concluir e adicionar a definição de listas de escolha em cascata a uma disposição de página, será ativada automaticamente para todas as funções que incluam essa disposição.

## Configurar Listas de Escolha em Cascata Partilhadas

Nos tipos de registo que suportam valores de lista de escolha partilhada, pode configurar listas de escolha em cascata que partilhem a configuração de listas de escolha em cascata existentes num tipo de registo diferente. O tipo de registo em que as listas de escolha em cascata originais são definidas é referido de tipo de registo de origem e o tipo de registo que partilha a configuração das listas de escolha em cascata originais é referido de tipo de registo de destino.

Por exemplo, poderá desejar configurar listas de escolha em cascata no tipo de registo Conta para que estas possam ter os mesmos valores de lista de escolha e de associações entre os valores que as listas de escola em cascata que já estão configuradas no tipo de registo Contacto. Neste exemplo, o tipo de registo Contacto é o tipo de registo de origem e o tipo de registo Conta é o tipo de registo de destino.

Para obter uma lista dos tipos de registo que suportam valores da lista de escolha de partilha, consulte Criar Campos de Listas de Escolha Customizadas com Valores Partilhados (consultar [Criar Campos da Lista de Escolha Customizados com Valores Partilhados](#) na página 1324).

Para configurar listas de escolha em cascata partilhadas, execute os passos no procedimento que se segue.

**Antes de começar.** As listas de escolha em cascata no tipo de registo de origem já devem estar configuradas.

### **Para configurar listas de escolha em cascata Partilhadas**

- 1 Na página Campos no *tipo de registo* para o tipo de registo de destino, crie campos de listas de escolha customizadas que retirem os respetivos valores dos campos de lista de escolha utilizados nas listas de escolha em cascata, no tipo de registo de origem.

Por exemplo, se as listas de escolha em cascata no tipo de registo Contacto utilizarem um campo denominado Classe como a lista de escolha principal e um campo denominado Subclasse como a lista de escolha relacionada, proceda da seguinte forma no tipo de registo Conta:

- Crie um campo de lista de escolha customizada e configure-o para retirar os respetivos valores do campo Classe no tipo de registo Contacto.
- Crie um segundo campo de lista de escolha customizada e configure-o para retirar os respetivos valores do campo Subclasse no tipo de registo Contacto.

**NOTA:** Para obter informações sobre como criar campos de listas de escolha que retiram os respetivos valores de outros campos de lista de escolha, consulte [Criar Campos de Listas de Escolha Customizadas com Valores Partilhados](#) (consultar [Criar Campos da Lista de Escolha Customizados com Valores Partilhados](#) na página 1324).

- 2 Na página Customização da Aplicação do *tipo de registo* para o tipo de registo de destino, clique na ligação indicada Listas de Escolha em Cascata e execute o seguinte:

- a No Passo 1 da página Configuração da Lista de Escolha em Cascata, nos campos Lista de Escolha Principal e Lista de Escolha Relacionada, selecione os campos de listas de escolha customizadas que configurou no passo 1 deste procedimento e introduza, se desejar, uma descrição das listas de escolha em cascata.

Certifique-se de que a relação entre a lista de escolha principal e a lista de escolha relacionada é a mesma que a relação entre os campos correspondentes no tipo de registo de origem. No exemplo utilizado anteriormente, o campo Classe é utilizado como a lista de escolha principal nas listas de escolha em cascata no tipo de registo Contacto e o campo Subclasse é utilizado como a lista de escolha relacionada. Como tal, nas listas de escolha em cascata no tipo de registo Conta, o campo que retira os respetivos valores do campo Classe no tipo de registo Contacto deve ser a lista de escolha principal e o campo que retira os respetivos valores do campo Subclasse no tipo de registo Contacto deve ser a lista de escolha relacionada.

- b No Passo 2 da página Configurar Lista de Escolha em Cascata, marque a caixa de seleção Ativar Lista de Escolha em Cascata Partilhada.

Após marcar esta caixa de seleção, a página apresenta as associações já configuradas entre os valores principais e os valores relacionados nas listas de escolha em cascata no tipo de registo de origem, não sendo possível alterar as associações.

- c Clique em Concluir para gravar uma definição de listas de escolha em cascata.

Se algum dos valores nos campos de origem forem alterados posteriormente, as mesmas alterações serão refletidas automaticamente nos campos de destino. Na mesma medida, se alguma das associações entre os valores principais e os valores relacionados nas listas de escolha em cascata no tipo de registo de origem for alterada, as mesmas alterações serão refletidas nas listas de escolha em cascata no tipo de registo de destino.

Se posteriormente desmarcar a caixa de seleção Ativar Lista de Escolha em Cascata Partilhada nas listas de escolha em cascata, as associações entre os valores principais e os valores relacionados tornam-se editáveis, e as listas de escolha em cascata deixam de partilhar a configuração das listas de escolha em cascata no tipo de registo de origem. Como tal, se alguma das associações for posteriormente alterada nas listas de escolha em cascata no tipo de registo de origem, as alterações não serão refletidas nestas listas de escolha em cascata. No entanto, os campos de listas de escolha customizadas no tipo de registo de destino continuam a retirar os respetivos valores dos campos de listas de escolha no tipo de registo de origem, salvo se o utilizador alterar a

configuração dos campos para que deixem de retirar os valores dos campos da lista de escolha no tipo de registo de origem.

## **Acerca de listas de escolha em cascata e grupos de valores da lista de escolha**

Pode utilizar campos da lista de escolha que contêm valores correspondidos a grupos de valores da lista de escolha em listas de escolha em cascata. No entanto, numa definição da lista de escolha em cascata, pode especificar apenas um conjunto de relações entre os valores no campo da lista de escolha principal e os valores nos campos da lista de escolha relacionada, independentemente se seleciona um grupo de valores da lista de escolha na lista Grupo de valores da lista de escolha quando define a lista de escolha em cascata. Se um campo é um campo relacionado numa definição da lista de escolha em cascata e se também efetua correspondência a grupos de valores da lista de escolha, os valores disponíveis para seleção no campo quando um registo é criado ou atualizado são filtrados primeiro pelo grupo de valores da lista de escolha no registo e pela definição da lista de escolha em cascata.

Como exemplo, assuma que configura a seguinte configuração para o tipo de registo Conta:

- O campo Tipo de conta e o campo Prioridade estão ligados numa definição da lista de escolha em cascata, com o campo Tipo de conta como o campo da lista de escolha principal.
- Os campos Grupo de valores da lista de escolha, Tipo de conta e Prioridade são todos apresentados na disposição da página Detalhes.

Quando o campo Grupo de valores da lista de escolha é preenchido numa conta, os valores disponíveis para seleção nos campos da lista de escolha são os seguintes:

- No campo Tipo de conta, os valores correspondidos ao grupo de valores da lista de escolha estão disponíveis para seleção.
- No campo da lista de escolha Prioridade, todos os valores correspondidos ao grupo de valores da lista de escolha estão disponíveis até que um valor seja selecionado no campo Tipo de conta. Depois de um valor ser selecionado no campo Tipo de conta, os valores no campo Prioridade são limitados a esses valores que correspondem ambos aos critérios seguintes:
  - O valor é correspondido ao grupo de valores da lista de escolha.
  - O valor é ligado ao valor no campo Tipo de conta na definição da lista de escolha em cascata.

### **Tópicos Relacionados**

Consulte os tópicos seguintes para obter informações relacionadas:

- [Definir listas de escolha em cascata \(na página 1390\)](#)
- [Acerca de grupos de valores da lista de escolha \(na página 1431\)](#)
- [Considerações a ter ao configurar grupos de valores da lista de escolha \(na página 1432\)](#)
- [Processo de configuração de grupos de valores da lista de escolha \(na página 1433\)](#)
- [Criar grupos de valores da lista de escolha \(na página 1434\)](#)
- [Efetuar correspondência dos valores da lista de escolha com os grupos de valores da lista de escolha \(na página 1353\)](#)

## **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 \(consultar Adicionar funções na página 1505\)](#).

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 \(consultar \*Acerca de limites de disposição personalizada\* na página 1362\)](#).

**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 \(consultar \*Acerca dos campos Reporta a e Reporta a \(designação alternativa\) em registos de utilizadores\* na página 1484\)](#).

## 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 \(na página 1354\)](#).

- **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 \(consultar \*Pesquisar Registos nas Janelas de Pesquisa\* na página 108\)](#). For more information about

the Record-Type Lists in Lookup Windows menu, see [Setting Up Your Company Profile and Global Defaults](#) (consultar [Configurar o perfil da empresa e as predefinições globais](#) na página 1206).

**NOTA:** Se selecionar Desativado no menu Listas de Tipos de Registo nas Janelas de Pesquisa no perfil da empresa depois de configurar as disposições de pesquisa, a caixa de seleção **Mostrar Lista Sensível ao Contexto** como **Predefinição da Janela de Pesquisa** deixa de estar disponível no Assistente de Disposição de Pesquisa. Também as listas sensíveis ao contexto não estão disponíveis nas janelas de Pesquisa e a pesquisa inicial de um registo de um determinado tipo de registo numa janela de Pesquisa é executada em todos os registos desse tipo de registo a que o utilizador pode aceder, independentemente de a opção **Mostrar Listas Sensíveis ao Contexto** como **Predefinição da Janela de Pesquisa** estar anteriormente selecionada. No entanto, o Oracle CRM On Demand armazena a definição para a caixa de verificação **Mostrar lista sensível ao contexto** como definição da janela de pesquisa para cada disposição de pesquisa. Se posteriormente voltar a selecionar **Ativado** ou **Misto** no menu Listas de Tipos de Registo nas Janelas de Pesquisa no perfil da empresa, a definição para a caixa de seleção **Mostrar Lista Sensível ao Contexto** como **Predefinição da Janela de Pesquisa** para cada disposição de pesquisa é restaurada e torna-se novamente efetiva.

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 cria uma disposição da pesquisa para o tipo de registo Produto no assistente de Disposições da Pesquisa, pode configurar a disposição da pesquisa de produtos para listar produtos por divisões, selecionando a caixa de seleção **Configurar Janela de Pesquisa com Divisão** como o **Campo de Pesquisa Predefinido**. Ao apresentar produtos por divisão na janela de Pesquisa de Produtos, esta permite que os utilizadores executem uma pesquisa dentro de um conjunto de produtos relevantes e reduz o erro do utilizador ao pesquisar e selecionar a partir da lista de produtos. For more information, see [Considerations When Creating Product Search Layouts](#) (consultar [Considerações Ao Criar Disposições da Pesquisa de Produtos](#) na página 1399).

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](#) (consultar [Acerca da Pesquisa Avançada de Registos Relacionados](#) na página 101).

**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 (consultar [Acerca da Pesquisa Avançada de Registos Relacionados](#) na página 101).

- 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 (consultar [Considerações Ao Criar Disposições da Pesquisa de Produtos](#) na página 1399).

- 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 (consultar [Localizar 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 \(na página 1354\)](#)
- [Customizing Static Page Layouts \(na página 1363\)](#)
- [Creating Record Homepage Layouts \(consultar \[Criar disposições para a página principal do registo\]\(#\) na página 1405\)](#)

### Considerações Ao Criar Disposições da Pesquisa de Produtos

No Oracle CRM On Demand quando cria uma disposição da pesquisa para o tipo de registo Produto no assistente de Disposições da Pesquisa, pode configurar a disposição da pesquisa de produtos para listar produtos por divisões, selecionando a caixa de seleção Configurar Janela de Pesquisa com Divisão como o Campo de Pesquisa Predefinido. Ao apresentar produtos por divisão na janela de Pesquisa de Produtos, esta permite que os utilizadores executem uma pesquisa dentro de um conjunto de produtos relevantes e reduz o erro do utilizador ao pesquisar e selecionar a partir da lista de produtos.

Quando optar por apresentar os produtos por divisões na disposição da pesquisa de produtos:

- A janela de Pesquisa de Produtos utiliza o campo Divisão como o campo de pesquisa predefinido e é previamente preenchida com a divisão principal do utilizador, se este tiver uma.
- Se a caixa de seleção Mostrar Resultados da Pesquisa quando a Janela Pesquisa é Aberta for marcada, a lista de produtos é apresentada e é automaticamente filtrada pela divisão principal do utilizador. Se o utilizador não tiver uma divisão principal, todos os produtos são apresentados, mas não são filtrados.
- Se a caixa de seleção Mostrar Resultados da Pesquisa quando a Janela Pesquisa é Aberta não for marcada, não são apresentados produtos na janela Pesquisa de Produtos.

Quando optar por não apresentar os produtos por divisões na disposição da pesquisa de produtos:

- A janela de Pesquisa de Produtos utiliza o campo Nome do Produto como o campo de pesquisa predefinido.
- Se a caixa de seleção Mostrar Resultados da Pesquisa quando a Janela Pesquisa é Aberta for marcada, a janela de Pesquisa de Produtos utiliza o campo Nome do Produto como o campo de pesquisa predefinido e todos os produtos são listados.
- Se a caixa de seleção Mostrar Resultados da Pesquisa quando a Janela Pesquisa é Aberta não for marcada, a janela de Pesquisa de Produtos utiliza o campo Nome do Produto como o campo de pesquisa predefinido e nenhum produto é listado.

O campo Divisão não é acrescentado automaticamente ao applet de Pesquisa Direcionada, no entanto pode acrescentá-lo à pesquisa direcionada para que seja apresentado no applet de Pesquisa Direcionada na barra de Ação.

O utilizador não pode pesquisar a Divisão se esta estiver listada na lista de Campos de Pesquisa Não Disponíveis. No entanto, ao selecionar a caixa de seleção Configurar a Janela Pesquisa com a Divisão como Campo de Pesquisa Predefinido, o utilizador pode procurá-la utilizando apenas uma janela de Pesquisa.

**NOTA:** Quando marca a caixa de seleção Configurar a Janela Pesquisa com a Divisão como Campo de Pesquisa Predefinido, esta definição sobrepõe-se à caixa de seleção Primeiro Campo de Pesquisa Direcionada como Pesquisa Predefinida em Pesquisas. Para mais informações sobre como especificar o campo de pesquisa predefinida numa janela Pesquisa, consulte Gerir Disposições de Pesquisa (consultar [Managing Search Layouts](#) na página 1394).

### Tópicos Relacionados

Consulte os tópicos seguintes para obter informações relacionadas:

- Gerir disposições da pesquisa (consultar [Managing Search Layouts](#) na página 1394)
- [Configuração de divisões \(na página 1255\)](#)

### Gerir o acesso e ordem das listas

Para cada tipo de registo pode especificar as listas que estão disponíveis para cada função e a ordem em que são apresentadas na página principal do tipo de registo.

Pode criar uma nova disposição apenas para as funções que ainda não personalizou. Pode igualmente editar ou eliminar as disposições existentes. Não pode gerir o acesso e a ordem das listas privadas de um utilizador.

#### Antes de começar:

Uma vez que tem de selecionar uma função à qual esta personalização se aplica, configure todas as funções antes de iniciar este procedimento. Para executar este procedimento, a sua função deve incluir o privilégio Customizar Aplicação e privilégio Gerir Listas Públicas.

#### Para criar ou modificar o acesso a listas

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique na ligação global Admin.
- 2 Na secção Customização da aplicação, clique em Customização da aplicação.

- 3 Na secção Configuração do tipo de registo, clique na ligação do tipo de registo obrigatório.
- 4 Na secção Acesso e ordenação de lista, clique na ligação de Acesso e ordenação de lista do *tipo de registo*.
- 5 Na página Disposição da ordenação da lista, execute um dos seguintes procedimentos:
  - Clique em Editar ou Copiar para modificar uma disposição existente.
  - Clique no botão Nova disposição para criar uma nova disposição.
- 6 Se estiver a criar uma nova disposição, selecione uma função a partir da lista pendente Nome da função. Só estão disponíveis na lista pendente as funções que não tenham já uma disposição associada.
- 7 Mova as listas entre as listas Todas as listas, Listas disponíveis para esta função e Mostrar na lista abreviada, conforme necessário.
  - A lista Todas as listas contém todas as listas do tipo de registo, exceto as listas privadas.
  - Listas disponíveis para esta função contém todas as listas disponíveis para a função que selecionar. Estas listas também serão apresentadas no campo Lista de *tipos de registo* na janela de pesquisa para o tipo de registo.
  - Mostrar na lista abreviada contém as listas apresentadas na secção de lista da Página principal, na lista de escolha de listas nas páginas Lista para o tipo de registo e no campo Lista de *tipos de registo* nas janelas de pesquisa para o tipo de registo. Para obter mais informações sobre o campo Lista de *tipos de registo*, consulte Pesquisar registos em janelas de pesquisa (consultar [Pesquisar Registos nas Janelas de Pesquisa](#) na página 108).
- 8 Reordene a ordem das listas, conforme necessário, utilizando as setas de direção para cima e para baixo.
- 9 Clique em Gravar.

**NOTA:** Após criar uma disposição da ordenação da lista para uma função de determinado tipo de registo, qualquer nova lista pública que seja criada para esse tipo de registo estará disponível para a função por predefinição, mas não será incluída na lista abreviada de listas para a função. No entanto, se a sua função de utilizador tiver o privilégio Gerir Listas Públicas, bem como o privilégio Gerir a Ordenação das Listas de Funções ou o privilégio Customizar a Aplicação, quando criar uma nova lista pública ou refinar uma lista existente e gravá-la como uma nova lista pública, pode acrescentar a lista à lista abreviada de listas para uma ou mais funções que já tenham uma disposição da ordenação da lista. Pode também optar por tornar a lista indisponível para uma ou mais funções que tenham uma disposição da ordenação da lista. Para obter mais informações, consulte Criar e refinar listas (consultar [Creating and Refining Lists](#) na página 140).

### Criar relatórios personalizados de página principal

Pode utilizar a funcionalidade de Relatório Customizado de Página Principal para acrescentar vários relatórios, incluindo relatórios pré-criados e customizados, às páginas principais do tipo de registo. Esta funcionalidade permite-lhe fornecer as informações mais relevantes para os diferentes utilizadores. Por exemplo, pode configurar a Página principal de pedido de assistência para um representante do serviço de apoio a clientes, para mostrar um relatório de pedido de assistência personalizado.

Para alguns tipos de registo, os relatórios standard são mostrados na Página principal do tipo de registo, por predefinição. Pode substituir os relatórios padrão por relatórios diferentes ou pode adicionar relatórios adicionais. Também pode especificar relatórios de página principal para tipos de registo em que não é mostrado qualquer relatório na página principal do tipo de registo, por predefinição.

**NOTA:** Para obter informações sobre onde é possível incorporar relatórios e painéis no Oracle CRM On Demand, consulte [Acerca da Incorporação de Relatórios e Painéis no Oracle CRM On Demand](#) (consultar [Acerca da Incorporação de Relatórios e de Painéis no Oracle CRM On Demand](#) na página 1331).

Para disponibilizar um relatório pré-criado ou customizado numa Página principal do tipo de registo, tem de criar primeiro um registo de relatório personalizado da Página Principal para o relatório. Quando cria ou edita as disposições da página principal para um tipo de registo, qualquer registo de Relatório customizado da Página Principal que tenha criado para o tipo de registo irá figurar na lista Todas as Secções disponíveis do Assistente

da Disposição da Página Principal. Em seguida, poderá disponibilizar um relatório numa disposição da página principal da seguinte forma:

- Pode deslocar o relatório para uma das listas de secções que são apresentadas por predefinição na disposição da Página Principal, de modo a que qualquer utilizador cuja função tenha essa disposição consiga ver esse relatório na respetiva Página Principal do tipo de registo.
- Pode deslocar o relatório para a lista de secções Disponíveis na disposição da Página Principal, de modo a que qualquer utilizador cuja função tenha essa disposição e o privilégio Personalizar Páginas Principais, consiga acrescentar o relatório à respetiva Página Principal do tipo de registo.

Para mais informações sobre como personalizar Páginas principais, consulte [Criar disposições para a página principal do registo \(na página 1405\)](#). Para mais informações sobre como criar relatórios customizados para A Minha Página Principal, consulte Ativação de Relatórios Customizados na Minha Página Principal (consultar [Ativar relatórios personalizados em A minha página principal](#) na página 1444).

### Acerca dos Privilégios para Gestão de Registos de Relatório Customizado da Página Principal

Se a sua função tiver os privilégios adequados, pode criar registos de relatórios customizados e acrescentá-los a disposições customizadas da Página Principal para todos os tipos de registo. A tabela seguinte mostra os privilégios necessários para as várias tarefas envolvidas na disponibilização de relatórios personalizados numa página principal.

Tarefa	Privilégio necessário	Notas
(Opcional) Criar um relatório personalizado e publicá-lo numa pasta para toda a empresa	Gerir Relatórios Customizados	Para mais informações, consulte <a href="#">Iniciar o Analytics (na página 881)</a> .
Criar um registo de relatório customizado da Página Principal	Customizar Aplicação Personalizar a aplicação - Gerir a personalização da página principal Aceder à Pasta Migrada Partilhada em Toda a Empresa	As instruções para esta tarefa são fornecidas neste tópico. O privilégio Aceder à Pasta Partilhada Migrada em Toda a Empresa só é obrigatório se se quiser acrescentar um relatório da Pasta Partilhada Migrada em Toda a Empresa para um relatório customizado da Página Principal.
Adicionar uma secção de relatório personalizado a uma disposição da página principal	Customizar Aplicação Personalizar a aplicação - Gerir a personalização da página principal	Para mais informações, consulte Criar disposições da página principal Registos (consultar <a href="#">Criar disposições para a página principal do registo</a> na página 1405).
Adicionar uma disposição da página principal a uma função de utilizador	Gerir Funções e Acesso	Para obter mais informações, consulte <a href="#">Adicionar funções (na página 1505)</a> .
(Opcional) Acrescentar ou retirar uma secção de relatório customizado numa	Personalizar páginas principais	Para mais informações, consulte <a href="#">Alterar as disposições</a>

Tarefa	Privilégio necessário	Notas
página principal (utilizador final)		<a href="#">da página principal (na página 820)</a> .

**Antes de iniciar:**

- O relatório que pretende ativar numa Página Principal deve ser armazenado em Pastas Partilhadas, numa pasta à qual tenha acesso.
- Se a caixa de verificação Ativar Suporte de Tradução do Idioma para Applets da Internet estiver selecionada no perfil da empresa, pode criar relatórios customizados apenas se o idioma selecionado no campo Idioma de Tradução for o idioma predefinido da empresa.

***Para criar um relatório personalizado da página principal***

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique na ligação global Admin.
- 2 Na secção Customização da aplicação, clique na ligação Customização da aplicação.
- 3 Na secção Configuração do tipo de registo, clique na ligação do tipo de registo obrigatório.
- 4 Na secção Gestão da disposição da página principal, clique em Relatório personalizado da página principal do *tipo de registo*.
- 5 Clique em Novo Relatório de Página Principal.
- 6 Na página Detalhe do Relatório Customizado da Página Principal, complete os seguintes campos.

Campo	Comentários
Nome	Introduza o nome do relatório customizado.

Campo	Comentários
Marcar para Tradução	<p>Esta caixa de verificação só está disponível se a caixa de verificação Ativar Suporte de Tradução do Idioma para Applets da Internet for selecionada no perfil da empresa. Quando cria um relatório customizado, a caixa de verificação Marcar para Tradução é selecionada e é só de leitura. Além disso, a caixa de verificação Marcar para Tradução é só de leitura se selecionar um idioma diferente do idioma predefinido para a empresa no Campo de Tradução na lista de relatórios customizados antes de atualizar um relatório customizado existente.</p> <p>Se alterar o nome de um relatório customizado existente no idioma predefinido da empresa, utilize a caixa de verificação Marcar para Tradução da seguinte forma:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Se pretender que as versões traduzidas do nome sejam substituídas pelo nome atualizado, selecione a caixa de verificação Marcar para Tradução.</li> <li>■ Se pretender que as versões traduzidas do nome permaneçam inalteradas, não selecione a caixa de seleção Marcar para Tradução.</li> </ul> <p>Para obter mais informações sobre como traduzir nomes de relatórios customizados, consulte <a href="#">Traduzir Nomes de Applets de Internet e de Relatórios Customizados (na página 1389)</a>.</p>
Altura	<p>Selecione Única ou Dupla. Se definir a altura como Dupla, o relatório terá o dobro da altura das restantes secções na página principal.</p>
Largura	<p>Selecione Única ou Dupla. Se pretender que o relatório ocupe toda a página principal da esquerda para a direita, defina a largura como Dupla.</p> <p><b>NOTA:</b> Os relatórios com um valor de atributo HTML RowSpan superior a 2, por vezes, ocupam mais do que o tamanho especificado.</p>
Executar Relatório Imediatamente	<p>Se selecionar esta caixa de verificação, o relatório será executado automaticamente e os utilizadores não terão de clicar numa ligação para atualizar o relatório.</p>

- 1 Clique no ícone de Pesquisa (lupa) para o campo Caminho do Relatório e, em seguida, navegue para o relatório que necessita em Pastas Partilhadas.

O campo Caminho do Relatório é preenchido automaticamente após selecionar o relatório.

- 2 Se pretender que quaisquer parâmetros que estejam configurados para a análise sejam apresentados de forma a que os utilizadores possam filtrar a análise, selecione a caixa de seleção Apresentar Parâmetros do Relatório.
- 3 Especifique se os utilizadores que visualizam a análise incorporada podem renovar, imprimir ou exportar a análise:
  - **Ligação de Renovação.** Se esta caixa de seleção estiver selecionada, a ligação Renovar fica disponível e os utilizadores podem renovar os dados na análise.
  - **Ligação de Impressão.** Se esta caixa de seleção estiver selecionada, a ligação Imprimir fica disponível e os utilizadores podem imprimir a análise.
  - **Ligação de Exportação.** Se esta caixa de seleção estiver selecionada, a ligação Exportar fica disponível e os utilizadores podem exportar a análise.
- 4 No campo Descrição, introduza uma descrição para o relatório customizado da página principal.
- 5 Clique em Gravar.

### **Criar disposições para a página principal do registo**

Pode criar disposições personalizadas da página principal para todos os tipos de registo. Esta funcionalidade permite fornecer as informações mais relevantes para os diferentes utilizadores, incluindo apresentar relatórios personalizados em páginas principais do tipo de registo. Por exemplo, pode configurar a Página principal de pedido de assistência para um representante do serviço de apoio a clientes, para mostrar a tarefa atual do utilizador relacionada com um pedido de assistência e um relatório de pedido de assistência personalizado.

**NOTA:** Se pretender utilizar um relatório pré-criado ou personalizado numa disposição personalizada da página principal, terá de criar primeiro um registo de relatório personalizado da página principal para o relatório, utilizando o procedimento descrito em Criar relatórios personalizados da página principal (consultar [Criar relatórios personalizados de página principal na página 1401](#)).

Pode copiar uma disposição da página principal existente e, em seguida, modificá-la de acordo com os seus requisitos. Também pode editar as disposições da página principal existentes, à exceção da disposição predefinida da página principal que é só de leitura. Pode copiar a disposição da Página principal predefinida, mas não a pode eliminar nem editar.

**NOTA:** O número de caracteres que é possível utilizar em nomes da disposição da Página principal é limitado. Para obter mais informações, consulte [Acerca de limites de disposição customizada \(consultar Acerca de limites de disposição personalizada na página 1362\)](#).

Depois de criar uma disposição personalizada da página principal, terá de utilizar o Assistente de gestão de funções para atribuir a disposição às funções de utilizador que necessitam de utilizar essa disposição. Os utilizadores cujas funções incluam o privilégio Personalizar página principal podem personalizar as suas próprias disposições da página principal para um tipo de registo. A disposição personalizada pode apresentar qualquer secção que lhes seja disponibilizada na disposição da página principal atribuída à função dos utilizadores para esse tipo de registo.

**Antes de começar.** Para executar este procedimento, a função tem de incluir os privilégios Personalizar aplicação e Personalizar aplicação - Gerir personalização da página principal.

#### ***Para criar ou modificar uma disposição de página principal***

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique na ligação global Admin.
- 2 Na secção Customização da aplicação, clique na ligação Customização da aplicação.
- 3 Na secção Configuração do tipo de registo, clique na ligação do tipo de registo obrigatório.
- 4 Na secção Gestão da disposição da página principal, clique na ligação Disposição da página principal do *tipo de registo*.
- 5 Na lista Disposição da página principal, execute um dos seguintes procedimentos:

- Clique em Editar ou Copiar para modificar uma disposição existente.
- Clique no botão Nova disposição para criar uma nova disposição.

O Assistente de disposição da página principal aparece para o ajudar no processo.

- 6 No Passo 1 Nome da disposição, introduza um nome para a disposição e, se necessário, uma descrição.
- 7 No Passo 2 Disposição da página principal, especifique as secções disponíveis e apresentadas da seguinte forma:
  - Mova as secções da lista Todas as secções para a lista Secções disponíveis.  
A lista Secções disponíveis inclui as secções que podem ser adicionadas a uma página principal. Se não pretender que um utilizador consiga adicionar uma secção a uma página principal, mantenha a secção na lista Todas as secções.
  - Mova as secções da lista do Lado esquerdo para a lista do Lado direito e reordene as informações em ambas as listas, conforme necessário.  
Mantenha as secções com largura dupla na lista do Lado esquerdo. Elas ocuparão automaticamente toda a página principal quando esta for apresentada.
- 8 Clique em Concluir.

**NOTA:** Depois de adicionar uma disposição personalizada da página principal à aplicação, terá de a disponibilizar para uma função de utilizador para que os utilizadores a possam ver. Para mais informações sobre como adicionar e modificar funções de utilizador, consulte [Adicionar funções \(na página 1505\)](#). Os utilizadores, cuja função tenha o privilégio Personalizar página principal, podem editar a disposição das respetivas páginas principais com qualquer lista ou relatório que lhes disponibilize, na disposição da página principal atribuída às respetivas funções para esse tipo de registo.

## 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 registo é mostrado na página Configuração do Campo de Auditoria para cada tipo de registo, mas não é possível alterar o valor nessa página.

For information about changing the company settings for the audit trail, see [Configuring Company Settings \(na página 1207\)](#).

### 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 \(consultar Processo de configuração de perfis de acesso na página 1528\)](#).

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 \(consultar Rever alterações à pista de auditoria com a pista de auditoria principal na página 1265\)](#).

## Record Types Audited by Default

The audit trail is enabled by default for the Opportunity and Service Request record types when a company is first set up. In addition, for certain record types that are industry-specific or specific to Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition, the audit trail is enabled when the record type is enabled for the company. For all of these record types, the audit trail is set up as follows:

- Certain fields are audited. You can add fields to the list of audited fields, and remove fields from the list.
- The option to track the creation of records and the option to track the deletion and restoration of records are selected. You can change these settings.

For the Opportunity and Service Request record types only, the following items are set up by default:

- The Audit Trail related information section is available in the standard Detail page layout.
- All of the standard access profiles provide read-only access to the audit trail records.

The audit trail is also enabled by default for the User record type when a company is first set up. Certain mandatory fields are audited by default. The option to track the creation of records is also selected, and you cannot change this setting.

The following table lists the record types that support the audit trail, and shows whether the audit trail is enabled for the record type by default. It also lists the fields that are audited by default.

**NOTE:** If you remove all fields from the list of audited fields for a record type, and if you also deselect the options to track the creation, deletion, and restoration of records, then the audit trail is disabled for the record type.

Record Type	Audit Trail Enabled by Default?	Default Audited Fields
Account	No	No fields are audited by default.
Account Event	No	No fields are audited by default.
Accreditation	No	No fields are audited by default.
Activity	No	No fields are audited by default.
Address	No	No fields are audited by default.
Allocation	No	No fields are audited by default.
Application	Yes	Annual Revenue, Application ID, Approval Status, Approved Date, Campaign, Current Approver, Email Address, Existing Partnerships, Expected Partnership Benefits, First Name, Last Name, Location, Main Fax (#), Main Phone (#), Name, Number of Employees, Partner, Partner Program, Partner Type, Program Level, Reject Reason, Source, Submission Status, Work Fax (#), Work Phone (#).
Asset	No	No fields are audited by default.
Blocked Product	No	No fields are audited by default.
Broker Profile	No	No fields are audited by default.
Business Plan	No	No fields are audited by default.
Campaign	No	No fields are audited by default.
Certification	No	No fields are audited by default.
Claim	No	No fields are audited by default.
Contact	No	No fields are audited by default.
Contact State License	No	No fields are audited by default.
Course	No	No fields are audited by default.
Coverage	No	No fields are audited by default.

Record Type	Audit Trail Enabled by Default?	Default Audited Fields
Custom Objects 01 or higher	No	No fields are audited by default.
Damage	No	No fields are audited by default.
Deal Registration	Yes	Approval Status, Associated Contact, Associated Customer, Associated Lead, Associated Opportunity, Cell Phone, City, Close Date, Company Name, Country, Currency, Current Approver, Deal Size, Email, Expiration Date, Fax, First Name, Last Name, Name, Originating Partner Account, Partner Program, Postal Code, Principal Partner, Product Interest, Reject Reason, State, Street, Submission Status, Telephone (#), Type.
Dealer	No	No fields are audited by default.
Event	No	No fields are audited by default.
Exam	No	No fields are audited by default.
Financial Account	No	No fields are audited by default.
Financial Account Holder	No	No fields are audited by default.
Financial Account Holding	No	No fields are audited by default.
Financial Plan	No	No fields are audited by default.
Financial Product	No	No fields are audited by default.
Financial Transaction	No	No fields are audited by default.
Fund	Yes	Owner, Partner, Status, Target Amount.
Fund Request	Yes	Approved, Claim Decision Date, Claim Req., Due Date, Fund, Granted, Owner, Pre-Approval Date, Pre-Approval Req., Status.
HCP Contact Allocation	No	No fields are audited by default.
Household	No	No fields are audited by default.

Record Type	Audit Trail Enabled by Default?	Default Audited Fields
Insurance Property	No	No fields are audited by default.
Inventory Audit Report	No	No fields are audited by default.
Inventory Period	No	No fields are audited by default.
Invitee	No	No fields are audited by default.
Involved Party	No	No fields are audited by default.
Lead	No	No fields are audited by default.
Lead Event	No	No fields are audited by default.
MDF Request	Yes	Amount PreApproved, Amount Requested, Approval Status, Claim Decision Date, Claim Status, Fund, Pre-Approval Date, Submission Status, Submitted Date, Total Claim Amount Approved, Total Claim Amount Requested.
Messaging Plan	No	No fields are audited by default.
Messaging Plan Item	No	No fields are audited by default.
Messaging Plan Item Relations	No	No fields are audited by default.
Objective	No	No fields are audited by default.
Opportunity	Yes	Close Date, Forecast, Owner, Probability (%), Revenue, Sales Stage.
Opportunity Event	No	No fields are audited by default.
Order	No	No fields are audited by default.

Record Type	Audit Trail Enabled by Default?	Default Audited Fields
Partner	No	No fields are audited by default.
Partner Program	No	No fields are audited by default.
Plan Account	No	No fields are audited by default.
Plan Contact	No	No fields are audited by default.
Plan Opportunity	No	No fields are audited by default.
Policy	Yes	Face Amount. For more information, see Policy Fields (consultar <a href="#">Campos de apólices</a> na página 765).
Policy Holder	No	No fields are audited by default.
Portfolio	No	No fields are audited by default.
Product Indication	No	No fields are audited by default.
Quote	No	No fields are audited by default.
Revenue	No	No fields are audited by default.
Sample Disclaimer	No	No fields are audited by default.
Sample Lot	No	No fields are audited by default.
Sample Request	No	No fields are audited by default.
Sample Request Item	No	No fields are audited by default.
Sample Transaction	No	No fields are audited by default.

Record Type	Audit Trail Enabled by Default?	Default Audited Fields
Service Request	Yes	Area, Cause, Description, Owner, Priority, Source, Status, Subject, Type.
Signature	Yes	Contact
Social Media	No	No fields are audited by default.
Social Profile	No	No fields are audited by default.
Solution	No	No fields are audited by default.
Special Pricing Request	Yes	Approval Status, Authorized Date, Claim Decision Date, Claim Status, Submission Status, Submitted Date, Total Amount Authorized, Total Amount Requested, Total Claim Amount Approved, Total Claim Amount Req.
User	Yes	<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>
User Partner Admin	No	<p>No fields are audited by default. As a best practice audit the following fields:</p> <p>Always Send Critical Alerts, Authentication Type, Email, External Identifier for Single Sign-On, Role, Status, User Sign In ID.</p> <p><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.</p>
Vehicle	No	No fields are audited by default.

The following considerations apply to fields regarding auditing:

- For the User audit trail, the mandatory fields are displayed in red text in the list of audited fields. You cannot save the User Audit Trail if you remove any of the mandatory fields from the list of audited fields.
- For foreign key fields, the name (not the ID) is stored and displayed in the audit trail. For example, if the Account field on the Opportunity record type is audited, then the audit trail displays the account name instead of the Row ID.
- No address fields are available for any of the auditable record types.
- Picklist fields show the user's language dependent values (LDVs).
- ID columns that are not displayed on the layouts are not available for auditing.

The following procedure describes how to customize the audit trail for a record type.

**Before you begin.** To perform this procedure, your role must include all of the following privileges:

- Customize Application
- Administer Field Audit
- Manage Roles and Access

### **To customize the audit trail for a record type**

- 1 In the upper-right corner of any page, click the Admin global link.
- 2 In the Application Customization section, click the Application Customization link.
- 3 In the Record Type Setup section, click the link for the required record type.
- 4 In the Field Audit Setup section, click the *record type* Field Audit Setup link.
- 5 (Optional) Select Audit *record type* Record Creation if you want to track the creation of records in the audit trail.
- 6 (Optional) Select Audit *record type* Record Deletion/Restore if you want to track the deletion or restoration of records in the audit trail.
- 7 In the Audit Field Setup page, move fields from the Available fields list to the Audited Fields list as required. An error message is displayed if you exceed the company limit.  
The Available Fields list contains all the standard and custom fields for the record type that are not already audited.
- 8 Click Save.  
Auditing of a field becomes effective immediately after it is enabled.

**NOTE:** The Invitee, Account Event, Lead Event, and Opportunity Event record types are child record types of the Event record type. You can customize the audit trail fields and configure the Audit Trail related information sections for these record types through the Application Customization pages for the Event record type. You can add the Audit Trail related information section for the Invitee record type to the Invitee Detail page only. You can add the Audit Trail related information section for the Account Event record type to the Account Event Detail page only. You can add the Audit Trail related information section for the Lead Event record type to the Lead Event Detail page only. You can add the Audit Trail related information section for the Opportunity Event record type to the Opportunity Event Detail page only. Also, to allow users to view the audit trail for invitee records, you must update the relevant access profiles to give users read-only access to the Invitee Audit Trail related item for the Event parent record type. To allow users to view the audit trail for Account Event, Lead Event, and Opportunity Event records, you must update the relevant access profiles to give users read-only access to the Audit Trail related item for the Account Event, Lead Event, and Opportunity Event record types.

### **Acerca das informações nos campos modificados nos registros**

O Oracle CRM On Demand utiliza os campos de sistema seguintes para armazenar informações acerca da alteração mais recente a um registro:

- Externo modificado

- Modificado: Data
- Modificado Por
- Modificado: Data externa

Em determinados casos, o Oracle CRM On Demand escreve informações em um ou mais destes campos para refletir uma alteração ao registo que não é causada por uma ação de utilizador explícita. Por este motivo, recomenda-se que não conte com as informações nestes campos para controlar as alterações que os utilizadores efetuarem nos registos. Em vez disso, utilize a funcionalidade da auditoria para controlar as alterações que os utilizadores efetuam em campos específicos nos registos. Para obter mais informações sobre a personalização da auditoria para tipos de registo, consulte Personalizar a auditoria (consultar [Customizing the Audit Trail](#) na página 1406). Para obter informações sobre como visualizar as alterações na configuração do campo, nas funções e nos perfis de acesso, consulte [Rever a auditoria para obter alterações da configuração da administração](#) (na página 1266).

O seguinte é um exemplo de uma alteração ao sistema para o campo Modificado por num registo, Um utilizador elimina uma conta que está associada a um registo do contacto como a conta principal para o contacto. Quando o registo da conta eliminado é eliminado da base de dados, a ligação entre a conta eliminada e o contacto é removida da base de dados. Depois da ligação ser removida da base de dados, a próxima vez que o registo do contacto for aberto por qualquer utilizador, o seleciona outra conta associada como a conta principal no contacto e escreve o ID da conta no campo da conta principal. Ou, se não existirem contas associadas ao contacto, o Oracle CRM On Demand atualiza o registo para refletir isso. Ou, se não existirem contas ligadas ao contacto, o Oracle CRM On Demand atualiza o registo para refletir isso. O Oracle CRM On Demand atualiza o campo Modificado por com o nome do utilizador que abriu o registo do contacto.

Além disso, no caso dos registos propriedade de um grupo, as informações nos campos de sistema no registo podem ser atualizadas automaticamente depois de apagar um utilizador do grupo. Se o nome do utilizador apagado do grupo for apresentado no campo Proprietário de um registo partilhado que o grupo detém, o nome no campo Proprietário desse registo é alterado para o nome de outro membro do grupo após o proprietário anterior ser apagado do grupo. Quando uma alteração desta natureza é efetuada à propriedade de um registo de oportunidade ou de um registo de carteira, os campos do sistema que armazenam informações acerca da alteração mais recente do registo são atualizados e as informações mostram que o registo foi atualizado pelo utilizador Administrador Oracle. No entanto, no caso dos outros tipos de registo que suportam grupos, os campos do sistema não são atualizados. Para todos os tipos de registo que suportam grupos, a mudança para o campo Proprietário no registo partilhado não é monitorizada na auditoria quando o campo é alterado em resultado do apagamento do utilizador do grupo, mesmo que o campo Proprietário seja configurado para ser auditado para o tipo de registo.

O campo Modificado por de um registo também pode mostrar o nome de um utilizador que não tem os privilégios e os direitos de acesso necessários para atualizar diretamente o registo. Por exemplo, quando o estado de um utilizador é alterado de Ativo para Inativo ou de Inativo para Ativo, os valores dos campos Utilizadores ativos e Utilizadores inativos na página Perfil da empresa são atualizados. Como resultado das alterações nestes campos, o campo Modificado por na página Perfil da empresa é atualizado para mostrar o nome do utilizador que atualizou o registo de utilizador, mesmo se o utilizador que efetuou essa alteração não tenha o privilégio necessário para atualizar o perfil da empresa.

## **Especificar disposições da página dinâmica**

As disposições dinâmicas otimizam a aplicação para os utilizadores finais, permitindo-lhes gerir apenas o subconjunto de informações relevante numa determinada situação. Por exemplo, a empresa pode controlar diferentes tipos de conta, como contas de tipo cliente, cliente potencial ou parceiro. Com a funcionalidade de disposição da página dinâmica, pode configurar diferentes disposições que mostram um conjunto diferente de campos da conta e itens relacionados, com base no tipo de conta. Em seguida, pode associar as diferentes disposições a uma ou mais funções de utilizador. Quando o utilizador define o nível de detalhe num registo de conta específico, é apresentada ao utilizador a disposição da página adequada, com base na função de utilizador e no tipo de conta.

Quando define disposições da página dinâmica num tipo de registo específico, é utilizado um valor de lista de escolha predefinido para realizar a apresentação dinâmica das disposições da página. Especifique uma disposição da página para apresentação em cada valor da lista de escolha. Os utilizadores poderão ver disposições da página diferentes em registos diferentes do mesmo tipo de registo, com base no valor da lista de escolha que seleccionam no registo.

**NOTA:** Quando utilizar disposições dinâmicas, não pode utilizar valores da lista de escolha idênticos às IDs da lista de escolha internas, uma vez que pode gerar um comportamento imprevisível.

É necessário associar as disposições da página dinâmica a funções de utilizador, conforme necessário. Existe uma relação de muitos para muitos entre as disposições da página dinâmica e as funções de utilizador.

Cada valor da lista de escolha tem apenas uma disposição associada, mas uma disposição da página pode ser associada a vários valores da lista de escolha. Existe um limite de 200 associações entre valores da lista de escolha e disposições da página. Não é possível eliminar uma disposição que já tenha sido associada a uma função de utilizador.

**Atenção:** Recomenda-se que todas as disposições dinâmicas associadas a uma lista de escolha orientadora incluam a lista de escolha orientadora. Se uma das disposições atribuídas não possuir a lista de escolha orientadora e o valor da lista de escolha associado a essa disposição for selecionado e gravado para um registo, não conseguirá ver a lista de escolha orientadora na disposição nem editar o campo.

A seguinte tabela apresenta os valores da lista de escolha orientadora predefinida para cada tipo de registo.

Tipo de registo	Lista de escolha controladora
Conta	Tipo de conta
Atividade: Compromisso	Tipo
Atividade: Tarefa	Tipo
Compromisso	Tipo
Ativo	Tipo de ativo
Plano de negócio	Tipo
Atividade de chamadas	Tipo
Campanha	Tipo de campanha
Contacto	Tipo de contacto
Objetos personalizados 01-03	Tipo
Objetos personalizados 04 ou superiores	Tipo
Registo do negócio	Tipo
Concessionário	Estado

Tipo de registo	Lista de escolha controladora
Evento	Tipo
Fundo	Estado
Pedido de fundos	Status
Agregado familiar	Segmento
Relatório de auditoria do inventário	Tipo
Pista	Origem da pista
MedEd	Tipo
Resposta do plano de mensagens	Tipo
Plano de mensagens	Tipo
Item do plano de mensagens	Tipo
Relação do item do plano de mensagens	Tipo
Objetivos	Tipo
Oportunidade	Tipo de oportunidade
Receitas de produtos da oportunidade	Tipo
Parceiro	Estado da organização do parceiro
Programa de parceiros	Tipo de parceiro
Apólice	Ramo de negócio
Carteira	Tipo de conta
Receitas	Tipo
Receitas: Receitas da conta	Tipo
Receitas: Receitas do contacto	Tipo
Transação de amostra	Tipo

Tipo de registo	Lista de escolha controladora
Pedido de assistência	Tipo
Solução	Estado
Tarefa	Tipo
Veículo	Tipo de produto
Informações financeiras do veículo	Tipo de financiamento

O número de caracteres que é possível utilizar em nomes da disposição da página é limitado. Para obter mais informações, consulte [Acerca de limites de disposição customizada](#) (consultar [Acerca de limites de disposição personalizada](#) na página 1362).

### Disposições e listas de páginas

Pode utilizar as disposições da página e os privilégios da função para limitar os campos que os utilizadores podem pesquisar, ver nas listas e exportar. Quando um utilizador cria ou refina uma lista de registos ou utiliza a pesquisa avançada para pesquisar registos, os privilégios e as disposições da página atribuídas à função de utilizador determinam os campos que o utilizador pode pesquisar e ver.

Se o privilégio Todos os Campos na Pesquisa e Listas estiver ativado na função de utilizador, o utilizador pode pesquisar todos os campos de pesquisa disponibilizados na disposição da pesquisa atribuída à função de utilizador para o tipo de registo. Quando cria ou refina uma lista, o utilizador também pode selecionar qualquer campo para ser apresentado como uma coluna na lista de registos devolvidos pela pesquisa.

**NOTA:** Recomenda-se que os administradores da empresa não activem o privilégio Todos os campos na Pesquisa e Listas para a maioria das funções do utilizador. Quando o privilégio não está ativo, os campos que a empresa não utiliza não estão visíveis nas páginas de pesquisa e lista. Isto reduz a desorganização e facilita aos utilizadores visualizarem os campos em que estão mais interessados.

Se o privilégio Todos os campos na pesquisa e listas não estiver ativo na função de utilizador, o utilizador pode pesquisar apenas um campo se cumprir com os seguintes critérios:

- O campo é um campo de pesquisa disponível na disposição da pesquisa atribuída à função de utilizador para o tipo de registo.
- O campo é apresentado na disposição da página Detalhes atribuída à função de utilizador para esse tipo de registo. Se as disposições da página dinâmica forem definidas para a função, o campo tem de ser apresentado, pelo menos, numa das disposições da página dinâmica.

Quando cria ou refina uma lista, o utilizador também pode selecionar um campo para ser apresentado como uma coluna na lista de registos devolvidos pela pesquisa apenas se o campo for apresentado em pelo menos uma das disposições da página Detalhes, incluindo as disposições da página dinâmica, que são atribuídas à função de utilizador para o tipo de registo. Esta restrição também afeta o que o utilizador pode exportar numa lista. Se o privilégio Lista - Exportar Campos Apresentados estiver ativado na função de utilizador, mas o privilégio Lista - Exportar Todos os Campos não estiver ativado, o utilizador só pode exportar os campos que são apresentados na lista. O utilizador não pode exportar todos os campos nos registos na lista.

**NOTA:** No caso das pesquisas avançadas que os utilizadores iniciam a partir da ligação Avançada numa lista de registos relacionados num registo pai, as considerações adicionais aplicam-se à disponibilidade dos campos de pesquisa e os campos podem ser apresentados nos resultados da pesquisa. Para obter mais informações, consulte [Acerca da Pesquisa Avançada de Registos Relacionados](#) (na página 101).

**Antes de começar.** Para executar este procedimento, a função tem de incluir os privilégios Personalizar aplicação e Personalizar aplicação - Gerir disposições dinâmicas.

### **Para criar ou modificar uma disposição da página dinâmica**

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique na ligação global Admin.
- 2 Na secção Customização da aplicação, clique na ligação Customização da aplicação.
- 3 Na secção Configuração do tipo de registo, clique na ligação do tipo de registo obrigatório.
- 4 Na secção Gestão de disposições dinâmicas, clique na ligação Disposição dinâmica do *tipo de registo*.
- 5 Na lista Disposição da página dinâmica, execute um dos seguintes procedimentos:
  - Clique em Editar ou Copiar para modificar uma disposição existente.
  - Clique no botão Nova disposição para criar uma nova disposição.O Assistente de disposições dinâmicas ajuda-o no processo.
- 6 No Passo 1 Nome da disposição:
  - a Introduza um nome para a Disposição dinâmica.
  - b Selecione uma Disposição predefinida. Essa disposição é apresentada como a disposição predefinida no passo seguinte.O campo da Lista de escolha controladora mostra a lista de escolha cujos valores determinam a disposição visualizada pelos utilizadores.
- 7 No Passo 2 Atribuir disposições, associe cada valor da lista de escolha a um nome de disposição.

**NOTA:** Por cada disposição da página dinâmica, existe um limite de 200 associações entre os valores da lista de escolha orientadora e disposições da página.

A disposição selecionada é apresentada quando um registo tem o valor de lista de escolha correspondente.
- 8 Clique em Concluir.

### **Tópicos Relacionados**

Para obter informações sobre como as disposições da página personalizada interagem com disposições da página dinâmica:

- [Como as Disposições de Informações Relacionadas Personalizadas Interagem com Disposições da Página para Funções \(na página 1418\)](#)
- [Como as Disposições de Campo Personalizadas Interagem com Disposições da Página para Funções \(na página 1423\)](#)

### **Como as Disposições de Informações Relacionadas Personalizadas Interagem com Disposições da Página para Funções**

Cada função de utilizador tem uma disposição da página atribuída para cada tipo de registo. As disposições da página determinam os campos, as secções da página e as secções de informações relacionadas que os utilizadores podem ver nas páginas em que criam, visualizam e editam registos de vários tipos de registo. Os utilizadores podem personalizar a disposição das secções de informações relacionadas na página Detalhes de um tipo de registo se o privilégio Personalizar a Página de Detalhes - Informações Relacionadas estiver ativado para as respetivas funções de utilizador. Os utilizadores podem mostrar ou ocultar as secções de informações relacionadas e também podem alterar a ordem em que as secções de informações relacionadas aparecem na página Detalhes.

**NOTA:** Dependendo da configuração da respetiva função de utilizador, os utilizadores poderão personalizar a disposição de campo nas páginas de registo. Para obter mais informações, consulte [Como as Disposições de Campo Personalizadas Interagem com Disposições da Página para Funções \(na página 1423\)](#).

Se necessário, pode redefinir todas as versões personalizadas das disposições de página para as predefinições de uma função. Para mais informações, consulte [Redefinir disposições de páginas personalizadas \(na página 1532\)](#)

### Como as Disposições de Informações Relacionadas Personalizadas Interagem com Disposições de Página Estáticas

Quando é utilizada uma disposição da página estática, um utilizador vê a mesma disposição para todos os registos de um determinado tipo de registo. Quando um utilizador cria uma disposição personalizada das secções de informações relacionadas para uma disposição de página Detalhes estática, o comportamento é o seguinte:

- Depois de o utilizador alterar a disposição das secções de informações relacionadas na página Detalhes para um tipo de registo, a disposição personalizada do utilizador é utilizada sempre que o utilizador abrir a página Detalhes para um registo desse tipo.
- A disposição personalizada do utilizador das secções de informações relacionadas continua a ser utilizada para todos os registos desse tipo de registo até que ocorra uma das seguintes ações:
  - O utilizador edita a disposição personalizada de secções de informações relacionadas novamente.
  - O utilizador redefine a disposição para a disposição da página predefinida na função do utilizador.

**NOTA:** Restaurar uma disposição de campo para a disposição predefinida não afeta as disposições personalizadas das secções de informações relacionadas. Da mesma forma, restaurar uma disposição personalizada das secções de informações relacionadas para a disposição predefinida não afeta as disposições de campo personalizadas para o tipo de registo.

- O administrador da empresa redefine a disposição da página na função do utilizador para a disposição da página predefinida.

**NOTA:** Se um administrador redefinir a disposição da página para o tipo de registo na disposição predefinida para uma função, todas as disposições de campo personalizadas e todas as disposições personalizadas das secções de informações relacionadas para esse tipo de registo são restauradas para a predefinição para utilizadores com essa função. No entanto, se um administrador atribuir uma nova disposição de página a uma função, todos os utilizadores com essa função visualizam a nova disposição de campo para o tipo de registo, mas os utilizadores continuam a visualizar as disposições personalizadas das secções de informações relacionadas para o tipo de registo até restaurarem as disposições de informações relacionadas para a disposição predefinida.

- Se o administrador da empresa efetuar alterações às listas de secções de informações relacionadas disponíveis e apresentadas numa disposição da página predefinida para uma função de utilizador, o comportamento é o seguinte:
  - Se o administrador da empresa mover uma secção de informações relacionadas que estava anteriormente indisponível para a lista de secções apresentadas ou para a lista de secções disponíveis na disposição da página predefinida, a secção não é automaticamente apresentada na disposição personalizada correspondente do utilizador. Se o utilizador pretender que a secção disponível recentemente seja apresentada, o utilizador tem de editar a disposição personalizada para adicionar a secção à lista de secções apresentadas.
  - Se o administrador da empresa mover uma secção de informações relacionadas da lista de secções apresentadas para a lista de secções disponíveis na disposição da página predefinida e se essa secção já for apresentada na disposição personalizada de um utilizador, a secção continua a ser apresentada ao utilizador até que este remova a secção da lista de secções apresentadas na disposição personalizada ou reponha a disposição para a disposição predefinida.
  - Se o administrador da empresa mover uma secção de informações relacionadas para a lista de secções indisponíveis na disposição da página predefinida e se essa secção já for apresentada na disposição personalizada de um utilizador, a secção continua a ser apresentada na página Detalhes do registo para esse utilizador. No entanto, a próxima vez que o utilizador editar a disposição personalizada para a página Detalhes, a secção já não aparece na lista de secções apresentadas para a disposição e depois

de o utilizador clicar em Gravar na página Disposição pessoal, a secção indisponível é removida da disposição e já não é mais apresentada na página Detalhes do registo.

### **Como as Disposições de Informações Relacionadas Personalizadas Interagem com Disposições de Página Dinâmicas**

Para alguns tipos de registo, os administradores da empresa podem criar disposições da página dinâmica. Nas disposições da página dinâmica, é utilizado um valor da lista de escolha num campo num registo para determinar a apresentação dinâmica da disposição da página para o registo. Por exemplo, a empresa pode pretender que os utilizadores vejam uma determinada disposição das páginas Detalhes para as contas, em que o tipo de conta é Cliente e pode pretender que os utilizadores vejam uma disposição da página diferente para as contas, em que o tipo de conta é Concorrente. Nesse caso, o administrador da empresa pode configurar uma disposição da página dinâmica para a página Detalhes da conta e atribuí-la às funções de utilizador, conforme necessário.

Quando as disposições dinâmicas são utilizadas, a caixa de verificação Ativar Personalização de Disposições de Páginas Dinâmicas Individuais no perfil da empresa determina se um utilizador pode criar apenas uma disposição personalizada das secções de informações relacionadas para um tipo de registo, ou se pode criar várias disposições personalizadas para um tipo de registo. O comportamento da caixa de verificação Ativar personalização de disposições de páginas dinâmicas individuais é o seguinte:

- Se a caixa de verificação Ativar Personalização de Disposições de Páginas Dinâmicas Individuais estiver desmarcada no perfil da empresa, um utilizador pode criar apenas uma disposição personalizada das secções de informações relacionadas para um tipo de registo. A disposição personalizada do utilizador das secções de informações relacionadas é utilizada para a página Detalhes para todos os registos desse tipo de registo, independentemente do valor no campo da lista de escolha, que determina a apresentação dinâmica da disposição da página.

Por exemplo, assumo que é utilizada uma disposição dinâmica para o tipo de registo Conta conforme foi descrito anteriormente. Se um utilizador alterar a disposição das secções de informações relacionadas enquanto trabalha na página Detalhes de uma conta que tenha o tipo de conta Concorrente, a disposição personalizada das secções de informações relacionadas será utilizada na página Detalhes para todos os registos de contas, independentemente do tipo de conta.

Após a disposição ser personalizada, quaisquer alterações posteriores que o utilizador efetue à disposição personalizada refletir-se-ão na página Detalhes para todos os registos desse tipo. Se o utilizador repuser a disposição das secções de informações relacionadas para o tipo de registo na disposição da página predefinida para a função de utilizador, as disposições de página dinâmicas para o tipo de registo serão utilizadas para as páginas de registos Detalhes.

Por exemplo, assumo que é utilizada uma disposição dinâmica para o tipo de registo Conta conforme foi descrito anteriormente. Depois de um utilizador redefinir a disposição das secções de informações relacionadas para o tipo de registo Conta na disposição da página predefinida para a função de utilizador, é utilizada a disposição da página dinâmica apropriada para o tipo de conta, Concorrente ou Cliente.

- Se a caixa de verificação Ativar Personalização de Disposições de Página Dinâmicas Individuais estiver selecionada no perfil da empresa, um utilizador pode escolher criar uma disposição personalizada das secções de informações relacionadas para cada um dos valores no campo da lista de escolha, que determina a composição dinâmica da disposição da página. A disposição personalizada do utilizador para um valor da lista de escolha é utilizada cada vez que o utilizador abre um registo desse tipo, em que esse valor da lista de escolha é selecionado.

Depois do utilizador criar uma disposição pessoal das secções de informações relacionadas para um valor da lista de escolha, o utilizador pode voltar a alterar a disposição personalizada ou pode criar disposições personalizadas para outros valores na lista de escolha. O utilizador também pode escolher redefinir as disposições das secções de informações relacionadas de todos os valores da lista de escolha para as disposições de página predefinidas.

Independentemente da definição na caixa de verificação Ativar Personalização de Disposições de Página Dinâmicas Individuais no perfil da empresa, a interação entre as disposições personalizadas de um utilizador das secções de informações relacionadas e as disposições de páginas para a função do utilizador é a seguinte:

- Se o administrador da empresa efetuar alterações às listas de secções de informações relacionadas disponíveis e apresentadas numa disposição da página predefinida para uma função de utilizador, o comportamento é o seguinte:
  - Se o administrador da empresa mover uma secção de informações relacionadas que estava anteriormente indisponível para a lista de secções apresentadas ou para a lista de secções disponíveis na disposição da página predefinida, a secção não é automaticamente apresentada na disposição personalizada correspondente do utilizador. Se o utilizador pretender que a secção disponível recentemente seja apresentada, o utilizador tem de editar a disposição personalizada para adicionar a secção à lista de secções apresentadas.
  - Se o administrador da empresa mover uma secção de informações relacionadas da lista de secções apresentadas para a lista de secções disponíveis na disposição da página predefinida e se essa secção já for apresentada na disposição personalizada de um utilizador, a secção continua a ser apresentada ao utilizador até que este remova a secção da lista de secções apresentadas na disposição personalizada ou reponha a disposição para a disposição predefinida.
  - Se o administrador da empresa mover uma secção de informações relacionadas para a lista de secções indisponíveis na disposição da página predefinida e se essa secção já for apresentada na disposição personalizada de um utilizador, a secção continua a ser apresentada na página Detalhes do registo para esse utilizador. No entanto, a próxima vez que o utilizador editar a disposição personalizada para a página Detalhes, a secção já não aparece na lista de secções apresentadas para a disposição e depois de o utilizador clicar em Gravar na página Disposição pessoal, a secção indisponível é removida da disposição e já não é mais apresentada na página Detalhes do registo.

#### Acerca da alteração da opção Ativar personalização de disposições de páginas dinâmicas individuais

Os administradores da empresa podem alterar a definição da caixa de verificação Ativar personalização de disposições de páginas dinâmicas individuais no perfil da empresa. Se alterar a definição da caixa de verificação, as disposições das secções de informações relacionadas que os utilizadores visualizam podem ser afetadas. O comportamento que um utilizador vê quando a definição é alterada depende do seguinte:

- Se a caixa de verificação tiver sido anteriormente selecionada, permitindo ao utilizador criar disposições personalizadas das secções de informações relacionadas para valores da lista de escolha individuais para um tipo de registo.
- Se o utilizador tiver criado anteriormente uma disposição personalizada única ou várias disposições personalizadas das secções de informações relacionadas para as páginas em que as disposições dinâmicas são utilizadas.

A tabela seguinte mostra o comportamento que um utilizador vê quando a caixa de verificação Ativar personalização de disposições de páginas dinâmicas individuais está atualmente desmarcada e a seleciona.

O utilizador criou anteriormente uma disposição personalizada única para um tipo de registo?	O utilizador criou anteriormente disposições personalizadas para valores da lista de escolha individuais para um tipo de registo?	Comportamento após seleção da caixa de verificação
Sim	Não	O utilizador vê o conjunto de disposições de páginas dinâmicas predefinidas atribuídas à função para o tipo de registo.
Sim	Sim	O utilizador vê as disposições

O utilizador criou anteriormente uma disposição personalizada única para um tipo de registo?	O utilizador criou anteriormente disposições personalizadas para valores da lista de escolha individuais para um tipo de registo?	Comportamento após seleção da caixa de verificação
		personalizadas que criou anteriormente para os valores da lista de escolha individuais.
Não	Não	O utilizador vê o conjunto de disposições de páginas dinâmicas predefinidas atribuídas à função para o tipo de registo.
Não	Sim	O utilizador vê as disposições personalizadas que criou anteriormente para os valores da lista de escolha individuais.

A tabela seguinte mostra o comportamento que um utilizador vê quando a caixa de verificação Ativar personalização de disposições de páginas dinâmicas individuais está atualmente selecionada e a desmarca.

O utilizador criou anteriormente uma disposição personalizada única para um tipo de registo?	O utilizador criou anteriormente disposições personalizadas para valores da lista de escolha individuais para um tipo de registo?	Comportamento após desmarcação da caixa de verificação
Sim	Não	O utilizador vê a disposição personalizada única que criou anteriormente.
Sim	Sim	O utilizador vê a disposição personalizada única que criou anteriormente.
Não	Não	O utilizador vê o conjunto de disposições de páginas dinâmicas predefinidas atribuídas à função para o tipo de registo.

O utilizador criou anteriormente uma disposição personalizada única para um tipo de registo?	O utilizador criou anteriormente disposições personalizadas para valores da lista de escolha individuais para um tipo de registo?	Comportamento após desmarcação da caixa de verificação
Não	Sim	O utilizador vê o conjunto de disposições de páginas dinâmicas predefinidas atribuídas à função para o tipo de registo.

**NOTA:** Se as disposições personalizadas que os utilizadores criaram no passado tiverem probabilidade de serem diferentes das disposições predefinidas atuais, poderá pretender redefinir as disposições de páginas para uma função para as disposições predefinidas, após alterar a definição da caixa de verificação Ativar Personalização de Disposições de Página Dinâmicas Individuais. No entanto, repor as disposições da página para uma função redefine todas as disposições de campo personalizadas para a disposição predefinida, bem como as disposições das secções de informação relacionadas. Em alternativa, poderá recomendar aos utilizadores que redefinam as respetivas disposições das secções de informações relacionadas.

### Tópicos Relacionados

Para obter mais informações sobre disposições da página, consulte os seguintes tópicos:

- Personalizar disposições da página estática (consultar [Customizing Static Page Layouts](#) na página 1363)
- Especificar disposições da página dinâmica (na página 1414)
- Redefinir disposições de páginas personalizadas (na página 1532)
- Como as Disposições de Campo Personalizadas Interagem com Disposições da Página para Funções (na página 1423)

### Como as Disposições de Campo Personalizadas Interagem com Disposições da Página para Funções

Os utilizadores podem personalizar a disposição de campo na página Detalhes de um tipo de registo quando a respetiva função de utilizador é configurada da forma que se segue:

- O privilégio Personalizar a Página de Detalhes - Campos está ativado para a função.
- Uma disposição de página customizada foi atribuída à função para o tipo de registo.

**NOTA:** Se a disposição standard for atribuída a uma função de um tipo de registo, os utilizadores não podem personalizar a disposição de campo desse tipo de registo. Além disso, não pode configurar uma função de utilizador de forma a que os utilizadores possam personalizar algumas, mas não todas, as disposições de página customizadas atribuídas à respetiva função. Se a função do utilizador incluir o privilégio Personalizar a Página de Detalhes - Campos, os utilizadores que tiverem essa função podem personalizar todas as disposições de páginas customizadas atribuídas à função.

Quando configura disposições de páginas customizadas, pode especificar que determinados campos devem ser sempre apresentados na disposição. Os utilizadores podem mostrar ou ocultar os campos na disposição personalizada, exceto os campos obrigatórios e os campos que especifica que devem ser sempre apresentados na disposição. Os utilizadores também podem alterar a ordem em que os campos são apresentados na página Detalhes. Os utilizadores não podem adicionar campos que não sejam apresentados na disposição predefinida à disposição personalizada. Os utilizadores podem personalizar as disposições de campo para as disposições estáticas e dinâmicas.

**NOTA:** Dependendo da configuração da respetiva função de utilizador, os utilizadores poderão personalizar a disposição das secções de informações relacionadas nas páginas Detalhes de registo. Para obter mais informações, consulte [Como as Disposições de Informações Relacionadas Personalizadas Interagem com Disposições da Página para Funções \(na página 1418\)](#).

Após um utilizador criar uma disposição de campo personalizada, essa disposição é utilizada sempre que o utilizador abre ou edita um registo desse tipo de registo até uma das seguintes situações ocorrer:

- O utilizador alterar novamente a disposição de campo.
- O utilizador restaurar a disposição de campo predefinida da página.

**NOTA:** Restaurar uma disposição de campo para a disposição predefinida não afeta as disposições personalizadas das secções de informações relacionadas. Da mesma forma, restaurar uma disposição personalizada das secções de informações relacionadas para a disposição predefinida não afeta as disposições de campo personalizadas para o tipo de registo.

- O administrador repor a disposição da página na função do utilizador para a disposição predefinida, ou atribuir uma disposição diferente à função desse tipo de registo.

**NOTA:** Se um administrador redefinir a disposição da página para o tipo de registo na disposição predefinida para uma função, todas as disposições de campo personalizadas e todas as disposições personalizadas das secções de informações relacionadas para esse tipo de registo são restauradas para a predefinição para utilizadores com essa função. No entanto, se um administrador atribuir uma nova disposição de página a uma função, todos os utilizadores com essa função visualizam a nova disposição de campo para o tipo de registo, mas os utilizadores continuam a visualizar as disposições personalizadas das secções de informações relacionadas para o tipo de registo até restaurarem as disposições de informações relacionadas para a disposição predefinida.

### Acerca das Disposições de Campo em Páginas de Novo Registo

A disposição personalizada de um utilizador é também utilizada em páginas em que o utilizador introduz informações para um novo registo desse tipo de registo, exceto se uma disposição customizada para a página de novo registo for atribuída à função de utilizador para o tipo de registo. Se uma disposição customizada da página de novo registo for atribuída à função de utilizador para utilizar em todos os casos, a disposição personalizada do utilizador nunca será utilizada para as páginas de novo registo. No entanto, se a função do utilizador especificar que a disposição customizada da página de novo registo é utilizada apenas quando o utilizador cria um registo a partir da barra de Ação ou do cabeçalho global, a disposição de campo personalizada do utilizador é utilizada quando o utilizador cria um registo a partir de qualquer outra área do Oracle CRM On Demand.

### O Que Acontece Se uma Disposição de Página Altera Após os Utilizadores Personalizarem a Disposição de Campo?

Após os utilizadores com uma determinada função personalizarem a disposição de campo para um tipo de registo, um administrador pode efetuar uma alteração na disposição predefinida para a função. Dependendo da alteração efetuada pelo administrador, as alterações na disposição interagem com as disposições personalizadas da seguinte forma:

- Se o administrador atribuir uma disposição da página Detalhes diferente à função para o tipo de registo, todos os utilizadores com a função visualizam a nova disposição de campo para o tipo de registo da próxima vez que iniciarem sessão no Oracle CRM On Demand. No entanto, se o administrador reatribuir posteriormente a disposição de página original à função de novo, os utilizadores visualizam novamente as versões personalizadas dessa disposição.
- Se um administrador efetuar uma alteração à presença, disposição ou às características dos campos na disposição de campo da página Detalhes atribuída à função, a alteração não é automaticamente aplicada às disposições personalizadas. Por exemplo:
  - Se um administrador remove um campo de uma disposição da página Detalhes, o campo não é removido das disposições personalizadas. Além disso, se um utilizador abrir a página Disposição Pessoal -

Campos dessa disposição da página, o campo removido pelo administrador continua disponível, numa das secções da disposição ou na lista Campos Disponíveis, conforme especificado pelo utilizador.

- Se um administrador adiciona um campo à disposição da página Detalhes, o novo campo não é apresentado nas disposições personalizadas. Além disso, se um utilizador abrir a página Disposição Pessoal - Campos dessa disposição da página, o campo adicionado pelo administrador não é apresentado numa das secções da disposição ou na lista Campos Disponíveis.
- Se um administrador altera as características de um campo, a alteração não é automaticamente refletida nas disposições personalizadas. Por exemplo, se um administrador torna um campo obrigatório que não era anteriormente na disposição da página, o campo não se torna um campo obrigatório para utilizadores que personalizaram a respetiva disposição. Da mesma forma, se um administrador selecionar a caixa de verificação Disposição Sempre Ativada, o utilizador não é forçado a mostrar o campo na disposição personalizada, mesmo que o utilizador efetue mais atualizações na disposição personalizada após o administrador efetuar a alteração.

Se um administrador pretender aplicar as alterações à disposição de campo a todos os utilizadores com uma função, o administrador terá de redefinir a disposição de página para a disposição predefinida da função. Em alternativa, os utilizadores podem redefinir a respetiva disposição da página e opcionalmente personalizar a disposição de novo.

### Tópicos Relacionados

Para obter mais informações sobre disposições da página, consulte os seguintes tópicos:

- Personalizar disposições da página estática (consultar [Customizing Static Page Layouts](#) na página 1363)
- Especificar disposições da página dinâmica (na página 1414)
- Redefinir disposições de páginas personalizadas (na página 1532)
- Como as Disposições de Informações Relacionadas Personalizadas Integram com Disposições da Página para Funções (na página 1418)

### Acerca da normalização de URLs

No Oracle CRM On Demand, vários URLs foram normalizados para todos os tipos de registo, assim os URLs seguintes quando utilizados em ligações Internet, separadores da Internet e applets da Internet funcionarão em futuras versões do Oracle CRM On Demand:

- Abrir uma página principal do tipo de registo
- Abrir uma página de detalhes do registo utilizando um ID do registo
- Abrir uma página de edição do registo utilizando um ID do registo
- Criar ou editar um registo com um valor do campo da lista de escolha orientadora previamente preenchida para determinar a disposição da página
- Criar ou editar um registo com valores previamente preenchidos para a lista de escolha principal e para a lista de escolha relacionada de um campo da lista de escolha em cascata
- Atualizar um registo da oportunidade para atualizar o campo Fase de vendas para iniciar um processo de vendas

### Tópicos Relacionados

Consulte os tópicos seguintes para obter informações relacionadas:

- Apresentar Páginas na Web Externas, Relatórios e Painéis em Separadores (na página 1426)
- Acerca de applets da Internet personalizada (na página 1374)
- Criar Applets de Internet para Tipos de Registo (na página 1376)
- Criar applets globais da Internet (na página 1436)
- Configurar ligações da Internet (na página 1327)
- Trabalhar com applets RSS Feed (na página 48)

## Apresentar Páginas na Web Externas, Relatórios e Painéis em Separadores

Pode visualizar conteúdo da Internet num separador no Oracle CRM On Demand. O conteúdo da Internet pode corresponder a páginas da Internet externas ou a dados da empresa disponíveis a partir da Internet. Por exemplo, poderá controlar informações de inventário noutra aplicação na Internet que pretenda disponibilizar aos representantes do serviço enquanto trabalham no Oracle CRM On Demand. Para preencher este requisito, pode criar um separador da Internet personalizado para apresentar as aplicações da Internet externas na área de conteúdo principal do Oracle CRM On Demand. Também pode incorporar relatórios e painéis do catálogo do Analytics nos separadores da Web customizados.

**NOTA:** Para obter informações sobre onde é possível incorporar relatórios e painéis no Oracle CRM On Demand, consulte [Acerca da Incorporação de Relatórios e Painéis no Oracle CRM On Demand](#) (consultar [Acerca da Incorporação de Relatórios e de Painéis no Oracle CRM On Demand](#) na página 1331).

Pode igualmente criar applets da Web customizadas para que contenham conteúdo, relatórios e painéis da Web. Para obter informações sobre as applets da Internet personalizadas e como podem ser comparadas com os separadores da Internet personalizados, consulte [Acerca de applets da Internet personalizadas](#) (consultar [Acerca de applets da Internet personalizada](#) na página 1374).

**NOTA:** Para obter informações sobre as considerações que se aplicam à utilização do código personalizado em Oracle CRM On Demand, consulte [Considerações importantes para clientes a utilizar o código personalizado em Oracle CRM On Demand](#) (na página 1437).

Para tornar um separador da Web customizado visível, deve acrescentar o separador à função de utilizador requerida utilizando o Assistente de Gestão de Funções.

**Antes de começar.** Para efetuar este procedimento, a função de utilizador deve incluir o privilégio Customizar Aplicação.

Antes de poder visualizar as informações externas numa página do Oracle CRM On Demand, tem de se certificar de que:

- A aplicação externa tem uma interface da Internet
- A aplicação externa ou a página da Internet não requer controlo total da janela do browser

Para incorporar um relatório ou painel num separador da Web, o relatório ou painel deve ser armazenado nas Pastas Partilhadas, numa pasta à qual tenha acesso.

**NOTA:** Tem de certificar-se de que os serviços Internet estão ativados para a sua empresa se pretende utilizar funcionalidades como o Acesso único ou integrar o Web site com o Oracle CRM On Demand.

### **Para apresentar uma página na Web externa, Relatório ou Painel num separador**

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique na ligação global Admin.
- 2 Na secção Customização da aplicação, clique em Customização da aplicação.
- 3 Na secção Configuração da aplicação, clique na ligação Separadores da Internet personalizados.
- 4 Na página Lista de separadores personalizados, clique em Novo.
- 5 Na página Separador da Internet personalizada, utilize a tabela abaixo para preencher as informações obrigatórias e grave o registo.
- 6 (Opcional) Para indicar que um nome atualizado precisa de ser traduzido para outras línguas ativadas na empresa, selecione a caixa de verificação Marcar para tradução (na página Listas de separadores da Internet personalizados) para o separador da Internet.

Campo	Comentários
Nome	O nome do separador da Internet personalizada.

Campo	Comentários
Tipo	Selecione o tipo de separador da Web que pretende criar: URL, HTML, Relatório ou Painel.

Campo	Comentários
Campos de utilizador e de sistema	<p>Antes de criar uma applet da Internet no Oracle CRM On Demand, considere cuidadosamente como irá utilizar as variáveis do campo de parâmetros tais como %%%User Id%%%, se o campo contiver caracteres que podem ser separados como referências de entidade de carácter.</p> <p>Quando insere variáveis do campo de parâmetros em HTML, os caracteres no nome do campo como &amp; são separados como a referência de entidade de carácter correspondente, (neste caso &amp;#38;) e o navegador expande a referência de entidade de forma a que o carácter referenciado seja apresentado. Por exemplo, pode pretender criar uma applet da Internet HTML da página principal com o nome da empresa: A&amp;B Manufacturing. Na lista pendente Campos do Utilizador e do Sistema, pode escolher o Nome da Empresa para inserir a variável: %%%Company name%%% e, no tempo de execução, esta variável tem o valor A&amp;#38;B Manufacturing, que aparece no browser como A&amp;B Manufacturing. No entanto, as referências de entidade de carácter não são expandidas no código JavaScript; assim, neste caso, coloque a variável num contexto referenciável, recupere-a do documento DOM e codifique-a conforme necessário. Estas diferenças são ilustradas no exemplo seguinte do código HTML da applet da Internet:</p> <pre>&lt;span id="companyname" style="display:none" data-value="%%Company name%%"&gt;&lt;/span&gt; &lt;script type="text/javascript"&gt; var var1 = "%%Company name%%"; var var2 = document.getElementById("companyname").getAttribute("data-value"); &lt;/script&gt;</pre> <p>O valor de var1 é "A&amp;#38;B Manufacturing" e o valor de var2 é "A&amp;B Manufacturing". Os valores de var1 e var2 são diferentes porque o navegador expande as referências de entidade em dados e etiquetas HTML, mas não no elemento &lt;script&gt;.</p> <p>Selecione uma opção da lista pendente Campos de utilizador e de sistema para adicionar campos de parâmetros ao campo URL ou HTML na posição atual do cursor. Por exemplo, se escolher o ID do utilizador a partir da lista pendente, %%%User id%%% é inserido no campo URL ou HTML, dependendo de onde estiver posicionado o cursor. Na execução, este parâmetro é substituído pelo ID do utilizador do utilizador com sessão iniciada.</p> <p>Como outro exemplo, se escolher o Nome de Anfitrião a partir da lista, %% %Hostname%% é inserido na posição do cursor. Na execução, este parâmetro é substituído pelo nome de anfitrião do servidor em que o Oracle CRM On Demand está a ser executado. É útil em configurações que contenham um URL para o Oracle CRM On Demand uma vez que deixa de ser necessário modificar manualmente o nome de anfitrião do Oracle CRM On Demand ao migrar de um ambiente para outro.</p> <p>Para mais informações, consulte <a href="#">Campos de Utilizador e de Sistema (na página 1337)</a>.</p>

Campo	Comentários
URL	<p><b>NOTA:</b> Esta definição está disponível apenas se selecionar o URL a partir do menu Tipo.</p> <p>Introduza o URL invocado quando o utilizador clique na hiperligação, tal como <code>www.oracle.com</code>. Não é necessário introduzir a parte <code>http://</code> do URL. Certifique-se de que o URL é um identificador de recurso uniforme (URI) válido. Se não for válido, é apresentada uma mensagem de erro em vez do conteúdo incorporado quando um utilizador acede ao separador Internet personalizado.</p> <p><b>NOTA:</b> Para mais informações sobre a normalização de URLs no Oracle CRM On Demand, consulte <a href="#">Acerca da normalização de URLs (na página 1425)</a>.</p> <p>Pode também incluir parâmetros sensíveis ao contexto colocando o cursor no campo URL e, em seguida, selecionando a lista pendente Campos de utilizador e de sistema. Esta ação coloca um parâmetro de campo no URL (designado por <code>%%%fieldname%%%</code>), que é substituído pelo valor do campo baseado no registo atual quando o utilizador clica no valor. Se não especificar um URL, o utilizador é direcionado para um URL nulo ao clicar no separador.</p> <p>Cada navegador tem um comprimento de URL máximo. Se especificar um URL que exceda este comprimento, os utilizadores poderão obter um comportamento não determinado no navegador quando clicarem no separador da Internet.</p> <p><b>NOTA:</b> Apesar de ser possível utilizar um URL para incorporar um relatório ou painel num separador da Web customizado do tipo URL, esta funcionalidade não é totalmente suportada e o URL poderá não funcionar após uma atualização.</p>
Adições de cabeçalho HTML	<p><b>NOTA:</b> Esta definição está disponível apenas se selecionar HTML a partir do menu Tipo.</p> <p>O HTML introduzido é utilizado no atributo de origem de um elemento <code>&lt;iframe&gt;</code> no código HTML da página na qual foi adicionado o separador da Internet. Qualquer código adicionado ao campo HTML do separador da Internet é adicionado ao elemento <code>&lt;iframe&gt;</code>. Pode incluir as referências aos ficheiros JavaScript incorporados na secção <code>&lt;head&gt;</code> do HTML neste campo.</p> <p>Fazer referência a ficheiros JavaScript nas páginas do Oracle CRM On Demand não é suportado. Qualquer conteúdo introduzido neste campo é adicionado às etiquetas <code>&lt;head&gt;</code>.</p>

Campo	Comentários
HTML do separador da Internet	<p><b>NOTA:</b> Esta definição está disponível apenas se selecionar HTML a partir do menu Tipo.</p> <p>O HTML introduzido é utilizado no atributo de origem de um elemento &lt;iframe&gt; no código HTML da página na qual foi adicionado o separador da Internet. Qualquer código adicionado ao campo HTML do separador da Internet é adicionado ao elemento &lt;iframe&gt;. Qualquer elemento introduzido neste campo é adicionado às etiquetas &lt;body&gt;.</p>
Caminho	<p><b>NOTA:</b> Este campo só está disponível se selecionar Relatório ou Painel a partir do menu Tipo.</p> <p>Clique no ícone de Pesquisa (lupa), navegue para o relatório ou painel de que necessita nas Pastas Partilhadas e, em seguida, clique em OK.</p> <p>O campo Caminho é preenchido automaticamente depois de se selecionar o relatório ou o painel.</p>
Apresentar Parâmetros do Relatório	<p><b>NOTA:</b> Esta caixa de seleção só está disponível se selecionar Relatório a partir do menu Tipo.</p> <p>Se selecionar esta caixa de seleção, quaisquer parâmetros que estejam configurados para a análise são apresentados na applet da Web customizada e os utilizadores podem filtrar a análise.</p>
Parâmetros	<p><b>NOTA:</b> Este campo só está disponível se selecionar Relatório ou Painel a partir do menu Tipo.</p> <p>(Opcional) Se pretender especificar filtros que serão aplicados ao relatório ou 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="#">Acerca da Especificação de Filtros para Relatórios e Painéis Incorporados (na página 1332)</a>.</p>
Descrição	Introduza uma descrição para o separador Internet.
Ligação de Renovação	<p><b>NOTA:</b> Esta caixa de seleção só está disponível se selecionar Relatório a partir do menu Tipo.</p> <p>Se esta caixa de seleção estiver selecionada, a ligação Renovar fica disponível no separador Web customizado e os utilizadores podem renovar os dados na análise.</p>

Campo	Comentários
Ligação de Impressão	<b>NOTA:</b> Esta caixa de seleção só está disponível se selecionar Relatório a partir do menu Tipo.  Se esta caixa de seleção estiver selecionada, a ligação Imprimir fica disponível no separador Web customizado e os utilizadores podem imprimir a análise.
Ligação de Exportação	<b>NOTA:</b> Esta caixa de seleção só está disponível se selecionar Relatório a partir do menu Tipo.  Se esta caixa de seleção estiver selecionada, a ligação Exportar fica disponível no separador Web customizado e os utilizadores podem exportar a análise.
Altura	Introduza um valor de pixel para o separador Internet.
Largura	Introduza um valor de pixel para o separador Internet.
Ícone Clássico	Clique no ícone de Pesquisa (lupa) para selecionar o ícone que deve ser utilizado para o separador da Web nos temas clássicos.
Ícone Moderno	Clique no ícone de Pesquisa (lupa) para selecionar o ícone que deve ser utilizado para o separador da Web nos temas modernos.

**NOTA:** Se pretender que este nome atualizado apareça noutros idiomas ativados, selecione a caixa de verificação Marcar para tradução. Nos outros idiomas (ou ao escolher outro idioma na lista pendente Idioma de tradução na página), o nome atualizado aparece a azul entre parênteses até introduzir manualmente as versões traduzidas. O nome atualizado a azul ajuda-o a controlar os termos que precisam de ser traduzidos.

Depois de adicionar uma página da Internet personalizada ao Oracle CRM On Demand, tem de a disponibilizar à função de utilizador antes de os utilizadores a poderem visualizar. Para obter informações sobre como adicionar funções, consulte [Adicionar funções \(na página 1505\)](#).

## Acerca de grupos de valores da lista de escolha

A empresa pode limitar os valores disponíveis num campo da lista de escolha a um subconjunto dos valores definidos para o campo, de forma a que possa tornar um determinado campo da lista de escolha disponível a todos os utilizadores no Oracle CRM On Demand, enquanto limita os valores que aparecem na lista de escolha no campo. Para limitar os valores nos campos da lista de escolha, configure os grupos de valores da lista de escolha e efetue a correspondência dos valores nas listas de escolha com os grupos de valores da lista de escolha. Desta forma, o conjunto de valores que um utilizador pode selecionar a partir de uma lista de escolha podem ser controlados por um grupo de valores da lista de escolha.

Pode adicionar o campo Grupo de valores da lista de escolha à disposição da página para alguns tipos de registo. Este campo permite ao utilizador selecionar qualquer grupo de valores da lista de escolha criado. Assim, em qualquer campo da lista de escolha controlado pelo grupo de valores da lista de escolha selecionado no registo, apenas os valores correspondidos ao grupo de valores da lista de escolha são apresentados na lista de escolha. Um campo da lista de escolha controlado por um grupo de valores da lista de escolha é controlado da mesma forma quando um campo da lista de escolha é utilizado numa lista de escolha em cascata. Para obter uma lista dos tipos de registo na qual os grupos de valores da lista de escolha podem ser utilizados, consulte [Tipos de registo que suportam divisões e grupos de valores da lista de escolha \(na página 1434\)](#).

Por exemplo, suponhamos que a empresa tem três call centers que utilizam o Oracle CRM On Demand. Dependendo da localização de um call center e dos produtos aos quais o call center presta assistência, alguns dos valores num número de campos da lista de escolha no Oracle CRM On Demand não são válidos para os utilizadores nos vários call centers. Nesse caso, pode configurar os três grupos de valores da lista de escolha; ou seja, um grupo de valores da lista de escolha para cada call center. Pode assim efetuar correspondência de um subconjunto dos valores para cada um dos campos da lista de escolha relevantes em cada um dos grupos de valores da lista de escolha. Depois de adicionar o campo Grupo de valores da lista de escolha às disposições de páginas para os tipos de registo, os utilizadores podem seleccionar o grupo de valores da lista de escolha adequado para um call center no campo Grupo de valores da lista de escolha num registo. Em seguida, as escolhas nos campos da lista de escolha no registo são limitadas aos valores correspondidos ao grupo de valores da lista de escolha seleccionado para o call center. Controlar os valores disponíveis nos campos da lista de escolha pode ajudar a reduzir o risco de introdução de dados inválidos nos registos.

### Acerca de divisões e grupos de valores da lista de escolha

Se a empresa utilizar o tipo de registo Divisão, também pode associar divisões a grupos de valores da lista de escolha. Para mais informações sobre divisões e respetiva configuração, consulte [Configuração de divisões \(na página 1255\)](#). Cada divisão pode apenas ser associada a um grupo de valores da lista de escolha. Se um utilizador estiver associado a uma ou mais divisões, quando o utilizador criar um registo de um tipo de registo que suporta divisões, a divisão principal do utilizador é automaticamente atribuída ao registo. Se os campos Divisão e Grupo de valores da lista de escolha forem ambos apresentados na disposição da página Detalhes, e se um grupo de valores da lista de escolha for associado à divisão principal do utilizador, o campo Grupo de valores da lista de escolha no registo é preenchido com o nome desse grupo de valores da lista de escolha. Assim, em qualquer campo da lista de escolha controlado pelo grupo de valores da lista de escolha, apenas os valores ligados ao grupo de valores da lista de escolha são apresentados na lista de escolha. Para mais informações sobre o comportamento dos campos Divisão e Grupo de valores da lista de escolha quando são criados e atualizados registos, consulte [Acerca de Divisões e Grupos de valores da lista de escolha em registos \(na página 1260\)](#) e [Acerca de campos da lista de escolha, grupos de valores da lista de escolha e divisões \(na página 62\)](#).

Para obter informações sobre como configurar grupos de valores da lista de escolha, consulte os tópicos seguintes:

- [Considerações a ter ao configurar grupos de valores da lista de escolha \(na página 1432\)](#)
- [Processo de configuração de grupos de valores da lista de escolha \(na página 1433\)](#)
- [Criar grupos de valores da lista de escolha \(na página 1434\)](#)
- [Efetuar correspondência dos valores da lista de escolha com os grupos de valores da lista de escolha \(na página 1353\)](#)

### Tópicos Relacionados

Consulte os tópicos seguintes para obter informações relacionadas:

- [Configuração de divisões \(na página 1255\)](#)
- [Acerca de divisões e grupos de valores da lista de escolha em registos \(na página 1260\)](#)

## Considerações a ter ao configurar grupos de valores da lista de escolha

Ao configurar os grupos de valores da lista de escolha, considere o seguinte:

- **Campos da lista de escolha.** Um grupo de valores da lista de escolha pode controlar um ou mais campos da lista de escolha num ou mais tipos de registo. Nos tipos de registo que suportam os grupos de valores da lista de escolha, pode efetuar a correspondência de qualquer campo da lista de escolha editável com vários grupos de valores da lista de escolha.
- **Listas de escolha em cascata.** Pode utilizar campos da lista de escolha que contêm valores correspondidos a grupos de valores da lista de escolha em listas de escolha em cascata. No entanto, numa definição da lista de escolha em cascata, pode especificar apenas um conjunto de relações entre os valores no campo da lista

de escolha principal e os valores nos campos da lista de escolha relacionada, independentemente se seleciona um grupo de valores da lista de escolha na lista Grupo de valores da lista de escolha quando define a lista de escolha em cascata. Para mais informações sobre como as listas de escolha em cascata trabalham com grupos de valores da lista de escolha, consulte [Acerca de lista de escolha em cascata e grupos de valores da lista de escolha](#) na página 1394).

- **Disposições da página.** Tem de adicionar o campo Grupo de valores da lista de escolha às disposições de páginas para os tipos de registo em que pretende que os campos da lista de escolha sejam controlados pelos grupos de valores da lista de escolha.
- **Divisões.** Pode associar um grupo de valores da lista de escolha a uma ou mais divisões, mas cada divisão pode ser associada apenas a um grupo de valores da lista de escolha. Pode ver uma lista das divisões associadas a um grupo de valores da lista de escolha na secção Divisões só de leitura da página Detalhes do grupo de valores da lista de escolha.
- **Pesquisar.** Não é possível pesquisar registos do grupo de valores da lista de escolha na barra de ação ou numa pesquisa avançada.
- **Campo do grupo de valores da lista de escolha.** Para os tipos de registo que suportam os grupos de valores da lista de escolha, pode executar o seguinte procedimento:
  - Especifique o campo Grupo de valores da lista de escolha como só de leitura se não pretender que os utilizadores possam alterar ou limpar o valor no campo.
  - Utilize o campo Grupo de valores da lista de escolha no Construtor de expressões.
  - Utilize o campo Grupo de valores da lista de escolha nas regras de fluxos de trabalho.
  - Inclua o campo Grupo de valores da lista de escolha nas disposições de pesquisa.

**NOTA:** Não é possível especificar um valor predefinido para o campo Grupo de valores da lista de escolha através das páginas [Configuração de campos](#).

## Tópicos Relacionados

Consulte os tópicos seguintes para obter informações relacionadas:

- [Processo de configuração de grupos de valores da lista de escolha \(na página 1433\)](#)
- [Criar grupos de valores da lista de escolha \(na página 1434\)](#)
- [Efetuar correspondência dos valores da lista de escolha com os grupos de valores da lista de escolha \(na página 1353\)](#)

## Processo de configuração de grupos de valores da lista de escolha

**Antes de começar.** Reveja as informações em [Considerações a ter ao configurar grupos de valores da lista de escolha \(na página 1432\)](#).

Para configurar grupos de valores da lista de escolha para a empresa, execute as seguintes tarefas:

- 1 Determine o seguinte:
  - Os grupos de valores da lista de escolha que pretende configurar.
  - Os campos da lista de escolha que pretende que os grupos de valores da lista de escolha controlem.
  - Para cada campo da lista de escolha que pretende que os grupos de valores da lista de escolha controlem, os valores que pretende efetuar correspondência com cada grupo de valores da lista de escolha.
- 2 Crie os próprios grupos de valores da lista de escolha.  
Para mais informações, consulte [Criar grupos de valores da lista de escolha \(na página 1434\)](#).
- 3 Efetue a correspondência dos valores nos campos da lista de escolha com os grupos de valores da lista de escolha.

Para mais informações, consulte [Efetuar correspondência dos valores da lista de escolha com os grupos de valores da lista de escolha \(na página 1353\)](#).

- 4 Adicione o campo Grupo de valores da lista de escolha às disposições de páginas para os tipos de registo em que pretende que os campos da lista de escolha sejam controlados pelos grupos de valores da lista de escolha.

Para obter mais informações, consulte Personalizar disposições da página estática (consultar [Customizing Static Page Layouts](#) na página 1363) e [Especificar disposições da página dinâmica \(na página 1414\)](#).

**NOTA:** Para que os grupos de valores da lista de escolha possam controlar os valores disponíveis nos campos da lista de escolha num registo, o campo Grupo de valores da lista de escolha tem de ser apresentado na disposição da página Detalhes para o tipo de registo.

## Criar grupos de valores da lista de escolha

Para criar um grupo de valores da lista de escolha, conclua os passos no seguinte procedimento. Esta tarefa é um passo no [Processo de configuração de grupos de valores da lista de escolha \(na página 1433\)](#).

**Antes de começar.** Para executar os procedimentos descritos neste tópico, tem de ter o privilégio Personalizar aplicação na função do utilizador.

### *Para criar um grupo de valores da lista de escolha*

- 1 Clique na ligação global Administração.
- 2 Na secção Customização da aplicação, clique em Customização da aplicação.
- 3 Na secção Configuração da aplicação, clique em Gerir grupos de valores da lista de escolha.
- 4 Na página Lista de grupos de valores da lista de escolha, clique em Novo.
- 5 Introduza um nome e uma descrição para o grupo de valores da lista de escolha e, em seguida, grave as alterações.

**NOTA:** Depois de criar um grupo de valores da lista de escolha, pode efetuar a correspondência dos valores da lista de escolha com o grupo de valores da lista de escolha. Para mais informações, consulte [Efetuar correspondência dos valores da lista de escolha com os grupos de valores da lista de escolha \(na página 1353\)](#). Pode então ver uma lista dos campos da lista de escolha correspondidos ao grupo de valores da lista de escolha na secção Lista de objetos da página Detalhes do grupo de valores da lista de escolha. Para cada campo da lista de escolha correspondido ao grupo de valores da lista de escolha, o nome do tipo de registo em que o campo da lista de escolha aparece e o nome do campo da lista de escolha são apresentados.

Se a empresa utilizar o tipo de registo Divisão, a secção Divisões da página Detalhes do grupo de valores da lista de escolha mostra os nomes das divisões às quais o grupo de valores da lista de escolha está associado. Para obter informações sobre como associar grupos de valores da lista de escolha a divisões, consulte [Associar grupos de valores da lista de escolha a divisões \(na página 1258\)](#).

## Tipos de registo que suportam divisões e grupos de valores da lista de escolha

O campo Divisão e o campo Grupo de valores da lista de escolha estão disponíveis para serem adicionados às disposições de páginas para os seguintes tipos de registo, de forma a que uma divisão e um grupo de valores da lista de escolha possam ser associados a um registo de qualquer destes tipos de registo:

- Conta
- Atividade
- Produto bloqueado
- Perfil do corretor
- Plano de negócio

- Campanha
- Participação
- Contacto
- Objetos Customizados
- Danos
- Registo do negócio
- Receitas do produto de registos de negócio
- Evento
- Conta financeira
- Detentor da conta financeira
- Investimento de contas financeiras
- Plano financeiro
- Produto financeiro
- Transação financeira
- Fundo
- Atribuição de contacto de HCP
- Agregado familiar
- Propriedade do seguro
- Pista
- Pedido de FDM
- Resposta de mensagem
- Plano de mensagens
- Item do plano de mensagens
- Relações do item do plano de mensagens
- Objetivo
- Oportunidade
- Ordem
- Parceiro
- Conta do plano
- Contacto do plano
- Oportunidade do plano
- Apólice
- Segurado
- Carteira
- Produto
- Indicação do produto
- Sample Disclaimer
- Inventário de amostras
- Lote de amostras
- Pedido de amostras
- Item do pedido de amostras
- Transação de amostra
- Pedido de assistência
- Solução
- Veículo

## Criar applets globais da Internet

Uma applet da Internet global é uma applet da Internet customizada que pode aparecer em A Minha Página Principal ou na barra de Ação. Pode incorporar conteúdo da Internet externo em applets da Internet globais customizadas. Também pode incorporar relatórios e dashboards em applets da Internet globais customizadas.

Quando cria uma applet da Internet global, deve acrescentá-la à disposição de A Minha Página Principal ou da barra de Ação.

**Antes de começar.** Para efetuar este procedimento, a função de utilizador tem de incluir os privilégios Personalizar aplicação e Gerir applets da Internet personalizada. Se a caixa de verificação Ativar Suporte de Tradução do Idioma para Applets da Internet estiver selecionada no perfil da empresa, pode criar applets apenas se o idioma selecionado no campo Idioma de Tradução for o idioma predefinido da empresa.

### *Para criar uma nova applet da Internet global*

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique na ligação global Admin.
- 2 Na secção Customização da aplicação, clique em Customização da aplicação.
- 3 Na secção Configuração da aplicação, selecione Applets da Internet global.
- 4 Na lista As minhas applets, clique em Nova.
- 5 Na página As minhas applets da Internet, preencha os seguintes campos:

Campo	Comentários
Nome	Introduza um nome.
Marcar para Tradução	<p>Esta caixa de verificação só está disponível se a caixa de verificação Ativar Suporte de Tradução do Idioma para Applets da Internet for selecionada no perfil da empresa. Quando cria uma applet pela primeira vez, a caixa de verificação Marcar para Tradução é selecionada e é só de leitura. A caixa de verificação Marcar para Tradução é eficaz apenas quando atualiza uma applet existente. Além disso, a caixa de verificação Marcar para Tradução é só de leitura se selecionar um idioma diferente do idioma predefinido para a empresa no Idioma de Tradução na lista de applets antes de editar a applet.</p> <p>Se alterar o nome de uma applet da Internet customizada existente no idioma predefinido da empresa, utilize a caixa de verificação Marcar para Tradução da seguinte forma:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Se pretender que as versões traduzidas do nome sejam substituídas pelo nome atualizado, selecione a caixa de verificação Marcar para Tradução.</li> <li>■ Se pretender que as versões traduzidas do nome permaneçam inalteradas, não selecione a caixa de verificação Marcar para Tradução.</li> </ul> <p>Para mais informações sobre como traduzir nomes de applets da Internet customizadas, consulte <a href="#">Traduzir Nomes de Applets de Internet e de Relatórios Customizados (na página 1389)</a></p>

Campo	Comentários
Localização	Selecione a Página Principal ou a barra de Ação, consoante a apresentação do conteúdo externo, relatório ou painel seja efetuada numa página principal ou na barra de Ação.
Colunas	<b>NOTA:</b> Este campo só é aplicável quando o valor Localização é Página principal. Especifique a largura da applet através da seleção de simples ou duplo no menu Colunas.
Executar sempre	Esta caixa de verificação determina se a applet da Internet global é executada se a applet for minimizada. Esta caixa de verificação está disponível apenas para as applets da Internet globais para as quais selecionou a Barra de Ação como localização. <b>Nota:</b> As applets da Internet globais que adicionar ao cabeçalho global são sempre executadas, independentemente da caixa de verificação Executar Sempre estar ou não selecionada. O cabeçalho global é visível apenas com temas modernos.

Em seguida, preencha os campos de acordo com o tipo de applet necessária, tal como está descrito nos seguintes tópicos:

- [Criar Applets da Internet de Painel \(na página 1386\)](#)
- [Criar Applets da Internet em HTML \(na página 1381\)](#)
- [Criar Applets da Internet de Relatório \(na página 1384\)](#)
- [Criar Applets da Internet de RSS Feed \(na página 1378\)](#)
- [Criar Applets da Internet de URL \(na página 1382\)](#)

#### Tópicos Relacionados

- [Exemplo da configuração de uma applet da Internet RSS Feed \(na página 1388\)](#)
- [Traduzir Nomes de Applets de Internet e de Relatórios Customizados \(na página 1389\)](#)

## Considerações importantes para clientes a utilizar o código personalizado em Oracle CRM On Demand

As considerações importantes seguintes aplicam-se à utilização do código personalizado em Oracle CRM On Demand:

- Os clientes que utilizam um código personalizado, como o código JavaScript, no Oracle CRM On Demand fazem-no por sua conta e risco. A Oracle *não* fornece suporte ou resolução de problemas para quaisquer problemas que surjam como resultado da utilização do código personalizado no Oracle CRM On Demand, incluindo quaisquer modificações efetuadas ao Oracle CRM On Demand através do código personalizado.
- Os clientes que utilizam um código personalizado, como o código JavaScript, no Oracle CRM On Demand são *vivamente* encorajados a testar o código antes de qualquer atualização para um nova versão de Oracle CRM On Demand. É da responsabilidade do cliente a atualização do respetivo código personalizado após a atualização para uma nova versão. Além disso, as novas versões do Oracle CRM On Demand podem conter componentes de infraestrutura atualizados e é da responsabilidade do cliente modificar qualquer código personalizado, conforme necessário, para adaptar quaisquer alterações em componentes de infraestrutura.

- Os clientes podem invocar os métodos de APIs dos serviços Internet do Oracle CRM On Demand através do código personalizado. No entanto, a Oracle só fornece orientação na utilização das APIs dos serviços Internet do Oracle CRM On Demand, da gestão de sessões de serviços Internet do Oracle CRM On Demand e das melhores práticas para utilização dos serviços Internet do Oracle CRM On Demand. Para mais informações relativamente aos serviços Internet do Oracle CRM On Demand, consulte Oracle Web Services On Demand Guide.
- Os clientes podem invocar métodos de API JavaScript pública do Oracle CRM On Demand através do código em adições personalizadas de cabeçalho HTML. Para mais informações, consulte Gerir Adições Customizadas de Cabeçalho HTML (consultar [Gerir adições personalizadas de cabeçalho HTML](#) na página 1441) e Oracle CRM On Demand JavaScript API Developer's Guide.

### Tópico relacionado

Consulte o tópico seguinte para obter informações relacionadas:

- [Acerca da Desativação do Código Customizado para Utilizadores \(na página 1375\)](#)

## Enviar extensões do lado do cliente

As *Extensões do lado do cliente* são ficheiros que pode enviar para e alojar no Oracle CRM On Demand em vez de alojá-los em outros servidores. Quando envia uma extensão do lado do cliente, o Oracle CRM On Demand gera um URL exclusivo que utiliza para fazer referência à extensão. Uma extensão do lado do cliente pode chamar uma segunda extensão do lado do cliente utilizando o URL exclusivo da segunda extensão do lado do cliente. É possível utilizar um URL para implementar uma extensão do lado do cliente em separadores da Internet personalizados, applets da Internet personalizadas, applets da Internet globais e em adições personalizadas de cabeçalho HTML.

É possível enviar ficheiros HTML, JPG, GIF, SWF, JavaScript e CSS a partir da página Lista de extensões do lado do cliente do Oracle CRM On Demand para criar uma extensão do lado do cliente. O tamanho máximo do ficheiro é 20 megabytes (MB). No entanto, tamanhos inferiores de ficheiros fornecem um melhor desempenho quando o navegador transfere estes ficheiros a partir do Oracle CRM On Demand.

**NOTA:** O Suporte técnico a clientes do Oracle CRM On Demand não tem acesso a qualquer componente das extensões do lado do cliente. Estes componentes incluem os ficheiros enviados ou o conteúdo contido nesses ficheiros, imagens ou localizações a partir dos quais as extensões do lado do cliente são referenciadas, incluindo os separadores da Internet personalizados, as applets da Internet personalizadas, as applets da Internet globais e as adições personalizadas de cabeçalho HTML. Assim, o utilizador é responsável pela manutenção e suporte destas extensões.

**Antes de começar.** Para executar este procedimento, a função de utilizador tem de incluir o privilégio Enviar extensões do lado do cliente e gerir a etiqueta do cabeçalho HTML personalizada. Para obter mais informações sobre como adicionar privilégios, consulte [Acerca de privilégios nas funções](#) (consultar [Acerca de privilégios em funções](#) na página 1503).

### Para enviar uma extensão do lado do cliente

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique na ligação global Admin.
- 2 Na secção Personalização da aplicação, clique em Personalização da aplicação.
- 3 Na secção Configuração da aplicação, clique nas Extensões do lado do cliente.

A página Lista de extensões do lado do cliente enviou previamente extensões do lado do cliente. Também pode eliminar as extensões do lado do cliente previamente enviadas nesta página.

**NOTA:** Se eliminar uma extensão do lado do cliente que foi configurada para um separador da Internet personalizado, applet, applet da Internet global ou adição personalizada de cabeçalho HTML, essas applets deixarão de funcionar corretamente porque a extensão do lado do cliente foi removida. O Oracle CRM On Demand não indica se uma determinada extensão do lado do cliente está a ser utilizada.

4 Clique em Novo.

5 Clique no ícone de clipe para encontrar o conteúdo que pretende enviar como uma extensão do lado do cliente.

Este campo é obrigatório.

6 Introduza os detalhes seguintes:

■ **Tipo MIME.** Isto indica o tipo de meio Internet. Este tipo permite ao navegador apresentar tipos de meios corretamente. Introduza os detalhes completos dos tipos MIME. Introduza, por exemplo, um dos seguintes dependendo do tipo de ficheiro:

- texto/html
- imagem/jpeg
- imagem/gif
- aplicação/x-shockwave-flash
- texto/css

■ **Ficheiro: tamanho (em bytes).** O tamanho do ficheiro enviado. O Oracle CRM On Demand preenche este campo.

■ **Ficheiro: extensões.** A extensão do ficheiro enviado. O Oracle CRM On Demand preenche este campo.

■ **Nome.** O nome da extensão do lado do cliente. Este campo é obrigatório.

■ **Nome do URL.** Este valor é utilizado para fornecer um nome explicativo para o URL que aponta para a extensão do lado do cliente. Os caracteres seguintes são aceites no nome do URL: A-Z, a-z, 0-9, sublinhado (\_) e ponto final (.). Os pontos finais duplos (..) não são permitidos e um ponto final (.) não deve ser o último carácter na cadeia. Os exemplos de nomes de URL são: Logo\_Image e Map376. Recomenda-se que mantenha este campo o mais abreviado possível. Este campo só é alterado quando um utilizador o edita. Assim, se substituir o ficheiro enviado ou se alterar o nome da extensão do lado do cliente, o valor do campo Nome do URL não é alterado. Como resultado, pode atualizar, manter e implementar várias versões da extensão do lado do cliente sem ter de voltar a configurar os separadores da Internet personalizados, as applets da Internet personalizadas, os separadores da Internet globais ou as adições personalizadas de cabeçalho HTML. Editar este campo altera os campos URL relativo e URL completo. Este campo é obrigatório.

■ **URL relativo.** O Oracle CRM On Demand preenche este campo. Este valor é o URL relativo que navega para a extensão do lado do cliente a partir do Oracle CRM On Demand. Se o valor deste campo for alterado e a extensão do lado do cliente for implementada, terá de atualizar os separadores da Internet personalizados, as applets da Internet personalizadas, os separadores da Internet globais ou adições personalizadas de cabeçalho HTML que referenciam esta extensão do lado do cliente para utilizar o URL gerado recentemente. O valor deste campo só é alterado se o campo Nome do URL for atualizado.

■ **URL completo.** O Oracle CRM On Demand preenche este campo. Este valor é o URL completo que aponta para o URL na aplicação do Oracle CRM On Demand. Se o valor deste campo for alterado e a extensão do lado do cliente for implementada, terá de atualizar os separadores da Internet personalizados, as applets da Internet personalizadas, separadores da Internet globais ou adições personalizadas de cabeçalho HTML que referenciam esta extensão do lado do cliente para utilizar o URL gerado recentemente. O valor deste campo só é alterado se o campo Nome do URL for atualizado.

7 Clique em Gravar.

**NOTA:** É possível enviar uma extensão do lado do cliente mas não se encontra ativa até que a configure num separador da Internet personalizado, numa applet da Internet personalizada, num separador da Internet global ou numa adição personalizada de cabeçalho HTML.

Depois de uma extensão do lado do cliente ser enviada, o Oracle CRM On Demand gera os campos URL relativo e URL completo. Utilize estes valores para associar um separador da Internet personalizado, uma applet da Internet personalizada, separador da Internet global ou adição personalizada de cabeçalho HTML com a

extensão do lado do cliente. Configure estas localizações da mesma forma que configura qualquer extensão alojada nos servidores.

Para obter informações sobre como adicionar adições personalizadas de cabeçalho HTML, consulte [Gerir adições personalizadas de cabeçalho HTML \(na página 1441\)](#).

#### **Para editar uma extensão do lado do cliente existente**

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique na ligação global Admin.
- 2 Na secção Personalização da aplicação, clique em Personalização da aplicação.
- 3 Na secção Configuração da aplicação, clique nas Extensões do lado do cliente.
- 4 Na página Lista de extensões do lado do cliente, encontre a extensão do lado do cliente que pretende editar.
- 5 Efetue um dos seguintes procedimentos:
  - Clique no campo Nome. Este passo abre a página de detalhes Lado do cliente onde pode editar a extensão do lado do cliente.
  - Clique em Editar.
- 6 Clique em Gravar.
- 7 Se tiver substituído o ficheiro para a extensão do lado do cliente, proceda da seguinte forma:
  - a Termine sessão no Oracle CRM On Demand.
  - b Limpe a cache do navegador.
  - c Inicie sessão para transferir a nova extensão do lado do cliente de forma a que a extensão do lado do cliente seja transferida para a página a implementá-la. Se não terminar a sessão no Oracle CRM On Demand e voltar a iniciar sessão, a nova extensão do lado do cliente será transferida 30 dias após ter executado a primeira transferência.

#### **Diretrizes para editar extensões do lado do cliente**

Considere as seguintes diretrizes:

- **Manter o número de referências para extensões do lado do cliente numa página para um mínimo para reduzir o impacto negativo no desempenho.**
- **Manter o tamanho das extensões do lado do cliente o mais pequeno possível.** Por exemplo, evite utilizar uma imagem grande ou ficheiros SWF. Quanto mais pequeno for o ficheiro transferido como parte da extensão do lado do cliente, mais rápido carrega a página em comparação com ficheiros maiores.
- **Manter todas as extensões do lado do cliente no menor número de ficheiros possível para reduzir o impacto negativo no desempenho.**
- **Permitir que o navegador coloque na cache as extensões do lado do cliente.** Se permitir que o navegador coloque na cache as extensões do lado do cliente, o conteúdo não tem de ser transferido a partir dos servidores Oracle CRM On Demand cada vez que um utilizador carregue a página. Se a extensão do lado do cliente for alterada, tem de limpar a cache de forma a que o Oracle CRM On Demand carregue a página que contém a extensão. Por predefinição, as extensões do lado do cliente são colocadas na cache durante 30 dias.
- **Manter as extensões do lado do cliente e ativos para um mínimo para melhorar o desempenho da barra de ação.** Quando configura uma extensão do lado do cliente contida numa applet na barra de ação, a barra de ação carrega cada vez que a página é atualizada.
- **Seguir todas as diretrizes dos serviços Internet quando utilizar as extensões do lado do cliente para chamar os serviços Internet.** Para obter mais informações, consulte o Oracle Web Services On Demand Guide.

## Gerir adições personalizadas de cabeçalho HTML

É possível adicionar elementos `<script>` personalizados ao elemento `<head>` HTML das suas páginas. Por exemplo, nos elementos `<script>` pode adicionar código JavaScript que contenha funções para criar botões personalizados nas suas páginas. O código personalizado também pode referenciar ficheiros JavaScript que foram enviados através de extensões do lado do cliente ou ficheiros JavaScript externos, de modo a que as funções desses ficheiros estejam disponíveis no código personalizado. As adições de cabeçalho HTML aplicam-se a todas as páginas em Oracle CRM On Demand.

Na página Editar etiqueta do cabeçalho HTML personalizada, um botão Pré-visualizar permite validar qualquer alteração efetuada.

É possível desativar as adições personalizadas de cabeçalho HTML definindo o parâmetro `disableCustomJS=Y` no URL da página. Se navegar fora da página clicando noutra ligação, o parâmetro do URL não é retido. Tem de especificar o parâmetro do URL sempre que for utilizado. Para mais informações sobre como escrever o código JavaScript personalizado e sobre as interfaces de programação de aplicações (API) públicas que estão disponíveis, consulte Oracle CRM On Demand JavaScript API Developer's Guide.

**Antes de começar.** Para executar este procedimento, a função de utilizador tem de incluir o privilégio Enviar extensões do lado do cliente e gerir a etiqueta do cabeçalho HTML personalizada. Para obter mais informações sobre como adicionar privilégios, consulte Acerca de privilégios nas funções (consultar [Acerca de privilégios em funções](#) na página 1503).

### *Para adicionar uma adição personalizada de cabeçalho HTML*

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique na ligação global Admin.
- 2 Na secção Personalização da aplicação, clique em Personalização da aplicação.
- 3 Na secção Configuração da aplicação, clique em Etiqueta do cabeçalho HTML personalizada.
- 4 Na página Detalhe de etiquetas do cabeçalho HTML personalizadas, clique em Editar.
- 5 Na caixa de texto Adições de cabeçalho HTML, introduza os elementos `<script>` necessários. Este campo tem um limite de 50,000 caracteres.
- 6 Clique em Pré-visualizar para validar todas as alterações efetuadas.
- 7 Clique em Gravar.

### Diretrizes para referenciar extensões do lado do cliente

Considere as seguintes diretrizes:

- **Manter o número de referências para extensões do lado do cliente numa página para um mínimo para reduzir o impacto negativo no desempenho.**
- **Manter o tamanho das extensões do lado do cliente o mais pequeno possível.** Quanto mais pequeno for o ficheiro transferido como parte da extensão do lado do cliente, mas rápido carrega a página em comparação com ficheiros maiores.
- **Manter todas as extensões do lado do cliente no menor número de ficheiros possível para reduzir o impacto negativo no desempenho.**
- **Permitir que o navegador coloque na cache as extensões do lado do cliente.** Se permitir que o navegador coloque na cache as extensões do lado do cliente, o conteúdo não tem de ser transferido a partir dos servidores Oracle CRM On Demand cada vez que um utilizador carregue a página. Se a extensão do lado do cliente for alterada, tem de limpar a cache de forma a que o Oracle CRM On Demand carregue a página que contém a extensão. Por predefinição, as extensões do lado do cliente são colocadas na cache durante 30 dias.

### Informações relacionadas

Consulte o tópico seguinte para obter informações relacionadas:

■ [Acerca da Desativação do Código Customizado para Utilizadores \(na página 1375\)](#)

## **Criar e Gerir Disposições da Barra de Ação e do Cabeçalho Global**

A barra Ação pode conter um número de secções, tais como Centro de Mensagens, Pesquisar, Pesquisa Avançada por Palavra-Chave e Visualizado Recentemente. Pode criar disposições customizadas para a barra de Ação e o cabeçalho global, personalizar a secção do cabeçalho global e atribuir estas disposições a funções específicas no Oracle CRM On Demand. As alterações de configuração na barra de ação e no cabeçalho global são visíveis só nas funções, utilizando o tema moderno. No entanto, para as funções que utilizam um tema clássico, só as alterações de configuração na disposição da barra de ação são visíveis.

### **Tornar a barra de ação indisponível aos utilizadores**

Por predefinição, a barra de ação aparece no lado esquerdo de todas as páginas do Oracle CRM On Demand. Os utilizadores ocultam ou mostram a barra de ação conforme necessário. Para mais informações, consulte [Acerca da apresentação ou ocultação da barra de ação \(na página 42\)](#).

Se pretender que a barra de ação não esteja disponível para uma determinada função do utilizador, configure uma disposição da barra de ação que esteja vazia (ou seja, não são apresentadas secções ou não estão disponíveis na disposição), e atribua essa disposição para a função do utilizador. A barra de ação é assim permanentemente ocultada dos utilizadores que tenham essa função de utilizador.

O procedimento seguinte descreve como acrescentar uma disposição da barra de ação.

### ***Para acrescentar uma nova disposição da barra de ação***

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique na ligação global Admin.
- 2 Na secção Customização da aplicação, clique em Customização da aplicação.
- 3 Na secção Configuração da Aplicação, clique na Disposição da Barra de Ação e do Cabeçalho Global.
- 4 Na página Disposição da Barra de Ação e Disposições do Cabeçalho Global, clique em Nova Disposição.
- 5 No campo Nome da disposição, introduza um nome para a nova disposição da barra de ação.
- 6 No campo Descrição, introduza um nome para a nova disposição da barra de ação e clique em Seguinte.
- 7 Escolha as secções a apresentar na disposição da barra de ação movendo os campos das Secções Disponíveis da Barra de Ação para as Secções Apresentadas da Barra de Ação, utilizando as setas para a esquerda e direita. Utilize as setas para cima e para baixo para alterar a ordem dos campos seleccionados.
- 8 Escolha as secções a apresentar no cabeçalho global movendo as secções das Secções Apresentadas da Barra de Ação para as Secções Disponíveis do Cabeçalho Global, utilizando as setas para a esquerda e direita.
- 9 Clique em Concluir.
- 10 (Opcional) Clique no botão Editar para editar qualquer dos valores introduzidos nos passos 5 a 9.

Como alternativa, pode copiar a disposição da barra de ação predefinida existente fornecida no Oracle CRM On Demand e alterar a descrição e configuração dos requisitos.

### ***Para copiar uma disposição da barra de ação***

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique na ligação global Admin.
- 2 Na secção Customização da aplicação, clique em Customização da aplicação.
- 3 Na secção Configuração da Aplicação, clique na Disposição da Barra de Ação e do Cabeçalho Global.
- 4 Clique na ligação Copiar à esquerda da Disposição Standard da Barra de Ação e do Cabeçalho Global.
- 5 No campo Nome da disposição, introduza um nome para a nova disposição da barra de ação.
- 6 No campo Descrição, introduza um nome para a nova disposição da barra de ação e clique em Seguinte.

- 7 Escolha as secções a apresentar na disposição da barra de ação movendo os campos das Secções Disponíveis da Barra de Ação para as Secções Apresentadas da Barra de Ação, utilizando as setas para a esquerda e direita. Utilize as setas para cima e para baixo para alterar a ordem dos campos selecionados.
- 8 Escolha as secções a apresentar no cabeçalho global movendo as secções das Secções Apresentadas da Barra de Ação para as Secções Disponíveis do Cabeçalho Global, utilizando as setas para a esquerda e direita.
- 9 Clique em Concluir.

**NOTA:** Para copiar outras disposições da barra de ação, clique na seta para baixo à esquerda do nome da disposição da barra de ação para apresentar a função de cópia.

### **Para editar o cabeçalho global**

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique na ligação global Admin.
- 2 Na secção Customização da aplicação, clique em Customização da aplicação.
- 3 Na secção Configuração da Aplicação, clique na Disposição da Barra de Ação e do Cabeçalho Global.
- 4 Na página Disposição da Barra de Ação e do Cabeçalho Global, clique na seta para baixo junto à disposição obrigatória.
- 5 No menu, selecione Editar Cabeçalho Global.  
A página Editar Ícone do Cabeçalho Global lista quaisquer secções do cabeçalho global disponíveis em ordem ascendente. Se introduzir o mesmo valor da ordem para duas ou mais secções do cabeçalho global, estas serão apresentadas na ordem em que foram criadas.
- 6 Efetue um dos seguintes procedimentos:
  - Clique em Seguinte para configurar as secções do cabeçalho global.
  - Clique em Editar junto à secção do cabeçalho global que pretende editar.
- 7 Clique no ícone de lupa para alterar o ícone para a secção.
- 8 No menu Applet, selecione uma secção disponível.
- 9 (Opcional) No campo Descrição, introduza uma descrição.
- 10 No campo Largura da Applet, introduza a largura da secção.  
A largura máxima da secção do cabeçalho global é 700 píxeis.
- 11 No campo Ordem, introduza o valor da ordem em que pretende que a secção seja apresentada no cabeçalho global.  
As secções do cabeçalho global são apresentadas da esquerda para a direita de acordo com o valor da ordem ascendente.
- 12 Clique em Gravar.

**Nota:** As applets da Web globais que são apresentadas no cabeçalho global são sempre executadas, independentemente da caixa de seleção Executar Sempre, na página As Minhas Applets da Web, estar ou não selecionada. Tenha em atenção que determinado conteúdo das applets da Web pode ter impacto no desempenho, por exemplo, se a applet da Web referenciar um Web site externo. Para mais informações sobre a caixa de seleção Executar Sempre, consulte Criar Applets da Web Globais (consultar [Criar applets globais da Internet](#) na página 1436).

## **Personalizar A minha página principal para a Empresa**

Dependendo das respetivas necessidades, os funcionários na sua empresa podem pretender visualizar informações diferentes na respetiva página A minha página principal. Pode personalizar a disposição de A minha página principal substituindo o conteúdo predefinido por conteúdo mais relevante para as funções dos funcionários. Por exemplo, a página principal de um representante do serviço de apoio a clientes poderá ser configurada para mostrar os novos pedidos de assistência, em vez da secção Pistas recentemente criadas

(padrão nesta página), e um relatório de pedido de assistência personalizado, em vez de um relatório padrão da qualidade do pipeline de vendas.

Depois de ter personalizado A minha página principal, tem de atribuir a disposição de A minha página principal a uma função de utilizador. Todos os utilizadores com essa função visualizam A minha página principal personalizada que configurou.

**Antes de começar.** Uma vez que tem de seleccionar uma função à qual esta personalização se aplica, configure todas as funções antes de iniciar este procedimento. Para executar este procedimento, a função tem de incluir os privilégios Personalizar aplicação e Personalizar aplicação - Gerir personalização da página principal.

### **Para personalizar A minha página principal para a empresa**

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique na ligação global Admin.
- 2 Na secção Customização da aplicação, clique na ligação Customização da aplicação.
- 3 Na secção Configuração da aplicação, clique na ligação Disposição de A minha página principal.
- 4 Na lista Disposição da página principal, execute um dos seguintes procedimentos:
  - Clique no botão Nova disposição para criar uma nova disposição.
  - Clique em Editar ou Copiar para modificar uma disposição personalizada existente.O Assistente de disposição da página principal aparece para o ajudar no processo.
- 5 No Passo 1 Nome da disposição, introduza um nome para a disposição e, se necessário, uma descrição.
- 6 No Passo 2 Disposição da página principal:
  - Mova as secções da lista Todas as secções para a lista Secções disponíveis.  
A lista Secções disponíveis inclui as secções que podem ser adicionadas a uma página principal. Isto inclui quaisquer relatórios que tenha ativado para inclusão em páginas principais. Se não pretender que um utilizador adicione uma secção a uma página principal, mantenha a secção na lista Todas as secções.
  - Mova as secções da lista do Lado esquerdo para a lista do Lado direito e reordene as informações em ambas as listas, conforme necessário.  
Mantenha as secções com largura dupla na lista do Lado esquerdo. Elas ocuparão automaticamente toda a página principal quando esta for apresentada
- 7 Clique em Concluir.

**NOTA:** Depois de adicionar uma página principal personalizada à aplicação, terá de a tornar disponível à função do utilizador antes de os utilizadores a poderem visualizar. Para obter instruções, consulte [Adicionar funções \(na página 1505\)](#).

### **Ativar relatórios personalizados em A minha página principal**

Pode utilizar a funcionalidade de Relatório Customizado da Minha Página Principal para acrescentar vários relatórios, incluindo relatórios pré-criados e customizados, à Minha Página Principal. Estes relatórios customizados são depois apresentados na lista de Todas as Secções no Passo 2 do Assistente de Disposição da Página Principal e é possível deslocá-los para a lista das Secções Disponíveis ou para uma das listas das secções que são apresentadas por predefinição na Minha Página Principal. Para mais informações sobre como personalizar A minha página principal, consulte [Personalizar A minha página principal para a empresa \(na página 1443\)](#).

**NOTA:** Para obter informações sobre onde é possível incorporar relatórios e painéis no Oracle CRM On Demand, consulte [Acerca da Incorporação de Relatórios e Painéis no Oracle CRM On Demand \(consultar Acerca da Incorporação de Relatórios e de Painéis no Oracle CRM On Demand na página 1331\)](#).

#### **Antes de iniciar:**

O relatório que pretende ativar em A Minha Página Principal deve ser armazenado em Pastas Partilhadas, numa pasta à qual tenha acesso.

- A sua função tem de incluir os privilégios Customizar Aplicação e Customizar Aplicação - Gerir Customização da Página Principal.
- Para seleccionar um relatório da Pasta Partilhada Migrada em Toda a Empresa, a sua função de utilizador deverá incluir o privilégio de Aceder à Pasta Partilhada Migrada em Toda a Empresa.
- Se a caixa de verificação Ativar Suporte de Tradução do Idioma para Applets da Internet estiver seleccionada no perfil da empresa, pode criar relatórios customizados apenas se o idioma seleccionado no campo Idioma de Tradução for o idioma predefinido da empresa.

### **Para criar um relatório customizado da Minha Página Principal**

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique na ligação global Admin.
- 2 Na secção Customização da aplicação, clique na ligação Customização da aplicação.
- 3 Na secção Configuração da aplicação, clique na ligação Relatórios personalizados.
- 4 Na lista Relatórios personalizados de A minha página principal, clique em Novo relatório de página principal.
- 5 Na página Detalhe do Relatório Customizado da Página Principal, complete os seguintes campos.

Campo	Comentários
Nome	Introduza o nome do relatório customizado.
Marcar para Tradução	<p>Esta caixa de verificação só está disponível se a caixa de verificação Ativar Suporte de Tradução do Idioma para Applets da Internet for seleccionada no perfil da empresa. Quando cria um relatório customizado, a caixa de verificação Marcar para Tradução é seleccionada e é só de leitura. Além disso, a caixa de verificação Marcar para Tradução é só de leitura se seleccionar um idioma diferente do idioma predefinido para a empresa no Campo de Tradução na lista de relatórios customizados antes de atualizar um relatório customizado existente.</p> <p>Se alterar o nome de um relatório customizado existente no idioma predefinido da empresa, utilize a caixa de verificação Marcar para Tradução da seguinte forma:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Se pretender que as versões traduzidas do nome sejam substituídas pelo nome atualizado, selecione a caixa de verificação Marcar para Tradução.</li> <li>■ Se pretender que as versões traduzidas do nome permaneçam inalteradas, não selecione a caixa de seleção Marcar para Tradução.</li> </ul> <p>Para obter mais informações sobre como traduzir nomes de relatórios customizados, consulte <a href="#">Traduzir Nomes de Applets de Internet e de Relatórios Customizados (na página 1389)</a>.</p>

Campo	Comentários
Altura	Selecione Única ou Dupla. Se definir a altura como Dupla, o relatório terá o dobro da altura das restantes secções na página principal.
Largura	Selecione Única ou Dupla. Se pretender que o relatório ocupe toda a página principal da esquerda para a direita, defina a largura como Dupla. <b>NOTA:</b> Os relatórios com um valor de atributo HTML RowSpan superior a 2, por vezes, ocupam mais do que o tamanho especificado.
Executar Relatório Imediatamente	Se seleccionar esta caixa de verificação, o relatório será executado automaticamente e os utilizadores não terão de clicar numa ligação para atualizar o relatório.

- 1 Clique no ícone de Pesquisa (lupa) para o campo Caminho do Relatório e, em seguida, navegue para o relatório que necessita em Pastas Partilhadas.  
O campo Caminho do Relatório é preenchido automaticamente após seleccionar o relatório.
- 2 Se pretender que quaisquer parâmetros que estejam configurados para a análise sejam apresentados de forma a que os utilizadores possam filtrar a análise, selecione a caixa de seleção Apresentar Parâmetros do Relatório.
- 3 Especifique se os utilizadores que visualizam a análise incorporada podem renovar, imprimir ou exportar a análise:
  - **Ligação de Renovação.** Se esta caixa de seleção estiver seleccionada, a ligação Renovar fica disponível e os utilizadores podem renovar os dados na análise.
  - **Ligação de Impressão.** Se esta caixa de seleção estiver seleccionada, a ligação Imprimir fica disponível e os utilizadores podem imprimir a análise.
  - **Ligação de Exportação.** Se esta caixa de seleção estiver seleccionada, a ligação Exportar fica disponível e os utilizadores podem exportar a análise.
- 4 No campo Descrição, introduza uma descrição para o relatório customizado da página principal.
- 5 Clique em Gravar.

## Mudar o nome de tipos de registo

Para utilizar terminologia que seja familiar aos utilizadores, poderá pretender mudar o nome dos tipos de registo. Os nomes de tipos de registo predefinidos poderão não ser os mesmos que os utilizados pela empresa para determinados tipos de registos. Se for este o caso, pode alterar o nome de modo a que preencha determinados requisitos.

Quando altera o nome de um tipo de registo, o novo nome aparece na maioria das localizações n aplicação, tais como:

- Separadores e botões
- Listas pendentes
- Listas filtradas predefinidas, como a lista Todas as contas na Página principal de conta
- Barras de título em páginas como, por exemplo, em detalhes de registos ou páginas de listas
- Secção Criar, na barra de ação

- Nomes de secção da página
- Notificação por correio eletrónico da atribuição de um registo
- Nomes de secção da página personalizada

Por exemplo, pode alterar o nome de apresentação da Conta para Empresa. O separador Conta torna-se Empresa e os outros títulos da secção são alterados em conformidade.

No entanto, existem várias outras localizações em que o novo nome não é apresentado. Se alterar nomes, informe os utilizadores de que os novos nomes não aparecerão em:

- Nomes de listas filtradas personalizadas
- Nomes de campos personalizados
- Relatórios e análises
- Oracle Outlook Email Integration On Demand
- Páginas da Ajuda

**NOTA:** Todos os nomes de apresentação têm um comprimento máximo de 50 caracteres.

**Antes de iniciar.** Para efetuar este procedimento, a função de utilizador deve incluir o privilégio Customizar Aplicação.

### ***Para mudar o nome de um tipo de registo***

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique na ligação global Admin.
- 2 Na secção Personalização da aplicação, clique na ligação Personalização da aplicação.
- 3 Na secção Configuração da Aplicação, clique na ligação Customizar Tipos de Registo.
- 4 Na página Personalizar tipos de registo, escreva os novos nomes na linha apropriada. Tem de fornecer as três variantes para a aplicação utilizar nas áreas adequadas da interface: Nome de apresentação/Singular, Nome de apresentação/Plural e Nome de apresentação/Curto.

**NOTA:** O Nome de apresentação/Curto aparece nos separadores, pelo que não deve exceder os 15 caracteres. Não é possível renomear um objeto para o nome de qualquer um dos objetos disponíveis na página Personalizar tipos de registo. Não é possível renomear um objeto, por exemplo, Tarefa ou Compromisso, porque os objetos não estão listados na página Personalizar tipos de registo.

- 5 (Opcional) Para indicar que um nome atualizado precisa de ser traduzido para outros idiomas ativados na empresa, selecione a caixa de verificação Marcar para tradução.

**NOTA:** Se pretender que este nome atualizado apareça noutros idiomas ativados, selecione a caixa de verificação Marcar para tradução. Nos outros idiomas (ou ao escolher outro idioma na lista pendente Idioma da tradução na página), o nome atualizado aparece a azul entre parênteses até introduzir manualmente as versões traduzidas. Desta forma, pode controlar os termos que precisam de ser traduzidos. Se não selecionar Marcar para tradução, os nomes de apresentação traduzidos previamente mantêm-se, não sendo afetados pelas alterações efetuadas aqui.

- 6 Para introduzir manualmente o equivalente traduzido do novo nome:
  - a Na lista pendente Língua da Tradução, selecione a língua cuja tradução pretende introduzir.
  - b Introduza o equivalente traduzido no campo Nome de apresentação apropriado e clique em Gravar.
  - c Clique na ligação para regressar à página que acabou de atualizar e selecione novamente o idioma, se necessário.

O nome traduzido aparece a preto na coluna Nome de apresentação.

## Ativar imagens em páginas Detalhes

Pode adicionar imagens à página de detalhes de um tipo de registo. Por exemplo, pode pretender adicionar uma fotografia à página Detalhes do contacto, um logótipo da empresa à página Detalhes da conta ou uma fotografia de um produto à página Detalhes do produto. Pode ativar imagens nas páginas de detalhes apenas para os tipos de registo seguintes:

- Conta
- Contacto
- Produto

### *Para ativar uma imagem num página de detalhes*

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique na ligação global Admin.
- 2 Na secção Customização da aplicação, clique na ligação Customização da aplicação.
- 3 Na secção Configuração da Aplicação, clique na ligação Customizar Tipos de Registo.
- 4 Selecione a caixa de verificação Imagem de apresentação para os tipos de registo Conta, Contacto ou Produto.
- 5 Clique em Gravar.

## Enviar e Gerir Conjuntos de Ícones Customizados

Pode enviar e gerir um conjunto de ícones customizados para associar a um tipo de registo. Cada conjunto de ícones customizado contém três ícones: um ícone para o separador de tipo de registo, para a barra de Ação e para as áreas de informações relacionadas do Oracle CRM On Demand.

Os conjuntos de ícones customizados melhoram o aspeto do Oracle CRM On Demand, permitindo aos utilizadores visualizar ícones mais relevantes para tipos de registo. Pode editar um conjunto de ícones customizado existente e, em seguida, modificá-la de acordo com os seus requisitos.

**NOTA:** O número máximo de conjuntos de ícones customizados que pode criar é 100.

**Antes de começar.** Para executar este procedimento, a função do utilizador deve incluir o privilégio Gerir Ícones Customizados. Só pode associar conjuntos de ícones customizados a tipos de registos através de temas modernos.

### *Para criar e publicar um novo conjunto de ícones*

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique na ligação global Admin.
- 2 Na secção Personalização da aplicação, clique na ligação Personalização da aplicação.
- 3 Na secção Configuração da Aplicação, clique na ligação Gestão de Ícones.
- 4 Na página Gestão de Ícones, clique na ligação Ícones de Objetos.
- 5 Na página Conjuntos de Ícones, clique em Adicionar para criar um novo conjunto de ícones.
- 6 Na página Editar Conjuntos de Ícones, introduza o nome do novo conjunto de ícones no campo Nome do Conjunto de Ícones e clique em Gravar.

O número máximo de caracteres que pode utilizar no campo Nome do Conjunto de Ícones é 50.

- 7 No separador Ícones, clique em Novo.
- 8 Na página Editar Ícone, selecione um dos seguintes a partir da lista de escolha Tipo de Ícone para localizar as imagens que pretende utilizar no conjunto de ícones:
  - **Ícone Principal.** O ícone customizado que é utilizado no separador tipo de registo. É recomendável que a imagem selecionada deste ícone meça 50 pixels de largura por 50 pixels de altura.

- **Mini-Ícone.** O ícone customizado que é utilizado na barra de Ação. É recomendável que a imagem selecionada deste ícone meça 25 pixels de largura por 25 pixels de altura.
- **Ícone Informações Relacionadas.** O ícone customizado que é utilizado na área de informações relacionadas. É recomendável que a imagem selecionada deste ícone meça 45 pixels de largura por 45 pixels de altura. Se pretender que esta imagem seja ajustada com o esquema de cores utilizado no Oracle CRM On Demand, esta imagem deve ter um fundo transparente.

**NOTA:** Pode enviar imagens com as seguintes extensões: JPEG, JPG, PNG ou GIF. O limite do tamanho máximo do ficheiro é 100 KB.

- 9 Clique em Procurar para localizar a imagem de que necessita, de seguida, clique no Ícone Gravar e Novo.
- 10 Repita os passos 8-9 para cada tipo de ícone no conjunto de ícones customizado.
- 11 Clique em Publicar.

Para mais informações sobre a associação dos conjuntos de ícones customizados, consulte [Alterar o Ícone de um Tipo de Registo \(na página 1452\)](#)

## Importar e Gerir Ícones do Cabeçalho Global Customizados

Pode importar ícones customizados para associar à disposição do seu cabeçalho global. Isto permite utilizar ícones significativos para itens na disposição do seu cabeçalho global.

**Antes de começar.** Para executar este procedimento, a função do utilizador deve incluir o privilégio Gerir Ícones Customizados.

### *Para criar um novo conjunto de ícones customizados*

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique na ligação global Admin.
- 2 Na secção Personalização da aplicação, clique na ligação Personalização da aplicação.
- 3 Na secção Configuração da Aplicação, clique na ligação Gestão de Ícones.
- 4 Na página Gestão de Ícones, clique na ligação Ícones do Cabeçalho Global.
- 5 Na página Ícones do Cabeçalho Global, clique em Acrescentar para acrescentar um novo ícone customizado.
- 6 Na página Editar Ícones do Cabeçalho Global, clique em Percorrer para localizar a imagem que pretende utilizar.

**NOTA:** Pode enviar imagens com as seguintes extensões: JPEG, JPG, PNG ou GIF. O limite do tamanho máximo do ficheiro é 100 KB. O número máximo de imagens que pode importar é 50. Se pretender que esta imagem seja ajustada com o esquema de cores utilizado no Oracle CRM On Demand, esta imagem deve ser branca, ter aproximadamente 45 pixels de altura e 45 pixels de largura e ter um fundo transparente.

- 7 Clique no ícone Gravar e Criar Novo Ícone do Cabeçalho Global.
- 8 Repita os passos 6-7 para cada ícone customizado que pretende importar para o conjunto de ícones do cabeçalho global.
- 9 (Opcional) Para apagar um ícone customizado efetue o seguinte:
  - a Clique na seta para baixo ao lado do ícone customizado que pretende.
  - b A partir do menu, selecione Apagar.

Para obter informações sobre disposições do cabeçalho global, consulte [Criar e Gerir Disposições da Barra de Ação e do Cabeçalho Global \(na página 1442\)](#). (consultar [Alterar o ícone de um tipo de registo](#) na página 1452)

## Adicionar Tipos de Registo

Pode adicionar tipos de registo customizados para a sua empresa. Por exemplo, poderá pretender apresentar um separador Encomenda para utilização dos funcionários. Para adicionar um novo tipo de registo, mude o nome e configure um dos tipos de registo customizados no Oracle CRM On Demand.

Os privilégios que permitem que a sua empresa utilize os tipos de registo Objeto Customizado 01 a Objeto Customizado 10 e que fornecem aos utilizadores acesso a esses tipos de registo estão ativados por predefinição para a função Administrador no Oracle CRM On Demand. No entanto, se a sua empresa necessitar de utilizar mais de 10 tipos de registo de objeto customizado, deve contactar Oracle CRM On Demand Customer Care para disponibilizar os tipos de registo de objeto personalizado adicionais para a sua empresa.

Regra geral, os novos tipos de registo funcionam da mesma forma que os tipos de registo predefinidos. Está disponível um conjunto de campos para cada tipo de registo, incluindo um campo Nome que pode ser utilizado para filtrar e ordenar listas.

**NOTA:** Para cada tipo de registo do Objeto Customizado 01, 02 e 03, estão disponíveis oito campos para filtrar e ordenar listas de registos destes tipos de registos. Para todos os outros tipos de registo de objetos customizados, apenas o campo Nome pode ser utilizado para filtrar e ordenar listas de registos desse tipo de registo.

Pode configurar campos customizados, disposições de página, disposições de pesquisa, entre outros, para os novos tipos de registos. No entanto, não pode utilizar os novos tipos de registo nas seguintes áreas:

- Gestor de atribuições
- Previsão
- Atribuição do grupo predefinido (não pode ser partilhada por grupos)

Além disso, os novos tipos de registo têm as seguintes restrições:

- Os novos tipos de registo não podem conter os grupos de endereços específicos de país
- Por predefinição, só é necessário o campo Nome nos novos tipos de registo
- Não é efetuada a verificação de duplicados no novo tipo de registo

Para obter informações sobre como utilizar serviços Internet com novos tipos de registo, consulte [Transferir ficheiros WSDL e de esquema \(na página 1988\)](#).

**Antes de começar.** Para executar este procedimento, a função do utilizador tem de incluir tanto o privilégio Personalizar aplicação como o privilégio Customizar Aplicação adequado para o objeto customizado que está a utilizar para o novo tipo de registo. Existem privilégios individuais para os tipos de registo Objeto Customizado 01, 02 e 03, por exemplo, o privilégio Customizar Aplicação - Gerir Objeto Customizado 01. Para obter outros tipos de registo de objeto personalizado, cada privilégio aplica-se a um grupo de objetos personalizados como, por exemplo, o privilégio Personalizar Aplicação - Gerir Objetos Personalizados 04-10.

### **Para adicionar um tipo de registo**

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique na ligação global Admin.
- 2 Na secção Customização da aplicação, clique na ligação Customização da aplicação.
- 3 Na secção Configuração da Aplicação, clique na ligação Customizar Tipos de Registo.
- 4 Na linha do tipo de registo de objeto customizado que está a utilizar, preencha as informações, por exemplo, introduza a Encomenda.

Para mais informações, consulte [Mudar o nome de tipos de registo \(na página 1446\)](#). Depois de mudar o nome do tipo de registo, este aparece com o novo nome nas secções Configuração do tipo de registo da página Customização da Aplicação, substituindo a ligação para o tipo de registo de objeto customizado.

- 5 Clique em Gravar.
- 6 Na secção Configuração do Tipo de Registo da página Customização da Aplicação, clique na ligação do novo tipo de registo.
- 7 Na secção Gestão de campos, clique na ligação Configuração de campos.
- 8 Na página Configuração de campos, pode efetuar o seguinte:
  - (Recomendado) Clique em Gerir Etiquetas de Campo e mude o nome dos campos para cumprir os seus requisitos.

É recomendável mudar o nome do campo Nome. Em toda a aplicação, cada tipo de registo tem um campo denominado Nome que é precedido pelo tipo de registo (Nome da conta, Nome da oportunidade, etc.). Deste modo, se estiver a adicionar um tipo de registo com o nome Encomenda, poderá etiquetar novamente o campo Nome para Nome da Encomenda. Se a empresa utilizar Pesquisa Visada, o campo Nome é apresentado por predefinição como um campo de pesquisa na secção Pesquisa da barra de Ação.

**NOTA:** Apenas para os tipos de registo dos Objetos Customizados 01 a 03, os campos Pesquisa Rápida 1 e Pesquisa Rápida 2 aparecem também como campos de pesquisa predefinidos na secção Pesquisar da barra de Ação, pelo que poderá querer mudar o nome aos campos Pesquisa Rápida 1 e Pesquisa Rápida 2. Por exemplo, se estiver a adicionar um tipo de registo com o nome Encomenda, poderá pretender mudar o nome do campo Pesquisa Rápida 1 para Número da Encomenda. Nesse caso, quando um funcionário selecionar Encomenda a partir da lista e tipos de registo, é apresentado Número da Encomenda como um dos campos de pesquisa.

- Clique em Novos Campos e adicione campos customizados.

São utilizadas as mesmas restrições para estes tipos de registo e para os campos personalizados dos tipos de registo personalizados.

Para mais informações sobre como editar campos e criar campos customizados, consulte [Criar e Editar Campos \(na página 1311\)](#).

- 9 Configure as disposições de página para as páginas Editar e Detalhes para o novo tipo de registo.

Pode adicionar campos às páginas Editar do registo, agrupar os campos em secções separadas e mudar o nome dessas secções.

Para criar relações com outros tipos de registo, adicione os campos (Conta, Oportunidade, etc.) às disposições da página. Isto cria um ícone de pesquisa junto ao campo, no qual os utilizadores podem associar os registos existentes ao novo tipo de registo.

Pode adicionar secções de informações relacionadas à página Detalhe.

Ao adicionar Equipa como uma secção de informações relacionadas, os utilizadores podem partilhar este registo com membros da equipa numa base de registo a registo.

**NOTA:** A secção Informações relacionadas com a equipa é suportada em todos os tipos de registo de objetos customizados.

Para obter instruções, consulte Customizar Disposições da Página Estáticas (consultar [Customizing Static Page Layouts](#) na página 1363).

- 10 (Opcional) Configure disposições de pesquisa para o novo tipo de registo. Para obter mais informações, consulte Gerir disposições da pesquisa (consultar [Managing Search Layouts](#) na página 1394).
- 11 (Opcional) Configure disposições da Página Principal customizada para o novo tipo de registo. Para mais informações, consulte Criar disposições da página principal Registos (consultar [Criar disposições para a página principal do registo](#) na página 1405).
- 12 (Opcional) Adicione o novo tipo de registo como um campo ou como uma secção de informações relacionadas nas disposições de página de outros tipos de registo.

**NOTA:** Após terminar a configuração do novo tipo de registo, deve atualizar os perfis de acesso relevantes para fornecer aos utilizadores os níveis de acesso adequados ao novo tipo de registo. Também deve atualizar as funções de utilizador relevantes para disponibilizar o separador do tipo de registo para as funções, e atribuir as disposições de página customizadas, as disposições da Página Principal e as disposições de pesquisa do tipo de registo às funções. Para obter informações sobre como atualizar perfis de acesso, consulte [Processo de Configuração de Perfis de Acesso \(na página 1528\)](#). Para obter informações sobre como atualizar funções, consulte [Adicionar Funções \(na página 1505\)](#).

### Tópicos Relacionados

Consulte o tópico seguinte para obter informações relacionadas:

- [Acerca das relações muitos para muitos dos objetos personalizados \(na página 1465\)](#)

## Alterar o ícone de um tipo de registo

Pode alterar o ícone que está associado a um tipo de registo e é apresentado nos separadores e na secção Criar na barra de ação.

**Antes de iniciar.** Para efetuar este procedimento, a função de utilizador deve incluir o privilégio Customizar Aplicação.

### *Para alterar o ícone de um tipo de registo*

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique na ligação global Admin.
- 2 Na secção Customização da aplicação, clique na ligação Customização da aplicação.
- 3 Na secção Configuração da Aplicação, clique na ligação Customizar Tipos de Registo.
- 4 Na página Personalizar Tipos de Registo, efetue um dos seguintes procedimentos ou ambos:
  - a Clique no ícone Pesquisa no campo Ícone Clássico para o tipo de registo e selecione um ícone a partir da janela.
  - b Clique no ícone Pesquisa no campo Ícone Moderno para o tipo de registo e selecione um ícone a partir da janela.

Se já criou conjuntos de ícones customizados, estes são apresentados no título Ícones Customizados. Para mais informações sobre conjuntos de ícones customizados, consulte [Enviar e Gerir Conjuntos de Ícones Customizados \(na página 1448\)](#).
- 5 Clique em Gravar.

## Customizar Etiquetas de Integração REST

Cada tipo de registo tem duas etiquetas de integração REST que podem ser utilizadas pela API REST do Oracle CRM On Demand para aceder ao tipo de registo (recurso). Uma das etiquetas de integração REST é a etiqueta predefinida do tipo de registo. A etiqueta predefinida é independente do idioma e não pode alterá-la. Pode customizar a outra etiqueta de integração REST. Por exemplo, se a sua empresa mudar o nome a um tipo de registo ou utilizar um tipo de registo customizado, poderá pretender customizar a etiqueta de integração REST desse tipo de registo, de forma a que a etiqueta de integração REST reflita o nome do tipo de registo.

O URL de uma API REST do Oracle CRM On Demand pode aceder a um recurso através das etiquetas de integração REST, conforme mostrado nos seguintes URLs de exemplo:

```
http://server/OnDemand/user/Rest/latest/default_integration_tag
```

```
http://server/OnDemand/user/Rest/latest/custom_integration_tag
```

Nestes exemplos, `default_integration_tag` é um marcador de posição da etiqueta de integração predefinida e `custom_integration_tag` é um marcador de posição da etiqueta de integração REST customizada.

O seguinte procedimento descreve como customizar as etiquetas de integração da API REST que forem utilizadas nos URLs da API REST.

### *Para customizar etiquetas de integração REST*

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique na ligação global Admin.
- 2 Na secção Customização da aplicação, clique em Customização da aplicação.
- 3 Clique na ligação Personalizar Etiquetas de Integração REST.
- 4 Na lista Etiquetas de Integração REST, clique na ligação Editar para o tipo de registo.
- 5 No campo Etiqueta de Integração REST, introduza o novo nome e clique em Gravar.

## Criar novos temas

O tema determina o aspeto do Oracle CRM On Demand. Quando o Oracle CRM On Demand é configurado, pela primeira vez, para uma nova empresa ficam disponíveis vários temas, sendo que o tema predefinido é *Oracle*. Pode especificar as funções que pretende criar e gerir temas no Assistente de gestão de funções. Para mais informações sobre como adicionar funções, consulte [Adicionar funções \(na página 1505\)](#). Para mais informações sobre como especificar temas ao nível da empresa, consulte [Configurar o perfil da empresa e as predefinições globais \(na página 1206\)](#).

Pode escolher um tema ao nível da empresa, função ou utilizador. O tema especificado ao nível do utilizador tem prioridade seguido pelo tema especificado ao nível da função. Se nenhum destes níveis especificar um tema, será aplicado o tema predefinido da empresa.

Se atualizar os temas da versão 16 do Oracle CRM On Demand para uma versão posterior, tenha em atenção o seguinte:

- **Para novas empresas.** *Oracle* é o tema predefinido ao nível da empresa. Os temas não são selecionados ao nível da função ou do utilizador. Os administradores da empresa podem criar novos temas e predefini-los. Também podem desativar temas existentes de modo a não poderem ser selecionados pelos utilizadores.
- **Para empresas existentes.** Os nomes dos temas antigos serão substituídos pelas seguintes cadeias: *Oracle - Preterido*, *Contemporâneo - Preterido* ou *Clássico - Preterido*. Recomenda-se que altere estes temas antigos, escolha um dos novos temas e remova os temas antigos dos perfis de utilizador.
- **Para empresas existentes que utilizam logótipos e ligações.** Uma atualização não afeta um tema preterido que permaneça selecionado. No entanto, recomenda-se que não utilize temas antigos (preteridos) e que crie antes novos temas e os predefina ao nível da empresa ou da função.

**Antes de começar.** Para criar e editar temas, a função de utilizador tem de incluir o privilégio Gerir temas.

A tarefa seguinte descreve como criar temas pessoais no Oracle CRM On Demand.

### Para criar um novo tema no Oracle CRM On Demand

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique na ligação global Admin.
- 2 Na secção Personalização da aplicação, clique na ligação Personalização da aplicação.
- 3 Na secção Configuração da aplicação, clique na ligação Temas.
- 4 Na página Temas, clique em Novo.
- 5 Introduza informações para os seguintes campos:
  - **Nome do tema.** Introduza um nome para o novo tema.
  - **Mostrar ligação Ajuda predefinida.** Seleccione esta caixa de verificação se pretender que o novo tema apresente a ligação Ajuda predefinida.
  - **Mostrar ligação Formação e suporte predefinida.** Seleccione esta caixa de verificação se pretender que o novo tema apresente a ligação Formação e suporte predefinida.
  - **Mostrar Ligação Predefinida de Itens Apagados.** Marque esta caixa de seleção se pretender que o novo tema apresente a ligação global predefinida de Itens Apagados.
  - **Suportar Definições do Sistema de Visualização Frontal.** Marque esta caixa de seleção se pretender que o novo tema suporte o sistema de visualização frontal. Pode retirar o sistema de visualização frontal totalmente desmarcando esta caixa de seleção num tema do utilizador.

**NOTA:** Para além do seu tema suportar a funcionalidade do sistema de visualização frontal, os utilizadores necessitam de ativar a opção Sistema de Visualização Frontal na página Detalhes Pessoais. Se o campo Sistema de Visualização Frontal no perfil pessoal do utilizador estiver em branco, é utilizada a definição para a empresa. Para obter mais informações sobre o sistema de visualização frontal, consulte [Oracle CRM On Demand Descrição Geral Página a Página \(consultar Descrição geral página a](#)

[página do Oracle CRM On Demand na página 37](#)) e [Atualizar os Detalhes Pessoais \(consultar \[Updating Your Personal Details\]\(#\) na página 794\)](#).

- **Descrição.** Introduza uma descrição para o novo tema.
- **Estilo de tema.** Este campo é obrigatório. O valor predefinido para este menu é Clássico.
- **Estilo de separador.** Selecione Clássico ou Moderno. Este menu está disponível apenas se selecionar Clássico a partir do menu Estilo do tema. O valor predefinido para este menu é Empilhado.
- **Tamanho do tipo de letra.** Selecione Normal ou Grande. Se selecionar Clássico a partir do menu Estilo do Tema, o valor por predefinição para este menu é Regular. Se selecionar Moderno a partir do menu Estilo do Tema, o valor por predefinição para este menu é Grande.

**6** Clique em Gravar.

O Oracle CRM On Demand abre a página Detalhes com uma pré-visualização dinâmica do novo tema que se encontra à direita do ecrã. A pré-visualização mostra as páginas página principal, Detalhes e Lista com o novo tema aplicado.

**7** Introduza informações para os campos listados na seguinte tabela.

**NOTA:** Para introduzir novos códigos de cores, pode introduzir um valor hexadecimal para cada cor ou mover o rato sobre o valor de cor predefinido para apresentar o ícone da paleta de cores. Clique no ícone da paleta de cores para selecionar uma cor para este campo.

Informações Gerais	Descrição
Mostrar ligação Ajuda predefinida.	Selecione esta caixa de verificação se pretender que o novo tema apresente a ligação Ajuda predefinida.
Mostrar ligação Formação e suporte predefinida.	Selecione esta caixa de verificação se pretender que o novo tema apresente a ligação Formação e suporte predefinida.
Mostrar ligações do tipo de registo na secção do rodapé	Selecione esta caixa de verificação se pretender que o novo tema seja apresentado nas ligações do tipo de registo na parte inferior da página.

Informações Gerais	Descrição
Suportar Definições do Sistema de Visualização Frontal	<p>Marque esta caixa de seleção se pretender que o novo tema suporte o sistema de visualização frontal. Pode retirar o sistema de visualização frontal totalmente desmarcando esta caixa de seleção num tema do utilizador.</p> <p><b>NOTA:</b> Para além do seu tema suportar a funcionalidade do sistema de visualização frontal, os utilizadores necessitam de ativar a opção Sistema de Visualização Frontal na página Detalhes Pessoais. Se o campo Sistema de Visualização Frontal no perfil pessoal do utilizador estiver em branco, é utilizada a definição para a empresa. Para obter mais informações sobre o sistema de visualização frontal, consulte Oracle CRM On Demand Descrição Geral Página a Página (consultar <a href="#">Descrição geral página a página do Oracle CRM On Demand na página 37</a>) e Atualizar os Detalhes Pessoais (consultar <a href="#">Updating Your Personal Details na página 794</a>).</p>
Fundo da aplicação	Este campo refere-se ao fundo do Oracle CRM On Demand. No tema moderno, este campo também se refere ao fundo da secção Superior em que os botões são apresentados.
Texto da aplicação	Este campo está disponível apenas para o tema clássico. O campo refere-se à declaração legal localizada na parte inferior da página da aplicação e às barras verticais entre as ligações globais e as ligações de separadores.
Ligações da aplicação	Este campo está disponível apenas para o tema clássico. O campo refere-se às ligações globais localizadas na parte superior e inferior do Oracle CRM On Demand como, por exemplo, Admin., A minha configuração, Declaração de privacidade, Termos de utilização, etc.
Texto de alerta	Este campo refere-se ao texto utilizado para campos obrigatórios e tarefas em atraso. Este campo também se refere ao texto na barra de texto de deslocação que possa ser apresentado na parte inferior de cada página no Oracle CRM On Demand, consoante a forma como os alertas da empresa estão configurados.
Fundo da barra de alertas	Este campo também se refere ao fundo na barra de texto de deslocação que possa ser

Informações Gerais	Descrição
	apresentado na parte inferior de cada página no Oracle CRM On Demand, consoante a forma como os alertas da empresa estão configurados.
<b>Separadores (apenas tema Clássico)</b>	
Estilo de separador	No menu, selecione Arredondado, Empilhado ou Normal.
Texto do separador ativo	Este campo refere-se ao texto utilizado nos separadores ativos.
Fundo do separador ativo	Este campo refere-se à cor de fundo do separador ativo.
Texto do separador inativo	Este campo refere-se ao texto utilizado nos separadores inativos.
Fundo do separador inativo - Superior	Este campo refere-se à cor do fundo superior do separador inativo.
Fundo do separador inativo - Inferior	Este campo refere-se à cor do fundo inferior do separador inativo.
Fundo do separador inativo à passagem do rato	Este campo refere-se à cor apresentada quando coloca o rato sobre um separador inativo. Também se refere à cor utilizada no separador de menu.
<b>Secção do cabeçalho global (apenas tema Moderno)</b>	
Fundo	Este campo refere-se à cor do fundo do cabeçalho global.
<b>Secção superior (apenas tema Moderno)</b>	
Texto	Este campo refere-se ao texto abaixo dos botões.
<b>Barra de ação (apenas tema Moderno)</b>	
Ícone da barra de ação	Este campo refere-se à cor do ícone triangular da barra de ação.
Texto da barra de ação	Este campo refere-se ao texto utilizado na barra de ação.

Informações Gerais	Descrição
Ligações da barra de ação	Este campo refere-se às ligações disponíveis na barra de ação como, por exemplo, as ligações de navegação por baixo das secções Registos de favoritos ou Visualizados recentemente.
Fundo da barra de ação	Este campo refere-se à cor do fundo apresentada na barra de ação.
<b>Botões (apenas tema Moderno)</b>	
Fundo do botão - Superior	Este campo refere-se à cor do fundo superior do botão.
Fundo do botão - Inferior	Este campo refere-se à cor do fundo inferior do botão.
Limite do botão	Este campo refere-se à cor utilizada no limite do botão.
Texto do botão	Este campo refere-se ao texto utilizado no botão.
<b>Página (temas Clássico e Moderno)</b>	
Texto da página	Este campo refere-se à totalidade do texto na página ou janela sobreposta, por exemplo, ajuda incorporada, etiquetas de campos, valores de campos, títulos de página, ligações inativas, cabeçalhos de secção de formulário, barras verticais, marcas, etc.
Ligações de página	Este campo refere-se a todas as ligações no fundo de página, por exemplo, ligação Mostrar Lista Completa, ligação Gerir Lista, etc.
Fundo de página - Superior	Este campo refere-se à cor da barra de título na parte superior de cada página e janela sobreposta, 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 Compromisso do Calendário. No tema clássico, este campo controla o separador do calendário ativo.  <b>NOTA:</b> No tema moderno, o separador do calendário ativo é substituído por um menu.

Informações Gerais	Descrição
Fundo de página - Inferior	Este campo refere-se à cor da barra de título na parte inferior de cada página e janela sobreposta, por exemplo, Detalhes da oportunidade. Os botões são colocados nesta barra. Este campo também controla a barra de ação, Lista relacionada, Vista do calendário e separador Calendário.
Fundo de Página Realçado	Este campo refere-se à cor dos itens realçados numa página, por exemplo, os campos de edição incorporada, a data atual num calendário, o passo ativo nos assistentes, o fundo do sistema de visualização frontal, etc.
Texto do cabeçalho da página	Este campo refere-se à cor do texto utilizada para os nomes de página, por exemplo, Página principal Oportunidades.
Fundo do cabeçalho da página - Superior	Este campo refere-se à cor do texto utilizada para a área superior por trás dos nomes de página.
Fundo do cabeçalho da página - Inferior	Este campo refere-se à cor do texto utilizada para a área inferior por trás dos nomes de página.
Linhas do cabeçalho da secção	Este campo refere-se às linhas do cabeçalho da secção nas páginas Detalhes.
Linhas de página	Este campo refere-se às cores de linha utilizadas nos registos de lista, secções de formulário em páginas de detalhes, em passos do assistente, etc.
Ícone da página	Este campo está disponível apenas para o tema moderno. O campo refere-se à cor utilizada no ícone triangular, que é utilizado para fechar e expandir secções de página.
Fundo do botão de informações relacionadas	Este campo está disponível apenas para o tema moderno. O campo refere-se às cores utilizadas por trás do botão Informações relacionadas.
<b>Listas (temas Clássico e Moderno)</b>	
Texto do Cabeçalho da Lista	Este campo refere-se à cor do texto utilizada na barra do filtro, na barra do rodapé da lista e na linha de tempo das vistas de calendário diárias e semanais.

Informações Gerais	Descrição
Fundo do Cabeçalho da Lista	Este campo refere-se à cor de fundo da secção de tempo nas vistas de calendário diárias e semanais, na barra do 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 utilizada nos cabeçalhos da coluna e na secção do dia das vistas de calendário no tema moderno.
Fundo do cabeçalho da coluna	Este campo refere-se à cor de fundo nas listas relacionadas, listas completas e na secção do dia das vistas de calendário no tema moderno.
Linhas	Este campo refere-se à cor das linhas horizontais na secção da lista.
<b>Calendário (Tema Clássico e Moderno)</b>	
Fundo do Compromisso - Predefinição	Este campo refere-se à cor de fundo de um compromisso apresentado nas vistas de tipo diário, semanal e mensal do calendário.
Texto do Compromisso - Ligações	Este campo refere-se às ligações disponíveis nos compromissos do calendário, por exemplo, as ligações de navegação para o compromisso, contacto e conta.
Texto do Compromisso - Não Ligações	Este campo refere-se à cor do texto utilizado nos compromissos.
Fundo das Horas Fora do Expediente	Este campo refere-se à cor de fundo utilizada para representar as horas num calendário durante as quais o utilizador não está a trabalhar.
Linhas do Calendário	Este campo refere-se às cores de linha utilizadas nas vistas de calendário na secção Vista de Calendário das páginas do calendário.

8 (Opcional) Se pretender adicionar ligações globais personalizadas a um tema, clique em Nova, na secção Ligações globais.

É aberta a página Editar ligação.

9 Introduza as seguintes informações:

- **Nome da ligação.** Introduza o nome da ligação global que pretende adicionar ao tema.
- **Tipo.** Selecione Cabeçalho ou Rodapé no menu, dependendo se pretende colocar a ligação global na parte superior ou inferior da página.
- **URL da ligação.** Introduza um URL da ligação global.

- **Ordem da ligação.** Introduza um valor para indicar a ordem de apresentação da ligação. Por exemplo, se introduzir o número um para uma ligação será essa a primeira das ligações globais.
- 10 Clique em Gravar. Ou, se pretender adicionar ligações globais customizadas adicionais ao tema, clique em Gravar e Nova Ligação.
- 11 (Opcional) Se pretender adicionar um logótipo específico ao tema, clique em Adicionar logótipo, na secção Logótipo.  
É aberta a página Editar logótipo.
- 12 Clique em Procurar para localizar a imagem que pretende utilizar como logótipo do cabeçalho no tema.  
**NOTA:** Pode enviar imagens como um logótipo de cabeçalho com as seguintes extensões: JPEG, JPG, PNG ou GIF. Para o tema clássico, o Oracle CRM On Demand pode apresentar um logótipo de cabeçalho com uma altura máxima de 45 pixéis. Para o tema moderno, o Oracle CRM On Demand pode apresentar um logótipo de cabeçalho com uma altura máxima de 50 pixéis. Para garantir uma cobertura máxima a nível horizontal, recomenda-se que o logótipo de cabeçalho tenha 1680 pixéis de largura. Terá de ter permissão para utilizar e enviar a imagem do tema.
- 13 Introduza as seguintes informações:
  - **Nome.** Introduza o nome do logótipo que pretende adicionar ao tema.
  - **Tipo de logótipo.** Selecione Cabeçalho ou Rodapé no menu, consoante pretenda colocar o logótipo na parte superior ou inferior da página. Se selecionar Cabeçalho, o logótipo irá permanecer no fundo por trás das ligações e separadores. Se selecionar Rodapé, o logótipo de rodapé será colocado nas ligações na parte inferior da aplicação.
- 14 Clique em Gravar.  
**NOTA:** É necessário terminar sessão e iniciar sessão novamente no Oracle CRM On Demand para efetuar a pré-visualização do novo logótipo adicionado ao tema.
- 15 (Opcional) Se pretender especificar cores diferentes para o fundo, ligações e texto para diferentes tipos de atividades, clique em Novo na secção Atividades de Calendário.  
A página Detalhes das Atividades do Calendário é aberta.
- 16 Introduza as seguintes informações:
  - **Tipo de Atividade.** Selecione a atividade de calendário necessária.
  - **Encomenda.** Introduza um valor para indicar a ordem em que as atividades do calendário são apresentadas na legenda do calendário. A legenda do calendário apresenta os primeiros quatro tipos de atividades quando visualiza o calendário diário e semanal. A legenda do calendário apresenta os primeiros seis tipos de atividades quando visualiza o calendário mensal.
- 17 Clique em Gravar. Ou, se pretender especificar cores para outros tipos de atividade, clique em Gravar e Novas Atividades de Calendário.  
A secção Atividades do Calendário lista as atividades que pretende apresentar com cores específicas no calendário.
- 18 Clique nos seguintes campos para definir a forma de apresentação de cada atividade de calendário no calendário:
  - **Cor de Fundo.** Introduza um valor hexadecimal, ou selecione uma cor da paleta de cores, para definir a cor de fundo da atividade do calendário.
  - **Cor das Ligações.** Introduza um valor hexadecimal, ou selecione uma cor da paleta de cores, para definir a cor em que são apresentadas ligações na atividade do calendário.
  - **Cor das Ligações Não Existentes.** Introduza um valor hexadecimal ou selecione uma cor da paleta de cores para definir a cor em que é apresentado texto na atividade do calendário.  
**NOTA:** É necessário terminar sessão e iniciar sessão novamente no Oracle CRM On Demand para visualizar as alterações das atividades do calendário. Para mais informações sobre como utilizar o calendário no Oracle

CRM On Demand, consulte [Trabalhar com as Páginas do Calendário \(consultar \[Trabalhar com páginas Calendário\]\(#\) na página 208\)](#).

## Customizar a Propriedade Anterior de Registos Partilhados

Para os tipos de registo para os quais a partilha de registos de uma equipa é suportada, pode customizar esse tipo de registo de forma a que tenha o proprietário anterior como parte da equipa quando o campo Proprietário é alterado no Oracle CRM On Demand. A página Customizar Proprietário Anterior apresenta uma lista de tipos de registos que suportam a partilha de registos por uma equipa. Por cada tipo de registo, pode seleccionar os canais pelos quais o proprietário anterior do registo é retido na equipa e pode atribuir uma nova função de acesso ao proprietário anterior. Por exemplo, pode configurar o tipo de registo Conta de forma a que quando o proprietário de um registo de conta partilhado for alterado através de operações interativas, o proprietário anterior é retido na equipa e recebe uma função de acesso só de leitura para esse tipo de registo.

Para mais informações sobre a propriedade de registos, consulte [Transferir Propriedade de Registos \(na página 156\)](#) e [Partilhar Registos \(Equipas\) \(na página 157\)](#).

### *Para customizar a propriedade anterior de registos*

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique na ligação global Admin.
- 2 Na secção Personalização da aplicação, clique na ligação Personalização da aplicação.
- 3 Na secção Configuração da Aplicação, clique em Customizar Proprietário Anterior.  
A página Customizar Proprietário Anterior lista tipos de registos que suportam a partilha de registos por equipas, e os canais e perfis de acesso correspondentes a esses tipos de registos.
- 4 Na página Customizar Proprietário Anterior, clique em Editar para modificar um canal ou perfil de acesso para o proprietário anterior de um tipo de registo.
- 5 A partir de Seleccionar Canais, selecione um dos seguintes valores:
  - **Nunca Reter o Proprietário.** Este é o valor predefinido. O proprietário anterior do registo não será retido na equipa.
  - **Reter Sempre o Proprietário.** O proprietário anterior do registo será retido na equipa, exceto quando o proprietário for alterado através do gestor de atribuições.
  - **Todas as Operações Interativas.** O proprietário anterior do registo será retido na equipa, exceto quando o proprietário for alterado através do Assistente de Importações, o gestor de atribuições, a funcionalidade de atualização em massa ou serviços Internet.
- 6 A partir do Perfil de Acesso, selecione um novo perfil de acesso para o proprietário anterior.  
Para obter mais informações sobre como tornar outros perfis de acesso disponíveis para equipas, consulte [Processo de Configuração de Perfis de Acesso \(na página 1528\)](#).
- 7 Clique em Gravar.

## Acerca de campos, listas de escolha e métrica

A aplicação não lhe permite alterar nomes de campos ou valores da lista de escolha que utiliza em previsões e relatórios. No entanto, algumas das listas pré-concebidas, como as listas em páginas principais, seleccionam os registos a incluir com base nos valores da lista de escolha. A aplicação utiliza o código independente da língua subjacente para determinar os registos a incluir nas listas padrão. Por conseguinte, pode mudar o nome dos valores da lista de escolha e dos campos sem afetar estas listas.

**NOTA:** No Oracle CRM On Demand (a aplicação padrão), a prioridade de tarefas é indicada nas listas de tarefas por setas. Uma seta para cima indica 1-Prioridade alta, nenhuma indica 2-Prioridade média e uma seta para baixo indica 3-Prioridade baixa. Se alterar os valores de apresentação para o campo Prioridade, no tipo de registo Atividade, a partir dos valores predefinidos (por exemplo, a partir do valor predefinido de *1-Elevada* para um valor de *Mais elevada*), Oracle CRM On Demand não apresentará setas no campo Prioridade para as listas

de tarefas, a menos que utilize os seguintes padrões: *1-etiqueta*, *2-etiqueta* ou *3-etiqueta*, em que *etiqueta* é o nome que atribui à prioridade da tarefa. Neste caso, Oracle CRM On Demand apresenta uma seta para cima para *1-etiqueta*, nenhuma seta para *2-etiqueta*, uma seta para baixo para *3-etiqueta* e nenhuma seta para quaisquer outros valores de apresentação. Por exemplo, Oracle CRM On Demand apresenta uma seta para cima para um valor de *1-A minha mais elevada*, mas não apresenta nenhuma seta para um valor de *A minha mais elevada*. Oracle CRM On Demand não apresenta setas para quaisquer valores personalizados que adicione à lista de escolha do campo Prioridade.

## Acerca de configurações de anexos

Dependendo do tipo de registo, os ficheiros podem ser anexados a registos das seguintes formas:

- Através de item relacionado Anexos em registos principais
- Através de campos do anexo

### Acerca da configuração do item relacionado Anexos

Nos tipos de registos que suportam o item relacionado Anexos pré-configurados, pode configurar disposições da página e funções de utilizador para permitir aos utilizadores ligar vários anexos a um registo principal. Cada anexo pode conter um ficheiro ou um URL. Para permitir aos utilizadores anexar ficheiros e URLs desta forma, as disposições da página e as funções de utilizador têm de ser configuradas da seguinte forma:

- A secção Anexos tem de estar disponível como uma secção de informações relacionadas na disposição da página para o tipo de registo principal.
- A função de utilizador tem de ter as permissões necessárias para o tipo de registo Anexo.
- Os perfis de acesso para a função de utilizador têm de ter o acesso apropriado ao tipo de registo relacionado com Anexos na definição de acesso para o tipo de registo principal.

Para obter mais informações sobre a personalização de disposições da página, consulte Personalizar disposições da página estática (consultar [Customizing Static Page Layouts](#) na página 1363) e [Especificar disposições da página dinâmica \(na página 1414\)](#). Para obter mais informações sobre a configuração de funções de utilizador e perfis de acesso, consulte [Gestão de utilizadores e controlos de acesso \(na página 1467\)](#).

Os tipos de registo seguintes suportam o item relacionado Anexos pré-configurados:

- Conta
- Atividade
- Campanha
- Contacto
- Objetos personalizados 01, 02 e 03
- Concessionário
- Evento
- Fundo
- Pedido de fundos
- Agregado familiar
- Pista
- Oportunidade
- Parceiro
- Afiliação no programa
- Pedido de assistência
- Solução

Os anexos também podem ser ligados para alertar registos e registos de fases de vendas.

Os administradores da empresa podem visualizar detalhes dos anexos adicionados através do item relacionado Anexos pré-configurados. Para obter mais informações, consulte [Gerir os anexos da empresa \(na página 2014\)](#).

### Acerca da configuração de campos do anexo

Os campos do anexo permitem aos utilizadores anexar um único ficheiro a um registo. Os campos do anexo são suportados para os tipos de registo seguintes:

- Objetos personalizados 01, 02, 03, 04 e superiores
- Relatório de auditoria do inventário
- Transação de amostra
- Assinatura

Os seguintes tipos de registo também suportam campos de anexo. No entanto, estes tipos de registo só podem ser utilizados como itens relacionados, da seguinte forma:

- Anexo da acreditação  
O tipo de registo Anexo da acreditação pode ser disponibilizado como um item relacionado apenas no tipo de registo Acreditação.
- Anexo da aplicação  
O tipo de registo Anexo da aplicação pode ser disponibilizado como um item relacionado apenas no tipo de registo Aplicação.
- Anexo do plano de negócio  
O tipo de registo Anexo do plano de negócio pode ser disponibilizado como um item relacionado apenas no tipo de registo Plano de negócio.
- Anexo da certificação  
O tipo de registo Anexo da certificação pode ser disponibilizado como um item relacionado apenas no tipo de registo Certificação.
- Anexo do curso  
O tipo de registo Anexo do curso pode ser disponibilizado como um item relacionado apenas no tipo de registo Curso.
- Anexo do Exame  
O tipo de registo Anexo do exame pode ser disponibilizado como um item relacionado apenas no tipo de registo Exame.
- Anexo do pedido de FDM  
O tipo de registo Anexo do pedido de FDM (Fundos de Desenvolvimento de Mercado) pode ser disponibilizado como um item relacionado apenas no tipo de registo Pedido de FDM.
- Anexo do objetivo  
O tipo de registo Anexo do objetivo pode ser disponibilizado como um item relacionado apenas no tipo de registo Objetivo.
- Anexo do programa de parceiros  
O tipo de registo Anexo do programa de parceiros pode ser disponibilizado como um item relacionado apenas no tipo de registo Programa de parceiros.
- Anexo da apólice  
O tipo de registo Anexo da apólice pode ser disponibilizado como um item relacionado apenas no tipo de registo Apólice.
- Anexo do pedido de preço especial  
O tipo de registo Anexo do pedido de preço especial pode ser disponibilizado como um item relacionado apenas no tipo de registo Pedido de preço especial.

Alguns destes tipos de registo são específicos da indústria ou específicos do Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition e poderão não estar disponíveis na edição do Oracle CRM On Demand que possui.

Em alguns destes tipos de registo, os campos do anexo estão expostos na disposição da página padrão no Oracle CRM On Demand. Pode expor os campos do anexo nas disposições da página de detalhes para todos os tipos de registo listados, conforme necessário. Existem três campos do anexo, conforme se segue:

- **Anexo.** Este campo mostra inicialmente um ícone de clipe na página Editar do registo. Depois de um ficheiro ser enviado, o campo mostra o nome e o tamanho do ficheiro anexado na página de detalhes do registo. Na página Edição do registo, o campo também mostra o ícone de clipe e um ícone X que pode ser utilizado para remover o ficheiro. Para permitir aos utilizadores anexar um ficheiro a um registo, tem de expor este campo na disposição da página. O campo Anexo não pode ser utilizado como um campo de pesquisa porque o nome do ficheiro e o tamanho do ficheiro neste campo são valores calculados.
- **Anexo: nome do ficheiro.** Este é um campo só de leitura que é automaticamente preenchido com o nome do ficheiro que o utilizador envia. O campo Anexo: nome do ficheiro pode ser utilizado como um campo de pesquisa. A exposição deste campo é opcional.
- **Anexo: tamanho (em bytes).** Este campo apresenta o tamanho do anexo. A exposição deste campo é opcional.

Para obter mais informações sobre a personalização de disposições da página, consulte Personalizar disposições da página estática (consultar [Customizing Static Page Layouts](#) na página 1363) e [Especificar disposições da página dinâmica](#) (na página 1414).

### Acerca da configuração de objetos personalizados e campos do anexo

Pode configurar os tipos de registo Objeto personalizado de várias formas para satisfazer as necessidades empresariais da sua empresa, da seguinte forma:

- Pode configurar um tipo de registo Objeto personalizado como um tipo de registo relacionado noutro tipo de registo. (Os tipos de registo Objeto personalizado são suportados como tipos de registo relacionados na maioria dos tipos de registo principais no Oracle CRM On Demand.)  
Nessa configuração, existe uma relação de um-para-muitos entre o registo principal e o tipo de registo ligado. Quando os campos de anexos forem expostos no tipo de registo ligado, esta configuração permite que os utilizadores liguem vários anexos (um em cada registo dependente) ao registo principal.  
Por exemplo, pode expor os campos do anexo na página de detalhe do Objeto personalizado 04 e, em seguida, mudar o nome do Objeto personalizado 04 para que seja identificado como *Anexo do objetivo*. Em seguida, disponibiliza o novo tipo de registo Anexo do objetivo como uma secção de informações relacionadas no tipo de registo Objetivo.
- Pode configurar tipos de registo Objeto personalizado em relações muitos para muitos com outros tipos de registo, consulte [Acerca das relações muitos para muitos dos objetos personalizados](#) (na página 1465) para obter mais informações.
- Pode configurar um tipo de registo Objeto personalizado para utilizar como um tipo de registo Anexo e disponibilizá-lo como um tipo de registo de nível superior, com separador, página principal, listas, etc. próprios.  
Essa configuração poderia ser utilizada para conceder aos utilizadores acesso a literatura do interesse de um grande número de utilizadores e também permitiria aos utilizadores pesquisar anexos que foram transferidos para registos do tipo de registo Anexo.

Tal como acontece com qualquer tipo de registo, tem de se certificar de que os utilizadores têm os níveis de acesso apropriados nas funções de utilizador e perfis de acesso que lhes permitam trabalhar com os tipos de registo em que campos do anexo são suportados. Para obter mais informações sobre a configuração de funções de utilizador e perfis de acesso, consulte [Gestão de utilizadores e controlos de acesso](#) (na página 1467).

## Acerca das relações muitos para muitos dos objetos personalizados

Por predefinição, todas as relações entre os Objetos personalizados 01, 02 e 03 e outros tipos de registo são de muitos para muitos. No entanto, para todos os outros tipos de registo de objeto personalizado (por exemplo, Objeto personalizado 04), qualquer relação entre o tipo de registo de objeto personalizado e qualquer outro tipo de registo (incluindo outros tipos de registo de objeto personalizado) é de um para muitos, por predefinição.

Pode criar relações muitos para muitos para tipos de registo de objeto personalizado utilizando outro tipo de registo de objeto personalizado como uma tabela de intersecção.

### Vantagens da utilização de um tipo de registo de objeto personalizado como uma tabela de intersecção

Utilizar um tipo de registo do objeto personalizado como uma tabela de intersecção, em vez de utilizar as relações muitos para muitos com outros tipos de registo fornecidos nos Objetos personalizados 01 a 03, tem as seguintes vantagens:

- **Flexibilidade.** O utilizador tem mais flexibilidade em controlar a relação entre os objetos. Utilizar um tipo de registo do objeto personalizado como uma tabela de intersecção permite acesso direto aos registos da intersecção no tipo de registo do objeto personalizado. Os Objetos personalizados 01, 02 e 03 não expõem as tabelas de intersecção e as respetivas relações muitos para muitos com outros tipos de registo. Por conseguinte, os utilizadores não podem visualizar ou modificar os registos de intersecção. O Objeto personalizado 04 e os tipos de registo superiores também são mais flexíveis porque permitem ao utilizador determinar que tipos de registo devem ter a relação muitos para muitos. As relações muitos para muitos dos Objetos personalizados 01, 02 e 03 com outros tipos de registo são pré-configuradas e não as pode alterar. Por exemplo, ao utilizar o Objeto Personalizado 01, e se necessitar apenas de relações um para muitos entre o Objeto Personalizado 01 e a Conta, é armazenado como uma relação muitos para muitos. O Objeto personalizado 01 utiliza um registo adicional para armazenar a relação na tabela de intersecção oculta mesmo se não for necessário e este registo adicional é contado em relação à atribuição de registos da empresa. No entanto, se estiver a utilizar o Objeto personalizado 04 e se necessitar apenas de uma relação um para muitos entre o Objeto personalizado 04 e a Conta, pode utilizar a relação um para muitos predefinida fornecida. Caso contrário, se não estiver a utilizar o Objeto personalizado 04, pode escolher utilizar outro tipo de registo do objeto personalizado para criar uma relação muitos para muitos entre o Objeto personalizado 04 e a Conta.
- **Melhor integração.** Os eventos de integração são mais eficientes quando utiliza um tipo de registo de objeto personalizado como uma tabela de intersecção. Pode carregar relações muitos para muitos diretamente no tipo de registo do objeto personalizado através da utilização da ferramenta de importação no Oracle CRM On Demand ou dos serviços Internet. No entanto, a ferramenta de importação não suporta a importação de relações entre os Objetos personalizados 01, 02 e 03 e outros tipos de registo. Os eventos de integração também podem controlar apenas os campos principais dos Objetos personalizados 01, 02 e 03. Os eventos de integração não podem controlar qualquer evento que ocorra para os Objetos personalizados 01, 02 e 03 e os tipos de registo relacionados, como uma associação ou dissociação com outros tipos de registo. No entanto, se estiver a utilizar o Objeto personalizado 04 e os tipos de registo superiores como tabelas de intersecção, pode controlar e detetar quaisquer eventos que ocorram na tabela de intersecção porque se trata de um tipo de registo do objeto personalizado com o suporte do evento de integração.
- **Armazenar informações adicionais.** O utilizador poderá pretender armazenar informações adicionais sobre as relações muitos para muitos entre dois tipos de registo, como por exemplo, um campo de texto ou um modelo de negócio mais complexo poderão necessitar de relações com outros tipos de registo. O Objeto personalizado 04 e os tipos de registo superiores suportam todos os campos personalizados disponíveis no Oracle CRM On Demand, permitindo criar campos personalizados na tabela de intersecção. O Objeto personalizado 04 e os tipos de registo superiores também suportam as relações com outros tipos de registo, permitindo criar relações com a tabela de intersecção. As tabelas de intersecção para os Objetos personalizados 01, 02 e 03 e outros tipos de registo não suportam campos personalizados ou relações com outros tipos de registo.

### Exemplo da criação de uma relação muitos para muitos

A sua empresa possui e gere centros de conferências e fornece instalações para conferências a outras empresas, clientes governamentais, etc. Deseja utilizar um tipo de registo de objeto personalizado para controlar informações sobre eventos e outro tipo de registo de objeto personalizado para controlar informações sobre as salas que serão utilizadas para cada evento. Cada sala é utilizada para muitos eventos e cada evento pode utilizar diversas salas, pelo que tem de ter uma relação muitos para muitos entre os tipos de registo.

Para criar esta relação muitos para muitos, pode utilizar um terceiro tipo de registo de objeto personalizado como uma tabela de intersecção para controlar as informações sobre a reserva de cada sala ou sessão. Em seguida, pode criar uma relação um para muitos entre salas e sessões e uma relação um para muitos entre eventos e sessões, o que lhe dá uma relação muitos para muitos entre salas e eventos.

O procedimento seguinte descreve como configurar os tipos de registo e as relações para este exemplo. Os Objetos personalizados 04, 05 e 06 são utilizados para os novos tipos de registo.

### **Para configurar uma relação muitos para muitos**

- 1 Se os tipos de registo de objeto personalizado que pretende utilizar não estiverem configurados para a sua empresa, contacte o Suporte técnico a clientes para os configurarem.
- 2 Depois de o Suporte técnico a clientes ter configurado os objetos personalizados, mude o nome dos tipos de registo Objeto personalizado 04, 05 e 06 para Sala, Evento e Sessão respetivamente.  
Para obter informações sobre como mudar o nome dos tipos de registo, consulte [Mudar o nome de tipos de registo](#) na página 1446).
- 3 Para cada função de utilizador que necessite de acesso aos novos tipos de registo, defina o nível de acesso necessário no Passo 2 Acesso ao tipo de registo do Assistente de gestão de funções. (O nível de acesso necessário é determinado pelo utilizador, com base nas responsabilidades do mesmo.)  
Para obter informações sobre a configuração de funções de utilizador, consulte [Adicionar funções \(na página 1505\)](#).
- 4 Para cada função de utilizador que necessite de acesso aos novos tipos de registo, configure o perfil de acesso para os novos tipos de registo.  
Pelo menos, terá de configurar o seguinte:
  - No novo tipo de registo Sala, conceda acesso Ver à nova secção de informações relativas à Sessão.
  - No novo tipo de registo Evento, conceda acesso Ver à nova secção de informações relativas à Sessão.Para obter mais informações sobre como configurar perfis de acesso, consulte [Processo de configuração de perfis de acesso \(na página 1528\)](#).
- 5 Criar novas disposições da página para os novos tipos de registo:
  - Na disposição da página Detalhe do novo tipo de registo Sala, inclua o novo tipo de registo Sessão como uma secção de informações relacionadas.
  - Na disposição da página Detalhe do novo tipo de registo Evento, inclua o novo tipo de registo Sessão como uma secção de informações relacionadas.Para mais informações sobre a configuração de disposições da página, consulte [Personalizar disposições da página estática](#) (consultar [Customizing Static Page Layouts](#) na página 1363).
- 6 Para cada função de utilizador que necessite de acesso aos novos tipos de registo, atribua as disposições da página que criou no Passo 6 do Assistente de gestão de funções.  
Para obter informações sobre a configuração de funções de utilizador, consulte [Adicionar funções \(na página 1505\)](#).

**NOTA:** Além das alterações de configuração descritas no procedimento anterior, pode personalizar os novos tipos de registo do mesmo modo que personaliza outros tipos de registo. Para obter informações sobre como personalizar tipos de registo, consulte [Página Personalização da aplicação do tipo de registo](#) (consultar [Página Personalização de aplicação do tipo de registo](#) na página 1289).

## Gestão de utilizadores e controlos de acesso

Este tópico fornece informações sobre a gestão de utilizadores e o controlo de acesso.

**Antes de começar.** Efetue os seguintes procedimentos:

- Certifique-se de que tem os privilégios apropriados na sua função:
  - Para aceder à ligação Gestão de Utilizadores e Controlos de Acesso na Página Principal Administração, a função de utilizador deve incluir o privilégio Gerir Utilizadores ou o privilégio Gerir Funções e Acesso ou ambos os privilégios.
  - Para configurar utilizadores, a função de utilizador deve incluir o privilégio Gerir Utilizadores ou Gerir Utilizadores na Organização do Parceiro.

**NOTA:** Os utilizadores com o privilégio Gerir utilizadores na organização do parceiro só podem configurar os utilizadores na respetiva organização do parceiro.

  - Para configurar perfis e funções na empresa, a função de utilizador deve incluir o privilégio Gerir Funções e Acesso.
  - Para criar, editar ou apagar um grupo, a sua função de utilizador deve incluir o privilégio Gerir Funções e Acesso. Para acrescentar utilizadores a um grupo ou retirar utilizadores de um grupo, a função de utilizador deve incluir o privilégio Gerir Funções e Acesso e o privilégio Gerir Utilizadores.
  - Para configurar livros, a função de utilizador tem de incluir o privilégio Gerir livros.
  - Para configurar territórios na empresa, a função de utilizador tem de incluir o privilégio Gerir territórios.
- Compare o número de licenças relativamente ao número de utilizadores que têm de estar ativos. Só os utilizadores ativos podem aceder ao Oracle CRM On Demand. O número total de utilizadores ativos não pode exceder o número de licenças para a empresa. Para obter mais informações sobre como verificar o estado das licenças, consulte Verificar estados de licenças e utilizadores ativos (consultar [Verificar os estados da licença e os utilizadores ativos](#) na página 1236).
- Leia as informações antecedentes sobre funções e perfis de acesso. Para obter mais informações, consulte os seguintes tópicos:
  - [Gestão de Funções \(na página 1498\)](#)
  - [Diretrizes sobre configuração de funções \(na página 1499\)](#)
  - [Gestão de perfis de acesso \(na página 1514\)](#)
  - [Acerca de níveis de acesso para tipos de registo principais \(na página 1520\)](#)
  - [Acerca de níveis de acesso para tipos de registo relacionados \(na página 1521\)](#)
  - [Como São Determinados os Direitos de Acesso \(na página 1581\)](#)
- Determine os perfis que serão utilizados para gerir o acesso a dados de livros, funções e equipas.
- Determine a função que pretende atribuir a cada utilizador e com quem cada utilizador comunica. Se a sua organização necessitar de funções adicionais para acomodar várias linhas de negócio, crie as novas que pretende.

A configuração cumulativa de todos os utilizadores na empresa define a hierarquia de supervisão da empresa e as quotas de vendas.

É necessário especificar uma função de utilizador, individualmente, para cada utilizador na empresa. Uma função de utilizador e o perfil de acesso associado determinam o acesso de um funcionário a separadores, funcionalidades e registos. Determinam ainda que disposições da página serão visualizadas pelo funcionário ao utilizar a aplicação.

Clique num tópico para ver o procedimento de gestão de utilizadores, perfis de acesso, livros personalizados e grupos:

- [Configurar utilizadores \(na página 1469\)](#)
- [Configurar quotas de vendas de utilizadores \(na página 1484\)](#)

- [Configurar livros predefinidos por tipo de registo para um utilizador \(na página 1484\)](#)
- [Alterar um ID de utilizador \(na página 1485\)](#)
- [Redefinir a palavra-passe de um utilizador \(consultar \[Redefinir uma palavra-passe de um utilizador\]\(#\) na página 1486\)](#)
- [Redefinir o PIN do DMS de um utilizador \(na página 1486\)](#)
- [Alterar a divisão principal para um utilizador \(na página 1487\)](#)
- [Rever a atividade de início de sessão de um utilizador \(na página 1487\)](#)
- [Rever atividades relacionadas com segurança para utilizadores \(na página 1488\)](#)
- [Gerir utilizadores delegados \(administrador\) \(na página 1490\)](#)
- [Criação de períodos do inventário para utilizadores \(na página 1492\)](#)
- [Desativar utilizadores \(na página 1492\)](#)
- [Processo de configuração de administradores parceiros \(Administrador\) \(na página 1493\)](#)
- [Configurar utilizadores \(Parceiros\) \(na página 1495\)](#)
- [Alterar um ID de utilizador \(Parceiros\) \(na página 1496\)](#)
- [Redefinir a palavra-passe de um utilizador \(Parceiros\) \(na página 1497\)](#)
- [Desativar utilizadores \(parceiros\) \(na página 1498\)](#)
- [Adicionar funções \(na página 1505\)](#)
- [Processo de configuração de perfis de acesso \(na página 1528\)](#)
- [Processo de configuração de livros \(na página 1556\)](#)
- [Verificar a configuração de livros para a função de administrador \(na página 1557\)](#)
- [Criar tipos de livro e funções de utilizador do livro \(consultar \[Criar tipos de livro e funções de utilizadores do livro\]\(#\) na página 1561\)](#)
- [Configurar modos de propriedade do registo \(na página 1561\)](#)
- [Criar livros e hierarquias de livros \(na página 1562\)](#)
- [Associar utilizadores a livros \(na página 1564\)](#)
- [Criar perfis de acesso para livros \(na página 1566\)](#)
- [Ativar livros para a empresa \(na página 1567\)](#)
- [Ativar livros para utilizadores e funções de utilizador \(consultar \[Ativar livros para utilizadores e funções de utilizador\]\(#\) na página 1568\)](#)
- [Adicionar livros às disposições da página Detalhes do registo \(na página 1570\)](#)
- [Atribuir registos a livros \(na página 1571\)](#)
- [Redefinir disposições de páginas personalizadas \(na página 1532\)](#)
- [Redefinir disposições da barra de ação personalizadas \(na página 1533\)](#)
- [Redefinir disposições da página principal personalizadas \(na página 1533\)](#)
- [Configurar grupos \(na página 1578\)](#)
- [Configurar territórios \(na página 1580\)](#)

**SUGESTÃO:** Considere a configuração de um utilizador de teste para cada função. Em seguida, ative os utilizadores de teste para se certificar de que as configurações foram definidas corretamente antes de ativar outros utilizadores. Não ative outros utilizadores até ter concluído todas as atividades de configuração do utilizador, incluindo os direitos de acesso, a disposição da função, a hierarquia de relatórios e de partilha de dados, o fluxo de trabalho e qualquer outra personalização do processo de negócio. Lembre-se de desativar os utilizadores de teste quando a fase de testes estiver concluída.

## Gestão de utilizadores

Um utilizador é uma entidade no Oracle CRM On Demand com ou sem a capacidade de interagir com o Oracle CRM On Demand. Por exemplo, um utilizador pode ser um funcionário na empresa do utilizador, um parceiro ou uma candidatura externa. Os utilizadores podem estar ativos ou inativos. Os utilizadores ativos podem interagir

com o Oracle CRM On Demand: os utilizadores inativos não podem. Para interagir com o Oracle CRM On Demand, um utilizador ativo tem de estar autenticado de acordo com as políticas de início de sessão e palavra-passe configuradas para a empresa do utilizador. Para obter mais informações sobre as políticas de início de sessão e palavra-passe, consulte [Acerca das políticas de início de sessão e palavra-passe](#) (consultar [Acerca de Políticas de Início de Sessão e de Senha](#) na página 1236).

Cada utilizador final tem uma função atribuída. A mesma função pode ser atribuída a vários utilizadores. Uma função no Oracle CRM On Demand é semelhante a uma função empresarial que um utilizador executa numa organização, como uma função de diretor de vendas ou de gestor de serviços. Dentro da organização, a função empresarial do utilizador fornece-lhe determinados privilégios e permissões que são exclusivos para a sua função empresarial. Da mesma forma, dentro do contexto do Oracle CRM On Demand, uma função define o seguinte:

- As funcionalidades incluídas no Oracle CRM On Demand que um utilizador tem os privilégios de utilização
- O conjunto de permissões que é atribuído a um utilizador para trabalhar com informações protegidas
- As definições da interface do utilizador que apresenta as informações

Para obter mais informações sobre funções, consulte [Gestão de funções](#) (na página 1498). Para gerir utilizadores, execute as seguintes tarefas:

- [Configurar utilizadores](#) (na página 1469)
- [Configurar quotas de vendas de utilizadores](#) (na página 1484)
- [Alterar um ID de utilizador](#) (na página 1485)
- [Redefinir a palavra-passe de um utilizador](#) (consultar [Redefinir uma palavra-passe de um utilizador](#) na página 1486)
- [Redefinir o PIN do DMS de um utilizador](#) (na página 1486)
- [Alterar a divisão principal para um utilizador](#) (na página 1487)
- [Rever a atividade de início de sessão de um utilizador](#) (na página 1487)
- [Rever atividades relacionadas com segurança para utilizadores](#) (na página 1488)
- [Gerir utilizadores delegados \(administrador\)](#) (na página 1490)
- [Criação de períodos do inventário para utilizadores](#) (na página 1492)
- [Desativar utilizadores](#) (na página 1492)

### Tópicos Relacionados

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas sobre a gestão de utilizadores:

- [Acerca de disposições da página de utilizador](#) (na página 1482)
- [Acerca da delegação de utilizadores](#) (na página 1489)
- [Campos de utilizador](#) (consultar [User Fields](#) na página 1471)
- [Ver pistas de auditoria para registos](#) (consultar [Viewing Audit Trails for Records](#) na página 189)
- [Personalizar a pista de auditoria](#) (consultar [Customizing the Audit Trail](#) na página 1406)

### Configurar utilizadores

Quando configurar um utilizador, os campos seguintes requerem um cuidado especial porque determinam o que o utilizador pode aceder, visualizar e executar:

- **Campo de estado.** Quando configurar um utilizador pela primeira vez, pode permitir que o utilizador aceda imediatamente ao Oracle CRM On Demand definindo o estado do utilizador para Ativo e levando o Oracle CRM On Demand a enviar as informações de início de sessão necessárias ao utilizador quando gravar o registo do utilizador, selecionando a opção apropriada no registo do utilizador.

Alternativamente, se só pretender que o utilizador aceda ao Oracle CRM On Demand posteriormente, configure o registo do utilizador e defina o estado do utilizador para Inativo. Quando posteriormente pretender permitir que o utilizador aceda ao Oracle CRM On Demand, altere o estado do utilizador para Ativo e utilize a

funcionalidade de redefinição de palavra-passe para enviar as informações de início de sessão necessárias ao utilizador por correio eletrónico.

- **Campo Reporta a e campo Reporta a (designação alternativa).** A estrutura de comunicações determina os registos aos quais as chefias podem aceder. Determina também os dados que são incluídos nos cálculos para previsão, bem como relatórios para chefias e executivos. A página onde configura os utilizadores pode conter o campo Reporta a ou o campo Reporta a (designação alternativa), mas não tem de conter ambos os campos. Para obter mais informações sobre os campos Reporta a e Reporta a (designação alternativa), consulte [Acerca dos campos Reporta a e Reporta a \(designação alternativa\) em registos de utilizadores \(na página 1484\)](#).

**SUGESTÃO:** Introduza primeiro os utilizadores que estejam no topo da hierarquia de supervisão.

- **Campo Função.** A função de utilizador determina o acesso do utilizador a separadores, funcionalidades, registos e disposições da página.

**NOTA:** Pode importar os registos do utilizador utilizando o assistente de importação. Para mais informações sobre esta opção, consulte [Ferramentas de importação e exportação \(na página 1740\)](#).

### Acerca das informações de início de sessão para novos utilizadores

Para iniciar sessão no Oracle CRM On Demand, um novo utilizador deve ter um URL temporário para o Oracle CRM On Demand e uma palavra-passe temporária. Pode pedir ao Oracle CRM On Demand que envie as informações de início de sessão ao utilizador quando criar a conta de utilizador ou pode fazê-lo mais tarde, da seguinte forma:

- Se pretender enviar as informações de início de sessão quando configurar a conta de utilizador, selecione a caixa de verificação de correio eletrónico no registo do utilizador antes de gravar o registo do utilizador pela primeira vez.

Consoante utilize o botão Adição rápida ou o botão Adicionar utilizador para criar o registo do utilizador, as caixas de verificação do correio eletrónico são designadas da seguinte forma:

- A caixa de verificação Correio eletrónico na página Adição rápida
- A caixa de verificação Enviar por correio eletrónico a palavra-passe temporária quando clico em Gravar na página Editar utilizador

Tenha em atenção que tem de selecionar a caixa de verificação antes de gravar o registo pela primeira vez se pretender que as informações sejam enviadas ao utilizador imediatamente. As informações de início de sessão são enviadas ao utilizador por correio eletrónico em duas partes:

- Uma mensagem de correio eletrónico contém um URL temporário.
- A segunda mensagem de correio eletrónico contém uma palavra-passe temporária e detalhes da ID de início de sessão do utilizador.

- Se pretender enviar posteriormente as informações de início de sessão ao utilizador, não selecione a caixa de verificação de correio eletrónico quando criar o registo do utilizador.

Mais tarde, quando pretender enviar as informações de início de sessão ao utilizador, pode pedir ao Oracle CRM On Demand que envie as informações clicando no botão Redefinir palavra-passe no registo do utilizador. Quando clicar no botão Redefinir palavra-passe, as informações de início de sessão são enviadas ao utilizador por correio eletrónico em duas partes:

- Uma mensagem de correio eletrónico contém um URL temporário.
- A segunda mensagem de correio eletrónico contém uma palavra-passe temporária.

Neste caso, a mensagem de correio eletrónico não inclui detalhes do ID de início de sessão do utilizador.

### Acerca da eliminação de utilizadores

Não é possível eliminar utilizadores. Quando um funcionário deixa a empresa, altere o estado desse utilizador para Inativo.

**Antes de começar.** Para configurar utilizadores na empresa, a função de utilizador deve incluir o privilégio Gerir Utilizadores.

### **Para configurar um utilizador**

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique na ligação global Admin.
- 2 Na secção Gestão de utilizadores e controlos de acesso, clique na ligação Gestão de utilizadores e controlos de acesso.
- 3 Na página Gestão de utilizadores e controlos de acesso, clique na ligação Gestão de utilizadores.
- 4 Na página Lista de utilizadores, execute um dos seguintes procedimentos:
  - Para adicionar um novo utilizador, clique em Novo utilizador.
  - Para adicionar rapidamente vários utilizadores, clique em Adição rápida.

É aberta a página Adição rápida para poder introduzir as informações necessárias e limitadas para cada utilizador. Por exemplo, não lhe permite especificar a hierarquia de supervisão.

**NOTA:** Não é possível utilizar o método de Adição rápida se tiver definido quaisquer outros campos do Utilizador obrigatórios além daqueles na página Adição rápida.

Depois de introduzir as informações na janela Adição rápida, clique em Gravar. É apresentada a página Lista de utilizadores.

  - Para editar as informações de um utilizador, clique no apelido do utilizador e, na página Detalhe do utilizador, clique no botão Editar.
- 5 Na página Editar utilizador, preencha as informações. Para obter mais informações, consulte Campos de utilizador (consultar [User Fields](#) na página 1471).
- 6 Grave o registo.

**SUGESTÃO:** Pode limitar os registos do utilizador visualizados criando listas filtradas. Para obter instruções, consulte [Trabalhar com listas](#) (na página 134).

### **Para abrir uma lista filtrada de utilizadores**

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique na ligação global Admin.
- 2 Na secção Gestão de utilizadores e controlos de acesso, clique na ligação Gestão de utilizadores e controlos de acesso.
- 3 Na página Gestão de utilizadores e controlos de acesso, clique na ligação Gestão de utilizadores.
- 4 Na página Lista de utilizadores, selecione uma opção na lista pendente.

### **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 (consultar [Acerca de disposições da página de utilizador](#) na página 1482).

Field	Description
<b>Key User Information section</b>	
Status	<p>The status indicates whether the user is active or inactive. For information on the sequence for setting up users' passwords and activating users, see <a href="#">Setting Up Users (consultar <a href="#">Configurar utilizadores</a> na página 1469)</a> and <a href="#">Resetting All Passwords (consultar <a href="#">Redefinir todas as palavras-passe</a> na página 1246)</a>.</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 (consultar <a href="#">Gestão de Funções</a> na página 1498)</a>.</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 (consultar <a href="#">Configurar livros predefinidos por tipo de registo para um utilizador</a> na página 1484)</a>. 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</p>

Field	Description
	the user record does not limit the user's access to data. The user can select a different book in the Book selector.
Preserve Default Book	<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 utilizador pode conter é 50. Um ID do utilizador não pode conter espaços ou nenhum dos seguintes caracteres especiais:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Asterisco (*)</li> <li>■ Barra invertida (\)</li> <li>■ Sinal de número (#)</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 Setting Up Your Company Profile and Global Defaults</p>

Field	Description
	(consultar <a href="#">Configurar o perfil da empresa e as predefinições globais</a> na página 1206).
Email	<p>The complete email address for the user, such as isample@companysample.com. Users must have a valid email address to be granted access to Oracle CRM On Demand.</p> <p>The maximum number of characters that the email address can contain is 100.</p> <p>Depending on the option that the company administrator selects in the Send Email on User Profile Update setting on the company profile, an email might be sent to the user when the value in the Email field on the user's profile is changed. For more information about the Send Email on User Profile Update setting, see <a href="#">Setting Up Your Company Profile and Global Defaults</a> (consultar <a href="#">Configurar o perfil da empresa e as predefinições globais</a> na página 1206).</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>

Field	Description
	<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>
<p><b>User Geographic Information section</b></p>	
Language, Locale, Currency, Time Zone	<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>	
Reporting Subject Areas	<p>This setting defines the user's visibility to records in real-time reports in Analytics. These reports provide real-time analyses of data. You can select one of the following values:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ <b>Manager Visibility.</b> Allows the user to see data owned by the user and data owned by the user's subordinates. (This is the default setting.)</li> <li>■ <b>Team Visibility.</b> Allows the user to see data owned by the user and data shared with the user through teams.</li> </ul> <p>If you do not define the Reporting Subject Areas setting, then the company-wide setting that is set up by your administrator applies. For more information on reports, see <a href="#">Analytics (na página 853)</a>, particularly the <a href="#">About Visibility to Records in Analytics (na página 872)</a> topic.</p> <p>You can change the value for the user. Users can also override this setting when they edit their personal preferences.</p>
Historical Subject Areas	<p>This setting defines the user's visibility to records in historical reports in Analytics. The allowed values are as follows:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ <b>Manager Visibility.</b> Allows the user to see data owned by the user and data owned by the user's subordinates. (This is the default setting.)</li> <li>■ <b>Team Visibility.</b> Allows the user to see data owned by the user and data shared with the user through teams.</li> <li>■ <b>Full Visibility.</b> Allows the user to see data owned by and shared with the user and data owned by and shared with the user's subordinates.</li> </ul> <p>If you do not define the Historical Subject Areas setting, then the company-wide setting that is set up by your administrator applies.</p> <p>You can change the value for the user. Users can also override this setting when they edit their personal preferences.</p>

Field	Description
Role-Based Can Read All Records	<p>Utilize esta lista de escolha para especificar se pretende que o Analytics utilize a definição Posso Ler Todos os Registos com base no tipo de registo, conforme definido na página Acesso ao Tipo de Registo no Assistente de gestão de funções. Se a definição Posso Ler Todos os Registos com Base na Função for ativada através do perfil da empresa ou do seu perfil de utilizador e se a definição de visibilidade Posso Ler Todos os Registos for selecionada pelo seu administrador para a sua função de utilizador num determinado tipo de registo, poderá visualizar todos os registos desse tipo de registo no Analytics.</p> <p>Consulte Acerca da Definição Posso Ler Todos os Registos com Base na Função (consultar <a href="#">Acerca da definição Posso ler todos os registos com base na função</a> na página 803) para obter orientações sobre quando e como ativar a definição Posso Ler Todos os Registos com Base na Função.</p> <p>Se a definição Posso Ler Todos os Registos com Base na Função não for ativada, o Analytics utiliza a visibilidade definida nos campos Áreas de Atividade de Geração de Relatórios e Áreas de Atividade do 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> (consultar <a href="#">Configurar o perfil da empresa e as predefinições globais</a> na página 1206).</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 valor ID do utilizador/palavra-passe ou Início de sessão único for selecionado, as políticas da empresa para as palavras-passe no Oracle CRM On Demand continuam a estar ativas. Por isso, quando a palavra-passe de um utilizador no Oracle CRM On Demand expira, o Oracle CRM On Demand solicita ao utilizador a alteração da palavra-passe, mesmo se o utilizador iniciar sessão utilizando o Início de sessão único. Todas as outras políticas para as palavras-passe no Oracle CRM On Demand também estão ativas, tais como o comprimento mínimo da palavra-passe, a complexidade obrigatória da palavra-passe, etc. O Oracle CRM On Demand não gere as palavras-passe utilizadas no Início de sessão único.</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 (consultar <a href="#">Configurar o perfil da empresa e as predefinições globais</a> na página 1206).
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> (consultar <a href="#">Definir os controles de palavra-passe da empresa</a> na página 1237).</p>
<b>Additional Information section</b>	
Default Theme	<p>The theme that is used when the user signs in to Oracle CRM On Demand using a desktop or laptop computer. Os utilizadores podem substituir esta definição quando editam as preferências pessoais. Se um tema predefinido não estiver selecionado no registo do utilizador, é utilizado o tema predefinido selecionado para a função de utilizador. Se um tema predefinido não estiver selecionado no registo do utilizador ou na função do utilizador, é utilizado o tema predefinido especificado para a empresa.</p>

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 (consultar Criar novos temas na página 1453)</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 utilizadores podem substituir esta definição quando editam as preferências pessoais. Se um tema do tablet não estiver selecionado no registo do utilizador, é utilizado o tema do tablet selecionado para a função de utilizador. Se não estiver selecionado um tema do tablet no registo do utilizador ou na função do utilizador, é utilizado o tema do tablet especificado para a empresa. Se não for especificado um tema do tablet em qualquer nível, é utilizado o tema predefinido.</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 (consultar <a href="#">Configuração de divisões</a> na página 1255).</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 predefinição da aplicação padrão. Quando esta opção estiver selecionada, todo o código personalizado disponível nas páginas no Oracle CRM On Demand estará ativado, mas o indicador de código personalizado não estará ativado.</li> <li>■ <b>Ativado com indicador.</b> Quando esta opção estiver selecionada, todo o código personalizado disponível nas páginas no Oracle CRM On Demand estará ativado. Além disso, o indicador de código personalizado está ativado.</li> <li>■ <b>Desativado com indicador.</b> Quando esta opção estiver selecionada, todo o código personalizado disponível nas páginas no Oracle CRM On Demand estará desativado. Além disso, o indicador de 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 o código personalizado e o indicador do código personalizado, consulte Acerca da Ativação e Desativação de Código Personalizado e Indicador de Código Personalizado (consultar <a href="#">Acerca da Ativação e Desativação do Código Customizado e do Indicador de Código Customizado</a> na página 198).</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 (consultar [Acerca da delegação de utilizadores](#) na página 1489), Adding Delegated Users (consultar [Adicionar utilizadores delegados](#) na página 809), and Managing Delegated Users (Administrator) (consultar [Gerir utilizadores delegados \(administrador\)](#) na página 1490).

### Acerca de disposições da página de utilizador

Pode definir um número de tipos de disposição da página para registos de utilizadores. Os tipos de disposição da página correspondem a vistas diferentes dos detalhes do utilizador no Oracle CRM On Demand. Os seguintes tipos de disposição da página do utilizador estão disponíveis a partir da página Personalização da aplicação do utilizador:

- **Disposição da página do utilizador.** Este tipo de disposição da página é utilizado para as páginas de detalhes do utilizador que são apresentadas, quando pesquisa detalhadamente o nome de utilizador a partir de um registo ou das listas Favoritos ou Visualizado recentemente. Todos os utilizadores na empresa podem

ver estas páginas de detalhes do utilizador. Não estão disponíveis secções de informações relacionadas para as disposições da página deste tipo, mas os utilizadores podem personalizar a disposição dos campos na página, se a respetiva função do utilizador o permitir. Para mais informações, consulte [Alterar a disposição da página de detalhes \(na página 810\)](#).

- **Disposição da página de administração de utilizadores.** Este tipo de disposição da página é utilizado para páginas de detalhes do utilizador que são apresentadas a partir da página Lista de utilizadores em Gestão de utilizadores e controlos de acesso.
- **Disposição da página Proprietário de utilizadores.** Este tipo de disposição da página é utilizado para a página Detalhes pessoais em A minha configuração. Os utilizadores podem controlar a disposição dos campos e as secções de informações relacionadas na página Detalhes Pessoais, se a respetiva função de utilizador o permitir. Para mais informações, consulte [Alterar a disposição da página de detalhes \(na página 810\)](#).
- **Disposição da página de administração do parceiro.** Este tipo de disposição da página é utilizado para as páginas de detalhes do utilizador que são apresentadas, quando os utilizadores parceiros acedem aos registos de utilizadores a partir da ligação Administração automática de parceiro. Para aceder à ligação Auto-administração do parceiro, os utilizadores parceiros têm de ter o privilégio Gerir utilizadores na organização do parceiro.

Os tipos de disposição da página do utilizador em separado são úteis quando existem campos do utilizador que contêm dados privados. Neste caso, não pretende que os campos privados fiquem visíveis quando um utilizador pesquisa um nome de utilizador a partir de um registo. Assim, pode disponibilizar os campos privados nas disposições da página do tipo de disposição Proprietário de utilizadores e no tipo de disposição Administração de utilizadores, mas não pode disponibilizar os campos privados nas disposições da página do tipo de disposição Utilizador.

As disposições da página são atribuídas a determinadas funções. Assim, ao atribuir as disposições da página adequadas a uma função, certifica-se de que os utilizadores com essa função não podem ver os campos privados que é suposto não conseguirem ver.

Seguem-se exemplos do tipo de campo que pode ser útil para controlar como campos privados para determinadas funções:

- Representante de vendas interno
  - Número de pistas qualificadas que não são rejeitadas
  - Número de pistas contactadas para cada mês
- Representante de vendas
  - Custo de conversão da pista em cliente
- Gestor de marketing
  - Eficácia da campanha (o montante gasto comparado com o montante das receitas)
- Diretor regional de vendas
  - Número de clientes perdidos para cada trimestre
  - Volume do fluxo de receitas perdido para os concorrentes regionais

Os tipos de disposição da página do utilizador em separado também são úteis quando pretende tornar os campos só de leitura para alguns utilizadores. Neste caso, torne os campos disponíveis como campos só de leitura nas disposições da página do tipo de disposição Proprietário de utilizadores para as funções de utilizador, que não pretende que editem os campos.

**ATENÇÃO:** São aplicadas determinadas restrições à adição do campo Reporta a e do campo Reporta a (designação alternativa) às disposições da página do utilizador. Para obter mais informações, consulte [Acerca dos campos Reporta a e Reporta a \(designação alternativa\) em registos de utilizadores \(na página 1484\)](#).

Para mais informações sobre a criação de disposições da página, consulte Personalizar disposições da página estática (consultar [Customizing Static Page Layouts](#) na página 1363); para obter informações sobre a configuração de funções, consulte [Adicionar funções \(na página 1505\)](#).

## **Acerca dos campos Reporta a e Reporta a (designação alternativa) em registos de utilizadores**

As informações do gestor num registo de utilizador são utilizadas na hierarquia de supervisão e na previsão. Um dos campos seguintes tem de aparecer em cada disposição da página do tipo de disposição Administração de utilizadores ou Administração de parceiros, para que possa especificar um gestor para o utilizador:

- **Reporta a.** Este campo mostra o nome completo do gestor do utilizador.
- **Reporta a (designação alternativa).** Este campo mostra o identificador abreviado do gestor do utilizador.

No entanto, quando cria disposições da página do utilizador, não tem de adicionar esses dois campos à mesma disposição da página do utilizador. Se o campo Reporta a e o campo Reporta a (designação alternativa) tiverem ficado disponíveis numa disposição da página, qualquer utilizador cuja função tenha essa disposição da página atribuída, não pode utilizar a funcionalidade de edição incorporada em listas de registos de utilizadores ou em páginas de detalhes do utilizador.

Da mesma forma, não adicione tanto o campo Reporta a como o campo Reporta a (designação alternativa) à mesma disposição da pesquisa para o tipo de registo de utilizador. Se esses dois campos tiverem ficado disponíveis numa disposição da pesquisa, qualquer utilizador cuja função tenha essa disposição da pesquisa atribuída, não pode utilizar a pesquisa de registos de utilizadores; ou seja, a pesquisa falha.

## **Configurar quotas de vendas de utilizadores**

Se os representantes de vendas utilizarem o Oracle CRM On Demand para gerir as respetivas previsões, as quotas terão de ser configuradas. Os representantes de vendas podem configurar as suas próprias quotas ou, como administrador, o utilizador pode criar quotas para esses representantes. Ao selecionar o ano de início de uma quota, é possível selecionar o ano de calendário atual ou um dos três anos anteriores ou um dos três anos futuros.

Esta secção descreve o procedimento do administrador para configurar as quotas de um utilizador.

### ***Para configurar uma quota de um utilizador***

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique na ligação global Admin.
- 2 Na secção Gestão de utilizadores e controlos de acesso, clique na ligação Gestão de utilizadores e controlos de acesso.
- 3 Na página Gestão de utilizadores e controlos de acesso, clique na ligação Gestão de utilizadores.
- 4 Na página Lista de utilizadores, clique na ligação Apelido do utilizador cuja quota pretende configurar.
- 5 Na página Detalhe do utilizador, desloque-se para a secção Quotas e execute um dos seguintes procedimentos:
  - Clique no botão Nova quota.
  - Clique na ligação Editar para a quota que pretende editar.
- 6 Na página Editar quota, preencha os campos.
  - Para distribuir uniformemente uma quota anual pelo ano fiscal, introduza o montante no campo Quota total e clique em Distribuir.
  - Para adicionar as quotas mensais em conjunto, introduza um montante para cada mês e clique em Somar.
- 7 Grave o registo.

## **Configurar livros predefinidos por tipo de registo para um utilizador**

É possível especificar um livro predefinido para cada tipo de registo de um utilizador. O utilizador vê o livro especificado por predefinição no Seletor de livros do tipo de registo. No entanto, a especificação de um livro

predefinido não limita o acesso do utilizador aos registos. O utilizador pode seleccionar um livro diferente no Seletor de livros.

Se seleccionar um livro personalizado como livro predefinido para um tipo de registo e se o tipo de registo estiver configurado no modo de livro, o utilizador cria um registo desse tipo de registo, o campo Livro no registo é preenchido automaticamente com o nome do livro predefinido. Se seleccionar um livro do utilizador ou o elemento Todos os livros como livro predefinido para um tipo de registo, o utilizador cria um registo desse tipo de registo, o campo Livro no registo não é preenchido automaticamente com o nome do livro predefinido, mesmo que o tipo de registo esteja configurado no modo de livro. Para mais informações sobre o modo livro e outros modos de propriedade do registo, consulte [Acerca de modos de propriedade do registo](#) (consultar [Acerca dos modos de propriedade do registo](#) na página 1541).

O procedimento seguinte descreve o modo de configuração dos livros predefinidos por tipo de registo para um utilizador.

### ***Para configurar livros predefinidos por tipo de registo para um utilizador***

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique na ligação global Admin.
- 2 Na secção Gestão de utilizadores e controlos de acesso, clique na ligação Gestão de utilizadores e controlos de acesso.
- 3 Na página Gestão de utilizadores e controlos de acesso, clique em Gestão de utilizadores.
- 4 Na página Lista de utilizadores, clique na ligação Apelido para o utilizador cujos livros predefinidos pretende configurar.
- 5 Na página Detalhes do utilizador, desloque-se para baixo para a secção Livro predefinido por tipo de registo e efetue um dos seguintes procedimentos:
  - a Clique em Novo para adicionar um livro predefinido para um tipo de registo.
  - b Clique na ligação Editar do livro predefinido que pretende alterar.
- 6 Na página Adicionar livro predefinido por tipo de registo, seleccione o tipo de registo e a definição do livro.
- 7 Grave as alterações.

### **Alterar um ID de utilizador**

Pode alterar o ID do utilizador para um utilizador.

O número máximo de caracteres que um ID do utilizador pode conter é 50. Um ID do utilizador não pode conter espaços ou nenhum dos seguintes caracteres especiais:

- Asterisco (\*)
- Barra invertida (\)
- Sinal de número (#)
- Ponto de interrogação (?)
- Barra (/)
- Til (~)

**Antes de começar.** Para executar este procedimento, a função de utilizador deve incluir o privilégio Gerir Utilizadores. Para permitir que os utilizadores alterem o endereço de correio eletrónico ou o ID do utilizador, tem de configurar a funcionalidade Controlo de início de sessão e palavra-passe. Para obter instruções, consulte [Definir os controlos de palavra-passe da empresa](#) (na página 1237).

### ***Para alterar um ID do utilizador***

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique na ligação global Admin.

- 2 Na secção Gestão de utilizadores e controlos de acesso, clique na ligação Gestão de utilizadores e controlos de acesso.
- 3 Na página Gestão de utilizadores e controlos de acesso, clique na ligação Gestão de utilizadores.
- 4 Na página Lista de utilizadores, clique na ligação Apelido do utilizador.
- 5 Na página Detalhe do utilizador, clique em Editar.
- 6 Na página Editar utilizador, edite o campo ID do utilizador.
- 7 Grave o registo.

Dependendo da opção que o administrador da empresa selecione na definição Enviar mensagem de correio eletrónico sobre a atualização do perfil de utilizador no perfil da empresa, poderá ser enviada uma mensagem ao utilizador quando o valor no campo ID do utilizador no perfil do utilizador for alterado. Para mais informações sobre a definição Enviar mensagem de correio eletrónico sobre a atualização do perfil de utilizador, consulte [Configurar o perfil da empresa e as predefinições globais \(na página 1206\)](#).

O utilizador pode iniciar sessão no Oracle CRM On Demand utilizando o novo ID do utilizador e palavra-passe existente do utilizador.

### **Redefinir uma palavra-passe de um utilizador**

No Oracle CRM On Demand, os utilizadores têm de fornecer respostas para um mínimo de duas perguntas de segurança. Estas perguntas e respostas podem ser utilizadas posteriormente se os utilizadores se esquecerem das respetivas palavras-passe. Se os utilizadores não se recordarem das perguntas de segurança ou ficarem bloqueados e pretenderem acesso imediato, poderá redefinir as respetivas palavras-passe.

**NOTA:** Este procedimento tem o mesmo efeito que a seleção da caixa de verificação Enviar por correio eletrónico a palavra-passe temporária quando clico em Gravar na página Editar utilizador. Tem de configurar a função de utilizador e as informações relacionadas antes de enviar a palavra-passe temporária por correio eletrónico.

**Antes de começar.** Para executar este procedimento, a função de utilizador deve incluir o privilégio Gerir Utilizadores e o privilégio Gerir a Empresa - Redefinir Todas as Palavras-passe. Além disso, a função de utilizador cuja palavra-passe pretende alterar tem de incluir o privilégio Redefinir palavra-passe pessoal.

#### ***Para redefinir a palavra-passe deste utilizador***

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique na ligação global Admin.
- 2 Na secção Gestão de utilizadores e controlos de acesso, clique na ligação Gestão de utilizadores e controlos de acesso.
- 3 Na página Gestão de utilizadores e controlos de acesso, clique na ligação Gestão de utilizadores.
- 4 Na página Lista de utilizadores, clique na ligação Apelido do utilizador cuja palavra-passe pretende redefinir.
- 5 Na página Detalhe do utilizador, na barra de título, clique no botão Redefinir palavra-passe.

A palavra-passe existente do utilizador é substituída por uma nova palavra-passe temporária. A nova palavra-passe temporária é enviada ao utilizador por correio eletrónico.

**NOTA:** Este evento é registado na secção Histórico de início de sessão na página Detalhes do utilizador.

### **Redefinir o PIN do DMS de um utilizador**

Um número de identificação pessoal (PIN) é utilizado para gerir o acesso de um utilizador a Oracle CRM On Demand Disconnected Mobile Sales. A redefinição do PIN força a conta do utilizador em Oracle CRM On Demand Disconnected Mobile Sales a efetuar novamente a autenticação antes de aceder aos dados de Oracle CRM On Demand.

O Oracle CRM On Demand Disconnected Mobile Sales é um produto independente. Os utilizadores do Oracle CRM On Demand não obtêm automaticamente a licença para utilizar Oracle CRM On Demand Disconnected Mobile Sales. Se o Oracle CRM On Demand Disconnected Mobile Sales for fornecido a um utilizador, o Oracle CRM On Demand efetua automaticamente a gestão do acesso do utilizador a Oracle CRM On Demand Disconnected Mobile Sales. Por exemplo, o estado da conta e a palavra-passe do utilizador continuam sincronizados nos dois sistemas, com um pequeno atraso. Para forçar a sincronização, necessita de redefinir explicitamente o PIN de um utilizador. Por exemplo, é possível que force de imediato a sincronização depois de desativar a conta de um utilizador no Oracle CRM On Demand, para garantir que a conta do utilizador em Oracle CRM On Demand Disconnected Mobile Sales é desativada ao mesmo tempo.

**Antes de começar.** Para executar este procedimento, a função de utilizador deve incluir o privilégio Gerir Utilizadores.

#### ***Para redefinir o PIN do DMS de um utilizador***

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique na ligação global Admin.
- 2 Na secção Gestão de utilizadores e controlos de acesso, clique na ligação Gestão de utilizadores e controlos de acesso.
- 3 Na página Gestão de utilizadores e controlos de acesso, clique na ligação Gestão de utilizadores.
- 4 Na página Lista de utilizadores, clique na ligação Apelido do utilizador cujo PIN pretende redefinir.
- 5 Na página Detalhes do utilizador, na barra de título, clique em Redefinir PIN do DMS.

#### **Alterar a divisão principal para um utilizador**

Se a empresa utilizar o tipo de registo Divisões, os utilizadores podem ser associados a divisões. Para mais informações sobre divisões e sobre como associar utilizadores a divisões, consulte [Configuração de divisões \(na página 1255\)](#) e [Associar utilizadores a divisões \(na página 1258\)](#).

**Antes de começar.** Para executar o procedimento seguinte, deve ter o privilégio Gerir Utilizadores e o privilégio Gerir Funções e Acesso na função de utilizador. Além disso, o campo Divisão principal tem de ser apresentado na disposição da página Administração de utilizadores atribuída à função do utilizador para o tipo de registo Utilizador.

#### ***Para alterar a divisão principal para um utilizador***

- 1 Clique na ligação global Administração.
- 2 Na secção Gestão de utilizadores e controlos de acesso, clique na ligação Gestão de utilizadores e controlos de acesso.
- 3 Na secção Gestão de utilizadores e grupos, clique na ligação Gestão de utilizadores.
- 4 Na Lista de utilizadores, clique no apelido do utilizador cuja divisão principal pretende alterar.
- 5 Na página Detalhes do utilizador, no campo Divisão principal, clique no ícone de pesquisa e selecione a divisão que pretende que seja a divisão principal para o utilizador.

#### **Rever a atividade de início de sessão de um utilizador**

Pode rever o histórico de início de sessão de cada utilizador na empresa.

**NOTA:** Todas as noites, o Oracle CRM On Demand apaga de forma permanente os registos de início de sessão com mais de 90 dias. Os dados do histórico da adoção de utilizadores estão armazenados no data warehouse para suportar a análise de tendências no histórico da métrica de adoção de utilizadores na análise de Oracle CRM On Demand, mas os dados não são retidos aquando da execução de uma extração, transformação e carregamento (ETL) completos dos dados, durante uma atualização do Oracle CRM On Demand para uma nova versão ou quando os dados da empresa migram de um ambiente do Oracle CRM On Demand para um ambiente

do Oracle CRM On Demand. Para obter informações sobre a área de atividade da Análise do Histórico de Controlo da Utilização, consulte [Área de Atividade Análise do Histórico de Análises do Controlo da Utilização](#) (consultar [Área de Atividade Análise do Histórico da Análise do Controlo da Utilização](#) na página 963).

**Antes de começar.** Para executar este procedimento, a função de utilizador deve incluir o privilégio Gerir Utilizadores.

#### ***Para rever a atividade de início de sessão de um utilizador***

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique na ligação global Admin.
- 2 Na secção Gestão de utilizadores e controlos de acesso, clique na ligação Gestão de utilizadores e controlos de acesso.
- 3 Na página Gestão de utilizadores e controlos de acesso, clique na ligação Gestão de utilizadores.
- 4 Na página Lista de utilizadores, clique na ligação Apelido do utilizador cuja atividade de início de sessão pretende visualizar.
- 5 Para rever a atividade de início de sessão do utilizador, desloque-se para a secção Histórico de início de sessão.

**NOTA:** O campo Tipo num registo de início de sessão mostra o canal através do qual tentou-se efetuar o início de sessão. Por exemplo, caso se tente efetuar o início de sessão através de uma janela do navegador, o campo Tipo mostrará o valor Interativo. Caso se tente efetuar o início de sessão através dos serviços Internet, o campo Tipo mostrará o valor Serviços Internet.

### **Rever atividades relacionadas com segurança para utilizadores**

Pode rever os detalhes das atividades relacionadas com a segurança na secção Auditoria do registo de utilizador.

#### **Acerca das secções Auditoria e Pista de auditoria em registos de utilizadores**

As informações de auditoria são apresentadas em duas secções de informações relacionadas no registo de utilizador da seguinte forma:

- **Secção Auditoria.** A secção Auditoria mostra as informações sobre as atividades relacionadas com a segurança, tal como quando a palavra-passe do utilizador foi definida inicialmente e quando a palavra-passe foi reposta.
- **Secção Pista de auditoria.** A secção Pista de auditoria no registo de utilizador mostra as alterações em determinados campos no registo de utilizador. Por predefinição, é auditado um número de campos, mas os administradores da empresa podem especificar que devem ser auditados campos adicionais. Os administradores da empresa também podem ver as informações da pista de auditoria na Pista de auditoria principal. Para obter informações sobre como personalizar pistas de auditoria para tipos de registos, consulte [Personalizar a pista de auditoria](#) (consultar [Customizing the Audit Trail](#) na página 1406). Para obter informações sobre como ver pistas de auditoria para registos individuais, consulte [Visualizar pistas de auditoria para registos](#) (consultar [Viewing Audit Trails for Records](#) na página 189). Para obter informações sobre como ver informações da pista de auditoria na Pista de auditoria principal, consulte [Rever alterações à pista de auditoria com a pista de auditoria principal](#) (na página 1265).

**Antes de começar.** Para executar o procedimento seguinte, a função de utilizador deve incluir o privilégio Gerir Utilizadores.

#### ***Para rever atividades relacionadas com a segurança para um utilizador***

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique na ligação global Admin.
- 2 Na secção Gestão de utilizadores e controlos de acesso, clique na ligação Gestão de utilizadores e controlos de acesso.

- 3 Na página Gestão de utilizadores e controlos de acesso, clique na ligação Gestão de utilizadores.
- 4 Na página Lista de utilizadores, clique na ligação Apelido do utilizador que pretende visualizar.
- 5 Desloque-se para a secção Auditoria para rever detalhes das atividades relacionadas com a segurança no registo do utilizador.

## Acerca da delegação de utilizadores

Quando a funcionalidade de utilizadores delegados está ativada, os utilizadores podem delegar o acesso de proprietário dos seus registos a outros utilizadores. Além disso, os utilizadores que tenham os privilégios apropriados podem designar delegados para outros utilizadores. Normalmente, apenas os administradores da empresa podem designar delegados para outros utilizadores.

A funcionalidade de utilizadores delegados é controlada utilizando as seguintes caixas de verificação na página Perfil da empresa:

- Visibilidade do gestor ativada
- Apresentar seletor de livros

Para que a funcionalidade de utilizadores delegados funcione, ambas as caixas de verificação têm de estar selecionadas. Além disso, as secções de informações relacionadas Delegado a utilizadores e Delegado de utilizadores têm de estar disponíveis nas disposições da página relevantes para a função de utilizador ou do administrador, do seguinte modo:

- Para permitir a um utilizador designar delegados, a secção de informações Delegado a utilizadores tem de estar disponível na disposição da página Proprietário de utilizadores para a função de utilizador.
- Para permitir a um utilizador ver uma lista dos utilizadores para os quais o utilizador é delegado, a secção de informações relacionadas Delegado de utilizadores tem de estar disponível na disposição da página Proprietário de utilizadores para a função de utilizador.
- Para permitir aos administradores designarem delegados para outros utilizadores, pelo menos uma das seguintes secções de informações relacionadas tem de estar disponível na Disposição da página de administração de utilizadores para a função do administrador:
  - **Delegado a utilizadores.** Na secção Delegado a utilizadores do registo de um utilizador, o administrador pode designar delegados para o utilizador.
  - **Delegado de utilizadores.** Na secção Delegado de utilizadores do registo de um utilizador, o administrador pode designar o utilizador como um delegado para outros utilizadores.

Para designar delegados para outros utilizadores, a função de utilizador deve incluir os privilégios seguintes:

- Gerir Utilizadores
- Gerir utilizadores e acesso - Gerir utilizadores delegados

Para designar delegados para eles próprios, os utilizadores devem ter o privilégio Gerir Utilizadores e Acesso - Gerir Utilizadores Delegados na função.

Quando designar utilizadores delegados, tenha em atenção as seguintes informações:

- O campo Função de utilizador delegado não está relacionado com a função de utilizador ou com o acesso aos dados. É uma lista de escolha que o administrador de uma empresa pode definir para categorizar os delegados de utilizadores. Esta lista de escolha não tem quaisquer valores predefinidos. O administrador da empresa pode personalizá-la, conforme necessário, a partir a página de configuração do campo Utilizadores delegados. Para mais informações sobre a personalização de listas de escolha, consulte [Alterar valores da lista de escolha](#) (consultar [Changing Picklist Values](#) na página 1349).
- Os utilizadores delegados obtêm o acesso de proprietário aos registos do utilizador principal que este possui ou aos quais tem acesso através de equipas ou grupos. Os utilizadores delegados não obtêm o acesso predefinido aos registos do utilizador principal.

- Para qualquer tipo de registo, o utilizador delegado tem de ter a opção Tem acesso na respetiva função de utilizador para conseguir ver registos desse tipo utilizando o acesso de delegado. Do mesmo modo, o utilizador delegado tem de ter a opção Posso criar ativada para um tipo de registo na sua função de utilizador para conseguir criar registos desse tipo.
- Os utilizadores delegados podem utilizar a opção Incluir subitens no Seletor de livros para ver todos os seus próprios registos e os registos do utilizador principal em listas. Em alternativa, podem selecionar o seu próprio nome para ver apenas os registos aos quais têm acesso através da propriedade, função, equipa, etc. Podem ainda selecionar o nome do utilizador principal para ver apenas os registos que o utilizador principal possui ou aos quais pode aceder através de uma equipa ou de um grupo.
- O nível de acesso aos dados do utilizador delegado (ou seja, Visibilidade do gestor, Visibilidade da equipa ou Visibilidade total) para as áreas de informações empresariais de relatórios e as áreas de informações empresariais do histórico aplica-se mesmo quando o utilizador delegado está a consultar dados delegados por um utilizador principal.

### Gerir utilizadores delegados (administrador)

Enquanto administrador de uma empresa pode designar utilizadores como delegados para outros utilizadores. Para mais informações sobre como funciona a delegação de utilizadores, consulte [Acerca da delegação de utilizadores \(na página 1489\)](#).

**NOTA:** Os utilizadores também podem designar delegados para si próprios através da página [Detalhes pessoais](#). Para mais informações sobre como os utilizadores podem designar delegados, consulte [Adicionar utilizadores delegados \(na página 809\)](#).

Para executar os procedimentos descritos neste tópico, a função de utilizador tem de incluir os seguintes privilégios:

- Gerir Utilizadores
- Gerir utilizadores e acesso - Gerir utilizadores delegados

Além disso, pelo menos uma das seguintes secções de informações relacionadas tem de estar disponível na Disposição da página de administração de utilizadores para a função de utilizador:

- **Delegado a utilizadores.** Na secção Delegado a utilizadores do registo de um utilizador, pode designar um ou mais delegados para o utilizador.
- **Delegado de utilizadores.** Na secção Delegado de utilizadores do registo de um utilizador, pode designar o utilizador como um delegado para um ou mais utilizadores.

Se as secções de informações relacionadas Delegado a utilizadores e Delegado de utilizadores não estiverem visíveis na página Detalhes do utilizador, onde pretende designar um delegado, pode disponibilizar as secções da seguinte forma:

- Na página Detalhes do utilizador, clique em Editar disposição no canto superior direito da página e adicione as secções à disposição da página.
- Se a secção de informações relacionadas que pretende não estiver disponível para ser adicionada à disposição da página, pode personalizar a Disposição da página de administração de utilizadores para a função de utilizador. Para obter mais informações sobre como personalizar disposições da página, consulte Personalizar disposições da página estática (consultar [Customizing Static Page Layouts](#) na página 1363).

Para designar um ou mais delegados para um utilizador, conclua os passos no seguinte procedimento.

#### ***Para designar um ou mais delegados para um utilizador***

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique na ligação global Admin.
- 2 Na secção Gestão de utilizadores e controlos de acesso, clique em Gestão de utilizadores e controlos de acesso.

- 3 Na página Gestão de utilizadores e controlos de acesso, clique em Gestão de utilizadores.
- 4 Na página Lista de utilizadores, clique na ligação Apelido do utilizador, ao qual deseja adicionar delegados.
- 5 Na página Detalhes do utilizador, desloque-se para a secção Delegado a utilizadores e clique em Adicionar na barra de título dessa secção.
- 6 Na página Editar utilizadores delegados, clique no ícone de pesquisa.
- 7 Na janela de pesquisa, selecione os utilizadores que pretende designar como delegados.
- 8 Se forem definidos valores no campo Funções de utilizador delegado, opcionalmente, pode seleccionar uma função de utilizador delegado para cada utilizador.
- 9 Grave as alterações.

**NOTA:** Na secção Delegado a utilizadores da página Detalhes do utilizador, o campo Função mostra a função do delegado no Oracle CRM On Demand. O campo Função de utilizador delegado mostra a função de utilizador delegado para o delegado, se estiver definido um.

Para remover um delegado da lista de delegados para um utilizador, conclua os passos no seguinte procedimento.

#### ***Para remover um delegado da lista de delegados para um utilizador***

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique na ligação global Admin.
- 2 Na secção Gestão de utilizadores e controlos de acesso, clique em Gestão de utilizadores e controlos de acesso.
- 3 Na página Gestão de utilizadores e controlos de acesso, clique em Gestão de utilizadores.
- 4 Na página Lista de utilizadores, clique na ligação Apelido do utilizador, cuja lista de delegados pretende atualizar.
- 5 Na página Detalhes do utilizador, desloque-se para a secção Delegado a utilizadores.
- 6 No menu ao nível do registo, selecione Remover para o utilizador que pretende remover da lista de delegados.
- 7 Clique em OK para confirmar a alteração.

Para designar um utilizador como um delegado para um ou mais utilizadores, conclua os passos no seguinte procedimento.

#### ***Para designar um utilizador como um delegado para um ou mais utilizadores***

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique na ligação global Admin.
- 2 Na secção Gestão de utilizadores e controlos de acesso, clique em Gestão de utilizadores e controlos de acesso.
- 3 Na página Gestão de utilizadores e controlos de acesso, clique em Gestão de utilizadores.
- 4 Na página Lista de utilizadores, clique na ligação Apelido do utilizador que pretende designar como um delegado para um ou mais utilizadores.
- 5 Na página Detalhes do utilizador, desloque-se para a secção Delegado de utilizadores e clique em Adicionar na barra de título dessa secção.
- 6 Na página Editar utilizadores delegados, clique no ícone de pesquisa.
- 7 Na janela de pesquisa, selecione os utilizadores para os quais pretende designar o utilizador atual como um delegado.
- 8 Grave as alterações.

Em determinadas circunstâncias, como quando um utilizador se move para uma secção diferente dentro da empresa, pode pretender revogar a permissão de um utilizador para agir como um delegado para um ou mais

utilizadores. Para revogar a permissão de um utilizador para agir como um delegado para um ou mais utilizadores, conclua os passos no seguinte procedimento.

### ***Para revogar a permissão de um utilizador para agir como um delegado para um ou mais utilizadores***

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique na ligação global Admin.
- 2 Na secção Gestão de utilizadores e controlos de acesso, clique em Gestão de utilizadores e controlos de acesso.
- 3 Na página Gestão de utilizadores e controlos de acesso, clique em Gestão de utilizadores.
- 4 Na página Lista de utilizadores, clique em Apelido do utilizador, cuja permissão para agir como um delegado pretende revogar.
- 5 Na página Detalhes do utilizador, desloque-se para a secção Delegado de utilizadores.
- 6 Por cada utilizador para o qual já não pretenda que o utilizador atual aja como um delegado, selecione Remover do menu ao nível do registo e clique em OK para confirmar a alteração.

### **Criação de períodos do inventário para utilizadores**

Este tópico é específico para o Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition. Deve criar um período de inventário para cada representante de vendas que utiliza o Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition. Só o deve fazer uma vez para cada representante de vendas. Pode criar períodos de inventário manualmente ou através da utilização da função de importação no Oracle CRM On Demand.

**NOTA:** Normalmente, os períodos de inventário são preenchidos através da função de importação quando o Oracle CRM On Demand é configurado pela primeira vez para uma empresa.

Depois de criar o período de inventário inicial para um representante de vendas, sempre que um período de inventário é fechado para o representante de vendas, é automaticamente criado um novo período de inventário.

**Antes de começar.** Para executar este procedimento, a função de utilizador deve incluir o privilégio Gerir Utilizadores.

### ***Para criar um período de inventário para um utilizador***

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique na ligação global Admin.
- 2 Na secção Gestão de utilizadores e controlos de acesso, clique na ligação Gestão de utilizadores e controlos de acesso.
- 3 Na página Gestão de utilizadores e controlos de acesso, clique na ligação Gestão de utilizadores.
- 4 Na página Lista de utilizadores, clique na ligação Apelido do utilizador.
- 5 Na página Detalhes do utilizador, clique em Novo período de inventário.

A data atual é utilizada por predefinição para a data de início do período de inventário.

**NOTA:** O Oracle CRM On Demand não apresenta uma mensagem a confirmar a criação do período de inventário para o utilizador e a página Detalhes do Utilizador permanece aberta. Se pretender verificar se o período de inventário foi criado, clique no separador Período de inventário e visualize a lista de períodos de inventário recentemente modificados.

### **Desativar utilizadores**

Não pode eliminar um utilizador. Em vez disso, terá de tornar o utilizador inativo. Não necessita de licenças para utilizadores inativos.

**Antes de começar.** Para executar este procedimento, a função de utilizador deve incluir o privilégio Gerir Utilizadores.

### **Para desativar um utilizador**

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique na ligação global Admin.
- 2 Na secção Gestão de utilizadores e controlos de acesso, clique na ligação Gestão de utilizadores e controlos de acesso.
- 3 Na página Gestão de utilizadores e controlos de acesso, clique na ligação Gestão de utilizadores.
- 4 Na página Lista de utilizadores, clique na ligação Apelido do utilizador que pretende remover do sistema.
- 5 Na página Detalhes do utilizador, clique no botão Editar.
- 6 Na página Editar utilizador, na secção Informações chave do utilizador, selecione Inativo no campo Estado.
- 7 Grave o registo.

### **Autoadministração do parceiro**

Os administradores da empresa podem configurar um ou mais utilizadores numa organização do parceiro como administradores parceiros no Oracle CRM On Demand. Os administradores parceiros podem executar um conjunto limitado da tarefa de gestão de utilizadores, tais como configurar membros da respetiva organização como utilizadores no Oracle CRM On Demand, editar esses registos do utilizador e redefinir as palavras-passe ou alterar os IDs de utilizador para esses utilizadores. Os administradores parceiros gerem os respetivos utilizadores nas páginas de autoadministração do parceiro no Oracle CRM On Demand.

O acesso às páginas de auto-administração do parceiro é controlado pelo privilégio Gerir utilizadores na organização do parceiro.

**NOTA:** Os administradores da empresa concedem o privilégio Gerir utilizadores na organização do parceiro a membros de organizações de parceiros. Este privilégio não é atribuído aos utilizadores na empresa proprietária da marca.

Para mais informações sobre como configurar administradores parceiros, consulte [Processo de configuração de administradores parceiros \(Administrador\) \(na página 1493\)](#). Para mais informações sobre como gerir utilizadores nas páginas de auto-administração do parceiro, consulte [Gerir utilizadores na organização do parceiro \(Parceiros\) \(na página 1494\)](#).

### **Processo de configuração de administradores parceiros (Administrador)**

O privilégio que controla o acesso às páginas de auto-administração do parceiro é Gerir utilizadores na organização do parceiro. Este privilégio permite aos administradores parceiros trabalhar com registos de utilizadores só para membros da organização do parceiro. Os administradores parceiros não necessitam e não lhes deve ser concedido o privilégio Gerir Utilizadores, porque esse privilégio permite ao administrador parceiro ver e editar registos de utilizadores para utilizadores fora da organização do parceiro.

Por motivos de segurança, os administradores da empresa também determinam as funções que os administradores parceiros podem atribuir aos utilizadores na organização do parceiro. Para isso, associe funções ao registo da organização do parceiro. Em seguida, quando o administrador parceiro configurar um utilizador, só as funções que associou à organização do parceiro estão disponíveis para serem atribuídas ao utilizador. Ao limitar as funções que os administradores parceiros podem conceder aos utilizadores permite que os administradores parceiros não possam atribuir aos respetivos utilizadores privilégios inapropriados ou acesso a dados que os utilizadores não devem ver.

**NOTA:** Ao associar funções a um registo do parceiro limita a opção de funções que os administradores parceiros podem atribuir aos respetivos utilizadores. Não limita a opção de funções que os administradores da empresa proprietária da marca pode atribuir aos utilizadores da organização do parceiro.

Para configurar um administrador parceiro, execute as seguintes tarefas:

- 1 Na função de utilizador do administrador parceiro, conceda o privilégio Gerir utilizadores na organização do parceiro.

Para obter mais informações sobre a concessão de privilégios a funções, consulte [Adicionar funções](#) (consultar [Adicionar funções](#) na página 1505).

**NOTA:** Pode criar uma nova função para administradores parceiros ou pode editar uma função existente apropriada. Também pode criar funções diferentes para administradores parceiros nas diversas organizações de parceiros.

- 2 (Opcional) Criar uma disposição da página Administração do parceiro personalizada para tipo de registo do utilizador e atribuí-la à função do utilizador.  
Para obter mais informações sobre a criação de disposições de página personalizadas, consulte [Personalizar disposições de página estática](#) (consultar [Customizing Static Page Layouts](#) na página 1363). Para obter informações sobre a atribuição de disposições de página a funções, consulte [Adicionar funções](#) (na página 1505).
- 3 (Opcional) Se pretender criar funções específicas para utilizadores da organização do parceiro, configure as funções.  
Para obter informações sobre a configuração de funções, consulte [Gestão de funções](#) (na página 1498) e [Adicionar funções](#) (na página 1505).
- 4 Na secção de informações relacionadas Funções do parceiro no registo da organização do parceiro, adicione as funções que o administrador parceiro pode conceder aos utilizadores na organização do parceiro.  
Para mais informações sobre como ligar registos, consulte [Ligar registos ao registo selecionado](#) (consultar [Linking Records to Your Selected Record](#) na página 126).
- 5 Se a função que criou ou editou para o administrador parceiro não estiver já atribuída ao utilizador que deve actuar como administrador parceiro, atribua a função ao utilizador.  
Para obter mais informações sobre a atribuição de funções a utilizadores, consulte [Configurar utilizadores](#) (na página 1469).

## Gerir utilizadores na organização do parceiro (Parceiros)

**Antes de começar.** Para gerir os utilizadores na organização do parceiro, o utilizador tem de ter o privilégio Gerir utilizadores na organização do parceiro na função.

Pode gerir utilizadores na organização nas páginas de auto-administração do parceiro no Oracle CRM On Demand. Pode aceder às páginas de auto-administração do parceiro a partir da ligação global Administração, que está disponível em todas as páginas do Oracle CRM On Demand.

Para gerir utilizadores na organização do parceiro, execute o seguinte:

- [Configurar utilizadores \(Parceiros\)](#) (na página 1495)
- [Alterar um ID de utilizador \(Parceiros\)](#) (na página 1496)
- [Redefinir a palavra-passe de um utilizador \(Parceiros\)](#) (na página 1497)
- [Desativar utilizadores \(parceiros\)](#) (na página 1498)

**NOTA:** O administrador do Oracle CRM On Demand também pode configurar a auditoria de alterações efetuadas a registos de utilizadores através das páginas de administração automática de parceiro. Se a auditoria estiver configurada, pode visualizar os detalhes das alterações efetuadas nos campos auditados na secção de informações relacionadas Auditoria na página [Detalhes do Utilizador](#).

### Tópicos Relacionados

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas sobre a gestão de utilizadores:

- [Campos de utilizador](#) (consultar [User Fields](#) na página 1471)
- [Ver pistas de auditoria para registos](#) (consultar [Viewing Audit Trails for Records](#) na página 189)

## Configurar utilizadores (Parceiros)

**Antes de começar.** Para executar este procedimento, o utilizador tem de ter o privilégio Gerir utilizadores na organização do parceiro na função.

Quando configurar um utilizador, os campos seguintes determinam o que o utilizador pode aceder, ver e executar. Tem de utilizá-los corretamente.

- **Campo de estado.** Quando configurar um utilizador pela primeira vez, pode permitir que o utilizador aceda imediatamente ao Oracle CRM On Demand definindo o estado do utilizador para Ativo e levando o Oracle CRM On Demand a enviar as informações de início de sessão necessárias ao utilizador quando gravar o registo do utilizador.

Alternativamente, se só pretender que o utilizador aceda ao Oracle CRM On Demand posteriormente, pode configurar o registo do utilizador e definir o estado do utilizador para Inativo. Quando posteriormente pretender permitir que o utilizador aceda ao Oracle CRM On Demand, altere o estado do utilizador para Ativo e utilize a funcionalidade de redefinição de palavra-passe para enviar as informações de início de sessão necessárias ao utilizador por correio eletrónico.

- **Campo Reporta a e campo Reporta a (designação alternativa).** A estrutura de comunicações determina os registos aos quais as chefias podem aceder. Determina também os dados que são incluídos nos cálculos para previsão, bem como nos relatórios para gestores e executivos. A página onde configura os utilizadores pode conter o campo Reporta a ou o campo Reporta a (designação alternativa), mas não tem de conter ambos os campos. Para obter mais informações sobre os campos Reporta a e Reporta a (designação alternativa), consulte [Acerca dos campos Reporta a e Reporta a \(designação alternativa\) em registos de utilizadores \(na página 1484\)](#).

**SUGESTÃO:** Introduza primeiro os utilizadores que estejam no topo da hierarquia de supervisão.

- **Campo Função.** A função de utilizador determina o acesso do utilizador a separadores, funcionalidades, registos e disposições da página.

**NOTA:** O administrador da empresa determina que funções pode atribuir aos utilizadores na organização do parceiro.

Quando cria um utilizador na organização do parceiro, o campo Organização do parceiro no registo do utilizador é automaticamente preenchida com o nome da organização do parceiro e não pode alterá-la.

### Acerca das informações de início de sessão para novos utilizadores

Para iniciar sessão no Oracle CRM On Demand, um novo utilizador deve ter um URL temporário para o Oracle CRM On Demand e uma palavra-passe temporária. Pode pedir ao Oracle CRM On Demand que envie as informações de início de sessão ao utilizador quando criar a conta de utilizador ou pode fazê-lo mais tarde, da seguinte forma:

- Se pretender enviar as informações de início de sessão quando configurar a conta de utilizador, selecione a caixa de verificação Enviar por correio eletrónico a palavra-passe quando clico em Gravar no registo do utilizador antes de gravar o registo do utilizador pela primeira vez.  
Tem de selecionar a caixa de verificação antes de gravar o registo pela primeira vez se pretender que as informações sejam enviadas ao utilizador imediatamente. As informações de início de sessão são enviadas ao utilizador por correio eletrónico em duas partes:
  - A primeira mensagem de correio eletrónico contém um URL temporário.
  - A segunda mensagem de correio eletrónico contém uma palavra-passe temporária e detalhes da ID de início de sessão do utilizador.
- Se pretender enviar posteriormente as informações de início de sessão ao utilizador, não selecione a caixa de verificação Enviar por correio eletrónico a palavra-passe temporária quando clico em Gravar quando criar o registo do utilizador.

Mais tarde, quando pretender enviar as informações de início de sessão ao utilizador, pode pedir ao Oracle CRM On Demand que envie as informações clicando no botão Redefinir palavra-passe no registo do

utilizador. Quando clicar no botão Redefinir palavra-passe, as informações de início de sessão são enviadas ao utilizador por correio eletrónico em duas partes:

- A primeira mensagem de correio eletrónico contém um URL temporário.
- A segunda mensagem de correio eletrónico contém uma palavra-passe temporária.

Neste caso, a mensagem de correio eletrónico não inclui detalhes do ID de início de sessão do utilizador.

### **Acerca da eliminação de utilizadores**

Não é possível eliminar utilizadores. Quando um funcionário deixa a empresa, altere o estado desse utilizador para Inativo.

O procedimento seguinte descreve como configurar um membro da organização com utilizador no Oracle CRM On Demand.

#### ***Para configurar um utilizador***

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique na ligação global Admin.
- 2 Na secção Gestão de utilizadores e controlos de acesso, clique em Auto-administração do parceiro. A página Lista de utilizadores é aberta, mostrando uma lista dos utilizadores na organização do parceiro.
- 3 Na página Lista de utilizadores, execute um dos seguintes procedimentos:
  - Para adicionar um novo utilizador, clique em Novo utilizador.
  - Para editar as informações de um utilizador, clique no apelido do utilizador e, na página Detalhe do utilizador, clique no botão Editar.
- 4 Na página Editar utilizador, preencha as informações. Para obter mais informações, consulte Campos de utilizador (consultar [User Fields](#) na página 1471).
- 5 Grave o registo.

**SUGESTÃO:** Pode limitar os registos do utilizador que vê criando listas filtradas. Para obter informações sobre listas filtradas, consulte [Trabalhar com listas](#) (na página 134).

Qualquer lista de registos do utilizador que abrir só mostra os utilizadores que cumpram os critérios do filtro de lista e que sejam membros da organização do parceiro. Os procedimentos seguintes descrevem como abrir uma lista filtrada de utilizadores.

#### ***Para abrir uma lista filtrada de utilizadores***

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique na ligação global Admin.
- 2 Na secção Gestão de utilizadores e controlos de acesso, clique em Auto-administração do parceiro. A página Lista de utilizadores é aberta, mostrando uma lista dos utilizadores na organização do parceiro.
- 3 Na página Lista de utilizadores, selecione uma opção na lista pendente.

#### **Alterar um ID de utilizador (Parceiros)**

O procedimento seguinte descreve como alterar o ID do utilizador para um utilizador na organização do parceiro.

O número máximo de caracteres que um ID do utilizador pode conter é 50. Um ID do utilizador não pode conter espaços ou nenhum dos seguintes caracteres especiais:

- Asterisco (\*)
- Barra invertida (\)
- Sinal de número (#)
- Ponto de interrogação (?)
- Barra (/)

## ■ Til (~)

**Antes de começar.** Para executar este procedimento, o utilizador tem de ter o privilégio Gerir utilizadores na organização do parceiro na função.

### **Para alterar um ID do utilizador**

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique na ligação global Admin.
- 2 Na secção Gestão de utilizadores e controlos de acesso, clique em Auto-administração do parceiro.  
A página Lista de utilizadores é aberta, mostrando uma lista dos utilizadores na organização do parceiro.
- 3 Na página Lista de utilizadores, clique na ligação Apelido do utilizador.
- 4 Na página Detalhe do utilizador, clique em Editar.
- 5 Na página Editar utilizador, edite o campo ID do utilizador.
- 6 Grave o registo.

Dependendo da opção que o administrador da empresa selecione na definição Enviar mensagem de correio eletrónico sobre a atualização do perfil de utilizador no perfil da empresa, poderá ser enviada uma mensagem ao utilizador quando o valor no campo ID do utilizador no perfil do utilizador for alterado. Para mais informações sobre a definição Enviar mensagem de correio eletrónico sobre a atualização do perfil de utilizador, consulte [Configurar o perfil da empresa e as predefinições globais \(na página 1206\)](#).

O utilizador pode iniciar sessão no Oracle CRM On Demand utilizando o novo ID do utilizador e palavra-passe existente do utilizador.

### **Redefinir a palavra-passe de um utilizador (Parceiros)**

No Oracle CRM On Demand, os utilizadores têm de fornecer respostas a um mínimo de duas perguntas de segurança. Estas perguntas e respostas podem ser utilizadas posteriormente se os utilizadores se esquecerem das respetivas palavras-passe. Se os utilizadores não se recordarem das perguntas de segurança ou ficarem bloqueados e pretenderem acesso imediato, poderá redefinir as respetivas palavras-passe.

**Antes de começar.** Para executar este procedimento, a função de utilizador tem de incluir o privilégio Gerir utilizadores na organização do parceiro e o privilégio Gerir a empresa - Redefinir todas as palavras-passe. Além disso, a função de utilizador cuja palavra-passe pretende alterar tem de incluir o privilégio Redefinir palavra-passe pessoal.

**NOTA:** Este procedimento tem o mesmo efeito que a seleção da caixa de verificação Enviar por correio eletrónico a palavra-passe temporária quando clico em Gravar na página Editar utilizador. Tem de configurar a função de utilizador e as informações relacionadas antes de enviar uma mensagem de correio eletrónico com a palavra-passe temporária.

O procedimento seguinte descreve como redefinir a palavra-passe de um utilizador na organização do parceiro.

### **Para redefinir a palavra-passe deste utilizador**

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique na ligação global Admin.
- 2 Na secção Gestão de utilizadores e controlos de acesso, clique em Auto-administração do parceiro.  
A página Lista de utilizadores é aberta, mostrando uma lista dos utilizadores na organização do parceiro.
- 3 Na página Lista de utilizadores, clique na ligação Apelido do utilizador cuja palavra-passe pretende redefinir.
- 4 Na página Detalhe do utilizador, na barra de título, clique no botão Redefinir palavra-passe.  
A palavra-passe existente do utilizador é substituída por uma nova palavra-passe temporária. A nova palavra-passe temporária é enviada ao utilizador por correio eletrónico.

**NOTA:** Este evento é registado na secção Histórico de início de sessão na página Detalhes do utilizador.

## Desativar utilizadores (parceiros)

Não pode eliminar um utilizador. Em vez disso, terá de tornar o utilizador inativo. Os utilizadores inativos não necessitam de uma licença. O procedimento seguinte descreve como desativar um utilizador na organização do parceiro.

**Antes de começar.** Para executar este procedimento, o utilizador tem de ter o privilégio Gerir utilizadores na organização do parceiro na função.

### Para desativar um utilizador

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique na ligação global Admin.
- 2 Na secção Gestão de utilizadores e controlos de acesso, clique em Auto-administração do parceiro.  
A página Lista de utilizadores é aberta, mostrando uma lista dos utilizadores na organização do parceiro.
- 3 Na página Lista de utilizadores, clique na ligação Apelido do utilizador que pretende remover do sistema.
- 4 Na página Detalhes do utilizador, clique no botão Editar.
- 5 Na página Editar utilizador, na secção Informações chave do utilizador, selecione Inativo no campo Estado.
- 6 Grave o registo.

## Gestão de Funções

No Oracle CRM On Demand, efetue a gestão das funções na página Lista de funções e no Assistente de gestão de funções. Obtenha acesso à página Lista de funções e ao Assistente de gestão de funções a partir da ligação global Admin, que está disponível em todas as páginas do Oracle CRM On Demand.

Uma *função* no Oracle CRM On Demand é semelhante a uma função empresarial que um utilizador desempenha numa organização como, por exemplo, uma função de diretor de vendas ou de gestor de serviço. Dentro da organização, a função empresarial do utilizador fornece-lhe determinados privilégios e permissões que são exclusivos para a sua função empresarial. Da mesma forma, no contexto do Oracle CRM On Demand, as funções diferenciam uma função empresarial da outra, através da definição das funcionalidades no Oracle CRM On Demand que um utilizador tem privilégios para utilizar, o conjunto de permissões atribuído ao utilizador para trabalhar com informações protegidas e as definições da interface do utilizador que apresenta as informações.

**NOTA:** Os utilizadores podem ser funcionários ou funcionários de uma organização parceira. Também podem ser sistemas externos que acedam ao Oracle CRM On Demand.

Os parâmetros definidos por uma função incluem:

- Privilégios
- Acesso a tipos de registo
- Perfis de acesso para a função
- Definições da interface do utilizador, as quais incluem:
  - Definições do separador
  - Disposições da página
  - Disposições de pesquisa
  - Disposições de página principal

Cada utilizador final tem uma função atribuída. A mesma função pode ser atribuída a vários utilizadores. As funções não têm uma hierarquia.

### Tópicos Relacionados

Consulte os tópicos seguintes para obter informações relacionadas:

- [Diretrizes sobre configuração de funções \(na página 1499\)](#)
- [Trabalhar com a página Lista de funções \(na página 1500\)](#)

- [Acerca do acesso ao tipo de registo nas funções \(na página 1501\)](#)
- [Acerca de perfis de acesso nas funções \(na página 1515\)](#)
- [Acerca de privilégios em funções \(na página 1503\)](#)
- [Acerca das Restrições do Endereço IP para as Funções \(na página 1504\)](#)
- [Adicionar funções \(na página 1505\)](#)

## Diretrizes sobre configuração de funções

O Oracle CRM On Demand fornece um conjunto de funções pré-criadas que pode utilizar como ponto de partida para configurar funções da empresa. O Modelo de configuração da função e do utilizador contém informações sobre as funções pré-criadas, listando os respetivos acessos ao registo, privilégios e acesso ao separador predefinido. Para obter mais informações sobre a pesquisa de Modelos de configuração da função e do utilizador, consulte [Utilizar modelos de administrador durante a configuração \(na página 1203\)](#).

Como exemplo do tipo de função que pode configurar no Oracle CRM On Demand, a empresa poderá necessitar de duas forças de vendas distintas: a força de vendas Gestão de contas da base instalada e a força de vendas Novo negócio. Os representantes de vendas da força de vendas de Gestão de contas da base instalada controlam as informações de contas sobre as respetivas implementações de clientes. Os representantes de vendas da força de vendas Novo negócio controlam as informações de contas que representam os requisitos de compra das respetivas contas de clientes potenciais. Embora estas duas tarefas sejam semelhantes, o tipo de informação mais relevante para suportar os respetivos processos diários é bastante diferente. Neste exemplo, pode configurar duas funções:

- A função dos representantes de vendas da base instalada
- A função dos representantes de vendas do novo negócio

Pode basear cada uma destas funções na função Representante de vendas pré-criada e adaptar as novas funções adicionando diferentes disposições de página para suportar os requisitos de compra exclusivos das duas forças de vendas.

Pode continuar a alterar e a adicionar definições da função, conforme necessário, por exemplo, como resultado da alteração organizacional ou da aquisição de outra empresa. Se a estrutura organizacional da empresa for alterada, as funções empresariais de um ou mais funcionários também podem ser alteradas. Se a empresa adquirir outra empresa, poderá ter de assimilar funcionários adicionais como utilizadores do Oracle CRM On Demand.

Quando configurar as funções, siga estas diretrizes:

- Determine como cada funcionário ou grupo de funcionários utilizarão o Oracle CRM On Demand.

Examine as funções dos funcionários para determinar o seguinte:

- As tarefas que têm de concluir e os registos aos quais necessitam de aceder
- O tipo de acesso de que necessitam para cada tipo de registo
- Se existem registos ou separadores aos quais não deverão ter acesso

A tabela seguinte mostra alguns exemplos de tipos de acesso.

Tipo de acesso	Exemplo
Acesso a funcionalidades	A função Representante de vendas interno fornece acesso ao botão Converter na página Detalhe da pista.
Acesso a registos	A função Executivo fornece acesso de edição a todos os registos de oportunidade, independentemente do proprietário.

Tipo de acesso	Exemplo
Acesso a separadores	Por predefinição, os utilizadores que têm a função Diretor de vendas e marketing podem aceder aos separadores Contas e Oportunidades, mas não podem aceder aos separadores Pedidos de assistência e Soluções.

- Reveja as características de cada função pré-concebida para determinar se estas funções se adequam às necessidades dos funcionários.

Os nomes das funções predefinidas não correspondem necessariamente aos títulos de funções da empresa. Tem de fazer corresponder as funções do cargo e as tarefas às funções e não aos cargos.

- Configurar as funções da seguinte forma:

- Se uma função predefinida se aproxima daquilo que pretende para um grupo de funcionários, crie uma nova função copiando a função predefinida, dando à cópia um novo nome e, em seguida, editando a cópia de acordo com os seus requisitos.
- Se nenhuma função predefinida se aproximar do que necessita, crie uma nova função de acordo com os seus requisitos.

**SUGESTÃO:** Utilize o Modelo de configuração do utilizador e da função para o ajudar a documentar os requisitos das funções dos grupos de funcionários. Em seguida, consulte o modelo concluído quando criar ou editar funções e configurar utilizadores no Oracle CRM On Demand.

## Tópicos Relacionados

Consulte os tópicos seguintes para obter informações relacionadas:

- [Gestão de Funções \(na página 1498\)](#)
- [Trabalhar com a página Lista de funções \(na página 1500\)](#)
- [Acerca do acesso ao tipo de registo nas funções \(na página 1501\)](#)
- [Acerca de perfis de acesso nas funções \(na página 1515\)](#)
- [Acerca de privilégios em funções \(na página 1503\)](#)
- [Adicionar funções \(na página 1505\)](#)

## Trabalhar com a página Lista de funções

Na página Lista de funções, é possível executar as ações na seguinte tabela.

Para executar os seguintes procedimentos	Siga estes passos
Adicionar uma nova função	Na barra de título da página Lista de funções, clique em Nova função. O Assistente de gestão de funções abre.  Para obter mais informações sobre como utilizar o Assistente de gestão de funções, consulte <a href="#">Adicionar funções (na página 1505)</a> .
Adicionar uma nova função através da cópia de uma função existente	No menu de nível do registo ao lado do nome da função, selecione Copiar. O Assistente de gestão de funções abre.  Para obter mais informações sobre como utilizar o Assistente de gestão de funções, consulte <a href="#">Adicionar funções (na página 1505)</a> .
Eliminar uma função	No menu de nível do registo ao lado do nome da função, selecione Eliminar e, em seguida, confirme que pretende eliminar a função.

Para executar os seguintes procedimentos	Siga estes passos
	<p><b>NOTA:</b> Não pode eliminar a função de Administrador.</p> <p>Quando elimina uma função, todos os utilizadores com essa função atribuída continuam a tê-la até o utilizador lhes atribuir uma função diferente. No entanto, depois de eliminar uma função, não a poderá atribuir a nenhum utilizador.</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 pretende visualizar a lista de funções. Pode visualizar a lista de idiomas suportados para a sua empresa no Oracle CRM On Demand.</p> <p><b>NOTA:</b> Se uma função existente não tiver um nome traduzido, o respetivo nome não será traduzido e aparecerá entre parênteses.</p>

Se os controlos da Pesquisa alfabética estiverem disponíveis, pode utilizar a Pesquisa alfabética para filtrar a lista de funções. Para obter mais informações sobre a Pesquisa alfabética, consulte [Filtrar listas \(na página 146\)](#).

A tabela seguinte descreve alguns dos campos que são apresentados na página Lista de Funções. Os campos descritos na tabela são só de leitura a Lista de Funções e não é possível utilizá-los para ordenar ou filtrar a lista de funções.

Campo	Descrição
Política de Senha da Empresa Sobreposta	Esta caixa de seleção é selecionada se o campo Expirar Senhas de Utilizador A na função estiver preenchido. Se o campo Expirar Senhas de Utilizador A estiver preenchido, para os utilizadores com esta função o período de expiração da senha da função sobrepõe-se ao período de expiração da senha da empresa.
Restrições de IP Adicionais	Esta caixa de seleção é selecionada se as restrições de IP estiverem definidas na função.

### Tópicos Relacionados

Consulte os tópicos seguintes para obter informações relacionadas:

- [Gestão de Funções \(na página 1498\)](#)
- [Diretrizes sobre configuração de funções \(na página 1499\)](#)
- [Acerca do acesso ao tipo de registo nas funções \(na página 1501\)](#)
- [Acerca de perfis de acesso nas funções \(na página 1515\)](#)
- [Acerca de privilégios em funções \(na página 1503\)](#)
- [Acerca das Restrições do Endereço IP para as Funções \(na página 1504\)](#)
- [Adicionar funções \(na página 1505\)](#)

### Acerca do acesso ao tipo de registo nas funções

Pode controlar o acesso a tipos de registo principais para uma função no passo 2 do Assistente de gestão de funções. Para obter mais informações sobre como adicionar funções, consulte [Adicionar funções \(na página 1505\)](#).

Um tipo de registo principal é um tipo de registo que pode ser utilizado como um tipo de registo independente. A maior parte, mas não todos, dos tipos de registo principais podem aparecer como separadores no Oracle CRM On Demand. No entanto, existem alguns tipos de registo principais que não podem aparecer como separadores. Por exemplo, o tipo de registo Livro é um tipo de registo principal (ou seja, registos de livros que podem ser criados como registos independentes). No entanto, o tipo de registo Livro não pode aparecer como um separador. Os tipos de registo que não são tipos de registo principais não podem aparecer como separadores.

Com algumas exceções, os tipos de registo principais que satisfazem os critérios seguintes são listados no passo 2 do Assistente de gestão de funções.

- A empresa está licenciada para utilizar o tipo de registo.
- A função de utilizador tem o privilégio apropriado para aceder ao tipo de registo.

As exceções são tipos de registo que são utilizados apenas para efeitos administrativos, tais como o perfil da empresa, registos do utilizador, regras de fluxos de trabalho, etc. O acesso a esses tipos de registo são controlados apenas através de privilégios.

Para cada tipo de registo principal que está listado no passo 2 do assistente, o acesso ao tipo de registo para a função é controlado através destas definições:

- **Tem acesso.** Quando a caixa de verificação Tem acesso no passo 2 do Assistente de gestão de funções é selecionada para um tipo de registo principal numa função, os utilizadores que têm a função podem aceder a registos desse tipo de registo. Se a seleção da caixa de verificação Tem acesso for anulada para um tipo de registo numa função, é negada aos utilizadores que têm a função qualquer forma de acesso ao tipo de registo. Por exemplo, se a seleção da caixa de verificação Tem acesso for anulada para o tipo de registo Conta numa função, é negada aos utilizadores que têm a função qualquer forma de acesso ao tipo de registo Conta, incluindo applets relacionadas, capacidades de pesquisa e outro acesso ao tipo de registo Conta. Pode então ocorrer o seguinte:
  - Se um utilizador que não tenha acesso ao tipo de registo Conta tentar associar uma oportunidade a um registo de conta, a operação falha.
  - Se um utilizador que não tenha acesso ao tipo de registo Conta vir uma oportunidade que já esteja ligada a uma conta, este não consegue visualizar quaisquer detalhes do registo de conta ligado.

**NOTA:** A recusa de acesso a um tipo de registo (não selecionando a caixa de verificação Tem acesso para o tipo de registo no Assistente de gestão de funções) pode impedir que um utilizador consiga criar um registo de outro tipo de registo. Por exemplo, se recusar o acesso a um tipo de registo a que um utilizador tenha de aceder para criar um registo baseado noutro tipo de registo, pode impedir um utilizador que tem a função de conseguir criar esse registo.

- **Pode criar.** Quando a caixa de verificação Pode criar no passo 2 do Assistente de gestão de funções for selecionada para um tipo de registo numa função, os utilizadores que tiverem a função podem criar registos desse tipo de registo.

Se a seleção da caixa de verificação Pode criar para um tipo de registo principal for anulada, os utilizadores que tiverem a função não podem criar um registo desse tipo de registo principal.

**NOTA:** A permissão para criar registos de um tipo de registo principal é controlada por esta definição. Não é controlada através de perfis de acesso. Os perfis de acesso controlam o acesso a dados existentes, por isso têm de existir registos principais antes dos perfis de acesso poderem controlar o acesso a esses registos.

- **Posso ler todos os registos.** Quando a caixa de verificação Posso ler todos os registos no passo 2 do Assistente de gestão de funções é selecionada para um tipo de registo principal numa função, os utilizadores que têm a função podem ver todos os registos desse tipo de registo. Se a seleção da caixa de verificação Posso ler todos os registos for anulada para um tipo de registo principal, como regra geral, os utilizadores que têm a função podem ver registos desse tipo de registo apenas se estiverem autorizados a ver o registo. Outros componentes de controlo de acesso podem influenciar a visibilidade dos registos, tais como livros, equipas, grupos e a hierarquia de gestão. Os utilizadores podem obter visibilidade dos registos que não lhes pertencem através desses componentes de controlo de acesso. No entanto, se nenhum outro componente

de controlo de acesso autorizar a visibilidade dos registos, e a seleção da caixa de verificação Posso ler todos os registos for anulada, o utilizador vê apenas os registos que lhe pertencem.

### Tópicos Relacionados

Consulte os tópicos seguintes para obter informações relacionadas:

- [Gestão de Funções \(na página 1498\)](#)
- [Diretrizes sobre configuração de funções \(na página 1499\)](#)
- [Trabalhar com a página Lista de funções \(na página 1500\)](#)
- [Acerca de perfis de acesso nas funções \(na página 1515\)](#)
- [Acerca de privilégios em funções \(na página 1503\)](#)
- [Adicionar funções \(na página 1505\)](#)

### Acerca de privilégios em funções

Pode conceder ou revogar privilégios para uma função no passo 4 do Assistente de gestão de funções. Para obter mais informações sobre como adicionar funções, consulte [Adicionar funções \(na página 1505\)](#).

Os privilégios controlam as funcionalidades que a empresa está licenciada a utilizar no Oracle CRM On Demand. Quando a empresa é configurada pela primeira vez para utilizar o Oracle CRM On Demand, é atribuída à função do Administrador todos os privilégios para todas as funcionalidades licenciadas. Sempre que um utilizador interage com o Oracle CRM On Demand, o Oracle CRM On Demand revê o conjunto de privilégios atribuídos à função desse utilizador para determinar se o utilizador tem os privilégios necessários para desempenhar determinadas funções e para aceder a determinados tipos de registo. Se um privilégio que tenha sido anteriormente concedido a uma função for posteriormente revogado, qualquer utilizador que tenha a função perderá a capacidade de utilizar a funcionalidade. Quando um privilégio é revogado, quaisquer dados existentes e informações de configuração que tenham sido criados por um utilizador que tinha o privilégio são perdidos.

No Assistente de gestão de funções, os privilégios são organizados por categorias. Cada categoria representa o grupo de privilégios que inclui uma funcionalidade do Oracle CRM On Demand. Por exemplo, *Admin: Controlos de acesso e utilizadores* é uma categoria de privilégio que controla todas as áreas funcionais de Gestão de utilizadores e controlos de acesso.

Cada privilégio está relacionado com uma área funcional individual numa categoria de privilégios. Por exemplo, Gerir livros é um privilégio que é obrigatório se um utilizador que tem a função pretender criar, atualizar, editar e eliminar livros e livros secundários personalizados, e gerir membros associados. Cada privilégio também expõe campos de controlo e outras capacidades únicas da funcionalidade. Para determinar que privilégios são obrigatórios para permitir aos utilizadores utilizar uma funcionalidade, consulte a ajuda online.

**NOTA:** Conceder um privilégio a uma função não é suficiente para conceder todos os direitos de acesso para permitir a um utilizador utilizar a funcionalidade. Quando concede um privilégio, os tipos de registo necessários e detalhes funcionais obrigatórios para a funcionalidade são expostos na função. Por exemplo, quando o privilégio Gerir livros é atribuído a uma função, um utilizador que tenha a função visualiza o tipo de registo de Livros no passo 2 do Assistente de gestão de funções, assim como no Assistente de perfis de acesso. No entanto, para conceder ao utilizador os direitos necessários para trabalhar com registos de livros, também tem de configurar os níveis de acesso necessários no passo 2 (Acesso ao tipo de registo) do Assistente de gestão de funções para a função do utilizador e nos perfis de acesso para a função.

### Tópicos Relacionados

Consulte os tópicos seguintes para obter informações relacionadas:

- [Gestão de Funções \(na página 1498\)](#)
- [Diretrizes sobre configuração de funções \(na página 1499\)](#)
- [Trabalhar com a página Lista de funções \(na página 1500\)](#)
- [Acerca do acesso ao tipo de registo nas funções \(na página 1501\)](#)

- [Acerca de perfis de acesso nas funções \(na página 1515\)](#)
- [Adicionar funções \(na página 1505\)](#)

### Acerca das Restrições do Endereço IP para as Funções

Pode especificar restrições do endereço IP ao nível da função. Esta funcionalidade permite-lhe restringir o acesso a Oracle CRM On Demand para que os utilizadores com uma determinada função possam iniciar sessão em Oracle CRM On Demand só a partir de computadores com endereços IP dentro dos intervalos que são especificados para essa função. Também pode especificar restrições a endereços IP ao nível da empresa, para obter mais informações, consulte [Restringir a Utilização de Endereços IP \(na página 1247\)](#). Um utilizador pode iniciar sessão só se o endereço IP do computador do utilizador estiver dentro dos intervalos especificados ao nível da função e ao nível da empresa.

Para permitir restringir o acesso a Oracle CRM On Demand para intervalos específicos de endereços IP ao nível da empresa, ao nível da função ou a ambos os níveis, a caixa de verificação Restrições do Endereço IP Ativadas no perfil da empresa deve ser selecionada. Se esta caixa de verificação já não estiver selecionada, contacte Oracle CRM On Demand Customer Care e peça para selecionar a caixa de verificação.

Pode restringir o acesso a intervalos específicos de endereços IP ao nível da função, mesmo se não restringir o acesso a intervalos específicos de endereços IP ao nível da empresa. No entanto, se restringir o acesso a intervalos específicos de endereços IP ao nível da empresa e ao nível da função, os intervalos dos endereços IP que permite para uma função do utilizador devem situar-se dentro dos intervalos dos endereços IP que permite ao nível da empresa. Se restringir o acesso a uma função do utilizador, os utilizadores que têm essa função podem iniciar sessão em Oracle CRM On Demand só se os endereços IP dos respetivos computadores estiverem dentro dos intervalos dos endereços IP que são permitidos para a função do utilizador e que também estão dentro dos intervalos de endereços IP que são permitidos ao nível da empresa.

A tabela seguinte mostra um exemplo de como as restrições do endereço IP ao nível da empresa funcionam com as restrições do endereço IP ao nível da função. Em todos os casos mostrados nesta tabela, a caixa de verificação Restrições do Endereço IP Ativadas no perfil da empresa é selecionada e não são especificadas nenhuma restrições do endereço IP em qualquer função diferente da função Representante de Vendas.

Endereços IP Permitidos ao Nível da Empresa	Endereços IP Permitidos para a Função Representante de Vendas	Endereços IP Permitidos para Utilizadores	Notas
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 os utilizadores que têm a função Representante de Vendas.</li> <li>■ Qualquer endereço IP é permitido para os utilizadores que não têm a função Representante de Vendas.</li> </ul>	Nenhum.
198.51.100.1 até 198.51.100.254	Nenhum endereço IP especificado	São permitidos endereços IP 198.51.100.1 até 198.51.100.254 para todos os utilizadores.	Nenhum.

Endereços IP Permitidos ao Nível da Empresa	Endereços IP Permitidos para a Função Representante de Vendas	Endereços IP Permitidos para Utilizadores	Notas
198.51.100.1 até 198.51.100.254	203.0.113.254	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Não são permitidos endereços IP para os utilizadores que têm a função Representante de Vendas.</li> <li>■ Os endereços IP 198.51.100.1 até 198.51.100.254 são permitidos para os utilizadores que não têm a função Representante de Vendas.</li> </ul>	O endereço IP 203.0.113.254 não está dentro do intervalo dos endereços permitidos ao nível da empresa.
192.0.2.1 até 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 os utilizadores que têm a função Representante de Vendas.</li> <li>■ Os endereços IP 192.0.2.1 até 192.0.2.254 são permitidos para os utilizadores que não têm a função Representante de Vendas.</li> </ul>	O endereço IP 192.0.2.1.50 está dentro do intervalo dos endereços permitidos ao nível da empresa.
Nenhum endereço IP especificado	Nenhum endereço IP especificado	Todos os utilizadores, incluindo os utilizadores que têm a função Representante de Vendas podem aceder a Oracle CRM On Demand a partir de qualquer endereço IP.	Nenhum.

Para obter informações sobre a restrição do acesso a Oracle CRM On Demand para intervalos específicos de endereços IP ao nível da função, consulte [Adicionar Funções \(na página 1505\)](#).

### Adicionar funções

Pode adicionar uma função ao Oracle CRM On Demand executando o seguinte procedimento:

- Criar uma nova função
- Copiar uma função existente, mudar o nome da cópia e, em seguida, editar os privilégios e direitos de acesso da cópia

A cópia de funções é útil no caso de planejar ter funções semelhantes, mas pretender que os utilizadores vejam disposições da página diferentes. Por exemplo, os executivos da América do Norte e EMEA poderão precisar de

ver as informações de oportunidades de várias formas, requerendo diferentes campos e disposições da página para cada conjunto de utilizadores. Para efetuar esta configuração, crie duas funções que se baseiem na função Executivo predefinida e atribua um nome às novas funções, *Exec - América do Norte* e *Exec - EMEA*. Quando copia a função Executivo, os privilégios de acesso da função original são retidos para a nova função e só tem de alterar as disposições da página para que os utilizadores a quem concedeu a nova função possam visualizar as vistas e os campos relevantes para o trabalho deles.

**NOTA:** Tem de criar as disposições da página que pretende associar à função. Para obter informações sobre como criar disposições da página, consulte [Página Personalização de aplicação do tipo de registo \(na página 1289\)](#).

**SUGESTÃO:** Considere a configuração de um utilizador de teste para cada função. Em seguida, ative esse utilizador e certifique-se de que as configurações foram definidas corretamente. Não ative outros utilizadores até ter concluído todas as atividades de configuração do utilizador, incluindo os direitos de acesso, as definições da função, hierarquias de supervisão e partilha de dados, regras de fluxos de trabalho e qualquer outra personalização do processo de atividade. Desative os utilizadores de teste quando a fase de testes estiver concluída.

**Antes de começar.** Efetue os seguintes procedimentos:

- Certifique-se de que a função que possui tem o privilégio Gerir Funções e Acesso.
- Se pretender atualizar o campo Expirar Senhas de Utilizador A numa função, certifique-se de que a sua função tem o privilégio Gerir Empresa.
- Leia as diretrizes sobre configuração de funções, consulte [Diretrizes sobre configuração de funções \(na página 1499\)](#).

**NOTA:** O Oracle CRM On Demand gera registos de auditoria de todas as alterações a funções. Se a função de utilizador incluir o privilégio Aceder à pista de auditoria principal e à auditoria de configuração da administração, poderá visualizar a pista de auditoria das alterações a funções. Para mais informações sobre como ver a auditoria, consulte [Rever a auditoria para obter alterações da configuração da administração \(na página 1266\)](#).

O procedimento seguinte descreve como adicionar uma função.

### **Para adicionar uma função**

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique na ligação global Admin.
  - 2 Na secção Gestão de utilizadores e controlos de acesso, clique em Gestão de utilizadores e controlos de acesso.
  - 3 Na secção Gestão de funções, clique em Gestão de funções.
  - 4 Na página Lista de funções, no campo Língua de tradução, escolha o idioma principal da empresa.
  - 5 Efetue um dos seguintes procedimentos:
    - Para criar uma nova função copiando uma função existente, clique em Copiar na função que pretende copiar.
    - Para criar uma nova função que não se baseia numa função existente, clique em Nova função na barra de título da página.
- É apresentado o Assistente de gestão de funções que o orienta no processo. Cada passo no Assistente de gestão de funções controla determinadas definições para a função. Todas as definições da função em conjunto, determinam os direitos de acesso para os utilizadores que têm a função.
- 6 No Passo 1, Informações da função, forneça um nome e uma descrição, e preencha os restantes campos, conforme necessário. Estes campos são descritos na tabela seguinte.

Campo	Descrição
Marcar para Tradução	A caixa de verificação Marcar para tradução só produz efeitos se ambas as situações seguintes se verificarem:

Campo	Descrição
	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Quando o nome de uma função existente está a ser alterado</li> <li>■ O nome da função existente já foi traduzido numa ou mais idiomas adicionais</li> </ul> <p>Nestas situações, pode utilizar a caixa de verificação Marcar para tradução, para indicar se o nome da função traduzido deverá ser substituído pelo novo nome ou permanecer inalterado. Dependendo da definição na caixa de verificação Marcar para tradução, o nome da função será apresentado da seguinte forma:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Se selecionar a caixa de verificação Marcar para tradução, o novo nome será apresentado no idioma em que tiver sido introduzido, independentemente do idioma utilizado para ver a lista de funções. Quando a lista de funções é visualizada no idioma em que o novo nome foi introduzido, esse nome é apresentado a preto. No entanto, quando a lista de funções é visualizada noutra idioma, o nome é apresentado a azul entre parênteses.</li> <li>■ Se não selecionar a caixa de verificação Marcar para tradução, o novo nome será apresentado quando a lista de funções for visualizada no idioma em que o novo nome foi introduzido. No entanto, quando a lista de funções é visualizada em qualquer outro idioma, o nome da função traduzido originalmente continua a ser apresentado.</li> </ul> <p>A caixa de verificação Marcar para tradução não produz qualquer efeito quando é adicionada uma nova função. Quando uma nova função é adicionada, o novo nome é apresentado automaticamente na lista de funções em todas as idiomas. Quando a lista de funções é visualizada no idioma em que o novo nome foi introduzido, o nome da nova função é apresentado a preto. Quando a lista de funções é visualizada em qualquer outro idioma, o nome da nova função é apresentado a azul entre parênteses.</p>
Processo de vendas predefinido	<p>(Opcional) Para predefinir o processo de vendas para novas oportunidades criadas por utilizadores com esta função atribuída, escolha uma opção no campo Processo de vendas predefinido.</p> <p>Para mais informações sobre esta opção, consulte <a href="#">Configurar processos de vendas, categorias e instrutores (na página 1710)</a>.</p>
Tema Predefinido	<p>(Opcional) O tema predefinido utilizado quando um utilizador atribuído a esta função inicia sessão no Oracle CRM On Demand através de um computador de secretária ou um portátil. Os utilizadores podem substituir esta definição quando editam as preferências pessoais. Se um tema predefinido não estiver selecionado no registo do utilizador, é utilizado o tema predefinido selecionado para a função de utilizador. Se um tema predefinido não estiver selecionado no registo do utilizador ou na função do utilizador, é utilizado o tema predefinido especificado para a empresa.</p> <p>Para mais informações sobre como criar temas, consulte <a href="#">Criar novos temas (na página 1453)</a>.</p>
Tema do Tablet	<p>(Opcional) O tema utilizado quando o utilizador atribuído a esta função inicia sessão no Oracle CRM On Demand através de um tablet ou outro dispositivo</p>

Campo	Descrição
	de ecrã tátil, desde que o tablet ou o dispositivo seja detetado por Oracle CRM On Demand. Os utilizadores podem substituir esta definição quando editam as preferências pessoais. Se um tema do tablet não estiver selecionado no registo do utilizador, é utilizado o tema do tablet selecionado para a função de utilizador. Se não estiver selecionado um tema do tablet no registo do utilizador ou na função do utilizador, é utilizado o tema do tablet especificado para a empresa. Se não for especificado um tema do tablet em qualquer nível, é utilizado o tema predefinido.
Disposições da Barra de Ação e do Cabeçalho Global	Por predefinição, a disposição padrão é utilizada na barra de ação e no cabeçalho global para todas as funções. Pode atribuir uma disposição diferente para a função. Se o utilizador utilizar um tema clássico, a disposição da barra de ação e do cabeçalho global para a função determina quais as secções disponíveis para o utilizador na disposição da barra de ação. Se o utilizador utilizar um tema moderno, a disposição da barra de ação e do cabeçalho global para a função determina quais as secções disponíveis para o utilizador na barra de ação e determina também quais as secções disponíveis para o utilizador no cabeçalho global.
Formato das informações relacionadas	(Opcional) Para definir um formato para as secções de informações relacionadas nas páginas Detalhe do registo para a função, escolha Listas ou Separadores.  Esta definição determina se as secções de informações relacionadas nas páginas Detalhes do registo são mostradas como listas ou separadores. Esta definição também pode ser definida no registo de cada utilizador e os utilizadores cuja função inclua o privilégio Personalizar o formato de apresentação das informações relacionadas também podem definir a opção Formato das informações relacionadas no respetivo perfil pessoal. Se o campo Formato das Informações Relacionadas no registo de um utilizador estiver em branco, será utilizada a definição da função do utilizador; e se o campo Formato das Informações Relacionadas na função do utilizador estiver em branco, será utilizada a definição da empresa.
Disposição da conversão de pistas	(Opcional) Para definir uma disposição da conversão de pistas (para a página Converter pista) para os utilizadores com esta função atribuída, escolha uma disposição no campo Disposição da conversão de pistas.  Se não escolher uma disposição para a função, será utilizada para a função a disposição predefinida da empresa. Para obter informações sobre como criar disposições da conversão de pistas, consulte <a href="#">Criar disposições da conversão de pistas (na página 1700)</a> .

Campo	Descrição
Lista de Atividades na Vista de Calendário de Utilizador	<p>(Opcional) Selecione a lista de atividades a apresentar nas vistas diária e semanal do calendário do utilizador e na vista dos calendários desse utilizador que outros utilizadores partilham com esse utilizador.</p> <p>Na aplicação standard, a lista Tarefas Abertas é apresentada, mas pode selecionar uma lista diferente para a função de utilizador. Os utilizadores também podem selecionar uma lista no campo Lista de Atividades na Vista de Calendário de Utilizador nas respetivas definições de calendário. Se deixar em branco o campo Lista de Atividades na Vista de Calendário de Utilizador nas definições de calendário de um utilizador, a lista selecionada para a função do utilizador é utilizada e se o campo Lista de Atividades na Vista de Calendário de Utilizador na função do utilizador estiver em branco, a lista Tarefas Abertas é mostrada.</p> <p>Todas as listas públicas, listas do sistema e as listas específicas da função para o tipo de registo de atividade estão disponíveis para seleção.</p> <p>Se a lista que selecionar for posteriormente apagada ou se ficar indisponível para os utilizadores com esta função e se o campo Lista de Atividades na Vista de Calendário de Utilizador nas definições de calendário do utilizador estiver em branco, a lista Tarefas Abertas é mostrada para esse utilizador.</p>
Expirar palavras-passe de utilizador a	<p>Especifica o período de tempo durante o qual uma senha é válida para um utilizador com esta função. Após este período de tempo, o utilizador é obrigado a alterar a palavra-passe.</p> <p>Este campo está em branco por predefinição. Se deixar este campo em branco para a função, o período de validade da senha definido para a empresa aplica-se aos utilizadores com esta função. Para informações sobre como definir controlos de senha para a sua empresa, consulte <a href="#">Definir os controlos de palavra-passe da empresa</a> na página 1237).</p> <p><b>NOTA:</b> Se a sua função não tiver o privilégio Gerir Empresa, este campo será só de leitura.</p>
Restrições do endereço IP ativadas	<p>(Só de leitura) Se esta caixa de verificação for selecionada, poderá especificar que os utilizadores que têm esta função podem aceder a Oracle CRM On Demand só a partir de determinados endereços IP. Pode especificar os endereços IP no campo Endereços IP Permitidos.</p>

Campo	Descrição
Endereços IP Permitidos	<p>Se pretender permitir aos utilizadores que têm esta função aceder a Oracle CRM On Demand só a partir de determinados endereços IP, introduza os endereços válidos ou os intervalos de endereços para a função neste campo. Se não introduzir quaisquer endereços neste campo, os utilizadores que têm esta função podem aceder a Oracle CRM On Demand a partir de qualquer endereço IP que é permitido ao nível da empresa. Para obter mais informações sobre como as restrições do endereço IP funcionam, consulte <a href="#">Acerca das Restrições do Endereço IP para as Funções (na página 1504)</a>.</p> <p>Separe os endereços IP e os intervalos de endereços IP com vírgulas. O exemplo a seguir mostra como introduzir vários endereços:</p> <p>192.0.2.1, 192.0.2.10, 192.0.2.15</p> <p>Utilize um hífen (-) para indicar uma intervalo do endereço, conforme mostrado no seguinte exemplo:</p> <p>192.0.2.1-3, 192.0.2.50-100, 192.0.2.200-254</p> <p><b>NOTA:</b> Se restringir os endereços IP para a própria função do utilizador e se o endereço IP atual não se encontrar dentro do intervalo de endereços que permite para a função do utilizador, não poderá gravar as alterações na função. Esta funcionalidade impede que se bloqueie a si próprio por engano em Oracle CRM On Demand.</p>
Número Máximo de Registos por Exportação da Lista	<p>Para restringir o número de registos que os utilizadores com esta função podem exportar de uma só vez ao exportar uma lista de registos, introduza o valor apropriado neste campo. Por exemplo, se pretender que os utilizadores exportem um máximo de 100 registos numa lista de uma só vez, introduza 100 neste campo.</p> <p>A restrição aplica-se apenas em caso de registos exportados através da opção de menu Exportar Lista nas páginas de Lista. Não se aplica a operações de exportação que sejam executadas através do Assistente de Exportação ou através de outro canal.</p> <p>Por predefinição, este campo está em branco, isto é, não é aplicada nenhuma restrição.</p>

- No passo 2, Acesso ao tipo de registo, para cada tipo de registo, selecione a caixa de verificação para cada nível de acesso que pretende conceder à função.

Pode seleccionar um ou mais dos seguintes níveis de acesso para cada tipo de registo:

- Tem acesso
- Pode criar
- Pode ler todos os registos

Para mais informações sobre estes níveis de acesso, consulte [Acerca do acesso ao tipo de registo nas funções \(na página 1501\)](#).

**ATENÇÃO:** A recusa de acesso a um tipo de registo (não seleccionando a caixa de verificação Tem acesso para o tipo de registo no Assistente de gestão de funções) pode impedir que um utilizador consiga criar um registo de outro tipo de registo. Por exemplo, se recusar o acesso a um tipo de registo a que um utilizador tenha de aceder para criar um registo baseado noutra tipo de registo, pode impedir um utilizador que tem a função de conseguir criar esse registo.

**NOTA:** Para converter pistas ou registos de negócio, os utilizadores têm de ter as definições de nível de acesso adequadas para determinados tipos de registo. Para mais informações sobre os níveis de acesso necessários para converter pistas, consulte [Definições de perfil de acesso e de função para converter pistas](#) (consultar [Definições de função e perfil de acesso para converter pistas](#) na página 274). Para obter informações sobre os níveis de acesso necessários para converter registos de negócio, consulte [Definições de perfil de acesso e de função para converter registos de negócio](#) (consultar [Definições de função e perfil de acesso para converter registos de negócio](#) na página 485).

**SUGESTÃO:** Quando efetua alterações aos níveis de acesso para uma função, depois de gravar as alterações, os utilizadores com a função atribuída, têm de terminar sessão e iniciar sessão de novo para que as alterações às respetivas funções produzam efeito.

- 2 No Passo 3, Perfis de acesso, escolha os perfis de acesso a atribuir a esta função:  
Para mais informações sobre perfis de acesso nas funções, consulte [Acerca de perfis de acesso nas funções](#) (na página 1515).
- 3 No passo 4, Privilégios, selecione a caixa de verificação Atribuir para cada privilégio que pretenda conceder à função ou anule a seleção da caixa de verificação Atribuir para qualquer privilégio da função que pretenda revogar.

Os privilégios são organizados alfabeticamente por categoria.

**ATENÇÃO:** Nalguns casos, se a seleção da caixa de verificação Atribuir referente a um privilégio for anulada na função Administrador, 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, contacte o Oracle CRM On Demand Customer Care para restaurar o privilégio.

Para mais informações sobre privilégios nas funções, consulte [Acerca de privilégios nas funções](#) (consultar [Acerca de privilégios em funções](#) na página 1503).

- 4 No Passo 5, Acesso e ordem de separadores, mova os separadores para a secção adequada da página e, em seguida, clique nas setas para cima e para baixo na secção Separadores selecionados para definir a ordem pela qual o utilizador vê, por predefinição, os separadores apresentados.  
A secção Separadores não disponíveis lista os separadores de tipo de registo e separadores da Internet personalizados que pode disponibilizar para a função. A lista de tipos de registo apresentada nesta secção é determinada pelo Oracle CRM On Demand. A maior parte dos tipos de registo listados no passo 2 do Assistente de gestão de funções também é apresentada nesta lista. Outros tipos de registo, como Livros, não são apresentados nesta lista porque não podem ser apresentados como separadores. Os separadores mostrados na secção Separadores não disponíveis não estão disponíveis para os utilizadores que têm a função.

Para tornar separadores disponíveis ou visíveis a utilizadores com esta função, execute o seguinte procedimento:

- Mova os separadores que pretende que os utilizadores vejam, por predefinição, para a secção Separadores selecionados. Esta secção lista os separadores de tipo de registo e separadores da Internet personalizados que estão visíveis, por predefinição, para qualquer utilizador que tenha a função, a primeira vez que o utilizador inicia sessão com a função. Utilize as setas para cima e para baixo para determinar a ordem pela qual os separadores são inicialmente apresentados. Cada utilizador que tenha a função pode personalizar as respetivas definições para que os separadores não tenham de ser apresentados por predefinição ou sejam apresentados numa ordem diferente. Para mais informações sobre como os utilizadores podem gerir as definições pessoais, consulte [Personalizar a aplicação](#).
- Mova os separadores que não pretende que os utilizadores vejam por predefinição mas que possam tornar visíveis para eles próprios para a secção Separadores disponíveis. Esta secção lista os separadores de tipo de registo e separadores da Internet personalizados disponíveis para a função mas que não são apresentados por predefinição. Ou seja, os separadores listados nesta secção não são apresentados para os utilizadores enquanto estes não os tornarem visíveis para eles próprios na respetiva disposição pessoal (disponível a partir da ligação [A minha configuração](#)). Cada utilizador que tenha a função pode personalizar as respetivas definições para que os separadores disponíveis sejam

apresentados por predefinição. Cada utilizador também pode especificar a ordem pela qual todos os separadores são apresentados.

- Deixe os separadores que pretende ocultar de utilizadores na secção Separadores não disponíveis.

**NOTA:** Mover um separador da secção Separadores não disponíveis para a secção Separadores disponíveis ou para a secção Separadores selecionados faz com que o separador só fique disponível para o utilizador se a caixa de verificação Tem acesso for selecionada para o tipo de registo no passo 2 (Acesso ao tipo de registo) do Assistente de gestão de funções.

**SUGESTÃO:** Pode mover uma série de separadores ao mesmo tempo selecionando o separador superior, mantendo premida a tecla Shift e clicando no último separador que compõe a série. Em seguida, clique na seta direita ou esquerda.

- 5 No passo 6, Atribuição de disposições da página, para cada tipo de registo, escolha se o Tipo de vista da página deve ser estático ou dinâmico e, em seguida, selecione a partir da lista de disposições da página disponíveis para esse tipo de vista.

As disposições da página determinam os campos e as secções que os utilizadores vêem nas páginas Criar, Editar e Detalhes para os vários tipos de registo. O Oracle CRM On Demand é fornecido com uma disposição da página padrão para cada tipo de registo. As disposições da página padrão, que não podem ser eliminadas, são disposições da página estática. Desta forma, a opção Estática está sempre disponível no campo Tipo de vista da página. A opção Dinâmica só está disponível se existirem disposições da página dinâmica para o tipo de registo. Os administradores da empresa podem criar disposições da página estática personalizadas adicionais ou disposições da página dinâmica para tipos de registo.

Para cada tipo de registo, a disposição da página padrão e quaisquer disposições da página criadas para o tipo de registo estão disponíveis para atribuição à função. Para mais informações sobre como criar disposições da página estática e dinâmica, consulte [Página Personalização de aplicação do tipo de registo \(na página 1289\)](#).

A disposição da página padrão para um tipo de registo é a disposição da página estática padrão para esse tipo de registo.

**NOTA:** A lista de tipos de registo apresentada no passo 6 do Assistente de gestão de funções é determinada pelo Oracle CRM On Demand. Poderá ver tipos de registo como Administração de Utilizadores e Proprietário do Utilizador, que não aparecem como separadores no Oracle CRM On Demand.

- 6 Se pretender configurar as definições do indicador de registos para as secções de informações relacionadas de um tipo de registo, efetue o seguinte procedimento no Passo 6, Atribuição de Disposições da Página:
  - a Na linha para esse tipo de registo, clique na ligação Configurar na coluna Gerir o Indicador de Registos para abrir a página onde configura as definições do indicador de registos.
  - b Mova cada uma das secções de informações relacionadas em que pretende apresentar os indicadores de registos da lista de Informações Relacionadas Disponíveis para a lista de Informações Relacionadas Selecionadas.

**NOTA:** Todas as secções de informações relacionadas que são suportadas para o tipo de registo e também suportam a funcionalidade do indicador de registos estão disponíveis para seleção, incluindo as secções de informações relacionadas que não estão disponíveis na disposição da página Detalhes atualmente selecionada para a função relativa desse tipo de registo. As definições dos indicadores de registos continuam a ser aplicadas ao tipo de registo relativamente a essa função até que a alteração seja novamente alterada. Assim, se atualizar a disposição da página Detalhes que é atribuída à função de um tipo de registo, as definições do indicador de registos são aplicadas à disposição atualizada. Do mesmo modo, se atribuir mais tarde uma disposição da página Detalhes à função, as definições do indicador de registos são aplicadas à nova disposição da página.

- c Se terminar a configuração das definições do indicador de registos para o tipo de registo, clique em Anterior para regressar à página principal no Passo 6 do assistente.

- d Repita os passos de a a c deste procedimento para cada tipo de registo para o qual pretende configurar as definições do indicador de registos para esta função.

**NOTA:** Os utilizadores cuja função inclui o privilégio Personalizar a Página de Detalhes - Indicador de Registos podem personalizar as definições do indicador de registos para a página Detalhes de um tipo de registo. As definições personalizadas de um utilizador relativamente aos indicadores de registos substituem as definições ao nível da função. No entanto, pode retirar todas as disposições da página personalizadas de um tipo de registo para uma função, incluindo as definições personalizadas relativas aos indicadores de registos, repondo a disposição da página para a disposição predefinida. Os utilizadores, cuja função inclua o privilégio Personalizar a Página de Detalhes - Indicador de Registos também podem redefinir as suas próprias definições do indicador de registos personalizadas de um tipo de registo para as predefinições desse tipo de registo para a função. Para obter informações sobre como redefinir as disposições de páginas, consulte [Redefinir Disposições de Páginas Personalizadas \(na página 1532\)](#). Para obter informações sobre o comportamento dos indicadores de registo, consulte [Acerca dos Indicadores de Registo para Secções de Informações Relacionadas \(na página 76\)](#). Para obter informações acerca da personalização das definições do indicador de registos, consulte [Gerir Indicadores de Registos para Secções de Informações Relacionadas \(na página 819\)](#).

- 7 No passo 7, Atribuição de disposições da pesquisa, para cada tipo de registo, selecione a partir da lista de disposições da pesquisa disponíveis.

Para cada tipo de registo listado, a lista de disposições disponíveis é mostrada no campo Nome da disposição da pesquisa. As disposições da pesquisa determinam os campos (campos padrão e campos personalizados) que os utilizadores podem utilizar ao pesquisar registos, bem como os campos que esses utilizadores vêem nas páginas de resultados da pesquisa. Pode atribuir uma disposição da pesquisa para a maior parte dos tipos de registo principais que estão disponíveis para a função como separadores. Também pode atribuir disposições da pesquisa a outros tipos de registo que também sejam passíveis de ser pesquisados como, por exemplo, Produto e Utilizador. Para mais informações sobre como criar e modificar disposições da pesquisa personalizadas, consulte [Gerir disposições da pesquisa \(consultar Managing Search Layouts na página 1394\)](#).

- 8 No passo 8, Atribuição de disposições da página principal, para cada tipo de registo, selecione a partir da lista de disposições da página principal disponíveis.

Para cada tipo de registo listado, a disposição padrão da página principal e quaisquer disposições da página principal criadas para o tipo de registo estão disponíveis para as poder atribuir à função. A lista de tipos de registo inclui todos os tipos de registo disponíveis como separadores para a função.

As disposições da página principal determinam o tipo de informações que os utilizadores vêem na página principal Cada tipo de registo. O Oracle CRM On Demand é fornecido com uma disposição predefinida da página principal para cada tipo de registo principal que possa ser apresentado como um separador. Pode criar disposições personalizadas da página principal adicionais para tipos de registo. Para mais informações sobre como criar disposições da página principal, consulte [Criar disposições da página principal Registo \(consultar Criar disposições para a página principal do registo na página 1405\)](#).

- 9 (Opcional) No Passo 9, Atribuição da Disposição do Novo Registo, para cada tipo de registo, especifique a disposição que deve ser utilizada para as páginas em que os utilizadores introduzem informações para novos registos. A tabela seguinte descreve os campos no Passo 9 do assistente de Gestão de Funções.

Campo	Descrição
Nome da Disposição do Novo Registo	Os administradores podem configurar disposições customizadas para as páginas em que os utilizadores introduzem informações de novos registos. Se tiverem sido criadas disposições customizadas para o tipo de registo, pode seleccionar uma disposição customizada a partir da lista no campo Nome da Disposição do Novo Registo. Por predefinição, nenhum valor está seleccionado neste campo. Se deixar este campo em branco, a disposição atribuída à função da página Detalhes no Passo 6 do assistente de Gestão de Funções também é utilizado para a página em que os utilizadores

Campo	Descrição
	introduzem informações de novos registos, salvo se o utilizador tiver personalizado a disposição de campo do tipo de registo, sendo utilizada, nesse caso, a disposição personalizada.
Criação Rápida: Apenas Ligações	<p>Utilize esta caixa de verificação para especificar quando deve ser utilizada a disposição customizada no campo Nome da Disposição do Novo Registo, da forma que se segue:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Se esta caixa de verificação estiver desmarcada, a disposição customizada que selecionar é utilizada quando um registo é criado a partir de qualquer área no Oracle CRM On Demand.</li> <li>■ Se esta caixa de verificação estiver selecionada, disposição selecionada é utilizada apenas quando um utilizador cria um registo através da barra de Ação ou do cabeçalho global. Quando um utilizador cria um registo a partir de outra área qualquer no Oracle CRM On Demand, a disposição da página Detalhes da função é utilizada, salvo se o utilizador tiver personalizado a disposição de campo do tipo de registo, sendo utilizada, nesse caso, a disposição personalizada.</li> </ul> <p><b>NOTA:</b> Se não selecionar uma disposição no campo Nome da Disposição do Novo Registo, a caixa de verificação Criação Rápida: Apenas Ligações não se aplica.</p>

1 Clique em Concluir.

### Tópicos Relacionados

Consulte os tópicos seguintes para obter informações relacionadas:

- [Gestão de Funções \(na página 1498\)](#)
- [Diretrizes sobre configuração de funções \(na página 1499\)](#)
- [Trabalhar com a página Lista de funções \(na página 1500\)](#)
- [Acerca do acesso ao tipo de registo nas funções \(na página 1501\)](#)
- [Acerca de perfis de acesso nas funções \(na página 1515\)](#)
- [Acerca de privilégios em funções \(na página 1503\)](#)

## Gestão de perfis de acesso

No Oracle CRM On Demand, pode gerir perfis de acesso na página Lista de perfis de acesso e no Assistente de perfis de acesso. Pode aceder às páginas de perfis de acesso a partir da ligação global Admin, que está disponível em todas as páginas do Oracle CRM On Demand.

Um *perfil de acesso* no Oracle CRM On Demand é a designação de uma coleção de permissões sobre os tipos de registo principais e tipos de registo relacionados.

Um *tipo de registo principal* é um tipo de registo que pode ser utilizado como um tipo de registo independente. Um *tipo de registo relacionado* é um tipo de registo que tem de ter um registo principal.

Muitos tipos de registo principais podem ser também utilizados como tipos de registo relacionados. Por exemplo, Oportunidades é um tipo de registo relacionado. Baseia-se no tipo de registo principal da Oportunidade e está relacionado com registos de contas principal que se baseiam no tipo de registo de Conta.

Uma *permissão* é a capacidade de ler, criar, atualizar ou eliminar dados em registos que são instâncias de tipos de registo. As permissões são também designadas por direitos de acesso ou níveis de acesso. Para cada tipo de registo, como contas, contactos, pedidos de assistência, etc., pode configurar permissões para o próprio tipo de registo. Para alguns tipos de registo, também pode configurar permissões para tipos de registo relacionados.

Pode configurar muitos perfis de acesso que consistem em permissões diferentes para tipos de registo principais e tipos de registo relacionados. Para conceder essas permissões a utilizadores autenticados (incluindo sistemas externos), associa os perfis de acesso a funções, livros, equipas e grupos.

Oracle CRM On Demand fornece um conjunto de perfis de acesso predefinidos. Seguem-se alguns exemplos dos perfis de acesso padrão:

- Editar
- Total
- Só de Leitura
- Perfil de acesso predefinido do administrador
- Perfil de acesso do proprietário do administrador

Normalmente, os perfis de acesso são designados para distinguir entre os perfis de acesso predefinidos e os perfis de acesso de proprietário. (Na lista de perfis de acesso predefinidos, existem pares de perfis de acesso com os termos *Predefinido* e *Proprietário* nos nomes.) Estes termos ajudam a identificar que perfis de acesso utilizar nas atribuições do perfil de acesso nas funções de utilizador, em que um perfil de acesso de proprietário e um perfil de acesso predefinido têm de ser atribuídos.

Os perfis de acesso Editar, Completo e Só de leitura são perfis de acesso genéricos que podem ser concedidos a qualquer função, equipa ou membro do livro. Por exemplo, pode atribuir o perfil de acesso Completo ao Perfil de acesso do proprietário da função de Administrador. Na aplicação padrão, o perfil de acesso Completo confere ao utilizador que tem a função de Administrador a capacidade de criar os registos relacionados em registos de nível superior e de obter, atualizar ou apagar registos de todos os tipos de registo principais e respetivos tipos de registo relacionados.

**NOTA:** Os administradores podem alterar as definições de acesso nos perfis de acesso predefinidos. Portanto, o nome de um perfil de acesso pode não corresponder às permissões reais que o perfil de acesso concede a um utilizador.

Pode utilizar os perfis de acesso predefinidos, editar os perfis de acesso existentes e criar perfis de acesso personalizados para satisfazer as necessidades da empresa. Quando criar um novo perfil de acesso, tem a opção de copiar um perfil de acesso existente, dando-lhe um novo nome e, em seguida, editando a cópia de acordo com os seus requisitos.

Para ver, criar ou rever perfis de acesso na empresa, a função deve incluir o privilégio Gerir Funções e Acesso. Recomenda-se que só os administradores da empresa tenham o privilégio necessário para gerir perfis de acesso porque os perfis de acesso afetam diretamente a segurança dos dados protegidos.

### Tópicos Relacionados

Consulte os tópicos seguintes para obter informações relacionadas:

- [Acerca de perfis de acesso nas funções \(na página 1515\)](#)
- [Acerca de perfis de acesso em equipas, grupos e livros \(na página 1517\)](#)
- [Acerca da propagação de acesso através da herança de equipas \(consultar \[Acerca da Propagação de Acesso Através da Herança de Equipa\]\(#\) na página 1517\)](#)
- [Trabalhar com a página Lista de perfis de acesso \(na página 1519\)](#)
- [Acerca de níveis de acesso para tipos de registo principais \(na página 1520\)](#)
- [Acerca de níveis de acesso para tipos de registo relacionados \(na página 1521\)](#)
- [Processo de configuração de perfis de acesso \(na página 1528\)](#)
- [Como São Determinados os Direitos de Acesso \(na página 1581\)](#)

### Acerca de 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 predefinido
- Uma atribuição de perfil de acesso de proprietário

Pode atribuir um perfil de acesso a várias funções e pode atribuir o mesmo perfil de acesso para ser o perfil de acesso predefinido e o perfil de acesso de proprietário numa função. Por exemplo, pode atribuir o Perfil de acesso completo (um dos perfis de acesso predefinidos) como os perfis de acesso predefinidos e de proprietário para a função de Administrador.

Pode atribuir perfis de acesso a uma função no passo 3 do Assistente de gestão de funções. Para obter mais informações sobre como adicionar funções, consulte [Adicionar funções \(na página 1505\)](#).

### Perfil de acesso predefinido

O perfil de acesso predefinido controla os direitos de acesso de um utilizador aos registos que não pertencem a esse utilizador, mas que são visíveis para o utilizador porque a opção Posso ler todos os registos está selecionada para o tipo de registo relevante nas definições de acesso ao tipo de registo na função de utilizador.

Se a seleção da caixa de verificação Posso ler todos os registos na função de utilizador for anulada para um tipo de registo, o utilizador não tem acesso a esse tipo de registo através da função e o perfil de acesso predefinido na função de utilizador nunca é utilizado para esse tipo de registo.

De acordo com a convenção de nomenclatura para perfis de acesso, os perfis de acesso que são configurados para serem atribuídos como perfis de acesso predefinidos são designados da seguinte forma:

*nome da função* Perfil de acesso predefinido

em que:

- *nome da função* é o nome da função onde o perfil de acesso deverá ser utilizado.

Por exemplo, o nome *Perfil de acesso predefinido do administrador* indica que este perfil de acesso controla os direitos de acesso a tipos de registo e respetivos tipos de registo relacionados para a função de Administrador.

### Perfil de acesso de proprietário

O perfil de acesso de proprietário numa função controla os direitos de acesso de um utilizador a registos que pertencem a esse utilizador ou que pertencem a um subordinado do utilizador.

De acordo com a convenção de nomenclatura para perfis de acesso, os perfis de acesso que são configurados para serem atribuídos como perfis de acesso de proprietário são designados da seguinte forma:

*nome da função* Perfil de acesso do proprietário

em que:

- *nome da função* é o nome da função onde o perfil de acesso deverá ser utilizado.

Por exemplo, o nome *Perfil de acesso do proprietário do gestor de serviços* indica que este perfil de acesso controla os direitos de acesso a tipos de registo e respetivos tipos de registo relacionados para a função Gestor de serviços.

### Tópicos Relacionados

Consulte os tópicos seguintes para obter informações relacionadas sobre perfis de acesso:

- [Gestão de perfis de acesso \(na página 1514\)](#)
- [Processo de configuração de perfis de acesso \(na página 1528\)](#)
- [Como São Determinados os Direitos de Acesso \(na página 1581\)](#)

Consulte os tópicos seguintes para obter informações relacionadas sobre funções:

- [Gestão de Funções \(na página 1498\)](#)
- [Diretrizes sobre configuração de funções \(na página 1499\)](#)
- [Trabalhar com a página Lista de funções \(na página 1500\)](#)

- [Acerca do acesso ao tipo de registo nas funções \(na página 1501\)](#)
- [Acerca de perfis de acesso nas funções \(na página 1515\)](#)
- [Acerca de privilégios em funções \(na página 1503\)](#)
- [Adicionar funções \(na página 1505\)](#)

## Acerca de perfis de acesso em equipas, grupos e livros

Os perfis de acesso são utilizados para fornecer direitos de acesso aos utilizadores que são membros de equipas ou grupos (através de livros de utilizador) e aos utilizadores que estão associados a livros personalizados. (Os perfis de acesso também são atribuídos a funções, conforme descrito em [Acerca de perfis de acesso nas funções \(na página 1515\)](#).) A atribuição de perfis de acesso a utilizadores para equipas e livros permite que os utilizadores acedam aos registos aos quais não poderiam aceder se tivessem restrição de direitos de acesso, fornecidos pelos perfis de acesso atribuídos à respetiva função.

**NOTA:** No Oracle CRM On Demand, um livro predefinido é atribuído a cada utilizador e possui o nome do utilizador. Quando um registo é atribuído a um utilizador, esse registo é atribuído ao livro predefinido do utilizador. Quando um registo pertence a uma equipa, essa equipa representa o conjunto de livros predefinidos dos utilizadores que são membros da equipa. No caso em que um utilizador se torna membro de uma equipa, o livro desse utilizador é adicionado ao conjunto de livros que constituem a equipa. Os livros de utilizadores são automaticamente associados aos registos quando o proprietário do registo e a adesão à equipa são alterados.

Os *grupos* são equipas predefinidas suportadas para determinados tipos de registo. Quando o proprietário de um registo é membro de um grupo, os outros membros desse grupo são automaticamente adicionados à equipa nesse registo. Por predefinição, os membros de grupo têm acesso completo ao registo e o nível de acesso não pode ser alterado.

Cada livro de utilizador numa equipa tem de ter um perfil de acesso que controle os direitos de acesso do utilizador para os registos aos quais pode aceder através da respetiva adesão à equipa. Pode disponibilizar qualquer perfil de acesso para atribuição à adesão à equipa, selecionando a caixa de verificação Passível de ser concedido a membros da equipa, no perfil de acesso.

Da mesma forma, cada utilizador associado a um livro personalizado tem de ter um perfil de acesso que controle o acesso do utilizador aos registos nesse livro personalizado. Pode disponibilizar qualquer perfil de acesso para atribuição à associação de um utilizador com um livro, selecionando a caixa de verificação Passível de ser concedido a utilizadores do livro, no perfil de acesso.

Para obter mais informações sobre livros de utilizador e livros personalizados, consulte Gestão de livros (consultar [Book Management](#) na página 1533).

### Tópicos Relacionados

Consulte os tópicos seguintes para obter informações relacionadas:

- [Gestão de perfis de acesso \(na página 1514\)](#)
- [Processo de configuração de perfis de acesso \(na página 1528\)](#)
- [Como São Determinados os Direitos de Acesso \(na página 1581\)](#)

## Acerca da Propagação de Acesso Através da Herança de Equipa

A *herança de equipa* é a adição automática de membros de uma equipa da conta às equipas para os registos que estão ligados à conta. A herança de equipa está disponível como uma opção para contactos e oportunidades que estejam relacionados com uma conta principal. A herança de equipa não é suportada para qualquer outro tipo de relação entre equipas.

**NOTA:** Quando um utilizador torna-se num membro de uma equipa, o livro de utilizador é acrescentado ao conjunto de livros de utilizadores que compõem a equipa. O Oracle CRM On Demand não faz a distinção entre utilizadores que sejam acrescentados à equipa através da funcionalidade de herança de equipa e os utilizadores

que sejam acrescentados a uma equipa manualmente (ou seja, os livros de utilizadores que sejam adicionados a uma equipa através da funcionalidade de herança de equipa são tratados da mesma forma que os livros de utilizadores que sejam acrescentados a uma equipa manualmente).

### **Acerca da Herança de Equipa para o Tipo de Registo Contacto**

Para o tipo de registo Contacto, a herança de equipa é controlada pela caixa de seleção Ativar Herança da Equipa Principal para Contacto na página Perfil da Empresa. Se esta caixa de seleção estiver selecionada, as equipas nos contactos que estão ligados a uma conta principal herdam os membros da equipa da conta principal da seguinte forma:

- Quando um contacto está relacionado com uma conta principal:
  - Cada membro da equipa da conta (incluindo o proprietário da conta) torna-se um membro da equipa de contacto, desde que um perfil de acesso seja especificado no campo Acesso aos contactos no registo do utilizador da equipa da conta.
  - Ao proprietário da conta é concedido o Perfil de acesso completo para afiliação da equipa de contacto por predefinição, ainda que o Perfil de acesso completo esteja desativado.
- Quando um novo membro é acrescentado a uma equipa da conta, a afiliação do utilizador das equipas para os contactos que estão relacionados com a conta é determinada da seguinte forma:
  - Se um perfil de acesso for especificado no campo Acesso a contactos no registo do utilizador na equipa da conta, o novo membro da equipa da conta também se torna membro da equipa do contacto para cada contacto relacionado com a conta. O perfil de acesso para o utilizador na equipa do contacto para cada contacto relacionado também é atualizado para ser o mesmo que o perfil de acesso para o utilizador na equipa da conta.
  - Se um perfil de acesso não for especificado no campo Acesso a contactos no registo do utilizador na equipa da conta, o novo membro da equipa da conta não é adicionado à equipa do contacto para qualquer um dos contactos relacionados com a conta. Se o utilizador já for membro da equipa do contacto para um contacto relacionado com a conta, o utilizador é removido da equipa do contacto desse contacto.
- Quando o proprietário da conta é alterado:
  - O novo proprietário torna-se um membro das equipas do contacto em todos os registos do contacto relacionados.
  - O proprietário da conta anterior permanece um membro das equipas do contacto às quais o proprietário da conta anterior já tinha sido acrescentado.
- Quando um utilizador é retirado de uma equipa da conta, o utilizador permanece como membro das equipas do contacto às quais o utilizador foi acrescentado através da herança de equipa.

### **Acerca da Herança de Equipa para o Tipo de Registo Oportunidade**

Para o tipo de registo Oportunidade, a herança de equipa é controlada pela caixa de seleção Ativar Herança da Equipa Principal para Oportunidade na página Perfil da Empresa. Se esta caixa de seleção estiver selecionada, as equipas nas oportunidades que estão ligadas a uma conta principal herdam os membros da equipa da conta principal da seguinte forma:

- Quando uma oportunidade está relacionada com uma conta principal:
  - Cada membro da equipa da conta (incluindo o proprietário da conta) torna-se um membro da equipa da oportunidade, desde que um perfil de acesso seja especificado no campo Acesso à oportunidade no registo do utilizador da equipa da conta.
  - Ao proprietário da conta é concedido o Perfil de acesso completo para afiliação da equipa da oportunidade, ainda que o Perfil de acesso completo esteja desativado.
- Quando um novo membro é acrescentado a uma equipa da conta, a afiliação do utilizador das equipas para as oportunidades que estão relacionadas com a conta é determinada da seguinte forma:
  - Se um perfil de acesso for especificado no campo Acesso à oportunidade no registo do utilizador na equipa da conta, o novo membro da equipa da conta também se torna membro da equipa da

oportunidade para cada oportunidade relacionada com a conta. O perfil de acesso para o utilizador na equipa da oportunidade para cada oportunidade relacionada também é atualizado para ser o mesmo que o perfil de acesso para o utilizador na equipa da conta.

- Se um perfil de acesso não for especificado no campo Acesso à oportunidade no registo do utilizador na equipa da conta, o novo membro da equipa da conta não é adicionado à equipa da oportunidade para qualquer uma das oportunidades relacionadas com a conta. Se o utilizador já for membro da equipa da oportunidade para uma oportunidade relacionada com a conta, o utilizador é removido da equipa da oportunidade dessa oportunidade.
- Quando o proprietário da conta é alterado:
  - O novo proprietário torna-se um membro das equipas da oportunidade para todos os registos da oportunidade relacionados.
  - O proprietário da conta anterior permanece um membro das equipas da oportunidade às quais o proprietário da conta anterior já tinha sido acrescentado.
- Quando um utilizador é retirado de uma equipa da conta, o utilizador permanece como membro das equipas da oportunidade às quais o utilizador foi acrescentado através da herança de equipa.

### O Que Acontece Se a Herança de Equipa Estiver Desativada?

A herança de equipa poderá conceder demasiado acesso aos membros da equipa da conta que se tornem membros das equipas em registos do contacto e da oportunidade relacionados. Se for esse o caso, pode desativar a herança de equipa para o tipo de registo Contacto ou para o tipo de registo Oportunidade, ou ambos, selecionando as caixas de seleção relevantes na página Perfil da Empresa.

Se a herança de equipa estiver desativada para o tipo de registo Contacto, a afiliação das equipas da conta e do contacto comporta-se da seguinte forma:

- O campo Acesso do Contacto nos registos do utilizador das equipas da conta não é apresentado.
- Os utilizadores que são acrescentados como novos membros de uma equipa da conta não são acrescentados às equipas nos contactos que estão ligados à conta.
- Se a herança de equipa tiver sido anteriormente ativada para o tipo de registo Contacto e se a desativar, os utilizadores que se tornaram membros das equipas através da funcionalidade de herança de equipa permanecem como membros dessas equipas.

Se a herança de equipa estiver desativada para o tipo de registo Oportunidade, a afiliação das equipas da conta e da oportunidade comporta-se da seguinte forma:

- O campo Acesso da Oportunidade nos registos do utilizador das equipas da conta não é apresentado.
- Os utilizadores que são acrescentados como novos membros de uma equipa da conta não são acrescentados às equipas nas oportunidades que estão ligadas à conta.
- Se a herança de equipa tiver sido anteriormente ativada para o tipo de registo Oportunidade e se a desativar, os utilizadores que se tornaram membros das equipas através da funcionalidade de herança de equipa permanecem como membros dessas equipas.

### Tópicos Relacionados

Consulte os tópicos seguintes para obter informações relacionadas:

- [Gestão de perfis de acesso \(na página 1514\)](#)
- [Processo de configuração de perfis de acesso \(na página 1528\)](#)
- [Como São Determinados os Direitos de Acesso \(na página 1581\)](#)

### Trabalhar com a página Lista de perfis de acesso

Na página Lista de perfis de acesso, é possível executar as ações na seguinte tabela.

Para executar os seguintes procedimentos	Siga estes passos
Adicionar um novo perfil de acesso	<p>Na barra de título da página Lista de perfis de acesso, clique em Novo. O Assistente de perfis de acesso abre.</p> <p>Para obter mais informações sobre como utilizar o Assistente de perfis de acesso, consulte <a href="#">Processo de configuração de perfis de acesso (na página 1528)</a>.</p>
Adicionar um novo perfil de acesso através da cópia de um perfil de acesso existente	<p>No menu de nível do registo ao lado do nome do perfil de acesso, selecione Copiar. O Assistente de perfis de acesso abre.</p> <p>Para obter mais informações sobre como utilizar o Assistente de perfis de acesso, consulte <a href="#">Processo de configuração de perfis de acesso (na página 1528)</a>.</p>
Desativar um perfil de acesso	<p>Selecione a caixa de verificação Desativado para o perfil de acesso.</p> <p>Quando desativa um perfil de acesso, o mesmo não pode ser utilizado em nenhuma associação nova com funções, equipas ou livros. No entanto, o perfil de acesso desativado continuará a funcionar como o perfil de acesso nos casos em que tiver estado associado anteriormente a uma função, equipa ou livro até que atribua um perfil de acesso diferente à função, equipa ou livro.</p>
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 ao idioma no qual pretende visualizar a lista de perfis de acesso. Pode visualizar a lista de idiomas suportados para a sua empresa no Oracle CRM On Demand.</p> <p><b>NOTA:</b> Se um perfil de acesso existente não tiver um nome traduzido, o respetivo nome não será traduzido e aparecerá entre parênteses.</p>

Se os controlos da Pesquisa alfabética estiverem disponíveis, pode utilizar a Pesquisa alfabética para filtrar a lista de perfis de acesso. Para obter mais informações sobre a Pesquisa alfabética, consulte [Filtrar listas \(na página 146\)](#).

### Tópicos Relacionados

Consulte os tópicos seguintes para obter informações relacionadas:

- [Gestão de perfis de acesso \(na página 1514\)](#)
- [Processo de configuração de perfis de acesso \(na página 1528\)](#)
- [Como São Determinados os Direitos de Acesso \(na página 1581\)](#)

### Acerca de níveis de acesso para tipos de registo principais

O utilizador concede ou revoga direitos de acesso aos tipos de registo principais através da definição dos níveis de acesso no passo 2 do Assistente de perfis de acesso. Para obter mais informações sobre como utilizar o Assistente de perfis de acesso, consulte [Processo de configuração de perfis de acesso \(na página 1528\)](#).

Os níveis de acesso constituem o acesso mais baixo de permissões que é possível conceder para um tipo de registo. Para cada tipo de registo principal, especifique os direitos de acesso para qualquer utilizador que herdar este perfil de acesso através de um ou mais componentes de controlo de acesso (funções, hierarquia de supervisão, equipas e livros). Por exemplo, quando um utilizador aprofunda o nível de detalhe numa oportunidade a partir de uma lista de oportunidades, os direitos de acesso que permitem que o utilizador visualize os detalhes da oportunidade e execute operações são controlados pelo nível de acesso do tipo de registo principal Oportunidade, no passo 2 do Assistente de perfis de acesso.

A descrição dos níveis de acesso para os tipos de registo principais nesta secção pertence à funcionalidade dos níveis de acesso, uma vez que estes funcionam individualmente. Os registos que um utilizador pode visualizar e as operações que um utilizador tem permissão para executar nos registos são controladas por uma combinação de um ou mais níveis de acesso que são aplicados nos registos através de um ou mais perfis de acesso.

Os tipos de registo que são controlados através de privilégios especiais aparecem em todos os perfis de acesso com o nível de acesso predefinido. Para os tipos de registo principais, a predefinição é Só de leitura. O utilizador tem de alterar a predefinição para fornecer aos utilizadores o nível de acesso de que necessitam para os vários tipos de registo.

O nível de acesso para cada tipo de registo principal pode ser definido como um dos seguintes:

- **Só de leitura.** O nível de acesso Só de leitura impede que o utilizador execute operações, como a edição ou eliminação do registo principal.
- **Ler/Editar.** O nível de acesso Ler/editar permite que o utilizador visualize e edite registos principais.
- **Ler/Editar/Apagar.** O nível de acesso Ler/editar/eliminar permite que o utilizador visualize, edite e elimine registos principais.

**NOTA:** A permissão para criar registos de um tipo de registo principal não é controlada pelas definições no passo 2 do Assistente de perfis de acesso. A permissão para criar registos de um tipo de registo principal é controlada pelas definições no passo 2 do Assistente de gestão de funções. Para obter mais informações sobre funções, consulte [Gestão de funções \(na página 1498\)](#).

### Tópicos Relacionados

Consulte os tópicos seguintes para obter informações relacionadas:

- [Gestão de perfis de acesso \(na página 1514\)](#)
- [Processo de configuração de perfis de acesso \(na página 1528\)](#)
- [Como São Determinados os Direitos de Acesso \(na página 1581\)](#)

### Acerca de níveis de acesso para tipos de registo relacionados

O utilizador concede ou revoga direitos de acesso aos tipos de registo relacionados no passo 2 do Assistente de perfis de acesso. Para obter mais informações sobre como utilizar o Assistente de perfis de acesso, consulte [Processo de configuração de perfis de acesso \(na página 1528\)](#).

Os tipos de registo relacionados que são controlados através de privilégios especiais aparecem em todos os perfis de acesso com o nível de acesso predefinido como Sem acesso. Tem de alterar a predefinição para fornecer aos utilizadores o nível de acesso de que necessitam para os vários tipos de registo.

Por exemplo, o tipo de registo Objeto personalizado 04 é um tipo de registo relacionado no tipo de registo Oportunidade principal. No Perfil de acesso completo, o tipo de registo relacionado Objeto personalizado 04 tem o respetivo nível de acesso predefinido como Sem acesso. Consequentemente, um utilizador que se encontre numa equipa da oportunidade com o Perfil de acesso completo não pode ver os tipos de registo relacionados com base no tipo de registo relacionado Objeto personalizado 04. Se pretender que um utilizador veja os registos de Objeto personalizado 04 em registos de oportunidade, terá de alterar o nível de acesso predefinido.

Este tópico descreve o seguinte:

- Relações do registo

- Opções de nível de acesso para tipos de registo relacionados

### Relações do registo

A relação entre um tipo de registo principal e o respetivo tipo de registo relacionado (o registo dependente) determina as opções de nível de acesso disponíveis para atribuição ao tipo de registo relacionado.

Os tipos de relações e as opções de nível de acesso disponíveis são os seguintes:

- **Relação um para muitos.** Numa relação um para muitos, o registo principal pode ter muitos registos secundários do tipo de registo relacionado. Por exemplo, o tipo de registo relacionado Ativos está disponível na página Informações Relacionadas da Conta no Assistente de Perfis de Acesso. O tipo de registo principal Conta tem uma relação um para muitos com o tipo de registo relacionado Ativos. Os seguintes níveis de acesso estão disponíveis para a relação um para muitos:

- Ver
- Só de leitura
- Sem acesso

- **Relação primária de um para muitos.** Numa relação primária de um para muitos, o tipo de registo relacionado é baseado num tipo de registo primário e os direitos de acesso do tipo de registo primário podem determinar os direitos de acesso para o tipo de registo relacionado. O registo principal numa relação primária de um para muitos pode ter muitos registos secundários do tipo de registo relacionado. Por exemplo, o tipo de registo relacionado Oportunidades na página Informações Relacionadas da Conta é baseado no tipo de registo primário Oportunidade. O tipo de registo principal Conta tem uma relação primária de um para muitos com o tipo de registo relacionado Oportunidades. Os seguintes níveis de acesso estão disponíveis para a relação primária de um para muitos:

- Ver
- Só de leitura
- Sem acesso
- Herdar principal

- **Relação um para secundário.** Numa relação um para secundário, os registos secundários baseiam-se num tipo de registo que não tem um tipo de registo primário correspondente. Anexos, Notas e Equipas são alguns exemplos de tipos de registo relacionados que não têm um tipo de registo principal correspondente.

**NOTA:** Uma exceção a esta regra é a relação entre registos dependentes de contacto numa oportunidade. Apesar de o tipo de registo Contacto ter um tipo de registo principal correspondente, a relação entre a oportunidade e os contactos é uma relação de dependência. Os utilizadores podem adicionar contactos existentes a uma oportunidade ou remover contactos de uma oportunidade. Os utilizadores não podem criar novos contactos a partir de uma oportunidade.

Os seguintes níveis de acesso estão disponíveis para a relação de dependência:

- Ler/Criar
- Ler/Criar/Editar
- Ler/Editar
- Ler/Editar/Eliminar
- Só de leitura
- Sem acesso
- Total

- **Relação um para só de leitura.** A relação um para só de leitura é semelhante à relação de dependência. No entanto, tal como o nome da relação sugere, os utilizadores não podem editar nem criar registos dependentes numa relação um para só de leitura. A Pista de auditoria é um exemplo de um tipo de registo relacionado que não tem um tipo de registo principal correspondente. O Oracle CRM On Demand cria o tipo de registo Pista de auditoria. Os seguintes níveis de acesso estão disponíveis para a relação um para só de leitura:

- Só de leitura
- Sem acesso

- **Relação muitos para muitos.** Numa relação muitos para muitos, o tipo de registo principal e o tipo de registo relacionado são ambos baseados em tipos de registo primário e os registos de cada tipo podem ser principais ou secundários uns dos outros, dependendo do modo como é visualizada a relação. Por exemplo, o tipo de registo relacionado Contas na página Informações Relacionadas do Objeto Personalizado 01 no Assistente de Perfis de Acesso é baseado no tipo de registo primário Conta. O tipo de registo principal Objeto Personalizado 01 tem uma relação muitos para muitos com o tipo de registo relacionado Contas.

**NOTA:** As relações entre dois tipos de registo podem ser diferentes, dependendo do tipo de registo ser o principal ou o relacionado. Por exemplo, apesar do tipo de registo principal Objeto Personalizado 01 ter uma relação muitos para muitos com o tipo de registo relacionado Contas, o tipo de registo principal Conta tem uma relação primária de muitos para muitos com o tipo de registo relacionado Objetos Personalizados 01.

Os seguintes níveis de acesso estão disponíveis para a relação muitos para muitos:

- Ler/Criar
- Só de leitura
- Ver
- Sem acesso

- **Relação primária de muitos para muitos.** Uma relação primária de muitos para muitos é também uma relação na qual o tipo de registo principal e o tipo de registo relacionado são ambos baseados em tipos de registo primário e os registos de cada tipo podem ser principais ou secundários uns dos outros. No entanto, alguns níveis de acesso adicionais estão disponíveis nos casos em que os direitos de acesso do tipo de registo primário podem determinar os direitos de acesso para o tipo de registo relacionado. Por exemplo, o tipo de registo relacionado Objetos Personalizados 01 na página Informações Relacionadas da Conta no Assistente de Perfis de Acesso é baseado no tipo de registo primário Objeto Personalizado 01. O tipo de registo principal Conta tem uma relação primária de muitos para muitos com o tipo de registo relacionado Objetos Personalizados 01. Os seguintes níveis de acesso estão disponíveis para a relação primária de muitos para muitos:

- Ler/Criar
- Só de leitura
- Ver
- Sem acesso
- Herdar principal
- Adicionar/Herdar principal
- Adicionar/Remover/Herdar principal

**NOTA:** O nível de acesso Ler/Criar não é suportado para os seguintes tipos de registo: Respostas de Mensagens do Produto Detalhado da Chamada, Relações de Itens do Plano de Mensagens do Produto Detalhado da Chamada e Itens do Plano de Mensagens do Produto Detalhado da Chamada.

### Opções de nível de acesso para tipos de registo relacionados

O conjunto completo de opções de nível de acesso para tipos de registo relacionados é o seguinte:

- **Sem acesso.** A opção Sem acesso está disponível para todos os tipos de registo relacionados. Impede o utilizador de ver registos numa lista relacionada.
- **Só de leitura.** O nível de acesso Só de leitura impede que o utilizador efetue a edição incorporada de registos relacionados no registo principal.
- **Ler/Criar.** O nível de acesso Ler/Criar está disponível para os tipos de registo relacionados que são registos de dependência ou fazem parte de relações muitos para muitos. Para os registos de dependência, o nível de acesso Ler/Criar permite ao utilizador criar um novo registo ou pesquisar detalhadamente registos existentes para visualizar os detalhes, mas não permite ao utilizador editar ou eliminar registos. Para as relações muitos

para muitos, o nível de acesso Ler/Criar permite ao utilizador associar um registo existente como dependente num registo principal, mas não lhe permite remover uma associação existente.

- **Ler/Criar/Editar.** O nível de acesso Ler/Criar/Editar está disponível para os tipos de registo relacionados que são registos de dependência. Permite ao utilizador criar um novo registo ou pesquisar detalhadamente registos existentes para visualizar os detalhes e editar o registo, se necessário. O nível de acesso Ler/Criar/Editar não permite ao utilizador eliminar registos dependentes.
- **Ler/Editar.** O nível de acesso Ler/Editar está disponível para todas as relações exceto os registos relacionados só de leitura em relações um para só de leitura. O nível de acesso Ler/Editar permite ao utilizador visualizar e editar registos relacionados.
- **Ler/Editar/Apagar.** O nível de acesso Ler/Editar/Eliminar está disponível para os tipos de registo relacionados que são registos dependentes em relações de dependência. O nível de acesso Ler/Editar/Eliminar permite ao utilizador pesquisar detalhadamente registos existentes para visualizar os detalhes do registo, editar o registo ou eliminar o registo. O nível de acesso Ler/Editar/Eliminar não permite ao utilizador criar novos registos dependentes.
- **Total.** O nível de acesso Completo está disponível para os tipos de registo relacionados que não têm um tipo de registo principal correspondente. Para estes tipos de registo, o nível de acesso Completo permite ao utilizador criar, ver, editar e eliminar registos.
- **Ver.** O nível de acesso Ver só está disponível para os tipos de registo relacionados em relações muitos para muitos. Com o nível de acesso Ver, o comportamento dos registos relacionados é o seguinte:
  - Todos os registos dependentes que estão relacionados com um registo principal são mostrados na lista de registos relacionados, independentemente de se o utilizador tem autorização para ver os próprios registos dependentes.
  - Cada registo relacionado herda o nível de acesso do próprio tipo de registo principal, em vez do nível de acesso do tipo de registo principal na relação.

Por exemplo, se o nível de acesso estiver definido como Ver para o tipo de registo Oportunidade relacionado no tipo de registo principal Conta, o comportamento dos registos de oportunidades relacionados é o seguinte:

- Todas as oportunidades que estão relacionadas com um registo de conta principal são mostradas na lista de registos relacionados, independentemente de se o utilizador tem autorização para ver os próprios registos de oportunidades.
- Cada registo da oportunidade herda o nível de acesso do tipo de registo Oportunidade principal e não do respetivo tipo de registo Conta principal. Quando um utilizador tenta pesquisar detalhadamente um registo da oportunidade relacionado para ver mais detalhes do registo, a operação é efetuada com êxito se o registo da oportunidade ainda existir e apenas se o utilizador tiver autorização para ver os detalhes desse registo da oportunidade. Se o utilizador não tiver autorização para ver os detalhes desse registo da oportunidade, o utilizador vê uma mensagem de erro.
- **Herdar principal.** O nível de acesso Herdar principal só está disponível para determinados tipos de registo relacionados um para muitos e muitos para muitos. Com o nível de acesso Herdar principal, o comportamento dos registos relacionados é o seguinte:
  - Apenas os registos dependentes relacionados que o utilizador tem autorização para ver são mostrados na lista de registos relacionados.
  - Cada registo relacionado herda o nível de acesso do próprio tipo de registo principal, em vez do nível de acesso do tipo de registo principal na relação.

Por exemplo, se o nível de acesso estiver definido como Herdar principal para o tipo de registo Oportunidade relacionado no tipo de registo principal Conta, o comportamento dos registos de oportunidades relacionados é o seguinte:

- Apenas aqueles registos de oportunidades relacionados que o utilizador tem autorização para ver são mostrados na lista de registos relacionados.
- Cada registo da oportunidade herda o nível de acesso do tipo de registo Oportunidade principal e não do respetivo tipo de registo Conta principal. Quando um utilizador tenta pesquisar detalhadamente um registo da oportunidade relacionado para ver mais detalhes do registo, a operação é sempre efetuada

com êxito se o registo da oportunidade ainda existir, porque o utilizador tem autorização para ver os detalhes de todos os registos de oportunidades na lista de registos relacionados.

Para as relações muitos para muitos, a seleção do nível de acesso Herdar principal significa que o utilizador não pode adicionar nem remover uma relação entre dois registos existentes. No entanto, o nível de acesso Herdar principal também está disponível em combinação com o direito de acesso Adicionar ou com os direitos de acesso Adicionar e Remover.

**NOTA:** Se o nível de acesso Herdar principal (ou alguma das combinações) for encontrado em algum dos perfis utilizados para um tipo de registo relacionado, a definição Herdar principal terá prioridade. Por exemplo, se forem encontrados simultaneamente os níveis de acesso Herdar principal e Ver, o nível de acesso Herdar principal substituirá o nível de acesso Ver. Se forem encontrados os níveis de acesso Herdar principal, Só de leitura e Ver, o direito de acesso Herdar principal substituirá os níveis de acesso Ver e Só de leitura.

- **Adicionar/Herdar principal.** O nível de acesso Adicionar/Herdar principal está disponível para os registos relacionados que partilham uma relação muitos para muitos com o registo principal. O elemento Herdar principal do nível de acesso Adicionar/Herdar principal funciona da mesma forma que o nível de acesso Herdar principal. No entanto, o nível de acesso Adicionar/Herdar principal também permite ao utilizador associar um registo relacionado existente ao registo principal. Se um registo relacionado for adicionado com êxito, esse registo irá herdar o nível de acesso do registo principal. O nível de acesso Adicionar/Herdar principal não permite aos utilizadores remover um registo relacionado existente.
- **Adicionar/Remover/Herdar principal.** O nível de acesso Adicionar/Remover/Herdar principal está disponível para os registos relacionados que partilham uma relação muitos para muitos com o registo principal. O elemento Herdar principal do nível de acesso Adicionar/Remover/Herdar principal funciona da mesma forma que o nível de acesso Herdar principal. No entanto, o nível de acesso Adicionar/Remover/Herdar principal também permite ao utilizador associar um registo relacionado existente ao registo principal ou remover (dissociar) a ligação entre os registos. Quando um utilizador remove ou desassocia um registo relacionado, esse registo não é eliminado e permanece na base de dados. Se um registo relacionado for adicionado com êxito, esse registo irá herdar o nível de acesso do registo principal.

Como regra geral, para os tipos de registo relacionados apresentados na tabela seguinte, o nível de acesso Herdar principal é suportado em todos os casos em que o tipo de registo está disponível como um tipo de registo relacionado. Contudo, aplicam-se as seguintes exceções:

- Para o tipo de registo principal Agregado Familiar, o tipo de registo relacionado com Pistas não suporta o nível de acesso Herdar Principal.
- Para o tipo de registo principal Parceiro, o tipo de registo relacionado Oportunidade não suporta o nível de acesso Herdar principal.

Se o nível de acesso estiver atualmente definido como Visualizar para qualquer uma das relações indicadas na tabela seguinte, recomenda-se que altere o nível de acesso de Visualizar para Herdar principal.

**NOTA:** O nível de acesso definido para o tipo de registo relacionado Atividades concluídas é aplicado aos registos apresentados na secção de informações relacionadas com Atividades concluídas numa página Detalhes do registo principal. O nível de acesso definido para os tipos de registo relacionados Atividades ou Atividades abertas é aplicado aos registos apresentados nas secções de informações relacionadas com Atividades, Tarefas abertas, Compromissos abertos e Atividades abertas numa página Detalhes do registo principal.

Tipo de registo relacionado
Pedidos de acreditação
Atividades
Chamada do participante

Tipo de registo relacionado
Business Plans
Respostas de mensagens do detalhe do produto da chamada
Relações de itens do plano de mensagens do detalhe do produto da chamada
Itens do plano de mensagens do detalhe do produto da chamada
Chamadas
Pedidos de certificação
Atividades concluídas
Inscrições em cursos
Objetos personalizados 01 e superiores
Registos do exame
Conta financeira: detentor da conta
Conta financeira: agência
Conta financeira: instituição com gestão remota
Contas financeiras
Pistas
Respostas de mensagens
Relações do item do plano de mensagens
Itens do plano de mensagens
Objetivos
Atividades abertas
Oportunidades
Contas do plano

Tipo de registo relacionado
Contactos do plano
Oportunidades do plano
Pedidos de assistência
Suboportunidades
Itens da Transação

A tabela seguinte lista as relações em que os níveis de acesso Herdar principal, Adicionar/Herdar principal e Adicionar/Remover/Herdar principal estão todos disponíveis. As relações nesta tabela tratam-se de relações de muitos para muitos.

**NOTA:** Se utilizar atualmente o nível de acesso Ler/Criar para qualquer das relações de muitos para muitos que suportam o nível de acesso e as respetivas combinações, recomenda-se que altere o nível de acesso Ler/Criar para uma das combinações de Herdar principal nos tipos de registo relacionados.

Tipo de registo principal	Tipo de registo relacionado
Conta	Objetos Customizados de 01 a 03
Atividade	Objetos Customizados de 01 a 03
Campanha	Objetos Customizados de 01 a 03
Campanha	Oportunidades
Contacto	Chamadas
Contacto	Atividades concluídas
Contacto	Objetos Customizados de 01 a 03
Contacto	Atividades abertas
Contacto	Oportunidades
Objetos Customizados de 01 a 03	Atividades concluídas
Objetos Customizados de 01 a 03	Objetos Customizados de 01 a 03
Objetos Customizados de 01 a 03	Atividades abertas
Objetos Customizados de 01 a 03	Pistas
Objetos Customizados de 01 a 03	Oportunidades

Tipo de registo principal	Tipo de registo relacionado
Objetos Customizados de 01 a 03	Pedidos de assistência
Concessionário	Objetos Customizados de 01 a 03
Concessionário	Pedidos de assistência
Fundo	Objetos Customizados de 01 a 03
Agregado familiar	Objetos Customizados de 01 a 03
Pista	Objetos Customizados de 01 a 03
Evento	Objetos Customizados de 01 a 03
Oportunidade	Objetos Customizados de 01 a 03
Parceiro	Objetos Customizados de 01 a 03
Carteira	Objetos Customizados de 01 a 03
Pedido de assistência	Objetos Customizados de 01 a 03
Solução	Objetos Customizados de 01 a 03
Solução	Pedidos de assistência
Veículo	Objetos Customizados de 01 a 03

### Tópicos Relacionados

Consulte os tópicos seguintes para obter informações relacionadas:

- [Gestão de perfis de acesso \(na página 1514\)](#)
- [Processo de configuração de perfis de acesso \(na página 1528\)](#)
- [Como São Determinados os Direitos de Acesso \(na página 1581\)](#)

### Processo de configuração de perfis de acesso

Este tópico descreve como configurar perfis de acesso.

**NOTA:** O Oracle CRM On Demand gera registos de auditoria de todas as alterações nos perfis de acesso. Se a função de utilizador incluir o privilégio Aceder à pista de auditoria principal e à auditoria de configuração da administração, poderá ver a pista de auditoria das alterações nos perfis de acesso. Para mais informações sobre como ver a auditoria, consulte [Rever a auditoria para obter alterações da configuração da administração \(na página 1266\)](#).

**Antes de começar.** Para ver, criar ou rever perfis de acesso na empresa, a função deve incluir o privilégio Gerir Funções e Acesso.

Para configurar um perfil de acesso, execute as seguintes tarefas:

- 1 [Adicionar perfis de acesso \(na página 1529\).](#)
- 2 [Especificar níveis de acesso para tipos de registo principais \(na página 1530\).](#)
- 3 [Especificar níveis de acesso para tipos de registo relacionados \(na página 1531\).](#)

Para ligações aos tópicos que fornecem informações adicionais sobre perfis de acesso, consulte [Tópicos relacionados para perfis de acesso \(na página 1531\)](#).

### Adicionar perfis de acesso

Pode adicionar um perfil de acesso executando o seguinte procedimento:

- Criar um novo perfil
- Copiar um perfil existente e editar os respetivos níveis de acesso

O procedimento seguinte descreve como adicionar um perfil de acesso.

#### Para adicionar um perfil de acesso

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique na ligação global Admin.
- 2 Na secção Gestão de utilizadores e controlos de acesso, clique na ligação Gestão de utilizadores e controlos de acesso.
- 3 Na secção Gestão de perfis de acesso, clique na ligação Perfis de acesso.
- 4 Na Lista de perfis de acesso, execute um dos seguintes procedimentos:
  - Para criar um novo perfil com base num perfil existente, clique em Copiar no perfil que pretende copiar.
  - Para criar um novo perfil que não se baseie num perfil existente, clique em Novo na barra de título.

O Assistente de perfis de acesso é aberto para o ajudar no processo.

- 5 No Passo 1 do Assistente de perfis de acesso, forneça um nome e uma descrição e defina os restantes campos, conforme necessário. Estes campos são descritos na tabela seguinte.

Campo	Descrição
Marcar para Tradução	<p>A caixa de verificação Marcar para tradução só produz efeitos se ambas as situações seguintes se verificarem:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Quando o nome de um perfil de acesso existente está a ser alterado</li> <li>■ O nome do perfil de acesso existente já foi traduzido numa ou mais idiomas adicionais</li> </ul> <p>Nestas situações, pode utilizar a caixa de verificação Marcar para tradução, para indicar se o nome do perfil de acesso traduzido deverá ser substituído pelo novo nome ou permanecer inalterado. Dependendo da definição na caixa de verificação Marcar para tradução, o nome do perfil de acesso será apresentado da seguinte forma:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Se seleccionar a caixa de verificação Marcar para tradução, o novo nome será apresentado na língua em que tiver sido introduzido, independentemente da língua utilizada para ver a lista de perfis de acesso. Quando a lista de perfis de acesso é visualizada no idioma em que o novo nome foi introduzido, esse nome é apresentado no tipo de letra predefinido. No entanto, quando a lista de perfis de acesso é visualizada noutro idioma, o nome é apresentado a azul entre parênteses.</li> </ul>

Campo	Descrição
	<p>■ Se não seleccionar a caixa de verificação Marcar para tradução, o novo nome será apresentado quando a lista de perfis de acesso for vista na língua em que o novo nome foi introduzido. No entanto, quando a lista de perfis de acesso é visualizada em qualquer outro idioma, o nome do perfil de acesso traduzido originalmente continua a ser apresentado.</p> <p>A caixa de verificação Marcar para tradução não produz qualquer efeito quando é adicionado um novo perfil de acesso. Quando isso acontece, o novo nome é apresentado automaticamente na lista de perfis de acesso em todas as idiomas. Quando a lista de perfis de acesso é visualizada no idioma em que o novo nome foi introduzido, o nome do novo perfil de acesso é apresentado no tipo de letra predefinido. Quando a lista de perfis de acesso é visualizada noutro idioma, o nome do novo perfil de acesso é apresentado a azul entre parênteses.</p>
Passível de ser concedido a membros da equipa	Para disponibilizar o perfil de acesso para atribuição a membros da equipa, seleccione esta caixa de verificação.
Passível de ser concedido a utilizadores do livro	Para disponibilizar o perfil de acesso para atribuição a utilizadores do livro, seleccione esta caixa de verificação. Para mais informações, consulte <a href="#">Criar perfis de acesso para livros (na página 1566)</a> .
Desativado	Se seleccionar esta caixa de verificação, o perfil de acesso será desativado. Um perfil de acesso desativado não pode ser utilizado em nenhuma associação nova com funções, equipas ou livros. No entanto, o perfil de acesso desativado continuará a funcionar como o perfil de acesso nos casos em que tiver estado associado anteriormente a uma função, equipa ou livro até que atribua um perfil de acesso diferente à função, equipa ou livro.

**NOTA:** Por predefinição, as caixas de verificação Passível de ser concedido a membros da equipa e Passível de ser concedido a utilizadores do livro encontram-se seleccionadas nos perfis de acesso Editar, Total e Só de leitura predefinidos. Por conseguinte, quando um utilizador adiciona outro utilizador a uma equipa ou a um livro, a lista de escolha de perfis de acesso que aparece na caixa de diálogo Adicionar utilizadores ou Editar utilizadores inclui estes perfis de acesso predefinidos. Se pretender evitar que os utilizadores atribuam qualquer destes três perfis de acesso a um utilizador num livro ou a um livro do utilizador numa equipa, anule a seleção da caixa de verificação adequada para esse perfil de acesso.

### Especificar níveis de acesso para tipos de registo principais

Para especificar níveis de acesso para tipos de registo principais, conclua os passos no seguinte procedimento.

#### **Para especificar níveis de acesso para tipos de registo principais**

- No passo 2 do Assistente de perfis de acesso, seleccione o nível de acesso para cada um dos tipos de registo principais. Escolha entre:
  - Só de leitura
  - Ler/Editar

- Ler/Editar/Eliminar

Para mais informações sobre os níveis de acesso para os tipos de registo principais, consulte [Acerca de níveis de acesso para tipos de registo principais \(na página 1520\)](#).

- 2 Se pretender especificar níveis de acesso para os tipos de registo relacionados para um tipo de registo principal, clique na ligação Informações relacionadas para o tipo de registo principal. Caso contrário, clique em Concluir para gravar as alterações.

A maior parte dos tipos de registo tem uma ligação Informações relacionadas. As informações relacionadas aparecem como registos ligados nas páginas de Detalhes do registo. Para obter mais informações sobre como especificar os níveis de acesso para os tipos de registo relacionados, consulte [Especificar níveis de acesso para tipos de registo relacionados \(na página 1531\)](#).

### Especificar níveis de acesso para tipos de registo relacionados

Para especificar os níveis de acesso para os tipos de registo relacionados, conclua os passos no seguinte procedimento.

#### *Para especificar níveis de acesso para tipos de registo relacionados*

- 1 No passo 2 do Assistente de perfis de acesso, clique na ligação Informações relacionadas para o tipo de registo principal para o qual pretende especificar o nível de acesso para um ou mais tipos de registo relacionados.
- 2 Selecione o nível de acesso apropriado para cada tipo de registo de informações relacionadas.  
A lista de escolha das opções de nível de acesso apresentada no campo de nível de acesso para cada tipo de registo relacionado depende da relação do tipo de registo relacionado com o respetivo tipo de registo principal. Dependendo do nível de acesso que for definido neste campo e no Assistente de gestão de funções, poderá conceder ou revogar os direitos dos utilizadores para criar, atualizar ou ver os registos desse tipo de registo.

Para mais informações sobre os níveis de acesso para os tipos de registo relacionados, consulte [Acerca de níveis de acesso para tipos de registo relacionados \(na página 1521\)](#).

**NOTA:** Para criar uma nova oportunidade, o nível de acesso para o tipo de registo relacionado **Receitas no tipo de registo Oportunidade** tem de ser definido como **Completo**.

Para obter informações sobre as definições de perfil de acesso necessárias para a conversão de pistas, consulte Definições de perfil de acesso e de função para converter pistas (consultar [Definições de função e perfil de acesso para converter pistas](#) na página 274). Para obter informações sobre as definições de perfil de acesso necessárias para converter registos de negócio, consulte Definições de perfil de acesso e de função para converter registos de negócio (consultar [Definições de função e perfil de acesso para converter registos de negócio](#) na página 485).

- 3 Quando terminar de definir os níveis de acesso nos tipos de registo relacionados para um tipo de registo principal, clique em Anterior para regressar à página principal do passo 2 do assistente.
- 4 Repita os passos 1 até 3 deste procedimento para cada tipo de registo principal para o qual pretende especificar os níveis de acesso para um ou mais tipos de registo relacionados.
- 5 Quando concluir a definição dos níveis de acesso para todos os tipos de registo principais e para os respetivos tipos de registo relacionados, clique em Concluir para gravar as definições.

### Tópicos relacionados para perfis de acesso

Consulte os tópicos seguintes para obter informações relacionadas:

- [Gestão de perfis de acesso \(na página 1514\)](#)
- [Acerca de perfis de acesso nas funções \(na página 1515\)](#)
- [Acerca de perfis de acesso em equipas, grupos e livros \(na página 1517\)](#)

- [Acerca da propagação de acesso através da herança de equipas \(consultar \[Acerca da Propagação de Acesso Através da Herança de Equipa\]\(#\) na página 1517\)](#)
- [Trabalhar com a página Lista de perfis de acesso \(na página 1519\)](#)
- [Como São Determinados os Direitos de Acesso \(na página 1581\)](#)

## Gestão da personalização

Os utilizadores podem personalizar determinadas áreas do Oracle CRM On Demand, tais como as disposições da página Detalhes do registo, as disposições da Página principal e as disposições da barra de ação. No entanto, se pretender que os utilizadores que têm uma determinada função parem de utilizar disposições personalizadas e utilizem novamente disposições predefinidas na respetiva função de utilizador, pode remover as disposições personalizadas desses utilizadores. Por exemplo, pode remover todas as disposições da Página principal personalizadas para os utilizadores que têm a função de Representante do serviço ou remover todas as disposições da barra de ação personalizadas para os utilizadores que têm a função Gestor de serviços.

Para mais informações sobre a gestão da personalização no Oracle CRM On Demand, consulte os seguintes tópicos:

- [Redefinir disposições de páginas personalizadas \(na página 1532\)](#)
- [Redefinir disposições da barra de ação personalizadas \(na página 1533\)](#)
- [Redefinir disposições da página principal personalizadas \(na página 1533\)](#)

## Redefinir disposições de páginas personalizadas

Pode remover todas as disposições de página personalizadas para os utilizadores com uma função específica no Oracle CRM On Demand e restaurar a disposição da página predefinida para essa função. Quando redefine a disposição para a disposição predefinida de um tipo de registo de uma função, ocorre o seguinte:

- Todas as disposições de informações relacionadas personalizadas são repostas para a disposição predefinida.
- Todas as disposições de campo personalizadas são repostas para a disposição predefinida.
- Todas as definições personalizadas que visam a apresentação de indicadores de registos para as secções de informações relacionadas são repostas para as definições configuradas para o tipo de registo ao nível da função.

**Antes de começar.** Para efetuar este procedimento, a função de utilizador deve incluir o privilégio Gerir Funções e Acesso.

### *Para redefinir disposições de páginas personalizadas*

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique na ligação global Admin.
- 2 Na secção Gestão de Utilizadores e Controlos de Acesso, clique na ligação Gestão de Utilizadores e Controlos de Acesso.
- 3 Na página Gestão de utilizadores e controlos de acesso, na secção Gestão de personalizações, clique na ligação Redefinir disposições de páginas para abrir a página Redefinição de disposição da página.
- 4 No Passo 1, Selecionar função, selecione a função para a qual pretende redefinir a disposição da página e clique em Seguinte.
- 5 No Passo 2, Selecionar disposição, escolha as disposições do tipo de registo que pretende redefinir movendo os tipos de registo da secção Disponível para a secção Selecionado, utilizando as setas para a esquerda e para a direita, e clique em Seguinte.
- 6 No Passo 3, Confirmar, verifique as seleções e clique em Terminar para gravar as alterações.

**NOTA:** Depois de redefinir uma disposição da página para uma função do utilizador, os utilizadores que têm a função devem sair de sessão de Oracle CRM On Demand e iniciar sessão novamente para ver as alterações efetuadas na disposição.

### **Redefinir disposições da barra de ação personalizadas**

Pode remover todas as disposições da barra de ação personalizadas para os utilizadores com uma função específica no Oracle CRM On Demand e restaurar a disposição da barra de ação predefinida para essa função.

**Antes de começar.** Para efetuar este procedimento, a função de utilizador deve incluir o privilégio Gerir Funções e Acesso.

#### ***Para redefinir disposições da barra de ação personalizadas***

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique na ligação global Admin.
- 2 Na secção Gestão de Utilizadores e Controlos de Acesso, clique na ligação Gestão de Utilizadores e Controlos de Acesso.
- 3 Na página Gestão de utilizadores e controlos de acesso, clique na ligação Redefinir disposições da barra de ação.
- 4 Na página Redefinição de disposição da barra de ação, selecione a função para a qual pretende redefinir a disposição da barra de ação e clique em Seguinte.
- 5 Na página Resumo, clique em Concluir.
- 6 Na página Resumo, clique em Concluir.

### **Redefinir disposições da página principal personalizadas**

Pode remover todas as disposições da página principal personalizadas para os utilizadores com uma função específica no Oracle CRM On Demand e restaurar a disposição da página principal predefinida para essa função.

**Antes de começar.** Para efetuar este procedimento, a função de utilizador deve incluir o privilégio Gerir Funções e Acesso.

#### ***Para redefinir disposições da página principal personalizadas***

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique na ligação global Admin.
- 2 Na secção Gestão de Utilizadores e Controlos de Acesso, clique na ligação Gestão de Utilizadores e Controlos de Acesso.
- 3 Na página Gestão de utilizadores e controlos de acesso, clique na ligação Redefinir disposições da página principal.
- 4 Na página Redefinição de disposição da página principal, selecione a função para a qual pretende redefinir a disposição da página e clique em Seguinte.
- 5 Na página Selecionar disposição, escolha as disposições da página principal que pretende redefinir movendo as disposições da página principal disponíveis da secção Disponível para a secção Apresentar, utilizando as setas para a esquerda e para a direita, e clique em Seguinte.

## **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 \(na página 872\)](#) and [About Limitations in Analytics \(na página 883\)](#).

### 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 (consultar [Acerca da criação de estruturas de livros](#) na página 1537)
- About Web Services Support for Books (consultar [Acerca do suporte de serviços Internet para livros](#) na página 1541)
- About Record Ownership Modes (consultar [Acerca dos modos de propriedade do registo](#) na página 1541)
- Record Ownership Modes and Automatically Generated Tasks (consultar [Modos de propriedade do registo e tarefas geradas automaticamente](#) na página 1546)
- About Importing Books and Book Assignments (consultar [Acerca da importação de livros e das atribuições de livros](#) na página 1551)
- About Time-Based Book Assignments (consultar [Acerca das atribuições de livros baseadas na hora](#) na página 1552)
- Scenario for Using Books to Manage Sales Territories (consultar [Cenário para utilizar livros para gerir territórios de vendas](#) na página 1554)

- Example of Using Books to Manage Sales Territories (consultar [Exemplo da utilização de livros para gerir territórios de vendas](#) na página 1555)
- Process of Setting Up Books (consultar [Processo de configuração de livros](#) na página 1556)
- Verifying Book Setup for the Administrator Role (consultar [Verificar a configuração de livros para a função de administrador](#) na página 1557)
- Creating Book Types and Book User Roles (consultar [Criar tipos de livro e funções de utilizadores do livro](#) na página 1561)
- Configuring Record Ownership Modes (consultar [Configurar modos de propriedade do registo](#) na página 1561)
- Creating Books and Book Hierarchies (consultar [Criar livros e hierarquias de livros](#) na página 1562)
- Associating Users with Books (consultar [Associar utilizadores a livros](#) na página 1564)
- Creating Access Profiles for Books (consultar [Criar perfis de acesso para livros](#) na página 1566)
- Enabling Books for Your Company (consultar [Ativar livros para a empresa](#) na página 1567)
- Enabling Books for Users and User Roles (consultar [Ativar livros para utilizadores e funções de utilizador](#) na página 1568)
- Adding Books to Record Detail Page Layouts (consultar [Adicionar livros às disposições da página Detalhes do registo](#) na página 1570)
- Assigning Records to Books (consultar [Atribuir registos a livros](#) na página 1571)
- Book Hierarchy Page (consultar [Página Hierarquia de livros](#) na página 1573)
- Book Fields (consultar [Campos do livro](#) na página 1573)
- Information about Troubleshooting Books (consultar [Informações sobre como resolver problemas de livros](#) na página 1575)

### Acerca da criação de estruturas de livros

Para configurar uma estrutura de livros eficaz, tem de planear as suas hierarquias de livros cuidadosamente. Tenha em atenção as seguintes diretrizes quando criar e refinar as hierarquias de livros para a sua empresa:

- Não crie livros personalizados que repliquem livros de utilizadores.
- Determine a organização e as políticas de acesso para os seus dados comerciais.
- Determine se a estrutura da empresa é relevante para a gestão de dados.
- Determine as associações de dados na sua empresa.
- Crie os livros com base nas necessidades do utilizador e tenha em conta as tarefas nas quais os utilizadores utilizam mais frequentemente os livros.
- Crie os livros de modo a que a funcionalidade fornecida pela caixa de verificação Visibilidade do gestor ativada no perfil da empresa seja utilizada o menor número de vezes possível.
- Mantenha um número mínimo de níveis nas hierarquias de livros.
- Tanto quanto possível, reduza a quantidade de listas cruzadas na estrutura de livros. As *listas cruzadas* constituem a prática de duplicação de registos em vários livros.
- Utilize as regras de fluxos de trabalho para automatizar a gestão de livros. Além disso, ao criar nomes de livros, considere a funcionalidade que permite ao utilizador utilizar uma única ação de fluxo de trabalho para atribuir um livro diferente a registos diferentes, utilizando uma expressão que efetua a resolução para um nome do livro.

### Livros de utilizadores

A desvantagem de criar livros personalizados que replicam livros de utilizadores é o facto dos dados nos livros personalizados e nos livros de utilizadores predefinidos terem de ser sincronizados. Esta tarefa adicional aumenta o tempo de processamento do servidor e afeta a velocidade com que os registos são recuperados.

**NOTA:** Uma razão para uma empresa considerar replicar livros poderá ser para conceder acesso temporário a um utilizador aos dados de outro utilizador. Uma forma melhor de satisfazer esta necessidade é adicionar o utilizador que pretende aceder aos dados como delegado do utilizador que possui os dados.

### **Necessidades de acesso aos dados**

A estrutura de livros não tem de refletir a hierarquia da empresa. Antes, recomendamos que a estrutura dos livros deve refletir fielmente a forma como a empresa organiza os seus dados. Partes do seu negócio podem ser organizadas por geografia, outras partes podem ser organizadas por linha de produtos ou indústria. Tenha especial atenção às situações em que:

- Dois (ou mais) departamentos não podem aceder aos dados pertencentes ao outro departamento
- Dois (ou mais) departamentos têm de poder aceder aos dados pertencentes ao outro departamento

### **Importância da estrutura da empresa**

Em muitas empresas, uma organização principal tem acesso total a todos os dados nas organizações dependentes. Os membros de uma organização principal têm normalmente acesso global aos dados de todas as organizações dependentes.

Se a organização estiver estruturada desta forma, é recomendável que não configure livros que reflectam a estrutura organizacional ao nível da organização principal. No entanto, considere:

- Configurar livros que reflectam a estrutura organizacional a outros níveis (tal como ao nível da organização dependente)
- Configurar hierarquias de livros ao nível da organização principal. Por exemplo, ao nível da organização principal, pode criar um livro ou uma hierarquia de livros que permita aos utilizadores ao nível da organização principal visualizarem oportunidades que tenham um potencial de receitas significativo, em todas as organizações dependentes.

### **Associações de dados**

Examine os procedimentos que a empresa segue quando um utilizador efetua transferências de um departamento para outro. Por exemplo:

- Se os dados que o utilizador gere forem sempre movidos para o novo departamento com o utilizador para que haja uma associação contínua dos dados, é melhor gerir os dados através da propriedade dos registos e das equipas. Normalmente, os compromissos e as tarefas são movidos com o utilizador em todos os níveis. Em determinados ambientes, todos os dados dos clientes são movidos com o utilizador. Esta associação dos dados é verdadeira para pequenas e médias empresas e para empresas que estejam orientadas para um pequeno volume de vendas de elevado valor.
- Se os dados normalmente ficarem numa organização fixa, tal como acontece numa organização geográfica, para que exista uma propriedade organizacional dos dados, o melhor será gerir os dados através de livros que reflectam a estrutura organizacional.
- Se tanto a associação contínua como a propriedade organizacional continuarem a existir durante algum tempo após o utilizador mudar para outro departamento, ambas as hierarquias podem coexistir.

### **Necessidades e tarefas do utilizador**

Quando criar a estrutura de livros, tenha em atenção a tarefa em que os utilizadores utilizam livros com mais frequência, incluindo trabalhar com listas, pesquisar registos e criar e utilizar relatórios.

### **Trabalhar com listas**

Para ajudar a identificar as listas de que os utilizadores necessitam, determine os tipos de lista que são utilizados mais frequentemente e as listas ideais para os seus utilizadores. Peça informações aos utilizadores da empresa para o ajudarem nesta tarefa. Se nenhum livro na estrutura de livros contiver todos os registos necessários para uma lista ideal, provavelmente faltará uma hierarquia na estrutura de livros. Por exemplo, pode configurar uma hierarquia geográfica e uma hierarquia orientada para produtos.

Se os utilizadores demorarem muito tempo a trabalhar num subconjunto específico de um livro, crie um sublivro para o subconjunto. Dê um nome ao sublivro que permita aos utilizadores reconhecê-lo. O livro secundário também pode ser predefinido para o Seletor de livros, de forma a que os utilizadores não tenham de selecionar sempre o livro apropriado. Para obter mais informações sobre a predefinição para o seletor Livro, consulte [Ativar livros para utilizadores e funções de utilizadores](#) (consultar [Ativar livros para utilizadores e funções de utilizador](#) na página 1568).

### Pesquisar registos

Para determinar as necessidades de pesquisa dos utilizadores na empresa, pergunte-lhes quais são os cenários em que eles pesquisam registos específicos. A estrutura de livros e os tamanhos dos livros devem refletir as pesquisas e os critérios de pesquisa que os utilizadores efetuam com maior frequência.

**NOTA:** Se já tiver uma estrutura de livros elaborada e a estiver a refinar, peça aos utilizadores se podem indicar se um registo específico pertence a um livro específico da hierarquia. Se os utilizadores disserem consistentemente que só têm a certeza relativamente um livro num nível superior, pergunte-lhes se uma subdivisão da estrutura de livros lhes permitiria reduzir a sua pesquisa. Os utilizadores apenas deverão ser obrigados a pesquisar em livros de um nível superior como exceção às suas pesquisas normais.

Os campos que são utilizados numa pesquisa também refletem a velocidade da pesquisa:

- A utilização de campos indexados para pesquisar registos em livros permite um desempenho ideal. (Os campos indexados são apresentados com um texto verde nas secções de pesquisa.)
- Quando são utilizados campos não indexados (em vez de campos indexados) para pesquisar registos em livros, as pesquisas são mais lentas e o desempenho é afetado pelo volume de registos pesquisados. (Os campos da pesquisa que não estão indexados são apresentados com um texto preto nas secções de pesquisa.)

Por exemplo, se determinar que os utilizadores normalmente pesquisam registos de contacto com base em campos indexados, o número de registos para o livro de nível inferior (designado livro de nó folha) pode ascender a 100.000 para cada tipo de registo. No entanto, se os utilizadores pesquisarem normalmente registos de contacto com base em campos não indexados, pode restringir o tamanho dos seus livros de nó folha para um valor entre 20.000 e 30.000 registos para cada tipo de registo.

A configuração dos dados varia de empresa para empresa. Como consequência, não existe um número recomendado de registos para livros. Tem de gerir continuamente o tamanho dos livros. Os livros facilitam pesquisas mais rápidas reduzindo o número de registos que são pesquisados.

### Criar e utilizar relatórios

Todos os utilizadores, exceto os administradores, estão sujeitos a regras de visibilidade dos dados para os relatórios. Quando é especificado um livro do utilizador ou um livro personalizado no Seletor de livros para relatórios, os dados considerados para os relatórios são os seguintes:

- Todo o conteúdo nas análises históricas (incluindo as análises históricas acedidas a partir do separador Analytics e dos relatórios incorporados nas páginas principais Registos) é restringido ao livro e inclui todos os subníveis do livro selecionado. Os registos que um utilizador possui ou nos quais um utilizador pertence a uma equipa, não serão incluídos exceto se esses registos também estiverem no livro selecionado ou num dos seus sublivros.
- Os relatórios em tempo real são restringidos aos dados diretamente associados ao livro (livro personalizado ou livro do utilizador) selecionado no Seletor de livros. Se o livro selecionado tiver sublivros ou livros dependentes, os dados nos sublivros ou livros dependentes serão ignorados nos relatórios em tempo real.

**NOTA:** Apesar de normalmente o utilizador não necessitar de alterar a estrutura de livros depois de a configurar, poderá fazê-lo. Não é necessário nenhum período de inatividade para efetuar estas alterações e estas serão aplicadas de imediato. No entanto, as alterações não serão refletidas imediatamente nos dados dos relatórios em tempo real.

Para mais informações sobre a visibilidade dos registos nos relatórios, consulte [Acerca da Visibilidade de Registos no Analytics](#) (consultar [About Visibility to Records in Analytics](#) na página 872).

### Visibilidade do Gestor

Quando estiver a criar hierarquias de livros, baseie as suas criações nos seguintes princípios:

- A funcionalidade fornecida pela caixa de verificação Visibilidade do gestor ativada no perfil da empresa é utilizada o menor número de vezes possível.
- A opção Incluir subitens é utilizada raramente ou nunca em pesquisas de grandes volumes de dados. (O número de registos que constitui um grande volume de dados varia de empresa para empresa e de acordo com os padrões da pesquisa.)

Há situações em que é necessário utilizar a opção Incluir subitens. Por exemplo, os gestores têm de executar listas nos seus livros de utilizadores que incluam os respetivos dependentes, porque estes não podem partilhar dados entre si. Se os volumes forem grandes, então o tempo de pesquisa aumenta. No entanto, para um desempenho ideal, selecione a opção Incluir subitens apenas quando for necessário.

### Níveis de hierarquia

As hierarquias de livros que tenham um grande número de níveis, com registos em todos os níveis, comportam-se de modo semelhante à funcionalidade de equipa onde a visibilidade do gestor está ativada. Essas hierarquias têm um bom desempenho com pequenos conjuntos de dados. No entanto, à medida que os volumes de dados crescem, os livros com menos níveis na hierarquia (ou sem níveis de hierarquia) têm um desempenho muito melhor do que a funcionalidade de equipa.

Se um nível da hierarquia de livros não constituir um valor adicional para a segurança dos dados ou para a organização dos dados, agregue o livro redundante e os respetivos sublivros. Pergunte aos utilizadores dos livros se estes normalmente conseguem identificar se um registo está num sublivro ou noutra sublivro do mesmo livro principal; se não conseguirem, isso indica que a melhor opção será juntar os dois sublivros no livro principal.

Um método simples de reduzir o número de níveis numa hierarquia de livros é atribuir um prefixo aos sublivros com o nome no livro principal. Por exemplo, se tiver um sublivro designado Norte com um livro principal designado América do Norte, remova o livro principal e mude o nome do sublivro para AN – Norte.

### Listas cruzadas

As listas cruzadas constituem a prática de duplicação de registo em vários livros. As listas cruzadas acarreta uma sobrecarga administrativa para os utilizadores, porque a sincronização é necessária, o que implica muitas operações de leitura-escrita que afetam o desempenho do servidor. Reduza ao mínimo o número de listas cruzadas.

### Gestão automática de livros

Normalmente, os critérios de atribuição de livros são mapeados para um ou mais campos num tipo de registo. Pode criar regras de fluxo de trabalho para reorganizar automaticamente a atribuição de livros quando um desses campos for alterado.

Por exemplo, se tiver uma hierarquia de livros designada *Território*, pode criar uma regra de fluxo de trabalho para monitorizar um campo num tipo de registo (por exemplo, o campo Território em contas) e, em seguida, criar uma ação Atribuir um livro na regra para atualizar o livro Território no registo com um novo livro quando o valor do campo Território na conta for alterado.

Quando cria nomes de livros, considere se pretende utilizar as ações de fluxo de trabalho Atribuir um Livro de uma forma que uma única ação de fluxo de trabalho possa atribuir um livro diferente a registos diferentes com base numa expressão que efetua a resolução para um nome do livro.

Por exemplo, presuma que tem contas na América do Norte e que também tem contas estabelecidas na EMEA. Pode pretender configurar dois livros separados para as diferentes localizações e atribuir o livro apropriado a uma conta dependendo da localização da conta. Para configurar esta configuração, pode criar dois livros um designado América do Norte e outro designado EMEA. Pode criar um campo da lista de escolha customizado

designado Localização de Vendas com os valores América do Norte e EMEA e acrescentar o campo customizado à disposição da página para o tipo de registo Conta para as funções apropriadas. Em seguida, pode criar uma ação de fluxo de trabalho Atribuir um Livro que efetua o seguinte quando é atualizado um registo da conta:

- Avalia uma expressão para determinar o valor que é selecionado no campo Localização de Vendas no registo da conta.
- Associa o registo da conta ao livro, cujo nome corresponde ao valor devolvido pela expressão.

### Tópicos Relacionados

Consulte o tópico seguinte para obter informações relacionadas:

- [Criar ações de fluxo de trabalho: Atribuir um livro \(na página 1652\)](#)

### Acerca do suporte de serviços Internet para livros

Os livros podem ser geridos através dos serviços Internet. Quando os livros estão ativados para a sua empresa, a língua da descrição dos serviços Internet para livros (WSDL) está disponível para transferência. Para mais informações sobre os serviços Internet, consulte *Oracle Web Services On Demand Guide*.

### Acerca dos modos de propriedade do registo

Dependendo das necessidades empresariais da sua empresa, não pode atribuir proprietários a registos de um determinado tipo de registo. Em vez disso, pode pretender organizar os registos de modo a que não necessite de voltar a atribuir a propriedade de registos, quando os funcionários se movem para outras responsabilidades ou quando os representantes de vendas são realinhados, porque os modelos empresariais são alterados. Desde a versão 20, o Oracle CRM On Demand permite-lhe suportar essas necessidades empresariais, associando um livro personalizado principal a um registo, em vez de atribuir um proprietário ao registo. Qualquer utilizador que seja um membro do livro personalizado principal num registo pode aceder e trabalhar com esse registo, desde que as definições da função de utilizador e do perfil de acesso forneçam ao utilizador os direitos de acesso necessários. A empresa também pode pretender configurar alguns tipos de registo de modo a que os registos desse tipo não necessitem de ter um proprietário atribuído ou um livro personalizado principal associado.

O Oracle CRM On Demand permite-lhe configurar os seguintes modos de propriedade do registo para a maioria dos tipos de registo que utilizam livros:

- **Modo de utilizador.** O modo de utilizador é semelhante à propriedade do registo na versão 19 e em versões anteriores do Oracle CRM On Demand. Quando um tipo de registo é configurado em modo de utilizador, cada registo desse tipo de registo tem de ter um proprietário atribuído. Se o campo Livro estiver disponível na página de detalhes do registo, o campo Livro apresenta o livro do utilizador associado ao proprietário.

**NOTA:** Os registos de pedidos de assistência podem existir sem um proprietário por predefinição e alguns tipos de registo, tal como Utilizadores e Produtos não têm proprietários nos registos. Esta funcionalidade não é alterada desde as versões anteriores do Oracle CRM On Demand.

- **Modo de livro.** Quando um tipo de registo é configurado em modo de livro, os registos desse tipo de registo não podem ter um proprietário atribuído. Em vez disso, é obrigatório um livro personalizado principal para cada registo. Qualquer utilizador que seja um membro do livro principal num registo tem acesso ao registo e pode trabalhar com o mesmo, desde que as definições da função de utilizador e do perfil de acesso forneçam ao utilizador os direitos de acesso necessários. Pode utilizar o modo de livro apenas com os tipos de registo que suportam livros.
- **Modo misto.** O modo misto também é designado por *modo de utilizador ou de livro*. Quando um tipo de registo é configurado neste modo, é possível configurar um registo desse tipo de registo em qualquer uma das seguintes formas:
  - O registo pode existir sem um proprietário atribuído ou um livro personalizado principal associado. Os utilizadores podem aceder a um registo através da afiliação da equipa ou da afiliação de um livro

associado ao registo. Os utilizadores, cuja função de utilizador tenha a caixa de verificação Pode ler todos os registos selecionada no passo 2 do Assistente de gestão de funções, também podem aceder ao registo.

- O registo pode ter um proprietário atribuído.
- O registo pode ter um livro personalizado principal associado.

**NOTA:** O registo não pode ter um proprietário atribuído e um livro personalizado principal.

Pode utilizar o modo misto apenas com os tipos de registo que suportam livros.

**NOTA:** Tem de utilizar o modo de utilizador de propriedade do registo para um tipo de registo Transação de amostras, porque todas as transações de amostras devem ser relacionadas com um período de inventário para um utilizador específico. Não configure o modo de livro ou o modo misto para o tipo de registo Transação de amostras.

Independentemente do modo de propriedade que configura para um tipo de registo, os utilizadores podem atribuir livros adicionais a um registo e os utilizadores podem ligar os utilizadores adicionais a um registo se o tipo de registo suportar as equipas. Um utilizador, que seja um membro de qualquer livro que esteja atribuído a um registo, pode aceder ao registo e trabalhar com o mesmo, desde que as definições da função de utilizador e do perfil de acesso forneçam ao utilizador os direitos de acesso necessários.

## Relatórios

Para os tipos de registo Conta e Contacto, pode criar relatórios em tempo real e históricos com base na relação entre os registos e o livro principal nos registos. Para obter mais informações sobre relatórios e modos de propriedade do registo, consulte [Acerca da Visibilidade de Registos no Analytics](#) (consultar [About Visibility to Records in Analytics](#) na página 872).

Os modos de propriedade do registo não afetam as regras de visibilidade de dados que são aplicadas quando seleciona um livro no Seletor de livros no Analytics. Para obter mais informações sobre as regras de visibilidade de dados para livros nos relatórios, consulte [Acerca da criação de estruturas de livros](#) (na página 1537).

## Tipos de registo que suportam modos de propriedade do registo

Os modos de propriedade do registo são suportados para os tipos de registo que suportam livros personalizados, com as seguintes exceções:

- Atribuição
- Fundo
- Relatório de auditoria do inventário
- Período de inventário
- Plano de mensagens
- Chamada inteligente
- Solução

Pode configurar todos os outros tipos de registo que suportam livros personalizados em modo de utilizador, modo de livro ou modo misto. Pode utilizar uma mistura de modos de propriedade para os vários tipos de registo que suportam livros. Por exemplo, pode configurar o tipo de registo Contacto em modo de livro e configurar o tipo de registo Conta em modo de utilizador. Pode alterar o modo de propriedade do registo para um tipo de registo a qualquer momento. Configura o modo de propriedade do registo para um tipo de registo, configurando os campos Proprietário e Livro no tipo de registo, conforme for ou não obrigatório, como é mostrado na seguinte tabela.

**NOTA:** As disposições da página para o tipo de registo têm de ser configuradas corretamente para o modo de propriedade do registo. Para obter mais informações, consulte [Acerca da configuração de campos e disposições da página para modos de propriedade do registo](#) (consultar [Acerca da configuração de campos e de disposições da página para modos de propriedade do registo](#) na página 1298).

Modo de propriedade do registo	Campo Proprietário definido como obrigatório	Campo Livro definido como obrigatório	Outros detalhes da configuração	Comentários
Modo de utilizador	Sim	Não	Nenhum	Se o campo Livro existir numa disposição do registo, o campo é só de leitura e mostra o nome do livro do utilizador que é o proprietário atribuído do registo.
Modo de livro	Não	Sim	(Opcional) Defina o campo Proprietário como só de leitura.	Se o campo Proprietário aparecer numa disposição do registo, o campo terá de estar em branco. O campo Livro é um campo da lista de escolha que contém uma lista dos livros personalizados que configura para a empresa.
Modo misto	Não	Não	Nenhum	Se um livro personalizado for selecionado no campo Livro num registo, o campo Proprietário ficará em branco. Se um utilizador for selecionado no campo Proprietário, o campo Livro será automaticamente definido como o nome do livro do utilizador para o proprietário.

### Modo de propriedade do registo predefinido

Para as empresas existentes que foram criadas na versão 19 ou em versões anteriores do Oracle CRM On Demand, o modo de utilizador é o modo de propriedade do registo predefinido para o tipo de registo Pedido de assistência, que é configurado em modo misto por predefinição. Para as novas empresas, o modo misto é o modo de propriedade do registo predefinido para os tipos de registo que suportam os modos de propriedade do registo.

### Valores predefinidos nos campos Proprietário e Livro

Quando um utilizador abre uma página Novo registo, os valores dos campos Proprietário e Livro são os seguintes:

- Se o tipo de registo for configurado no modo utilizador, o campo Proprietário é preenchido automaticamente com a designação alternativa do utilizador atual. O campo Livro, se existir, é preenchido automaticamente com o nome do livro do utilizador do utilizador atual.
- Se o tipo de registo estiver configurado em modo misto, não será preenchido o campo Proprietário ou Livro.

**NOTA:** Os compromissos que os utilizadores criam através do respetivo calendário são uma exceção ao comportamento normal dos modos de propriedade do registo. Quando um utilizador cria um compromisso através do calendário do utilizador, o campo Proprietário é preenchido com o nome do utilizador atual, independentemente do modo de propriedade do registo.

- Se o tipo de registo estiver configurado no modo de livro, acontece o seguinte:
  - O campo Proprietário no novo registo não será preenchido.

- Para o campo Livro, o valor predefinido depende do livro predefinido que é especificado para o tipo de registo no registo do utilizador atual, da seguinte forma:
  - Se um livro personalizado for especificado como livro predefinido para o tipo de registo, o campo Livro no novo registo é preenchido automaticamente com o nome do livro predefinido especificado.
  - Se um livro predefinido não for especificado para o tipo de registo, ou se um livro do utilizador ou o elemento Todos os livros for especificado como livro predefinido, o campo Livro não será preenchido no novo registo.

Para obter informações sobre como configurar livros predefinidos por tipo de registo para um utilizador, consulte [Configurar livros predefinidos por tipo de registo para um utilizador \(na página 1484\)](#).

**NOTA:** Se o campo Proprietário for obrigatório numa disposição da página, e se o tipo de registo estiver no modo misto, o campo Proprietário fica em branco por predefinição quando um utilizador abre uma página Novo registo que utiliza essa disposição da página. Para mais informações sobre a configuração do campo e as disposições de páginas de modos de propriedade do registo, consulte [Acerca da configuração do campo e disposições de páginas de modos de propriedade do registo \(consultar Acerca da configuração de campos e de disposições da página para modos de propriedade do registo na página 1298\)](#).

### Considerações sobre modos de propriedade do registo

Quando configurar o modo de propriedade do registo para um tipo de registo, considere o seguinte:

- **Gestor de atribuições.** O gestor de atribuições pode voltar a atribuir registos apenas a utilizadores. Pode voltar a atribuir registos apenas se o tipo de registo estiver configurado no modo de utilizador ou no modo misto da propriedade do registo. Se existir um livro personalizado principal atribuído ao registo antes do gestor de atribuições atribuir o registo a um proprietário, o gestor de atribuições remove o livro principal do registo. O gestor de atribuições não pode voltar a atribuir os registos se o tipo de registo estiver configurado em modo de livro. Se configurar um tipo de registo em modo de livro, recomenda-se vivamente que torne todos os grupos de regras inativos para esse tipo de registo. Para obter mais informações sobre regras de atribuição, consulte [Acerca de regras de atribuição \(na página 1689\)](#).
- **Trabalhar com outras aplicações.** As aplicações seguintes requerem que os registos tenham um proprietário. Não pode utilizar estas aplicações se o tipo de registo com que a aplicação trabalha for configurado em modo de livro e se o tipo de registo for configurado em modo misto, os registos terão de 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
- **Atualizar registos depois de alterar modo de propriedade.** Se alterar o modo de propriedade do registo de um tipo de registo para o modo de utilizador, considere atualizar todos os registos desse tipo que tenham um proprietário. Caso contrário, o utilizador que atualize em seguida um registo desse tipo de registo será obrigado a selecionar um proprietário para o registo. Da mesma forma, se alterar o modo de propriedade do registo de um tipo de registo para o modo de livro, considere atualizar todos os registos desse tipo que tenham um livro personalizado principal apropriado atribuído. Caso contrário, o utilizador que atualize em seguida um registo desse tipo de registo será obrigado a selecionar um livro personalizado principal para o registo.

### O que acontece quando altera o modo de propriedade do registo para um tipo de registo?

Se a empresa alterar o modo de propriedade do registo para um tipo de registo de um modo para outro modo, o novo modo de propriedade é imposto para quaisquer registos novos desse tipo de registo. Para os registos existentes, o comportamento é o seguinte:

- **Quando o novo modo de propriedade do registo é o modo de utilizador.** Acontece o seguinte quando um registo é atualizado pela primeira vez após a alteração do modo de propriedade:

- Se o registo já não tiver um utilizador atribuído como o proprietário, o utilizador que atualizar o registo é obrigado a selecionar um utilizador no campo Proprietário.
  - Se o registo tiver previamente tido um livro personalizado principal associado, o nome do livro principal é limpo do campo Livro e o nome do livro do utilizador para o novo proprietário é mostrado no campo Livro. O livro também é removido do registo e já não aparece na secção Livros da página Detalhes do registo.
  - **Quando o novo modo de propriedade do registo é o modo de livro.** Acontece o seguinte quando um registo é atualizado pela primeira vez após a alteração do modo de propriedade:
    - Se o registo já não tiver um livro principal associado, o utilizador que atualizar o registo é obrigado a selecionar um livro personalizado principal no campo Livro.
    - Se o registo tiver previamente tido um proprietário atribuído, acontece o seguinte:
      - O campo Proprietário é limpo no registo.
      - Se o tipo de registo suportar equipas, todos os membros da equipa, exceto o anterior proprietário do registo, permanecem como membros da equipa. O comportamento é o mesmo para os membros da equipa que são membros de um grupo predefinido; ou seja, todos os membros do grupo, exceto o anterior proprietário do registo, permanecem como membros da equipa. No entanto, o tipo de registo Conta é uma exceção a esta regra. Se o anterior proprietário de uma conta for um membro de um grupo predefinido, todos os membros do grupo serão removidos da equipa. Quaisquer membros da equipa que não sejam membros do grupo predefinido permanecem como membros da equipa, como acontece com outros tipos de registo.
- NOTA:** Na aplicação standard, o proprietário anterior do registo não é retido como membro da equipa, conforme descrito aqui. No entanto, o administrador pode configurar o tipo de registo para que o proprietário anterior do registo seja retido como membro da equipa do registo. Para obter informações sobre como configurar um tipo de registo para reter o proprietário anterior como membro da equipa, consulte [Customizar a Propriedade Anterior de Registos Partilhados](#) (consultar [Customizar a Propriedade Anterior de Registos Partilhados](#) na página 1461).
- **Quando o novo modo de propriedade do registo é o modo misto.** Acontece o seguinte quando um registo é atualizado pela primeira vez após a alteração do modo de propriedade. Este comportamento também aplica sempre que o registo for atualizado, enquanto o tipo de registo se encontrar em modo misto:
    - O utilizador que atualiza o registo não necessita de selecionar um proprietário ou um livro principal.
    - O utilizador que atualiza o registo pode selecionar um proprietário ou um livro personalizado principal para o registo, mas não ambos.
    - Se um utilizador atribuir um proprietário a um registo e um livro personalizado principal tiver sido previamente associado ao registo, o campo Livro é limpo no registo. O livro também é removido do registo e já não aparece na secção Livros da página Detalhes do registo.
    - Se um utilizador associar um livro personalizado como um livro principal no registo e o registo tiver previamente tido um proprietário atribuído, acontece o seguinte:
      - O campo Proprietário é limpo no registo.
      - Se o tipo de registo suportar equipas, todos os membros da equipa, exceto o anterior proprietário do registo, permanecem como membros da equipa. O comportamento é o mesmo para os membros da equipa que são membros de um grupo predefinido; ou seja, todos os membros do grupo, exceto o anterior proprietário do registo, permanecem como membros da equipa. No entanto, o tipo de registo Conta é uma exceção a esta regra. Se o anterior proprietário de uma conta for um membro de um grupo predefinido, todos os membros do grupo serão removidos do registo. Quaisquer membros da equipa que não sejam membros do grupo predefinido permanecem como membros da equipa, como acontece com outros tipos de registo.

### O que acontece se os registos forem atualizados através da funcionalidade de atualização em massa?

A funcionalidade Atualização em bloco, que é suportada apenas para determinados tipos de registo, permite que os utilizadores atualizem campos no grupo de registos a partir de páginas da lista. Quando um utilizador utiliza a

funcionalidade Atualização em massa para atualizar um grupo de registos, o utilizador não é obrigado a fornecer os valores para quaisquer campos obrigatórios que sejam nulos nos registos. No entanto, se um utilizador atualizar um grupo de registos após a alteração do modo de propriedade do registo para o tipo de registo, o utilizador não é obrigado a selecionar um proprietário ou um livro personalizado principal nos registos que o utilizador atualiza, mesmo se o novo modo de propriedade do registo requerer que os registos tenham um proprietário ou um livro personalizado principal.

## Modos de propriedade do registo e tarefas geradas automaticamente

Os modos de propriedade do registo afetam a propriedade das tarefas que são geradas automaticamente pelo Oracle CRM On Demand, tal como as tarefas que são geradas pelas ações Criar tarefa nas regras de fluxos de trabalho e as tarefas que são geradas pelas fases de vendas nos processos de vendas.

### Considerações sobre tarefas geradas

Quando gera tarefas, o Oracle CRM On Demand considera o seguinte:

- A opção selecionada no campo Proprietário da ação de fluxo de trabalho ou da tarefa da fase de vendas
  - Os valores no campo Proprietário e Livro do registo de origem se existirem quaisquer valores nesses campos
- NOTA:** O registo de origem para uma tarefa da fase de vendas é a oportunidade a partir da qual o processo de vendas é acedido, ou em alguns casos, a conta que está ligada à oportunidade. O registo de origem para uma ação de fluxo de trabalho é o registo que aciona a regra de fluxo de trabalho.
- O modo de propriedade do registo do tipo de registo Atividade

### Como o Oracle CRM On Demand atribui proprietários e livros personalizados principais a tarefas geradas

O Oracle CRM On Demand pode atribuir um proprietário ou um livro personalizado principal a uma tarefa gerada automaticamente, mas não ambos. O Oracle CRM On Demand pode atribuir uma das seguintes opções como o proprietário para uma tarefa gerada automaticamente:

- Um dos seguintes utilizadores:
    - O proprietário de um registo de origem
    - O gestor do proprietário de um registo de origem
    - Um utilizador que tem uma função da equipa ou uma função de utilizador da equipa
- NOTA:** *Funções de equipa* são as funções que descrevem as partes que os utilizadores executam dentro de uma equipa num registo. *Funções de utilizador da equipa* são as funções do Oracle CRM On Demand que estão atribuídas a todos os utilizadores no Oracle CRM On Demand, incluindo os utilizadores que são membros de equipas em registos. Cada membro de uma equipa num registo de origem pode ter uma função da equipa e uma função de utilizador da equipa.
- Para as tarefas geradas por uma ação de fluxo de trabalho, o proprietário foi especificado na ação de fluxo de trabalho

O 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 registo de origem
- O livro personalizado predefinido para uma das seguintes opções:
  - O proprietário de um registo de origem
  - O gestor do proprietário de um registo de origem
  - Um utilizador que tem uma função da equipa ou uma função de utilizador da equipa

O *livro predefinido* do utilizador para a tarefa é determinado da seguinte forma:

- Se um livro personalizado predefinido que contém dados estiver associado ao tipo de registo Atividade no registo do utilizador, esse livro é o livro predefinido.

**NOTA:** Os livros predefinidos para os tipos de registo são especificados na secção Livro predefinido por tipo de registo da página Detalhes do utilizador.

- Se o livro predefinido para o tipo de registo Atividade no registo do utilizador não for especificado e um livro personalizado predefinido que pode conter dados for especificado no campo Livro predefinido no registo do utilizador, o livro especificado no campo Livro predefinido no registo do utilizador é o livro predefinido.

**NOTA:** O livro predefinido tem de ser um livro personalizado. O Oracle CRM On Demand pode atribuir o livro de um utilizador como o livro principal para uma tarefa. Além disso, o livro personalizado predefinido tem de ser um livro que pode conter dados.

Se um proprietário apropriado ou um livro personalizado principal, que pode conter dados, não puder ser identificado, o Oracle CRM On Demand não gera a tarefa. A tabela seguinte mostra o modo como o Oracle CRM On Demand determina qual proprietário ou livro personalizado principal é atribuído a uma tarefa gerada.

Opção Proprietário na ação de fluxo de trabalho ou tarefa da fase de vendas	Registo de origem: Proprietário ou Livro personalizado principal	Tipo de registo Atividade: Modo de utilizador	Tipo de registo Atividade: Modo de livro	Tipo de registo Atividade: Modo misto
Proprietário do registo de origem	Proprietário	O proprietário do registo de origem é o proprietário da tarefa.	Se o proprietário do registo de origem tiver um livro predefinido, o Oracle CRM On Demand atribui esse livro como o livro principal para a tarefa.  Se o proprietário do registo de origem não tiver um livro predefinido, a tarefa não é criada. Não é devolvida nenhuma mensagem de erro.	O proprietário do registo de origem é o proprietário da tarefa.
Proprietário do registo de origem	Livro personalizado principal	A tarefa não é criada. Não é devolvida nenhuma mensagem de erro.	O livro personalizado principal do registo de origem é atribuído como o livro principal para a tarefa.	O livro personalizado principal do registo de origem é atribuído como o livro principal para a tarefa.
Proprietário do registo de origem	Nenhum proprietário e nenhum livro personalizado principal	A tarefa não é criada. Não é devolvida nenhuma mensagem de erro.	A tarefa não é criada. Não é devolvida nenhuma mensagem de erro.	A tarefa não é criada. Não é devolvida nenhuma mensagem de erro.

Opção Proprietário na ação de fluxo de trabalho ou tarefa da fase de vendas	Registo de origem: Proprietário ou Livro personalizado principal	Tipo de registo Atividade: Modo de utilizador	Tipo de registo Atividade: Modo de livro	Tipo de registo Atividade: Modo misto
Gestor do proprietário do registo de origem	Proprietário	<p>Se o proprietário do registo de origem tiver um gestor, o gestor é o proprietário da tarefa.</p> <p>Se o proprietário do registo de origem não tiver um gestor, o comportamento é o seguinte:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Para processos de vendas, o proprietário do registo de origem é o proprietário da tarefa.</li> <li>■ Para ações de fluxo de trabalho, a tarefa não é criada e não é devolvida nenhuma mensagem de erro.</li> </ul>	Para obter informações sobre o comportamento neste caso, veja a segunda tabela neste tópico.	<p>Se o proprietário do registo de origem tiver um gestor, o gestor é o proprietário da tarefa.</p> <p>Se o proprietário do registo de origem não tiver um gestor, o comportamento é o seguinte:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Para processos de vendas, o proprietário do registo de origem é o proprietário da tarefa.</li> <li>■ Para ações de fluxo de trabalho, a tarefa não é criada e não é devolvida nenhuma mensagem de erro.</li> </ul>
Gestor do proprietário do registo de origem	Livro personalizado principal	A tarefa não é criada. Não é devolvida nenhuma mensagem de erro.	A tarefa não é criada. Não é devolvida nenhuma mensagem de erro.	A tarefa não é criada. Não é devolvida nenhuma mensagem de erro.
Gestor do proprietário do registo de origem	Nenhum proprietário e nenhum livro personalizado principal	A tarefa não é criada. Não é devolvida nenhuma mensagem de erro.	A tarefa não é criada. Não é devolvida nenhuma mensagem de erro.	A tarefa não é criada. Não é devolvida nenhuma mensagem de erro.

Opção Proprietário na ação de fluxo de trabalho ou tarefa da fase de vendas	Registo de origem: Proprietário ou Livro personalizado principal	Tipo de registo Atividade: Modo de utilizador	Tipo de registo Atividade: Modo de livro	Tipo de registo Atividade: Modo misto
Função da equipa ou função de utilizador da equipa	Um ou mais membros da equipa têm a função	O membro da equipa é o proprietário da tarefa. É gerada uma tarefa para cada membro da equipa que tem a função especificada.	Se o membro da equipa tiver um livro predefinido, o Oracle CRM On Demand atribui esse livro como o livro principal para a tarefa.  Se o membro da equipa não tiver um livro predefinido, a tarefa não é criada. Não é devolvida nenhuma mensagem de erro.	O membro da equipa é o proprietário da tarefa. É gerada uma tarefa para cada membro da equipa que tem a função especificada.
Função da equipa ou função de utilizador da equipa	Nenhum membro da equipa tem a função	Para ações de fluxo de trabalho, a tarefa não é criada e não é devolvida nenhuma mensagem de erro.  Para processos de vendas, se a oportunidade de origem tiver um proprietário, o proprietário da oportunidade é o proprietário da tarefa. Se a oportunidade de origem não tiver um proprietário, a tarefa não é criada e não é devolvida nenhuma mensagem de erro.	Para ações de fluxo de trabalho, a tarefa não é criada e não é devolvida nenhuma mensagem de erro.  Para processos de vendas, se o proprietário da oportunidade de origem tiver um livro predefinido, o livro predefinido é atribuído à tarefa. Se o proprietário da oportunidade de origem não tiver um livro predefinido, a tarefa não é criada e não é devolvida nenhuma mensagem de erro.	Para ações de fluxo de trabalho, a tarefa não é criada e não é devolvida nenhuma mensagem de erro.  Para processos de vendas, se a oportunidade de origem tiver um proprietário, o proprietário da oportunidade é o proprietário da tarefa. Se a oportunidade de origem não tiver um proprietário, a tarefa não é criada e não é devolvida nenhuma mensagem de erro.

Opção Proprietário na ação de fluxo de trabalho ou tarefa da fase de vendas	Registro de origem: Proprietário ou Livro personalizado principal	Tipo de registo Atividade: Modo de utilizador	Tipo de registo Atividade: Modo de livro	Tipo de registo Atividade: Modo misto
Utilizador específico	Não aplicável	O utilizador específico é o proprietário da tarefa.	Se o utilizador específico tiver um livro predefinido, o Oracle CRM On Demand atribui esse livro como o livro principal para a tarefa.  Se o utilizador específico não tiver um livro predefinido, a tarefa não é criada. Não é devolvida nenhuma mensagem de erro.	O utilizador específico é o proprietário da tarefa.

A tabela seguinte mostra o modo como o Oracle CRM On Demand determina qual proprietário ou livro personalizado principal é atribuído a uma tarefa gerada nas seguintes circunstâncias:

- A opção no campo Proprietário na tarefa da fase de vendas ou na ação de fluxo de trabalho é definida como o gestor do proprietário do registo de origem
- O registo de origem tem um proprietário
- O tipo de registo Atividade está configurado em modo de livro

O proprietário tem um gestor	O gestor tem um livro personalizado predefinido que pode conter dados	O proprietário tem um livro personalizado predefinido que pode conter dados	Comportamento do processo de vendas	Comportamento do fluxo de trabalho
Sim	Sim	Não aplicável	O Oracle CRM On Demand atribui o livro predefinido do gestor como o livro principal para a tarefa.	O Oracle CRM On Demand atribui o livro predefinido do gestor como o livro principal para a tarefa.
Sim	Não	Sim	O Oracle CRM On Demand atribui o livro predefinido do proprietário do registo de origem como o livro principal para a tarefa.	A tarefa não é criada. Não é devolvida nenhuma mensagem de erro.

O proprietário tem um gestor	O gestor tem um livro personalizado predefinido que pode conter dados	O proprietário tem um livro personalizado predefinido que pode conter dados	Comportamento do processo de vendas	Comportamento do fluxo de trabalho
Não	Não aplicável	Sim	O Oracle CRM On Demand atribui o livro predefinido do proprietário do registo de origem como o livro principal para a tarefa.	A tarefa não é criada. Não é devolvida nenhuma mensagem de erro.
Não	Não aplicável	Não	A tarefa não é criada. Não é devolvida nenhuma mensagem de erro.	A tarefa não é criada. Não é devolvida nenhuma mensagem de erro.

### Acerca da importação de livros e das atribuições de livros

Pode importar os seguintes registos relacionados com livros para o Oracle CRM On Demand:

- **Livros.** Para obter informações sobre como importar registos de livros, consulte [Campos de livros: Preparação da importação \(na página 1821\)](#).
- **Utilizadores do livro.** Pode importar registos de utilizadores do livro para associar utilizadores a livros personalizados. Para obter informações sobre como importar registos de utilizadores do livro, consulte Campos de utilizadores do livro: Preparação da importação (consultar [Campos de utilizador do livro: Preparação da importação](#) na página 1819).
- **Livros da conta.** Pode importar registos de livros da conta para atribuir livros a contas. Para obter informações sobre como importar registos de livros da conta, consulte [Campos de livros da conta: Preparação da importação \(na página 1790\)](#).
- **Livros do contacto.** Pode importar registos de livros do contacto para atribuir livros a contactos. Para obter informações sobre como importar registos de livros do contacto, consulte Campos de livros do contacto: Preparação da importação (consultar [Campos de contactos do livro: Preparação da importação](#) na página 1835).

**NOTA:** Para importar registos de livros da conta ou registos de livros do contacto, a função tem de incluir o privilégio Gerir livros futuros.

Quando importa registos para atribuir livros a contas e contactos, pode especificar uma data de início e uma data de fim para cada atribuição de livros. Também pode utilizar o campo Sinalizador de principal futuro para especificar se o livro que atribui a uma conta ou a um contacto se está a tornar no livro principal para a conta ou o contacto quando a atribuição se torna ativa. Para obter mais informações sobre atribuições de livros baseadas na hora, consulte [Acerca das atribuições de livros baseadas na hora \(na página 1552\)](#).

### Tópicos Relacionados

Consulte os tópicos seguintes para obter informações relacionadas:

- [Cenário para utilizar livros para gerir territórios de vendas \(na página 1554\)](#)
- [Exemplo da utilização de livros para gerir territórios de vendas \(na página 1555\)](#)

## Acerca das atribuições de livros baseadas na hora

Pode gerir atribuições de livros para contas e contactos, importando registos de livros da conta e registos de livros do contacto. Pode especificar uma data de início e uma data de fim para cada atribuição de livros que importa. Se não especificar uma data de início para uma atribuição de livros, a atribuição torna-se ativa imediatamente. Também pode utilizar o campo Sinalizador de principal futuro para especificar se o livro que atribui a uma conta ou a um contacto se está a tornar no livro principal para esse contacto ou conta, quando a atribuição de livros se torna ativa.

**NOTA:** Para importar registos de livros da conta ou registos de livros do contacto, a função tem de incluir o privilégio Gerir livros futuros.

### Atualizações para atribuições de livros de contas e contactos

É periodicamente executado um procedimento de atribuição de livros para examinar todas as atribuições de livros para contas e contactos e para atualizar as atribuições, conforme necessário. Para determinar quando um procedimento de atribuição de livros é agendado para ser executado na instância de Oracle CRM On Demand, contacto Oracle CRM On Demand Customer Care.

O procedimento de atribuição de livros atualiza as atribuições de livros para contas e contactos da seguinte forma:

- **Ativa atribuições de livros.** Se a data de início de uma atribuição de livros tiver chegado e a atribuição já não estiver ativa, a atribuição torna-se ativa. Quando uma atribuição de livros se torna ativa, os utilizadores que são membros desse livro têm acesso à conta ou ao contacto através da afiliação desse livro.  
Por exemplo, pode importar um registo do livro da conta que atribui o Livro A à Conta 1 com uma data de início de 01 de janeiro do próximo ano. A atribuição de livros para o Livro A na Conta 1 torna-se ativa pela primeira vez quando o procedimento de atribuição de livros for executados após o início de 01 de janeiro do próximo ano.
- **Determina se um livro é o livro principal.** Se o campo Sinalizador de principal futuro estiver definido como S para uma atribuição de livros e a atribuição estiver a ser ativada, o livro torna-se no livro principal para a conta ou o contacto.  
Por exemplo, suponha que o Livro A é neste momento o livro principal para a Conta 1. Pode importar um registo do livro da conta que atribui o Livro B à Conta 1 com uma data de início de 01 de janeiro do próximo ano e com o campo Sinalizador de principal futuro definido como S. Quando o procedimento de atribuição de livros for executado pela primeira vez após o início de 01 de janeiro do próximo ano, a atribuição de livros para o Livro B na Conta 1 torna-se ativa e o Livro B torna-se no livro principal para a Conta 1. O Livro A já não é o livro principal para a Conta 1. No entanto, a atribuição de livros para o Livro A na Conta 1 permanece ativa, a menos que a data de fim da atribuição se encontre no passado, quando o procedimento de atribuição de livros é executado.
- **Resolve conflitos se for especificado mais do que um livro como o livro principal.** Se várias atribuições de livros para uma conta ou um contacto tiverem a mesma data de início e também o campo Sinalizador de principal futuro definido como S, acontece o seguinte quando a data de início das atribuições chega:
  - Todas as atribuições de livros tornam-se ativas.
  - A primeira atribuição de livros que se torna ativa torna-se no livro principal para o registo.
  - Se existir um livro principal existente para o registo, esse livro já não será o livro principal para o registo, mas a atribuição de livros permanece ativa, a menos que a data de fim para a atribuição de livros se encontre no passado.Por exemplo, suponha que o Livro A é neste momento o livro principal para a Conta 1. Pode importar dois registos de livros da conta para a Conta 1. Um dos registos 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 01 de janeiro do próximo ano e ambas as atribuições têm o campo Sinalizador de principal futuro definido como S. Quando o procedimento de atribuição de livros for executado pela primeira vez após o início de 01 de janeiro do próximo ano, as atribuições para o Livro B e o Livro C na Conta 1 tornam-se ativas e a atribuição que é processada em

primeiro lugar torna-se no livro principal para a Conta 1. O Livro A já não é o livro principal para a Conta 1. No entanto, a atribuição de livros para o Livro A na Conta 1 permanece ativa, a menos que a data de fim da atribuição se encontre no passado, quando o procedimento de atribuição de livros é executado.

- **Desativa atribuições de livros e remove livros principais, conforme necessário.** Se a data de fim de um registo da atribuição de livros se encontrar no passado, a atribuição torna-se inativa e o livro é removido do registo. Além disso, se o livro tiver sido o livro principal para a conta ou o contacto, o livro já não será o livro principal para a conta ou o contacto.

Por exemplo, suponha que o Livro A é neste momento o livro principal para a Conta 1. A data de fim da atribuição de livros é o dia 31 de dezembro deste ano. Quando o script de atribuição de livros for executado pela primeira vez após o início de 01 de janeiro do próximo ano, a atribuição de livros torna-se inativa e o Livro A é removido da posição de livro principal para a Conta 1.

Quando uma atribuição de livros se torna inativa, a relação entre o livro e a conta ou o contacto termina e o livro é removido da conta ou do contacto. Os utilizadores já não têm acesso à conta ou ao contacto através da afiliação desse livro. No entanto, os utilizadores que têm acesso à conta ou ao contacto através de outro livro ou de outros componentes de controlo de acesso, tal como afiliação da equipa, ainda podem aceder ao registo.

Não pode alterar o procedimento de atribuição de livros.

### Exemplo de uma atribuição de livros baseada na hora

Como um exemplo de uma atribuição de livros baseada na hora, considere o seguinte: neste momento o Livro A não está atribuído à Conta 1. No dia 01 de dezembro deste ano, importa um registo do livro da conta que atribui o Livro A à Conta 1. A atribuição de livros tem uma data de início de 01 de janeiro do próximo ano e uma data de fim de 31 de março do mesmo ano. O procedimento de atribuição de livros ativa e desativa a atribuição de livros da seguinte forma:

- Antes que o procedimento de atribuição de livros seja executado pela primeira vez após o início de 01 de janeiro do próximo ano, a atribuição do Livro A à Conta 1 está inativa e o Livro A não aparece na secção de informações relacionadas com Livros da página de detalhes da Conta 1.
- Quando o procedimento de atribuição de livros for executado pela primeira vez após o início de 01 de janeiro do próximo ano, o procedimento de atribuição de livros ativará a atribuição de livros. Quando isto acontece, o Livro A aparece na secção de informações relacionadas com Livros da página de detalhes da Conta 1.
- Quando o procedimento de atribuição de livros for executado pela primeira vez após o fim de 31 de março do próximo ano, o procedimento de atribuição de livros desativará a atribuição de livros. Quando isto acontece, o Livro A já não aparece na secção de informações relacionadas com Livros da página de detalhes da Conta 1.

### Restrições ao especificar datas de início e fim para atribuições de livros

Quando especifica as datas de início e fim para atribuições de livros, tome nota das seguintes restrições:

- Se especificar tanto uma data de início com uma data de fim, a data de início terá de ser anterior à data de fim.
- Se não especificar uma data de início, a atribuição torna-se ativa no momento em que é adicionada ao Oracle CRM On Demand.
- Se não especificar uma data de fim, a atribuição de livros permanece ativa, a menos que o livro seja removido do registo.
- Se especificar uma data de fim e não especificar uma data de início, a atribuição de livros torna-se ativa imediatamente e permanece ativa até que a data de fim seja atingida ou que a atribuição de livros seja removida do registo, o que quer que surja primeiro.

Por exemplo, pode importar um registo do livro da conta que atribui o Livro A à Conta 1 e que não tem uma data de início e uma data de fim. Neste caso, a atribuição de livros torna-se ativa imediatamente e nunca se torna inativa pelo procedimento de atribuição de livros, porque a atribuição de livros não tem uma data de fim. No entanto, pode remover o Livro A da Conta 1 através da interface do utilizador.

**NOTA:** Uma conta pode ter vários livros atribuídos ao mesmo tempo, com datas de início e fim iguais ou diferentes para cada atribuição de livros. Do mesmo modo, um contacto pode ter vários livros atribuídos ao mesmo tempo, com datas de início e fim iguais ou diferentes para cada atribuição de livros.

Pode ver as datas de início e fim nos detalhes de atribuição de livros na interface do utilizador no Oracle CRM On Demand, mas não pode alterar essas datas na interface do utilizador.

### **Acerca da atualização das atribuições de livros existentes**

Se importar um registo para atribuir um livro a uma conta ou a um contacto e o livro já estiver atribuído à conta ou ao contacto, o registo de atribuição de livros existente no Oracle CRM On Demand será atualizado com os valores do registo importado. Também pode substituir um valor existente nos campos Data de início e Data de fim, importando um valor em branco. Por exemplo, suponha que o Livro A já está atribuído à Conta 1. A atribuição tem uma data de início no passado e uma data de fim no futuro. Pode importar um registo do livro da conta para o Livro A e a Conta 1 que tenha a mesma data de início que a atribuição existente, mas que não tenha uma data de fim. Neste caso, a atribuição existente é atualizada e a data de fim é removida.

### **Critérios de atualização das atribuições de livros ativas**

Se uma atribuição de livros existente já estiver ativa, os períodos ativos da atribuição existente e o registo que importa têm de se sobrepor ou ser contíguos. As datas de início e fim de um registo que importa para atualizar uma atribuição de livros ativa têm de cumprir os seguintes critérios:

- Se uma atribuição existente não tiver uma data de fim, a data de início no registo que importa não tem de ser uma data futura.
- A data de início no registo que importa não tem de ser mais de 7 dias depois da data de fim da atribuição existente.

Se estes critérios não forem cumpridos, a atribuição de livros ativa existente não é atualizada.

### **Critérios de atualização das atribuições de livros futuras**

Se importar um registo para atribuir um livro a uma conta ou a um contacto e já existir um registo de atribuição de livros com uma data de início no futuro para o mesmo livro e a mesma conta ou o mesmo contacto, a data de fim da atribuição que importa não tem de ser mais de 7 dias antes da data de início do registo de atribuição existente. Por exemplo, se já existir um registo para atribuir o Livro A à Conta 1 no dia 01 de fevereiro do próximo ano e se pretender alterar a data de início da atribuição para o dia 01 de janeiro do próximo ano, a data de fim do registo que importa não terá de ser anterior ao dia 25 de janeiro do próximo ano. Se a data de fim do registo de atribuição que importa for o dia 24 de janeiro ou antes, a importação do registo falha e é devolvida uma mensagem de erro para indicar que o registo já existe.

### **Tópicos Relacionados**

Consulte os tópicos seguintes para obter informações relacionadas:

- [Acerca da importação de livros e das atribuições de livros \(consultar \[Acerca da importação de livros e das atribuições de livros\]\(#\) na página 1551\)](#)
- [Cenário para utilizar livros para gerir territórios de vendas \(na página 1554\)](#)
- [Exemplo da utilização de livros para gerir territórios de vendas \(na página 1555\)](#)

### **Cenário para utilizar livros para gerir territórios de vendas**

Este cenário fornece um exemplo de como a empresa pode utilizar livros personalizados. Neste cenário, os livros personalizados são utilizados para gerir territórios de vendas. Poderá utilizar esta funcionalidade de livros personalizados de forma diferente, dependendo do modelo empresarial.

A empresa organiza as contas numa base geográfica e atribui grupos de representantes de vendas para trabalhar com as contas em cada área geográfica ou território. Além disso, pode pretender voltar a atribuir representantes de vendas de um território a outro por vários motivos. Quando essas reatribuições acontecem, tem de realinhar as relações entre os representantes de vendas e os territórios. Com menos frequência, uma

conta realociza de um território para outro. Quando uma realocização acontece, tem de realinhar as relações entre as contas e os territórios. Um exemplo de configuração de livros, utilizadores e contas para suportar este cenário é fornecido no [Exemplo da utilização de livros para gerir territórios de vendas \(na página 1555\)](#).

## **Exemplo da utilização de livros para gerir territórios de vendas**

Este tópico fornece um exemplo da utilização de livros personalizados para gerir territórios de vendas. Poderá utilizar esta funcionalidade de livros personalizados de forma diferente, dependendo do modelo empresarial. O exemplo deste tópico suporta o cenário descrito em [Cenário para utilizar livros para gerir territórios de vendas \(na página 1554\)](#).

### **Para utilizar livros para gerir territórios de vendas**

- 1 Crie ou importe os livros personalizados que pretende para representar os territórios de vendas.  
Para obter informações sobre como criar livros, consulte [Criar livros e hierarquias de livros \(na página 1562\)](#).  
Para obter informações sobre como importar livros, consulte [Campos de livros: Preparação da importação \(na página 1821\)](#).
- 2 Associe os representantes de vendas aos livros do território apropriados.  
Pode associar utilizadores a livros diretamente no Oracle CRM On Demand ou pode importar registos de utilizadores do livro. Para obter informações sobre como associar utilizadores a livros, consulte [Associar utilizadores a livros \(na página 1564\)](#). Para obter informações sobre como importar registos de utilizadores do livro, consulte [Campos de utilizadores do livro: Preparação da importação \(consultar Campos de utilizador do livro: Preparação da importação na página 1819\)](#).
- 3 Configure o tipo de registo Conta em modo de livro.  
Para obter informações sobre como configurar modos de propriedade do registo, consulte [Configurar modos de propriedade do registo \(na página 1561\)](#).
- 4 Importe os registos de livros da conta necessários para atribuir os livros do território apropriados às contas.  
Utilize a data de início em cada registo do livro da conta para especificar a data em que a atribuição entra em vigor, ou seja, a data a partir da qual pretende que os representantes de vendas tenham acesso aos registos de contas nos territórios. Se pretender, também pode especificar a data em que cada atribuição de livros deve terminar.  
Para obter mais informações sobre como importar registos da atribuição de livros, consulte os seguintes tópicos:
  - [Campos de livros da conta: Preparação da importação \(na página 1790\)](#)
  - [Acerca da importação de livros e das atribuições de livros \(consultar Acerca da importação de livros e das atribuições de livros na página 1551\)](#)
  - [Acerca das atribuições de livros baseadas na hora \(na página 1552\)](#)

Depois de importar os registos de livros da conta e o procedimento de atribuição de livros ativar as atribuições na data de início especificada, o representante de vendas pode aceder aos registos nos territórios.

Se os representantes de vendas voltarem a ser atribuídos de um território para outro, tem de realinhar as relações entre os representantes de vendas e os territórios.

### **Para realinhar a relação entre um representante de vendas e um território**

- Atualize o registo de utilizador 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 registo de utilizador.
  - Se o representante de vendas já não estiver atribuído a um território, remova o livro do registo de utilizador.

Pode atualizar o registo de utilizador diretamente no Oracle CRM On Demand ou pode importar registos de utilizadores do livro. Para obter informações sobre como associar utilizadores a livros, consulte [Associar utilizadores a livros \(na página 1564\)](#). Para obter informações sobre como importar registos de utilizadores do livro, consulte Campos de utilizadores do livro: Preparação da importação (consultar [Campos de utilizador do livro: Preparação da importação](#) na página 1819).

Se as contas forem realocizadas de um território para outro, tem de realinhar as relações entre as contas e os territórios.

### ***Para realinhar a relação entre uma conta e um território***

- Atualize o registo da conta da seguinte forma:
  - Adicione o novo livro do território à conta.
  - Remova o livro do território antigo do registo de utilizador.

Pode atualizar o registo da conta diretamente no Oracle CRM On Demand ou pode importar registos de livros da conta. Para obter informações sobre como atribuir registos a livros, consulte [Atribuir registos a livros \(na página 1571\)](#). Para obter informações sobre como importar registos de livros da conta, consulte [Campos de livros da conta: Preparação da importação \(na página 1790\)](#).

### **Processo de configuração de livros**

Para configurar livros para a empresa, execute as seguintes tarefas:

- 1 Contacte o Oracle CRM On Demand Customer Care, e solicite a ativação da funcionalidade do livro para a empresa do utilizador.

Quando o Oracle CRM On Demand Customer Care ativa a funcionalidade do livro para a empresa do utilizador, ficam disponíveis vários controlos no Oracle CRM On Demand. Para obter informações sobre a verificação da disponibilidade destes controlos e se a função de Administrador foi configurada para utilizar livros, consulte Verificação da configuração do livro para a função de Administrador (consultar [Verificar a configuração de livros para a função de administrador](#) na página 1557).
- 2 Estruturar o livro.

Para obter diretrizes sobre a estruturação do livro, consulte Acerca da estruturação do livro (consultar [Acerca da criação de estruturas de livros](#) na página 1537).
- 3 (Opcional) Crie tipos de livro e funções de utilizador do livro.

Para mais informações, consulte Criar tipos de livro e funções de utilizador do livro (consultar [Criar tipos de livro e funções de utilizadores do livro](#) na página 1561).
- 4 (Opcional) Configure o modo de propriedade do registo para tipos de registo.

Para obter mais informações, consulte [Acerca dos modos de propriedade do registo \(na página 1541\)](#) e [Configurar modos de propriedade do registo \(na página 1561\)](#).
- 5 Criar livros e hierarquias de livros.

Para mais informações, consulte [Criar livros e hierarquias de livros \(na página 1562\)](#).
- 6 Associar utilizadores aos livros.

Para mais informações, consulte [Associar utilizadores a livros \(na página 1564\)](#).
- 7 Ativar livros para a empresa.

Para mais informações, consulte [Ativar livros para a empresa \(na página 1567\)](#).
- 8 Ativar livros para utilizadores e funções de utilizador.

Para mais informações, consulte [Ativar livros para utilizadores e funções de utilizador \(na página 1568\)](#).

### **Tópicos Relacionados**

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas sobre livros e estruturas de livros:

- [Gestão de livros](#) (consultar [Book Management](#) na página 1533)
- [Acerca do suporte de serviços Internet para livros](#) (na página 1541)
- [Acerca da importação de livros e das atribuições de livros](#) (consultar [Acerca da importação de livros e das atribuições de livros](#) na página 1551)
- [Acerca das atribuições de livros baseadas na hora](#) (na página 1552)
- [Cenário para utilizar livros para gerir territórios de vendas](#) (na página 1554)
- [Exemplo da utilização de livros para gerir territórios de vendas](#) (na página 1555)
- [Adicionar livros às disposições da página Detalhes do registo](#) (na página 1570)
- [Atribuir registos a livros](#) (na página 1571)
- [Página Hierarquia de livros](#) (na página 1573)
- [Campos do Livro](#) (na página 1573)

### Verificar a configuração de livros para a função de administrador

Para ativar a funcionalidade de livros para a empresa, o Suporte técnico a clientes faz o seguinte:

- Concede à função de administrador o privilégio Gerir livros e o acesso aos livros
- Configura o perfil de acesso do administrador para permitir o acesso aos livros

O procedimento seguinte descreve a forma de verificar se a função de administrador está configurada para livros.

#### Para verificar se a função de administrador está configurada para livros

- 1 Inicie sessão no Oracle CRM On Demand como um utilizador com a função de administrador.
- 2 No canto superior direito de qualquer página, clique na ligação global Admin.
- 3 Na secção Gestão de utilizadores e controlos de acesso da Página principal de administração, clique na ligação Gestão de utilizadores e controlos de acesso.
- 4 Na secção Gestão de funções, clique na ligação Gestão de funções.
- 5 A partir da lista Idioma da tradução, selecione o idioma principal da empresa.
- 6 Clique na ligação Editar para a função de administrador.
- 7 No Assistente de gestão de funções, vá para o Passo 2, Acesso ao tipo de registo, e verifique se o acesso aos registos do livro está de acordo com o que é apresentado na tabela seguinte.

A tabela seguinte mostra o acesso aos registos do livro que é necessário para a função de administrador.

Tipo de registo	Tem acesso?	Pode criar?	Pode ler todos os registos?
Livros	Selecionado	Selecionado	Selecionado

- 8 Vá para o Passo 4, Privilégios, e verifique se o privilégio Gerir livros está selecionado.

A tabela seguinte descreve o privilégio Gerir livros.

Categoria	Privilégio	Descrição
Administração: Controlos de acesso e utilizadores	Gerir livros	O acesso para gerir livros, atribui dados em massa aos Livros e define fluxos de trabalho relativos a Livros

**NOTA:** Um utilizador, cuja função tem o privilégio Gerir Livros, bem como o privilégio Gerir Funções e Acesso, pode conceder o privilégio Gerir Livros a outras funções de utilizador. Tal como a maioria das tarefas de administração, é recomendável que o privilégio para gerir livros seja concedido apenas aos administradores da empresa.

- 9 Regresse à página Gestão de utilizadores e controlos de acesso.
- 10 Na secção Gestão de perfis de acesso, clique na ligação Perfis de acesso.
- 11 Na lista pendente Idioma da tradução, selecione o idioma principal da empresa.
- 12 Verifique se as definições para os perfis de acesso estão corretas, como se segue:
  - a Clique na ligação Editar do perfil de acesso predefinido do administrador e verifique se as definições correspondem àquelas indicadas na tabela seguinte.
  - b Clique na ligação Editar do perfil de acesso de proprietário do administrador e verifique se as definições correspondem àquelas indicadas na tabela seguinte.

A tabela seguinte mostra as definições necessárias que permitem aos utilizadores com a função de administrador gerirem livros no Oracle CRM On Demand.

Tipo de registo	Registo relacionado	Perfil de acesso predefinido do administrador	Perfil de acesso do proprietário do administrador
Conta	Livros	Total	Total
Acreditação*	Livros	Total	Total
Atividade	Livros	Total	Total
Atribuição*	Livros	Total	Total
Candidatura*	Livros	Total	Total
Livros	Não aplicável	Ler/Editar/Eliminar	Ler/Editar/Eliminar
Livros	Sublivros	Ver	Ver
Livros	User	Total	Total
Plano de negócio*	Livros	Total	Total
Campanha	Livros	Total	Total
Certificação*	Livros	Total	Total
Contacto	Livros	Total	Total
Curso*	Livros	Total	Total
Objetos Customizados	Livros	Total	Total
Registo do negócio*	Livros	Total	Total
Concessionário*	Livros	Total	Total
Evento*	Livros	Total	Total

Tipo de registo	Registo relacionado	Perfil de acesso predefinido do administrador	Perfil de acesso do proprietário do administrador
Exame*	Livros	Total	Total
Conta financeira*	Livros	Total	Total
Plano financeiro*	Livros	Total	Total
Fundo*	Livros	Total	Total
Agregado familiar*	Livros	Total	Total
Relatório de auditoria do inventário*	Livros	Total	Total
Período do inventário*	Livros	Total	Total
Pista	Livros	Total	Total
Pedidos de FDM*	Livros	Total	Total
Plano de mensagens*	Livros	Total	Total
Objetivo*	Livros	Total	Total
Oportunidade	Livros	Total	Total
Parceiro*	Livros	Total	Total
Apólice*	Livros	Total	Total
Carteira*	Livros	Total	Total
Programa*	Livros	Total	Total
Lote de amostras*	Livros	Total	Total
Transação de amostra*	Livros	Total	Total
Pedido de assistência	Livros	Total	Total
Chamada inteligente*	Livros	Total	Total
Solução	Livros	Total	Total
Veículo*	Livros	Total	Total

**NOTA:** Os tipos de registo marcados com um asterisco (\*) não estão disponíveis na edição padrão do Oracle CRM On Demand. As definições de acesso para estes tipos de registo são relevantes apenas se os tipos de registo estiverem disponíveis.

A tabela seguinte descreve os controlos que são ativados pelo privilégio Gerir livros. Pode aceder a cada componente para verificar se todos os controlos necessários estão disponíveis para si.

Componente	Controlos ativados pelo privilégio Gerir livros
Página principal de administração	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Na secção Gestão de utilizadores e controlos de acesso, está disponível a ligação Gestão de livros. A partir desta ligação, pode aceder à página Hierarquia de livros, na qual pode criar, atualizar e gerir livros.</li> <li>■ Na secção Ferramentas de Gestão de Dados, está disponível a ligação Fila de Espera de Pedidos de Atribuição em Lote. A partir desta ligação, pode aceder à página Fila de Espera de Pedidos de Atribuição em Lote, na qual são apresentados detalhes de pedidos ativos e concluídos para atribuições do livro em lote.</li> </ul>
Página Personalização da aplicação	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Na secção Configuração do tipo de registo, está disponível a ligação Livro. A partir desta ligação, pode aceder à página Personalização da aplicação de livros, na qual pode configurar os campos do livro e os campos do utilizador do livro, incluindo o valor da lista de escolha para os campos Tipo de livro e Função de utilizador do livro.</li> </ul>
Assistente de gestão de funções	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ No passo 2, Acesso ao tipo de registo, a opção Livro aparece como um artigo.</li> <li>■ No Passo 4, Privilégios, aparece o privilégio Gerir livros como uma opção.</li> </ul>
Aceder ao assistente de perfis	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ No Passo 1, Aceder ao nome de perfil, aparece a caixa de verificação Concedível a utilizadores de livro.</li> <li>■ No Passo 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 artigo para a secção de informações relativas ao Livro aparece por baixo da ligação Informações relacionadas para os tipos de registo que suportam livros.</li> </ul> </li> </ul>
Página Perfil da empresa	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Na secção Definições de visibilidade de dados da empresa da página, aparece a caixa de verificação Ativar livros.</li> </ul>
Assistente de disposições de páginas (Gestão de disposições)	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ No Passo 4, Informações relacionadas, a secção de informações relativas ao Livro aparece na secção Disponível da página para todos os tipos de registo que suportam livros.</li> </ul>
Página Mudar o nome de tipos de registo	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ A opção Livro aparece como um dos artigos da página.</li> </ul>
Fluxo de Trabalho	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ A ação Atribuir um Livro aparece como uma opção disponível (se a sua função tiver o privilégio Gerir Regras de Dados - Gerir Regras de Fluxo de Trabalho ativado).</li> </ul>
Menu na página Lista	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Atribuição de livros em lote aparece como uma das opções do menu para os tipos de registo suportados.</li> </ul>

## Criar tipos de livro e funções de utilizadores do livro

Para o ajudar a organizar a estrutura de livros, pode criar tipos de livro e, em seguida, atribuir um tipo para cada livro criado. Por exemplo, se planeia ter uma hierarquia de livros para territórios, pode criar um tipo de livro designado como Território. O campo Tipo de livro é um campo editável da lista de escolha que pode personalizar para cumprir as necessidades da empresa.

Também pode criar funções de utilizador do livro que pode atribuir a utilizadores quando os associa aos livros. As funções de utilizador do livro não são as mesmas que as funções de utilizador do Oracle CRM On Demand. Por exemplo, pode criar funções de utilizador do livro, tais como Utilizador do território e Gestor do território para serem atribuídas a utilizadores que trabalham com a hierarquia de livros de territórios.

O procedimento seguinte descreve como criar tipos de livro e funções de utilizador do livro.

### *Para criar tipos de livro e funções de utilizador do livro*

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique na ligação global Admin.
- 2 Clique na ligação Personalização de aplicação.
- 3 Na secção Configuração de tipos de registo, clique em Livro.
- 4 Na página Personalização da aplicação do livro, proceda de uma das seguintes formas:
  - Para criar tipos de livro, clique em Configuração do campo do livro.
  - Para criar funções de utilizador do livro, clique em Configuração do campo de utilizadores do livro.
- 5 Clique na ligação Editar lista de escolha para o campo.
- 6 Introduza os valores para a lista de escolha e grave as alterações.

Para mais informações acerca de como editar campos da lista de escolha, consulte [Alterar valores da lista de escolha](#) (consultar [Changing Picklist Values](#) na página 1349).

## Configurar modos de propriedade do registo

O Oracle CRM On Demand permite-lhe configurar os seguintes modos de propriedade do registo para suportar as necessidades empresariais:

- Modo de utilizador
- Modo de livro
- Modo misto

Para obter mais informações sobre os modos de propriedade do registo, consulte [Acerca dos modos de propriedade do registo](#) (na página 1541).

### *Para configurar modos de propriedade do registo*

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique na ligação global Admin.
- 2 Na secção Customização da aplicação, clique na ligação Customização da aplicação.
- 3 Na secção Configuração de tipos de registo, clique na ligação do tipo de registo que pretende configurar.
- 4 Na secção Gestão de campos, clique em Configuração de campos do *tipo de registo*, em que o *tipo de registo* é o nome do tipo de registo que pretende configurar.
- 5 Dependendo do modo de propriedade do registo que pretende configurar, edite os campos da seguinte forma:
  - Para configurar o tipo de registo em modo de utilizador, configure o campo Proprietário para que seja um campo obrigatório e, em seguida, configure o campo Livro para que não seja um campo obrigatório.
  - Para configurar o tipo de registo em modo de livro, configure o campo Livro para que seja um campo obrigatório e, em seguida, configure o campo Proprietário para que não seja um campo obrigatório.

- Para configurar o tipo de registo em modo misto, configure tanto o campo Proprietário como o campo Livro para que não sejam campos obrigatórios.

## 6 Grave as alterações.

Para obter mais informações sobre como editar campos, consulte [Criar e editar campos \(na página 1311\)](#).

**NOTA:** Depois de configurar o modo de propriedade do registo, tem de se certificar de que as disposições da página para o tipo de registo estão configuradas corretamente para o modo de propriedade do registo. Para obter mais informações sobre disposições da página para modos de propriedade do registo, consulte [Acerca da configuração de campos e disposições da página para modos de propriedade do registo \(consultar Acerca da configuração de campos e de disposições da página para modos de propriedade do registo na página 1298\)](#).

## Criar livros e hierarquias de livros

Pode criar livros a partir da secção Gestão de utilizadores e controlos de acesso da Página principal de administração.

**NOTA:** Também pode criar livros importando registos de livros. Para obter mais informações, consulte [Campos de livros: Preparação da importação \(na página 1821\)](#).

### Antes de iniciar:

- Para efetuar este procedimento, tem de ter o privilégio Gerir livros na sua função de utilizador.
- Antes de começar a criar os seus livros e as suas hierarquias de livros, leia o tópico [Acerca da criação de estruturas de livros \(na página 1537\)](#).

**NOTA:** O Oracle CRM On Demand gera registos de auditoria de todas as alterações a livros. Se a função de utilizador incluir o privilégio Aceder à pista de auditoria principal e à auditoria de configuração da administração, poderá visualizar a pista de auditoria das alterações a livros. Para mais informações sobre como ver a auditoria, consulte [Rever a auditoria para obter alterações da configuração da administração \(na página 1266\)](#).

O seguinte procedimento descreve a forma como criar um livro.

### Para criar um livro

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique na ligação global Admin.
- 2 Na secção Gestão de utilizadores e controlos de acesso da Página principal de administração, clique na ligação Gestão de livros.
- 3 Na página Hierarquia de livros, clique em Nova.
- 4 Na página Editar livro, introduza as informações necessárias e, em seguida, grave o registo.

A tabela seguinte descreve as informações que tem de introduzir para o livro.

Campo	Descrição
Nome do livro	Para efeitos de apresentação no seletor de livros, o comprimento máximo recomendado para o nome de um livro é de 60 caracteres.
Tipo de livro	(Opcional) Selecione o tipo de livro da lista de escolha.
Livro principal	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Se este for um livro raiz, deixe este campo em branco.</li> <li>■ Se se tratar de um sublivro, clique no ícone de pesquisa junto ao campo Livro principal e selecione o livro principal.</li> </ul>
Pode Conter Dados	Aplica-se apenas ao livro atual e não a sublivros. Selecione esta caixa de verificação se forem associados registos a este livro. Por motivos de

Campo	Descrição
	<p>desempenho, aplique esta funcionalidade apenas aos livros que contenham dados.</p> <p><b>NOTA:</b> No seletor de livros, o qual é apresentado em todo o Oracle CRM On Demand, os livros personalizados que podem conter dados são identificados por um ícone de documento azul. Os livros personalizados que não podem conter dados são identificados por ícone de pasta amarelo.</p>

### Criar sublivros

Se desejar criar livros secundários para um livro principal existente, pode criar os livros secundários utilizando o método indicado no procedimento anterior ou pode criar livros secundários, tal como é descrito no procedimento seguinte.

#### **Para criar livros secundários para um livro existente**

- 1 Na página Hierarquia de livros, clique na ligação para o livro principal.
- 2 Na página Detalhes do livro, clique em Novo na barra de título Sublivros.
- 3 Na página Editar livro, introduza as informações para o livro e grave as alterações.

#### **Mover um livro para um novo livro principal**

Pode alterar um livro para o transformar num sublivro de outro livro ou pode mover um sublivro de um livro principal para outro. Quando altera um livro principal, a hierarquia de livros altera-se do seguinte modo:

- O novo livro principal aplica-se ao livro atual e a quaisquer sublivros que sejam dependentes do livro atual.
- Os utilizadores atribuídos ao antigo livro principal perdem o acesso ao livro atual e aos respetivos sublivros.
- Os utilizadores atribuídos ao novo livro principal ficam com acesso ao livro atual e aos respetivos sublivros.
- Os utilizadores atribuídos diretamente ao livro atual não são afetados pela alteração no livro principal.

**NOTA:** Se desejar eliminar um livro principal, tem de remover primeiro todos os respetivos sublivros, utilizadores e dados. Depois de eliminar um livro, este é armazenado durante 30 dias na área Itens eliminados. Durante esse período, poderá restaurar o livro. No entanto, após 30 dias, o livro é eliminado permanentemente e não pode recuperá-lo. Para obter informações sobre como eliminar e restaurar registos, consulte [Eliminar e restaurar registos \(na página 186\)](#).

**SUGESTÃO:** Para ficar a saber quantos registos contém um livro, crie um relatório do histórico para cada tipo de registo. Para obter informações sobre como criar relatórios, consulte [Trabalhar com a Página Principal do Analytics \(consultar Trabalhar com a Página Principal do Analytics na página 853\)](#).

O procedimento seguinte 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 na ligação global Admin.
- 2 Na secção Gestão de utilizadores e controlos de acesso da Página principal de administração, clique na ligação Gestão de livros.
- 3 Na página Hierarquia de livros, clique na ligação Editar do livro que pretende alterar.
- 4 Clique no ícone de pesquisa junto ao campo Livro principal e selecione o novo livro principal.
- 5 Grave as alterações.

## Associar utilizadores a livros

Pode definir que utilizadores podem aceder a um livro e o nível de acesso que cada utilizador terá aos registos no livro. Quando associa um utilizador a um livro, especifica o perfil de acesso para o utilizador ao trabalhar no livro. Estão disponíveis as seguintes opções padrão:

- **Editar.** Permite ao utilizador ler e atualizar os registos no livro.
- **Total.** Permite ao utilizador ler, editar e eliminar os registos no livro.
- **Só de Leitura.** Permite ao utilizador ver os registos no livro.

Também pode criar perfis de acesso personalizados para livros. A lista de escolha Perfis de acesso na página Editar utilizadores de livros inclui todos os perfis de acesso que têm a opção Concedível a utilizadores de livros nestes selecionados. Para mais informações sobre como criar perfis de acesso personalizados para livros, consulte [Criar perfis de acesso para livros \(na página 1566\)](#).

O nível de acesso que um utilizador tem aos livros afeta os direitos de acesso gerais do utilizador aos registos. Os exemplos seguintes mostram como os direitos de acesso do utilizador são determinados.

### Exemplo 1

Rui Teles, representante de vendas, tem a seguinte configuração no Oracle CRM On Demand:

- Tem acesso a registos da conta através da função de representante de vendas.
- Tem o nível de acesso no seu perfil de acesso de proprietário definido para Só de leitura para o tipo de registo da conta
- Tem o nível de acesso no seu perfil de acesso predefinido definido para Só de leitura para o tipo de registo da conta
- Não é membro da equipa da conta para a conta Widgets ABC
- Está associado ao livro Fabricantes de widgets, com o seu perfil de acesso para o livro definido como Total

Se a conta Widgets ABC estiver no livro Fabricantes de widgets, os direitos de acesso do Rui ao registo Widgets ABC permite-lhe ler, editar e eliminar o registo. Tem estes direitos de acesso, porque o sistema de controlo de acesso no Oracle CRM On Demand calcula os direitos mais liberais de todos os perfis de acesso relevantes e aplica-os. Neste caso, o perfil de acesso para o livro está definido como Total e, por conseguinte, substitui o perfil de acesso para registos da conta.

### Exemplo 2

Tânia Lopes, representante de vendas, tem a seguinte configuração no Oracle CRM On Demand:

- Tem acesso a registos da oportunidade através da função de representante de vendas.
- Tem o nível de acesso no próprio perfil de acesso de proprietário definido para Só de leitura para o tipo de registo da oportunidade
- Tem o nível de acesso no seu perfil de acesso predefinido definido para Só de leitura para o tipo de registo da oportunidade
- É membro da equipa da oportunidade com o campo Acesso à oportunidade definido para Editar
- Está associada ao livro Fabricantes de widgets, com o seu perfil de acesso para o livro definido como Completo

Se uma oportunidade estiver no livro Fabricantes de widgets, os direitos de acesso da Tânia permitem-lhe ler, editar e eliminar o registo. No entanto, se uma oportunidade não estiver no livro Fabricantes de widgets, os direitos de acesso da Tânia (do respetivo perfil de acesso de proprietário, perfil de acesso predefinido e adesão à equipa da oportunidade) permitem-lhe ler e editar a oportunidade, mas não lhe permitem eliminar a oportunidade.

## Métodos para associar utilizadores a livros

Pode utilizar três métodos para associar utilizadores a livros:

- Num registo de livro, pode associar vários utilizadores ao livro.

- Num registo de utilizador, pode associar vários livros ao utilizador.
- Pode importar registos de utilizadores do livro. Para obter mais informações, consulte Campos de utilizadores do livro: Preparação da importação (consultar [Campos de utilizador do livro: Preparação da importação](#) na página 1819).

O procedimento seguinte descreve como associar vários utilizadores a um livro através do registo de livro.

#### **Para associar vários utilizadores a um livro**

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique na ligação global Admin.
- 2 Na secção Gestão de utilizadores e controlos de acesso, clique na ligação Gestão de livros.
- 3 Na página Hierarquia de livros, clique na ligação do nome do livro ao qual pretende associar utilizadores.
- 4 Na página Detalhes do livro, na barra de título da secção Utilizadores do livro, clique em Adicionar utilizadores.
- 5 Na página Editar utilizadores do livro, escolha os utilizadores que pretender associar ao livro.

A tabela seguinte descreve as informações que tem de especificar para cada utilizador que associa ao livro.

Campo	Descrição
Utilizadores	<p>Clique no ícone de pesquisa junto ao campo Utilizador e, em seguida, seleccione o utilizador.</p> <p><b>NOTA:</b> Os delegados de um utilizador não obtêm acesso automaticamente ao livro de um utilizador. Tem igualmente de associar cada delegado ao livro.</p>
Função de utilizador do livro	<p>(Opcional) Seleccione a função da lista de escolha.</p> <p><b>NOTA:</b> A função de utilizador do livro não é uma função do Oracle CRM On Demand. Para obter informações sobre como criar funções de utilizador do livro, consulte <a href="#">Criar tipos de livro e funções de utilizador do livro</a> (consultar <a href="#">Criar tipos de livro e funções de utilizadores do livro</a> na página 1561).</p>
Perfil de acesso	<p>A partir da lista de perfis que estão ativados nos livros, seleccione o perfil de acesso que determina os direitos de acesso do utilizador ao livro atual e a quaisquer sublivros. As opções padrão são:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ <b>Editar.</b> Permite ao utilizador ler e atualizar os registos no livro.</li> <li>■ <b>Total.</b> Permite ao utilizador ler, editar e eliminar os registos no livro.</li> <li>■ <b>Só de Leitura.</b> Permite ao utilizador ver os registos no livro.</li> </ul> <p><b>NOTA:</b> Para mais informações sobre como criar perfis de acesso personalizados para os livros, consulte <a href="#">Criar perfis de acesso para livros</a> (na página 1566).</p>

O procedimento seguinte descreve como associar vários livros a um utilizador através do registo de livro.

#### **Para associar vários livros a um utilizador**

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique na ligação global Admin.
- 2 Na secção Gestão de utilizadores e controlos de acesso, clique na ligação Gestão de utilizadores e controlos de acesso.
- 3 Na secção Gestão de utilizadores e grupos, clique na ligação Gestão de utilizadores.
- 4 Na Lista de utilizadores, clique no apelido do utilizador que pretende associar aos livros.

- 5 Na página Detalhes do utilizador, na barra de título da secção Livros atribuídos, clique em Adicionar livros.

**NOTA:** Se a secção Livros atribuídos não estiver disponível na página Detalhes do utilizador, clique na ligação Editar disposição e adicione a secção à disposição da página.

- 6 Na página Editar livros atribuídos, escolha os livros que pretende associar ao utilizador e especifique as informações de utilizador para cada livro.

A tabela seguinte descreve as informações que tem de especificar para cada livro que associa ao utilizador.

Campo	Descrição
Nome do livro	Clique no ícone do lado direito do campo Nome do livro, selecione um livro no Seletor de livros e clique em OK.
Função de utilizador do livro	(Opcional) Selecione a função da lista de escolha. <b>NOTA:</b> A função de utilizador do livro não é uma função do Oracle CRM On Demand. Para obter informações sobre como criar funções de utilizador do livro, consulte <a href="#">Criar tipos de livro e funções de utilizador do livro</a> (consultar <a href="#">Criar tipos de livro e funções de utilizadores do livro</a> na página 1561).
Perfil de acesso	A partir da lista de perfis que estão ativados nos livros, selecione o perfil de acesso que determina os direitos de acesso do utilizador ao livro atual e a quaisquer sublivros. As opções padrão são: <ul style="list-style-type: none"> <li>■ <b>Editar.</b> Permite ao utilizador ler e atualizar os registos no livro.</li> <li>■ <b>Total.</b> Permite ao utilizador ler, editar e eliminar os registos no livro.</li> <li>■ <b>Só de Leitura.</b> Permite ao utilizador ver os registos no livro.</li> </ul> <b>NOTA:</b> Para mais informações sobre como criar perfis de acesso personalizados para os livros, consulte <a href="#">Criar perfis de acesso para livros</a> (na página 1566).

**NOTA:** Associar um utilizador a um livro não lhe permite aceder ao livro. Para permite o acesso de utilizadores aos livros, tem de ativar os livros para cada utilizador e para cada função de utilizador que pretende aceder aos livros, tal como descrito em [Ativar livros para utilizadores e funções de utilizador](#) (na página 1568).

## Criar perfis de acesso para livros

Quando associa um utilizador a um livro, seleciona um perfil de acesso que determina os direitos de acesso do utilizador a registos no livro e em quaisquer sublivros. O perfil de acesso para o livro é avaliado com todos os outros perfis de acesso para o utilizador e é dado ao utilizador os dados de acesso mais liberais a um registo que os perfis de acesso permitem. Para mais informações sobre como os perfis de acesso interagem, consulte [Associar utilizadores a livros](#) (na página 1564).

Os perfis de acesso padrão disponíveis para seleção quando associa um utilizador a um livro são os seguintes:

- **Editar.** Permite ao utilizador ler e atualizar os registos no livro.
- **Total.** Permite ao utilizador ler, editar e eliminar os registos no livro.
- **Só de Leitura.** Permite ao utilizador ver os registos no livro.

Também pode criar perfis de acesso personalizados para livros. A lista de escolha Perfis de acesso, que aparece na página Editar utilizadores de livros e na página Editar livros atribuídos, inclui todos os perfis de acesso que têm a opção Concedível a utilizadores de livros selecionada.

O procedimento seguinte 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 na ligação global Admin.
- 2 Na secção Gestão de utilizadores e controlos de acesso, clique na ligação Gestão de utilizadores e controlos de acesso.
- 3 Na secção Gestão de perfis de acesso, clique na ligação Perfis de acesso.
- 4 Crie um novo perfil de acesso ou edite um perfil de acesso existente.
- 5 No Passo 1 do assistente Perfil de acesso, selecione a caixa de seleção Concedível a utilizadores de livros.
- 6 No Passo 2, Especificar níveis de acesso, especifique os níveis de acesso para cada tipo de registo e para os tipos de informações relacionados.
- 7 Quando terminar de criar ou editar o Perfil de acesso, clique em Concluir para gravar as alterações.

**Ativar livros para a empresa**

Quando tiver configurado as estruturas de livros, pode ativar livros para a empresa. O procedimento seguinte descreve como ativar livros para a empresa.

**Para ativar livros para a empresa**

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique na ligação global Admin.
- 2 Na secção Administração da empresa, clique na ligação Administração da empresa.
- 3 Na secção Perfil da empresa, clique na ligação Perfil da empresa.
- 4 Na página Perfil da empresa, defina as opções que se seguem. Para obter mais informações sobre estas opções, consulte [Configurar o perfil da empresa e as predefinições globais \(na página 1206\)](#).
  - a Na secção Definições da empresa, certifique-se de que o Método de pesquisa global está definido como Pesquisa alvo. Quando a Pesquisa alvo está selecionada, o Seletor de livros aparece na secção de pesquisa da barra de ação.
  - b Na secção Definição de visibilidade do Analytics, defina a opção Áreas de informações empresariais do histórico como Visibilidade total. (Esta definição garante que os dados nos livros são sincronizados com os dados na base de dados que suporta relatórios e painéis.)
  - c Na secção Definições de visibilidade de dados da empresa, certifique-se de que as seguintes caixas de verificação estão selecionadas:

Definição	Objetivo
Ativar livros	<p>Utilize este campo para controlar se o Seletor de livros apresenta livros personalizados e livros do utilizador. Se a seleção da caixa de verificação Ativar livros for anulada, o Seletor de livros apresentará apenas livros do utilizador e livros para delegados, se existirem delegados.</p> <p><b>NOTA:</b> Para ver a opção Ativar livros na página Perfil da empresa, tem de ter o privilégio Gerir livros na função de utilizador.</p> <p><b>ATENÇÃO:</b> Não pode anular a seleção desta caixa de verificação depois de a selecionar. No entanto, pode efetuar alterações na hierarquia de livros após a seleção da opção.</p>
Apresentar seletor de livros	<p>Ativa o Seletor de livros que os utilizadores podem utilizar para filtrar registos por utilizador, delegado ou livro personalizado.</p>

## Ativar livros para utilizadores e funções de utilizador

Para ativar um utilizador para utilizar livros, configure a função de utilizador e o perfil de acesso predefinido para a função de utilizador. Configure também o registo do utilizador para cada utilizador.

O procedimento seguinte descreve como ativar livros para uma função de utilizador. Tem de executar estes passos para cada função que utiliza livros.

### Para ativar livros para uma função de utilizador

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique na ligação global Admin.
- 2 Na secção Gestão de utilizadores e controlos de acesso, clique na ligação Gestão de utilizadores e controlos de acesso.
- 3 Na secção Gestão de funções, clique na ligação Gestão de funções.
- 4 Na lista Língua da tradução, selecione a língua principal da empresa.
- 5 Clique na ligação para a função que pretende modificar.
- 6 No Assistente de gestão de funções, vá para o Passo 2, Acesso ao tipo de registo e configure os níveis de acesso para o tipo de registo Livros.

A tabela seguinte mostra as definições que tem de configurar para permitir os utilizadores (que não são administradores) aceder a livros.

Tipo de registo	Tem acesso?	Pode criar?	Pode ler todos os registos?
Livros	Selecionado	Seleção anulada	Seleção anulada

**NOTA:** Tem de garantir que a seleção da caixa de verificação Posso ler todos os registos é anulada. Caso contrário, o utilizador poderá aceder a todos os livros na página da lista Hierarquia de livros.

- 7 Clique em Concluir para gravar as alterações.
- 8 Navegue para a página Gestão de utilizadores e controlos de acesso.
- 9 Na secção Gestão de perfis de acesso, clique em Perfis de acesso.
- 10 Na lista Língua da tradução, selecione a língua principal da empresa.
- 11 Clique na ligação Editar para o Perfil de acesso predefinido que é utilizado para a função de utilizador que está a ativar para os livros e configure as definições para fornecer acesso aos livros e tipos de registo relacionados.

A tabela seguinte descreve as definições necessárias no Perfil de acesso predefinido para uma função de utilizador, que ativa o acesso aos livros para a função. A configuração do perfil de acesso predefinido dá à função de utilizador o acesso necessário aos livros. Por conseguinte, não tem de configurar o perfil de acesso do proprietário para a função.

Tipo de registo	Registo relacionado	Perfil de acesso predefinido
Livros	Não aplicável	Só de Leitura.
Livros	Sublivro	Ver. Este perfil permite ao utilizador ver todos os sublivros na página Detalhes do livro. A

Tipo de registo	Registo relacionado	Perfil de acesso predefinido
		predefinição é Sem acesso.
Livros	User	Só de leitura.  Este perfil permite ao utilizador ver outros utilizadores que estão associados ao livro na página Detalhes do livro. A predefinição é Sem acesso.

12 Clique em Concluir para gravar as alterações.

O procedimento seguinte descreve como ativar livros para um utilizador. Tem de executar estes passos para cada utilizador que utiliza livros.

#### **Para ativar livros para um utilizador**

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique na ligação global Admin.
- 2 Na secção Gestão de utilizadores e controlos de acesso, clique na ligação Gestão de utilizadores e controlos de acesso.
- 3 Na secção Gestão de utilizadores, clique na ligação Gestão de utilizadores.
- 4 Clique na ligação Editar para o utilizador cujo perfil pretende modificar.
- 5 Na secção Informações chave do utilizador da página Editar utilizador, configure as seguintes definições:
  - **Livro predefinido para o Analytics.** Esta definição determina o livro do utilizador ou o livro customizado que aparece por predefinição para o utilizador no Seletor de livros nas páginas do Analytics. A definição apresenta o nome de utilizador e o ID de início de sessão (por predefinição) do utilizador cujo registo está a editar. Altere a definição do registo do livro personalizado ou do livro do utilizador no qual o utilizador trabalha com maior frequência para relatórios e painéis. A definição no registo do utilizador não limita o acesso do utilizador aos dados: o utilizador pode seleccionar um utilizador ou livro diferente no Seletor de livros.
  - **Livro predefinido.** Esta definição determina o livro do utilizador ou livro customizado que aparece, por predefinição, para o utilizador no Seletor de livros quando está a trabalhar em qualquer área diferente das páginas do Analytics. A definição apresenta Todos por predefinição. Altere a definição do livro personalizado ou do livro do utilizador no qual o utilizador trabalha com maior frequência, para que o utilizador não tenha de seleccionar o livro sempre que pretender trabalhar nos dados do mesmo. A definição no registo de utilizador não limita o acesso do utilizador aos registos: o utilizador pode seleccionar um utilizador ou livro diferente no Seletor de livros.
- 6 Na secção Informações de segurança do utilizador da página Edição do utilizador:
  - a Defina o valor para as Áreas de informações empresariais de relatórios para Visibilidade do gestor ou Visibilidade da equipa.
 

**NOTA:** Tem de seleccionar um destes valores. Caso contrário, os relatórios não irão conter quaisquer dados. A opção que seleccionou, Visibilidade do gestor ou Visibilidade da equipa, não afeta os dados no relatório.
  - b Defina o valor para as Áreas de informações empresariais do histórico como Visibilidade total.
- 7 Clique em Gravar.

**NOTA:** Para aceder a um livro, o utilizador tem de estar associado ao livro. Além disso, um delegado do utilizador não tem automaticamente acesso a um livro do utilizador. Os delegados também têm de estar associados aos livros.

## **Adicionar livros às disposições da página Detalhes do registo**

Para tornar a secção de informações relacionadas com Livros disponível para utilizadores na página de detalhes para um tipo de registo, tem de configurar o seguinte:

- Torne a secção de informações relacionadas com Livros disponível na disposição da página do tipo de registo para a função de utilizador.

**NOTA:** Pode criar opcionalmente disposições customizadas para a secção de informações relacionadas Livros para cada um dos tipos de registo que suportam livros. Por exemplo, pode criar uma disposição customizada para a secção de informações relacionadas Livros para as páginas Detalhe da Conta através da página Customização da Aplicação para o tipo de registo Conta. Para obter informações sobre como criar disposições customizadas para as secções de informações relacionadas, consulte Customizar Disposições de Itens Relacionados (consultar [Customizing Related Item Layouts](#) na página 1354).

- No perfil de acesso para a função de utilizador, dê à função de utilizador acesso a Livros como uma secção de informações relacionadas no tipo de registo.

O procedimento seguinte descreve como tornar a secção de informações relacionadas com Livros disponível numa disposição da página do tipo de registo.

### ***Para tornar a secção de informações relacionadas com Livros disponível numa disposição da página do tipo de registo***

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique na ligação global Admin.
- 2 Clique na ligação Personalização de aplicação.
- 3 Na secção Configuração do tipo de registo, clique na ligação do tipo de registo obrigatório.  
Por exemplo, se pretende tornar as informações relacionadas com Livros disponíveis na página Detalhes da oportunidade, clique na ligação Oportunidade.
- 4 Na secção Disposição da página, clique na ligação Disposição da página necessária (por exemplo, Disposição da página da oportunidade).
- 5 Na página Disposição da página do tipo de registo, clique na ligação Editar para a disposição da página em que pretende tornar a secção de informações relacionadas com Livros disponível.
- 6 No assistente Disposição da página, vá para o Passo 4, Informações relacionadas e clique nas setas para mover o item Livros para a secção Apresentado.
- 7 (Opcional) No assistente Disposição da Página, vá para o Passo 5, Disposição de Informações Relacionadas, e selecione a disposição que pretende utilizar para a secção de informações relacionadas Livros.
- 8 Clique em Concluir para gravar as alterações.
- 9 Termine sessão no Oracle CRM On Demand e, em seguida, inicie novamente sessão.

O procedimento seguinte descreve como dar a uma função de utilizador acesso a Livros como uma secção de informações relacionadas no tipo de registo.

### ***Para dar a uma função de utilizador acesso a Livros como uma secção de informações relacionadas num tipo de registo***

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique na ligação global Admin.
- 2 Na secção Gestão de utilizadores e controlos de acesso, clique na ligação Gestão de utilizadores e controlos de acesso.

- 3 Na secção Gestão de perfis de acesso, clique em Perfis de acesso.
- 4 Clique na ligação Editar para o Perfil de acesso predefinido que é utilizado para a função de utilizador em que pretende tornar a secção de informações relacionadas com Livros disponível.
- 5 No assistente Perfil de acesso, vá para o Passo 2, Especificar níveis de acesso e clique na ligação Informações relacionadas para o tipo de registo em que pretende tornar a secção de informações relacionadas com Livros disponível.  
Por exemplo, se pretende tornar as informações relacionadas com Livros disponíveis na página Detalhes da oportunidade, clique na ligação Informações relacionadas a seguir ao registo Oportunidade.
- 6 Selecione o nível de acesso para Livros de acordo com os requisitos da função de utilizador.
- 7 Clique em Concluir para gravar as alterações.
- 8 Repita os passos 4 a 7 para o Perfil de acesso do proprietário que é utilizado para a função de utilizador que está a ativar para os livros.

### Atribuir registos a livros

Pode atribuir registos a livros personalizados das seguintes formas:

- **Um registo de cada vez (manualmente).** Pode seleccionar o valor do ativo na página Detalhes do registo.
- **Em massa.** Pode atribuir registos a livros em lote.
- **Através da importação das atribuições de livros.** Pode importar atribuições de livros apenas para contas e contactos. Para obter informações sobre a importação das atribuições de livros, consulte [Acerca da importação de livros e das atribuições de livros](#) na página 1551).

Os registos também podem ser atribuídos a livros através de regras e condições de fluxo de trabalho ativo. Para obter informações sobre como utilizar regras de fluxo de trabalho, consulte [Acerca de regras de fluxos de trabalho](#) (na página 1611).

### Acerca da data de início e data de fim para atribuições de livros em contas e contactos

As atribuições de livros para registos de contas e contactos podem ter uma data de início e uma data de fim. Pode atualizar estes campos, utilizando apenas o assistente de importação ou os serviços Internet. Tem de utilizar a API de serviços Internet v1.0 para todos os pedidos de serviços Internet.

Uma atribuição de livros permanece efetiva até a data de fim ser atingida ou até a atribuição de livros ser removida do registo, conforme o que ocorrer primeiro. Quando a data de fim é atingida, a relação entre o livro e o registo é terminada e os utilizadores já não têm acesso ao registo através da afiliação do livro. No entanto, os utilizadores que têm acesso ao registo através de outros componentes de controlo de acesso, tal como propriedade de registos ou afiliação da equipa, ainda podem aceder ao registo.

Para obter mais informações sobre a gestão das atribuições de livros baseadas na hora, consulte [Acerca das atribuições de livros baseadas na hora](#) (na página 1552).

#### Antes de iniciar:

- Para atribuir registos a livros numa página Detalhes do registo, a disposição da página Detalhes do tipo de registo deverá incluir a secção Livro.
- Para atribuir registos a livros em lote, tem de ter o privilégio gerir livros na função de utilizador.

O procedimento seguinte descreve como atribuir um único registo a um livro.

#### *Para atribuir um registo único a um livro*

- 1 Navegue para a página Detalhe do registo.
- 2 Na barra de título da secção Livros da página Detalhe, clique em Adicionar.
- 3 No seletor de livros, escolha o livro ao qual pretende atribuir o registo e clique em OK.

O procedimento seguinte descreve como atribuir registos a livros em lote.

### **Para efetuar a atribuição de registos a livros em lote**

- 1 Na janela da lista, clique no botão Menu na barra de título e, em seguida, clique em Atribuir a livros em lote.
- 2 Na janela Atribuir a livros em lote, clique no botão do seletor ao lado da caixa Livro de destino e, em seguida, na pesquisa do Livro, escolha o livro ao qual pretende atribuir registos.
- 3 Escolha uma Opção de atribuição para os registos na lista.

A tabela que se segue descreve as Opções de atribuição que pode selecionar.

Opção	Descrição
Acrescentar	Adiciona o Livro de destino a todos os registos. Esta atribuição não afeta quaisquer atribuições de livros anteriores para os registos.
Tipo de substituição	Adiciona o Livro de destino a todos os registos e remove quaisquer livros atribuídos anteriormente que tenham o mesmo tipo que o Livro de destino. <b>NOTA:</b> Os Tipos de livro são definidos pelo administrador da empresa.
Substituir tudo	Adiciona o Livro de destino a todos os registos e remove todos os livros atribuídos anteriormente, independentemente do tipo.
Substituir livro	Especifica o livro que pretende substituir. Volta a atribuir registos do livro aqui especificado ao Livro de destino. Os outros registos não são afetados.
Remover	Remove a atribuição existente ao Livro de destino de todos os registos.
Remover tudo	Remove todos os livros atribuídos dos registos.

- 4 Se escolher uma opção diferente de Adicionar no passo 3, tem agora de escolher uma opção Aplicar a. A tabela que se segue descreve as opções de Aplicar a que pode selecionar.

Opção	Descrição
Associações manuais	Aplica a Opção de atribuição a todos os registos selecionados, para os quais as atribuições de livros existentes foram efetuadas manualmente
Associações automáticas	Aplica a Opção de atribuição a todos os registos selecionados, para os quais as atribuições de livros existentes foram efetuadas por fluxo de trabalho ou em lote
Ambas	Aplica a Opção de atribuição a todos os registos selecionados.

- 5 Para aplicar os critérios de atribuição escolhido, clique em Atribuir.
- A página Fila de Espera de Pedidos de Atribuição em Lote é aberta apresentando o seu pedido de atribuição na secção Pedidos Ativos. Para mais informações, consulte [Página da Fila de Espera de Pedidos de Atribuição em Lote \(na página 1996\)](#).
- Quando o pedido tiver sido processado, será notificado por correio eletrónico.

## Página Hierarquia de livros

A página Hierarquia de livros mostra informações sobre livros personalizados. Pode ver subconjuntos de livros ou ver todos os livros.

A tabela seguinte descreve as tarefas que pode executar a partir da página Hierarquia de livros.

Para executar os seguintes procedimentos	Siga estes passos
Ver um subconjunto diferente de livros	Na barra de título Hierarquia de livros, clique na lista e altere a seleção para um subconjunto diferente de livros ou selecione Todos os livros para ver todos os livros.
Criar um livro	Na barra de título Hierarquia de livros, clique em Novo. Na página Editar livro, introduza as informações necessárias e grave o registo.
Criar um livro secundário para um livro existente	Clique na ligação do nome para o livro principal. Na página Detalhes do livro, clique em Novo na barra de título Sublivros. Na página Editar livro, introduza as informações para o livro e grave as alterações.
Mover um livro para um novo livro principal	Clique na ligação Editar para o livro que pretende alterar. Na página Editar livro, clique no ícone de pesquisa junto ao campo Livro principal, selecione o novo livro principal e, em seguida, grave as alterações.
Associar utilizadores a um livro	Clique na ligação do nome do livro. Na página Detalhes do livro, clique em Adicionar utilizadores na barra de título Utilizadores do livro. Na página Editar livro, escolha os utilizadores que pretende associar ao livro e especifique as informações do utilizador. Para mais informações, consulte <a href="#">Associar utilizadores a livros (na página 1564)</a> .

## Campos do livro

A página Editar livro e a página Detalhes do livro mostram detalhes dos livros personalizados. Pode alterar os detalhes de um livro, adicionar sublivros a um livro e adicionar utilizadores a um livro.

A tabela seguinte fornece informações adicionais sobre alguns campos.

Campo	Descrição
<b>Informações Chave do Livro</b>	
Nome do livro	O nome dado ao livro.

Campo	Descrição
Livro principal	Mostra o nome do livro principal se o livro for um sublivro. Se o livro for um livro raiz, este campo está em branco.
Tipo de livro	Os livros podem ser atribuídos a um tipo de livro para ajudar a organizar estruturas de livros. Para mais informações acerca de como criar tipos de livros, consulte Criar tipos de livro e funções de utilizador do livro (consultar <a href="#">Criar tipos de livro e funções de utilizadores do livro</a> na página 1561).
Pode Conter Dados	Indica se os registos podem ser associados a este livro. Por motivos de desempenho, os livros que não contêm dados não devem ter esta caixa de seleção selecionada.
Parceiro	Específico do Oracle CRM On Demand for Partner Relationship Management. Para 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.
Localização do Parceiro	Específico do Oracle CRM On Demand for Partner Relationship Management. Para 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>Secção Livros secundários</b>	
Nome do livro	O nome de um livro que é um sublivro do livro atual.
Tipo de livro	O tipo de livro do livro secundário.
Pode Conter Dados	Indica se os registos podem ser associados ao livro secundário.
<b>Secção de Utilizadores do Livro</b>	
Apelido	O apelido de um utilizador associado a este livro.
Nome próprio	O nome de um utilizador associado a este livro.
Função de utilizador do livro	A função do livro do utilizador para o livro atual. Uma função de utilizador do livro pode ser atribuída a um utilizador quando este está associado a um livro. As funções de utilizador do livro não são funções de utilizador no Oracle CRM On Demand. Para obter informações sobre como criar funções de utilizador do livro, consulte Criar tipos de livro e funções de utilizador do livro (consultar <a href="#">Criar tipos de livro e funções de utilizadores do livro</a> na página 1561).

Campo	Descrição
Perfil de acesso	Os direitos de acesso do utilizador ao livro atual e a quaisquer sublivros. Selecione a partir da lista de perfis que são ativados para livros. Para mais informações acerca de como criar perfis de acesso especificamente para livros, consulte <a href="#">Criar perfis de acesso para livros (na página 1566)</a> .

## Informações sobre como resolver problemas de livros

Para mais informações acerca da funcionalidade resolução de problemas em livros, consulte 1800338.1 (ID do artigo) em My Oracle Support.

## Gestão de grupos

A gestão de grupos é uma funcionalidade opcional que possibilita à empresa configurar equipas de pessoas que trabalhem em conjunto, permitindo-lhes partilhar um conjunto comum de informações.

A configuração de grupos na empresa permite aos utilizadores efetuar o seguinte:

- Os membros do grupo podem aceder a calendários e a listas de tarefas do grupo da seguinte forma:
  - Qualquer compromisso que pertença a um membro de um grupo ou tenha um membro do grupo na equipa de atividades é visível para todos os membros do grupo no calendário agregado no separador Grupo nas vistas diárias, semanais e mensais do calendário, a menos que o compromisso esteja marcado como privado. O calendário agregado mostra a disponibilidade para todos os membros no grupo e permite aos funcionários determinar a melhor hora para agendar compromissos e para notificar os funcionários (e contactos) relativamente a compromissos. Os membros do grupo também podem visualizar os calendários individuais de outros membros do grupo, no separador Utilizador na página Calendário.
 

**NOTA:** Os utilizadores têm de ter o privilégio Partilhar calendário atribuído à respetiva função para poderem aceder ao calendário agregado do grupo. Os utilizadores que têm o privilégio Partilhar calendário também podem configurar vistas de calendário personalizadas. Para obter mais informações, consulte [Ver os calendários de outros utilizadores \(consultar Visualizar os calendários de outros utilizadores na página 239\)](#) e [Adicionar vistas de calendário personalizadas \(na página 244\)](#).
  - Qualquer tarefa que pertença a um membro de um grupo ou tenha um membro do grupo na equipa de atividades é visível para todos os membros do grupo nas listas de tarefas no separador Tarefas de Grupo na página Calendário, a menos que a tarefa esteja marcada como privada.
- Os membros do grupo podem partilhar automaticamente a propriedade dos seguintes tipos de registo:
  - Conta
  - Contacto
  - Agregado familiar
  - Oportunidade
  - Carteira

Quando um registo de qualquer destes tipos de registo é atribuído a um membro de um grupo, todos os membros do grupo tornam-se proprietários conjuntos do registo.

**NOTA:** Se um contacto estiver marcado como privado, os detalhes do registo do contacto não podem ser lidos por outros membros do grupo.

Por exemplo, se um utilizador pertencer ao grupo XYZ, qualquer conta que é atribuída ao utilizador depois do utilizador se tornar um membro do grupo é incluída nas listas da conta para os membros do grupo XYZ. Nesses registos, o nome do grupo aparece no campo Grupo principal se este campo estiver presente na disposição da página Detalhes. Todos os membros do grupo, incluindo o proprietário designado do registo,

aparecem na secção Informações relacionadas com a Equipa na página Detalhes do registo. Todos os membros do grupo podem atualizar o registo.

Por predefinição, os membros do grupo atual têm acesso total aos registos do grupo que foram atribuídos a um membro do grupo após a adesão do membro ao grupo.

**NOTA:** Para que esta funcionalidade esteja ativa, a opção **Atribuição de grupos** predefinida da página **Perfil da empresa** tem de estar selecionada. A opção tem de estar selecionada antes da criação dos grupos. Para mais informações, consulte [Configurar grupos \(na página 1578\)](#).

Este comportamento aplica-se a grupos:

- Cada utilizador pode pertencer apenas a um grupo.  
Depois de um utilizador ser adicionado a um grupo, o respetivo nome deixa de aparecer na lista de utilizadores quando forem selecionados membros de grupos.
- Se seleccionar a opção de atribuição de grupos na empresa:
  - Os registos que existem antes de um grupo ser definido não serão atualizados, exceto se o campo **Proprietário** for atualizado com um novo proprietário pertencente a um grupo.
  - Quando um utilizador adere a um grupo, esse utilizador obtém acesso aos registos do grupo. No entanto, os registos pertencentes ao novo membro do grupo anterior à adesão do utilizador ao grupo não ficam automaticamente visíveis para os membros do grupo existentes. Se um utilizador se tornar no proprietário dos registos após a adesão do utilizador a um grupo, os novos registos ficam visíveis para outros membros do grupo.

O exemplo seguinte ilustra a propriedade de registos de grupo:

- O Utilizador 1 e o Utilizador 2 pertencem ao Grupo 1. O Utilizador 3 não pertence ao Grupo 1.
  - O Utilizador 3 é o proprietário da Conta 31. O Utilizador 1 e o Utilizador 2 não terão acesso à Conta 31.
  - O Utilizador 3 é adicionado ao Grupo 1. O Utilizador 1 e o Utilizador 2 continuarão a não ter acesso à Conta 31.
  - O Utilizador 3 passa a ser o proprietário da Conta 32. O Utilizador 1 e o Utilizador 2 terão acesso à Conta 32.
- Se forem eliminados utilizadores de um grupo, serão removidos de todos os registos partilhados pertencentes ao grupo. Mantêm o acesso aos respetivos registos privados.

**NOTA:** Se o nome do utilizador apagado do grupo for apresentado no campo **Proprietário** de um registo partilhado que o grupo detém, o nome no campo **Proprietário** desse registo é alterado para o nome de outro membro do grupo após o proprietário anterior ser apagado do grupo. Quando uma alteração desta natureza é efetuada à propriedade de um registo de oportunidade ou de um registo de carteira, os campos do sistema que armazenam informações acerca da alteração mais recente do registo são atualizados e as informações mostram que o registo foi atualizado pelo utilizador **Administrador Oracle**. No entanto, no caso dos outros tipos de registo que suportam grupos, os campos do sistema não são atualizados. Para todos os tipos de registo que suportam grupos, a mudança para o campo **Proprietário** no registo partilhado não é monitorizada na auditoria quando o campo é alterado em resultado do apagamento do utilizador do grupo, mesmo que o campo **Proprietário** seja configurado para ser auditado para o tipo de registo.

### Acerca dos grupos e modos de propriedade do registo

Dependendo do modo de propriedade do registo configurado para um tipo de registo, os registos desse tipo poderão não ter um proprietário. Em vez disso, é possível que um registo tenha um livro personalizado principal ou que não tenha proprietário ou livro personalizado principal. Para obter mais informações sobre os modos de propriedade do registo, consulte [Acerca dos modos de propriedade do registo \(na página 1541\)](#). Os modos de propriedade do registo aplicam-se apenas aos tipos de registo que suportam livros.

Se alterar o modo de propriedade do registo de um tipo de registo, é possível que um registo que tinha anteriormente um proprietário já não tenha o proprietário no registo quando o registo for atualizado pela primeira vez após a alteração do modo de propriedade do registo. Neste caso, se o anterior proprietário do registo for um membro de um grupo, todos os membros do grupo, exceto o anterior proprietário do registo, permanecem como membros da equipa. No entanto, o tipo de registo Conta é uma exceção a esta regra. Se o anterior proprietário de uma conta for um membro de um grupo, todos os membros do grupo serão removidos da equipa.

**NOTA:** Na aplicação standard, o proprietário anterior do registo não é retido como membro da equipa, conforme descrito aqui. No entanto, o administrador pode configurar o tipo de registo para que o proprietário anterior do registo seja retido como membro da equipa do registo. Para obter informações sobre como configurar um tipo de registo para reter o proprietário anterior como membro da equipa, consulte [Customizar a Propriedade Anterior de Registos Partilhados](#) (consultar [Customizar a Propriedade Anterior de Registos Partilhados](#) na página 1461).

## Grupos e equipas

O Oracle CRM On Demand faz a distinção entre *Grupos* e *Equipas*:

- Os grupos são configurados pelo administrador da empresa e aplicam-se a conjuntos completos de registos em toda a empresa. A funcionalidade Grupo tem de ser ativada pelo Suporte técnico a clientes ou pelo administrador da empresa quando esta for configurada para o Oracle CRM On Demand.
- Os proprietários de registos ou administradores da empresa configuram as equipas. As equipas aplicam-se apenas a esses tipos de registo que permitam equipas, incluindo:
  - Conta
  - Acreditação
  - Atividade
  - Aplicação
  - Plano de negócio
  - Certificação
  - Contacto
  - Curso
  - Objetos Customizados
  - Registo do negócio
  - Evento
  - Exame
  - Agregado familiar
  - Pista
  - Pedido de FDM
  - Objetivo
  - Oportunidade
  - Ordem
  - Parceiro
  - Carteira
  - Pedido de amostras
  - Pedido de assistência
  - Pedido de cálculo de preços especial

Para configurar uma equipa para aceder ao registo, o proprietário deve partilhar explicitamente esse registo através da utilização da secção Equipa da página Detalhes do registo. Em relação a registos de atividade, o proprietário do registo acrescenta utilizadores à equipa de atividade na secção de informações relacionadas com Utilizadores na página Detalhes da atividade.

Para mais informações sobre a configuração de grupos, consulte [Configurar grupos \(na página 1578\)](#).

## Tópicos Relacionados

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas sobre os grupos e partilha de calendários:

- [Visualizar os calendários de outros utilizadores \(na página 239\)](#)
- [Adicionar vistas de calendário personalizadas \(na página 244\)](#)

## Configurar grupos

**Antes de começar.** Efetue os seguintes procedimentos:

- Certifique-se de que a função de utilizador inclui os privilégios apropriados, da seguinte forma:
  - Para criar, editar ou apagar um grupo, a sua função de utilizador deve incluir o privilégio Gerir Funções e Acesso.
  - Para acrescentar utilizadores a um grupo ou retirar utilizadores de um grupo, a função de utilizador deve incluir o privilégio Gerir Funções e Acesso e o privilégio Gerir Utilizadores.
  - Para ativar ou desativar a funcionalidade Atribuição do Grupo Predefinido, a função de utilizador deve incluir o privilégio Gerir a Empresa.
- Para compreender como os grupos funcionam, consulte [Gestão de grupos \(na página 1575\)](#).

## Sequência para configurar grupos e importar utilizadores

Quando estiver a configurar grupos, siga esta sequência:

- 1 Active a funcionalidade Atribuição do grupo predefinido.

**ATENÇÃO:** Antes de configurar ou alterar um grupo, a funcionalidade de Atribuição do Grupo Predefinido deve ser ativada (isto é, a opção Atribuição do Grupo Predefinido na página Perfil da Empresa deve estar selecionada), mesmo que não planeie utilizar a funcionalidade de atribuição do grupo predefinido. Se não ativar esta funcionalidade antes de configurar ou alterar um grupo, o grupo não funcionará de forma correta. Se isso acontecer, tem de eliminar o grupo, ativar a funcionalidade de Atribuição do grupo predefinido e, em seguida, criar novamente o grupo.
- 2 Crie grupos e atribua utilizadores aos grupos.
- 3 Se não pretender utilizar a funcionalidade de atribuição do grupo predefinido, mas se estiver a utilizar grupos para permitir que os utilizadores vejam calendários de grupo agregados, desative a funcionalidade de Atribuição do grupo predefinido quando terminar de criar os grupos e de adicionar membros aos grupos.
- 4 Importe os registos com o Proprietário (utilizador) predefinido, que irá propagar grupos aos registos.

### **Para ativar a funcionalidade de Atribuição do grupo predefinido**

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique na ligação global Admin.
- 2 Clique na ligação Administração da empresa.
- 3 Clique na ligação Perfil da empresa.
- 4 Na página Perfil da empresa, clique em Editar.
- 5 Na secção Definições de visibilidade de dados da empresa, selecione a caixa de verificação Atribuição do grupo predefinido.
- 6 Grave as definições.

### **Para configurar um grupo**

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique na ligação global Admin.
- 2 Na secção Gestão de utilizadores e controlos de acesso, clique na ligação Gestão de utilizadores e controlos de acesso.

- 3 Na página Gestão de utilizadores e controlos de acesso, na secção Gestão de utilizadores e grupos, clique na ligação Grupos de partilha pública.
- 4 Na página Lista de grupos, clique em Novo grupo.
- 5 Na página Editar grupo, preencha os campos necessários.

Campo	Descrição
Nome	Limite de 50 caracteres. Campo obrigatório por predefinição.
Descrição	Limite de 255 caracteres.

**NOTA:** Pode mudar o nome do grupo sem afetar os registos existentes, uma vez que a aplicação utiliza o ID do grupo subjacente para controlar os registos do grupo e não o nome do grupo. No entanto, o nome do grupo tem de ser único na empresa.

- 6 Clique em Gravar.
- 7 Na página Detalhe do grupo, clique em Adicionar membros.
- 8 Na página Membros do grupo, clique nos ícones de pesquisa e adicione utilizadores.  
Apenas os utilizadores que não foram atribuídos a um grupo aparecem na lista. Para determinar a que grupo pertence um utilizador, abra a página Detalhes desse utilizador.
- 9 Grave o registo.
- 10 Se não pretender utilizar a funcionalidade de atribuição do grupo predefinido, mas se estiver a utilizar grupos para permitir que os utilizadores vejam calendários de grupo agregados, desactive a funcionalidade de Atribuição do grupo predefinido quando terminar de criar os grupos e de adicionar membros aos grupos.  
Para desativar a funcionalidade de Atribuição do grupo predefinido, proceda do seguinte modo:
  - a No canto superior direito de qualquer página, clique na ligação global Admin.
  - b Clique na ligação Administração da empresa.
  - c Clique na ligação Perfil da empresa.
  - d Na página Perfil da empresa, clique em Editar.
  - e Na secção Definições de visibilidade de dados da empresa, limpe a caixa de verificação Atribuição do grupo predefinido.
  - f Grave as definições.
 Se decidir posteriormente efetuar alterações aos grupos ou adesão a grupos, tem de ativar novamente a funcionalidade de Atribuição do grupo predefinido antes de efetuar as alterações e, em seguida, desactivá-la quando terminar de efetuar as alterações.

### Acerca de como alterar a definição de Atribuição do grupo predefinido

Se a empresa decidir deixar de utilizar grupos, deverá seguir esta sequência antes de desativar a funcionalidade Atribuição do grupo predefinido:

- 1 Elimine todos os utilizadores, exceto o que pretende que seja o Proprietário principal dos registos do grupo.
- 2 Elimine o grupo.
- 3 Desmarque a caixa de verificação Atribuição do grupo predefinido no perfil da empresa.

### Tópicos Relacionados

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas sobre os grupos e partilha de calendários:

- [Gestão de grupos \(na página 1575\)](#)
- [Visualizar os calendários de outros utilizadores \(na página 239\)](#)
- [Adicionar vistas de calendário personalizadas \(na página 244\)](#)

## Gestão de territórios

Pode configurar territórios e hierarquias de territórios. Por exemplo, uma empresa poderá organizar a sua força de vendas em grupos ou territórios. Os territórios poderão basear-se na geografia, produtos ou indústrias. Cada grupo de vendas é responsável pelo processamento de contas e oportunidades de vendas no respetivo território. Pode utilizar os territórios que configurou no Oracle CRM On Demand como a base para a atribuição de novos registos de contas e de oportunidades. Para mais informações sobre como configurar territórios, consulte [Configurar territórios \(na página 1580\)](#).

### Configurar territórios

#### Antes de iniciar:

- Se os territórios ainda não tiverem sido definidos na empresa, determine as convenções de nomenclatura e a hierarquia antes de configurar as informações no Oracle CRM On Demand. Ao introduzir as informações, comece pelo nível superior e, em seguida, adicione os subterritórios.
- Para executar os procedimentos seguintes, a função de utilizador tem de incluir o privilégio Gerir territórios.

O procedimento seguinte descreve a forma como configurar um território.

#### Para configurar um território

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique na ligação global Admin.
- 2 Na secção Gestão de utilizadores e controlos de acesso, clique na ligação Gestão de territórios.
- 3 Na página Hierarquia de territórios, execute um dos seguintes procedimentos:
  - Para adicionar um território, clique em Novo Território.
  - Para atualizar as informações de territórios, clique na ligação adequada na coluna Nome do território e, em seguida, clique em Editar na página Detalhes do território.
- 4 Na página Editar território, introduza as informações necessárias.

Campo	Descrição
Nome do território	Limite de 50 caracteres.
Território principal	Caso se trate de um território de nível superior, deixe este campo em branco.
Quota atual	Pode introduzir uma quota atribuída a este território.
Moeda do território	Herda a moeda predefinida da empresa.

- 5 Grave o registo.
- 6 (Opcional) Na página Detalhes do território, clique em Novo na barra de título Territórios dependentes para adicionar subterritórios.

#### Para atualizar o território principal

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique na ligação global Admin.
- 2 Na secção Gestão de utilizadores e controlos de acesso, clique na ligação Gestão de territórios.
- 3 Na página Hierarquia de territórios, selecione o território dependente.
- 4 Na página Detalhe do território, clique em Editar.
- 5 Na página Editar território, clique no ícone de pesquisa junto do campo Território principal.

- 6 Na janela de pesquisa, selecione a conta principal.
- 7 Grave o registo.

### **Para atualizar registos com território**

Existem várias formas de atualizar o campo de território num registo. Normalmente, este processo é automático:

- **Gestor de atribuições:** Pode utilizar o Gestor de atribuições para preencher este campo e o proprietário relacionado e os membros da equipa para o registo.
- **Importar:** Quando pretender atualizar a propriedade do território em vários registos, defina o sinalizador Voltar a atribuir proprietário para acionar a atribuição de registos com o Gestor de atribuições.
- **Manual:** Um utilizador pode atribuir o território a um registo.

## **Como São Determinados os Direitos de Acesso**

Para informações sobre como o Oracle CRM On Demand determina os direitos de acesso aos dados representados por vários tipos de registo, consulte os seguintes tópicos:

- Como São Determinados os Direitos de Acesso para Apresentar Tipos de Registo Primário (consultar [Como são determinados os direitos de acesso para apresentar tipos de registo principais](#) na página 1581)
- Como São Determinados os Direitos de Acesso para Trabalhar com Tipos de Registo Primário (consultar [Como são determinados os direitos de acesso para trabalhar com tipos de registo principais](#) na página 1582)
- Como São Determinados os Direitos de Acesso para Apresentar Tipos de Registo Relacionado (consultar [Como são determinados os direitos de acesso para apresentar tipos de registo relacionados](#) na página 1583)
- Como São Determinados os Direitos de Acesso para Trabalhar com Tipos de Registo Relacionado (consultar [Como são determinados os direitos de acesso para trabalhar com tipos de registo relacionados](#) na página 1585)
- [Exemplos de cálculos do nível de acesso \(na página 1586\)](#)

## **Como são determinados os direitos de acesso para apresentar tipos de registo principais**

Quando um utilizador tenta visualizar a lista de registos de um tipo de registo principal clicando num separador, executando uma pesquisa ou utilizando um serviço Internet, o Oracle CRM On Demand utiliza o seguinte processo para determinar os direitos de acesso do utilizador para os registos desse tipo de registo:

- O Oracle CRM On Demand determina as permissões fornecidas ao utilizador pelos privilégios na função de utilizador.
- O Oracle CRM On Demand determina as permissões fornecidas ao utilizador pelas definições do tipo de registo na função de utilizador (Tem acesso, Posso criar e Posso ler todos os registos).

Se os privilégios do utilizador permitirem que o utilizador trabalhe com registos de um determinado tipo, e se a definição Posso ler todos os registos estiver selecionada para o tipo de registo na função de utilizador, o utilizador poderá ver todos os registos desse tipo.

Se os privilégios do utilizador permitirem que o utilizador trabalhe com registos de um determinado tipo, mas se a seleção da definição Posso ler todos os registos for anulada para o tipo de registo na função de utilizador, o utilizador poderá ver quaisquer registos desse tipo pertencentes ao utilizador, bem como quaisquer registos desse tipo que o utilizador tenha autorização para ver através de qualquer um dos seguintes componentes de controlo de acesso:

- A hierarquia de relatórios
- Adesão de livros personalizados
- Delegação do utilizador
- Afiliação da equipa

## Tópicos Relacionados

Consulte os tópicos seguintes para obter informações relacionadas:

- [Gestão de perfis de acesso \(na página 1514\)](#)
- [Exemplos de cálculos do nível de acesso \(na página 1586\)](#)
- [Processo de configuração de perfis de acesso \(na página 1528\)](#)

## Como são determinados os direitos de acesso para trabalhar com tipos de registo principais

Quando um utilizador tenta atualizar, eliminar ou definir o nível de detalhe para ver mais detalhes num registo principal, o Oracle CRM On Demand utiliza o processo seguinte para determinar que ações o utilizador pode executar no registo:

- O Oracle CRM On Demand determina os níveis de acesso concedidos pelo perfil de acesso na função de utilizador:
  - Se o utilizador for o proprietário do registo, é utilizado o perfil de acesso de proprietário.
  - Se o utilizador não for o proprietário do registo, mas a opção Posso ler todos os registos estiver selecionada para o tipo de registo selecionado na função de utilizador, o perfil de acesso predefinido do utilizador é utilizado.
- O Oracle CRM On Demand determina os níveis de acesso concedidos por cada um dos componentes de controlo de acesso seguintes:
  - A hierarquia de relatórios
  - Adesão de livros personalizados
  - Delegação do utilizador
  - Afiliação da equipa

No resto deste tópico, pode obter mais informações sobre como o Oracle CRM On Demand determina os níveis de acesso concedidos pela hierarquia de supervisão, afiliação de livros personalizados, delegação do utilizador e afiliação da equipa. O Oracle CRM On Demand utiliza sempre o nível de acesso mais permissivo de cada um destes componentes de controlo de acesso, por isso tenha isto em mente quando criar perfis de acesso e quando os atribuir aos utilizadores, livros e equipas.

A combinação das permissões de acesso para o registo determina as ações que o utilizador pode executar no registo. Se o utilizador tiver, pelo menos, acesso só de leitura ao registo, os detalhes do registo são apresentados. Caso contrário, o utilizador vê uma mensagem de erro.

### Direitos de acesso da hierarquia de supervisão

Para determinar os direitos de acesso que podem ser concedidos através da posição de um utilizador na hierarquia de supervisão, o Oracle CRM On Demand considera o seguinte para cada subordinado do utilizador:

- Se o subordinado for o proprietário do registo, o Oracle CRM On Demand extrai o nível de acesso para o tipo de registo principal a partir do perfil de acesso de proprietário do utilizador atual.
- Se o subordinado for um membro da equipa do registo, o Oracle CRM On Demand extrai o nível de acesso para o tipo de registo principal a partir do perfil de acesso atribuído ao subordinado como membro da equipa.

**NOTA:** Se o subordinado não for o proprietário do registo ou um membro da equipa para o registo, o subordinado não contribui para o cálculo de acesso.

O Oracle CRM On Demand considera então todos os direitos de acesso que os subordinados contribuem para o cálculo de acesso e calcula o nível de acesso mais permissivo que pode ser atribuído ao utilizador.

### Direitos de acesso da afiliação de livros personalizados

Para determinar os direitos de acesso que podem ser concedidos através da afiliação de um utilizador a livros personalizados, o Oracle CRM On Demand considera o seguinte:

- Se o registo estiver associado a um livro, o Oracle CRM On Demand extrai o nível de acesso para o tipo de registo principal a partir do perfil de acesso atribuído ao utilizador que é um membro do livro.
- Se o registo estiver associado a um livro dependente numa hierarquia do livro com vários níveis, tais como subprincipal, principal e dependente, o nível de acesso é extraído da seguinte forma:
  - Se o utilizador for membro dos três livros, o nível de acesso é derivado a partir dos perfis de acesso do utilizador de cada um dos livros subprincipal, principal e dependente.
  - Se o utilizador for apenas membro do livro subprincipal, o nível de acesso é derivado a partir do perfil de acesso do utilizador do livro subprincipal.

Em todos os casos, se um ou mais níveis de acesso para o registo for Herdar principal, é utilizado o nível de acesso herdado do tipo de registo principal. Se mais do que um nível de acesso para o registo for Herdar principal, é utilizada a união dos níveis de acesso herdados dos tipos de registo principais de cada perfil de acesso. O Oracle CRM On Demand considera todos os níveis de acesso que a afiliação do livro contribui para o cálculo de acesso final e determina o nível de acesso mais permissivo que pode ser atribuído ao utilizador.

### Direitos de acesso da delegação do utilizador

Para determinar os direitos de acesso que podem ser concedidos através da delegação do utilizador, o Oracle CRM On Demand considera o seguinte para cada delegatário (ou seja, cada utilizador do qual o utilizador atual é um delegado):

- Se o delegatário for o proprietário do registo, o Oracle CRM On Demand extrai o nível de acesso para o tipo de registo principal a partir do perfil de acesso de proprietário do delegatário.
- Se o delegatário for um membro da equipa do registo, o Oracle CRM On Demand extrai o nível de acesso para o tipo de registo principal a partir do perfil de acesso atribuído ao delegatário na equipa.
- Se o subordinado do delegatário for o proprietário do registo, o Oracle CRM On Demand extrai o nível de acesso para o tipo de registo principal a partir do perfil de acesso de proprietário do subordinado.
- Se um subordinado de um delegatário for um membro da equipa do registo, o Oracle CRM On Demand extrai o nível de acesso para o tipo de registo principal a partir do perfil de acesso atribuído ao subordinado na equipa.

O Oracle CRM On Demand considera então todos os níveis de acesso que a delegação do utilizador contribui para o cálculo de acesso e determina o nível de acesso mais permissivo que pode ser atribuído ao utilizador.

### Direitos de acesso da afiliação da equipa

Se um utilizador for um membro da equipa num registo (mas não for o proprietário do registo), o Oracle CRM On Demand extrai o nível de acesso para o tipo de registo principal a partir do perfil de acesso na afiliação da equipa do utilizador.

### Tópicos Relacionados

Consulte os tópicos seguintes para obter informações relacionadas:

- [Gestão de perfis de acesso \(na página 1514\)](#)
- [Exemplos de cálculos do nível de acesso \(na página 1586\)](#)
- [Processo de configuração de perfis de acesso \(na página 1528\)](#)

### Como são determinados os direitos de acesso para apresentar tipos de registo relacionados

Quando um utilizador visualiza com êxito a página Detalhes de um registo, o Oracle CRM On Demand utiliza o processo seguinte para determinar os registos relacionados que o utilizador pode ver:

- O Oracle CRM On Demand verifica que a função de utilizador tem os privilégios necessários para visualizar o tipo de registo. Se a função de utilizador não tiver os privilégios necessários para visualizar o tipo de registo, os registos deste tipo de registo relacionado não são mostrados.

- Se o tipo de registo relacionado se basear num tipo de registo principal, o Oracle CRM On Demand verifica que a caixa de verificação Tem acesso para o tipo de registo relacionado está selecionada. Se a seleção da caixa de verificação Tem acesso for anulada para o tipo de registo relacionado, os registos deste tipo de registo relacionado não são mostrados.
- Se o proprietário do registo principal for o utilizador atual, o Oracle CRM On Demand extrai o nível de acesso para o tipo de registo relacionado a partir do perfil de acesso de proprietário do utilizador atual.
- Se o proprietário do registo principal for subordinado do utilizador atual em qualquer nível da hierarquia de supervisão, o Oracle CRM On Demand extrai o nível de acesso para o tipo de registo relacionado a partir do perfil de acesso de proprietário do utilizador atual.
- Se o proprietário do registo principal for um utilizador não relacionado:
  - Se a opção Posso ler todos os registos estiver selecionada para o tipo de registo relacionado na função de utilizador atual, o Oracle CRM On Demand extrai o nível de acesso para o tipo de registo relacionado a partir do perfil de acesso predefinido do utilizador atual.
  - Se a seleção da opção Posso ler todos os registos for anulada para o tipo de registo relacionado na função de utilizador atual, o perfil de acesso predefinido do utilizador atual não é utilizado.  
Neste caso, o utilizador obtém acesso à página Detalhes do registo principal de uma ou mais das seguintes formas:

- O utilizador atual é um membro da equipa do registo principal.
- O utilizador atual tem um subordinado direto ou indireto que tem acesso ao registo principal.
- O utilizador atual é um membro de um livro que contém o registo principal ou o registo principal está num livro secundário de um livro em que o utilizador atual é um membro.
- O utilizador atual foi delegado por outro utilizador que tem acesso ao registo principal.

O Oracle CRM On Demand extrai os níveis de acesso para o tipo de registo relacionado a partir dos perfis de acesso para o registo principal através de cada um dos componentes de controlo de acesso aplicáveis.

- 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 determina que registos apresentar, da seguinte forma:
  - Se o nível de acesso Herdar principal não for encontrado:
    - Se o nível de acesso mais permissivo for Sem acesso, os registos relacionados não são mostrados.
    - Se o nível de acesso mais permissivo for diferente de Sem acesso, todos os registos relacionados são mostrados, incluindo registos que o utilizador atual não está autorizado a ver.
  - Se o nível de acesso Herdar principal for encontrado e a caixa de verificação Posso ler todos os registos estiver selecionada para o tipo de registo relacionado na função de utilizador atual, todos os registos relacionados são apresentados.
  - Se o nível de acesso Herdar principal for encontrado e a seleção da caixa de verificação Posso ler todos os registos for anulada para o tipo de registo relacionado na função de utilizador atual, o conjunto de registos relacionados, que é mostrado, inclui todos os registos em que qualquer uma das hipóteses seguintes seja verdadeira:
    - O utilizador atual é proprietário do registo relacionado.
    - O utilizador atual é um membro da equipa do registo relacionado.
    - O utilizador atual tem um subordinado direto ou indireto que tem acesso ao registo.
    - O utilizador atual é um membro de um livro que contém o registo relacionado ou o registo relacionado está num livro secundário de um livro em que o utilizador atual é um membro.
    - O utilizador atual foi delegado por outro utilizador que tem acesso ao registo relacionado.

**NOTA:** Os tipos de registo relacionados com Atividades, Atividades abertas e Atividades fechadas são exceções às regras indicadas acima. Se o nível de acesso Herdar principal for encontrado para um tipo de registo relacionado com atividades e a seleção da caixa de verificação Posso ler todos os registos for anulada para o tipo de registo Atividade na função de utilizador atual, o conjunto de atividades relacionadas, que é mostrado, inclui apenas as atividades que pertencem ao utilizador, as atividades que o utilizador delegou a outro utilizador e as atividades que pertencem a um grupo que inclui o utilizador. As atividades a que o utilizador atual pode aceder apenas através de livros, as atividades a que o utilizador atual pode aceder apenas porque o utilizador é um delegado para outro utilizador e as atividades a que o utilizador atual pode aceder apenas através da hierarquia de supervisão não estão incluídas no conjunto de atividades relacionadas.

### Tópicos Relacionados

Consulte os tópicos seguintes para obter informações relacionadas:

- [Gestão de perfis de acesso \(na página 1514\)](#)
- [Exemplos de cálculos do nível de acesso \(na página 1586\)](#)
- [Processo de configuração de perfis de acesso \(na página 1528\)](#)

### Como são determinados os direitos de acesso para trabalhar com tipos de registo relacionados

Quando um utilizador tenta atualizar, eliminar ou definir o nível de detalhe para ver mais detalhes num registo relacionado, o Oracle CRM On Demand utiliza o processo seguinte para determinar que ações o utilizador pode executar no registo:

- Se o proprietário do registo principal for o utilizador atual, o Oracle CRM On Demand extrai o nível de acesso para o tipo de registo relacionado a partir do perfil de acesso de proprietário do utilizador atual.
- Se o proprietário do registo principal for subordinado do utilizador atual em qualquer nível da hierarquia de supervisão, o Oracle CRM On Demand extrai o nível de acesso para o tipo de registo relacionado a partir do perfil de acesso de proprietário do utilizador atual.
- Se o proprietário do registo principal for um utilizador não relacionado:
  - Se a opção Posso ler todos os registos estiver selecionada para o tipo de registo relacionado na função de utilizador atual, o Oracle CRM On Demand extrai o nível de acesso para o tipo de registo relacionado a partir do perfil de acesso predefinido do utilizador atual.
  - Se a seleção da opção Posso ler todos os registos for anulada para o tipo de registo relacionado na função de utilizador atual, o perfil de acesso predefinido do utilizador atual não é utilizado.

Neste caso, o utilizador obtém acesso à página Detalhes do registo principal de uma ou mais das seguintes formas:

- O utilizador atual é um membro da equipa do registo principal.
- O utilizador atual tem um subordinado direto ou indireto que tem acesso ao registo principal.
- O utilizador atual é um membro de um livro que contém o registo principal ou o registo principal está num livro secundário de um livro em que o utilizador atual é um membro.
- O utilizador atual foi delegado por outro utilizador que tem acesso ao registo principal.

Quando o acesso ao registo relacionado é concedido através do contexto do registo principal, o Oracle CRM On Demand extrai o nível de acesso apropriado para o tipo de registo relacionado a partir dos perfis de acesso para cada um dos componentes de controlo de acesso aplicáveis.

- Para o registo relacionado, o Oracle CRM On Demand também extrai os níveis de acesso da relação do utilizador atual para o registo relacionado quando algumas das hipóteses seguintes for verdadeira:

- O utilizador atual é um membro da equipa do registo relacionado. Se o utilizador atual for o proprietário do registo relacionado, o utilizador está também na equipa, por conseguinte o perfil de acesso de proprietário é utilizado.
- O utilizador atual tem um subordinado direto ou indireto que tem acesso ao registo relacionado.
- O utilizador atual é um membro de um livro que contém o registo relacionado ou o registo relacionado está num livro secundário de um livro em que o utilizador atual é um membro.
- O utilizador atual foi delegado por outro utilizador que tem acesso ao registo 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 quaisquer das respetivas combinações) for encontrado no conjunto de níveis de acesso aplicáveis, o tipo de registo relacionado herda as definições da função do respetivo tipo de registo principal, bem como as definições de acesso. A definição do nível de acesso Herdar principal determina as ações que o utilizador pode executar nos registos. Se o Oracle CRM On Demand encontrar dois ou mais níveis de acesso Herdar principal, a combinação dos níveis de acesso é determinada. Para obter mais informações sobre o nível de acesso Herdar principal e respetivas combinações, consulte [Acerca de níveis de acesso para tipos de registo relacionados \(na página 1521\)](#).
  - Se o nível de acesso Herdar principal (ou quaisquer das respetivas combinações) não for encontrado no conjunto de níveis de acesso aplicáveis, se o tipo de registo relacionado tiver um tipo de registo principal correspondente, o Oracle CRM On Demand determina a intersecção dos níveis de acesso para o tipo de registo principal e para o tipo de registo relacionado.

Por exemplo, se o nível de acesso para o tipo de registo relacionado de Oportunidades for Só de leitura e o nível de acesso para o tipo de registo principal da Oportunidade for Ler/Editar, a intersecção dos níveis de acesso é Só de leitura.

A combinação de todos os níveis de acesso resultantes para o tipo de registo relacionado determina as ações que o utilizador pode executar nos registos desse tipo de registo.

### Tópicos Relacionados

Consulte os tópicos seguintes para obter informações relacionadas:

- [Gestão de perfis de acesso \(na página 1514\)](#)
- [Exemplos de cálculos do nível de acesso \(na página 1586\)](#)
- [Processo de configuração de perfis de acesso \(na página 1528\)](#)

### Exemplos de cálculos do nível de acesso

Clique nas ligações seguintes para ver alguns exemplos de como o Oracle CRM On Demand calcula os direitos de acesso dos utilizadores:

- [Exemplo 1: Utilizar o nível de acesso de visualização \(na página 1587\)](#)
- [Exemplo 2: Utilizar o nível de acesso Herdar principal \(na página 1591\)](#)
- [Exemplo 3: Proteger dados através de livros \(na página 1593\)](#)

Os direitos de acesso nos exemplos baseiam-se em determinadas configurações de funções de utilizador, perfis de acesso e outros componentes de controlo de acesso. O Oracle CRM On Demand calcula os direitos de acesso para um utilizador autenticado cada vez que o utilizador interage com este. O Oracle CRM On Demand determina os direitos de acesso a partir da função de utilizador e de todos os perfis de acesso que são aplicáveis através dos perfis de acesso de proprietário, perfis de acesso predefinidos, a hierarquia de supervisão, afiliação de livros personalizados, delegação do utilizador e afiliação da equipa, que são referidos como os *componentes de controlo de acesso*.

**NOTA:** Os utilizadores podem ser funcionários da empresa ou funcionários de uma organização parceira. Também podem ser sistemas externos que acedam ao Oracle CRM On Demand.

### Tópicos Relacionados

Consulte os tópicos seguintes para obter informações relacionadas:

- [Gestão de perfis de acesso \(na página 1514\)](#)
- [Processo de configuração de perfis de acesso \(na página 1528\)](#)

### Exemplo 1: Utilizar o nível de acesso de visualização

Este tópico fornece um exemplo de como o Oracle CRM On Demand calcula os direitos de acesso dos utilizadores.

Neste exemplo, Amanda Jacobsen tem a função Representante de vendas. Amanda pode criar novas contas e ver todos os outros registos de contas. Pode criar oportunidades mas só pode ver as oportunidades que lhe pertencem ou para as quais tenha autorização.

A seguinte tabela mostra as definições de tipo de registo na função Representante de vendas.

Tipo de registo principal	Tem acesso	Pode criar	Pode ler todos os registos
Conta	Sim	Sim	Sim
Oportunidade	Sim	Sim	Não

A função Representante de vendas dá a Amanda o controlo total sobre as contas e oportunidades por ela criadas e direitos restritos sobre os registos que não lhe pertencem. A função Representante de vendas necessita de dois perfis de acesso: um perfil de acesso de proprietário e um perfil de acesso predefinido.

A tabela seguinte mostra as definições para o Perfil de acesso do proprietário do representante de vendas.

Tipo de registo principal	Nível de acesso	Tipo de registo relacionado	Nível de acesso
Conta	Ler/Editar/Eliminar	Oportunidades	Ver
Oportunidade	Ler/Editar/Eliminar	Não aplicável	Não aplicável

A seguinte tabela mostra as definições para o Perfil de acesso predefinido do representante de vendas.

Tipo de registo principal	Nível de acesso	Tipo de registo relacionado	Nível de acesso
Conta	Só de leitura	Oportunidades	Ver
Oportunidade	Só de leitura	Não aplicável	Não aplicável

Neste exemplo de cálculo de direitos de acesso, parte-se do princípio de que a herança de equipa não está ativada para o tipo de registo Oportunidade, ou seja, a caixa de seleção Ativar Herança da Equipa Principal para Oportunidade na página Perfil da Empresa está desmarcada. Para mais informações sobre o comportamento da funcionalidade de herança da equipa principal, consulte [Acerca da Propagação de Acesso Através da Herança de Equipa \(na página 1517\)](#).

David Bloom também tem uma função Representante de vendas na mesma empresa. David tem os mesmos direitos de acesso que Amanda.

Amanda é a proprietária da Oportunidade X, que está ligada à Conta 1. David cria uma oportunidade, a Oportunidade Y e também a liga à Conta 1. Amanda não está na equipa da oportunidade.

Quando Amanda examina a lista das contas da empresa, consegue ver todas as contas porque a função dela permite-lhe ter visibilidade para todas as contas, incluindo as que não lhe pertencem. A tabela seguinte mostra os registos que Amanda vê quando clica no nome da Conta 1 para pesquisar detalhadamente o registo. Para este exemplo, só os campos e colunas relevantes são apresentados.

Detalhes da conta: Conta 1		
<b>Detalhes da conta</b>		
<b>Nome da Conta:</b>	Conta 1	
<b>Proprietário:</b>	João Henriques	
<b>Oportunidades.</b>		
<b>Nome da oportunidade</b>	<b>Proprietário</b>	
Oportunidade X	Alda Justo	
Oportunidade Y	Diogo Barros	
<b>Equipa da conta</b>		
<b>Apelido</b>	<b>Nome próprio</b>	<b>Acesso à Conta</b>
Horta	João	Proprietário

### Visibilidade do registo relacionado no exemplo 1

Para determinar quais os registos de oportunidades relacionados que Amanda consegue ver na conta neste 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 para o tipo de registo relacionado com a oportunidade neste registo de conta principal da seguinte forma:

**NOTA:** Se forem identificados vários níveis de acesso dos vários componentes de controlo de acesso, todos eles serão considerados no cálculo de direitos de acesso.

- Determina se Amanda é proprietária da conta principal.  
Neste exemplo, a resposta é não.
- Determina se a função de Amanda lhe permite ler todos os registos de contas.  
Neste exemplo, a resposta é sim. A função de Amanda permite-lhe ler todos os registos de contas, pelo que ela pode ver a conta. Uma vez que Amanda não é proprietária da conta principal, será utilizado o respetivo perfil de acesso predefinido. O nível de acesso para o tipo de registo relacionado com a propriedade no perfil de acesso predefinido de Amanda é Ver.
- Determina se o registo principal se encontra num livro do qual Amanda seja membro.  
Neste exemplo, a resposta é não.
- Determina se Amanda é um membro da equipa da conta.  
Neste exemplo, a resposta é não.
- Determina se qualquer dos subordinados de Amanda (direto ou indireto) é um membro da equipa da conta.  
Neste exemplo, a resposta é não.

Se a resposta a esta pergunta for sim (ou seja, se um ou mais subordinados de Amanda for membro da equipa da conta), o Oracle CRM On Demand extrai o nível de acesso para o tipo de registo relacionado com a oportunidade para cada um destes subordinados a partir do perfil de acesso adequado. Nesse caso, é utilizado o perfil de acesso atribuído no campo Acesso à conta na afiliação da equipa do subordinado (e não o perfil de acesso atribuído no campo Acesso à oportunidade).

- Determina se Amanda tem acesso ao registo de conta através de delegação.

Neste exemplo, a resposta é não.

2 Nesse caso, o Oracle CRM On Demand efetua o seguinte:

- Determina se a função de Amanda lhe permite acesso básico aos registos de oportunidade.

Neste exemplo, a resposta é sim porque a opção Tem acesso está selecionada para o tipo de registo Oportunidade na função de utilizador.

- Determina se a função de Amanda lhe concede o privilégio para o tipo de registo de oportunidade.

As oportunidades não são controladas através de privilégios, pelo que, neste exemplo, os privilégios não afetam o cálculo dos direitos de acesso de Amanda.

- Determina se o nível de acesso em qualquer dos perfis de acesso no cálculo está definido para Herdar principal ou uma das respetivas combinações.

Neste exemplo, a resposta é não.

3 Em seguida, o Oracle CRM On Demand examina todos os níveis de acesso encontrados e determina o nível mais permissivo. Neste caso, o nível de acesso mais permissivo encontrado é Ver. O nível de acesso Herdar principal não está presente, pelo que são mostrados todos os registos de oportunidade dependentes, incluindo aqueles para os quais o utilizador não está autorizado.

### Ações nos registos relacionados no exemplo 1

Quando um utilizador tenta executar uma ação num registo relacionado, o Oracle CRM On Demand tem de determinar se o utilizador possui os direitos de acesso adequados para essa ação. Neste exemplo, Amanda pode tentar ler os detalhes do registo, editar o registo ou eliminar o registo. São considerados dois casos:

- 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 que lhe pertence.

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 para o tipo de registo relacionado com a oportunidade neste registo de conta principal da seguinte forma:

**NOTA:** Se forem identificados vários níveis de acesso dos vários componentes de controlo de acesso, todos eles serão considerados no cálculo de direitos de acesso.

- Determina se Amanda é proprietária da conta principal.

Neste exemplo, a resposta é não.

- Determina se a função de Amanda lhe permite ler todos os registos de oportunidade.

Neste exemplo, a resposta é não. Apesar de Amanda poder ver o registo de conta principal porque utiliza o perfil de acesso predefinido, este perfil não é utilizado para o registo de oportunidade.

- Determina se o registo de oportunidade se encontra num livro do qual Amanda seja membro.

Neste exemplo, a resposta é não.

- Determina se Amanda é um membro da equipa da oportunidade.

Neste exemplo, a resposta é sim. Amanda é proprietária da oportunidade e está, por isso, na equipa da oportunidade. O nível de acesso do tipo de registo de oportunidade principal do perfil de acesso predefinido (o Perfil de acesso predefinido do representante de vendas) de Amanda é Ler/Editar/Eliminar.

- Determina se qualquer dos subordinados de Amanda (direto ou indireto) é um membro da equipa da oportunidade.  
Neste exemplo, a resposta é não.
  - Determina se Amanda tem acesso ao registo de conta através de delegação.  
Neste exemplo, a resposta é não.
- 2 Nesse caso, o Oracle CRM On Demand efetua o seguinte:
- Determina se a função de Amanda lhe permite acesso básico aos registos de oportunidade.  
Neste exemplo, a resposta é sim porque a opção Tem acesso está selecionada para o tipo de registo Oportunidade na função de Amanda.
  - Determina se a função de Amanda lhe concede o privilégio para o tipo de registo Oportunidade.  
O tipo de registo Oportunidade não é controlado através de privilégios. Por conseguinte, neste exemplo, os privilégios não afetam o cálculo dos direitos de acesso de Amanda.
  - Determina se o nível de acesso em qualquer dos perfis de acesso no cálculo está definido para Herdar principal ou uma das respetivas combinações.  
Neste exemplo, a resposta é não.
- 3 Em seguida, o Oracle CRM On Demand examina todos os níveis de acesso encontrados e determina o nível mais permissivo. Neste caso, o nível de acesso mais permissivo é Ler/Editar/Eliminar.

**Caso 2:** Amanda tenta executar uma ação na Oportunidade Y que pertence a 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 para o tipo de registo relacionado com a oportunidade neste registo de conta principal da seguinte forma:
- NOTA:** Se forem identificados vários níveis de acesso dos vários componentes de controlo de acesso, todos eles serão considerados no cálculo de direitos de acesso.
- Determina se Amanda é proprietária da conta principal.  
Neste exemplo, a resposta é não.
  - Determina se a função de Amanda lhe permite ler todos os registos de oportunidade.  
Neste exemplo, a resposta é não. Apesar de Amanda poder ver o registo de conta principal porque utiliza o perfil de acesso predefinido, este perfil não é utilizado para o registo de oportunidade.
  - Determina se o registo de oportunidade se encontra num livro do qual Amanda seja membro.  
Neste exemplo, a resposta é não.
  - Determina se Amanda é um membro da equipa da oportunidade.  
Neste exemplo, a resposta é não.
  - Determina se qualquer dos subordinados de Amanda (direto ou indireto) é um membro da equipa da oportunidade.  
Neste exemplo, a resposta é não.
  - Determina se Amanda tem acesso ao registo de conta através de delegação.  
Neste exemplo, a resposta é não.
- 2 Nesse caso, o Oracle CRM On Demand efetua o seguinte:
- Determina se a função de Amanda lhe permite acesso básico aos registos de oportunidade.  
Neste exemplo, a resposta é sim porque a opção Tem acesso está selecionada para o tipo de registo Oportunidade na função de Amanda.
  - Determina se a função de Amanda lhe concede o privilégio para o tipo de registo Oportunidade.  
O tipo de registo Oportunidade não é controlado através de privilégios, pelo que, neste exemplo, os privilégios não afetam o cálculo dos direitos de acesso de Amanda.

- Determina se o nível de acesso em qualquer dos perfis de acesso no cálculo está definido para Herdar principal ou uma das respetivas combinações.

Neste exemplo, a resposta é não.

- 3 Em seguida, o Oracle CRM On Demand examina todos os níveis de acesso encontrados e determina o nível mais permissivo. Neste caso, o nível de acesso final é Sem acesso.

### Tópicos Relacionados

Consulte os tópicos seguintes para obter exemplos adicionais:

- [Exemplo 2: Utilizar o nível de acesso Herdar principal \(na página 1591\)](#)
- [Exemplo 3: Proteger dados através de livros \(na página 1593\)](#)

### Exemplo 2: Utilizar o nível de acesso Herdar principal

Este tópico fornece um exemplo de como o Oracle CRM On Demand calcula os direitos de acesso dos utilizadores.

Neste exemplo, Amanda Jacobsen tem é uma Representante de vendas da empresa. Amanda pode criar novas contas e ver todos os outros registos de contas. Pode criar oportunidades mas só pode ver as oportunidades que lhe pertencem ou para as quais tenha autorização.

A seguinte tabela mostra as definições de tipo de registo na função Representante de vendas.

Tipo de registo principal	Tem acesso	Pode criar	Pode ler todos os registos
Conta	Sim	Sim	Sim
Oportunidade	Sim	Sim	Não

A função Representante de vendas dá a Amanda controlo total sobre as contas e oportunidades que cria e direitos restritos sobre os registos que não lhe pertencem. A função Representante de vendas necessita de dois perfis de acesso: um perfil de acesso de proprietário e um perfil de acesso predefinido.

A tabela seguinte mostra as definições para o Perfil de acesso do proprietário do representante de vendas.

Tipo de registo principal	Nível de acesso	Tipo de registo relacionado	Nível de acesso
Conta	Ler/Editar/Eliminar	Oportunidades	Herdar principal
Oportunidade	Ler/Editar/Eliminar	Não aplicável	Não aplicável

A seguinte tabela mostra as definições para o Perfil de acesso predefinido do representante de vendas.

Tipo de registo principal	Nível de acesso	Tipo de registo relacionado	Nível de acesso
Conta	Só de leitura	Oportunidades	Herdar principal
Oportunidade	Só de leitura	Não aplicável	Não aplicável

Neste exemplo de cálculo de direitos de acesso, parte-se do princípio de que a herança de equipa não está ativada para o tipo de registo Oportunidade, ou seja, a caixa de seleção Ativar Herança da Equipa Principal para Oportunidade na página Perfil da Empresa está desmarcada. Para mais informações sobre o comportamento da

funcionalidade de herança da equipa principal, consulte [Acerca da Propagação de Acesso Através da Herança de Equipa \(na página 1517\)](#).

David Bloom é também Representante de vendas na mesma empresa. David tem os mesmos direitos de acesso que Amanda.

Amanda é a proprietária da Oportunidade X, que está ligada à Conta 1. David cria uma oportunidade, a Oportunidade Y e também a liga à Conta 1. Amanda não está na equipa da oportunidade.

Quando Amanda examina a lista das contas da empresa, consegue ver todas as contas porque a função dela permite-lhe ter visibilidade para todas as contas, incluindo as que não lhe pertencem. A tabela seguinte mostra os registos que Amanda vê quando clica no nome da Conta 1 para pesquisar detalhadamente o registo. Para este exemplo, só os campos e colunas relevantes são apresentados.

Detalhes da conta: Conta 1		
<b>Detalhes da conta</b>		
<b>Nome da Conta:</b>	Conta 1	
<b>Proprietário:</b>	João Henriques	
<b>Oportunidades.</b>		
<b>Nome da oportunidade</b>	<b>Proprietário</b>	
Oportunidade X	Alda Justo	
<b>Equipa da conta</b>		
<b>Apelido</b>	<b>Nome próprio</b>	<b>Acesso à Conta</b>
Horta	João	Proprietário
Barros	Diogo	Membro

### Visibilidade do registo relacionado no exemplo 2

Para determinar quais os registos de oportunidades relacionados que Amanda consegue ver na conta neste exemplo, o Oracle CRM On Demand examina os direitos de acesso de Amanda da seguinte forma:

- O Oracle CRM On Demand examina todos os níveis de acesso aplicáveis para o tipo de registo relacionado com a oportunidade neste registo de conta principal da seguinte forma:
  - Determina se Amanda é proprietária da conta principal.  
Neste exemplo, a resposta é não.
  - Determina se a função de Amanda lhe permite ler todos os registos de contas.  
Neste exemplo, a resposta é sim. A função de Amanda permite-lhe ler todos os registos de contas, pelo que ela pode ver a conta. Uma vez que Amanda não é proprietária da conta principal, será utilizado o respetivo perfil de acesso predefinido. O nível de acesso para o tipo de registo relacionado com a oportunidade no perfil de acesso predefinido de Amanda é Herdar principal.
  - Determina se o registo principal se encontra num livro do qual Amanda seja membro.  
Neste exemplo, a resposta é não.
  - Determina se Amanda é um membro da equipa da conta.

Neste exemplo, a resposta é não.

- Determina se qualquer dos subordinados de Amanda (direto ou indireto) é um membro da equipa da conta.

Neste exemplo, a resposta é não.

Se a resposta à pergunta for sim (ou seja, se um ou mais subordinados de Amanda for membro da equipa da conta), o Oracle CRM On Demand extrai o nível de acesso para o tipo de registo relacionado com a oportunidade para cada um destes subordinados a partir do perfil de acesso adequado. Nesse caso, é utilizado o perfil de acesso atribuído no campo Acesso à conta na afiliação da equipa do subordinado (e não o perfil de acesso atribuído no campo Acesso à oportunidade).

- Determina se Amanda tem acesso ao registo de conta através de delegação.

Neste exemplo, a resposta é não.

## 2 Nesse caso, o Oracle CRM On Demand efetua o seguinte:

- Determina se a função de Amanda lhe permite acesso básico aos registos de oportunidade.

Neste exemplo, a resposta é sim porque a opção Tem acesso está selecionada para o tipo de registo Oportunidade na função de Amanda.

- Determina se a função de Amanda lhe concede o privilégio para o tipo de registo de oportunidade.

As oportunidades não são controladas através de privilégios, pelo que, neste exemplo, os privilégios não afetam o cálculo dos direitos de acesso de Amanda.

- Determina se o nível de acesso em qualquer dos perfis de acesso no cálculo está definido para Herdar principal ou uma das respetivas combinações.

Neste exemplo, a resposta é sim, por conseguinte o Oracle CRM On Demand apresenta os seguintes registos de oportunidade no registo de conta:

- Todos os registos de oportunidade ligados em que Amanda seja proprietária.
- Todos os registos de oportunidade ligados que Amanda está autorizada a ver através de todos os outros componentes de controlo de acesso.

A função de Amanda recusa-lhe a capacidade de ver oportunidades que não lhe pertencem e esta não pode ver a oportunidade que David Bloom criou.

### Ações nos registos relacionados no exemplo 2

Quando Amanda tenta executar uma ação na Oportunidade X neste exemplo, o cálculo é o mesmo, e o resultado dos direitos de acesso é o mesmo que no Caso 1 no [Exemplo 1: Utilizar o nível de acesso de visualização \(na página 1587\)](#). O nível de acesso final é Ler/Editar/Eliminar.

### Tópicos Relacionados

Consulte os tópicos seguintes para obter exemplos adicionais:

- [Exemplo 1: Utilizar o nível de acesso de visualização \(na página 1587\)](#)
- [Exemplo 3: Proteger dados através de livros \(na página 1593\)](#)

### Exemplo 3: Proteger dados através de livros

Este tópico fornece um exemplo de como o Oracle CRM On Demand calcula os direitos de acesso dos utilizadores.

Neste exemplo, uma empresa utiliza livros personalizados para organizar os dados por território. São utilizados dois livros neste exemplo: Sudoeste e Este.

O livro Sudoeste tem três membros:

- Alda Justo
- Diogo Barros

■ Carlos Gusmão

Todos os utilizadores do livro Sudoeste têm o perfil de acesso Só de leitura na função do livro.

O livro Este tem três membros:

■ Ricardo Roque

■ Raul Costa

■ João Henriques

Todos os utilizadores do livro Este têm o perfil de acesso Só de leitura no registo de afiliação do livro.

Quando qualquer um dos utilizadores cria um registo de conta ou oportunidade, um processo (de fluxo de trabalho) automático atribui o livro adequado ao registo. Atribui o livro com base no atributo do território do registo.

Todos os utilizadores têm a função Representante de vendas. Podem criar novas contas e oportunidades. Podem ver todos os registos de contas e de oportunidades no território, mas não noutros territórios.

A seguinte tabela mostra as definições de tipo de registo na função Representante de vendas.

Tipo de registo principal	Tem acesso	Pode criar	Pode ler todos os registos
Conta	Sim	Sim	Não
Oportunidade	Sim	Sim	Não

Todos os utilizadores têm controlo total sobre as contas e oportunidades que criam, mas têm direitos restritos sobre os registos que não lhes pertencem. A função Representante de vendas necessita de dois perfis de acesso: um perfil de acesso de proprietário e um perfil de acesso predefinido.

A tabela seguinte mostra as definições para o Perfil de acesso do proprietário do representante de vendas.

Tipo de registo principal	Nível de acesso	Tipo de registo relacionado	Nível de acesso
Conta	Ler/Editar/Eliminar	Oportunidades	Herdar principal
		Livros	Só de leitura
Oportunidade	Ler/Editar/Eliminar	Livros	Só de leitura

A seguinte tabela mostra as definições para o Perfil de acesso predefinido do representante de vendas.

Tipo de registo principal	Nível de acesso	Tipo de registo relacionado	Nível de acesso
Conta	Só de leitura	Oportunidades	Herdar principal
		Livros	Só de leitura
Oportunidade	Só de leitura	Livros	Só de leitura

**NOTA:** Para todos os tipos de registo principal que suportem livros, a relação com o tipo de registo relacionado com Livros é uma relação de dependência.

Neste exemplo de cálculo de direitos de acesso, parte-se do princípio de que a herança de equipa não está ativada para o tipo de registo Oportunidade, ou seja, a caixa de seleção Ativar Herança da Equipa Principal para Oportunidade na página Perfil da Empresa está desmarcada. Para mais informações sobre o comportamento da funcionalidade de herança da equipa principal, consulte [Acerca da Propagação de Acesso Através da Herança de Equipa \(na página 1517\)](#).

Quando Alda Justo vê a lista de contas da empresa, pode ver as contas do livro Sudoeste e as contas que possui. Não pode ver quaisquer outras contas.

A tabela seguinte mostra os registos que Amanda vê quando clica no nome da Conta 1 para pesquisar detalhadamente o registo. Para este exemplo, só os campos e colunas relevantes são apresentados.

Detalhes da conta: Conta 1		
<b>Detalhes da conta</b>		
<b>Nome da Conta:</b>	Conta 1	
<b>Proprietário:</b>	João Henriques	
<b>Oportunidades.</b>		
<b>Nome da oportunidade</b>	<b>Proprietário</b>	
Oportunidade X	Alda Justo	
Oportunidade Y	Diogo Barros	
<b>Equipa da conta</b>		
<b>Apelido</b>	<b>Nome próprio</b>	<b>Acesso à Conta</b>
Horta	João	Proprietário

Amanda pode ver duas oportunidades porque essas oportunidades estão no livro Sudoeste, em que ela é membro. Todos os outros membros do livro Sudoeste podem ver essas oportunidades.

Jonathan Hope é um membro do livro Este. Quando Jonathan inicia sessão no Oracle CRM On Demand, também pode ver a Conta 1 porque possui a conta. No entanto, ele não pode ver quaisquer oportunidades que estão relacionadas com a Conta 1, mas que não lhe pertencem. O nível de acesso Herdar principal no tipo de registo relacionado com as Oportunidades nas contas fornece essa segurança.

Rick Rogers e Raj Kumar, que são membros do livro Este não podem ver os registos da Conta 1, da Oportunidade X ou da Oportunidade Y. Não podem ver a conta porque não está no livro Este e a respetiva função impede-os de ver os registos de contas que não lhes pertencem. De modo semelhante, não podem ver a Oportunidade X ou a Oportunidade Y porque estas oportunidades não estão no livro Este e a respetiva função impede-os de ver oportunidades que não lhes pertencem.

Amanda não pode modificar a Oportunidade Y, que pertence a David Bloom. Isto deve-se ao seguinte:

- Amanda não é proprietária da conta, por conseguinte o respetivo perfil de acesso de proprietário não é utilizado.
- A função de Amanda impede-a de aceder a registos da oportunidade que não lhe pertencem, por conseguinte o respetivo perfil de acesso predefinido não é utilizado.

- O único perfil de acesso que está ativo nesta altura é o perfil de acesso Só de leitura que Amanda tem através da afiliação do livro Sudoeste.

Assim, o nível de acesso de Amanda à Oportunidade Y é Só de leitura.

### Tópicos Relacionados

Consulte os tópicos seguintes para obter exemplos adicionais:

- [Exemplo 1: Utilizar o nível de acesso de visualização \(na página 1587\)](#)
- [Exemplo 2: Utilizar o nível de acesso Herdar principal \(na página 1591\)](#)

## Gestão do processo de negócio

Clique num tópico para visualizar instruções passo a passo para executar o seguinte:

- [Criar processos \(na página 1603\)](#)
- [Adicionar estados de transições a processos \(na página 1604\)](#)
- [Restringir processos \(na página 1606\)](#)
- [Configurar a configuração de campos para estados de transições \(na página 1607\)](#)
- [Ativar controlos de acesso para tipos de registo relacionados \(na página 1607\)](#)
- [Criar regras de fluxo de trabalho \(consultar \[Creating Workflow Rules\]\(#\) na página 1634\)](#)
- [Restringir regras de fluxos de trabalho para canais ou funções específicos \(na página 1651\)](#)
- [Criar ações de fluxo de trabalho: Atribuir um livro \(na página 1652\)](#)
- [Criar ações de fluxo de trabalho: Criar evento de integração \(na página 1654\)](#)
- [Criar ações de fluxo de trabalho: Criar tarefa \(na página 1658\)](#)
- [Criar ações de fluxo de trabalho: Enviar mensagem de correio eletrónico \(consultar \[Creating Workflow Actions: Send Email\]\(#\) na página 1663\)](#)
- [Criar ações de fluxo de trabalho: Atualizar valores \(na página 1668\)](#)
- [Criar ações de fluxo de trabalho: Esperar \(na página 1670\)](#)
- [Alterar a Ordem das Ações da Regra de Fluxo de Trabalho \(consultar \[Alterar a ordem das ações das regras de fluxos de trabalho\]\(#\) na página 1673\)](#)
- [Alterar a ordem das regras de fluxos de trabalho \(na página 1674\)](#)
- [Desativar ações e regras de fluxos de trabalho \(na página 1675\)](#)
- [Apagar Ações e Regras de Fluxos de Trabalho \(consultar \[Eliminar ações e regras de fluxos de trabalho\]\(#\) na página 1676\)](#)
- [Ver instâncias de erros no Monitor de erros do fluxo de trabalho \(na página 1678\)](#)
- [Eliminar instâncias de erros a partir do Monitor de erros do fluxo de trabalho \(na página 1679\)](#)
- [Ver instâncias pendentes no Monitor de espera do fluxo de trabalho \(na página 1684\)](#)
- [Apagar Instâncias Pendentes a partir do Monitor de Espera do Fluxo de Trabalho \(consultar \[Eliminar instâncias pendentes a partir do Monitor de espera do fluxo de trabalho\]\(#\) na página 1685\)](#)
- [Configurar regras de atribuição \(na página 1693\)](#)
- [Correspondência de campos adicionais durante a conversão de pistas \(na página 1699\)](#)
- [Criar disposições da conversão de pistas \(na página 1700\)](#)
- [Configurar a definição da previsão \(na página 1703\)](#)
- [Atualizar a definição da previsão \(na página 1709\)](#)
- [Configurar processos de vendas, categorias e instrutores \(na página 1710\)](#)
- [Personalizar a lista da indústria da empresa \(na página 1717\)](#)
- [Controlo da modificação \(na página 1718\)](#)
- [Ativar a funcionalidade de controlo de modificação \(na página 1718\)](#)

## Tópicos Relacionados

Consulte os tópicos seguintes para obter informações relacionadas:

- [Acerca dos estados de transições e dos campos de transições na administração de processos \(na página 1598\)](#)
- [Acerca dos campos principais na administração de processos \(na página 1598\)](#)
- [Cenário para bloquear registos de atividades \(na página 1598\)](#)
- [Exemplo da utilização de processos para bloquear registos \(na página 1599\)](#)
- [Funcionalidade de administração de processos \(na página 1601\)](#)
- [Processo de configuração de processos no Oracle CRM On Demand \(na página 1603\)](#)
- [Configuração do fluxo de trabalho \(na página 1609\)](#)
- [Monitores de fluxo de trabalho \(na página 1677\)](#)
- [Acerca de regras de atribuição \(na página 1689\)](#)
- [Administração da Conversão de Pistas \(na página 1697\)](#)

## Administração de processos

Na secção de administração de processos do Oracle CRM On Demand, pode configurar processos para impedir os utilizadores, incluindo aplicações externas, de executarem determinadas ações nos registos de um determinado tipo de registo, quando os registos se encontrarem num determinado estado. Impedir os utilizadores de executarem determinadas ações desta forma é designado por *bloqueio de registos*.

A funcionalidade de administração de processos não é ativada no Oracle CRM On Demand por predefinição. Tem de ser ativada para cada empresa por Oracle CRM On Demand Customer Care. Se a empresa pretender utilizar a funcionalidade de administração de processos, contacte o Oracle CRM On Demand Customer Care e peça para ter o privilégio Administração de processos concedido à função do administrador da empresa.

Quando o Oracle CRM On Demand Customer Care conceder o privilégio Administração de processos ao administrador da empresa, este pode conceder o privilégio a outras funções.

**NOTA:** Os controlos que determinam, quais são os registos que são bloqueados, são o último componente de segurança que o Oracle CRM On Demand examina quando calcula os direitos de um utilizador para trabalhar com um registo. As permissões concedidas por todos os outros componentes de controlo de acesso são examinadas em primeiro lugar. O *componente de controlo de acesso* é a funcionalidade no Oracle CRM On Demand que contribui para o cálculo dos direitos de um utilizador para aceder e trabalhar com os registos. Exemplos de componentes de controlo de acesso são: propriedade do registo, perfis de acesso, funções, equipas, livros e hierarquia de supervisão. Os controlos que bloqueiam os registos não substituem quaisquer restrições impostas pelos outros componentes de controlo de acesso.

Se for necessário, pode permitir que determinados utilizadores sobreponham os processos de bloqueio de registos que a empresa executa. Para mais informações, consulte [Acerca da sobreposição de processos de bloqueio de registos \(na página 1609\)](#).

Para obter informações sobre os processos e a respetiva criação, consulte os seguintes tópicos:

- [Acerca dos estados de transições e dos campos de transições na administração de processos \(na página 1598\)](#)
- [Acerca dos campos principais na administração de processos \(na página 1598\)](#)
- [Cenário para bloquear registos de atividades \(na página 1598\)](#)
- [Exemplo da utilização de processos para bloquear registos \(na página 1599\)](#)
- [Funcionalidade de administração de processos \(na página 1601\)](#)
- [Processo de configuração de processos no Oracle CRM On Demand \(na página 1603\)](#)
- [Criar processos \(na página 1603\)](#)
- [Adicionar estados de transições a processos \(na página 1604\)](#)

- [Restringir processos \(na página 1606\)](#)
- [Configurar a configuração de campos para estados de transições \(na página 1607\)](#)
- [Ativar controlos de acesso para tipos de registo relacionados \(na página 1607\)](#)

## **Acerca dos estados de transições e dos campos de transições na administração de processos**

Num processo para um tipo de registo, configure um número de estados de transições. Um *estado da transição* representa um estado que um registo introduz quando são cumpridas determinadas condições. Um *campo de transição* é um campo da lista de escolha no tipo de registo que determina a transição de um registo de um estado da transição para outro. O campo da lista de escolha para um processo é identificado na definição do processo.

Num processo, cada valor no campo de transição pode ser ligado a um estado da transição. Para cada estado da transição, pode especificar as seguintes informações:

- **Condição.** A condição determina se um registo pode ser movido para este estado da transição.
- **Mensagem de erro.** A mensagem de erro aparece se a condição não for cumprida quando um utilizador tenta mover um registo para este estado da transição.
- **Controlos de acesso de registo.** Os controlos de acesso de registo determinam as ações que os utilizadores estão impedidos de executar num registo, quando o registo se encontra no estado da transição. Pode impedir os utilizadores de eliminarem ou atualizarem os registos no estado da transição.
- **Configuração de campos.** A configuração de campos determina o comportamento de determinados campos quando um registo se encontra no estado da transição.
- **Controlos de acesso relacionados.** Os controlos de acesso relacionados determinam as ações que os utilizadores estão impedidos de executar nos registos relacionados quando o registo principal se encontra no estado da transição.

Por exemplo, pode configurar um processo para o tipo de registo Solução, utilizando o campo Estado como o campo de transição e adicionar três estados de transições ao processo, um para cada um dos seguintes valores de estado: Rascunho, Aprovado e Obsoleto. Pode impedir os utilizadores de eliminarem as soluções que se encontram no estado da transição para o estado Aprovado ou impedir os utilizadores de atualizarem as soluções que se encontram no estado da transição para o estado Obsoleto, etc.

## **Acerca dos campos principais na administração de processos**

Pode utilizar um campo da lista de escolha num tipo de registo para restringir um processo de modo a que o processo só se aplique a determinados registos desse tipo de registo. O campo da lista de escolha é designado por *campo principal* e só se aplica um processo aos registos em que o valor no campo principal no registo corresponde a um dos valores que especifica para o processo, ou seja, os valores principais. Por exemplo, o campo Tipo de chamada pode ser utilizado como o campo principal no tipo de registo Atividade. Pode restringir um processo para o tipo de registo Atividade de modo a que o processo só se aplique a determinados tipos de registo de chamada.

## **Cenário para bloquear registos de atividades**

Este tópico fornece um exemplo de como os representantes de vendas numa empresa farmacêutica utilizam registos de atividades de chamadas no Oracle CRM On Demand para registar os detalhes das respetivas visitas aos clientes e de como os registos de atividades de chamadas são bloqueados em determinadas situações. A empresa pode utilizar o Oracle CRM On Demand de forma diferente, dependendo do modelo empresarial.

Um representante de vendas planeia uma visita a uma clínica local para reaprovisionar o arquivo de amostras na clínica e para falar com o chefe da clínica sobre um novo produto que a empresa farmacêutica está prestes a lançar. O representante de vendas planeia fornecer ao chefe da clínica um CD promocional que contém os

resultados de testes clínicos e documentação técnica. Quando o representante de vendas configurar o registo da atividade de chamadas no Oracle CRM On Demand, define o estado do registo como Não iniciado.

Quando o representante de vendas chega à clínica, há um atraso enquanto um membro da equipa da clínica obtém a chave do arquivo de amostras. O representante de vendas utiliza o tempo para atualizar o estado do registo da atividade de chamadas no Oracle CRM On Demand para Em curso. O representante de vendas aprovisiona com êxito o arquivo de amostras, partilha a mensagem sobre o novo produto com o chefe da clínica e fornece-lhe o material promocional.

No fim do dia, o representante de vendas inicia sessão no Oracle CRM On Demand e inicia a atualização dos registos relacionados com as atividades do dia. O representante de vendas atualiza o registo da atividade de chamadas com a chamada para a clínica, mas pretende rever o registo mais uma vez antes de alterar o estado do registo para o estado final de Submetido. No entanto, o representante de vendas é programado para participar numa reunião de vendas, por isso define o estado do registo como Concluído e deixa de participar na reunião. Neste momento, o registo não pode ser eliminado do Oracle CRM On Demand.

Quando o representante de vendas regressa da reunião, revê o registo da atividade de chamadas de novo e define o estado do registo como Submetido. Neste momento, o registo da atividade de chamadas não pode ser atualizado, não pode ser eliminado do Oracle CRM On Demand e todos os campos no registo são só de leitura. Além disso, não é possível ligar outros registos ao registo da atividade de chamadas submetido. Um exemplo de um processo que suporta este cenário é fornecido no [Exemplo da utilização de processos para bloquear registos \(na página 1599\)](#).

### **Exemplo da utilização de processos para bloquear registos**

Este tópico fornece um exemplo da criação de um processo para suportar o cenário descrito em [Cenário para bloquear registos de atividades \(na página 1598\)](#). Poderá utilizar esta funcionalidade de forma diferente, dependendo do modelo empresarial.

Cria um processo que limita as ações que os utilizadores podem executar da seguinte forma:

- Quando o estado do registo é Concluído, os utilizadores não podem eliminar o registo.
- Quando o estado do registo é Submetido, acontece o seguinte:
  - Os utilizadores não podem atualizar ou eliminar o registo ou ligar outros registos ao registo da atividade de chamadas.
  - Todos os campos do registo da atividade de chamadas são só de leitura.
- O processo aplica-se às chamadas para a conta e às chamadas profissionais, mas não às chamadas gerais.

### ***Para configurar um processo para bloquear registos de atividades de chamadas***

- 1 No Oracle CRM On Demand, crie um processo da seguinte forma:
  - a No campo Nome do processo, introduza um nome único para o processo.
  - b No campo Nome do objeto, selecione Atividade.

Quando seleciona Atividade no campo Nome do objeto, o valor no Campo principal é automaticamente definido como Tipo de chamada. O campo Transição é automaticamente definido como Estado. Para obter mais informações sobre como criar processos, consulte [Criar processos \(na página 1603\)](#).

- 2 Adicione os estados de transições mostrados na tabela seguinte ao processo que criou no Passo 1 deste procedimento.

Para obter mais informações sobre como adicionar estados de transições a processos, consulte [Adicionar estados de transições a processos \(na página 1604\)](#).

Estado	Caixa de verificação Desativar atualização	Caixa de verificação Desativar eliminação/ remoção
Não iniciado	Seleção anulada	Seleção anulada
Em curso	Seleção anulada	Seleção anulada
Concluído	Seleção anulada	Selecionado
Comprometido	Selecionado	Selecionado

- 3 Restrinja o processo de modo a que se aplique às chamadas para a conta e às chamadas profissionais, mas não às chamadas gerais, adicionando os valores principais Chamadas para a conta e Chamadas profissionais ao processo.

Para obter mais informações sobre como restringir processos, consulte [Restringir processos \(na página 1606\)](#).

- 4 No estado da transição Submetido, configure a configuração de campos e selecione a caixa de verificação Só de leitura para todos os campos.

Para obter mais informações sobre como configurar a configuração de campos para estados de transições, consulte [Configurar a configuração de campos para estados de transições \(na página 1607\)](#).

- 5 Nos estados de transições Concluído e Submetido, ative os controlos de acesso apropriados para os tipos de registo relacionados.

As definições para as caixas de verificação são mostradas na tabela seguinte. Para obter mais informações sobre como ativar controlos de acesso para tipos de registo relacionados, consulte [Ativar controlos de acesso para tipos de registo relacionados \(na página 1607\)](#).

Estado da transição	Tipo de registo relacionado	Desativar criação/ adição	Desativar atualização	Desativar eliminação/ remoção
Concluído	Respostas de mensagens	Seleção anulada	Seleção anulada	Selecionado
	Produtos detalhados	Seleção anulada	Seleção anulada	Selecionado
	Item promocional entregue	Seleção anulada	Seleção anulada	Selecionado
	Amostras entregues	Seleção anulada	Seleção anulada	Selecionado
	Pedidos de amostras	Seleção anulada	Seleção anulada	Selecionado
	Transações de Amostras	Seleção anulada	Seleção anulada	Selecionado
	Assinatura	Seleção anulada	Seleção anulada	Selecionado
	Soluções	Seleção anulada	Seleção anulada	Selecionado

Estado da transição	Tipo de registo relacionado	Desativar criação/adição	Desativar atualização	Desativar eliminação/remoção
Submetido	Anexos	Selecionado	Selecionado	Selecionado
	Livros	Selecionado	Selecionado	Selecionado
	Contactos (M:M)	Selecionado	Selecionado	Selecionado
	Objetos Customizados de 01 a 03	Selecionado	Selecionado	Selecionado
	Respostas de mensagens	Selecionado	Selecionado	Selecionado
	Produtos detalhados	Selecionado	Selecionado	Selecionado
	Amostras entregues	Selecionado	Selecionado	Selecionado
	Pedidos de amostras	Selecionado	Selecionado	Selecionado
	Transações de Amostras	Selecionado	Selecionado	Selecionado
	Assinatura	Selecionado	Selecionado	Selecionado
	Soluções (M:M)	Selecionado	Selecionado	Selecionado

**NOTA:** Os registos de pedidos de amostras têm registos de itens do pedido de amostras a eles ligados, que também têm de estar bloqueados quando o registo principal for bloqueado. Para bloquear os registos de itens do pedido de amostras, tem de configurar um processo separado que esteja baseado no tipo de registo Pedido de amostras. Do mesmo modo, os registos de transações de amostras têm registos de itens da transação a eles ligados. Para bloquear os registos de itens da transação, tem de configurar um processo separado que esteja baseado no tipo de registo Transação de amostras. O processo que configura para um tipo de registo bloqueia os registos principais desse tipo de registo e os respetivos registos dependentes, mas o processo não bloqueia quaisquer registos que estejam ligados aos registos dependentes.

### Funcionalidade de administração de processos

Os tipos de registo seguintes são suportados para a administração de processos:

- Conta
- Atividade
- Morada
- Plano de negócio
- Detalhe do produto da chamada
- Evento
- Pista
- Plano de mensagens
- Objetivo

- Oportunidade
- Sample Disclaimer
- Pedido de amostras
- Transação de amostra
- Pedido de assistência
- Solução

### Restrições

Aplicam-se as seguintes restrições:

- Apenas um processo pode ser configurado para cada um dos tipos de registo que suportam a administração de processos.
- Para cada um dos tipos de registo suportados, o campo Estado no tipo de registo é utilizado como o campo de transição para o processo. Não pode selecionar um campo de transição alternativo.

**NOTA:** Os utilizadores não podem alterar diretamente o estado de um registo de detalhe do produto da chamada. O Oracle CRM On Demand atualiza o estado de um registo de detalhe do produto da chamada quando o estado da chamada relacionada é atualizada, de modo a que o estado de um registo de detalhe do produto da chamada é sempre igual ao estado da chamada relacionada.

- Apenas o tipo de registo Atividade suporta a utilização de um campo principal para restringir o processo. O campo principal no tipo de registo Atividade é o campo Tipo de chamada. Não pode selecionar um campo principal alternativo.
- As opções para a configuração de campos para os estados de transições estão limitadas à especificação de que determinados campos são só de leitura, quando um registo se encontra no estado da transição.
- O campo Número de ordenação e a caixa de verificação Predefinição, que aparecem no registo do processo quando grava o processo, não são utilizados na versão atual do Oracle CRM On Demand.

### Tipos de registo relacionados

Para cada tipo de registo principal que é suportado para a administração de processos, pode ativar controlos de acesso para todos os tipos de registo relacionados, que são suportados para o tipo de registo principal e que estão disponíveis para a empresa, com as exceções mostradas na tabela seguinte.

Tipo de registo principal	Tipos de registo relacionados não suportados
Conta	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Avaliações</li> <li>■ Conta financeira: agência</li> <li>■ Conta financeira: instituições com gestão remota</li> </ul>
Atividade	Avaliações
Plano de negócio	Avaliações
Pista	Avaliações
Objetivo	Avaliações
Oportunidade	Avaliações
Pedido de assistência	Avaliações

**NOTA:** É possível permitir que determinados utilizadores sobreponham os processos de bloqueio de registos que a empresa executa. Para mais informações, consulte [Acerca da sobreposição de processos de bloqueio de registos \(na página 1609\)](#).

## Processo de configuração de processos no Oracle CRM On Demand

Para configurar um processo no Oracle CRM On Demand, execute as seguintes tarefas:

- 1 [Criar processos \(na página 1603\)](#)
- 2 [Adicionar estados de transições a processos \(na página 1604\)](#)

Também pode executar opcionalmente as seguintes tarefas:

- [Restringir processos \(na página 1606\)](#)
- [Configurar a configuração de campos para estados de transições \(na página 1607\)](#)
- [Ativar controlos de acesso para tipos de registo relacionados \(na página 1607\)](#)

### Criar processos

Para criar um processo, conclua os passos no seguinte procedimento. Esta tarefa é um passo no [Processo de configuração de processos no Oracle CRM On Demand \(na página 1603\)](#).

**Antes de começar.** Para executar este procedimento, a função de utilizador tem de incluir o privilégio Administração de processos.

#### *Para criar um processo*

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique na ligação global Admin.
- 2 Na secção Gestão do processo empresarial, clique em Administração de processos.
- 3 Na página Lista de processos, clique em Novo.
- 4 Na página Editar processo, preencha as informações do processo.
- 5 Grave as alterações.

**NOTA:** O campo Número de ordenação e a caixa de verificação Predefinição, que aparecem na página Detalhes do processo, quando grava um processo, não são utilizados na versão atual do Oracle CRM On Demand.

A tabela seguinte descreve os campos do processo. Para obter mais informações sobre como estes campos são utilizados na versão atual do Oracle CRM On Demand, consulte as restrições listadas em [Funcionalidade de administração de processos \(na página 1601\)](#).

Campo	Descrição
Nome do processo	O nome que atribui ao processo.
Tipo de registo	O tipo de registo para o processo. Para obter uma lista dos tipos de registo para a qual pode criar processos, consulte <a href="#">Funcionalidade de administração de processos (na página 1601)</a> .
Campo principal	O nome do campo no tipo de registo que deve ser utilizado como um filtro para restringir o processo a determinados registos do tipo de registo. Este campo é só de leitura. Para o tipo de registo Atividade, o valor predefinido no Campo principal é

Campo	Descrição
	Tipo de chamada. Para outros tipos de registo, o campo está em branco. Para obter mais informações sobre campos principais, consulte <a href="#">Acerca de campos principais na administração de processos</a> (consultar <a href="#">Acerca dos campos principais na administração de processos</a> na página 1598).
Campo de transição	O nome do campo no tipo de registo que determina a transição de registos de um estado da transição para outro. Este campo é só de leitura. Para todos os tipos de registo suportados, o valor predefinido é Estado. Para obter mais informações sobre campos de transições, consulte <a href="#">Acerca de estados de transições e campos de transições na administração de processos</a> (consultar <a href="#">Acerca dos estados de transições e dos campos de transições na administração de processos</a> na página 1598).
Descrição	(Opcional) Uma descrição do processo.

### Adicionar estados de transições a processos

Num processo, pode ligar cada valor no campo de transição a um estado da transição. Para obter mais informações sobre campos de transições e estados de transições, consulte [Acerca de estados de transições e campos de transições na administração de processos](#) (consultar [Acerca dos estados de transições e dos campos de transições na administração de processos](#) na página 1598).

Para adicionar um estado da transição a um processo, conclua os passos no seguinte procedimento. Esta tarefa é um passo no [Processo de configuração de processos no Oracle CRM On Demand](#) (na página 1603).

**Antes de começar.** Para executar este procedimento, a função de utilizador tem de incluir o privilégio Administração de processos.

#### *Para adicionar um estado da transição a um processo*

- 1 Na página Lista de processos, clique na ligação Nome do processo para o processo ao qual pretende adicionar o estado da transição.
- 2 Na página Detalhes do processo, desloque-se para a secção Estados de transições da página e, em seguida, clique em Adicionar na barra de título da secção.
- 3 Na página Editar estado da transição, preencha as informações do estado da transição.
- 4 Grave as alterações.
- 5 Repita o Passo 2 até ao Passo 4 deste procedimento para cada estado da transição que pretende adicionar ao processo.

A tabela seguinte descreve alguns dos campos do estado da transição. Os cabeçalhos na secção Informações chave e na secção Validação da página no Oracle CRM On Demand mostram o nome do campo de transição.

Campo	Descrição
<b>Informações chave</b>	

Campo	Descrição
Estado	O valor do campo de transição que identifica este estado da transição. Cada valor do campo de transição pode ser utilizado com apenas um estado da transição no processo. Quando um valor tiver sido utilizado com um estado da transição, o valor é removido da lista de escolha de valores no campo Estado.
Categoria	(Opcional) A categoria de vendas à qual o estado da transição está associado.
Descrição	(Opcional) Uma descrição do estado da transição.
<b>Validação</b>	
Condição	<p>(Opcional) Uma condição que determina se um registo pode ser movido para este estado da transição.</p> <p>Pode introduzir uma expressão diretamente na caixa de texto ou clicar no ícone <i>fx</i> para abrir a janela do Expression Builder, onde pode definir uma expressão. Para obter mais informações sobre o Expression Builder, consulte <a href="#">Expression Builder (na página 2040)</a>.</p> <p>Não utilize quaisquer campos calculados na expressão. Os campos calculados não são suportados em expressões no campo Condição nos estados de transições.</p> <p>Se a condição que especifica não for cumprida quando um utilizador tenta mover um registo do tipo de registo especificado no processo para este estado da transição, aparece uma mensagem de erro e as alterações do utilizador não são gravadas.</p>
Mensagem de erro	(Opcional) O texto da mensagem de erro que aparece se a condição definida para o estado da transição não for cumprida quando um utilizador tenta mover um registo do tipo de registo especificado no processo para este estado da transição.
<b>Controlo de acesso de registo</b>	

Campo	Descrição
Desativar atualização	(Opcional) Se esta caixa de verificação for selecionada, os utilizadores, incluindo as aplicações externas, não podem atualizar os registos do tipo de registo especificado no processo, quando os registos se encontrarem neste estado da transição.
Desativar eliminação/remoção	<p>(Opcional) Se esta caixa de verificação for selecionada, os utilizadores, incluindo as aplicações externas, não podem eliminar os registos do tipo de registo especificado no processo, enquanto os registos se encontrarem neste estado da transição.</p> <p>Além disso, se um registo neste estado da transição for um registo dependente de um registo principal, os utilizadores não podem remover o registo da relação, se efetuarem esses resultados no registo dependente a ser eliminado do Oracle CRM On Demand.</p> <p>No entanto, se a remoção do registo dependente da relação com o registo principal não resultar na eliminação do registo dependente do Oracle CRM On Demand, o registo pode ser removido da relação enquanto o registo se encontrar no estado da transição, mas não pode ser eliminado.</p>

## Restringir processos

Para restringir um processo de modo a que só se aplique a determinados registos desse tipo de registo, especifique quais valores no campo principal no tipo de registo são válidos para o processo. Para obter mais informações sobre campos principais, consulte [Acerca dos campos principais na administração de processos](#) (consultar [Acerca dos campos principais na administração de processos](#) na página 1598).

Para restringir um processo, conclua os passos no seguinte procedimento.

**Antes de começar.** Para executar este procedimento, a função de utilizador tem de incluir o privilégio Administração de processos.

### *Para restringir um processo*

- 1 Na página Lista de processos, clique na ligação Nome do processo para o processo que pretende restringir.
- 2 Na página Detalhes do processo, desloque-se para a secção Valores principais da página e, em seguida, clique em Adicionar na barra de título da secção.
- 3 Na página Editar valor principal, no campo Valor, selecione os valores aos quais o processo deve ser restringido.  
Pode seleccionar até cinco valores na página Editar valor principal. Se pretender seleccionar valores adicionais, pode repetir este procedimento.
- 4 Grave as alterações.

- 5 Repita o Passo 2 até ao Passo 4 deste procedimento as vezes que forem necessárias para adicionar mais valores principais.

### Configurar a configuração de campos para estados de transições

Pode especificar o modo como determinados campos se comportam quando um registo se encontra no estado da transição, configurando a configuração de campos para o estado da transição.

Para configurar a configuração de campos para um estado da transição, conclua os passos no seguinte procedimento.

**Antes de começar.** Para executar este procedimento, a função de utilizador tem de incluir o privilégio Administração de processos.

#### *Para configurar a configuração de campos para um estado da transição*

- 1 Na página Detalhes do processo, clique na ligação no campo Estado, para o estado da transição, para o qual pretende configurar a configuração de campos.
- 2 Na página Detalhes do estado da transição, desloque-se para a secção Configuração de campos da página e, em seguida, clique em Adicionar na barra de título da secção.
- 3 Na página Editar configuração de campos, especifique o comportamento dos campos quando um registo do tipo de registo especificado no processo se encontrar neste estado da transição, da seguinte forma:
  - a Selecione o campo na lista de campos.
  - b Selecione a caixa de verificação para o comportamento que pretende configurar para o campo.

**NOTA:** Para obter informações sobre as restrições que são aplicadas à configuração da configuração de campos para os estados de transições, consulte [Funcionalidade de administração de processos \(na página 1601\)](#).

**ATENÇÃO:** Se pretender definir um campo da caixa de verificação como só de leitura, o campo terá de já ser apresentado na disposição da página onde deve ser utilizado. Caso contrário, quando o campo for adicionado a uma disposição da página, é apresentada uma mensagem de erro quando os utilizadores tentam gravar um registo deste tipo.

Pode especificar definições para até cinco campos na página Editar configuração de campos. Se pretender especificar definições para campos adicionais, pode repetir este procedimento.

- 4 Grave as alterações.
- 5 Repita o Passo 2 até ao Passo 4 deste procedimento as vezes que forem necessárias para configurar todos os campos que pretende configurar para o estado da transição.

### Ativar controlos de acesso para tipos de registo relacionados

Pode limitar as ações que os utilizadores podem executar nos registos relacionados, quando um registo principal se encontra no estado da transição, ativando controlos de acesso para os tipos de registo relacionados.

**NOTA:** Alguns tipos de registo não têm tipos de registo relacionados.

Para ativar controlos de acesso para tipos de registo relacionados, conclua os passos no seguinte procedimento.

**Antes de começar.** Para executar este procedimento, a função de utilizador tem de incluir o privilégio Administração de processos.

#### *Para ativar controlos de acesso para tipos de registo relacionados*

- 1 Na página Detalhes do processo, clique na ligação no campo Estado, para o estado da transição, no qual pretende ativar controlos de acesso para tipos de registo relacionados.

- 2 Na página Detalhes do estado da transição, desloque-se para a secção Controlo de acesso relacionado da página e, em seguida, clique em Adicionar na barra de título da secção.
- 3 Na página Editar controlo de acesso relacionado, para cada tipo de registo relacionado, selecione as caixas de verificação para os controlos de acesso que pretende ativar.

Pode ativar controlos de acesso para até cinco tipos de registo relacionados na página Editar controlo de acesso relacionado. Se pretender ativar controlos de acesso para tipos de registo relacionados adicionais, pode repetir o procedimento.

**NOTA:** Na página Editar controlo de acesso relacionado, as caixas de verificação estão marcadas como obrigatórias; ou seja, aparece um asterisco ao lado do nome de cada uma das caixas de verificação. As caixas de verificação estão marcadas como obrigatórias, porque estes campos da caixa de verificação têm sempre um valor na base de dados. O valor é Verdadeiro, ou seja, a caixa de verificação é selecionada, ou Falso, ou seja, a seleção da caixa de verificação é anulada. Se selecionar uma caixa de verificação, o valor Verdadeiro é gravado na base de dados. Se não selecionar uma caixa de verificação, o valor Falso é gravado na base de dados.

- 4 Grave as alterações.
- 5 Repita o Passo 2 até ao Passo 4 deste procedimento as vezes que forem necessárias para ativar os controlos de acesso para os tipos de registo relacionados para o estado da transição.

A tabela seguinte descreve os controlos de acesso para os tipos de registo relacionados. Alguns tipos de registo relacionados não estão disponíveis. Para obter uma lista dos tipos de registo relacionados que não estão disponíveis, consulte [Funcionalidade de administração de processos \(na página 1601\)](#).

**NOTA:** Os utilizadores podem ser aplicações externas e utilizadores do Oracle CRM On Demand.

Campo	Descrição
Desativar criação/adição	Se esta caixa de verificação for selecionada, os utilizadores não podem criar registos novos deste tipo de registo relacionado a partir do registo principal ou adicionar os registos existentes deste tipo de registo ao registo principal, enquanto o registo principal se encontrar neste estado da transição.
Desativar atualização	<p>O comportamento desta caixa de verificação depende da relação entre o tipo de registo principal e o tipo de registo relacionado da seguinte forma:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Se o tipo de registo principal tiver uma relação de um para muitos com o tipo de registo relacionado e se esta caixa de verificação for selecionada, os utilizadores não podem atualizar os registos deste tipo de registo relacionado, que sejam registos dependentes do registo principal, enquanto o registo principal se encontrar neste estado da transição.</li> </ul> <p>Os registos dependentes não podem ser atualizados a partir de qualquer local no Oracle CRM On Demand, enquanto o registo principal se encontrar no estado da transição. Por exemplo, se existirem registos relacionados do tipo de registo Objeto personalizado 05 no registo principal, esses registos Objeto personalizado 05 não podem ser atualizados enquanto o registo principal se encontrar neste estado da transição, mesmo se forem acedidos a partir da Página principal Objetos personalizados 05.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Para os tipos de registo relacionados que têm uma relação de muitos para muitos com o tipo de registo principal, a caixa de</li> </ul>

Campo	Descrição
	verificação Desativar atualização não é aplicável, ou seja, não pode ser utilizada para impedir os utilizadores de atualizarem os registos relacionados desse tipo, enquanto o registo principal se encontrar neste estado da transição.
Desativar eliminação/remoção	<p>O comportamento desta caixa de verificação depende da relação entre o tipo de registo principal e o tipo de registo relacionado da seguinte forma:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Se o tipo de registo principal tiver uma relação de um para muitos com o tipo de registo relacionado e se esta caixa de verificação for selecionada, os utilizadores não podem eliminar os registos deste tipo de registo relacionado, que sejam registos dependentes do registo principal, enquanto o registo principal se encontrar neste estado da transição.</li> </ul> <p>Os registos dependentes não podem ser eliminados a partir de qualquer local no Oracle CRM On Demand, enquanto o registo principal se encontrar no estado da transição.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Se o tipo de registo relacionado tiver uma relação de muitos para muitos com o tipo de registo principal e se esta caixa de verificação for selecionada, os utilizadores não podem remover os registos dependentes deste tipo de registo da respetiva relação com o registo principal, enquanto o registo principal se encontrar neste estado da transição. No entanto, os utilizadores podem eliminar os registos dependentes de outros locais no Oracle CRM On Demand, tal como a partir de uma lista acedida a partir da Página principal Tipos de registo.</li> </ul>

### Acerca da sobreposição de processos de bloqueio de registos

Determinados utilizadores, tais como, administradores ou gestores poderão necessitar de trabalhar com registos bloqueados sem estarem limitados pelos processos de bloqueio de registos. É possível permitir que um utilizador sobreponha os processos de bloqueio de registos ativando o privilégio Sobrepor administração de processos na função do utilizador.

O privilégio Sobrepor administração de processos remove apenas as restrições que são executadas pelos processos de bloqueio de registos. Para trabalhar com os registos bloqueados, os utilizadores têm de ter visibilidade para os registos e ter as permissões e níveis de acesso adequados. O privilégio Sobrepor administração de processos permite que os utilizadores sobreponham os processos de bloqueio de registos para todos os tipos de registo. Não é possível especificar que um utilizador tem permissão para sobrepor os processos de bloqueio de registos de alguns registos ou apenas de tipos de registo.

**NOTA:** O privilégio Sobrepor administração de processos não está disponível por predefinição. Se pretende que o privilégio seja ativado para a empresa, contacte Oracle CRM On Demand Customer Care.

### Configuração do fluxo de trabalho

Para configurar regras de fluxos de trabalho para cumprirem os requisitos comerciais da empresa, execute o seguinte:

- 1 Trabalhe com todos os intervenientes para planear os processos comerciais.

- 2 Documente todas as regras de fluxos de trabalho e as ações de fluxo de trabalho correspondentes que tem de configurar. Para mais informações sobre os componentes das regras de fluxos de trabalho, consulte [Acerca de regras de fluxos de trabalho \(na página 1611\)](#).
- 3 Inicie sessão no Oracle CRM On Demand como administrador da empresa e crie as regras de fluxos de trabalho. Para obter mais informações, consulte Criar Regras de Fluxo de Trabalho (consultar [Creating Workflow Rules](#) na página 1634) e [Criar Eventos Agendados \(na página 1640\)](#).
- 4 Nas novas regras de fluxos de trabalho e eventos agendados, defina todas as ações de fluxo de trabalho necessárias. Para obter informações acerca de como criar os vários tipos de ações de fluxo de trabalho, consulte os tópicos seguintes:
  - [Acerca das ações de fluxo de trabalho \(na página 1622\)](#)
  - [Criar ações de fluxo de trabalho: Atribuir um livro \(na página 1652\)](#)
  - [Criar ações de fluxo de trabalho: Criar evento de integração \(na página 1654\)](#)
  - [Criar ações de fluxo de trabalho: Criar tarefa \(na página 1658\)](#)
  - Criar ações de fluxo de trabalho: Enviar mensagem de correio eletrónico (consultar [Creating Workflow Actions: Send Email](#) na página 1663)
  - [Criar ações de fluxo de trabalho: Atualizar valores \(na página 1668\)](#)
  - [Criar ações de fluxo de trabalho: Esperar \(na página 1670\)](#)
  - [Desativar ações e regras de fluxos de trabalho \(na página 1675\)](#)
  - [Apagar Ações e Regras de Fluxos de Trabalho \(consultar \[Eliminar ações e regras de fluxos de trabalho\]\(#\) na página 1676\)](#)

## Acerca de Como Configurar a Funcionalidade de Regras de Fluxos de Trabalho

Se for um cliente novo, a funcionalidade de regras de fluxos de trabalho é automaticamente ativada. No entanto, se for um cliente existente, o Oracle CRM On Demand Customer Care e o administrador da empresa têm de configurar a funcionalidade de regras de fluxos de trabalho do Oracle CRM On Demand, da seguinte forma:

- **Configuração do Oracle CRM On Demand Customer Care.** Quando o Oracle CRM On Demand Customer Care configura a funcionalidade de regras de fluxos de trabalho, a ligação Configuração do fluxo de trabalho encontra-se visível na secção Gestão do processo empresarial da Página principal Administração. Além disso, a função de utilizador Administrador tem o privilégio Gerir regras de dados - Gerir regras de fluxos de trabalho ativado. Para obter mais informações sobre funções de utilizador, consulte [Acréscimo de funções \(consultar \[Adicionar funções\]\(#\) na página 1505\)](#).

**NOTA:** Para criar regras de fluxo de trabalho para o tipo de registo Utilizador, tem de ter o privilégio Gerir Regras de Dados - Gerir Regras de Fluxos de Trabalho para Utilizadores na função de utilizador. O administrador pode ativar este privilégio para a função Administrador e para qualquer outra função, conforme necessário. Para obter mais informações acerca de considerações ao criar regras de fluxo de trabalho para o tipo de registo Utilizador, consulte [Considerações ao Criar Regras de Fluxo de Trabalho para o Tipo de Registo Utilizador \(consultar \[Considerações Ao Criar as Regras de Fluxo de Trabalho para o Tipo de Registo do Utilizador\]\(#\) na página 1633\)](#).

- **Opção Ativar fluxo de trabalho.** As regras de fluxos de trabalho não podem ser executadas até o administrador da empresa selecionar a caixa de verificação Ativar fluxo de trabalho na página Perfil da empresa. Para obter informações sobre a configuração do perfil da empresa, consulte [Configurar o perfil da empresa e as predefinições globais \(na página 1206\)](#).
- **Eventos de integração.** Um *evento de integração* é um mecanismo para acionar processos externos que são baseados em alterações aos registos no Oracle CRM On Demand, incluindo operações de criação, atualização, eliminação, associação, dissociação, restauração e agregação. Pode especificar os campos num registo que pretende controlar. Se a empresa pretender utilizar regras de fluxos de trabalho para criar eventos de integração, contacte o Oracle CRM On Demand Customer Care para pedir assistência para Administração de eventos de integração e para especificar o tamanho total das filas de eventos de integração pretendidas. Quando o valor é alterado num campo controlado, a alteração é registada no evento de

integração. Também pode especificar em que filas os eventos de integração são adicionados. Para obter mais informações sobre a gestão de eventos de integração, consulte [Acerca de eventos de integração \(na página 1998\)](#).

- **Livros.** Se a empresa pretender utilizar regras de fluxos de trabalho para atualizar as associações entre registos e livros, contacte o Oracle CRM On Demand Customer Care para pedir assistência na Gestão de livros. Para obter mais informações sobre a gestão de livros, consulte [Gestão de livros \(consultar Book Management na página 1533\)](#).

## Acerca de regras de fluxos de trabalho

Uma *regra de fluxos de trabalho* é uma instrução para que o Oracle CRM On Demand execute uma ou mais ações automaticamente sempre que ocorrer um evento especificado.

### Eventos e ações de acionador em regras de fluxos de trabalho

Uma regra de fluxos de trabalho é avaliada quando evento especificado na regra (evento acionador) ocorre. Se as condições na regra forem cumpridas (ou se não existirem condições na regra), as ações especificadas na regra são executadas. Por exemplo, pode criar uma regra de fluxo de trabalho para especificar que, quando uma oportunidade é criada (evento acionador da regra de fluxo de trabalho), será enviada uma mensagem de correio eletrónico ao gestor proprietário da oportunidade (ação da regra de fluxo de trabalho). Pode ainda especificar que a mensagem de correio eletrónico deverá ser enviada apenas se as receitas na oportunidade forem superiores a um determinado montante (a condição da regra de fluxo de trabalho) e pode especificar o conteúdo da mensagem de correio eletrónico.

Também pode configurar regras de fluxos de trabalho para que as ações sejam executadas quando um período de tempo específico tiver passado ou quando uma data e uma hora específicas sejam atingidas. Para obter mais informações sobre ações de fluxo de trabalho baseadas na hora, consulte [Acerca de Regras de Fluxos de Trabalho Baseadas na Hora \(na página 1624\)](#) e [Acerca de Eventos Agendados \(consultar About Scheduled Events na página 1637\)](#).

As regras de fluxos de trabalho podem ser acionadas de uma das seguintes formas:

- Um registo é criado, atualizado, restaurado, agregado ou apagado.

**NOTA:** Uma atualização de um registo por uma ação de fluxo de trabalho não aciona novas sequências de regras de fluxos de trabalho. Por exemplo, se uma ação Atualizar valores numa regra de fluxo de trabalho para o tipo de registo da conta atualizar um campo num registo da conta, esta alteração ao registo não aciona quaisquer regras de fluxos de trabalho para o tipo de registo da conta, mesmo se algumas dessas regras tiverem o acionador Antes gravar registo modificado ou os eventos de acionador Quando registo modificado gravado. Se pretender que o Oracle CRM On Demand execute quaisquer ações adicionais como resultado da alteração do registo, essas ações têm de ser configuradas na mesma regra de fluxo de trabalho como a ação que atualizou o registo.

- Um registo é associado a outro registo ou dissociado de outro registo.

Os acionadores de regras de fluxos de trabalho de associação e dissociação são suportados para associações apenas entre determinados tipos de registo. Para obter mais informações, consulte [Acerca dos Eventos Acionadores de Associação e Dissociação \(consultar Acerca de Eventos do Acionador de Associação e Dissociação na página 1616\)](#).

- Foram atingidas uma data e hora especificadas.

**NOTA:** As regras de fluxos de trabalho suportam operações de apagamento em cascata e operações de apagamento completa. Por exemplo, quando uma conta é apagada, qualquer morada relacionada, que seja uma morada não partilhada, também é apagada. O apagamento de uma morada aciona, por sua vez, quaisquer regras de fluxos de trabalho para o tipo de registo Morada que tenham o evento acionador Antes de o registo ser apagado. Para obter mais informações sobre operações de apagamento em cascata e operações de apagamento completo, consulte [Acerca do Apagamento e Restauração de Registos \(consultar Acerca de Como Apagar e Restaurar Registos na página 182\)](#).

Existem vários tipos de eventos de acionador para regras de fluxos de trabalho, mas cada regra de fluxo de trabalho tem apenas um evento acionador. Dependendo do evento acionador que selecionar para a regra, pode especificar que o Oracle CRM On Demand deve executar mais do que uma ação automaticamente quando as condições da regra de fluxo de trabalho são cumpridas.

O evento acionador de cada regra é mostrado na Página lista de regras de fluxos de trabalho e na página Detalhe da regra de fluxo de trabalho. Consoante o tipo de evento acionador selecionado para uma regra de fluxos de trabalho, a regra pertence a um dos seguintes tipos:

■ **Regra de fluxo de trabalho de pré-evento.** As ações de fluxo de trabalho ocorrem antes da conclusão do evento que aciona a regra.

■ **Regra de fluxo de trabalho de pós-evento.** As ações de fluxo de trabalho ocorrem após o evento que acionou a regra de fluxo de trabalho ter sido concluído com êxito.

■ **Evento agendado.** O tipo de evento agendado é um subtipo do tipo de regras de pós-evento.

Um evento agendado é uma regra de fluxo de trabalho que não é acionada por uma ação de utilizador. Em alternativa, o evento agendado é automaticamente executado quando são atingidas as data e hora especificadas. Opcionalmente, pode configurar um evento agendado a ser executado múltiplas vezes, num intervalo que especifica no evento agendado.

Para obter mais informações sobre eventos agendados, consulte [Acerca de Eventos Agendados](#) (consultar [About Scheduled Events](#) na página 1637), [Criar Eventos Agendados](#) (na página 1640) e [Criar Eventos Agendados para o Analytics](#) (consultar [Creating Scheduled Events for Analytics](#) na página 1644).

As regras de fluxos de trabalho são configuradas para um registo como um todo e não para campos individuais. Os eventos agendados são configurados para listas de registos e os eventos agendados para o Analytics são configurados para serem executados para utilizadores especificados.

**NOTA:** Após a criação de uma regra, não pode alterar o tipo de registo ou o evento acionador na regra. No entanto, se existir uma condição na regra, pode atualizar a condição. Nos eventos agendados, pode atualizar a agenda ou selecionar uma lista diferente.

A tabela seguinte mostra as ações disponíveis para cada evento acionador.

Evento acionador	Tipo de Regra	Ações disponíveis
Quando um novo registo é gravado	Pós-evento	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Enviar mensagem de correio eletrónico</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 um registo modificado é gravado	Pós-evento	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Enviar mensagem de correio eletrónico</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 de o registo ser apagado	Pré-evento	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Enviar mensagem de correio eletrónico</li> <li>■ Criar tarefa</li> <li>■ Criar evento de integração</li> </ul>

Evento acionador	Tipo de Regra	Ações disponíveis
Antes de um registo modificado ser gravado	Pré-evento	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Atualizar valores</li> </ul>
Depois da associação com principal	Pós-evento	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Enviar mensagem de correio eletrónico</li> <li>■ Criar evento de integração</li> <li>■ Aguardar</li> </ul>
Depois da dissociação do principal	Pós-evento	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Enviar mensagem de correio eletrónico</li> <li>■ Criar evento de integração</li> <li>■ Aguardar</li> </ul>
Quando um registo é restaurado	Pós-evento	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Enviar mensagem de correio eletrónico</li> <li>■ Criar evento de integração</li> <li>■ Criar tarefa</li> </ul>
Quando registos são agregados	Pós-evento	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Enviar mensagem de correio eletrónico</li> <li>■ Criar evento de integração</li> <li>■ Criar tarefa</li> </ul>
Evento Agendado	Evento agendado	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Enviar mensagem de correio eletrónico</li> <li>■ Criar tarefa</li> <li>■ Atribuir um livro</li> <li>■ Atualizar valores</li> </ul> <p><b>NOTA:</b> Para os eventos agendados para o tipo de registo do Analytics, apenas é suportada a ação Enviar Mensagem de Correio Eletrónico.</p>

Algumas ações de fluxo de trabalho adicionais estão disponíveis para o Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition e o Oracle CRM On Demand for Partner Relationship Management. Para mais informações, consulte [Acerca de ações de fluxo de trabalho](#) (consultar [Acerca das ações de fluxo de trabalho](#) na página 1622).

**NOTA:** O processamento de produtos bloqueados não é suportado pelos itens do pedido de amostra quando utiliza os fluxos de trabalho em Oracle CRM On Demand. Para obter mais informações, consulte [Acerca de fluxos de trabalho de itens do pedido de amostra e regras de produtos bloqueados](#) (na página 701).

**NOTA:** Para determinados tipos de registo, as regras de fluxos de trabalho que estão configuradas com o evento acionador Quando o registo é restaurado nunca são acionadas porque não é atualmente possível restaurar um registo desse tipo. Por exemplo, não é atualmente possível restaurar um registo da equipa da conta. Se o suporte para restaurar esses tipos de registo for acrescentado no futuro, quaisquer regras de fluxos de trabalho que estejam configuradas com o evento acionador Quando o Registo é Restaurado serão acionadas onde apropriado.

### Restrições que se aplicam a regras e ações de regra de fluxos de trabalho

As seguintes restrições aplicam-se às regras de fluxos de trabalho com qualquer evento acionador que seja diferente do Evento Agendado e às ações dessas regras:

- **Condições de regras de fluxos de trabalho.** Se definir condições numa regra de fluxos de trabalho, as ações da regra de fluxo de trabalho são executadas apenas se as condições da regra forem cumpridas quando a regra é acionada. Se as condições não forem cumpridas, as ações não são executadas. Se não definir quaisquer condições numa regra de fluxo de trabalho, as ações da regra de fluxo de trabalho são executadas sempre que a regra for acionada.
- **Contexto de registo único.** Uma regra de fluxo de trabalho que é acionada quando um registo é criado, atualizado ou apagado, está restringida a funcionar no contexto de um único registo, ou seja, este tipo de regra de fluxo de trabalho só pode atualizar e aceder a campos de um registo.  
**NOTA:** Quando uma regra de fluxo de trabalho é acionada por uma ação de associação ou dissociação do registo, o evento de integração criado pelo fluxo de trabalho pode conter campos do registo dependente e do registo principal.

As seguintes restrições aplicam-se a todas as regras de fluxos de trabalho e eventos agendados e às ações dessas regras e eventos agendados:

- **Múltiplas ações em regras de fluxos de trabalho e eventos agendados.** Pode criar várias ações para uma regra de fluxos de trabalho ou um evento agendado.  
Pode criar um máximo de 25 ações para uma regra de fluxos de trabalho. Para um evento agendado, pode criar um máximo de 5 ações de fluxos de trabalho. Se tentar criar mais ações do que as permitidas numa regra de fluxos de trabalho ou evento agendado, recebe uma mensagem de erro.  
**NOTA:** Se uma ação de fluxo de trabalho numa regra de fluxos de trabalho ou evento agendado terminar inesperadamente sem ser concluída, as ações restantes na regra de fluxos de trabalho ou evento agendado poderão não ser executadas. Para obter informações sobre o que acontece quando uma ação de fluxo de trabalho falha, consulte [Acerca de Falhas na Ação de Fluxo de Trabalho e na Regra de Fluxo de Trabalho](#) (consultar [About Workflow Rule and Workflow Action Failures](#) na página 1626).
- **Tipos de registo.** Pode criar regras de fluxos de trabalho e eventos agendados para um número de tipos de registo. No entanto, cada regra de fluxos de trabalho ou evento agendado aplica-se a apenas um tipo de registo. Isto significa que, se for criada uma regra de fluxos de trabalho ou evento agendado para um tipo de registo específico e se pretender que a mesma ação ocorra para outro tipo de registo, deve criar uma segunda regra de fluxos de trabalho ou evento agendado semelhante para o segundo tipo de registo.

### Ordem das Regras de Fluxos de Trabalho

Quando cria uma regra de fluxos de trabalho, o Oracle CRM On Demand atribui automaticamente a regra ao número de ordenação para as regras com base no mesmo tipo de registo e no mesmo evento acionador. Se o evento acionador para a regra de fluxo de trabalho for Depois da associação com principal ou Depois da dissociação do principal, o Oracle CRM On Demand atribui automaticamente a regra ao número de ordenação não utilizado seguinte com base no mesmo tipo de registo, no mesmo evento acionador e no mesmo tipo de registo principal. Para as regras de fluxos de trabalho que tenham um evento acionador diferente de Evento Agendado, o número de ordenação determina a ordem em que o Oracle CRM On Demand invoca uma sequência de regras de fluxos de trabalho que são baseadas no mesmo tipo de registo e no mesmo evento acionador e, se aplicável, no mesmo tipo de registo principal. Pode alterar a ordem das regras.

**NOTA:** É também atribuído às regras de fluxos de trabalho que tenham o evento acionador Evento Agendado um número de ordem mas não são executadas em sequência. O número de ordem é só de leitura para eventos agendados.

Para mais informações sobre como alterar a ordem das regras de fluxos de trabalho, consulte [Alterar a ordem das regras de fluxos de trabalho](#) (na página 1674).

### Sair de uma sequência das regras de fluxos de trabalho

Para as regras de fluxos de trabalho com qualquer evento acionador diferente de Evento Agendado, pode especificar que o Oracle CRM On Demand deverá parar o processamento de uma sequência de regras de fluxos de trabalho caso a condição numa regra de fluxos de trabalho for cumprida. Quando uma regra de fluxo de trabalho é acionada, a condição na regra é avaliada. Se a condição na regra for cumprida e a caixa de seleção

Sair na regra de fluxo de trabalho for selecionada, as ações ativas serão executadas na regra de fluxo de trabalho atual, mas as regras de fluxos de trabalho subsequentes que são baseadas no mesmo tipo de registo e no mesmo evento acionador, e onde for aplicável, no mesmo tipo de registo principal, não serão processadas.

### Ordem da Ação de Fluxo de Trabalho

Quando existirem múltiplas ações numa regra de fluxos de trabalho ou evento agendado, as ações são executadas pela ordem especificada na regra de fluxos de trabalho, começando pela ação com o número 1. Cada ação é concluída antes do início da ação seguinte. Pode alterar a ordem das ações numa regra. Para obter mais informações sobre ações de fluxo de trabalho, consulte [Acerca das ações de fluxo de trabalho \(na página 1622\)](#).

Para um evento agendado, as ações são executadas para os registos que são devolvidos pela lista filtrada nessa data. Os registos que são processados em sequência, isto é, todas as ações de fluxo de trabalho no evento agendado são executadas pela ordem especificada no evento agendado para o primeiro registo na lista, em seguida, todas as ações são executadas para o segundo registo na lista e assim sucessivamente.

### Falhas na Ação de Fluxo de Trabalho e na Regra de Fluxo de Trabalho

Se uma regra de fluxos de trabalho, um evento agendado ou uma ação de fluxos de trabalho não for concluída, a falha é comunicada no Monitor de Erros do Fluxo de Trabalho ou ao utilizador cujas ações acionaram a regra de fluxos de trabalho, consoante o tipo de evento acionador na regra de fluxos de trabalho ou evento agendado e o tipo de erro. Para obter mais informações, consulte [Acerca de Falhas na Ação de Fluxo de Trabalho e na Regra de Fluxo de Trabalho \(consultar \[About Workflow Rule and Workflow Action Failures\]\(#\) na página 1626\)](#).

### Visibilidade do registo e ações de fluxo de trabalho

Quando um utilizador executa uma ação que aciona uma regra de fluxo de trabalho, podem ocorrer falhas em algumas das ações na regra de fluxo de trabalho se a ação do utilizador tiver resultado na visibilidade de perda do utilizador no registo.

Por exemplo, poderá ter uma regra de fluxo de trabalho que é acionada quando um registo da conta modificado é gravado. Se um utilizador que é proprietário de um registo de conta voltar a atribuir a conta a outro utilizador, a regra de fluxo de trabalho é acionada quando o registo da conta é gravado. Se o proprietário original do registo não tiver mais a visibilidade do registo da conta através de quaisquer outros meios, tal como a afiliação da equipa ou do livro, qualquer ação de fluxo de trabalho que necessita de acesso ao registo da conta falhará.

Do mesmo modo, uma instância de um evento agendado falha se o utilizador que ativou o evento agendado deixar de ter acesso à lista que foi selecionada no evento agendado.

### Modos de propriedade do registo e ações de fluxo de trabalho

Pode configurar os tipos de registo que suportam livros personalizados em diferentes modos de propriedade: modo de utilizador, modo misto ou modo de livro. Para obter mais informações sobre os modos de propriedade de registos, consulte [Acerca dos modos de propriedade do registo \(na página 1541\)](#). O modo de propriedade do registo interage com as regras e ações de fluxos de trabalho.

Se uma ação de fluxo de trabalho Atribuir um livro tentar remover o livro personalizado principal de um registo, acontece o seguinte:

- Se o tipo de registo estiver configurado em modo de livro, a ação de fluxo de trabalho falha.
- Se o tipo de registo for configurado em modo misto, o Oracle CRM On Demand remove o valor no campo Livro no registo quando o livro personalizado principal for removido do registo.
- Se o tipo de registo for configurado em modo de utilizador, nenhum dos livros no registo é um livro personalizado principal e o modo de propriedade do registo não tem impacto na ação de fluxo de trabalho.

Se uma ação de fluxo de trabalho tiver uma dependência no valor no campo Proprietário num registo, tal como quando é configurada uma ação Enviar Mensagem de Correio Eletrónico para enviar uma mensagem de correio eletrónico, utilizando a opção Utilizador Relacionado em Registo, ocorre o seguinte:

- Se o tipo de registo estiver configurado em modo de livro, a ação de fluxo de trabalho falha.

- Se o tipo de registo estiver configurado em modo de utilizador ou em modo misto e o campo que identifica o utilizador relativo no registo estiver em branco, a ação de fluxo de trabalho falha.  
Por exemplo, se configurar uma ação Enviar mensagem de correio eletrónico para enviar uma mensagem de correio eletrónico para um proprietário da conta e o tipo de registo Conta estiver configurado em modo misto, a ação de fluxo de trabalho falha, se o campo Proprietário no registo da conta estiver em branco. No entanto, se o campo Proprietário estiver preenchido, a ação de fluxo de trabalho é efetuada com êxito.

## Latência

As regras de fluxos de trabalho com qualquer evento acionador diferente do evento acionador Evento Agendado são avaliadas por sequência e de forma sincronizada. A operação de atualização global só é concluída quando todas as regras forem avaliadas. Por conseguinte, as regras de fluxos de trabalho acrescentam uma determinada quantidade de latência às operações (ou seja, o tempo entre o início de uma operação e a respetiva conclusão). Por exemplo, cada tarefa criada por uma regra de fluxos de trabalho pode acrescentar até 20% de latência a uma operação de atualização do registo. Cada mensagem de correio eletrónico criada por uma regra de fluxos de trabalho acrescenta cerca de 5% de latência.

A avaliação das expressões demora menos tempo. Para reduzir a latência, adicione mutuamente expressões exclusivas às condições de fluxo de trabalho. Crie as suas regras de fluxos de trabalho de forma incremental, tendo em consideração o desempenho.

Clique num tópico para visualizar procedimentos passo a passo para efetuar o seguinte:

- Criar regras de fluxo de trabalho (consultar [Creating Workflow Rules](#) na página 1634)
- [Criar Eventos Agendados](#) (na página 1640)
- [Criar ações de fluxo de trabalho: Atribuir um livro](#) (na página 1652)
- [Criar ações de fluxo de trabalho: Criar evento de integração](#) (na página 1654)
- [Criar ações de fluxo de trabalho: Criar tarefa](#) (na página 1658)
- Criar ações de fluxo de trabalho: Enviar mensagem de correio eletrónico (consultar [Creating Workflow Actions: Send Email](#) na página 1663)
- [Criar ações de fluxo de trabalho: Atualizar valores](#) (na página 1668)
- [Criar ações de fluxo de trabalho: Esperar](#) (na página 1670)
- [Alterar a Ordem das Ações da Regra de Fluxo de Trabalho](#) (consultar [Alterar a ordem das ações das regras de fluxos de trabalho](#) na página 1673)
- [Alterar a ordem das regras de fluxos de trabalho](#) (na página 1674)
- [Desativar ações e regras de fluxos de trabalho](#) (na página 1675)
- [Apagar Ações e Regras de Fluxos de Trabalho](#) (consultar [Eliminar ações e regras de fluxos de trabalho](#) na página 1676)

## Acerca de Eventos do Acionador de Associação e Dissociação

Os eventos acionadores de associação e dissociação nas regras de fluxos de trabalho são suportados para associações apenas entre determinados tipos de registo. As ações seguintes estão disponíveis para eventos acionadores de associação e dissociação:

- **Enviar mensagem de correio eletrónico.** Esta ação está disponível para todos os eventos acionadores de associação e dissociação.
- **Aguardar.** Esta ação está disponível para todos os eventos acionadores de associação e dissociação.
- **Criar evento de integração.** Esta ação está disponível apenas para algumas associações e dissociações.

A tabela seguinte lista as associações que suportam os eventos de acionador de associação e dissociação e indica quais as associações e dissociações que suportam a ação Criar evento de integração.

Tipo de registo principal	Tipo de registo	Criar ação de evento de integração suportada
Conta	Morada	Sim
Conta	Contacto	Sim
Conta	Objeto Customizado 01	Não
Conta	Objeto personalizado 02	Não
Conta	Objeto personalizado 03	Não
Atividade	Contacto	Não
Contacto	Conta	Sim
Contacto	Morada	Sim
Contacto	Objeto Customizado 01	Não
Contacto	Objeto personalizado 02	Não
Contacto	Objeto personalizado 03	Não
Contacto	Oportunidade	Sim
Oportunidade	Contacto	Sim
Oportunidade	Objeto personalizado 02	Não

A tabela seguinte lista as ações que podem acionar uma regra de fluxos de trabalho de associação ou dissociação. Também apresenta os eventos de integração que são gerados pela regra de fluxos de trabalho em cada caso (se uma ação de eventos de integração é configurada na regra de fluxos de trabalho).

**NOTA:** Dependendo dos dados que se encontram nos registos, podem ser gerados eventos de integração adicionais. Por exemplo, se um novo contacto for criado numa conta é um contacto principal para a conta, é gerado um evento de integração (atualização da conta) adicional.

Ação	Registo principal	Registo dependente	Canal	Evento de integração
Crie uma nova conta com uma morada não partilhada.	Conta	Morada	Interface de utilizador	Conta: Inserir Morada: Inserir Morada: Associar
			Serviços para a Web	Conta: Inserir Morada: Inserir

Ação	Registo principal	Registo dependente	Canal	Evento de integração
				Morada: Associar
Crie uma morada não partilhada para uma conta existente.	Conta	Morada	Interface de utilizador	Morada: Inserir Conta: atualizar Morada: Associar
			Serviços para a Web	Morada: Inserir Conta: atualizar Morada: Associar
Remova uma morada não partilhada de uma conta.	Conta	Morada	Interface de utilizador	Morada: Eliminar Conta: atualizar
			Serviços para a Web	Morada: Eliminar Conta: atualizar Morada: Dissociar
Crie uma nova conta com uma morada partilhada relacionada existente.	Conta	Morada	Interface de utilizador	Conta: Inserir
			Serviços para a Web	Conta: Inserir Morada da conta: Inserir
Ligue uma morada partilhada existente a uma conta existente.	Conta	Morada	Interface de utilizador	Morada da conta: Inserir
			Serviços para a Web	Morada da conta: Inserir
Crie uma nova morada partilhada a partir da secção de informações relacionadas com a Morada de uma página Detalhes da conta.	Conta	Morada	Interface de utilizador	Conta: atualizar Morada: Inserir Morada: Associar
			Serviços para a Web	Não aplicável
Remova uma morada	Conta	Morada	Interface de utilizador	Morada da conta: Apagar Conta: atualizar

Ação	Registo principal	Registo dependente	Canal	Evento de integração
partilhada de uma conta.			Serviços para a Web	Morada da conta: Apagar
Crie um novo contacto numa conta.	Conta	Contacto	Interface de utilizador	Conta: atualizar Contacto: inserir Contacto: associar
			Serviços para a Web	Contacto: inserir Contacto: associar Conta: atualizar
Associe um contacto existente a uma conta.	Conta	Contacto	Interface de utilizador	Contacto da conta: inserir Contacto: atualizar
			Serviços para a Web	Contacto: associar Conta: atualizar
Remova um contacto de uma conta.	Conta	Contacto	Interface de utilizador	Contacto da Conta: Apagar Contacto: Atualizar (apenas contacto principal)
			Serviços para a Web	Contacto: dissociar Conta: atualizar
Associe uma conta existente a um contacto.	Contacto	Conta	Interface de utilizador	Contacto da conta: inserir Conta: atualizar
			Serviços para a Web	Contacto da conta: inserir Contacto: atualizar
Remova uma conta de um contacto.	Contacto	Conta	Interface de utilizador	Contacto da Conta: Apagar Contacto: Atualizar (apenas contacto principal)
			Serviços para a Web	Contacto da Conta: Apagar

Ação	Registo principal	Registo dependente	Canal	Evento de integração
				Contacto: Atualizar (apenas contacto principal)
Crie um novo contacto com uma morada não partilhada.	Contacto	Morada	Interface de utilizador	Contacto: inserir Morada: Inserir Morada: Associar
			Serviços para a Web	Contacto: inserir Morada: Inserir Morada: Associar
Crie uma morada não partilhada para um contacto existente.	Contacto	Morada	Interface de utilizador	Morada: Inserir Contacto: atualizar Morada: Associar
			Serviços para a Web	Morada: Inserir Contacto: atualizar Morada: Associar
Remova uma morada não partilhada de um contacto.	Contacto	Morada	Interface de utilizador	Morada: Eliminar Contacto: atualizar
			Serviços para a Web	Morada: Eliminar Contacto: atualizar Morada: Dissociar
Crie um novo contacto com uma morada partilhada relacionada existente.	Contacto	Morada	Interface de utilizador	Contacto: inserir
			Serviços para a Web	Contacto: inserir Morada do contacto: Inserir
Ligue uma morada partilhada existente a um contacto existente.	Contacto	Morada	Interface de utilizador	Morada do contacto: Inserir
			Serviços para a Web	Morada do contacto: Inserir

Ação	Registo principal	Registo dependente	Canal	Evento de integração
Crie uma nova morada partilhada a partir da secção de informações relacionadas com a Morada de uma página Detalhes do contacto.	Contacto	Morada	Interface de utilizador	Contacto: atualizar Morada: Inserir Morada: Associar
			Serviços para a Web	Não aplicável
Remova uma morada partilhada de um contacto.	Contacto	Morada	Interface de utilizador	Morada do Contacto: Apagar Contacto: atualizar
			Serviços para a Web	Morada do Contacto: Apagar
Crie uma nova oportunidade num contacto.	Contacto	Oportunidade	Interface de utilizador	Oportunidade: inserir Oportunidade: associar
			Serviços para a Web	Oportunidade: inserir Oportunidade: associar Contacto: atualizar
Remova uma oportunidade de um contacto.	Contacto	Oportunidade	Interface de utilizador	Oportunidade: dissociar
			Serviços para a Web	Oportunidade: dissociar
Crie um novo contacto numa oportunidade. <b>NOTA:</b> Esta ação não está disponível através da interface do utilizador.	Oportunidade	Contacto	Serviços para a Web	Contacto: inserir Contacto: associar
Associe um contacto existente a uma oportunidade.	Oportunidade	Contacto	Interface de utilizador	Oportunidade: atualizar Função contacto oportunidade: inserir

Ação	Registo principal	Registo dependente	Canal	Evento de integração
			Serviços para a Web	Contacto: associar Oportunidade: atualizar
Remova um contacto de uma oportunidade.	Oportunidade	Contacto	Interface de utilizador	Função contacto oportunidade: eliminar Oportunidade: atualizar
			Serviços para a Web	Contacto: dissociar Oportunidade: atualizar

### Acerca das ações de fluxo de trabalho

Pode criar várias ações para uma regra de fluxos de trabalho até ao número máximo de 25 ações para cada regra.

Pode criar os seguintes tipos de ações de fluxo de trabalho:

- **Atribuir um livro.** A ação Atribuir um livro permite atribuir um livro a um registo quando as condições são satisfeitas na regra de fluxo de trabalho.
- **Criar evento de integração.** A ação Criar evento de integração envia um evento de integração para uma ou mais filas de integração quando as condições na regra de fluxo de trabalho são cumpridas e uma alteração é detetada em pelo menos um dos campos que são controlados pela ação Criar evento de integração.
- **Criar tarefa.** A ação Criar tarefa permite criar uma tarefa quando as condições são satisfeitas na regra de fluxo de trabalho.
- **Enviar mensagem de correio eletrónico.** A ação Enviar Mensagem de Correio Eletrónico gera mensagens de correio eletrónico quando as condições são satisfeitas na regra do fluxo de trabalho. A mensagem de correio eletrónico é enviada automaticamente quer a operação que acionou a regra do fluxo de trabalho seja concluída com êxito ou falhe.
- **Atualizar valores.** A ação Atualizar valores atualiza campos quando um registo é alterado, sem perder as informações sobre a alteração original (informações relativas a quando o registo foi alterado, por quem e quais os dados que foram alterados). A ação é executada após o fim do período de espera definido numa ou mais ações de Espera, que precedem a ação Atualizar Valores na regra de fluxo de trabalho.
- **Aguardar.** Uma ação de Espera faz com que o Oracle CRM On Demand atrase a execução de outras ações (seguintes) numa regra de fluxo de trabalho até que um período de espera tenha passado.

**NOTA:** O período de espera especifica o período de tempo mínimo que deve passar antes do Oracle CRM On Demand começar a executar as outras ações na regra do fluxo de trabalho. O período de tempo real que passa antes das outras ações serem executadas pode ser mais longo, dependendo da carga na base de dados do Oracle CRM On Demand e do servidor Oracle CRM On Demand, e também do número de ações em Espera que estejam pendentes quando o período de espera terminar.

**NOTA:** Se especificar mais do que uma ação para uma regra de fluxos de trabalho, as ações são executadas pela ordem especificada na regra de fluxos de trabalho, começando pela ação com o número 1. Cada ação é concluída antes do início da ação seguinte. Depois de criar as ações para a regra de fluxo de trabalho, poderá alterar a ordem das mesmas. Para mais informações, consulte [Alterar a Ordem das Ações da Regra de Fluxo de Trabalho](#) (consultar [Alterar a ordem das ações das regras de fluxos de trabalho](#) na página 1673).

Ao criar ações para regras de fluxo de trabalho, utilize o Expression Builder para selecionar campos nos registos e definir expressões para calcular variáveis. Pode intercalar as variáveis e os campos do registo no texto do

assunto e corpo da mensagem de uma mensagem de correio eletrónico, no texto da descrição e assunto de uma tarefa ou no novo valor de um campo que pretenda atualizar. Também pode utilizar o Construtor de expressões para calcular a duração ou a hora e data de fim de um período de espera nas ações Esperar, nas regras de fluxo de trabalho. As variáveis e os nomes dos campos nas expressões que define são substituídos por valores quando as regras de fluxo de trabalho são implementadas. Para obter mais informações sobre o Expression Builder, consulte [Expression Builder \(na página 2040\)](#).

**NOTA:** Um *campo concatenado* consiste num campo que pode apresentar os valores de vários campos e que também pode apresentar texto adicional. Os campos concatenados não podem ser atualizados através das ações de fluxo de trabalho Atualizar Valores e não podem ser incluídos em eventos de integração. Em vez disso, deve utilizar os campos individuais que compõem os campos concatenados.

Para obter os procedimentos passo a passo de criação de ações de fluxo de trabalho, consulte os seguintes tópicos:

- [Criar ações de fluxo de trabalho: Atribuir um livro \(na página 1652\)](#)
- [Criar ações de fluxo de trabalho: Criar evento de integração \(na página 1654\)](#)
- [Criar ações de fluxo de trabalho: Criar tarefa \(na página 1658\)](#)
- [Criar ações de fluxo de trabalho: Enviar mensagem de correio eletrónico \(consultar \[Creating Workflow Actions: Send Email\]\(#\) na página 1663\)](#)
- [Criar ações de fluxo de trabalho: Atualizar valores \(na página 1668\)](#)
- [Criar ações de fluxo de trabalho: Esperar \(na página 1670\)](#)

### **Ações de fluxo de trabalho adicionais para o Oracle CRM On Demand for Partner Relationship Management**

Três ações de fluxo de trabalho adicionais só estão disponíveis no Oracle CRM On Demand for Partner Relationship Management:

- Sincronizar livros de parceiros
- Sincronizar parceiro de livros
- Sincronizar parceiro proprietário

Para mais informações sobre estas ações e sobre como as utilizar, consulte *Oracle CRM On Demand for Partner Relationship Management Configuration Guide*, disponível a partir da [Biblioteca de documentação do Oracle CRM On Demand](#) no Oracle Technology Network.

### **Ações de fluxo de trabalho adicionais para o Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition**

Duas ações de fluxo de trabalho adicionais estão disponíveis para utilização no Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition: Submeter chamada e Submeter.

#### **Ação Submeter chamada**

A ação Submeter chamada tem de ser configurada apenas pelos clientes que utilizam a aplicação Oracle CRM On Demand Disconnected Mobile Sales para trabalhar com o Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition. Para obter informações sobre o procedimento de configuração desta ação do fluxo de trabalho, consulte as informações sobre como configurar a regra de fluxos de trabalho da transação de desembolso para o controlo do inventário em *Oracle CRM On Demand Disconnected Mobile Sales Administration Guide*, que está disponível a partir da [biblioteca de documentação do Oracle CRM On Demand](#) no Oracle Technology Network. Os clientes que não utilizam o Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition não podem configurar esta ação do fluxo de trabalho. Se configurarem esta ação do fluxo de trabalho, os registos Atividade poderão ser criados e os registos poderão ser definidos para o estado Submetido e listados sob Atividades concluídas sem estarem no estado Aberto.

A ação Submeter chamada está disponível para os eventos de acionador seguintes:

- Quando um novo registo é gravado
- Quando um registo modificado é gravado

A ação Submeter chamada tem de ser seguida pela ação de Espera.

### Ação Submeter

A ação Submeter está disponível apenas nas regras de fluxos de trabalho para o tipo de registo Transação de amostra. A ação Submeter submete automaticamente um registo da transação de amostra para processamento por parte do Oracle CRM On Demand e é equivalente a clicar no botão Submeter numa página Detalhes da transação de amostra na interface de utilizador. Para obter informações sobre como poderá utilizar a ação de fluxo de trabalho Submeter, consulte [Configurar a submissão automática de transações de amostra \(na página 2035\)](#).

A ação Submeter está disponível para o evento de acionador Quando registo modificado gravado. A ação Submeter tem de ser precedida pela ação de Espera.

### Tópicos Relacionados

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas sobre fluxos de trabalho:

- [Acerca de regras de fluxos de trabalho \(na página 1611\)](#)
- [Acerca de regras de fluxos de trabalho baseadas na hora \(na página 1624\)](#)
- Criar regras de fluxo de trabalho (consultar [Creating Workflow Rules](#) na página 1634)
- Alterar a Ordem das Ações da Regra de Fluxo de Trabalho (consultar [Alterar a ordem das ações das regras de fluxos de trabalho](#) na página 1673)
- [Desativar ações e regras de fluxos de trabalho \(na página 1675\)](#)
- Apagar Ações e Regras de Fluxos de Trabalho (consultar [Eliminar ações e regras de fluxos de trabalho](#) na página 1676)

### Acerca de regras de fluxos de trabalho baseadas na hora

Pode configurar determinadas regras de fluxos de trabalho para que essas ações sejam executadas após um período de espera ter decorrido. Por exemplo, pode configurar uma regra para que uma ação sobre a regra seja executada após a data limite de um registo ter passado ou se um registo não tiver sido trabalhado durante algum tempo. Existem duas formas de configurar regras de fluxos de trabalho baseadas na hora:

- Através da configuração de eventos agendados. Um evento agendado é uma regra de fluxo de trabalho que não é acionada por uma ação de utilizador. Em alternativa, o evento agendado é automaticamente executado quando são atingidas as data e hora especificadas. Opcionalmente, pode configurar um evento agendado a ser executado múltiplas vezes, num intervalo que especifica no evento agendado. As ações de fluxo de trabalho num evento agendado são efetuadas numa lista de registos ao passo que as ações noutros tipos de regras de fluxo de trabalho são efetuadas num único registo.

Para mais informações sobre eventos agendados, consulte [Acerca dos Eventos Agendados](#) (consultar [About Scheduled Events](#) na página 1637) e [Criar Eventos Agendados \(na página 1640\)](#).

- Através da configuração de ações de Espera numa regra do fluxo de trabalho ou num evento agendado.

### Acerca das Ações de Espera

Pode acrescentar uma ou mais ações de Espera a determinadas regras de fluxo de trabalho pós-evento, incluindo eventos agendados. Em cada caso que pretender que seja executada uma ação baseada na hora, cria uma ação Espera que especifique o período de tempo do atraso ou a data e hora de fim do atraso. Pode especificar períodos de tempo ou datas diretamente ou pode criar uma expressão para calcular o período ou data. Em seguida, ordene as ações na regra para que a ação Espera venha imediatamente antes da ação que pretende atrasar. Se for necessária mais do que uma regra para preencher um processo empresarial, ordene as regras adequadamente para alcançar o objetivo.

**NOTA:** Não pode configurar as ações de Espera em regras de fluxo de trabalho de pré-evento.

### Acerca da reavaliação das condições de fluxo de trabalho após ações de espera

Quando configura uma ação de Espera numa regra de fluxo de trabalho de pós-evento com qualquer evento acionador diferente do Evento Agendado, pode especificar se a condição da regra do fluxo de trabalho deve ser reavaliada quando o período de espera terminar. Se a caixa de seleção Reavaliar Condições da Regra Após Espera na ação de Espera for selecionada, o registo é novamente lido após o período de espera terminar e é reavaliado em comparação com a condição da regra de fluxo de trabalho.

Se a condição da regra não for cumprida (porque o registo foi alterado durante o período de espera), as restantes ações da regra não são executadas. Por predefinição, a caixa de verificação Reavaliar condições da regra após espera é selecionada nas ações Espera.

Se desmarcar a caixa de seleção Reavaliar Condições da Regra Após Espera numa ação de Espera, o registo é novamente lido após o período de espera terminar e a ação seguinte na regra é executada sem verificar se o registo ainda cumpre a condição da regra. Se tiver mais do que uma ação de Espera numa regra, a caixa de seleção Reavaliar Condições da Regra Após Espera deve ser selecionada em cada ação de Espera onde pretenda que a condição da regra seja reavaliada após o período de espera terminar.

**NOTA:** Não pode configurar uma condição num evento agendado, ou seja, uma regra de fluxo de trabalho com o evento acionador do Evento Agendado. Como tal, selecionar ou desmarcar a caixa Voltar a Avaliar as Condições de Regras Após a Espera numa ação de Espera num evento agendado não tem impacto no processamento da regra.

### Exemplo da Utilização de Regras de Fluxos de Trabalho Baseadas na Hora através de Ações de Espera

Segue-se um exemplo de como pode configurar regras de fluxos de trabalho baseadas na hora através de ações de Espera. Poderá utilizar regras de fluxos de trabalho baseadas na hora de forma diferente, dependendo do modelo empresarial.

São utilizadas três opções de prioridade para pedidos de assistência: Standard, Urgente e Crítica. A prioridade de um pedido de assistência é definida para Standard por predefinição quando o pedido de assistência é criado. Um processo empresarial para escalonamento de assistências necessita das seguintes ações:

- 1 Após a criação de um novo pedido de assistência e se o estado do pedido de assistência não for atualizado no prazo de 24 horas, a prioridade do pedido de assistência é alterada para Urgente e é enviada uma mensagem de correio eletrónico ao proprietário do pedido de assistência para notificá-lo de que o pedido de assistência tem de ser atualizado.
- 2 Se passarem mais 24 horas sem alteração do estado do pedido de assistência, acontece o seguinte:
  - O campo Prioridade do pedido de assistência é alterado para Crítica
  - O pedido de assistência é reatribuído ao gestor do proprietário original
  - É enviada uma mensagem de correio eletrónico ao proprietário original do pedido de assistência e ao novo proprietário para notificá-los de que o pedido de assistência foi reatribuído ao gestor do proprietário e de que a Prioridade foi alterada para Crítica

Para cumprir este requisito, o administrador da empresa configura uma regra de fluxo de trabalho para o tipo de registo do pedido de assistência, que é configurado da seguinte forma:

- 1 O acionador da regra é definido para o valor seguinte: Quando um novo registo é gravado.
- 2 A condição da regra especifica que o estado do pedido de assistência não está definido para Pendente, da seguinte forma:

```
[<Status>] <>LookupValue("SR_STATUS", "Pendente")
```

- 3 A sequência de ações seguinte está na regra de fluxo de trabalho:
  - a Uma ação Espera com uma duração de 24 horas, com a caixa de verificação Reavaliar condições da regra após espera selecionada
  - b Uma ação Atualizar valores para alterar o campo Prioridade do pedido de assistência para Urgente

- c Uma ação Enviar mensagem de correio eletrónico para enviar uma mensagem de correio eletrónico ao proprietário do pedido de assistência para notificá-lo de que a prioridade do pedido de assistência foi alterada para Urgente e que o pedido de assistência tem de ser atualizado
- d Uma ação Espera com uma duração de 24 horas, com a caixa de verificação Reavaliar condições da regra após espera selecionada
- e Uma ação Atualizar valores para alterar o campo Prioridade do pedido de assistência para Crítico
- f Uma ação Atualizar valores para atribuir o gestor do proprietário original como o novo proprietário
- g Uma ação Enviar mensagem de correio eletrónico para enviar uma mensagem de correio eletrónico ao proprietário do pedido de assistência e ao gestor do proprietário para notificá-los de que o pedido de assistência foi reatribuído e de que a prioridade do pedido de assistência foi alterada para Crítica

Para obter informações sobre como criar ações de Espera e ações Atualizar Valores em regras de fluxos de trabalho e eventos agendados, consulte [Criar Ações de Fluxo de Trabalho: Esperar \(na página 1670\)](#) e [Criar Ações de Fluxo de Trabalho: Atualizar Valores \(na página 1668\)](#).

**NOTA:** Os nomes de campos independentes da língua e a sintaxe do nome do campo utilizada em quaisquer expressões de exemplo neste tópico são os nomes de campos e a sintaxe do nome do campo que foram utilizados no Expression Builder em versões anteriores à Versão 29 do Service Pack 1. Estes exemplos ainda são válidos. No entanto, se selecionar os campos correspondentes para uma expressão a partir da lista de Campos no Expression Builder na Versão 29 do Service Pack 1 ou posterior, os nomes de campos e a sintaxe do nome do campo serão diferentes dos apresentados nos exemplos. É recomendado que selecione sempre os campos para as expressões da lista de Campos no Expression Builder, para que os nomes de campos e a sintaxe do nome do campo estejam sempre corretos. Para obter mais informações sobre os nomes de campos e a sintaxe do nome do campo nas expressões, consulte [Acerca de Expressões \(consultar About Expressions na página 2044\)](#).

### Tópicos Relacionados

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas sobre fluxos de trabalho:

- [Acerca de regras de fluxos de trabalho \(na página 1611\)](#)
- [Acerca das ações de fluxo de trabalho \(na página 1622\)](#)
- [Criar regras de fluxo de trabalho \(consultar \[Creating Workflow Rules\]\(#\) na página 1634\)](#)
- [Alterar a Ordem das Ações da Regra de Fluxo de Trabalho \(consultar \[Alterar a ordem das ações das regras de fluxos de trabalho\]\(#\) na página 1673\)](#)
- [Desativar ações e regras de fluxos de trabalho \(na página 1675\)](#)
- [Apagar Ações e Regras de Fluxos de Trabalho \(consultar \[Eliminar ações e regras de fluxos de trabalho\]\(#\) na página 1676\)](#)

### 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 \(consultar \[Acerca de regras de fluxos de trabalho\]\(#\) na página 1611\)](#).
- 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 fluxo de trabalho é efetuada.</li> <li>■ A falha é comunicada no Monitor de Erros do Fluxo de Trabalho.</li> <li>■ Nenhuma das regras de fluxo de trabalho configuradas para o mesmo tipo de registo e evento acionador é acionada.</li> <li>■ A operação que acionou a regra do fluxo de trabalho 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 de fluxo de trabalho.</li> <li>■ A falha é comunicada no Monitor de Erros do Fluxo de Trabalho.</li> <li>■ Se existirem outras ações na regra do fluxo de trabalho, essas ações são efetuadas.</li> <li>■ Se existirem outras regras de fluxos de trabalho para o mesmo tipo de registo e evento acionador, essas regras são acionadas e as ações nessas regras são efetuadas.</li> <li>■ A operação que acionou a regra do fluxo de trabalho não é afetada pela falha da ação do fluxo de trabalho.</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 fluxo de trabalho é efetuada.</li> <li>■ A falha é comunicada no Monitor de Erros do Fluxo de Trabalho.</li> <li>■ Se existirem outras regras de fluxos de trabalho para o mesmo tipo de registo e evento acionador, essas regras são acionadas e as ações nessas regras são efetuadas.</li> <li>■ A operação que acionou a regra do fluxo de trabalho 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 de fluxo de trabalho.</li> <li>■ A falha é comunicada no Monitor de Erros do Fluxo de Trabalho.</li> </ul>	Details of the workflow action on which the error

Type of Error	Outcome	What is Reported in the Workflow Error Monitor
	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Se existirem outras ações na regra do fluxo de trabalho, essas ações são efetuadas.</li> <li>■ Se existirem outras regras de fluxos de trabalho para o mesmo tipo de registo e evento acionador, essa regras são acionadas e as ações nessas regras são efetuadas.</li> <li>■ A operação que acionou a regra do fluxo de trabalho não é afetada pela falha da ação do fluxo de trabalho.</li> </ul>	was found, along with details of the error.
Any other error in a workflow action	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Falha na ação de fluxo de trabalho.</li> <li>■ A falha é comunicada no Monitor de Erros do Fluxo de Trabalho.</li> <li>■ Se existirem outras ações na regra do fluxo de trabalho, essas ações são efetuadas.</li> <li>■ Se existirem outras regras de fluxos de trabalho para o mesmo tipo de registo e evento acionador, essa regras são acionadas e as ações nessas regras são efetuadas.</li> <li>■ A operação que acionou a regra do fluxo de trabalho não é afetada pela falha da ação do fluxo de trabalho.</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 fluxo de trabalho é efetuada.</li> <li>■ A falha é comunicada no Monitor de Erros do Fluxo de Trabalho.</li> <li>■ Nenhuma das regras de fluxo de trabalho configuradas para o mesmo tipo de registo e evento acionador é acionada.</li> <li>■ A operação que acionou a regra do fluxo de trabalho 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 fluxo de trabalho é efetuada.</li> <li>■ The failure is reported in the Workflow Error Monitor.</li> </ul>	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
	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ If the rule was triggered by a delete operation, then the record is deleted.</li> <li>■ If the rule was triggered by an update operation, then the updated record is saved, unless the Cancel Save check box is selected on the workflow rule. If the Cancel Save check box is selected on the workflow rule, then the update operation that triggered the workflow rule is canceled in the same way that an update operation is canceled if the condition on the rule is not met. For details of what happens when an update operation is canceled by the workflow Cancel Save functionality, see <a href="#">Canceling Workflow Save Operations (consultar Cancelar operações de gravação do fluxo de trabalho na página 1648)</a>.</li> </ul>	
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.  <b>NOTE: If any Create Task actions or Send Email actions were already performed, then those actions are not rolled back.</b></li> <li>■ O erro é reportado ao utilizador cuja ação acionou a regra de fluxo de trabalho. Se a regra de fluxo de trabalho tiver sido acionada por um serviço Internet, a falha da ação de fluxo de trabalho é comunicada na resposta ao serviço Internet.</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 ao utilizador cuja ação acionou a regra de fluxo de trabalho. Se a regra de fluxo de trabalho tiver sido acionada por um serviço Internet, a falha da ação de fluxo de trabalho é comunicada na resposta ao serviço Internet.</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> <li>■ If other actions exist on the scheduled event, then those actions are performed.</li> <li>■ The failure of the workflow action does not prevent the generation of a pending instance for the next scheduled occurrence of the event.</li> </ul>	Details of the workflow action that contains the syntax error that was encountered, along with details of the error.
Semantic error in a workflow action	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ The workflow action fails for each record in the list.</li> <li>■ An instance is reported in the Workflow Error Monitor for each failure.</li> <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 é comunicada no Monitor de Erros do Fluxo de Trabalho. 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 é comunicada no Monitor de Erros do Fluxo de Trabalho. 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> </ul>	Details of the workflow action that failed, along with details of the error.

Type of Error	Outcome	What is Reported in the Workflow Error Monitor
	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 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>	

**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.

Type of Error	Outcome	What is Reported in the Workflow Error Monitor
<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>	<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 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>

Type of Error	Outcome	What is Reported in the Workflow Error Monitor
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.	<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>	The name and folder path of the analysis and the name of the user for whom no results were returned.

### Considerações Ao Criar as Regras de Fluxo de Trabalho para o Tipo de Registo do Utilizador

As considerações seguintes aplicam-se quando cria regras do fluxo de trabalho para o tipo de registo Utilizador:

- Para criar regras do fluxo de trabalho para o tipo de registo Utilizador, tem de ter ambos os seguintes privilégios ativados na função do utilizador:
  - Gerir Regras de Dados - Gerir Regra de Fluxo de Trabalho
  - Gerir Regras de Dados - Gerir Regra de Fluxo de Trabalho para Utilizadores
- As regras do fluxo de trabalho para o tipo de registo Utilizador não são acionadas nos seguintes casos:
  - Quando as alterações são efetuadas a um registo de um utilizador através do Oracle CRM On Demand Customer Care a pedido da empresa.
 

**NOTA:** Os utilizadores podem conceder acesso de início de sessão aos representantes do suporte técnico do Oracle CRM On Demand para fins de resolução de problemas. Se um representante do suporte técnico efetuar uma alteração no registo de um utilizador com sessão iniciada como utilizador, a alteração é tratada como se tivesse sido efetuada pelo utilizador que o representante do suporte técnico está a simular, e a alteração aciona todas as regras de fluxo de trabalho relevantes.
  - Quando a palavra-passe de um utilizador é reposta pelo administrador ao clicar em Redefinir Palavra-Passe no registo do utilizador.
 

**NOTA:** Se o administrador selecionar a caixa de verificação Enviar a Palavra-Chave Temporária por Correio Eletrónico Quando Clico em Gravar no registo do utilizador, esta ação é considerada uma atualização ao registo do utilizador e a alteração aciona todas as regras de fluxo de trabalho relevantes.
  - Quando a palavra-passe de um utilizador é redefinida através dos serviços Web.
  - Quando um utilizador configura a palavra-passe após iniciar sessão no Oracle CRM On Demand pela primeira vez.
  - Quando um utilizador altera a palavra-passe.
  - Quando um utilizador configura as perguntas de segurança após iniciar sessão no Oracle CRM On Demand pela primeira vez.
  - Quando um utilizador altera as perguntas de segurança.
  - Quando é efetuada uma alteração numa quota de vendas no registo de um utilizador.
- A ação do fluxo de trabalho Atribuir não é suportada para regras de fluxo de trabalho suportadas para o tipo de registo Utilizador. Isto deve-se aos livros customizados não estarem atribuídos a registos de utilizadores da mesma forma que são atribuídos a outros tipos de registos como contas, contactos, etc. Apesar de os

utilizadores poderem ser associados a livros para fornecer aos utilizadores acesso a registos nos livros, apenas o livro de utilizador predefinido do utilizador é atribuído ao registo do utilizador.

- Não pode utilizar uma ação do fluxo de trabalho Atualizar Valores para atualizar o campo Estado do registo de um utilizador.
- Se uma regra de fluxo de trabalho para o tipo de registo Utilizador tiver uma ação Atualizar Valores, e se a regra de fluxo de trabalho for acionada por uma alteração efetuada ao registo de utilizador através da ligação A Minha Configuração, a ação Atualizar Valores não atualiza os campos que são só de leitura para o utilizador.
- Quando cria uma ação de fluxo de trabalho Enviar Correio Eletrónico para o tipo de registo Utilizador, a opção de Endereço de Correio Eletrónico Específico não está disponível no campo Para. Apenas as opções Utilizador Específico e Utilizador Relacionado em Registo estão disponíveis. Na opção Utilizador Relacionado em Registo, pode selecionar uma das seguintes opções:
  - **Utilizador atual.** Este é o utilizador cuja ação acionou a regra de fluxo de trabalho.
  - **Supervisor.** Este utilizador foi nomeado no campo Supervisor no registo do utilizador que foi criado ou atualizado pela ação que acionou a regra de fluxo de trabalho.
  - **Reporta a.** Este utilizador foi nomeado no campo Reporta A no registo do utilizador que foi criado ou atualizado pela ação que acionou a regra de fluxo de trabalho.

Da mesma forma, quando cria uma ação de fluxo de trabalho Criar Tarefa para o tipo de registo Utilizador, as opções que estão disponíveis para a opção Utilizador Relacionado em Registo no campo Proprietário são Utilizador Atual, Supervisor e Reporta A.

## 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](#) (consultar [Criar Eventos Agendados](#) na página 1640).

**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](#) (consultar [Cancelar operações de gravação do fluxo de trabalho](#) na página 1648).

**Before you begin.** Workflow functionality in Oracle CRM On Demand must be set up for your company, as described in [About Workflow Rules](#) (consultar [Acerca de regras de fluxos de trabalho](#) na página 1611). 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 registo Utilizador, tem de ter o privilégio [Gerir Regras de Dados - Gerir Regras de Fluxos de Trabalho para Utilizadores](#) na função de utilizador. O administrador pode ativar este privilégio para a função Administrador e para qualquer outra função, conforme necessário. Para obter mais informações acerca de considerações ao criar regras de fluxo de trabalho para o tipo de registo Utilizador, consulte [Considerações ao Criar Regras de Fluxo de Trabalho para o Tipo de Registo Utilizador](#) (consultar [Considerações Ao Criar as Regras de Fluxo de Trabalho para o Tipo de Registo do Utilizador](#) na página 1633). For information about adding privileges to roles, see [Adding Roles](#) (consultar [Adicionar funções](#) na página 1505).

**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.
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> (consultar <a href="#">Alterar a ordem das regras de fluxos de trabalho</a> na página 1674).
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>

Field	Description
	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.
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 After Association With Parent and After Dissociation From Parent are supported only for the Account, Contact, and Opportunity record types. For more information, see <a href="#">About Association and Dissociation Trigger Events (consultar Acerca de Eventos do Acionador de Associação e Dissociação na página 1616)</a>.</p>
Parent Record Type	<p>This field is displayed if you select the After Association With Parent trigger event or the After Dissociation From Parent trigger event.</p> <p>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.</p>

- 5 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 \(na página 2040\)](#).

**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 \(consultar Restringir regras de fluxos de trabalho para canais ou funções específicos na página 1651\)](#).
- 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 \(na página 2080\)](#).

- 6 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](#) (consultar [Cancelar operações de gravação do fluxo de trabalho](#) na página 1648).

#### 7 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.

**NOTA:** Os nomes de campos independentes da língua e a sintaxe do nome do campo utilizada em quaisquer expressões de exemplo neste tópico são os nomes de campos e a sintaxe do nome do campo que foram utilizados no Expression Builder em versões anteriores à Versão 29 do Service Pack 1. Estes exemplos ainda são válidos. No entanto, se selecionar os campos correspondentes para uma expressão a partir da lista de Campos no Expression Builder na Versão 29 do Service Pack 1 ou posterior, os nomes de campos e a sintaxe do nome do campo serão diferentes dos apresentados nos exemplos. É recomendado que selecione sempre os campos para as expressões da lista de Campos no Expression Builder, para que os nomes de campos e a sintaxe do nome do campo estejam sempre corretos. Para obter mais informações sobre os nomes de campos e a sintaxe do nome do campo nas expressões, consulte [Acerca de Expressões](#) (consultar [About Expressions](#) na página 2044).

For step-by-step procedures for creating workflow actions, see the following topics:

- [Creating Workflow Actions: Assign a Book](#) (consultar [Criar ações de fluxo de trabalho: Atribuir um livro](#) na página 1652)
- [Creating Workflow Actions: Create Integration Event](#) (consultar [Criar ações de fluxo de trabalho: Criar evento de integração](#) na página 1654)
- [Creating Workflow Actions: Create Task](#) (consultar [Criar ações de fluxo de trabalho: Criar tarefa](#) na página 1658)
- [Creating Workflow Actions: Send Email](#) (na página 1663)
- [Creating Workflow Actions: Update Values](#) (consultar [Criar ações de fluxo de trabalho: Atualizar valores](#) na página 1668)
- [Creating Workflow Actions: Wait](#) (consultar [Criar ações de fluxo de trabalho: Esperar](#) na página 1670)

### Related Topics

See the following topics for related workflow information:

- [About Workflow Rules](#) (consultar [Acerca de regras de fluxos de trabalho](#) na página 1611)
- [About Workflow Actions](#) (consultar [Acerca das ações de fluxo de trabalho](#) na página 1622)
- [Creating Scheduled Events](#) (consultar [Criar Eventos Agendados](#) na página 1640)
- [Canceling Workflow Save Operations](#) (consultar [Cancelar operações de gravação do fluxo de trabalho](#) na página 1648)
- [Changing the Order of Workflow Rule Actions](#) (consultar [Alterar a ordem das ações das regras de fluxos de trabalho](#) na página 1673)
- [Changing the Order of Workflow Rules](#) (consultar [Alterar a ordem das regras de fluxos de trabalho](#) na página 1674)
- [Deactivating Workflow Rules and Actions](#) (consultar [Desativar ações e regras de fluxos de trabalho](#) na página 1675)
- [Deleting Workflow Rules and Actions](#) (consultar [Eliminar ações e regras de fluxos de trabalho](#) na página 1676)

### About Scheduled Events

Um evento agendado é uma regra de fluxo de trabalho que não é acionada por uma ação de utilizador. Em alternativa, o evento agendado é automaticamente executado quando são atingidas as data e hora especificadas. Opcionalmente, pode configurar um evento agendado a ser executado múltiplas vezes, num

intervalo que especifica no evento agendado. 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 \(na página 1644\)](#).

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 (consultar [Campos de instâncias pendentes do fluxo de trabalho](#) na página 1686).

**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](#) (consultar [Eliminar instâncias pendentes a partir do Monitor de espera do fluxo de trabalho](#) na página 1685).

### 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](#) (consultar [Criar Eventos Agendados](#) na página 1640) and [Creating Scheduled Events for Analytics](#) (na página 1644).

### Criar Eventos Agendados

Este tópico descreve como criar eventos agendados, ou seja, fornece regras do fluxo de trabalho com o evento acionador do Evento Agendado. Para obter informações sobre como criar regras de fluxos de trabalho com qualquer outro evento acionador, consulte [Criar Regras de Fluxos de Trabalho](#) (consultar [Creating Workflow Rules](#) na página 1634).

**NOTA:** O procedimento para criar um evento agendado para o tipo de registo do Analytics é diferente do procedimento para criar um evento agendado para outros tipos de registo. Para obter informações sobre como criar eventos agendados para o tipo de registo do Analytics, consulte [Criar Eventos Agendados para o Analytics](#) (consultar [Creating Scheduled Events for Analytics](#) na página 1644).

Aplicam-se as seguintes considerações ao agendar um evento:

- Não pode especificar uma condição num evento agendado. As instâncias agendadas do evento e as ações de fluxo de trabalho sobre o evento são sempre executadas, salvo se ocorrer um erro.  
**NOTA:** Depois de selecionar o evento acionador [Evento Agendado](#) na página [Nova Regra de Fluxo de Trabalho](#), a página é renovada. A secção [Condição de Regras de Fluxo de Trabalho](#) da página é retirada e a secção [Detalhes de Agendamento](#), onde especifica o agendamento do evento, fica disponível.
- Por questões de desempenho, é recomendado que evite a configuração de vários eventos agendados para executarem ao mesmo tempo.
- Deve especificar uma data e hora de início para o evento agendado e uma data e hora de fim ou o número de vezes que o evento deve ser executado.  
**NOTA:** o Oracle CRM On Demand não gera instâncias para datas e horas no passado mesmo que especifique uma data e hora de início no passado. Por exemplo, se especificar uma data de início de 15 de janeiro de 2018 para um evento agendado que deve repetir-se 10 vezes em intervalos de um mês e a data atual fosse 30 de maio de 2018, a primeira instância do evento estaria agendada para 15 de junho de 2018. Apenas serão executadas as instâncias das cinco ocorrências no futuro.
- Se especificar que o evento agendado deve ser executado em determinada data do mês e se essa data não existir em determinado mês, o evento não será executado nesse mês. Por exemplo, se selecionar o dia 29 de um mês, o evento não será executado em fevereiro, exceto se for um ano bissexto.

Aplicam-se as seguintes considerações ao selecionar uma lista para o evento agendado:

- Não pode ativar o evento agendado se não tiver acesso à lista filtrada que é selecionada no evento agendado.
- Se o utilizador que ativa o evento agendado não tiver acesso à lista selecionada no evento agendado na altura de execução da instância de um evento, ocorre uma falha na instância.
- Quando uma instância do evento agendado é executada, a lista que é devolvida inclui apenas os registos que cumprem os critérios de filtro da lista e são visíveis ao utilizador que ativou o evento agendado.
- O número máximo de registos que pode ser processado por uma instância de um evento agendado é 1000. Se a lista que selecionou no evento agendado devolve mais do que o número máximo previsto na execução da instância de um evento, ocorre uma falha na instância. Para evitar este problema, certifique-se de que o filtro na lista que selecionou para o evento agendado está configurado de forma a não ter grande probabilidade de devolver uma lista muito longa de registos.
- Ao especificar o filtro para uma lista que pretende utilizar para os eventos agendados, pode utilizar uma ou mais das seguintes funções nos campos Data e Data/Hora:
  - Duration()
  - Timestamp()
  - Today()

Pode utilizar estas funções com as seguintes condições:

- Entre
- Igual a
- Ativado
- Em ou depois de
- Em ou antes de
- Não entre
- Diferente de

Pode escrever a expressão que contém as funções diretamente no campo do valor de filtro nos critérios da lista. Por exemplo, para devolver registos de oportunidade em que a Data de Fecho é dois dias depois da data atual (ou seja, a data em que o evento agendado é executado), selecione a condição Igual a e introduza a seguinte expressão:

Hoje() + 2

Outro exemplo: para devolver registos de pistas em que a Data de Fecho Estimado ocorre dentro das 36 horas seguintes, selecione a condição Entre e introduza a seguinte expressão:

Indicação de data/hora(), Indicação de data/hora() + Duração('P0YT36H')

Para obter mais informações acerca destas funções, consulte os seguintes tópicos: Duração (consultar [Duration](#) na página 2057), Indicação de data/hora (consultar [Timestamp](#) na página 2084) e Hoje (consultar [Today](#) na página 2087).

#### Antes de iniciar:

- A funcionalidade de fluxo de trabalho no Oracle CRM On Demand tem de estar configurada na empresa, conforme descrito em [Acerca de Como Configurar a Funcionalidade de Regras de Fluxos de Trabalho \(na página 1610\)](#).
- Para executar os procedimentos descritos neste tópico, deve ter o privilégio Gerir regras de dados - Gerir regras de fluxos de trabalho na função de utilizador.
- Para criar eventos agendados para o tipo de registo Utilizador, deve ter o privilégio Gerir Regras de Dados - Gerir Regras de Fluxos de Trabalho para Utilizadores na função de utilizador. O administrador pode ativar este privilégio para a função Administrador e para qualquer outra função, conforme necessário. Para obter mais informações acerca de considerações ao criar eventos agendados para o tipo de registo Utilizador, consulte [Considerações Ao Criar as Regras de Fluxo de Trabalho para o Tipo de Registo Utilizador](#) (consultar [Considerações Ao Criar as Regras de Fluxo de Trabalho para o Tipo de Registo do Utilizador](#) na página

1633). Para obter mais informações sobre como acrescentar privilégios a funções, consulte [Adicionar Funções \(na página 1505\)](#).

- Reveja as informações em Acerca dos Eventos Agendados (consultar [About Scheduled Events](#) na página 1637)

### **Para criar um evento agendado**

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique na ligação global Admin.
- 2 Na secção Gestão do processo empresarial, clique em Configuração do fluxo de trabalho.
- 3 Na página Lista de Regras de Fluxo de Trabalho, execute um dos seguintes procedimentos:
  - Para criar um novo evento agendado através da cópia de um evento existente, clique em Copiar no evento agendado que pretende copiar.
  - Para criar um novo evento agendado que não se baseie num evento existente, clique em Novo na barra de título.
- 4 Na página Detalhe da Regra de Fluxo de Trabalho, na secção Detalhes de Regras de Fluxo de Trabalho Chave, preencha as informações do evento agendado.

A tabela seguinte descreve os campos.

Campo	Descrição
Nome do fluxo de trabalho	Introduza um nome exclusivo, até 50 caracteres.
Ativo	<p>Utilize a caixa de seleção para ativar ou desativar o evento agendado.</p> <p>Até ao momento em que um evento agendado é ativado, o campo Iniciado por no registo do evento agendado mostra o nome do utilizador que criou o evento agendado. O campo Iniciado por é apresentado na página Detalhe do evento agendado após o registo ser gravado.</p> <p>Após a caixa Ativo ser selecionada no evento agendado e o registo ser gravado, o campo Iniciado por no registo é atualizado para mostrar o nome do utilizador que selecionou a caixa Ativo. Esse utilizador deve ter acesso à lista selecionada no evento agendado na altura de execução da instância de um evento. Caso contrário, ocorre uma falha na instância.</p> <p>Em todas as instâncias pendentes e todas as instâncias de erro do evento agendado, o campo Iniciado por também mostra o nome do utilizador que selecionou a caixa Ativo no evento agendado.</p> <p>Para obter mais informações sobre o que acontece quando ativa ou desativa um evento agendado, consulte <a href="#">Acerca de Eventos Agendados</a> (consultar <a href="#">About Scheduled Events</a> na página 1637).</p> <p><b>NOTA:</b> Ao ativar o evento agendado, é imediatamente gerada uma instância para a primeira ocorrência agendada do evento. É prática recomendada configurar todas as ações do fluxo de trabalho no evento agendado antes de ativar o evento. Caso contrário, se a data de início do evento agendado estiver próxima, a primeira instância pode ser executada antes de ter concluído a configuração das ações do fluxo de trabalho.</p>

Campo	Descrição
Descrição	(Opcional) Introduza informações adicionais acerca do evento agendado, tais como, o objetivo do evento.
Tipo de registo	Selecione o tipo de registo do evento agendado.  Um evento agendado está relacionado apenas com um tipo de registo. Após a criação do evento, não pode alterar o tipo de registo no evento.
Evento acionador	Selecione Evento Agendado.
Ativar Notificação	Selecione esta caixa se pretender que o Oracle CRM On Demand envie uma mensagem de correio eletrónico sempre que uma instância do evento agendado é concluída com êxito, sempre que ocorre uma falha numa instância do evento e sempre que uma instância pendente do evento é apagada. A mensagem de correio eletrónico é enviada para o utilizador que ativou o evento agendado.

- 5 Na secção Detalhes do Agendamento, clique no ícone Pesquisa (lupa) e selecione a lista filtrada que devolve os registos sobre os quais pretende que as ações do fluxo de trabalho atuem.
- 6 No campo Data de Início, selecione a data e hora a que pretende que a primeira instância do evento agendado seja executada.
- 7 No campo Recorrente, selecione o intervalo a que pretende que o evento agendado se repita, por exemplo, Semanalmente.
- 8 No campo Intervalo de, configure o período do intervalo para as instâncias de repetição. Por exemplo, se tiver selecionado Semanalmente no campo Recorrente e se pretender que as instâncias se repitam em intervalos de duas semanas, introduza 2 no campo Intervalo de. O valor mínimo que pode introduzir é 1.
- 9 Se tiver selecionado Mensalmente no campo Recorrente, pode agendar opcionalmente o evento para executar no último dia de cada mês em que o evento é executado, selecionando a caixa Último dia do mês. Por exemplo, se tiver configurado um evento agendado para iniciar a 23 de abril e repetir em intervalos de dois meses, a primeira instância do evento será executada a 23 de abril. A segunda instância será executada a 23 de junho, a terceira a 23 de agosto e assim sucessivamente. Contudo, se selecionar a caixa Último dia do mês, a primeira instância do evento será executada a 30 de abril, a segunda instância a 30 de junho, a terceira instância a 31 de agosto e assim sucessivamente.
- 10 Especifique o número de vezes que pretende que o evento agendado seja executado ou especifique a data e hora de fim, através de uma das seguintes opções:
  - Selecione a opção Após e especifique o número de vezes que o evento agendado deve ser executado. O valor que introduzir deve ser superior a 0 (zero).
  - Selecione a opção Por Hora/Data e selecione a data e hora de fim do evento agendado. A data e hora de fim deve ser posterior à data e hora de início.
- 11 Grave as alterações.

### Acerca de Como Atualizar Eventos Agendados

Após ativar um evento agendado, não pode alterar o agendamento ou selecionar uma lista diferente no evento agendado. No entanto, pode terminar o evento agendado desativando-o. Após desmarcar a caixa de seleção Ativo no evento agendado e gravar o registo, pode editar o evento agendado para alterar o agendamento ou selecionar uma lista diferente. Ao reativar o evento agendado, este é tratado como um novo evento agendado.

**ATENÇÃO:** Ao desativar um evento agendado, qualquer instância pendente do evento é apagada. Além disso, se uma instância do evento agendado estiver em execução, podem ocorrer falhas nalgumas ações para alguns

registros na lista. Para obter mais informações sobre o que acontece quando desativa um evento agendado, consulte [Acerca de Eventos Agendados \(consultar About Scheduled Events na página 1637\)](#).

## 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 \(consultar Acerca de atribuições de serviço na página 1276\)](#). 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 \(na página 1207\)](#).

## 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 \(na página 1626\)](#).

## Considerations When Scheduling an Event

Aplicam-se as seguintes considerações ao agendar um evento:

- Não pode especificar uma condição num evento agendado. As instâncias agendadas do evento e as ações de fluxo de trabalho sobre o evento são sempre executadas, salvo se ocorrer um erro.

**NOTA:** Depois de selecionar o evento acionador Evento Agendado na página Nova Regra de Fluxo de Trabalho, a página é renovada. A secção Condição de Regras de Fluxo de Trabalho da página é retirada e a secção Detalhes de Agendamento, onde especifica o agendamento do evento, fica disponível.

- Por questões de desempenho, é recomendado que evite a configuração de vários eventos agendados para executarem ao mesmo tempo.
- Deve especificar uma data e hora de início para o evento agendado e uma data e hora de fim ou o número de vezes que o evento deve ser executado.

**NOTA:** o Oracle CRM On Demand não gera instâncias para datas e horas no passado mesmo que especifique uma data e hora de início no passado. Por exemplo, se especificar uma data de início de 15 de janeiro de 2018 para um evento agendado que deve repetir-se 10 vezes em intervalos de um mês e a data atual fosse 30 de maio de 2018, a primeira instância do evento estaria agendada para 15 de junho de 2018. Apenas serão executadas as instâncias das cinco ocorrências no futuro.

- Se especificar que o evento agendado deve ser executado em determinada data do mês e se essa data não existir em determinado mês, o evento não será executado nesse mês. Por exemplo, se selecionar o dia 29 de um mês, o evento não será executado em fevereiro, exceto se for um ano 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 na ligação global Admin.
- 2 Na secção Gestão do processo empresarial, clique em Configuração do fluxo de trabalho.
- 3 Na página Lista de Regras de Fluxo de Trabalho, execute um dos seguintes procedimentos:
  - Para criar um novo evento agendado através da cópia de um evento existente, clique em Copiar no evento agendado que pretende copiar.
  - Para criar um novo evento agendado que não se baseie num evento existente, clique em Novo na barra de título.
- 4 Na página Detalhe da Regra de Fluxo de Trabalho, na secção Detalhes de Regras de Fluxo de Trabalho Chave, preencha as informações do evento agendado.

A tabela seguinte 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> <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 1637)</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 de Início, selecione a data e hora a que pretende que a primeira instância do evento agendado seja executada.
- 6 No campo Recorrente, selecione o intervalo a que pretende que o evento agendado se repita, por exemplo, Semanalmente.
- 7 No campo Intervalo de, configure o período do intervalo para as instâncias de repetição. Por exemplo, se tiver selecionado Semanalmente no campo Recorrente e se pretender que as instâncias se repitam em intervalos de duas semanas, introduza 2 no campo Intervalo de. O valor mínimo que pode introduzir é 1.

- 8 Se tiver selecionado Mensalmente no campo Recorrente, pode agendar opcionalmente o evento para executar no último dia de cada mês em que o evento é executado, selecionando a caixa Último dia do mês. Por exemplo, se tiver configurado um evento agendado para iniciar a 23 de abril e repetir em intervalos de dois meses, a primeira instância do evento será executada a 23 de abril. A segunda instância será executada a 23 de junho, a terceira a 23 de agosto e assim sucessivamente. Contudo, se selecionar a caixa Último dia do mês, a primeira instância do evento será executada a 30 de abril, a segunda instância a 30 de junho, a terceira instância a 31 de agosto e assim sucessivamente.
- 9 Especifique o número de vezes que pretende que o evento agendado seja executado ou especifique a data e hora de fim, através de uma das seguintes opções:
  - Selecione a opção Após e especifique o número de vezes que o evento agendado deve ser executado. O valor que introduzir deve ser superior a 0 (zero).
  - Selecione a opção Por Hora/Data e selecione a data e hora de fim do evento agendado. A data e hora de fim deve ser posterior à data e hora de início.
- 10 Grave as 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 \(na página 1663\)](#).
- 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 \(consultar Acerca da Especificação de Filtros para Relatórios e Painéis Incorporados na página 1332\)](#).
- 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 \(na página 1663\)](#).  
**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 \(na página 827\)](#). 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 \(na página 1267\)](#).

### **Cancelar operações de gravação do fluxo de trabalho**

Nas regras de fluxo de trabalho que tenham o acionador Antes de Gravar Registo Modificado, é possível utilizar a funcionalidade Cancelar Gravação para especificar que a operação de gravar as alterações que acionaram a

regra deve ser cancelada se a condição da regra não for cumprida. No entanto, as alterações efetuadas pelo Oracle CRM On Demand não são canceladas mesmo se especificar que a operação de gravação deve ser cancelada.

### Acerca de Como Traduzir Mensagens para Operações de Gravação/Cancelamento do Fluxo de Trabalho

Quando configura a funcionalidade cancelar/gravar numa regra de fluxo de trabalho, pode especificar a mensagem customizada devolvida ao utilizador ou serviço Web se a condição da regra não for cumprida e a caixa de verificação Cancelar/Gravar for selecionada para a regra. A empresa pode querer fornecer versões traduzidas da mensagem customizada para utilizadores que não utilizam o idioma predefinido da empresa. A capacidade de introduzir versões traduzidas da mensagem customizada é controlada pela caixa de verificação Ativar Suporte de Tradução do Idioma para a Mensagem do Fluxo de Trabalho: Cancelar/Gravar no perfil da empresa. Se esta caixa de verificação estiver desmarcada no perfil da empresa, não pode introduzir mensagens traduzidas para as regras de fluxo de trabalho.

Se a caixa de verificação Ativar Suporte de Tradução do Idioma para a Mensagem do Fluxo de Trabalho: Cancelar/Gravar estiver selecionada no perfil da empresa, o comportamento é o seguinte:

- O campo Idioma de Tradução está disponível na página Detalhes da Regra de Fluxo de Trabalho e na página Editar Regra de Fluxo de Trabalho quando edita uma regra de fluxo de trabalho existente. Após criar uma regra de fluxo de trabalho em que é especificada uma mensagem customizada, a mensagem é apresentada num tipo de letra azul e entre parênteses em todos os idiomas que não o idioma predefinido da empresa. De seguida, pode editar as regras de fluxo de trabalho para introduzir as versões traduzidas do nome da mensagem.

**NOTA:** Se não especificar uma mensagem customizada, é devolvida uma mensagem predefinida. Não pode editar versões traduzidas da mensagem predefinida.

- A caixa de verificação Idioma de Tradução está disponível na página Editar Regra de Fluxo de Trabalho e na página Detalhe da Regra de Fluxo de Trabalho para regras de fluxo de trabalho existentes. Se alterar a mensagem numa regra existente no idioma predefinido da empresa, pode utilizar a caixa de verificação Marcar para Tradução para indicar se as versões traduzidas da mensagem devem ser substituídas pela mensagem atualizada ou se devem permanecer inalteradas. Se selecionar a caixa de verificação Marcar para Tradução, a mensagem atualizada é apresentada no tipo de letra predefinido do idioma predefinido da empresa, num tipo de letra azul, e entre parênteses em todos os outros idiomas até introduzir a mensagem traduzida do idioma. Se não selecionar a caixa de verificação Marcar para Tradução quando atualiza a mensagem no idioma da empresa predefinido, a mensagem altera no idioma da empresa predefinido, mas as mensagens traduzidas não são alteradas.

**NOTA:** Quando cria uma regra de fluxo de trabalho, a caixa de verificação Marcar para Tradução é desmarcada e é só de leitura. A caixa de verificação Marcar para Tradução é eficaz apenas quando edita uma regra de fluxo de trabalho existente. Além disso, a caixa de verificação Marcar para Tradução é só de leitura se selecionar um idioma diferente do idioma predefinido para a empresa no Campo de Tradução quando editar uma regra de fluxo de trabalho.

**Antes de começar.** Para efetuar este procedimento, a função de utilizador tem de ter o privilégio Fluxo de Trabalho: Cancelar Gravação, bem como o privilégio Gerir Regras de Dados - Gerir Regras de Fluxo de Trabalho.

**NOTA:** O tipo de registo Oportunidade é uma exceção. Não é necessário ter o privilégio Fluxo de Trabalho: Cancelar Gravação na função de utilizador para utilizar a funcionalidade Cancelar Gravação nas regras de fluxo de trabalho para o tipo de registo Oportunidade. Desde que a função de utilizador tenha o privilégio Gerir Regras de Dados - Gerir Regras de Fluxo de Trabalho, é possível utilizar a funcionalidade Cancelar Gravação nas regras de fluxo de trabalho para o tipo de registo Oportunidade que tenham o acionador Antes de Gravar Registo Modificado.

**Para cancelar uma operação de gravação do fluxo de trabalho se a condição da regra não for cumprida**

- 1 Na página Detalhe da regra do fluxo de trabalho, na secção Ações se a condição for falsa da página, selecione a caixa de verificação Cancelar a gravação.
- 2 (Opcional) Especifique a mensagem de erro que deve ser apresentada quando a operação de gravar for cancelada porque a condição da regra não foi cumprida.
- 3 Grave as alterações.

A tabela seguinte descreve as opções na secção Ações se a condição for falsa da página Detalhe da regra de fluxo de trabalho.

Campo	Descrição
Marcar para Tradução	<p>Esta caixa de verificação só está disponível se a caixa de verificação Ativar Suporte de Tradução do Idioma para a Mensagem do Fluxo de Trabalho: Cancelar/Gravar for selecionada no perfil da empresa.</p> <p>Se alterar a mensagem numa regra de fluxo de trabalho no idioma predefinido da empresa, utilize a caixa de verificação Marcar para Tradução da seguinte forma:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Se pretender que as versões traduzidas da mensagem sejam substituídas pela mensagem atualizada, selecione a caixa de verificação Marcar para Tradução.</li> <li>■ Se pretender que as versões traduzidas da mensagem permaneçam inalteradas, não selecione a caixa de verificação Marcar para Tradução.</li> </ul>
Cancelar a gravação	<p>Se selecionar esta caixa de verificação, são executadas as ações seguintes caso a condição da regra não for cumprida:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ A regra de fluxo de trabalho termina.</li> <li>■ Todas as regras de fluxos de trabalho subsequentes baseadas no mesmo tipo de registo que tenham o evento de acionador Antes de um registo modificado ser gravado também terminam.</li> <li>■ Todas as alterações anteriores ao estado do registo, exceto as alterações efetuadas pelo Oracle CRM On Demand, são anuladas.</li> <li>■ O registo volta ao respetivo estado original. No entanto, se o Oracle CRM On Demand realizar uma atualização ao registo, a alteração substitui a ação Cancelar a gravação. Por exemplo, se o contacto principal for removido a partir dos contactos relacionados, o Oracle CRM On Demand atualiza as informações do contacto principal no registo da oportunidade principal. Esta atualização do Oracle CRM On Demand sobrepõe qualquer ação Cancelar gravar no registo da oportunidade.</li> <li>■ Quaisquer regras de fluxos de trabalho subsequentes para o mesmo tipo de registo que tenham o evento de acionador Quando um registo modificado é gravado não são acionadas.</li> <li>■ É devolvida uma mensagem da seguinte forma: <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Se a regra for acionada pela ação de um utilizador, é apresentada uma mensagem ao utilizador cuja ação acionou a regra.</li> </ul> </li> </ul>

Campo	Descrição
	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Se a regra for invocada por um serviço Internet, é devolvida uma mensagem ao serviço Internet como uma cadeia de erro.</li> </ul> <p>Pode especificar a mensagem no campo Apresentar mensagem.</p> <p>Se for anulada a seleção desta caixa de verificação, a operação de gravação não é afetada (e não é devolvida qualquer mensagem) se a condição na regra não for cumprida.</p> <p>Por predefinição, a caixa de verificação Cancelar a gravação não está selecionada.</p>
Apresentar Mensagem	<p>Neste campo, pode especificar a mensagem que é devolvida ao utilizador ou serviço Internet se a condição na regra não for cumprida e a caixa de verificação Cancelar a gravação estiver selecionada para a regra.</p> <p>Se não especificar uma mensagem neste campo, é devolvida uma mensagem predefinida. O número máximo de caracteres que a mensagem pode conter é 1999.</p>

O procedimento seguinte descreve como introduzir uma versão traduzida de uma mensagem para uma operação de gravação/cancelamento do fluxo de trabalho.

### ***Para introduzir uma versão traduzida de uma mensagem para um fluxo de trabalho***

- 1 Na página Lista de Regras de Fluxos de Trabalho, clique na ligação Editar da regra do fluxo de trabalho.
- 2 Na página Edição da Regra do Fluxo de Trabalho, no campo Idioma de Tradução, selecione o idioma para o qual pretende introduzir uma mensagem traduzida.

**NOTA:** Quando seleciona um idioma diferente do idioma predefinido da empresa, não pode criar uma regra de fluxo de trabalho a partir da página Edição da Regra do Fluxo de Trabalho ou da página Detalhe da Regra do Fluxo de Trabalho. Pode criar uma regra de fluxo de trabalho apenas quando o idioma da empresa predefinido é selecionado no campo Idioma de Tradução.

- 3 No campo Apresentar Mensagem, introduza a mensagem traduzida.
- 4 Grave as alterações.

Repita este procedimento para cada idioma.

### **Tópicos Relacionados**

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas sobre fluxos de trabalho:

- [Acerca de regras de fluxos de trabalho \(na página 1611\)](#)
- [Criar regras de fluxo de trabalho \(consultar \[Creating Workflow Rules\]\(#\) na página 1634\)](#)

### **Restringir regras de fluxos de trabalho para canais ou funções específicos**

Ao criar uma regra do fluxo de trabalho com qualquer evento acionador que não seja um Evento Agendado, pode restringir a regra para especificar canais ou funções acrescentando uma condição à regra.

### ***Para impedir um canal de invocar uma regra de fluxo de trabalho***

- Utilize a função `ExcludeChannel()` na expressão da condição.

Por exemplo, para impedir uma operação de grande importação de acionar uma regra de fluxo de trabalho, utilize a condição seguinte na regra de fluxo de trabalho:

```
ExcludeChannel ("Import")
```

Para obter mais informações sobre a função `ExcludeChannel()`, consulte [ExcludeChannel \(na página 2059\)](#).

### **Para restringir uma regra de fluxo de trabalho para uma função específica**

- Utilize a função `UserValue()` com o atributo `<Role>` na expressão da condição.

Por exemplo, para restringir uma regra de fluxo de trabalho de forma a que esta seja invocada apenas quando a função do utilizador cuja ação aciona a regra seja o Administrador e a Prioridade no registo seja definida como Alta, utilize a condição seguinte na regra de fluxo de trabalho:

```
UserValue('<Role>')="Administrator" AND [<Priority>]="High"
```

Para obter mais informações sobre a função `UserValue()`, consulte [UserValue \(na página 2088\)](#).

**NOTA:** Os nomes de campos independentes da língua e a sintaxe do nome do campo utilizada em quaisquer expressões de exemplo neste tópico são os nomes de campos e a sintaxe do nome do campo que foram utilizados no Expression Builder em versões anteriores à Versão 29 do Service Pack 1. Estes exemplos ainda são válidos. No entanto, se selecionar os campos correspondentes para uma expressão a partir da lista de Campos no Expression Builder na Versão 29 do Service Pack 1 ou posterior, os nomes de campos e a sintaxe do nome do campo serão diferentes dos apresentados nos exemplos. É recomendado que selecione sempre os campos para as expressões da lista de Campos no Expression Builder, para que os nomes de campos e a sintaxe do nome do campo estejam sempre corretos. Para obter mais informações sobre os nomes de campos e a sintaxe do nome do campo nas expressões, consulte [Acerca de Expressões \(consultar About Expressions na página 2044\)](#).

### **Criar ações de fluxo de trabalho: Atribuir um livro**

Uma ação Atribuir um livro numa regra de fluxo de trabalho atribui automaticamente um livro a um registo quando as condições são satisfeitas na regra de fluxo de trabalho. Pode selecionar o livro específico que deve ser atribuído ao registo ou pode especificar uma expressão que devolve o nome do livro que deve ser atribuído ao registo.

A especificação de uma expressão que devolve o nome de um livro permite ao utilizador configurar a ação de fluxo de trabalho Atribuir um Livro que pode atribuir um livro diferente a registos diferentes, dependendo do resultado da expressão. Por exemplo, presume que tem contas na América do Norte e que também tem contas estabelecidas na EMEA. Pode pretender configurar dois livros separados para as diferentes localizações e atribuir o livro apropriado a uma conta dependendo da localização da conta. Para configurar esta configuração, pode criar dois livros um designado América do Norte e outro designado EMEA. Pode criar um campo da lista de escolha customizado designado Localização de Vendas com os valores América do Norte e EMEA e acrescentar o campo customizado à disposição da página para o tipo de registo Conta para as funções apropriadas. Em seguida, pode criar uma ação de fluxo de trabalho Atribuir um Livro que efetua o seguinte quando é atualizado um registo da conta:

- Avalia uma expressão para determinar o valor que é selecionado no campo Localização de Vendas no registo da conta.
- Associa o registo da conta ao livro, cujo nome corresponde ao valor devolvido pela expressão.

**NOTA:** Pode criar várias ações para uma regra de fluxo de trabalho, até um máximo de 25 ações para cada regra.

O procedimento seguinte descreve como criar uma ação Atribuir um livro.

**Antes de começar.** Para executar o procedimento seguinte, deve ter o privilégio Gerir Regras de Dados - Gerir Regras de Fluxo de Trabalho na função de utilizador. Para obter mais informações sobre como acrescentar privilégios, consulte [Adicionar funções \(na página 1505\)](#).

### **Para criar uma ação Atribuir um livro**

- 1 Navegue para a regra na qual pretende criar a ação:
  - a No canto superior direito de qualquer página, clique na ligação global Admin.
  - b Na secção Gestão do processo empresarial, clique em Configuração do fluxo de trabalho.
  - c Na página Lista de regras de fluxos de trabalho, procure a regra na qual pretende criar a ação. Para mais informações sobre a pesquisa de regras de fluxos de trabalho na página de lista, consulte [Filtrar listas \(na página 146\)](#).

- 2 Clique na ligação Nome do fluxo de trabalho na regra.

- 3 Na barra de título Ações na página Detalhes da regra do fluxo de trabalho, clique em Menu e selecione Atribuir um livro.

**NOTA:** O evento de acionador na regra de fluxo de trabalho determina os tipos de ação que podem ser criados na regra.

**SUGESTÃO:** Pode criar uma cópia de uma ação de regra de fluxo de trabalho existente, clicando na ligação Copiar da ação.

- 4 Na página Edição de Ação de Fluxo de Trabalho, introduza um nome para a ação.

- 5 Se pretender ativar a ação, marque a caixa de seleção Ativa.

- 6 Para especificar o livro que deve ser atribuído aos registos, efetue um dos seguintes procedimentos:

- Clique no botão do seletor ao lado do campo Nome do Livro, em seguida selecione o livro ao qual pretende atribuir os registos e clique em OK.
- Clique no ícone *fx* para abrir o Expression Builder, em seguida crie a expressão que devolve o nome do livro que é atribuído aos registos e, em seguida, clique em Gravar.

Por exemplo, para suportar a configuração anteriormente descrita neste tópico, selecione o campo Localização de Vendas customizado. O nome independente da língua do campo aparece no editor de expressões com a sintaxe apropriada.

**NOTA:** Se a expressão devolver um valor nulo ou um valor que não seja um nome do livro válido, a ação de fluxo de trabalho falha e é registado um erro no Monitor de Erros do Fluxo de Trabalho.

Para obter informações sobre o Expression Builder, consulte [Expression Builder \(na página 2040\)](#).

- 7 Selecione a Opção de atribuição apropriada e a opção Aplicar a.

Para obter uma descrição das opções, consulte [Atribuir registos a livros \(na página 1571\)](#).

**NOTA:** Se pretender que a ação de fluxo de trabalho seja reatribuída aos registos de um livro para um livro diferente, pode especificar o livro que deve ser substituído no campo Substituir Livro. Pode selecionar o nome do livro que deve ser substituído ou pode utilizar o Expression Builder para criar uma expressão que devolve o nome do livro que deve ser substituído. Se a expressão devolver um valor nulo ou um valor que não seja um nome do livro válido, a ação de fluxo de trabalho falha e é registado um erro no Monitor de Erros do Fluxo de Trabalho.

- 8 Grave a ação.

### **Modos de propriedade do registo e atribuir livros**

Pode configurar os tipos de registo que suportam livros personalizados em diferentes modos de propriedade: modo de utilizador, modo misto ou modo de livro. Para obter mais informações sobre os modos de propriedade de registos, consulte [Acerca dos modos de propriedade do registo \(na página 1541\)](#). O modo de propriedade do registo interage com as regras e ações de fluxos de trabalho.

Se uma ação de fluxo de trabalho Atribuir um livro tentar remover o livro personalizado principal de um registo, acontece o seguinte:

- Se o tipo de registo estiver configurado em modo de livro, a ação de fluxo de trabalho falha.
- Se o tipo de registo for configurado em modo misto, o Oracle CRM On Demand remove o valor no campo Livro no registo quando o livro personalizado principal for removido do registo.
- Se o tipo de registo for configurado em modo de utilizador, nenhum dos livros no registo é um livro personalizado principal e o modo de propriedade do registo não tem impacto na ação de fluxo de trabalho.

Para obter os procedimentos passo a passo de criação de outros tipos de ações de fluxo de trabalho, consulte os seguintes tópicos:

- [Criar ações de fluxo de trabalho: Criar evento de integração \(na página 1654\)](#)
- [Criar ações de fluxo de trabalho: Criar tarefa \(na página 1658\)](#)
- [Criar ações de fluxo de trabalho: Enviar mensagem de correio eletrónico \(consultar \[Creating Workflow Actions: Send Email\]\(#\) na página 1663\)](#)
- [Criar ações de fluxo de trabalho: Atualizar valores \(na página 1668\)](#)
- [Criar ações de fluxo de trabalho: Esperar \(na página 1670\)](#)

### **Tópicos Relacionados**

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas sobre fluxos de trabalho:

- [Acerca de regras de fluxos de trabalho \(na página 1611\)](#)
- [Acerca das ações de fluxo de trabalho \(na página 1622\)](#)
- [Acerca de regras de fluxos de trabalho baseadas na hora \(na página 1624\)](#)
- [Criar regras de fluxo de trabalho \(consultar \[Creating Workflow Rules\]\(#\) na página 1634\)](#)
- [Alterar a Ordem das Ações da Regra de Fluxo de Trabalho \(consultar \[Alterar a ordem das ações das regras de fluxos de trabalho\]\(#\) na página 1673\)](#)
- [Desativar ações e regras de fluxos de trabalho \(na página 1675\)](#)
- [Apagar Ações e Regras de Fluxos de Trabalho \(consultar \[Eliminar ações e regras de fluxos de trabalho\]\(#\) na página 1676\)](#)

### **Criar ações de fluxo de trabalho: Criar evento de integração**

A ação Criar evento de integração numa regra de fluxo de trabalho envia automaticamente um evento de integração para uma ou mais filas de integração quando as condições na regra de fluxo de trabalho são cumpridas e uma alteração é detetada em pelo menos um dos campos que são controlados pela ação Criar evento de integração.

#### **Acerca da criação de ações de eventos de integração e ações de espera**

Se pretender utilizar uma ação Criar evento de integração para criar um evento de integração que captura as alterações efetuadas ao registo pelo evento que aciona uma regra de fluxo de trabalho, tem de colocar a ação Criar evento de integração antes de qualquer ação Espera na sequência de ações na regra de fluxo de trabalho. Se uma ação Espera preceder uma ação Criar evento de integração numa regra de fluxo de trabalho, a ação Espera impede a ação Criar evento de integração de detetar alterações ao registo. Quando o período de espera na ação Espera terminar, o registo é novamente lido antes das ações remanescentes na regra serem executadas e os valores dos campos no registo antes do evento que acionou a regra de fluxo de trabalho não são preservados. Assim, o valor anterior e o valor atual de um campo são considerados o mesmo e a ação Criar evento de integração não cria um evento de integração porque não deteta qualquer alteração nos campos controlados.

#### **Acerca dos Formatos do Valor da Lista de Escolha em Eventos de Integração**

Dependendo de como configura as filas do evento de integração, os valores nos campos da lista de escolha nos eventos de integração são registados na língua do utilizador, cuja ação causa a criação do evento de integração

ou como valores do código independente da língua (LIC). Para obter informações sobre a especificação do formato do valor da lista de escolha para uma fila do evento de integração, consulte [Criar Filas de Eventos de Integração \(na página 1999\)](#) e [Gerir Definições de Eventos de Integração \(na página 2001\)](#).

### **Acerca dos Sinalizadores Faturação, Expedição e Principal nos Registos de Morada da Conta e do Contacto**

Nos eventos de integração para o tipo de registo Morada do Contacto, pode incluir os sinalizadores Faturação e Expedição que indicam se uma morada corresponde à morada de faturação ou de expedição designada para a conta. Da mesma forma, nos eventos de integração para o tipo de registo Morada do Contacto, pode incluir o sinalizador Principal que indica se uma morada corresponde à morada principal do contacto. No entanto, não pode controlar as alterações efetuadas aos sinalizadores Faturação, Expedição e Principal. O que significa que as alterações efetuadas a estes sinalizadores não podem ser utilizadas para acionar a criação de eventos de integração, mesmo que selecione a caixa de verificação Incluir Sempre para os sinalizadores. Se incluir um destes sinalizadores num evento de integração e se esse sinalizador for alterado ao mesmo tempo que um campo para o qual as alterações são controladas, o evento de integração que é criado em resultado da alteração ao campo controlado não mostra o novo valor do sinalizador. Em vez disso, o evento de integração mostra o valor do sinalizador antes de a atualização ter sido efetuada. No entanto, na próxima vez que um evento de integração for criado em resultado de uma alteração a um campo controlado, o evento de integração inclui o valor do campo sinalizador após a atualização anterior ter sido efetuada.

Por exemplo, assumamos que tem duas moradas, Morada A e Morada B, ligadas a um contacto chamado Joana Silva. A Morada A é a morada principal de Joana Silva. O utilizador tem uma ação Criar Evento de Integração do fluxo de trabalho para o tipo de registo Morada do Contacto que está configurado da seguinte forma:

- A caixa de verificação Controlar Alterações está selecionada apenas para o campo Tipo de Morada.
- A caixa de verificação Incluir Sempre está selecionada para o campo Principal.

Se um utilizador atualizar o campo Tipo de Morada na Morada A a partir do registo de morada do contacto de Joana Silva e também desmarcar a caixa de verificação Principal para a Morada A, o evento de integração que a ação do fluxo de trabalho cria em resultado da alteração ao campo Tipo de Morada mostra o novo tipo de morada, mas o valor do sinalizador Principal no evento de integração ainda indica que a Morada A é a morada principal de Joana Silva. No entanto, na próxima vez que o campo Tipo de Morada na Morada A do registo da morada do contacto for alterado e um evento de integração for criado em resultado da alteração, o sinalizador Principal no evento de integração mostra que a Morada A não é a morada principal de Joana Silva.

**NOTA:** Pode criar várias ações para uma regra de fluxo de trabalho, até um máximo de 25 ações para cada regra.

O procedimento seguinte descreve como criar uma ação Criar de evento de integração.

**Antes de começar.** Para executar o procedimento descritos neste tópico, deve ter o privilégio Gerir Regras de Dados - Gerir Regras de Fluxo de Trabalho na função de utilizador. Para obter mais informações sobre como acrescentar privilégios, consulte [Adicionar funções \(na página 1505\)](#).

#### **Para criar uma ação Criar de evento de integração**

- 1 Navegue para a regra na qual pretende criar a ação:
  - a No canto superior direito de qualquer página, clique na ligação global Admin.
  - b Na secção Gestão do processo empresarial, clique em Configuração do fluxo de trabalho.
  - c Na página Lista de regras de fluxos de trabalho, procure a regra na qual pretende criar a ação.  
Para mais informações sobre a pesquisa de regras de fluxos de trabalho na página de lista, consulte [Filtrar listas \(na página 146\)](#).
- 2 Clique na ligação Nome do fluxo de trabalho na regra.
- 3 Na barra de título Ações na página Detalhes da regra do fluxo de trabalho, clique em Menu e selecione Criar evento de integração.

**NOTA:** O evento de acionador na regra de fluxo de trabalho determina os tipos de ação que podem ser criados na regra.

**SUGESTÃO:** Pode criar uma cópia de uma ação de regra de fluxo de trabalho existente, clicando na ligação Copiar da ação.

- 4 Na página Edição de Ação de Fluxo de Trabalho, introduza um nome para a ação.
- 5 Se pretender ativar a ação, marque a caixa de seleção Ativa.
- 6 Selecione as filas de integração nas quais os eventos de integração serão escritos.
- 7 No campo Versão do Esquema, se o tipo de registo para a regra de fluxo de trabalho suportar o esquema para ambos os Web Services v1.0 e Web Services v2.0, selecione a versão do serviço Internet que deve ser utilizada nos eventos de integração.

Se o tipo de registo para a regra de fluxo de trabalho suportar o esquema para ambos os Web Services v1.0 e Web Services v2.0, o Web Services v2.0 é selecionado por predefinição no campo Versão do Esquema, mas é possível alterar a seleção antes de gravar a ação de fluxo de trabalho.

**NOTA:** Depois de criar e gravar a ação de fluxo de trabalho, não é possível alterar o valor no campo Versão do esquema.

Se o tipo de registo para a regra de fluxo de trabalho suportar apenas um esquema, essa versão do serviço Internet é selecionada por predefinição. Para mais informações sobre os serviços Internet, consulte Oracle Web Services On Demand Guide.

- 8 Grave a ação de fluxo de trabalho.
- 9 A partir do menu ao nível do registo na lista de ações, selecione Configurar para a ação do evento de integração que pretende configurar.

**NOTA:** A opção Configurar não está disponível para ações em que o evento acionador for Quando os registos são agregados.

- 10 Na página Configurar controlo do evento de integração, selecione as caixas de verificação para os campos, conforme necessário:
  - Selecione a caixa de verificação Incluir sempre se pretende que o campo seja incluído no evento de integração mesmo se o valor do campo não tiver sido alterado.
  - Selecione a caixa de verificação Registrar alterações se pretende que um evento de integração seja gerado sempre que este campo for atualizado.
- 11 Grave as alterações.

A seguinte tabela descreve os campos na página Configurar controlo do evento de integração.

Campo	Descrição
Nome de apresentação	O nome do campo tal como é apresentado na interface do utilizador.
Etiqueta de integração	A etiqueta de integração que é utilizada quando o campo é incluído no evento de integração.  As etiquetas de integração são apresentadas na coluna Integration Tag Web Services v2.0 na página Campos <i>tipo de registo</i> .
Obrigatório	Esta caixa de verificação só de leitura indica se o campo foi configurado como um campo obrigatório.

Campo	Descrição
Incluir sempre	<p>Selecione esta caixa de verificação se pretende que o campo seja incluído no evento de integração mesmo se o valor do campo não tiver sido alterado.</p> <p><b>NOTA:</b> A caixa de verificação Incluir sempre é selecionada por predefinição e não pode ser anulada a respetiva seleção para determinados campos utilizados pelo Oracle CRM On Demand.</p>
Registar alterações	<p>Selecione esta caixa de verificação se pretende que um evento de integração seja gerado sempre que este campo for atualizado. Para mais informações sobre a caixa de verificação Controlar Alterações, consulte <i>Acerca da Caixa de Verificação Controlar Alterações</i> neste tópico.</p>

### Acerca da Caixa de Verificação Controlar Alterações

A caixa de verificação Controlar Alterações não está disponível se o evento acionador para a regra de fluxo de trabalho for Antes da Eliminação do Registo, Após Associação ao Principal ou Após Separação do Principal. Além disso, se o evento acionador para a regra de fluxo de trabalho for Após Associação ao Principal ou Após Separação do Principal, o conjunto de campos apresentado na página será o conjunto de campos ao nível do registo secundário. Não é possível configurar o conjunto de campos incluído no evento de integração ao nível do registo principal.

Para as ações de fluxo de trabalho nas quais a caixa de verificação Controlar Alterações esteja disponível, a ação de fluxo de trabalho cria um evento de integração apenas se a caixa de verificação Controlar Alterações estiver selecionada para pelo menos um campo e se for detetada uma alteração em pelo menos um dos campos para os quais a caixa de verificação Controlar Alterações esteja selecionada. Quando o evento de integração é criado, todos os campos com a caixa de verificação Incluir Sempre selecionada na ação de fluxo de trabalho são incluídos no evento de integração.

### Exceções de Campos de Sistema

Se o evento acionador da regra de fluxo de trabalho não for Quando Novo Registo é Gravado, Oracle CRM On Demand não gerará eventos de integração em casos onde a caixa de seleção Controlar Alterações é marcada para um ou mais dos seguintes campos de sistema e a caixa de seleção Controlar Alterações não é marcada para qualquer outro campo:

- ModifiedDate
- ModifiedById
- CreatedDate
- CreatedById
- ID

Para mais informações sobre eventos de integração, consulte [Acerca de eventos de integração \(na página 1998\)](#).

Para obter os procedimentos passo a passo de criação de outros tipos de ações de fluxo de trabalho, consulte os seguintes tópicos:

- [Criar ações de fluxo de trabalho: Atribuir um livro \(na página 1652\)](#)
- [Criar ações de fluxo de trabalho: Criar tarefa \(na página 1658\)](#)
- [Criar ações de fluxo de trabalho: Enviar mensagem de correio eletrónico \(consultar \[Creating Workflow Actions: Send Email\]\(#\) na página 1663\)](#)
- [Criar ações de fluxo de trabalho: Atualizar valores \(na página 1668\)](#)
- [Criar ações de fluxo de trabalho: Esperar \(na página 1670\)](#)

### Tópicos Relacionados

Consulte os tópicos seguintes para obter informações relacionadas sobre fluxos de trabalho:

- [Acerca de regras de fluxos de trabalho \(na página 1611\)](#)
- [Acerca das ações de fluxo de trabalho \(na página 1622\)](#)
- [Acerca de regras de fluxos de trabalho baseadas na hora \(na página 1624\)](#)
- Criar regras de fluxo de trabalho (consultar [Creating Workflow Rules](#) na página 1634)
- Alterar a Ordem das Ações da Regra de Fluxo de Trabalho (consultar [Alterar a ordem das ações das regras de fluxos de trabalho](#) na página 1673)
- [Desativar ações e regras de fluxos de trabalho \(na página 1675\)](#)
- Apagar Ações e Regras de Fluxos de Trabalho (consultar [Eliminar ações e regras de fluxos de trabalho](#) na página 1676)
- [Acerca de eventos de integração \(na página 1998\)](#)

### **Criar ações de fluxo de trabalho: Criar tarefa**

Uma ação Criar tarefa numa regra de fluxo de trabalho cria automaticamente uma tarefa quando as condições são satisfeitas na regra de fluxo de trabalho.

**NOTA:** Pode criar várias ações para uma regra de fluxo de trabalho, até um máximo de 25 ações para cada regra.

### **Acerca da configuração de regras de fluxos de trabalho para criar tarefas de seguimentos para atividades**

A ação Criar tarefa está disponível para o tipo de registo Atividade de forma a que o utilizador possa configurar as regras de fluxo de trabalho para criar tarefas de seguimento quando novos registos de atividade são gravados ou os registos de atividade existentes são atualizados, eliminados ou restaurados. As tarefas de seguimento criadas para registos de atividade não acionam quaisquer regras de fluxos de trabalho subsequentes baseadas no tipo de registo Atividade. Para obter mais informações, consulte Exemplo de configuração de regras de fluxos de trabalho para criar tarefas de seguimento para atividades (consultar [Exemplo de configuração de regras de fluxos de trabalho para criar tarefas de seguimentos para atividades](#) na página 1662).

### **Tarefas ligadas a registos principais**

Se uma regra de fluxo de trabalho estiver baseada num tipo de registo que suporte tarefas dependentes, quando uma ação Criar tarefa na regra criar uma tarefa, o registo que acionou a regra de fluxo de trabalho torna-se o registo principal para o novo registo da tarefa dependente. Além disso, as atividades criadas por ações da regra de fluxo de trabalho são automaticamente ligadas a outros registos principais da seguinte forma:

- Quando uma ação Criar tarefa cria uma atividade para um registo da oportunidade, a ação do fluxo de trabalho liga automaticamente a atividade à conta principal da oportunidade e ao próprio registo da oportunidade.
- Quando uma ação Criar tarefa cria uma atividade para um registo do pedido de assistência, a ação do fluxo de trabalho liga automaticamente a atividade à conta principal e ao contacto do pedido de assistência, e ao próprio registo do pedido de assistência.

Se uma regra de fluxo de trabalho estiver baseada num tipo de registo que não suporte tarefas dependentes, quando uma ação Criar tarefa na regra criar uma tarefa, esta não é ligada a qualquer registo principal.

O procedimento seguinte descreve como criar uma ação Criar tarefa.

**NOTA:** Para que uma ação Criar tarefa seja efetuada com êxito, o utilizador cujas ações acionaram a regra de fluxo de trabalho tem de ter os direitos de acesso adequados para criar uma tarefa. Para obter informações sobre o que acontece quando uma ação de fluxo de trabalho falha, consulte [Acerca de Falhas na Ação de Fluxo de Trabalho e na Regra de Fluxo de Trabalho](#) (consultar [About Workflow Rule and Workflow Action Failures](#) na página 1626).

**Antes de começar.** Para executar o procedimento seguinte, deve ter o privilégio Gerir Regras de Dados - Gerir Regras de Fluxo de Trabalho na função de utilizador. Para obter mais informações sobre como acrescentar privilégios, consulte [Adicionar funções \(na página 1505\)](#).

### **Para criar uma ação Criar tarefa**

- 1 Navegue para a regra na qual pretende criar a ação:
  - a No canto superior direito de qualquer página, clique na ligação global Admin.
  - b Na secção Gestão do processo empresarial, clique em Configuração do fluxo de trabalho.
  - c Na página Lista de regras de fluxos de trabalho, procure a regra na qual pretende criar a ação. Para mais informações sobre a pesquisa de regras de fluxos de trabalho na página de lista, consulte [Filtrar listas \(na página 146\)](#).
- 2 Clique na ligação Nome do fluxo de trabalho na regra.
- 3 Na barra de título Ações na página Detalhes da regra do fluxo de trabalho, clique em Menu e selecione Criar tarefa.

**NOTA:** O evento de acionador na regra de fluxo de trabalho determina os tipos de ação que podem ser criados na regra.

**SUGESTÃO:** Pode criar uma cópia de uma ação de regra de fluxo de trabalho existente, clicando na ligação Copiar da ação.

- 4 Na página Edição de Ação de Fluxo de Trabalho, introduza um nome para a ação.
- 5 Se pretender ativar a ação, marque a caixa de seleção Ativa.
- 6 Preencha os campos descritos na tabela seguinte e, em seguida, grave a ação.

**NOTA:** Se seleccionar a opção Utilizador Relacionado em Registo, no campo Proprietário da tarefa, e se o proprietário do registo for um utilizador inativo, a tarefa não será criada.

Campo	Descrição
Proprietário	<p>Selecione o tipo de proprietário da tarefa (Utilizador Relacionado em Registo ou Utilizador Específico) e, em seguida, selecione o proprietário:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Se seleccionar Utilizador Relacionado em Registo, selecione o utilizador a partir da lista.</li> </ul> <p>Se seleccionar um papel da equipa como proprietário, a regra de fluxo de trabalho criará uma tarefa para cada utilizador com o papel da equipa atribuído.</p> <p><b>NOTA:</b> Para os tipos de registo Conta, Contacto, Pista, Oportunidade e Pedido de Assistência, quaisquer funções personalizadas da equipa que sejam acrescentadas ao tipo de registo estão disponíveis para seleção na lista de proprietários Utilizador Relativo do Registo. Para obter mais informações sobre como personalizar tipos de registo, consulte <a href="#">Página de Customização da Candidatura do Tipo de Registo (consultar Página Personalização de aplicação do tipo de registo na página 1289)</a>. Para obter informações que utilizadores podem seleccionar no campo Proprietário quando a ação de fluxo de trabalho é para o tipo de registo Utilizador, consulte <a href="#">Considerações ao Criar Regras de Fluxo de Trabalho para o Tipo de Registo Utilizador (consultar Considerações Ao Criar as</a></p>

Campo	Descrição
	<p><a href="#">Regras de Fluxo de Trabalho para o Tipo de Registo do Utilizador na página 1633</a>).</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Se seleccionar Utilizador específico, clique no ícone de pesquisa e selecione o proprietário da tarefa.</li> </ul> <p><b>NOTA:</b> Para obter informações sobre como os modos de propriedade do registo afetam a propriedade das tarefas geradas automaticamente, consulte <a href="#">Modos de propriedade do registo e tarefas geradas automaticamente (na página 1546)</a>.</p>
Tipo	Selecione o tipo de atividade a partir da lista pendente.
Subtipo de Atividade	Selecione o subtipo de atividade a partir da lista pendente.
Data de conclusão	<p>Introduza uma expressão que é avaliada como a data limite da tarefa. Pode utilizar o Expression Builder para criar a expressão. Clique no ícone <i>fx</i> junto ao campo para abrir a janela do Expression Builder. A expressão pode conter um máximo de 1024 caracteres.</p> <p><b>NOTA:</b> Para que a ação de fluxo de trabalho trabalhe corretamente, o campo Data limite tem de conter uma expressão avaliada como uma data válida. Não introduza mais nada, tal como uma data ou um número inteiro, no campo Data limite.</p> <p>Se a expressão introduzida for avaliada como uma data anterior ou igual à data atual, a data limite é a data atual por predefinição.</p> <p>Não existe limite de data no futuro para definir a data calculada. No entanto, a expressão deve ser avaliada como uma data válida. Se a expressão for avaliada como uma data inválida ou como qualquer outro tipo de dados, tal como uma cadeia, número inteiro ou booleano, ocorrerá um erro e a atividade não será criada.</p> <p>Pode utilizar o botão Verificar sintaxe no Expression Builder para testar a sintaxe da expressão. No entanto, o Expression Builder não verifica se a expressão é avaliada como uma data válida.</p> <p>Para obter informações sobre como utilizar o Oracle On Demand Expression Builder, consulte <a href="#">Expression Builder (na página 2040)</a>.</p>
Priority	Selecione a prioridade da atividade a partir da lista pendente.
Estado	Selecione o estado da atividade a partir da lista pendente.
Moeda da tarefa	Selecione uma moeda.

Campo	Descrição
Privado	Selecione esta caixa de verificação se pretender que a tarefa fique visível apenas ao proprietário da tarefa.
Assunto	<p>Introduza a linha de assunto para a tarefa.</p> <p>Pode incorporar funções e nomes de campos no texto. Três sinais de percentagem (%%) antes e depois de uma função ou nome de campo incorporado indicam que deverá ser convertido numa cadeia.</p> <p>Por exemplo, o texto poderá incluir o seguinte:</p> <p>Chamar %%[&lt;ContactLastName&gt;]%%</p> <p>Se introduzir diretamente uma função ou nome de campo no campo, deverá introduzir três sinais de percentagem antes e depois do mesmo. Se utilizar o Expression Builder para incorporar uma função ou nome de campo, os sinais de percentagem serão acrescentados automaticamente. Se utilizar o Expression Builder para incorporar uma expressão complexa, os sinais de percentagem poderão não ser acrescentados nos locais apropriados. Nesse caso, certifique-se de que os sinais de percentagem são colocados antes e depois da expressão completa, para que a mesma seja corretamente avaliada.</p> <p>Por exemplo, %%Today() + 30%% acrescenta 30 dias à data atual, mas %%Today() %%+ 30 concatena 30 à representação da cadeia da data atual.</p> <p>Para utilizar o Expression Builder para incorporar funções e nomes de campos no campo, clique no ícone <i>fx</i>, ao lado do campo.</p> <p>Se estiver a introduzir apenas texto estático, não terá de utilizar o Expression Builder.</p> <p>Este campo pode conter um máximo de 1024 caracteres, incluindo os sinais de percentagem antes e depois das expressões.</p>
Descrição	<p>Introduza a descrição da tarefa.</p> <p>Pode incorporar funções e nomes de campos no texto, conforme descrito para o campo Assunto.</p> <p>Este campo pode conter um máximo de 1024 caracteres, incluindo os sinais de percentagem antes e depois das expressões.</p>

**NOTA:** Os nomes de campos independentes da língua e a sintaxe do nome do campo utilizada em quaisquer expressões de exemplo neste tópico são os nomes de campos e a sintaxe do nome do campo que foram utilizados no Expression Builder em versões anteriores à Versão 29 do Service Pack 1. Estes exemplos ainda são válidos. No entanto, se selecionar os campos correspondentes para uma expressão a partir da lista de Campos no Expression Builder na Versão 29 do Service Pack 1 ou posterior, os nomes de campos e a sintaxe do nome do campo serão diferentes dos apresentados nos exemplos. É recomendado que selecione sempre os campos para as expressões da lista de Campos no Expression Builder, para que os nomes de campos e a sintaxe do nome do campo estejam sempre corretos. Para obter mais informações sobre os nomes de campos e a sintaxe do nome do campo nas expressões, consulte [Acerca de Expressões](#) (consultar [About Expressions](#) na página 2044).

Para obter os procedimentos passo a passo de criação de outros tipos de ações de fluxo de trabalho, consulte os seguintes tópicos:

- [Criar ações de fluxo de trabalho: Atribuir um livro \(na página 1652\)](#)
- [Criar ações de fluxo de trabalho: Criar evento de integração \(na página 1654\)](#)
- [Criar ações de fluxo de trabalho: Enviar mensagem de correio eletrónico \(consultar \[Creating Workflow Actions: Send Email\]\(#\) na página 1663\)](#)
- [Criar ações de fluxo de trabalho: Atualizar valores \(na página 1668\)](#)
- [Criar ações de fluxo de trabalho: Esperar \(na página 1670\)](#)

### **Tópicos Relacionados**

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas sobre fluxos de trabalho:

- [Acerca de regras de fluxos de trabalho \(na página 1611\)](#)
- [Acerca das ações de fluxo de trabalho \(na página 1622\)](#)
- [Acerca de regras de fluxos de trabalho baseadas na hora \(na página 1624\)](#)
- [Criar regras de fluxo de trabalho \(consultar \[Creating Workflow Rules\]\(#\) na página 1634\)](#)
- [Alterar a Ordem das Ações da Regra de Fluxo de Trabalho \(consultar \[Alterar a ordem das ações das regras de fluxos de trabalho\]\(#\) na página 1673\)](#)
- [Desativar ações e regras de fluxos de trabalho \(na página 1675\)](#)
- [Apagar Ações e Regras de Fluxos de Trabalho \(consultar \[Eliminar ações e regras de fluxos de trabalho\]\(#\) na página 1676\)](#)

### **Exemplo de configuração de regras de fluxos de trabalho para criar tarefas de seguimentos para atividades**

Este tópico fornece um exemplo de configuração de regras de fluxos de trabalho para criar tarefas de seguimento quando os registos de atividades são criados. Poderá utilizar esta funcionalidade de forma diferente, dependendo do modelo de negócio.

Pretende que uma tarefa de seguimento seja automaticamente criada cada vez que um utilizador criar uma nova tarefa. A tarefa de seguimento deve ser configurada da seguinte forma:

- A tarefa é uma chamada.
- A data limite para a tarefa de seguimento é dois dias depois da tarefa original ser criada.
- A prioridade da tarefa de seguimento é definida como 1-Alta.
- O proprietário da tarefa de seguimento é o mesmo que o proprietário da atividade original.

#### ***Para configurar uma regra de fluxo de trabalho para criar uma tarefa de seguimento para uma nova atividade***

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique na ligação global Admin.
- 2 Na secção Gestão do processo empresarial, clique em Configuração do fluxo de trabalho.
- 3 Na página Lista de regras de fluxos de trabalho, clique em Novo na barra de título.
- 4 Na página Detalhes da regra do fluxo de trabalho, na secção Detalhes de regras de fluxos de trabalho chave, preencha as informações da regra, da seguinte forma:
  - a No campo Nome do fluxo de trabalho, introduza um nome para uma regra de fluxo de trabalho.
  - b Selecione a caixa de verificação Ativo.
  - c No campo Tipo de registo, selecione Atividade.
  - d No campo Evento de acionador, selecione Quando o novo registo é gravado.
- 5 Grave a regra de fluxo de trabalho.

- 6 Na página Detalhes da regra de fluxo de trabalho, na barra de título Ações, clique em Menu e, em seguida, selecione Criar tarefa.
- 7 Na página Editar ação de fluxo de trabalho, preencha as informações da ação, da seguinte forma:
  - a No campo Nome da ação, introduza um nome para a ação.
  - b Selecione a caixa de verificação Ativo.
  - c No campo Proprietário, selecione Utilizador relativo no registo e, em seguida, selecione Proprietário da atividade.
  - d No campo Tipo, selecione Chamada.
  - e No campo Data limite, clique no ícone fx, introduza a expressão seguinte no campo Expressão na janela do Expression Builder e, em seguida, grave a expressão:  
Today()+2
  - f No campo Prioridade, selecione 1-Alta.
  - g No campo Assunto, introduza a linha do assunto para a tarefa, por exemplo, *Chamada de seguimento para nova tarefa*.
- 8 Grave a ação de fluxo de trabalho.

### 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. A mensagem de correio eletrónico é enviada automaticamente quer a operação que acionou a regra do fluxo de trabalho seja concluída com êxito ou falhe. 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 \(na página 1267\)](#).

**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 não introduzir uma tradução do texto da linha de assunto e do texto do corpo da mensagem para uma língua, em alternativa a versão do texto é utilizada na língua predefinida para a empresa.

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](#) (consultar [Adicionar funções](#) na página 1505).

**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 1644).

## 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 (consultar [Filtrar 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](#) (consultar [Página Personalização de aplicação do tipo de registo](#) na página 1289). 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](#) (consultar [Considerações Ao Criar as Regras de Fluxo de Trabalho para o Tipo de Registo do Utilizador](#) na página 1633).

- 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 são suportados para utilização nos endereços de correio eletrónico, consulte [Acerca de Caracteres Especiais nos Endereços de Correio Eletrónico](#) (na página 65).

The following example shows an entry with multiple addresses:

```
PRE('<EmailField1>') + ";" + [<EmailField1>] + ";" + "john.doe@company.com"
```

**NOTE:** Quando cria uma ação de fluxo de trabalho Enviar Correio Eletrónico para o tipo de registo Utilizador, a opção de Endereço de Correio Eletrónico Especifico não está 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|lo 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 não introduzir uma tradução do texto da linha de assunto e do texto do corpo da mensagem para uma língua, em alternativa a versão do texto é utilizada na língua predefinida para a empresa. 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.

**NOTA:** Os nomes de campos independentes da língua e a sintaxe do nome do campo utilizada em quaisquer expressões de exemplo neste tópico são os nomes de campos e a sintaxe do nome do campo que foram utilizados no Expression Builder em versões anteriores à Versão 29 do Service Pack 1. Estes exemplos ainda

são válidos. No entanto, se selecionar os campos correspondentes para uma expressão a partir da lista de Campos no Expression Builder na Versão 29 do Service Pack 1 ou posterior, os nomes de campos e a sintaxe do nome do campo serão diferentes dos apresentados nos exemplos. É recomendado que selecione sempre os campos para as expressões da lista de Campos no Expression Builder, para que os nomes de campos e a sintaxe do nome do campo estejam sempre corretos. Para obter mais informações sobre os nomes de campos e a sintaxe do nome do campo nas expressões, consulte [Acerca de Expressões](#) (consultar [About Expressions](#) na página 2044).

For step-by-step procedures for creating other types of workflow actions, see the following topics:

- [Creating Workflow Actions: Assign a Book](#) (consultar [Criar ações de fluxo de trabalho: Atribuir um livro](#) na página 1652)
- [Creating Workflow Actions: Create Integration Event](#) (consultar [Criar ações de fluxo de trabalho: Criar evento de integração](#) na página 1654)
- [Creating Workflow Actions: Create Task](#) (consultar [Criar ações de fluxo de trabalho: Criar tarefa](#) na página 1658)
- [Creating Workflow Actions: Update Values](#) (consultar [Criar ações de fluxo de trabalho: Atualizar valores](#) na página 1668)
- [Creating Workflow Actions: Wait](#) (consultar [Criar ações de fluxo de trabalho: Esperar](#) na página 1670)

### Related Topics

See the following topics for related information about workflows:

- [About Workflow Rules](#) (consultar [Acerca de regras de fluxos de trabalho](#) na página 1611)
- [About Workflow Actions](#) (consultar [Acerca das ações de fluxo de trabalho](#) na página 1622)
- [About Time-Based Workflow Rules](#) (consultar [Acerca de regras de fluxos de trabalho baseadas na hora](#) na página 1624)
- [Creating Workflow Rules](#) (na página 1634)
- [Changing the Order of Workflow Rule Actions](#) (consultar [Alterar a ordem das ações das regras de fluxos de trabalho](#) na página 1673)
- [Deactivating Workflow Rules and Actions](#) (consultar [Desativar ações e regras de fluxos de trabalho](#) na página 1675)
- [Deleting Workflow Rules and Actions](#) (consultar [Eliminar ações e regras de fluxos de trabalho](#) na página 1676)

### Criar ações de fluxo de trabalho: Atualizar valores

Uma ação Atualizar valores numa regra de fluxo de trabalho atualiza campos automaticamente quando um registo é alterado, sem perder as informações sobre a alteração original (informações relativas a quando o registo foi alterado, por quem e quais os dados que foram alterados). A ação é executada após o fim do período de espera definido numa ou mais ações de Espera, se existirem, que precedem a ação Atualizar Valores na regra de fluxo de trabalho.

A menos que o evento de acionador da regra de fluxo de trabalho seja Antes de um registo modificado ser gravado, tem de existir, pelo menos, uma ação Esperar ativa que preceda a ação Atualizar valores na regra de fluxo de trabalho. Exceto nas regras de fluxos de trabalho em que o evento de acionador for Antes de um registo modificado ser gravado, o Oracle CRM On Demand só permite ativar uma ação Atualizar valores se a ação for precedida por uma ação Esperar ativa na regra de fluxo de trabalho. Quando a regra de fluxo de trabalho tiver um número de ações Atualizar valores, não necessita de ter uma ação Esperar para cada ação Atualizar valores. É suficiente ter uma ação Esperar que preceda a todas as ações Atualizar valores na regra.

**NOTA:** Pode criar várias ações para uma regra de fluxo de trabalho, até um máximo de 25 ações para cada regra.

O procedimento seguinte descreve como criar uma ação Atualizar valores.

**Antes de começar.** Para executar o procedimento seguinte, deve ter o privilégio Gerir Regras de Dados - Gerir Regras de Fluxo de Trabalho na função de utilizador. Para obter mais informações sobre como acrescentar privilégios, consulte [Adicionar funções \(na página 1505\)](#).

### Para criar uma ação Atualizar valores

- 1 Navegue para a regra na qual pretende criar a ação:
  - a No canto superior direito de qualquer página, clique na ligação global Admin.
  - b Na secção Gestão do processo empresarial, clique em Configuração do fluxo de trabalho.
  - c Na página Lista de regras de fluxos de trabalho, procure a regra na qual pretende criar a ação.  
Para mais informações sobre a pesquisa de regras de fluxos de trabalho na página de lista, consulte [Filtrar listas \(na página 146\)](#).
- 2 Clique na ligação Nome do fluxo de trabalho na regra.
- 3 Na barra de título Ações na página Detalhes da regra do fluxo de trabalho, clique em Menu e selecione Atualizar valores.

**NOTA:** O evento de acionador na regra de fluxo de trabalho determina os tipos de ação que podem ser criados na regra.

**SUGESTÃO:** Pode criar uma cópia de uma ação de regra de fluxo de trabalho existente, clicando na ligação Copiar da ação.

- 4 Na página Edição de Ação de Fluxo de Trabalho, introduza um nome para a ação.
- 5 Se pretender ativar a ação, marque a caixa de seleção Ativa.
- 6 Preencha os campos descritos na tabela seguinte e, em seguida, grave a ação.

Campo	Descrição
Nome do campo	<p>Selecione o nome do campo que deverá ser atualizado a partir da lista pendente.</p> <p><b>NOTA:</b> O conjunto de campos que podem ser atualizados é determinado pelo tipo de registo para a regra do fluxo de trabalho. Se um campo for especificado como só de leitura no nível de configuração do campo, esse campo não pode ser atualizado através da ação Atualizar valores. Para alguns tipos de registo, o conjunto de campos que podem ser atualizados inclui alguns campos Objeto personalizado. Os campos Objeto personalizado 1, Objeto personalizado 2 e Objeto personalizado 3, e os campos ID correspondentes podem ser atualizados para um determinado número de tipos de registo. Para o tipo de registo Oportunidade, os campos Objeto personalizado 5 e Objeto personalizado 6, e os campos ID correspondentes 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 para o campo. Pode utilizar o botão Verificar sintaxe no Expression Builder para testar a sintaxe.</p> <p>Este campo pode conter um máximo de 1024 caracteres.</p> <p>Se definir uma expressão para calcular um campo, como um campo Margem do cliente, em que a Margem é igual às Receitas menos o Custo, o valor do campo será calculado sempre que a regra de fluxo de trabalho for acionada, mesmos se as Receitas ou o Custo não</p>

Campo	Descrição
	<p>tiverem sido alterados. Para um melhor desempenho, pode definir uma condição adicional na regra de fluxos de trabalho, 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 devolve o valor que se encontrava no campo antes de o campo ter sido atualizado.</p>
Substituir valores existentes	<p>Selecione esta caixa de verificação se o valor existente no campo tiver de ser substituído pelo novo valor.</p> <p>Se o campo já contiver um valor, o valor só será atualizado se esta caixa de verificação estiver selecionada.</p> <p>Se o campo estiver vazio, o campo é atualizado com o novo valor, mesmo se esta caixa de verificação não estiver selecionada.</p>

Para obter os procedimentos passo a passo de criação de outros tipos de ações de fluxo de trabalho, consulte os seguintes tópicos:

- [Criar ações de fluxo de trabalho: Atribuir um livro \(na página 1652\)](#)
- [Criar ações de fluxo de trabalho: Criar evento de integração \(na página 1654\)](#)
- [Criar ações de fluxo de trabalho: Criar tarefa \(na página 1658\)](#)
- [Criar ações de fluxo de trabalho: Enviar mensagem de correio eletrónico \(consultar \[Creating Workflow Actions: Send Email\]\(#\) na página 1663\)](#)
- [Criar ações de fluxo de trabalho: Esperar \(na página 1670\)](#)

### Tópicos Relacionados

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas sobre fluxos de trabalho:

- [Acerca de regras de fluxos de trabalho \(na página 1611\)](#)
- [Acerca das ações de fluxo de trabalho \(na página 1622\)](#)
- [Acerca de regras de fluxos de trabalho baseadas na hora \(na página 1624\)](#)
- [Criar regras de fluxo de trabalho \(consultar \[Creating Workflow Rules\]\(#\) na página 1634\)](#)
- [Alterar a Ordem das Ações da Regra de Fluxo de Trabalho \(consultar \[Alterar a ordem das ações das regras de fluxos de trabalho\]\(#\) na página 1673\)](#)
- [Desativar ações e regras de fluxos de trabalho \(na página 1675\)](#)
- [Apagar Ações e Regras de Fluxos de Trabalho \(consultar \[Eliminar ações e regras de fluxos de trabalho\]\(#\) na página 1676\)](#)

### Criar ações de fluxo de trabalho: Esperar

Uma ação de Espera faz com que o Oracle CRM On Demand atrase a execução de outras ações (seguintes) numa regra de fluxo de trabalho até que um período de espera tenha passado. Pode especificar o período de espera como um período de tempo ou pode especificar uma data e hora de fim para o período de espera. Pode especificar também o período de espera diretamente ou criar uma expressão para o calcular.

**NOTA:** O período de espera especifica o período de tempo mínimo que deve passar antes do Oracle CRM On Demand começar a executar as outras ações na regra do fluxo de trabalho. O período de tempo real que passa antes das outras ações serem executadas pode ser mais longo, dependendo da carga na base de dados do Oracle CRM On Demand e do servidor Oracle CRM On Demand, e também do número de ações em Espera que estejam pendentes quando o período de espera terminar.

## Acerca de ações de espera e da criação de ações de eventos de integração

Se pretender utilizar uma ação Criar evento de integração para criar um evento de integração que captura as alterações efetuadas ao registo pelo evento que aciona uma regra de fluxo de trabalho, tem de colocar a ação Criar evento de integração antes de qualquer ação Espera na sequência de ações na regra de fluxo de trabalho. Se uma ação Espera preceder uma ação Criar evento de integração numa regra de fluxo de trabalho, a ação Espera impede a ação Criar evento de integração de detetar alterações ao registo. Quando o período de espera na ação Espera terminar, o registo é novamente lido antes das ações remanescentes na regra serem executadas e os valores dos campos no registo antes do evento que acionou a regra de fluxo de trabalho não são preservados. Assim, o valor anterior e o valor atual de um campo são considerados o mesmo e a ação Criar evento de integração não cria um evento de integração porque não deteta qualquer alteração nos campos controlados.

**NOTA:** Pode criar várias ações para uma regra de fluxo de trabalho, até um máximo de 25 ações para cada regra.

O procedimento que se segue descreve como criar uma ação Espera.

**Antes de começar.** Para executar o procedimento seguinte, deve ter o privilégio Gerir Regras de Dados - Gerir Regras de Fluxo de Trabalho na função de utilizador. Para obter mais informações sobre como acrescentar privilégios, consulte [Adicionar funções \(na página 1505\)](#).

### Para criar uma ação Espera

- 1 Navegue para a regra na qual pretende criar a ação:
  - a No canto superior direito de qualquer página, clique na ligação global Admin.
  - b Na secção Gestão do processo empresarial, clique em Configuração do fluxo de trabalho.
  - c Na página Lista de regras de fluxos de trabalho, procure a regra na qual pretende criar a ação. Para mais informações sobre a pesquisa de regras de fluxos de trabalho na página de lista, consulte [Filtrar listas \(na página 146\)](#).

- 2 Clique na ligação Nome do fluxo de trabalho na regra.
- 3 Na barra de título Ações na página Detalhe da regra de fluxo de trabalho, clique em Menu e selecione Esperar.

**NOTA:** O evento de acionador na regra de fluxo de trabalho determina os tipos de ação que podem ser criados na regra.

**SUGESTÃO:** Pode criar uma cópia de uma ação de regra de fluxo de trabalho existente, clicando na ligação Copiar da ação.

- 4 Na página Edição de Ação de Fluxo de Trabalho, introduza um nome para a ação.
- 5 Se pretender ativar a ação, marque a caixa de seleção Ativa.
- 6 Se não pretender que o Oracle CRM On Demand reavalie as condições de regras após o período de espera terminar, anule a seleção da caixa de verificação Reavaliar condições da regra após espera.

**NOTA:** Para obter mais informações sobre a caixa de verificação Reavaliar condições da regra após espera, consulte [Acerca de regras de fluxos de trabalho baseadas na hora \(na página 1624\)](#).

- 7 Especifique a duração da espera, utilizando uma das seguintes opções:
  - Seleccione a opção Período e, em seguida, introduza o período para o atraso em anos, meses, dias, horas e minutos, da seguinte forma:
    - No campo Anos, introduza um número inteiro positivo entre 0 (zero) e 5.
    - No campo Meses, introduza um número inteiro positivo entre 0 (zero) e 12.
    - No campo Dias, introduza um número inteiro positivo entre 0 (zero) e 200.

- No campo Horas, introduza um número inteiro positivo entre 0 (zero) e 200.
- No campo Minutos, introduza um número inteiro positivo entre 0 (zero) e 59.

Não é possível especificar um valor negativo ou um valor não inteiro como 1,5.

**NOTA:** O período máximo que é possível especificar utilizando a opção Período é 5 anos, 12 meses, 200 dias, 200 horas e 59 minutos. Se pretender especificar um período mais longo, utilize a opção Expressão do Período em vez da opção Período.

- Selecione a opção Expressão do período e, em seguida, clique no ícone *fx* ao lado do campo, e utilize o Construtor de expressões para criar uma expressão para calcular o período do atraso.

Pode utilizar a função Duração no Construtor de expressões para calcular um período em dias ou frações de dias. Para obter mais informações, consulte Duração (consultar [Duration](#) na página 2057).

A expressão tem de devolver um número. Seguem-se exemplos de expressões válidas para calcular o período de um atraso:

`Duration('P0YT1H') + Duration('P0YT1M') + Duration('P1Y')`

`Duration('P0YT1H') + 1`

`Duration('P1YT1H') - 1`

Não existe limite para a duração do período que pode ser devolvida pela expressão.

**NOTA:** Se o período de espera calculado for negativo, o período de espera é definido como zero e a ação Esperar é imediatamente concluída. Quaisquer restantes ações na regra de fluxo de trabalho são executadas sem atraso.

- Selecione a opção Hora, clique no ícone de calendário e selecione a data e hora de fim do atraso. Selecione a hora de acordo com o fuso horário especificado nas definições pessoais.
- Selecione a opção Expressão da hora e, em seguida, clique no ícone *fx* ao lado do campo, e utilize o Construtor de expressões para criar uma expressão para calcular a data e a hora de fim do atraso.

Pode utilizar a função Duração no Construtor de expressões para calcular um período em dias ou frações de dias. Para obter mais informações, consulte Duração (consultar [Duration](#) na página 2057).

A expressão tem de devolver uma data e hora. Seguem-se exemplos de expressões válidas para calcular a data e a hora de fim de um atraso:

`Timestamp() + Duration('P0YT5M')`

`Today() + Duration('P0YT1H5M')`

**NOTA:** Se a data e a hora de fim calculada já tiver passado, o período de espera da ação é definido como 0 (zero) e a ação Esperar é imediatamente concluída. Quaisquer restantes ações na regra de fluxo de trabalho são executadas sem atraso.

Se a expressão não devolver uma data e hora válidas, a ação Esperar é imediatamente concluída e quaisquer ações remanescentes na regra de fluxo de trabalho são executadas sem atraso.

Não existe limite de data no futuro para definir a data calculada.

## 8 Grave a ação.

Para obter os procedimentos passo a passo de criação de outros tipos de ações de fluxo de trabalho, consulte os seguintes tópicos:

- [Criar ações de fluxo de trabalho: Atribuir um livro \(na página 1652\)](#)
- [Criar ações de fluxo de trabalho: Criar evento de integração \(na página 1654\)](#)
- [Criar ações de fluxo de trabalho: Criar tarefa \(na página 1658\)](#)
- [Criar ações de fluxo de trabalho: Enviar mensagem de correio eletrónico \(consultar \[Creating Workflow Actions: Send Email\]\(#\) na página 1663\)](#)

- [Criar ações de fluxo de trabalho: Atualizar valores \(na página 1668\)](#)

### Tópicos Relacionados

Consulte os tópicos seguintes para obter informações relacionadas sobre fluxos de trabalho:

- [Acerca de regras de fluxos de trabalho \(na página 1611\)](#)
- [Acerca das ações de fluxo de trabalho \(na página 1622\)](#)
- [Acerca de regras de fluxos de trabalho baseadas na hora \(na página 1624\)](#)
- Criar regras de fluxo de trabalho (consultar [Creating Workflow Rules](#) na página 1634)
- Alterar a Ordem das Ações da Regra de Fluxo de Trabalho (consultar [Alterar a ordem das ações das regras de fluxos de trabalho](#) na página 1673)
- [Desativar ações e regras de fluxos de trabalho \(na página 1675\)](#)
- Apagar Ações e Regras de Fluxos de Trabalho (consultar [Eliminar ações e regras de fluxos de trabalho](#) na página 1676)

### Alterar a ordem das ações das regras de fluxos de trabalho

Se existir mais do que uma ação numa regra de fluxos de trabalho, as ações são executadas pela ordem especificada na regra de fluxos de trabalho, começando pela ação com o número 1. Cada ação é concluída antes do início da ação seguinte. Pode alterar a ordem das ações numa regra.

#### *Para alterar a ordem das ações numa regra de fluxos de trabalho*

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique na ligação global Admin.
- 2 Na secção Gestão do processo empresarial, clique em Configuração do fluxo de trabalho.
- 3 Na página Lista de regras de fluxos de trabalho, localize a regra em que pretende alterar a ordem das ações. Para mais informações sobre a pesquisa de regras de fluxos de trabalho na página de lista, consulte [Filtrar listas \(na página 146\)](#).
- 4 Clique na ligação Nome do fluxo de trabalho na regra.
- 5 Na barra de título Ações na página Detalhes da regra de fluxos de trabalho, clique no botão Editar ordenação.
- 6 Na página Editar ordenação de ações, clique nos ícones de setas para efetuar o seguinte procedimento:
  - Mova uma ação para cima ou para baixo dentro da lista.
  - Mova uma ação para a parte superior ou inferior da lista de ações.

**NOTA:** Se existir uma ação [Atualizar valores](#) na regra, terá de ser precedida de pelo menos uma ação [Espera ativa](#) na regra, a menos que o evento acionador para a regra de fluxo de trabalho seja [Antes gravar registo modificado](#).

- 7 Clique em Gravar para gravar as alterações.

### Tópicos Relacionados

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas sobre fluxos de trabalho:

- [Acerca de regras de fluxos de trabalho \(na página 1611\)](#)
- [Acerca das ações de fluxo de trabalho \(na página 1622\)](#)
- [Acerca de regras de fluxos de trabalho baseadas na hora \(na página 1624\)](#)
- Criar regras de fluxo de trabalho (consultar [Creating Workflow Rules](#) na página 1634)
- [Criar ações de fluxo de trabalho: Atribuir um livro \(na página 1652\)](#)
- [Criar ações de fluxo de trabalho: Criar evento de integração \(na página 1654\)](#)
- [Criar ações de fluxo de trabalho: Criar tarefa \(na página 1658\)](#)

- Criar ações de fluxo de trabalho: Enviar mensagem de correio eletrônico (consultar [Creating Workflow Actions: Send Email](#) na página 1663)
- Criar ações de fluxo de trabalho: Atualizar valores (na página 1668)
- Criar ações de fluxo de trabalho: Esperar (na página 1670)

## Alterar a ordem das regras de fluxos de trabalho

Quando cria uma regra de fluxos de trabalho, o Oracle CRM On Demand atribui automaticamente a regra ao número de ordenação para as regras com base no mesmo tipo de registo e no mesmo evento acionador. Se o evento acionador para a regra de fluxo de trabalho for Depois da associação com principal ou Depois da dissociação do principal, o Oracle CRM On Demand atribui automaticamente a regra ao número de ordenação não utilizado seguinte com base no mesmo tipo de registo, no mesmo evento acionador e no mesmo tipo de registo principal. Para as regras de fluxos de trabalho que tenham um evento acionador diferente de Evento Agendado, o número de ordenação determina a ordem em que o Oracle CRM On Demand invoca uma sequência de regras de fluxos de trabalho que são baseadas no mesmo tipo de registo e no mesmo evento acionador e, se aplicável, no mesmo tipo de registo principal. Pode alterar a ordem das regras.

**NOTA:** É também atribuído às regras de fluxos de trabalho que tenham o evento acionador Evento Agendado um número de ordem mas não são executadas em sequência. O número de ordem é só de leitura para eventos agendados.

Por exemplo, se criar uma regra de fluxo de trabalho com base no tipo de registo Conta, com o evento acionador Antes de o registo ser eliminado e se duas regras de fluxos de trabalho já tiverem o mesmo tipo de registo e evento acionador, será atribuído o número de ordenação 3 à nova regra. Pode alterar posteriormente o número de ordenação, de forma a que a nova regra seja a primeira a ser invocada para o tipo de registo e evento de acionador especificados.

O procedimento seguinte descreve como alterar a ordem de uma regra de fluxos de trabalho.

### Para alterar a ordem de regras de fluxos de trabalho

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique na ligação global Admin.
- 2 Na secção Gestão do processo empresarial, clique em Configuração do fluxo de trabalho.
- 3 Na página Lista de regras de fluxos de trabalho, encontre a regra cuja ordem pretende alterar e clique na ligação do nome na regra.

Para mais informações sobre a pesquisa de regras de fluxos de trabalho na página de lista, consulte [Filtrar listas](#) (na página 146).

- 4 Na página Detalhes da regra de fluxos de trabalho, clique em Editar ordem.
- 5 Na página Editar sequência de fluxo de trabalho, clique nos ícones de setas para efetuar o seguinte procedimento:
  - Mova uma regra de fluxo de trabalho para cima ou para baixo dentro da lista.
  - Mova uma regra de fluxo de trabalho para a parte superior ou inferior da lista de regras.
- 6 Clique em Gravar para gravar as alterações.

**NOTA:** Se eliminar uma regra de fluxos de trabalho, as outras regras com base no mesmo tipo de registo e no mesmo evento de acionador são automaticamente reordenadas. No entanto, se tornar uma regra de fluxos de trabalho inativa, a ordem na lista de regras com base no mesmo tipo de registo e no mesmo evento de acionador não é alterada (mas a regra não é invocada).

### Tópicos Relacionados

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas sobre fluxos de trabalho:

- [Acerca de regras de fluxos de trabalho](#) (na página 1611)
- [Acerca das ações de fluxo de trabalho](#) (na página 1622)

- [Acerca de regras de fluxos de trabalho baseadas na hora \(na página 1624\)](#)
- Criar regras de fluxo de trabalho (consultar [Creating Workflow Rules](#) na página 1634)
- Alterar a Ordem das Ações da Regra de Fluxo de Trabalho (consultar [Alterar a ordem das ações das regras de fluxos de trabalho](#) na página 1673)

## Desativar ações e regras de fluxos de trabalho

Se desativar uma regra de fluxo de trabalho enquanto uma instância de uma ação de Espera na regra estiver no estado pendente, quando o período de espera terminar na instância da ação, nenhuma das ações remanescentes na regra de fluxo de trabalho será executada e nenhuma das regras de fluxo de trabalho subsequentes na sequência de regras do tipo de registo será acionada.

Se desativar uma ação Esperar numa regra de fluxo de trabalho enquanto uma instância da ação Esperar estiver no estado pendente, quando o período de espera terminar na instância da ação, nenhuma das ações remanescentes na regra de fluxo de trabalho será executada e nenhuma das regras de fluxo de trabalho subsequentes na sequência de regras do tipo de registo será acionada.

**NOTA:** Para obter informações sobre o que acontece quando desativa um evento agendado (ou seja, uma regra de fluxo de trabalho com o evento acionador Evento Agendado), consulte [Acerca de Eventos Agendados](#) (consultar [About Scheduled Events](#) na página 1637).

O procedimento seguinte descreve como desativar uma regra de fluxo de trabalho.

### Para desativar uma regra de fluxo de trabalho

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique na ligação global Admin.
- 2 Na secção Gestão do processo empresarial, clique em Configuração do fluxo de trabalho.
- 3 Na página Lista de regras de fluxo de trabalho, localize a regra que pretende desativar.  
Para obter informações sobre como pesquisar regras de fluxo de trabalho na página Lista, consulte [Filtrar listas](#) (na página 146).
- 4 No menu ao nível do registo da regra, selecione Editar.
- 5 Na página Detalhe da regra do fluxo de trabalho, desmarque a caixa de seleção Ativa.
- 6 Grave as alterações.

O procedimento seguinte descreve como desativar uma ação da regra de fluxo de trabalho.

### Para desativar uma ação da regra de fluxo de trabalho

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique na ligação global Admin.
- 2 Na secção Gestão do processo empresarial, clique em Configuração do fluxo de trabalho.
- 3 Na página Lista de regras de fluxo de trabalho, localize a regra da qual pretende eliminar a ação.  
Para obter informações sobre como pesquisar regras de fluxo de trabalho na página Lista, consulte [Filtrar listas](#) (na página 146).
- 4 Clique na ligação Nome do fluxo de trabalho da regra.
- 5 Na página Detalhes da regra de fluxo de trabalho, na secção Ações, localize a ação que pretende eliminar.
- 6 No menu ao nível do registo da ação, selecione Editar.
- 7 Na página Edição da Ação do Fluxo de Trabalho, desmarque a caixa de seleção Ativa.

**NOTA:** Se existir uma ação Atualizar Valores na regra, a ação tem de ser precedida por, pelo menos, uma ação de Espera ativa na regra, a menos que o evento acionador da regra de fluxo de trabalho seja Antes de Um Registo Modificado ser Gravado. Se tentar desativar uma ação de Espera e se não existir outra ação de Espera que preceda a ação Atualizar Valores, o Oracle CRM On Demand não permite desativar a ação de Espera.

8 Grave as alterações.

### Tópicos Relacionados

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas sobre fluxos de trabalho:

- [Acerca de regras de fluxos de trabalho \(na página 1611\)](#)
- [Acerca das ações de fluxo de trabalho \(na página 1622\)](#)
- [Acerca de regras de fluxos de trabalho baseadas na hora \(na página 1624\)](#)
- Criar regras de fluxo de trabalho (consultar [Creating Workflow Rules](#) na página 1634)
- Alterar a Ordem das Ações da Regra de Fluxo de Trabalho (consultar [Alterar a ordem das ações das regras de fluxos de trabalho](#) na página 1673)
- [Alterar a ordem das regras de fluxos de trabalho \(na página 1674\)](#)
- Apagar Ações e Regras de Fluxos de Trabalho (consultar [Eliminar ações e regras de fluxos de trabalho](#) na página 1676)

### Eliminar ações e regras de fluxos de trabalho

Quando elimina uma regra de fluxo de trabalho, todas as ações na regra também são eliminadas. Além disso, os números das encomendas nas regras remanescentes para o tipo de registo relevante são automaticamente atualizados, para garantir que não existe nenhuma lacuna na sequência dos números.

Se apagar uma regra de fluxo de trabalho enquanto uma ou mais instâncias de uma ação de Espera na regra estão no estado pendente, essas instâncias pendentes são apagadas do Monitor de Espera do Fluxo de Trabalho. Nenhuma das restantes ações na regra de fluxo de trabalho é efetuada e nenhuma das subsequentes regras do fluxo de trabalho na sequência de regras do tipo de registo é acionada.

Quando elimina uma ação de uma regra de fluxo de trabalho, os números das encomendas nas ações remanescentes na regra são automaticamente atualizados, para garantir que não existe nenhuma lacuna na sequência dos números.

Se eliminar uma ação Espera de uma regra de fluxo de trabalho enquanto uma instância da ação Espera estiver no estado pendente, quando o período de espera terminar na instância da ação, nenhuma das opções remanescentes na regra de fluxo de trabalho será executada e nenhuma das regras de fluxo de trabalho subsequentes na sequência de regras do tipo de registo será acionada.

**NOTA:** Para obter informações sobre o que acontece quando apaga um evento agendado (ou seja, uma regra de fluxo de trabalho com o evento acionador Evento Agendado), consulte [Acerca de Eventos Agendados](#) (consultar [About Scheduled Events](#) na página 1637).

O procedimento seguinte descreve como eliminar uma regra de fluxo de trabalho.

#### ***Para eliminar uma regra de fluxo de trabalho***

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique na ligação global Admin.
- 2 Na secção Gestão do processo empresarial, clique em Configuração do fluxo de trabalho.
- 3 Na página Lista de regras de fluxo de trabalho, localize a regra que pretende eliminar.  
Para obter informações sobre como pesquisar regras de fluxo de trabalho na página Lista, consulte [Filtrar listas](#) (na página 146).
- 4 No menu ao nível do registo da regra, selecione Eliminar.
- 5 Confirme que pretende eliminar a regra.

O procedimento seguinte descreve como eliminar uma ação da regra de fluxo de trabalho.

#### ***Para eliminar uma ação da regra de fluxo de trabalho***

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique na ligação global Admin.
- 2 Na secção Gestão do processo empresarial, clique em Configuração do fluxo de trabalho.
- 3 Na página Lista de regras de fluxo de trabalho, localize a regra da qual pretende eliminar a ação.  
Para obter informações sobre como pesquisar regras de fluxo de trabalho na página Lista, consulte [Filtrar listas \(na página 146\)](#).
- 4 Clique na ligação Nome do fluxo de trabalho da regra.
- 5 Na página Detalhes da regra de fluxo de trabalho, na secção Ações, localize a ação que pretende eliminar.
- 6 No menu ao nível do registo da ação, selecione Eliminar.

**NOTA:** Se a regra tiver uma ação Atualizar Valores, a ação tem de ser precedida por, pelo menos, uma ação de Espera ativa para a regra, a menos que o evento acionador da regra de fluxo de trabalho seja Antes de Um Registo Modificado ser Gravado. Se tentar eliminar uma ação de Espera e se não existir outra ação de Espera que preceda a ação Atualizar Valores, o Oracle CRM On Demand não permite eliminar a ação de Espera.

- 7 Confirme que pretende eliminar a ação.

### Tópicos Relacionados

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas sobre fluxos de trabalho:

- [Acerca de regras de fluxos de trabalho \(na página 1611\)](#)
- [Acerca das ações de fluxo de trabalho \(na página 1622\)](#)
- [Acerca de regras de fluxos de trabalho baseadas na hora \(na página 1624\)](#)
- Criar regras de fluxo de trabalho (consultar [Creating Workflow Rules](#) na página 1634)
- Alterar a Ordem das Ações da Regra de Fluxo de Trabalho (consultar [Alterar a ordem das ações das regras de fluxos de trabalho](#) na página 1673)
- [Alterar a ordem das regras de fluxos de trabalho \(na página 1674\)](#)
- [Desativar ações e regras de fluxos de trabalho \(na página 1675\)](#)

## Monitores de fluxo de trabalho

A partir dos monitores de fluxo de trabalho, pode ver informações sobre o seguinte:

- Instâncias de regras de fluxo de trabalho e de ações de fluxo de trabalho falhadas. Para mais informações, consulte [Monitor de erros do fluxo de trabalho \(na página 1677\)](#).
- Instâncias pendentes de ações Esperar. Para mais informações, consulte [Monitor de espera do fluxo de trabalho \(na página 1682\)](#).

### Monitor de erros do fluxo de trabalho

Pode utilizar as informações fornecidas no Monitor de Erros do Fluxo de Trabalho para o ajudar a compreender o motivo da falha de certas instâncias de uma regra ou ação de fluxo de trabalho. Se for necessário, pode aceder aos detalhes de uma regra de fluxo de trabalho a partir do Monitor de erros do fluxo de trabalho, de modo a que possa corrigir todos os erros na configuração da ação de fluxo de trabalho. Os detalhes de instâncias de erro são retidos no Monitor de Erros do Fluxo de Trabalho durante 30 dias ou até serem apagados pelo utilizador, o que ocorrer primeiro.

Para obter informações sobre os tipos de falhas reportadas no Monitor de Erros do Fluxo de Trabalho, consulte [Acerca de Falhas na Ação de Fluxo de Trabalho e na Regra de Fluxo de Trabalho \(consultar \[About Workflow Rule and Workflow Action Failures\]\(#\) na página 1626\)](#).

Para obter mais informações sobre como utilizar o Monitor de erros do fluxo de trabalho, consulte os seguintes tópicos:

- [Ver instâncias de erros no Monitor de erros do fluxo de trabalho \(na página 1678\)](#)

- [Eliminar instâncias de erros a partir do Monitor de erros do fluxo de trabalho \(na página 1679\)](#)
- [Campos de instância do erro de fluxo de trabalho \(na página 1679\)](#)

### **Ver instâncias de erros no Monitor de erros do fluxo de trabalho**

O seguinte procedimento descreve como ver instâncias de erros no Monitor de erros do fluxo de trabalho. Para obter informações sobre os tipos de falhas reportadas no Monitor de Erros do Fluxo de Trabalho, consulte [Acerca de Falhas na Ação de Fluxo de Trabalho e na Regra de Fluxo de Trabalho \(consultar \[About Workflow Rule and Workflow Action Failures\]\(#\) na página 1626\)](#).

**Antes de começar:** Para utilizar os monitores de fluxo de trabalho, a função de utilizador tem de ter o privilégio Gerir regras de dados - gerir regras de fluxo de trabalho.

### ***Para ver uma instância do erro no Monitor de erros do fluxo de trabalho***

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique na ligação global Admin.
- 2 Na secção Gestão do processo empresarial, clique em Monitor de fluxo de trabalho.
- 3 Na página Monitor do fluxo de trabalho, clique em Monitor de erros do fluxo de trabalho.
- 4 Na página Lista de instâncias de erros, procure a instância que pretende.

**SUGESTÃO:** Para obter informações sobre como filtrar listas, consulte [Filtrar listas \(na página 146\)](#).

- 5 Para visualizar detalhes de uma instância, clique na ligação ID da instância.
- 6 Para ver detalhes da regra de fluxo de trabalho da qual um registo é uma instância, clique na ligação Nome do Fluxo de Trabalho desse registo.

O seguinte procedimento descreve como criar uma lista filtrada de instâncias de erros.

### ***Para criar uma lista filtrada de instâncias de erros***

- Na página Lista de instâncias de erros, clique em Menu na barra de título e selecione Criar nova lista. Para obter mais informações sobre como criar e refinar listas, consulte [Criar e refinar listas \(consultar \[Creating and Refining Lists\]\(#\) na página 140\)](#).

O seguinte procedimento descreve como gerir listas filtradas de instâncias de erros.

### ***Para gerir listas filtradas de instâncias de erros***

- Na página Lista de instâncias de erros, clique em Menu na barra de título e selecione a página Gerir listas. Para obter mais informações sobre como gerir listas, consulte [Página Gerir listas \(na página 150\)](#).

O seguinte procedimento descreve como ver o filtro de uma lista de instâncias de erros.

### ***Para ver o filtro de uma lista de instâncias de erros***

- Na página Lista de instâncias de erros, clique em Menu na barra de título e selecione Mostrar filtro de lista. Para obter mais informações sobre filtros de lista, consulte [Página Ver lista \(na página 152\)](#).

Para mais informações sobre como utilizar o Monitor de erros do fluxo de trabalho, consulte os seguintes tópicos:

- [Monitor de erros do fluxo de trabalho \(na página 1677\)](#)
- [Eliminar instâncias de erros a partir do Monitor de erros do fluxo de trabalho \(na página 1679\)](#)
- [Campos de instância do erro de fluxo de trabalho \(na página 1679\)](#)

### **Tópicos Relacionados**

Consulte o tópico seguinte para obter informações relacionadas sobre regras de fluxo de trabalho:

- [Configuração do fluxo de trabalho \(na página 1609\)](#)

### **Eliminar instâncias de erros a partir do Monitor de erros do fluxo de trabalho**

É possível eliminar instâncias de erros, uma de cada vez, a partir do Monitor de erros do fluxo de trabalho. Os detalhes de instâncias de erro são retidos no Monitor de Erros do Fluxo de Trabalho durante 30 dias ou até serem apagados pelo utilizador, o que ocorrer primeiro.

**NOTA:** A função de eliminação em lote não está disponível na página [Lista de Instâncias de Erros](#).

**Antes de começar:** Para utilizar os monitores de fluxo de trabalho, a função de utilizador tem de ter o privilégio Gerir regras de dados - gerir regras de fluxo de trabalho.

O seguinte procedimento descreve como eliminar uma instância do erro a partir do Monitor de erros do fluxo de trabalho.

#### ***Para eliminar uma instância do erro a partir do Monitor de erros do fluxo de trabalho***

- 1 Na página Lista de instâncias de erros, procure a instância que pretende eliminar.

**SUGESTÃO:** Para obter informações sobre como filtrar listas, consulte [Filtrar listas \(na página 146\)](#).

- 2 Clique na ligação Eliminar da instância.

Para mais informações sobre como utilizar o Monitor de erros do fluxo de trabalho, consulte os seguintes tópicos:

- [Acerca de Falhas na Ação de Fluxo de Trabalho e na Regra de Fluxo de Trabalho \(consultar \[About Workflow Rule and Workflow Action Failures\]\(#\) na página 1626\)](#)
- [Monitor de erros do fluxo de trabalho \(na página 1677\)](#)
- [Ver instâncias de erros no Monitor de erros do fluxo de trabalho \(na página 1678\)](#)
- [Campos de instância do erro de fluxo de trabalho \(na página 1679\)](#)

### **Tópicos Relacionados**

Consulte o tópico seguinte para obter informações relacionadas sobre regras de fluxo de trabalho:

- [Configuração do fluxo de trabalho \(na página 1609\)](#)

### **Campos de instância do erro de fluxo de trabalho**

Este tópico fornece informações acerca dos campos que pode ver para instâncias falhadas das regras de fluxo de trabalho, eventos agendados e ações do fluxo de trabalho no Monitor de Erros do Fluxo de Trabalho.

A seguinte tabela descreve os campos que pode ver para obter as instâncias com falhas de regras de fluxos de trabalho e as instâncias com falhas de ações de fluxos de trabalho nas regras de fluxos de trabalho.

Campo	Descrição
ID da instância	O ID que o Oracle CRM On Demand gera para esta instância do fluxo de trabalho.
Nome do fluxo de trabalho	Para uma instância de uma falha na regra do fluxo de trabalho, o nome da regra.  Para uma instância de uma falha na ação do fluxo de trabalho, o nome da regra de fluxo de trabalho na qual a ação está configurada.

Campo	Descrição
	Clicar no nome da regra de fluxo de trabalho abre a página Detalhe da Regra de Fluxo de Trabalho, onde pode ver os detalhes de configuração da regra.
Ação do fluxo de trabalho	O nome da ação de fluxo de trabalho. O registo é uma instância desta ação de fluxo de trabalho.  Se o registo é uma instância de uma falha na regra do fluxo de trabalho, este campo está em branco.
Evento acionador	O evento que aciona a regra de fluxo de trabalho.
Tipo de registo	O tipo de registo do registo em que a instância da regra de fluxo de trabalho foi acionada.
ID da linha do registo	O ID da linha do registo em que a instância da regra de fluxo de trabalho foi acionada.  Se a instância da regra do fluxo de trabalho ou da ação do fluxo de trabalho falhou devido a um erro de sintaxe, este campo está em branco.
Tipo de registo principal	Se o registo que acionou a instância da regra de fluxo de trabalho for dependente de um registo principal no contexto da ação que acionou a regra de fluxo de trabalho, este campo mostra o tipo de registo do registo principal.
ID da linha do registo principal	Se o registo que acionou a instância da regra de fluxo de trabalho for dependente de um registo principal no contexto da ação que acionou a regra de fluxo de trabalho, este campo mostra a ID da linha do registo principal.
Mensagem de erro	O motivo de término desta instância da regra do fluxo de trabalho ou da ação do fluxo de trabalho.
Iniciado Por	O nome do utilizador cuja ação acionou a instância da regra de fluxo de trabalho.
Iniciado em	A data e a hora em que a instância da regra de fluxo de trabalho foi acionada.
Terminado em	A data e a hora em que terminou esta instância da regra do fluxo de trabalho ou da ação do fluxo de trabalho.
Nome do canal	O nome do canal através do qual a instância da regra de fluxo de trabalho foi acionada, tais como, serviços Internet, Online, Importação e assim sucessivamente.

A seguinte tabela descreve os campos que pode ver para obter as instâncias com falhas de eventos agendados e as instâncias com falhas das ações de fluxos de trabalho nos eventos agendados.

Campo	Descrição
ID da instância	O ID que o Oracle CRM On Demand gera para este evento agendado ou instância da ação do fluxo de trabalho.
Nome do fluxo de trabalho	<p>Para obter uma instância de um evento agendado com falha, o nome do evento agendado.</p> <p>Para uma instância de uma ação do fluxo de trabalho com falha, o nome do evento agendado na qual a ação está configurada.</p> <p>Clicar no nome do evento agendado abre a página Detalhe da Regra de Fluxo de Trabalho, onde pode ver os detalhes da configuração do evento agendado.</p>
Ação do fluxo de trabalho	<p>O nome da ação de fluxo de trabalho. O registo é uma instância desta ação de fluxo de trabalho.</p> <p>Se o registo é uma instância de um evento agendado com falha, este campo está em branco.</p>
Evento acionador	Este campo indica sempre Evento Agendado.
Tipo de registo	O nome do tipo de registo para o qual o evento agendado está configurado.
ID da linha do registo	<p>Para uma instância de uma ação do fluxo de trabalho com falha, o ID do registo no qual a ação falhou.</p> <p>Para obter uma instância de um evento agendado com falha, este campo está em branco.</p>
Tipo de registo principal	Não aplicável
ID da linha do registo principal	Não aplicável
Mensagem de erro	O motivo de falha desta instância do evento agendado ou da ação do fluxo de trabalho.
Iniciado Por	O nome do utilizador que tornou o evento agendado ativo.
Iniciado em	A data e a hora em que a instância do evento agendado ou da ação do fluxo de trabalho foi gerada.
Terminado em	A data e a hora em que a instância do evento agendado ou da ação do fluxo de trabalho foi terminada.
N.º de Ocorrência	O número atribuído a esta instância do evento agendado dentro do conjunto de ocorrências para o evento.

Campo	Descrição
Nome do canal	Não aplicável

Para mais informações sobre como utilizar o Monitor de erros do fluxo de trabalho, consulte os seguintes tópicos:

- Acerca de Falhas na Ação de Fluxo de Trabalho e na Regra de Fluxo de Trabalho (consultar [About Workflow Rule and Workflow Action Failures](#) na página 1626)
- [Monitor de erros do fluxo de trabalho](#) (na página 1677)
- [Ver instâncias de erros no Monitor de erros do fluxo de trabalho](#) (na página 1678)
- [Eliminar instâncias de erros a partir do Monitor de erros do fluxo de trabalho](#) (na página 1679)

### Tópicos Relacionados

Consulte o tópico seguinte para obter informações relacionadas sobre regras de fluxo de trabalho:

- [Configuração do fluxo de trabalho](#) (na página 1609)

### Monitor de espera do fluxo de trabalho

A partir do Monitor de Espera do Fluxo de Trabalho, pode ver os detalhes do seguinte:

- Instâncias pendentes de ações de Espera e detalhes dessas ações do fluxo de trabalho.
- Instâncias de eventos agendados (ou seja, regras do fluxo de trabalho com o evento acionador do Evento Agendado) que estão pendentes ou atualmente em execução.

Por exemplo, se uma instância de uma ação de Espera do fluxo de trabalho ou de um evento agendado estiver pendente durante um período de tempo superior ao previsto, pode utilizar o Monitor de Espera do Fluxo de Trabalho para investigar a instância e consultar a configuração da regra de fluxo de trabalho do evento agendado ou da ação de fluxo de trabalho. Em caso de necessidade, pode apagar a instância.

**NOTA:** Quando elimina uma instância pendente de uma ação Espera, não é executada qualquer das restantes ações da regra de fluxo de trabalho. Quando apaga uma instância pendente de um evento agendado, a instância do evento é cancelada, o estado do evento agendado é definido como Terminado e o evento agendado é desativado. Não são geradas mais instâncias para as ocorrências restantes do evento agendado.

### Instâncias Pendentes de Ações de Espera

Para compreender como as instâncias pendentes das ações de Espera são processadas numa regra de fluxo de trabalho, considere o exemplo que se segue. Poderá configurar uma regra de fluxo de trabalho com a seguinte sequência de ações pretendidas:

- 1 Uma ação Espera com uma duração de 24 horas
- 2 Uma ação Enviar mensagem de correio eletrónico
- 3 Uma ação Espera com uma duração de 48 horas
- 4 Uma ação Enviar mensagem de correio eletrónico
- 5 Uma ação Criar tarefa

Se as ações estiverem corretamente configuradas, a primeira ação de Espera na sequência, ação 1, permanece no estado Pendente durante pelo menos 24 horas. Após o período de espera terminar, a ação Enviar Mensagem de Correio Eletrónico (ação 2) é executada. A segunda ação Espera (ação 3 da regra de fluxo de trabalho) é a seguir na sequência. Permanece no estado Pendente durante pelo menos 48 horas. Após o período de espera terminar, as ações Enviar Mensagem de Correio Eletrónico (ação 4) e Criar Tarefa (ação 5) são executadas.

**NOTA:** O período de espera especifica o período de tempo mínimo que deve passar antes do Oracle CRM On Demand começar a executar as outras ações na regra do fluxo de trabalho. O período de tempo real que passa antes das outras ações serem executadas pode ser mais longo, dependendo da carga na base de dados do

Oracle CRM On Demand e do servidor Oracle CRM On Demand, e também do número de ações em Espera que estejam pendentes quando o período de espera terminar.

No entanto, se o período de espera na ação 3 for incorretamente especificado como 48 dias, em vez de 48 horas, a ação permanece no estado Pendente até passarem 48 dias. Pode ver a ação no Monitor de Espera do Fluxo de Trabalho e ver os detalhes da ação para ver se o período de espera foi incorretamente especificado. Em seguida, pode apagar a instância da ação Espera.

Quando apagar a instância da ação Espera, a instância da regra de fluxo de trabalho é terminada e as restantes ações na instância da regra não são executadas. No exemplo anterior, ocorre o seguinte:

- Se apagar a ação 1 enquanto estiver pendente, as ações 2, 3, 4 e 5 não são executadas.
- Se apagar a ação 3 enquanto estiver pendente, as ações 4 e 5 não são executadas.

**NOTA:** As ações de espera são o único tipo de ações de fluxo de trabalho que são mantidas em estado Pendente.

### Instâncias Pendentes de Eventos Agendados

Uma instância pendente de um evento agendado permanece no estado Em Fila até à data e hora do agendamento da execução da instância (data de retoma). A data de retoma é a data mais anterior possível à data de execução da instância. Dependendo do carregamento na base de dados do Oracle CRM On Demand e no servidor Oracle CRM On Demand nesse momento, além do número de instâncias de ação de Espera e instâncias de eventos agendados que estão pendentes, a instância pode não ser executada de imediato. Depois de a instância começar a executar, o estado da instância altera para Em Execução e o campo Data de Início Real é preenchido. Poderá ser necessário atualizar a página do browser para ver os campos atualizados. A instância continua a ser apresentada no Monitor de Espera do Fluxo de Trabalho enquanto é executada.

Se necessário, pode apagar uma instância de um evento agendado enquanto está a ser executada. Se for o caso, a instância é retirada do Monitor de Espera do Fluxo de Trabalho. Além disso, o estado do evento agendado é definido para Terminado, o evento agendado é desativado e não são geradas mais instâncias para as restantes ocorrências do evento agendado. A instância continua a executar até ao momento em que o Oracle CRM On Demand verifica se o evento agendado ainda está ativo. Esta verificação é efetuada em intervalos de cinco minutos durante o tempo de execução de uma instância. Quando o Oracle CRM On Demand determina que o evento agendado foi desativado, a instância em execução termina e qualquer ação de fluxo de trabalho que ainda não tenha sido efetuada para a instância não é efetuada.

Também pode apagar uma instância de um evento agendado enquanto este está pendente (ou seja, com o estado definido para Em Fila), conforme descrito em Apagar Instâncias Pendentes do Monitor de Espera do Fluxo de Trabalho (consultar [Eliminar instâncias pendentes a partir do Monitor de espera do fluxo de trabalho](#) na página 1685).

### Tópicos Relacionados

Para obter informações sobre eventos agendados, consulte os tópicos seguintes:

- Acerca dos Eventos Agendados (consultar [About Scheduled Events](#) na página 1637)
- [Criar Eventos Agendados \(na página 1640\)](#)

Para obter informações sobre como utilizar o Monitor de espera do fluxo de trabalho, consulte os seguintes tópicos:

- [Ver instâncias pendentes no Monitor de espera do fluxo de trabalho \(na página 1684\)](#)
- Apagar Instâncias Pendentes a partir do Monitor de Espera do Fluxo de Trabalho (consultar [Eliminar instâncias pendentes a partir do Monitor de espera do fluxo de trabalho](#) na página 1685)
- [Campos de instâncias pendentes do fluxo de trabalho \(na página 1686\)](#)

## **Ver instâncias pendentes no Monitor de espera do fluxo de trabalho**

O seguinte procedimento descreve como ver instâncias pendentes no Monitor de espera do fluxo de trabalho. Para obter informações sobre o que é registado e apresentado no Monitor de espera do fluxo de trabalho, consulte [Monitor de espera do fluxo de trabalho \(na página 1682\)](#) e [Campos de instâncias pendentes do fluxo de trabalho \(na página 1686\)](#).

**Antes de começar:** Para utilizar os monitores de fluxo de trabalho, a função de utilizador tem de ter o privilégio Gerir regras de dados - gerir regras de fluxo de trabalho.

### ***Para ver uma instância pendente no Monitor de espera do fluxo de trabalho***

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique na ligação global Admin.
- 2 Na secção Gestão do processo empresarial, clique em Monitor de fluxo de trabalho.
- 3 Na página Monitor do fluxo de trabalho, clique em Monitor de espera do fluxo de trabalho.
- 4 Na página Lista de instâncias pendentes, procure a instância que pretende.

**SUGESTÃO:** Para obter informações sobre como filtrar listas, consulte [Filtrar listas \(na página 146\)](#).

- 5 Para visualizar detalhes de uma instância, clique na ligação ID da instância.
- 6 Para ver detalhes da ação de fluxo de trabalho ou do evento agendado do qual o registo é uma instância, clique na ligação Nome do Fluxo de Trabalho.

O seguinte procedimento 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 [Criar e refinar listas \(consultar \[Creating and Refining Lists\]\(#\) na página 140\)](#).

O seguinte procedimento descreve como gerir listas filtradas de instâncias pendentes.

### ***Para gerir listas de instâncias pendentes***

- Na página Lista de instâncias pendentes, clique em Menu na barra de título e selecione a página Gerir listas. Para obter mais informações sobre como gerir listas, consulte [Página Gerir listas \(na página 150\)](#).

O seguinte procedimento descreve como ver o filtro de uma lista de instâncias pendentes.

### ***Para ver 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 [Página Ver lista \(na página 152\)](#).

Para mais informações sobre como utilizar o Monitor de espera do fluxo de trabalho, consulte os seguintes tópicos:

- [Monitor de espera do fluxo de trabalho \(na página 1682\)](#)
- [Apagar Instâncias Pendentes a partir do Monitor de Espera do Fluxo de Trabalho \(consultar \[Eliminar instâncias pendentes a partir do Monitor de espera do fluxo de trabalho\]\(#\) na página 1685\)](#)
- [Campos de instâncias pendentes do fluxo de trabalho \(na página 1686\)](#)

## **Tópicos Relacionados**

Consulte o tópico seguinte para obter informações relacionadas sobre regras de fluxo de trabalho e eventos agendados:

## ■ [Configuração do fluxo de trabalho \(na página 1609\)](#)

### **Eliminar instâncias pendentes a partir do Monitor de espera do fluxo de trabalho**

Pode eliminar instâncias pendentes, uma de cada vez, a partir do Monitor de Espera do Fluxo de Trabalho. Pode também apagar várias instâncias pendentes ao mesmo tempo, criando uma lista filtrada das instâncias e utilizando a função de eliminação em lote. Para obter informações sobre o que é registado e apresentado no Monitor de espera do fluxo de trabalho, consulte [Monitor de espera do fluxo de trabalho \(na página 1682\)](#) e [Campos de instâncias pendentes do fluxo de trabalho \(na página 1686\)](#).

Aplicam-se as seguintes considerações ao apagar instâncias pendentes:

- Quando apaga uma instância pendente de uma ação de Espera a partir do Monitor de Espera do Fluxo de Trabalho, a instância da regra de fluxo de trabalho é terminada e nenhuma das restantes ações da regra de fluxo de trabalho é executada.
- Quando apaga uma instância pendente de um evento agendado, a instância do evento é cancelada, o estado do evento agendado é definido como Terminado e o evento agendado é desativado. Não são geradas mais instâncias para as ocorrências restantes do evento agendado.  
Se pretender gerar mais instâncias do evento agendado, deve reativar o evento agendado. Para obter informações sobre como atualizar eventos agendados, consulte [Criar Eventos Agendados \(na página 1640\)](#).
- Após apagar uma instância pendente de uma ação de Espera ou uma instância pendente de um evento agendado, não a pode restaurar.

**Antes de começar:** Para utilizar os monitores de fluxo de trabalho, a função de utilizador tem de ter o privilégio Gerir regras de dados - gerir regras de fluxo de trabalho.

O seguinte procedimento descreve como eliminar uma instância pendente a partir do Monitor de espera do fluxo de trabalho.

#### ***Para eliminar uma instância pendente a partir do Monitor de espera do fluxo de trabalho***

- 1 Na página Lista de instâncias pendentes, procure a instância que pretende eliminar.

**SUGESTÃO:** Para obter informações sobre como filtrar listas, consulte [Filtrar listas \(na página 146\)](#).

- 2 Clique na ligação Eliminar da instância.

O seguinte procedimento descreve como eliminar uma lista de instâncias pendentes a partir do Monitor de espera do fluxo de trabalho.

#### ***Para eliminar uma lista de instâncias pendentes a partir do Monitor de espera do fluxo de trabalho***

- 1 Se ainda não o fez, crie a lista de instâncias que pretende eliminar.  
Para obter mais informações sobre como criar e refinar listas, consulte Criar e refinar listas (consultar [Creating and Refining Lists](#) na página 140).
- 2 Na página Lista de instâncias pendentes, clique em Menu e selecione Eliminação em lote.
- 3 Clique em OK para confirmar que pretende continuar.
- 4 Na página Fila para Apagar e Restaurar em Lote, na secção Pedidos Ativos, clique em Continuar.

**NOTA:** Se não clicar em Continuar, os registos não são eliminados.

**SUGESTÃO:** Pode regressar à página Fila para Apagar e Restaurar em Lote em qualquer altura clicando na ligação global Admin. e, em seguida, clicando em Fila para Apagar e Restaurar em Lote na Página Principal de Administração.

- 5 Para rever o ficheiro de diário da operação de eliminação, na página Fila para Apagar e Restaurar em Lote, na secção Pedidos Processados, clique em Visualizar Diário de Eliminações.

Para mais informações sobre como utilizar o Monitor de espera do fluxo de trabalho, consulte os seguintes tópicos:

- [Monitor de espera do fluxo de trabalho \(na página 1682\)](#)
- [Ver instâncias pendentes no Monitor de espera do fluxo de trabalho \(na página 1684\)](#)
- [Campos de instâncias pendentes do fluxo de trabalho \(na página 1686\)](#)

### Tópicos Relacionados

Consulte o tópico seguinte para obter informações relacionadas sobre regras de fluxo de trabalho:

- [Configuração do fluxo de trabalho \(na página 1609\)](#)

### Campos de instâncias pendentes do fluxo de trabalho

A seguinte tabela descreve os campos que pode ver de instâncias pendentes de ações de Espera e eventos agendados.

Campo	Descrição de Instâncias de Ações de Espera do Fluxo de Trabalho	Descrição de Instâncias de Eventos Agendados
ID da instância	O ID que o Oracle CRM On Demand gera para esta instância do fluxo de trabalho.	O ID que o Oracle CRM On Demand gera para esta instância do evento agendado.
Nome do fluxo de trabalho	O nome da regra de fluxo de trabalho no qual a ação de fluxo de trabalho está configurada. Clicar no nome da regra de fluxo de trabalho abre a página Detalhe da regra de fluxo de trabalho, onde pode ver os detalhes da configuração da regra de fluxo de trabalho.	O nome do evento agendado a partir do qual se criou esta instância.
Ação do fluxo de trabalho	O nome da ação de fluxo de trabalho. A instância é uma instância desta ação de fluxo de trabalho.	Não aplicável
Evento acionador	O evento que aciona a regra de fluxo de trabalho.	Este campo indica sempre Evento Agendado.
Iniciado Por	O nome do utilizador cuja ação acionou a instância da regra de fluxo de trabalho.	O nome do utilizador que tornou o evento agendado ativo.
Iniciado em	A data e a hora em que a instância da regra de fluxo de trabalho foi acionada.	A data e a hora em que a instância pendente foi gerada.

Campo	Descrição de Instâncias de Ações de Espera do Fluxo de Trabalho	Descrição de Instâncias de Eventos Agendados
Retomar em	A data e a hora em que o período de espera desta instância da ação de fluxo de trabalho irá terminar.	A data e a hora após a qual a instância pendente será executada.
Data de Início Real	Não aplicável.	Se a instância ainda não tiver começado a executar, este campo estará em branco.  Se a instância estiver em execução, este campo mostrará a data e hora e que a instância começou a executar.
Estado	O valor neste campo está sempre definido para Em Fila.  <b>NOTA:</b> Após uma instância de uma ação de Espera do Fluxo de Trabalho começar a executar, a instância é retirada do Monitor de Espera do Fluxo de Trabalho.	Se a instância ainda não tiver começado a executar, este campo estará definido para Em Fila.  Se a instância estiver em execução, este campo estará definido para Em Execução.  <b>NOTA:</b> Após uma instância de um evento agendado ser concluída, a instância é retirada do Monitor de Espera do Fluxo de Trabalho.
N.º de Ocorrência	Não aplicável	O número de instâncias do evento agendado que foram acionadas. O número inclui a instância pendente atual.  <b>NOTA:</b> Se um evento agendado for desativado e reativado mais tarde, o número de ocorrências é redefinido para 1 na primeira instância que é gerada após a ativação da regra.
Tipo de registo	O tipo de registo do registo em que a instância da regra de fluxo de trabalho foi acionada.	O tipo de registo para o qual o evento agendado está configurado.
ID da linha do registo	O ID da linha do registo em que a instância da regra de fluxo de trabalho foi acionada.	Não aplicável

Campo	Descrição de Instâncias de Ações de Espera do Fluxo de Trabalho	Descrição de Instâncias de Eventos Agendados
Tipo de registo principal	Se o registo que acionou a instância da regra de fluxo de trabalho for dependente de um registo principal no contexto da ação que acionou a regra de fluxo de trabalho, este campo mostra o tipo de registo do registo principal.	Não aplicável
ID da linha do registo principal	Se o registo que acionou a instância da regra de fluxo de trabalho for dependente de um registo principal no contexto da ação que acionou a regra de fluxo de trabalho, este campo mostra a ID da linha do registo principal.	Não aplicável

Para mais informações sobre como utilizar o Monitor de espera do fluxo de trabalho, consulte os seguintes tópicos:

- [Monitor de espera do fluxo de trabalho \(na página 1682\)](#)
- [Ver instâncias pendentes no Monitor de espera do fluxo de trabalho \(na página 1684\)](#)
- [Apagar Instâncias Pendentes a partir do Monitor de Espera do Fluxo de Trabalho \(consultar \[Eliminar instâncias pendentes a partir do Monitor de espera do fluxo de trabalho\]\(#\) na página 1685\)](#)

### Tópicos Relacionados

Consulte o tópico seguinte para obter informações relacionadas sobre regras de fluxo de trabalho:

- [Configuração do fluxo de trabalho \(na página 1609\)](#)

## Atribuição e regras de dados

Clique num tópico para ver as instruções passo a passo de modo a obter os procedimentos para definição das regras de atribuição (atribuir registos automaticamente), definições da previsão, correspondências e disposições da conversão de pistas, metodologias de vendas e indústrias:

- [Configurar regras de atribuição \(na página 1693\)](#)
- [Correspondência de campos adicionais durante a conversão de pistas \(na página 1699\)](#)
- [Criar disposições da conversão de pistas \(na página 1700\)](#)
- [Configurar a definição da previsão \(na página 1703\)](#)
- [Atualizar a definição da previsão \(na página 1709\)](#)
- [Configurar processos de vendas, categorias e instrutores \(na página 1710\)](#)
- [Personalizar a lista da indústria da empresa \(na página 1717\)](#)

### Tópicos Relacionados

Consulte os tópicos seguintes para obter informações relacionadas:

- [Acerca de regras de atribuição \(na página 1689\)](#)
- [Administração da Conversão de Pistas \(na página 1697\)](#)

## Acerca de regras de atribuição

**Antes de começar.** Para configurar regras de atribuição, a função de utilizador tem de incluir o privilégio Atribuição e regras de dados.

As regras de atribuição permitem atribuir automaticamente uma pista, uma oportunidade, um pedido de assistência ou uma conta à pessoa, à equipa e ao território adequados, com base nas regras (denominadas grupos de regras) que foram configuradas.

Se a empresa tiver selecionado a opção de atribuição de grupo, todos os membros do grupo partilham os registos atribuídos a um membro desse grupo. Para mais informações, consulte [Gestão de grupos \(na página 1575\)](#).

Consoante a estrutura da empresa e dos processos comerciais, as regras de atribuição poderão ser simples. Por exemplo:

- As pistas de vendas para cada região geográfica são atribuídas ao gestor de vendas regional.
- Os novos pedidos de assistência são atribuídos ao gestor de assistência técnica.

As regras também podem ser mais complexas. Por exemplo:

- A maioria das pistas são atribuídas por especialidade dos produtos e localização geográfica, mas algumas são atribuídas a um gestor de telemarketing.
- A maioria dos pedidos de assistência são atribuídos por área problemática, mas todos os pedidos que envolvam um produto específico são reencaminhados para uma pessoa.

A tabela seguinte descreve como pode atribuir tipos de registos:

Este tipo de registo	Tem estas opções de atribuição
Contas	Pode atribuir os registos a um funcionário ou território. Além disso, pode especificar equipas que partilhem a propriedade das contas recentemente atribuídas.
Pistas	Pode atribuir os registos a um funcionário.
Oportunidades	Pode atribuir os registos a um funcionário ou território. Além disso, pode especificar equipas que partilhem a propriedade das oportunidades recentemente atribuídas.
Pedidos de assistência	Pode atribuir os registos a um funcionário.

As regras de atribuição no grupo de regras ativo são avaliadas quando ocorrer o seguinte relativamente a um tipo de registo:

- Para pistas: A caixa de verificação Voltar a atribuir proprietário é selecionada e a alteração é gravada.
- Para pedidos de assistência:
  - O pedido de assistência é criado sem um proprietário ou o proprietário é eliminado do registo (i.e., o campo Proprietário encontra-se em branco).
  - A caixa de verificação Voltar a atribuir proprietário é selecionada e a alteração é gravada.
- Para contas: A caixa de verificação Voltar a atribuir proprietário é selecionada e a alteração é gravada.
- Para oportunidades: A caixa de verificação Voltar a atribuir proprietário é selecionada e a alteração é gravada.

**NOTA:** O gestor de atribuições tenta voltar a atribuir um registo imediatamente depois de a caixa de verificação Voltar a atribuir proprietário ser selecionada e o registo ser gravado. No entanto, quando um registo de pista está

a ser convertido para uma conta ou oportunidade, qualquer tentativa de reatribuição da conta ou oportunidade falha porque o gestor de atribuições não pode voltar a atribuir o registo até que a pista esteja totalmente convertida. Por exemplo, ao utilizar uma regra de fluxo de trabalho para selecionar a caixa de verificação Voltar a atribuir proprietário ou ao definir um valor predefinido na conta ou oportunidade quando a pista está a ser convertida, não resulta na reatribuição de um registo. Em vez disso, tem de voltar a atribuir o registo manualmente selecionando a caixa de verificação Voltar a atribuir proprietário no registo convertido depois de o registo estar totalmente convertido.

### Notificações por correio eletrónico

Quando é atribuído um proprietário a uma pista ou pedido de assistência, é enviada uma mensagem de correio eletrónico para o novo proprietário. O modelo utilizado na mensagem de correio eletrónico é determinado pela língua selecionada na página Detalhes pessoais do novo proprietário. Por exemplo, se o utilizador pretender receber mensagens de correio eletrónico de notificação em espanhol, o espanhol deve ser selecionado no campo Língua na página Detalhes pessoais do utilizador. Pode desativar a notificação por correio eletrónico de pedidos de assistência com base numa regra, anulando a seleção da caixa de verificação Enviar notificação por correio eletrónico (sinalizador) na página Editar regra de atribuição do pedido de assistência. Para obter informações sobre como atualizar as regras de atribuição, consulte [Configurar regras de atribuição \(na página 1693\)](#).

Nas notificações por correio eletrónico, o Endereço de origem é sempre donotreply@crmondemand.com e o campo Remetente é definido para o endereço especificado pelo utilizador no campo Correio eletrónico de resposta no grupo de regras de atribuição. O Oracle CRM On Demand anexa uma cadeia a cada mensagem de correio eletrónico de forma a que a mensagem de correio eletrónico possa ser controlada no sistema de entrega por correio eletrónico da Oracle. Se um destinatário da mensagem de correio eletrónico responder a uma notificação por correio eletrónico, o campo Para da resposta é definido com o endereço especificado pelo utilizador no campo Correio eletrónico de resposta no grupo de regras de atribuição.

### Controlar o processo de reatribuição

Pode utilizar três campos para o ajudar a controlar o processo de reatribuição do proprietário ou para executar análises de modo a determinar a duração do processo de reatribuição. Pode adicionar estes campos às disposições das páginas Conta, Oportunidade, Pista e Pedido de assistência. Os campos são:

- Estado da atribuição  
O estado pode ser Em fila (o registo encontra-se em fila para ser processado pelo gestor de atribuições) ou A processar (o registo está a ser processado pelo gestor de atribuições) ou pode estar em branco (o registo não está em fila nem a ser processado).
- Data de envio da última atribuição  
Se o registo for colocado em fila para processamento ou está a ser processado pelo gestor de atribuições, este campo mostra a data e a hora em que o registo foi gravado com a caixa de verificação Voltar a atribuir proprietário selecionada. No entanto, no caso de um registo de pedido de assistência, este campo mostra a data e a hora em que o registo foi gravado com o campo Proprietário em branco.
- Data de conclusão da última atribuição  
Se o registo nunca tiver sido reatribuído, este campo encontra-se em branco. Caso contrário, o campo mostra a data e a hora em que o registo voltou a ser atribuído pela última vez.

Para mais informações sobre como adicionar campos a disposições de página, consulte Personalizar disposições de página estáticas (consultar [Customizing Static Page Layouts](#) na página 1363).

### Tornar os grupos de regras ativos

Pode criar vários grupos de regras de atribuição mas só um grupo de regras pode estar ativo num determinado momento para cada tipo de registo.

**ATENÇÃO:** O grupo de regras que foi marcado como *ativo* da última vez que as regras foram lançadas continua a estar ativo até que as regras sejam lançadas novamente. Quando as regras forem novamente lançadas, o

último grupo de regras marcado como *ativo* ficará ativo. Quando criar um novo grupo de regras e o marcar como ativo não elimine o grupo de regras definido anteriormente como ativo até que as regras sejam lançadas.

**SUGESTÃO:** Os grupos de regras podem funcionar como referência histórica para as pistas. Em vez de eliminar grupos de regras, pode marcá-los como inativos.

### Acerca da atribuição de grupos

Se a empresa atribuir registros a grupos inteiros em vez de o fazer em relação a um funcionário, o administrador da empresa deverá:

- 1 Selecionar o campo Atribuição do grupo predefinido na página Perfil da empresa (consulte Configurar o perfil da empresa e as predefinições globais (consultar [Configurar o perfil da empresa e as predefinições globais](#) na página 1206)).
- 2 Configurar os grupos antes de ativar as regras de atribuição (consulte [Configurar grupos \(na página 1578\)](#)).
- 3 Selecionar um membro do grupo que deverá ser o proprietário de contas ou oportunidades durante o procedimento de atribuição.

**NOTA:** A funcionalidade de grupo não é suportada pelos registros de pista ou de pedido de assistência.

Quando o registro for atribuído a um proprietário do grupo:

- O campo Proprietário mostra as informações do proprietário.
- O campo Grupo principal mostra o nome do grupo a que o proprietário pertence nas páginas Editar e Detalhes do registro, caso o administrador da empresa tenha adicionado o campo à disposição.
- O registro aparece nas áreas das aplicações que apresentam normalmente os registros desse funcionário, como Páginas principais e listas de registros.

Geralmente, todos os membros do grupo têm acesso total ao registro, apesar de ser possível ajustar níveis de acesso para limitar o acesso de um utilizador.

### Acerca do gestor de atribuições e modos de propriedade do registro

O gestor de atribuições pode voltar a atribuir registros apenas a utilizadores. Pode voltar a atribuir registros apenas se o tipo de registro estiver configurado no modo de utilizador ou no modo misto da propriedade do registro. Se existir um livro personalizado principal atribuído ao registro antes do gestor de atribuições atribuir o registro a um proprietário, o gestor de atribuições remove o livro principal do registro. O gestor de atribuições não pode voltar a atribuir os registros se o tipo de registro estiver configurado em modo de livro. Se configurar um tipo de registro em modo de livro, recomenda-se vivamente que torne todos os grupos de regras inativos para esse tipo de registro. Para obter mais informações sobre os modos de propriedade do registro, consulte [Acerca dos modos de propriedade do registro \(na página 1541\)](#).

### Cenário para atribuir pistas

Em seguida, encontra-se um exemplo de regras comerciais comuns da empresa para atribuir pistas. Para configurar as regras que atribuem automaticamente as pistas desta empresa, o administrador executa o seguinte:

- 1 Enumera as regras comerciais da empresa para atribuir pistas a pessoas.  
Por exemplo, no caso de contas nos Estados Unidos, muitos territórios de vendas são atribuídos por estado, mas, em determinados estados, a especialidade dos produtos determina as atribuições do território. Além disso, a conta da Empresa XYZ é sempre atribuída a um determinado gestor de vendas, independentemente do estado da pista ou do interesse do produto.
- 2 Lista todos os cenários de atribuição necessários para cumprir as regras comerciais:
  - **A conta (empresa) é a Empresa XYZ.** Atribuir ao Gestor de vendas A.
  - **Morada principal – O estado é CA, NV, OR, WA.** Atribuir ao Gestor de vendas B.
  - **Morada principal – O estado é OH, IN, MI, NY, KY.** Atribuir ao Gestor de vendas C.

- **A pista está interessada no produto ABC (em todos os estados, exceto nos estados já listados, e não para a Empresa XYZ).** Atribuir ao Gestor de vendas D.
  - **Morada principal – O estado não se encontra listado.** Atribuir ao Gestor de vendas E.
- 3 Coloca os cenários na ordem em que deverão ser considerados.
- Primeiro, examinar o campo Conta. Se o valor for Empresa XYZ, atribuir a pista ao Gestor de vendas A, independentemente de outras condições. Se este critério não corresponder, examinar o campo Estado da morada principal. Se o valor for CA, NV, OR ou WA, atribuir a pista ao Gestor de vendas B, etc.

Como procedimento recomendado, utilize o Modelo de atribuição de registos para o ajudar a planear os cenários de atribuição da empresa e para configurar regras com as quais obtenha os resultados pretendidos.

### Condições dos critérios nas regras de atribuição

Pode utilizar as seguintes condições nos critérios das regras de atribuição:

- **Entre.** Efetua a correspondência entre a regra e os registos em que o valor no campo de critérios esteja entre dois valores definidos nos critérios de regras. (Os resultados não incluem os registos em que o valor no campo de critérios seja igual a um dos valores da regra.) Utilize uma vírgula para separar os valores. Não utilize um traço (-) para especificar um intervalo de valores ou para separar valores.  
Utilize a condição Entre apenas para campos de datas. Utilize o formato de data MM/DD/AAAA.
- **Contém todos os valores.** Efetua a correspondência entre a regra e os registos em que o valor no campo de critérios efetua correspondência com os valores exatos. A aplicação não obtém subcadeias dos valores ou o mesmo valor com diferente utilização de maiúsculas e minúsculas. Pode introduzir um valor único ou múltiplos valores separados por vírgulas.
- **Contém valor de campo exato.** Efetua a correspondência entre a regra e os registos em que o campo de critérios contenha todas as cadeias no valor do campo de critérios e nenhum critério adicional. Por exemplo, se introduzir *Fechado* como valor do critério, a regra efetua correspondência com os registos em que o valor do campo do critério é Fechado, mas não efetua correspondência com nenhum registo em que o valor do critério seja Fechado/ganho.  
Não pode utilizar a condição Contém valor de campo exato para campos de datas ou de números.
- **Não contém nenhum dos valores.** Efetua a correspondência entre a regra e os registos em que o campo de critérios contenha qualquer valor que não seja igual ao valor dos critérios da regra.  
Não pode utilizar a condição Não contém nenhum dos valores para campos de datas ou de números.
- **Menor ou igual a.** Efetua a correspondência entre a regra e os registos em que o valor no campo de critérios seja menor ou igual ao valor dos critérios da regra.  
Pode utilizar a condição Menor ou igual a só para campos de números e de moedas.
- **Maior ou igual a.** Efetua a correspondência entre a regra e os registos em que o valor no campo de critérios seja maior ou igual ao valor dos critérios da regra.  
Pode utilizar a condição Maior ou igual a só para campos de números e de moedas.

Tome nota dos seguintes pontos relativos aos critérios de regras:

- Uma regra sem critérios tem sempre êxito.
- As regras são avaliadas por ordem sequencial e a avaliação para quando os critérios de uma regra são satisfeitos.

Por exemplo, se estiverem a ser avaliadas dez regras e os critérios da regra 6 forem satisfeitos, as regras 7, 8, 9 e 10 serão ignoradas (isto é, não serão avaliadas). Da mesma forma, se não existirem critérios na regra 6, a regra 6 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 [Configurar regras de atribuição \(na página 1693\)](#).

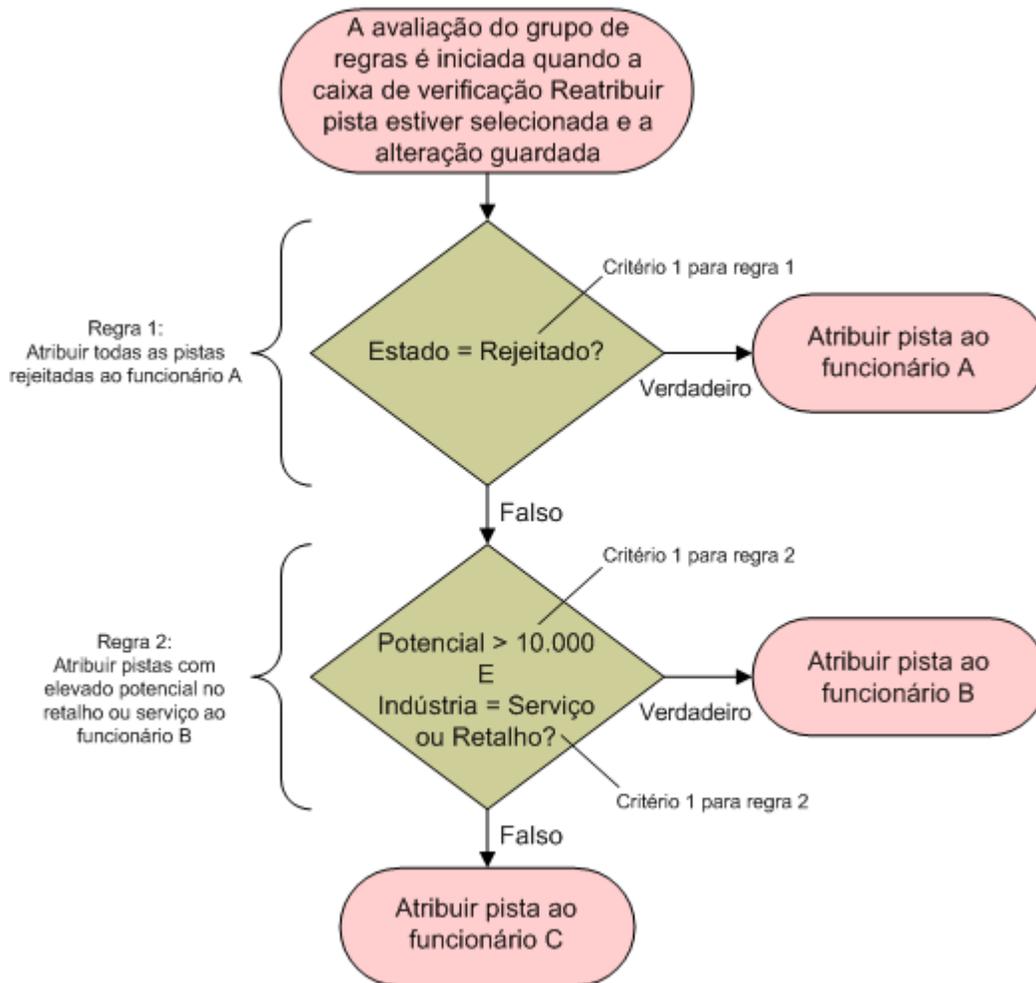
## Configurar regras de atribuição

### Antes de iniciar:

- Para configurar regras de atribuição, a função de utilizador tem de incluir o privilégio Atribuição e regras de dados.
- Para obter informações sobre a estrutura de regras de atribuição, consulte [Acerca de regras de atribuição \(na página 1689\)](#).

### Exemplo do grupo de regras de atribuição

Os grupos de regras são constituídos por regras que, por sua vez, são constituídas por critérios. A figura seguinte mostra os componentes de um grupo de regras.



Como um grupo de regras de atribuição de pistas é avaliado

**NOTA:** Para um funcionamento correto do botão Rejeitar na página Detalhes da pista, a primeira regra no grupo de regras tem de atribuir pistas rejeitadas.

### Para configurar regras de atribuição

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique na ligação global Admin.

- 2 Na secção Gestão de processos empresariais, clique na ligação Atribuição e regras de dados.
- 3 Na secção Regras de atribuição, clique na ligação do tipo de registo apropriado.  
Aparece uma lista de todos os grupos de regras que foram definidos para a empresa.
- 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, até 30 caracteres.
Grupo de regras ativo	Só pode estar um grupo de regras ativo de cada vez. Se especificar um novo grupo de regras como ativo, o grupo de regras anteriormente ativado torna-se inativo.
Proprietário atribuído por omissão	Um funcionário que herda os registos que não são atribuídos por nenhuma das regras. <b>Exemplo:</b> Funcionário C na Figura 1.
Correio eletrónico de resposta	Este campo aparece apenas para grupos de regras de pistas e pedidos de assistência. O endereço de correio eletrónico que especificar no campo Correio eletrónico de resposta no grupo de regras de atribuição aparece no campo Remetente nas notificações por correio eletrónico enviadas para os proprietários de pistas e pedidos de assistência. Além disso, se um destinatário da mensagem de correio eletrónico responder a uma notificação por correio eletrónico, o campo Para da resposta é definido com o endereço especificado pelo utilizador no campo Correio eletrónico de resposta. <b>NOTA:</b> Não são enviadas quaisquer notificações por correio eletrónico para registos de contas e de oportunidades.
Território da conta atribuído por omissão	Um território que herda os registos que não são atribuídos por nenhuma das regras. Este campo aparece apenas para grupos de regras de contas.
Território da oportunidade atribuído por omissão	Um território que herda os registos que não são atribuídos por nenhuma das regras. Este campo aparece apenas para grupos de regras de oportunidades.

- c Grave o registo.  
Este procedimento grava o nome do novo grupo de regras na preparação para adicionar regras ao grupo de regras.

**5** Adicione uma regra ao grupo de regras:

- a** Na barra de título Regras na página Detalhe do grupo de regras, clique em Novo.
- b** Na página Novo/Editar, preencha os campos.

A coluna Exemplo nesta tabela mostra como preencher os campos para a Regra 2 na Figura 1.

Campo	Descrição	Exemplo
Nome da regra	Um nome exclusivo.	Atribuir pistas de alto potencial em Vendas ou Serviço
Ordem	A ordem pela qual as regras são avaliadas. Quando os critérios numa regra são cumpridos, o registo é atribuído e as regras seguintes são ignoradas.	1
Atribuir ao proprietário	Se os critérios da regra forem cumpridos, o registo é atribuído a este utilizador.  Para atribuição de contas e oportunidades a grupos, o utilizador deve ser membro do grupo que partilha os registos.	Funcionário B
Atribuir a território	Se os critérios da regra forem cumpridos, o registo é atribuído a este território.  Este campo aparece apenas para regras de contas e oportunidades.	Região Nordeste
Incluir contactos relacionados	Se os critérios de regras forem cumpridos, os contactos ligados à conta são atribuídos ao proprietário e território da conta especificada.  Este campo aparece apenas para regras de contas.	Não aplicável
Incluir oportunidades relacionadas	Se os critérios de regras forem cumpridos, as oportunidades ligadas à conta são atribuídas ao proprietário e território da conta especificada.  Este campo aparece apenas para regras de contas.	Não aplicável
Incluir atribuição de equipa	Se os critérios de regras forem cumpridos, os membros da equipa são atribuídos à conta.	Não aplicável

Campo	Descrição	Exemplo
	Este campo aparece apenas para regras de contas e oportunidades.	

- c Grave o registo.  
Este procedimento grava a regra, pelo que está agora preparado para adicionar critérios à regra.
- 6 (Opcional) Para contas e oportunidades, atualize o acesso para registos associados e utilizadores:
  - a Na página Detalhes do grupo de regras, clique na ligação Nome da regra em que pretende atualizar o acesso a registos e utilizadores associados.
  - b Na página Detalhe da regra, clique em Adicionar utilizadores ou Editar utilizadores na barra de título Atribuição de equipa.
  - c Clique no ícone de pesquisa e selecione os utilizadores.
  - d Atribua o nível de acesso para contas, contactos e oportunidades.
  - e Grave as alterações.
- 7 Adicione um critério da regra à regra:
  - a Na barra de título Critérios da regra na página Detalhe da regra, clique em Novo.
  - b Na página Novo/Editar, preencha os campos.

A coluna Exemplo nesta tabela mostra como preencher os campos para a Regra 2 na Figura 1.

Campo	Descrição	Exemplo
Campo	Nome do campo a ser avaliado. <b>NOTA:</b> Se tiver sido atribuído um novo nome a um campo, é apresentado o novo nome do campo.	Receitas potenciais
Condição	As seguintes condições não podem ser utilizadas para campos de datas ou de números: Contém todos os valores, Contém valor de campo exato e Não contém nenhum dos valores.  As seguintes condições só podem ser utilizadas para campos de números e de moedas: Maior ou igual a, Menor ou igual a.  O operador Entre só pode ser utilizado para campos de datas.	Maior ou igual a
Valor(es)	Utilize vírgulas para separar os valores. Se o valor que pretende fazer corresponder incluir uma vírgula, como um endereço, coloque o valor entre aspas.  Se a condição for Entre, introduza os valores mínimos e máximos separados por vírgulas.	10000

- c Efetue um dos seguintes procedimentos:
  - Se pretender adicionar mais critérios à regra, clique em Gravar/Novos critérios de regras e regressse ao Passo b. Se tiver múltiplos critérios definidos para uma regra, o registo tem de corresponder a *todos os critérios* para que a regra seja correspondida.
  - Se tiver introduzido todos os critérios para a regra, clique em Gravar.
- 8 Na barra de título Regra na página Detalhes da regra, clique em Regressar a Detalhes do grupo de regras.

- 9 Na página Detalhes do grupo de regras, execute um dos seguintes procedimentos:
  - Se pretender adicionar mais regras ao grupo de regras, regresse ao Passo 5.
  - Se tiver introduzido todas as regras para o grupo de regras, clique em Regressar à Lista do grupo de regras para concluir.

**SUGESTÃO:** As regras são executadas pela ordem em que aparecem no Grupo de regras, assim, terá de certificar-se de que aparecem na sequência correta. Depois de cumprida uma regra, as regras subsequentes são ignoradas.

### **Para editar, ativar ou desativar um grupo de regras**

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique na ligação global Admin.
- 2 Na secção Gestão de processos empresariais, clique na ligação Atribuição e regras de dados.
- 3 Na secção Regras de atribuição, clique na ligação para o tipo de regras de atribuição que pretende editar. Aparece uma lista de todos os grupos de regras desse tipo que foram definidos até agora para a empresa até à data.
- 4 Clique na ligação Grupo de regras que pretende atualizar.
- 5 Na página Detalhe do grupo de regras, clique em Editar.
- 6 Atualize os campos e grave o registo.  
As alterações efetuadas entram em vigor à meia-noite do Oracle Server (predefinição) ou sempre que os grupos de regras de atribuição sejam definidos para atualização.

**ATENÇÃO:** Quando marca um grupo de regras como *ativo*, o grupo de regras que foi marcado como *ativo* da última vez que as regras foram lançadas continua a estar ativo até que as regras sejam lançadas novamente. Quando as regras forem novamente lançadas, o último grupo de regras marcado como *ativo* ficará ativo. Quando marcar um grupo de regras como *ativo*, não elimine do grupo de regras definido anteriormente como *ativo* até que as regras sejam lançadas.

### **Para editar regras de atribuição**

- 1 Na página Detalhes do grupo de regras, clique na ligação Editar da regra que pretende alterar.
- 2 Atualize os campos.

**NOTA:** Pode alterar a ordem pela qual as regras são avaliadas ao editar o campo Ordem. Na regra que pretende alterar, introduza um número de ordenação superior ao número de ordenação da regra que antecede a regra que está a alterar e inferior ao número de ordenação da regra que se encontra a seguir.

Por exemplo, se existirem três regras, ordenadas de 1 a 3 e pretende alterar a ordem de modo a que a regra identificada atualmente como número 1 seja avaliada após a regra identificada atualmente como número 2, altere a ordem da regra número 1 para um valor, tal como 2.1 (ou qualquer valor maior que 2 e menor que 3).

- 3 Grave o registo.

### **Administração da Conversão de Pistas**

Os utilizadores da empresa podem converter registos de pistas em registos de conta, contacto e oportunidade. Se a empresa estiver configurada para utilizar o Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition, os utilizadores também podem converter os registos de pistas em registos de negócio.

Quando os utilizadores convertem um registo de pista, podem efetuar o seguinte:

- Criar novos registos de conta, contacto, oportunidade ou negócio que são ligados automaticamente ao registo da pista.
- Ligar o registo de pista a registos de conta e contacto existentes. Os utilizadores selecionam os registos que pretendem ligar à pista, quando convertem a pista.

Se disponibilizar as opções necessárias nas disposições de conversão de pistas, os utilizadores podem também efetuar o seguinte:

- Copie os membros da equipa da pista para a equipa na conta, contacto e oportunidade que são criados ou ligados à pista durante o processo de conversão.
- Ligue os registos de objetos customizados associados da pista à conta, contacto e oportunidade que são criados ou ligados à pista durante o processo de conversão.

Pode determinar as opções que estão disponíveis para os na página Converter pista, criando disposições da conversão da pista para a página e atribuindo estas disposições às funções de utilizador.

Na aplicação standard, algumas informações do registo da pista são transportadas para as áreas relevantes nos registos de conta, contacto, oportunidade e registo de negócio que são criados ou ligados à pista durante o processo de conversão. Pode determinar quais as informações que são transportadas ao configurar o seguinte:

- As correspondências entre os campos no tipo de registo Pista e nos tipos de registo Conta, Contacto, Registo de Negócio e Oportunidade. Para mais informações, consulte [Correspondência de campos adicionais durante a conversão de pistas \(na página 1699\)](#).
- Os campos do registo da pista que aparecem nas secções Oportunidade e Registo de Negócio da página Converter Pista. Os utilizadores podem editar os valores destes campos na página Converter Pista. Estes valores podem ser transportados para a nova oportunidade ou registo de negócio. Para obter informações sobre a configuração de quais os campos que aparecem na página Converter Pista, consulte [Criar Disposições da Conversão de Pistas \(na página 1700\)](#).

**NOTA:** Apenas os campos que têm correspondência para os campos no tipo de registo relevante estão disponíveis para serem acrescentados à disposição da página Converter Pista. Se um campo que pretende acrescentar à página Converter Pista não tiver já correspondência para os campos no tipo de registo relevante, deve efetuar correspondência do mesmo antes de o acrescentar à disposição da página Converter Pistas. Além disso, os campos concatenados e os campos do tipo de campo Ligação Web não estão disponíveis para serem acrescentados a uma disposição de conversão de pista, ainda que esses campos tenham correspondência com campos no tipo de registo relevante. O campo Oportunidade Associada e o campo Passo Seguinte aparecem sempre na secção Oportunidade da página Converter Pista e o campo Nome do Registo de Negócio e o campo Conta do Parceiro Principal aparecem sempre na secção Registo de Negócio. Não pode retirar estes campos da disposição da página.

Para converter pistas, os utilizadores têm de ter o acesso apropriado aos tipos de registo e os privilégios apropriados para a respetiva função. Para obter mais informações, consulte Definições do Perfil de Acesso e de Função para Converter Pistas (consultar [Definições de função e perfil de acesso para converter pistas](#) na página 274).

Quando os utilizadores rejeitam uma pista, têm de selecionar um código da rejeição no campo Código da rejeição, na página Rejeitar uma pista. Por predefinição, é fornecido um número de valores para o campo Código de rejeição, embora seja possível alterar estes valores ou adicionar mais valores à lista. Para obter mais informações sobre a lista de escolha Código da rejeição, consulte Código da rejeição para pistas (consultar [Código de rejeição para pistas](#) na página 1703).

## Tópicos Relacionados

Para obter mais informações sobre a administração da conversão de pistas, consulte os seguintes tópicos:

- [Processo de configuração da conversão de pistas \(na página 1698\)](#)
- [Correspondência de campos adicionais durante a conversão de pistas \(na página 1699\)](#)
- [Criar disposições da conversão de pistas \(na página 1700\)](#)

## Processo de configuração da conversão de pistas

Para configurar as definições de rejeição e conversão da pista para os utilizadores e tipos de registo, execute as seguintes tarefas:

- 1 Se pretender efetuar a correspondência de campos adicionais durante a conversão da pista, configure as novas correspondências.  
Para obter mais informações sobre a correspondência de campos, consulte [Correspondência de campos adicionais durante a conversão de pistas \(na página 1699\)](#).
- 2 Se pretender personalizar a disposição da página Converter pista:
  - a Crie as novas disposições.  
Para obter mais informações sobre a criação de disposições, consulte [Criar disposições da conversão da pista \(consultar Criar disposições da conversão de pistas na página 1700\)](#).
  - b Adicione as novas disposições às funções apropriadas.  
Para mais informações sobre como adicionar funções, consulte [Adicionar funções \(na página 1505\)](#).
- 3 Certifique-se de que os utilizadores têm o acesso apropriado para os tipos de registo e os privilégios apropriados na respetiva função.  
Para obter mais informações sobre as definições necessárias para converter pistas, consulte [Definições de perfil de acesso e de função para converter pistas \(consultar Definições de função e perfil de acesso para converter pistas na página 274\)](#).
- 4 Se pretender editar os valores na lista de escolha Código da rejeição, edite os valores do campo.  
Para obter mais informações sobre a edição de valores do campo, consulte [Criar e editar campos \(na página 1311\)](#). Para obter mais informações sobre a lista de escolha Código da rejeição, consulte [Código da rejeição para pistas \(consultar Código de rejeição para pistas na página 1703\)](#).

### Correspondência de campos adicionais durante a conversão de pistas

Os utilizadores da empresa podem converter registos de pistas em registos de conta, contacto e oportunidade. Se a empresa estiver configurada para utilizar o Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition, os utilizadores também podem converter os registos de pistas em registos de negócio.

Quando os utilizadores convertem pistas em registos de conta, oportunidade ou negócio por predefinição alguns valores são transportados para os novos registos. No entanto, pode ampliar a quantidade de informações transitadas pela correspondência de campos adicionais, incluindo campos personalizados. Para obter um exemplo de como os campos da pista podem ser correspondidos, consulte [Pistas \(na página 261\)](#).

Quando os utilizadores convertem um registo de pista, os valores nos campos correspondidos são transportados da seguinte forma:

- Quando os utilizadores criam novos registos de conta, contacto, oportunidade ou negócio, os valores dos campos correspondidos no registo da pista são transportados para os campos especificados no novo registo.
- Quando os utilizadores ligam o registo da pista a registos de conta, contacto, oportunidade ou negócio existentes, que selecionam quando convertem a pista, os campos nos registos existentes que já têm valores permanecem inalterados. Os campos vazios são atualizados com o valor do campo da pista correspondido.

**NOTA:** Um utilizador parceiro não pode aprovar um registo de negócio nem atribuir um aprovador para um registo de negócio. Portanto, quando um utilizador parceiro tenta converter uma pista num registo de negócio, a conversão falha se o processo de conversão tentar atualizar o campo **Aprovador Atual** ou o campo **Aprovador Final** no registo do negócio. Se a empresa permitir que utilizadores parceiros convertam pistas em registos de negócio, não mapeie qualquer campo no tipo de registo **Pista** para o campo **Aprovador Atual** ou campo **Aprovador Final** no tipo de registo **Registo de Negócio**.

### Acerca dos Campos de Ligação Internet

Não corresponda os campos de ligação Internet para conversão da pista. Os campos de ligação Internet não contêm dados, em vez disso, contêm scripts para ligações nas quais os utilizadores podem clicar para executar ações. Os conteúdos dos campos de ligação Internet não podem ser transportados para os novos registos quando uma pista é convertida.

## Acerca dos Campos Concatenados

Não corresponda os campos concatenados para conversão da pista. Um *campo concatenado* consiste num campo que pode apresentar os valores de vários campos e que também pode apresentar texto. Os conteúdos de um campo concatenado não podem ser transportados para os novos registos quando uma pista é convertida. Se pretender transportar os valores a partir dos campos que aparecem num campo concatenado para os novos registos quando uma pista é convertida, corresponda os campos individuais para conversão da pista.

## Acerca de campos e valores da lista de escolha personalizados

Pode fazer corresponder campos da lista de escolha do registo de pista a campos de texto (longos ou curtos) em registos de contas, contactos, oportunidades e negócio com valores idênticos.

**Antes de começar.** Para executar o procedimento seguinte, a função do utilizador tem de incluir o privilégio Atribuição e regras de dados.

### Para corresponder campos adicionais quando converter um registo de pista

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique na ligação global Admin.
- 2 Na secção Gestão do processo empresarial, clique em Atribuição e regras de dados.
- 3 Na secção Administração de conversões da pista, clique em Correspondência da conversão da pista.
- 4 Na página Corresponder conversão de pistas, selecione os campos a corresponder.
- 5 Para reverter a correspondência para as predefinições, clique no botão Predefinido na barra de título.
- 6 Clique em Gravar.

### Criar disposições da conversão de pistas

Pode especificar que opções estão disponíveis aos utilizadores quando convertem pistas, criando disposições personalizadas para a página Converter pista e, em seguida, atribuindo as disposições às funções de utilizador.

**NOTA:** Para converter pistas em contas, contactos, oportunidades ou registos de negócio, os utilizadores também devem ter as definições apropriadas nos perfis de acesso e função. Para obter mais informações sobre as definições necessárias para converter pistas, consulte [Definições de perfil de acesso e de função para converter pistas](#) (consultar [Definições de função e perfil de acesso para converter pistas](#) na página 274).

A tabela seguinte mostra as opções que pode disponibilizar na página Converter pista.

Tipo de registo	Opções
Conta	Não converter para conta Utilizar conta existente Criar nova conta automaticamente Copiar Equipa da Pista para a Conta Associar Objeto Customizado $n$ , em que $n$ corresponde a um número entre 01 e 40

Tipo de registo	Opções
<b>Contacto</b>	Utilizar contacto existente Criar novo contacto automaticamente Copiar Equipa da Pista para o Contacto Associar Objeto Customizado $n$ , em que $n$ corresponde a um número entre 01 e 40
<b>Oportunidade</b>	Não converter para oportunidade Criar nova oportunidade automaticamente Copiar Equipa da Pista para a Oportunidade Associar Objeto Customizado $n$ , em que $n$ corresponde a um número entre 01 e 40
<b>Registo do negócio</b>	Não criar um registo de negócio Criar um registo de negócio automaticamente  <b>NOTA:</b> As opções de Registo de negócio são aplicáveis apenas se a empresa estiver configurada para utilizar o Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition.

É fornecida uma disposição padrão. A disposição standard inclui algumas das opções para contas, contactos e oportunidades, mas não inclui qualquer das opções para os registos de negócio. Pode copiar a disposição padrão e, em seguida, editar a cópia, mas não pode editar ou eliminar a disposição padrão.

Dependendo das opções que disponibilizar para um tipo de registo, as secções do tipo de registo na página Converter pista são afetadas da seguinte forma:

- Se não disponibilizar quaisquer das opções para um tipo de registo, a página Converter pista não inclui uma secção para esse tipo de registo.
- Se só disponibilizar a opção Não Converter para Conta para o tipo de registo Conta, a secção Contas não aparece na página.
- Se só disponibilizar a opção Não converter para oportunidade para o tipo de registo Oportunidade, a página Secção de oportunidade não aparece na página.
- (Aplicável apenas no Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition) Se só disponibilizar a opção Não criar um registo de negócio para o tipo Registo de negócio, a página Registo de negócio não aparece na página.

**Antes de começar.** Para executar o procedimento descrito nesta secção, a função de utilizador tem de incluir o privilégio Atribuição e regras de dados.

#### **Para criar uma disposição da conversão de pistas**

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique na ligação global Admin.
- 2 Na secção Gestão do processo empresarial, clique em Atribuição e regras de dados.

- 3 Na secção Administração da conversão de pistas, clique em Disposição da conversão de pistas.
- 4 Na página Lista de disposições da conversão de pistas, clique em Nova disposição.
- 5 No Passo 1, Nome da disposição:
  - a Introduza o nome para a disposição.
  - b (Opcional) Introduza uma descrição para a disposição.
  - c Se pretender que esta disposição seja a predefinida para todos os utilizadores, selecione a caixa de verificação Disposição da conversão de pistas predefinida.

**NOTA:** Por predefinição, a Disposição da conversão de pistas padrão fornecida no Oracle CRM On Demand funciona como a disposição da conversão de pistas predefinida da empresa, exceto se outra disposição for marcada como a predefinição. Se criar outra disposição e selecionar a caixa de verificação Disposição predefinida para a nova disposição, a Disposição da conversão de pistas padrão já não será a predefinida. Assim, a Disposição da conversão de pistas padrão só é a disposição predefinida da empresa quando a caixa de verificação Disposição predefinida não estiver selecionada para qualquer outra disposição. No entanto, a caixa de verificação Disposição predefinida para a Disposição da conversão de pistas padrão continua sempre com a seleção anulada, ainda que funcione como a predefinição.

- 6 No Passo 2, Selecionar ações, destaque o tipo de registo para o qual pretende selecionar as ações (Conta, Contacto, Oportunidade ou Registo de negócio) na secção Tipo de registo de conversão de pistas e, em seguida, clique nas setas para deslocar as ações que pretende apresentar na página da secção Ações disponíveis de conversão de pistas para a secção Ações selecionadas de conversão de pistas. Repita este passo para cada um dos tipos de registo.
- 7 No Passo 3, Selecionar Campos, especifique os campos da pista que pretende transportar para as secções Oportunidade e Registo de Negócio da página Converter Pista quando o utilizador clicar em Converter na página Detalhe da Pista, da seguinte forma:
  - a Na lista Tipos de Registo de Conversão de Pistas, selecione o tipo de registo para o qual pretende configurar os campos para a página Converter Pista (Oportunidade ou Registo de Negócio).

A lista Campos Selecionados de Conversão de Pistas mostra inicialmente os campos que são transportados por predefinição. A lista Campos Disponíveis de Conversão de Pistas mostra todos os campos adicionais disponíveis para serem transportados para a página Converter Pista para esse tipo de registo.

**NOTA:** Apenas os campos que têm correspondência para os campos no tipo de registo relevante estão disponíveis para serem acrescentados à disposição da página Converter Pista. Se um campo que pretende acrescentar à página Converter Pista não tiver já correspondência para os campos no tipo de registo relevante, deve efetuar correspondência do mesmo antes de o acrescentar à disposição da página Converter Pistas. Além disso, os campos concatenados e os campos do tipo de campo Ligação Web não estão disponíveis para serem acrescentados a uma disposição de conversão de pista, ainda que esses campos tenham correspondência com campos no tipo de registo relevante. O campo Oportunidade Associada e o campo Passo Seguinte aparecem sempre na secção Oportunidade da página Converter Pista e o campo Nome do Registo de Negócio e o campo Conta do Parceiro Principal aparecem sempre na secção Registo de Negócio. Não pode retirar estes campos da disposição da página. Para mais informações, consulte [Correspondência de Campos Adicionais Durante a Conversão de Pistas \(na página 1699\)](#).
  - b Mova os campos que pretende para a lista Campos Selecionados de Conversão de Pistas e mova quaisquer campos que não pretenda para a lista Campos Disponíveis de Conversão de Pistas. O número máximo de campos que podem ser incluídos na lista Campos Selecionados de Conversão de Pistas para um tipo de registo é nove.
  - c Repita os passos a e b para outro tipo de registo (Oportunidade ou Registo de Negócio).
- 8 No Passo 4, Confirmar, reveja as seleções e, se necessário, regresse ao Passo 2, Selecionar Ações, ou ao Passo 3, Selecionar Campos, para alterar as seleções.

9 Clique em Concluir para gravar as alterações.

### Código de rejeição para pistas

Quando os utilizadores rejeitam uma pista, têm de seleccionar um código da rejeição no campo Código da rejeição, na página Rejeitar uma pista. Os utilizadores também podem introduzir uma descrição do motivo da rejeição no campo Motivo da rejeição. Se um utilizador seleccionar o valor *Outro* no campo Código da rejeição, o campo Motivo da rejeição torna-se num campo obrigatório e o utilizador deverá introduzir uma descrição do motivo da rejeição da pista. Caso contrário, o campo Motivo da rejeição é opcional.

Por predefinição, é fornecido um número de valores para o campo Código da rejeição, embora seja possível alterar estes valores ou adicionar mais valores à lista. Os valores predefinidos são:

- Contacto de Terceiros
- Não contactar novamente
- Duplicado
- Não foi possível contactar o contacto
- Contacto Inadequado
- Dados Insuficientes
- Número de Telefone Inválido
- Nenhuma Oportunidade de Negócio
- Oportunidade em Curso
- Outras
- Recentemente Contactados (<30 dias)
- Erro de sistema/introdução de dados
- Já é Proprietário do Produto
- Critérios de direcionamento não satisfeitos

Para informações acerca de como editar valores da lista de escolha, consulte Alterar Valores da Lista de Escolha (consultar [Changing Picklist Values](#) na página 1349).

**NOTA:** Se mudar o nome do valor *Outros*, o campo Motivo da rejeição continuará a ser um campo obrigatório quando o utilizador seleccionar o valor com o nome mudado na página Rejeitar uma pista.

### Acerca de Como Restringir Valores de Código da Rejeição

O campo Estado é apresentado na página Rejeitar uma Pista. Tem o estado só de leitura e está definido como Rejeitado. Pode restringir os valores que estão disponíveis para os utilizadores selecionarem no campo Rejeitar Código na página Rejeitar uma Pista, ao definir uma lista de escolha em cascata que tem o campo Estado como a lista de escolha principal e o campo Rejeitar Código como a lista de escolha relacionada. Para mais informações sobre como definir listas de escolha em cascata, consulte [Definir Listas de Escolha em Cascata \(na página 1390\)](#). Também pode desativar os valores do código de rejeição, para isso consulte Alterar Valores da Lista de Recolha (consultar [Changing Picklist Values](#) na página 1349).

**NOTA:** Só pode utilizar o campo Estados como a lista de escolha principal para restringir os valores no campo Rejeitar Código.

### Configurar a definição da previsão

As previsões no Oracle CRM On Demand automatizam a geração de previsões de vendas, de acordo com as definições que define. As previsões são geradas automaticamente numa base semanal ou mensal. Cada previsão gerada é gravada no arquivo, fornecendo um registo histórico para referência e análise.

Cada previsão corresponde a um instantâneo de informações sobre receitas e receitas potenciais para o trimestre. As previsões permitem aos profissionais e gestores de vendas controlar o respetivo desempenho das

vendas no trimestre, comparando-o com as quotas planeadas, as receitas reais fechadas e as receitas revistas, de acordo com o estado atual das oportunidades de vendas.

Os participantes nas previsões são escolhidos por função. A estrutura de comunicação da empresa do utilizador e as funções que escolhe para os participantes na previsão têm de ser configuradas, para que as previsões dos participantes se concentrem num utilizador de nível superior. Normalmente, este utilizador de nível superior é o vice-presidente ou o diretor-geral de uma empresa.

Quando gera uma previsão, o Oracle CRM On Demand alerta os funcionários sobre a criação da previsão e que a mesma está pronta para revisão através da publicação de um alerta na página A minha página principal, para cada participante, durante dois dias. Para alargar o período de apresentação do alerta, atualize o campo Data de expiração do mesmo. Para obter informações sobre alertas, consulte [Publicar alertas de toda a empresa](#) (consultar [Publicar alertas em toda a empresa](#) na página 1272).

### Determinar o tipo de previsão

A empresa pode basear as respetivas previsões em qualquer destes elementos: oportunidades, produtos, contas ou contactos. Existem quatro tipos de previsões:

- Produto de oportunidade
- Receita de oportunidades
- Receitas de contas
- Receitas de contactos

A empresa pode gerar vários tipos de previsão nas datas de previsão especificadas definidas para a geração de previsões. Quando seleciona as definições de previsão para a empresa, determina quais os tipos de previsão utilizados por toda a empresa.

**NOTA:** Cada tipo de previsão requer que os funcionários de vendas levem a cabo determinadas ações. Certifique-se de que comunica quais os tipos de previsão que irá utilizar antes de os funcionários de vendas começarem a criar registos de oportunidade, conta e contacto.

### Previsões de produtos da oportunidade

A previsões de produtos da oportunidade comunicam sobre os produtos ligados a uma oportunidade. Os números da previsão para as previsões de produtos da oportunidade são calculados com base nos campos Quantidade, Receitas e Receitas previstas em todos os produtos pertencentes a um participante na previsão e que tenham receitas marcadas para serem reconhecidas durante o período de previsão. As receitas para um produto podem ser comunicadas uma vez ou durante vários períodos.

As previsões de produtos da oportunidade requerem que os representantes de vendas liguem os produtos aos respetivos registos de oportunidade. Os representantes de vendas também têm de preencher a quantidade, preço de compra e data de fecho para indicar quais os produtos que pretendem incluir nas respetivas previsões.

Para ser incluído na previsão, um registo de produtos de oportunidade tem de:

- Ter uma data de fecho durante o período de previsão
- Ser de um participante da previsão

Para que os valores de um registo contribuam para as receitas da previsão da empresa do utilizador, devem ser fornecidas algumas informações adicionais. Para obter informações detalhadas, consulte [Acerca de oportunidades e previsões](#).

Configure uma previsão de produtos da oportunidade se a empresa pretender prever receitas de produtos apenas uma vez ou caso pretenda fazê-lo periodicamente.

### Previsão de receitas da oportunidade

As previsões de receitas da oportunidade comunicam sobre as receitas encontradas nos registos de oportunidade. Os números da previsão são calculados com base nos campos Receitas e Receitas previstas em todos os registos de oportunidade que cumpram as seguintes condições:

- A oportunidade tem uma data de fecho durante o período de previsão
- Uma das seguintes afirmações é verdadeira:
  - A oportunidade pertence a um participante na previsão
  - Um participante na previsão é um membro da equipa da oportunidade e tem uma quota das receitas da oportunidade superior a zero por cento (ou seja, o valor no campo Divisão da Percentagem na página Equipa da Oportunidade é superior a zero).

**NOTA:** No caso das receitas de uma oportunidade a partilhar pelos membros da equipa, a caixa de verificação Ativar divisão de receitas da oportunidade tem de ser selecionada no perfil da empresa.

As previsões de receitas da oportunidade requerem que os representantes de vendas preencham os campos Receitas e Data de fecho da oportunidade para indicar as oportunidades que pretendem incluir nas respetivas previsões. Quaisquer produtos ligados são ignorados na previsão.

Para que os valores de um registo contribuam para as receitas da previsão da empresa do utilizador, devem ser fornecidas algumas informações adicionais. Para obter informações detalhadas, consulte [Acerca de oportunidades e previsões \(na página 334\)](#).

Configure uma previsão de receitas da oportunidade se pretender prever o total de receitas da oportunidade, sem ter em conta a quantidade de receitas proveniente de produtos individuais.

### Previsões de receitas de contas e de contactos

As previsões de receitas de contas e de contactos comunicam sobre as receitas listadas nos registos de receitas ligados aos registos de contas ou contacto. Os números da previsão são calculados com base nos campos Receitas e Receitas previstas para os registos que cumprem os critérios para inclusão na previsão. Para poder ser incluído na previsão, um registo de receitas de contas ou contactos tem de cumprir as seguintes condições:

- O registo tem de pertencer a um participante na previsão.
- O registo tem de apresentar um estado de Aberto, Pendente ou Fechado.
- O registo tem de ter o campo Previsão selecionado.
- O registo não pode estar ligado a uma oportunidade.
- O registo tem de ter uma receita marcada para ser reconhecida durante o período de previsão.

As receitas para uma conta ou contacto podem ser comunicadas de uma só vez ou configuradas para ocorrerem ao longo do tempo. As previsões de receitas de contas e de contactos requerem que os utilizadores liguem as receitas aos respetivos registos de contas ou contacto. Os utilizadores devem também atualizar os campos Data de início/fecho, Estado e Previsão no registo de receitas, de forma a indicar quais os produtos que pretendem incluir nas respetivas previsões.

Para que os valores de um registo contribuam para as receitas da previsão da empresa do utilizador, devem ser fornecidas algumas informações adicionais. Para obter informações detalhadas, consulte [Controlar receitas com base nas contas \(consultar Tracking Revenue Based on Accounts na página 301\)](#) e [Controlar receitas com base nos contactos \(na página 322\)](#).

Configure uma previsão de receitas de contas ou contactos se a empresa pretender prever receitas apenas uma vez ou de forma recorrente.

### Selecionar a duração da previsão

Pode configurar previsões para apresentarem projeções de receitas até quatro trimestres. Com a capacidade de previsão alargada, pode visualizar uma previsão para o trimestre atual e para o seguinte, para os dois seguintes ou para os três trimestres seguintes.

Por predefinição, a duração da previsão está definida como um trimestre (ou seja, só o trimestre atual é que está incluído na previsão). Quando alterar a definição da duração para incluir vários trimestres, a previsão inclui o trimestre atual e os trimestres futuros. Por exemplo, se selecionar uma previsão com a duração de dois trimestres, a previsão irá incluir o trimestre atual e o trimestre seguinte.

## Designar funções de previsão

Como parte da definição da previsão, pode seleccionar quais as funções a incluir. Quando adicionar uma função à definição da previsão, todos os utilizadores aos quais tiverem sido atribuídas essa função são designados como participantes da previsão.

## Configuração do utilizador para previsões

Os utilizadores que pretende incluir nas previsões da empresa têm de estar corretamente configurados. Os registos dos respetivos utilizadores têm de cumprir as seguintes condições:

- O registo tem de ter um valor válido no campo Função.
- O registo tem de ter um valor válido no campo Reporta a ou no campo Reporta a (designação alternativa), dependendo do campo que aparecer na disposição da página do registo do utilizador.
- O estado do utilizador tem de estar definido como Ativo, a não ser que selecione a opção para permitir previsões para utilizadores inativos.

**ATENÇÃO:** Se qualquer um dos utilizadores incluídos na previsão não estiver configurado corretamente, toda a previsão falhará.

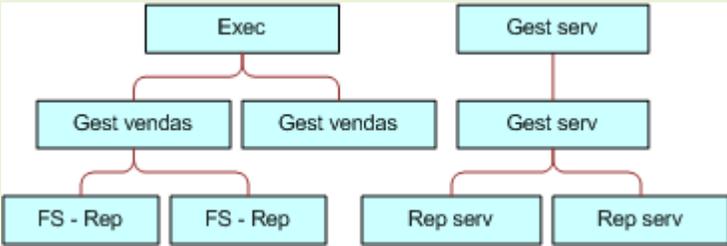
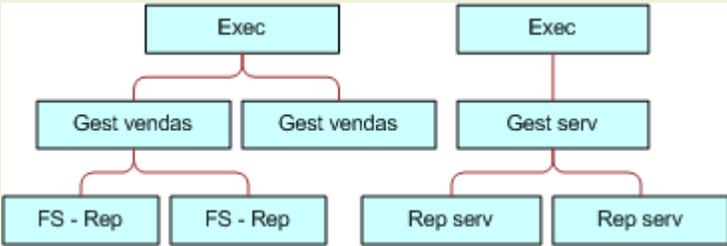
## Exemplos de estruturas de comunicações e funções para a previsão

Para gerar previsões tem de configurar corretamente a estrutura de supervisão da empresa. A hierarquia de previsão baseia-se na hierarquia especificada no campo Reporta a ou Reporta a (designação alternativa) nos registos de utilizadores. Todos os participantes da previsão, exceto um utilizador de nível superior, têm de se reportar a outro participante da previsão, para que todas as previsões individuais se concentrem numa previsão de toda a empresa. Se existir mais do que um participante na previsão que não reporte a outro participante na previsão ou se qualquer gestor com participantes na previsão como relatórios diretos tiver um estado de Inativo, a previsão falhará.

**NOTA:** Se a geração da previsão falhar devido a um problema com a estrutura de comunicações, o contacto principal (indicado no perfil da empresa) receberá uma notificação por correio eletrónico do Suporte a clientes. Depois de a estrutura de comunicações ter sido corrigida e a previsão atualizada, a previsão é gerada automaticamente nessa noite, mesmo que não seja a noite indicada na previsão.

A seguinte tabela mostra a estrutura de comunicações e combinações de funções dos participantes que funcionam e não funcionam para a geração de previsões.

Para esta estrutura de comunicações	Êxito ou falha da previsão	Motivo
<pre> graph TD     Exec1[Exec] --- Exec2[Exec]     Exec1 --- Exec3[Exec]     Exec2 --- GestV1[Gest vendas]     Exec2 --- GestV2[Gest vendas]     Exec3 --- GestS[Gest serv]     GestV1 --- FS1[FS - Rep]     GestV1 --- FS2[FS - Rep]     GestS --- RepS1[Rep serv]     GestS --- RepS2[Rep serv] </pre>	<p>Funciona com esta combinação de funções:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Executivo</li> <li>■ Gestor de vendas</li> <li>■ Representante de vendas</li> </ul>	Os participantes concentram-se num participante de nível superior.
	<p>Falha com esta combinação de funções:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Gestor de vendas</li> </ul>	Os participantes não agregam um participante. Agregam dois

Para esta estrutura de comunicações	Êxito ou falha da previsão	Motivo
	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Representante de vendas</li> </ul>	gestores de vendas.
	<p>Falha com esta combinação de funções:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Executivo</li> <li>■ Representante de vendas</li> </ul>	Os representantes de vendas são agregados num gestor de vendas que não é um participante.
	<p>Funciona com esta combinação de funções:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Executivo</li> <li>■ Gestor de vendas</li> <li>■ Representante de vendas</li> </ul>	Os participantes são agregados num participante.
	<p>Falha com esta combinação de funções:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Executivo</li> <li>■ Gestor de vendas</li> <li>■ Representante de vendas</li> </ul>	Existem dois participantes que não reportam a ninguém. Só pode existir um participante na previsão (no topo da estrutura) que não reporte a ninguém.

### Incluir utilizadores inativos nas previsões

As previsões tanto podem incluir utilizadores ativos como inativos. Quando configura a definição da previsão, tem de indicar se os utilizadores inativos devem ser incluídos nas previsões.

### Permitir que os gestores submetam previsões aos Subordinados diretos

Quando configura a definição da previsão, indica se os gestores podem submeter automaticamente as previsões aos subordinados diretos.

### Previsões e calendários fiscais personalizados

Quando utiliza calendários fiscais personalizados, a definição do calendário fiscal personalizado da empresa é utilizada na geração de previsões e, portanto, os meses do período da previsão alinham com os meses do calendário fiscal personalizado.

O administrador da empresa tem de criar um registo de calendário fiscal personalizado para cada ano para o qual o utilizador pretende criar previsões no Oracle CRM On Demand. Se um número suficiente de calendários fiscais necessário para suportar a duração da previsão selecionada não tiver sido criado, a série de previsões não será gerada e as previsões não serão criadas.

**NOTA:** Se a geração da previsão falhar devido a calendários fiscais insuficientes, o contacto principal (indicado no perfil da empresa) receberá uma notificação por correio eletrónico do Suporte a clientes. Depois dos registos do calendário fiscal para suportar a definição da previsão tiverem sido criados e a definição da previsão tiver sido atualizada, a previsão é gerada automaticamente nessa noite, mesmo que não seja a noite indicada na previsão.

### **Acerca das notificações por correio eletrónico para falhas na previsão**

Nas notificações por correio eletrónico enviadas quando à falha nas previsões, o Endereço de origem é sempre donotreply@crmondemand.com e o campo Remetente é sempre definido para support@crmondemand.com. O Oracle CRM On Demand anexa uma cadeia a cada mensagem de correio eletrónico de forma a que a mensagem de correio eletrónico possa ser controlada no sistema de entrega por correio eletrónico da Oracle. Se o destinatário da mensagem de correio eletrónico tentar responder à mensagem de correio eletrónico, o endereço no campo Para da resposta é definido automaticamente como support@crmondemand.com.

O procedimento seguinte descreve como configurar a definição da previsão.

### **Para configurar a definição da previsão**

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique na ligação global Admin.
- 2 Na secção Gestão de processos empresariais, clique na ligação Atribuição e regras de dados.
- 3 Na secção Administração de previsões, clique em Definição da previsão.
- 4 Na página Definição da previsão, clique em Atualizar.
- 5 No Passo 1: Selecionar tipos de previsão, selecione a caixa de verificação Ativo para cada tipo de previsão que pretenda gerar.

A empresa pode efetuar a previsão de receitas de vendas com base nas receitas de produtos de oportunidade, receitas da oportunidade, conta e contacto.

- 6 No Passo 2, Selecionar frequência da previsão:

- a No campo Duração, selecione a duração da previsão.

**NOTA:** As definições do calendário fiscal selecionadas para a empresa determinam a duração de cada trimestre. As datas de início e fim da duração da previsão serão calculadas de acordo com a data de início do calendário fiscal e o tipo de calendário fiscal definido no perfil da empresa. Para o tipo de calendário fiscal do Calendário fiscal personalizado, as datas de início e fim são baseadas no calendário fiscal conforme definido pelo administrador da empresa.

- b No campo Criar instantâneo da previsão a cada, especifique a frequência com que o instantâneo da previsão deve ser criado.  
Pode selecionar previsões semanais ou mensais.

**NOTA:** Se selecionar Mês, o tipo de calendário fiscal selecionado para a empresa determinará a duração do mês.

- c No campo Dia do instantâneo da previsão, selecione o dia do mês ou a semana em que o instantâneo da previsão deve ser criado.

As previsões são geradas no início do dia selecionado (ou seja, um minuto após a meia-noite) no fuso horário das instalações do anfitrião. Se a previsão for mensal e o mês atual não incluir o dia selecionado como o dia para a previsão a ser gerada, o Oracle CRM On Demand ajustará o instantâneo para gerar

uma previsão no último dia do mês. Por exemplo, se o Dia do instantâneo da previsão estiver definido como o dia 30, e o mês atual for Fevereiro, o Oracle CRM On Demand ajustará o instantâneo da previsão para o dia 28.

- 7 No Passo 3, Selecionar funções de previsão:
  - a Adicione as funções para os utilizadores que vão participar na previsão à área Funções da previsão. Clique nas setas para mover as funções da empresa para a lista Funções da previsão.
  - b Para permitir previsões para utilizadores inativos, selecione a caixa de verificação Permitir previsões para utilizadores inativos.
  - c Para permitir a um gestor submeter previsões automaticamente aos subordinados diretos, selecione a caixa de verificação Submeter automaticamente previsões à equipa mediante submissão do gestor.
- 8 Clique em Concluir.
- 9 Na página Definição da previsão, verifique os detalhes da previsão revendo a frequência do instantâneo da previsão, do dia do instantâneo da previsão, das datas da série seguinte de previsão e da lista de participantes na série de previsão.

**ATENÇÃO:** Depois de configurar a definição da previsão, determinadas alterações aos registos de utilizador ou calendários fiscais requerem a atualização das definições da previsão. Para obter mais informações, consulte [Atualizar a definição da previsão \(na página 1709\)](#).

## Atualizar a definição da previsão

Pode atualizar a definição da previsão da empresa para alterar a frequência da previsão ou para adicionar ou remover funções, etc. Além disso, quando são efetuadas determinadas alterações aos registos de utilizador ou se o calendário fiscal for modificado, tem de atualizar a definição da previsão para que inclua as alterações.

Terá de atualizar a definição da previsão quando forem efetuadas qualquer uma das seguintes alterações:

- O gestor para um participante na previsão foi alterado. As informações do gestor são armazenadas no registo do utilizador do participante na previsão no campo Reporta a ou campo Reporta a (designação alternativa), consoante o campo que aparecer na disposição da página do registo do utilizador.

Se o gestor para um participante na previsão for alterado, tem de atualizar a definição da previsão através da seguinte forma:

- Se a função atribuída ao novo gestor não estiver atualmente incluída na definição da previsão, tem de adicionar a função à definição da previsão.
- Se a função atribuída ao novo gestor estiver atualmente incluída na definição da previsão, tem de atualizar a definição da previsão para que a nova estrutura de comunicações se reflita em futuras previsões.

**NOTA:** A hierarquia dos participantes na previsão tem de incluir gestores para todos os participantes, exceto a pessoa de nível superior.

- Os utilizadores que forem participantes da hierarquia de previsão são desativados.

Quando um funcionário deixa a empresa, deve alterar o respetivo estado para Inativo. Se o funcionário inativo era um gestor na hierarquia de previsões, o registo do utilizador de qualquer participante da previsão que reporte a esse funcionário também tem de ser atualizado.

Neste caso, terá de atualizar a definição da previsão da seguinte forma:

- Se a função atribuída ao novo gestor não estiver atualmente incluída na definição da previsão, tem de adicionar a função à definição da previsão.
- Se a função atribuída ao novo gestor estiver atualmente incluída na definição da previsão, tem de atualizar a definição da previsão para que a nova estrutura de comunicações se reflita em futuras previsões.

**NOTA:** Se a definição da previsão do utilizador permitir previsões para utilizadores inativos, não precisa de atualizar a definição da previsão quando um participante da previsão é inativado.

- Os utilizadores são adicionados ou removidos das funções incluídas na definição da previsão. Neste caso, só necessita de atualizar a definição da previsão para que inclua as alterações.
- São efetuadas alterações ao calendário fiscal. Neste caso, só necessita de atualizar a definição da previsão para que inclua as alterações.

**NOTA:** Tem de atualizar a definição da previsão quando uma alteração é efetuada ao calendário fiscal, independentemente do tipo de calendário fiscal que a empresa utilize (padrão ou personalizado).

**NOTA:** Quando qualquer uma das alterações aqui descritas são efetuadas no Oracle CRM On Demand, as previsões que são geradas não refletem as alterações até que a definição da previsão seja atualizada.

O procedimento seguinte descreve como atualizar a definição da previsão.

### **Para atualizar a definição da previsão**

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique na ligação global Admin.
- 2 Na secção Gestão de processos empresariais, clique na ligação Atribuição e regras de dados.
- 3 Na secção Administração de previsões, clique em Definição da previsão.
- 4 Na página Definição da previsão, clique em Atualizar.
- 5 No Passo 1: Selecionar tipo de previsão, se for necessário alterações, efetue as alterações.
- 6 Clique no Passo 2: Selecionar frequência da previsão.
- 7 Se for necessário alterações, no Passo 2: Selecionar frequência da previsão, efetue as alterações.
- 8 Clique no Passo 3: Selecionar funções de previsão.
- 9 Se for necessário alterações, no Passo 3: Selecionar funções de previsão, efetue as alterações.
- 10 Clique em Concluir.

A definição da previsão do utilizador é automaticamente atualizada e um resumo da definição, incluindo a lista atualizada de participantes da previsão, é apresentado na página Definição da previsão.

### **Configurar processos de vendas, categorias e instrutores**

Pode criar uma metodologia de vendas personalizada que reflita os requisitos e a complexidade do ambiente de vendas e oriente os representantes de vendas nos respetivos negócios, durante as várias fases de vendas.

Pode ajustar as informações da fase de vendas para refletir o processo de vendas da empresa ou as práticas comerciais. Quando os funcionários criam e atualizam oportunidades, selecionam uma fase de vendas que representa o ponto em que a oportunidade se encontra no processo de vendas. Cada fase de vendas está associada a uma percentagem. Essas informações são também utilizadas com relatórios e previsões, incluindo o pipeline, as receitas previstas e os cálculos das receitas fechadas.

Como parte da personalização dos próprios valores da fase de vendas, pode:

- Mudar o nome das fases de vendas
- Adicionar ou eliminar fases de vendas
- Alterar a sequência das fases de vendas
- Alterar as percentagens de probabilidade associadas às fases de vendas

### **Acerca de processos de vendas**

Alguns ambientes de vendas requerem apenas um processo de vendas com um conjunto de fases de vendas. No entanto, existem outros ambientes de vendas mais complexos, que querem múltiplos processos de vendas com distintas fases de vendas para cada processo. Por exemplo, os representantes de vendas internos poderão seguir um processo de vendas diferente do processo seguido pelos representantes de vendas.

Adicionalmente, os representantes de vendas necessitam de seguir processos de vendas diferentes em diferentes tipos de oportunidades. Por exemplo, quando os representantes de vendas estão a vender equipamento, poderá ser necessário seguir um processo de vendas mais demorado, com várias fases. Porém, quando estão a vender um contrato de assistência, o processo poderá ser mais rápido e conter menos fases de vendas.

Para otimizar ainda mais a metodologia de vendas, pode definir séries de fases de vendas como processos de vendas e associar cada processo a um dos seguintes:

- Tipo de oportunidade
- Função de utilizador

Isto permite-lhe personalizar o processo de vendas (e as fases de vendas com cada processo) para diferentes tipos de oportunidades ou diferentes funções de utilizador.

**Exemplo:** O representante de vendas cria uma nova oportunidade. Quando introduzir informações sobre a oportunidade, seleciona Assistência a partir das opções Tipo de oportunidade. Isto faz com que a aplicação apresente o processo de vendas adequado para esse tipo de oportunidade.

**NOTA:** O processo de vendas baseado no tipo de oportunidade substitui o processo de vendas predefinido com base numa função de utilizador. Por outras palavras, quando um funcionário cria uma oportunidade, o processo de vendas predefinido da respetiva função é atribuído à oportunidade. Se, em seguida, selecionar um tipo de oportunidade com um processo de vendas atribuído, o processo de vendas da oportunidade será orientado com base no tipo de oportunidade selecionado.

### Acerca de fases de vendas em pesquisas e filtros de lista

As fases de vendas que um utilizador pode selecionar nos critérios de pesquisa e filtros de lista são determinados da seguinte forma:

- Numa pesquisa direcionada do tipo de registo Oportunidade na barra de ação, se o campo Fase de vendas estiver disponível como um campo de pesquisa, um utilizador pode selecionar apenas as fases de vendas associadas ao processo de vendas especificado para a função do utilizador ou as fases de vendas para o processo de vendas predefinido, se nenhum processo de vendas for especificado na função do utilizador. As fases de vendas disponíveis não são limitadas pelo tipo de oportunidade, mesmo se o campo Tipo de oportunidade estiver disponível como um campo de pesquisa na barra de ação e se o utilizador selecionar um tipo de oportunidade para a pesquisa.
- Numa pesquisa avançada do tipo de registo Oportunidade, um utilizador pode selecionar qualquer uma das fases de vendas existentes no Oracle CRM On Demand como valores do filtro para o campo Fase de vendas. Os valores do filtro disponíveis não são limitados às fases de vendas para um processo de vendas específico, mesmo se um processo de vendas predefinido for especificado para a função do utilizador que executa a pesquisa, ou se o utilizador selecionar um tipo de oportunidade como um filtro para a pesquisa.
- Ao configurar um filtro da lista para o tipo de registo Oportunidade, um utilizador pode selecionar qualquer uma das fases de vendas existentes no Oracle CRM On Demand como valores do filtro para o campo Fase de vendas. Os valores do filtro disponíveis não são limitados às fases de vendas para um processo de vendas específico, mesmo se um processo de vendas predefinido for especificado para a função do utilizador que cria a lista, ou se o utilizador selecionar um tipo de oportunidade como um filtro para a lista.

### Acerca de categorias da fase de vendas

Também pode configurar categorias da fase de vendas, tais como Fase de vendas 1, 2 ou 3, que pode ligar a fases de vendas específicas em diferentes processos de vendas. Quando tiver de consolidar informações de diferentes processos, pode executar relatórios relativamente às categorias da fase de vendas, fornecendo uma vista precisa do pipeline em todas as funções ou tipos de oportunidade.

### Acerca do instrutor do processo de vendas

Pode também utilizar o Instrutor do processo de vendas para orientar a sua equipa pelo preenchimento das informações necessárias de forma exata em cada fase de vendas. O Instrutor do processo de vendas fornece

passos específicos a serem seguidos pelos funcionários, bem como informações úteis, tais como documentos, modelos e informações competitivas. Pode também impor a recolha de informações com base no modo como as oportunidades progredem pelo ciclo de vendas. Para além disso, quando um registo de oportunidade é gravado, pode especificar que determinadas tarefas são automaticamente criadas, aparecendo na lista de tarefas do funcionário.

Como parte do instrutor do processo de vendas, pode:

- Adicionar informações para cada fase de vendas às quais os funcionários acedem através do botão Instrutor
- Criar requisitos para fase de vendas, tais como os campos a preencher. Estes servem como pré-requisitos antes de guardar a oportunidade numa nova fase de vendas.
- Criar tarefas automatizadas geradas quando os funcionários gravam as respetivas oportunidades com fases de vendas diferentes

Se alterar quaisquer nomes de fases de vendas depois de o sistema ter sido implementado, todos os registos anteriores mantêm a respetiva fase de vendas atribuído até os atualizar manualmente.

**NOTA:** Para alterar os valores da lista de escolha predefinida para o campo % de probabilidade, necessita de editar esse campo a partir da página [Configuração de campos de oportunidade](#) (consulte [Alterar valores da lista de escolha](#) (consultar [Changing Picklist Values](#) na página 1349)).

Quando estiver a configurar a metodologia de vendas, siga este processo geral:

- 1 Configure as categorias da fase de vendas (se tiver mais de um processo de vendas).
- 2 Configure o processo (ou processos) de vendas.
- 3 Configure as fases de vendas para cada processo de vendas.
- 4 Configure a funcionalidade do instrutor para as fases de vendas.

#### **Antes de iniciar:**

- Para efetuar este procedimento, a função de utilizador deve incluir o privilégio Gerir Regras de Dados - Gerir a Definição de Etapas de Vendas.
- Se pretender atribuir um processo de vendas com base no campo Tipo de oportunidade, certifique-se de que os valores da lista de escolha são os que pretende utilizar. Os valores do Tipo de oportunidade predefinidos são Renovação e Novos negócios. Para obter instruções sobre como personalizar valores da lista de escolha, consulte [Alterar valores da lista de escolha](#) (consultar [Changing Picklist Values](#) na página 1349).  
Para além disso, certifique-se de que o campo Tipo de oportunidade aparece na disposição da página para cada função que pretenda utilizar com o mesmo. Para obter instruções, consulte [Personalizar disposições da página estáticas](#) (consultar [Customizing Static Page Layouts](#) na página 1363).

#### **Para configurar uma categoria da fase de vendas (opcional)**

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique na ligação global Admin.
- 2 Na secção Gestão de processos empresariais, clique na ligação Atribuição e regras de dados.
- 3 Na secção Metodologia de vendas, clique na ligação Categorias de vendas.
- 4 A partir da lista Idioma da tradução, selecione o idioma principal da empresa.
- 5 Na página Categorias da fase de vendas, clique em Novo para criar uma nova categoria da fase de vendas ou selecione Editar a partir do menu ao nível do registo para a categoria da fase de vendas que pretende editar.
- 6 Na página Editar categoria da fase de vendas ou na página Nova categoria da fase de vendas, preencha as informações necessárias.

Campo	Descrição
Categoria do estágio	O nome da categoria da fase de vendas.
Ordem	A sequência das categorias da fase de vendas tal como aparecem no Oracle CRM On Demand.
Marcar para Tradução	<p>(Opcional) Para indicar que um nome atualizado (mas não novo) precisa de ser traduzido para outras línguas ativadas na empresa, selecione a caixa de verificação Marcar para tradução.</p> <p>Quando adiciona um novo nome de categoria da fase de vendas, a caixa de verificação Marcar para tradução é apresentada como só de leitura. Os novos nomes que adiciona automaticamente são apresentados (sem aspas e a preto) nas outras línguas ativadas.</p> <p>Se selecionar a caixa de verificação Marcar para tradução quando atualiza o nome de uma categoria da fase de vendas, o nome atualizado irá aparecer nas listas de escolha das outras línguas ativadas (a azul com aspas) até introduzir manualmente as versões traduzidas. O texto a azul ajuda-o a controlar os termos que têm de ser traduzidos.</p> <p>Se não selecionar a caixa de verificação Marcar para tradução, o nome atualizado não aparece nas outras línguas e estes não serão afetados pelas alterações que efetuar nesta página.</p>

- 7 Grave o registo.
- 8 Para introduzir manualmente o equivalente traduzido da nova categoria da fase de vendas:
  - a Na lista Idioma da tradução, selecione o idioma.
  - b Clique na ligação Editar lista para a categoria da fase de vendas.
  - c Introduza o equivalente traduzido no campo Categoria da fase de vendas e clique em Gravar.

### **Para configurar um processo de vendas**

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique na ligação global Admin.
- 2 Na secção Gestão de processos empresariais, clique na ligação Atribuição e regras de dados.
- 3 Na secção Metodologia de vendas, clique na ligação Processos de vendas.
- 4 A partir da lista Idioma da tradução, selecione o idioma principal da empresa.
- 5 Na página Lista do processo de vendas, clique em Novo para criar um novo processo de vendas ou selecione Editar a partir do menu ao nível do registo para o processo de vendas que pretende editar.
- 6 Na página Editar processo de vendas, preencha com as informações necessárias.

Campo	Descrição
Processo de vendas predefinido	Processo de vendas predefinido da empresa. Se nenhum outro processo de vendas for atribuído à função de utilizador ou ao tipo de oportunidade do registo, será utilizado este processo de vendas.

Campo	Descrição
Marcar para Tradução	(Opcional) Para indicar que um nome atualizado (mas não novo) precisa de ser traduzido para outras línguas ativadas na empresa, selecione a caixa de verificação Marcar para tradução.

- 7 Clique em Gravar.
- 8 Para ligar o processo de vendas a um valor do campo Tipo de oportunidade:
  - a Na página Lista do processo de vendas, clique no Nome do processo de vendas que pretende ligar.
  - b Na barra de título Tipos de oportunidade associados, clique em Adicionar.
  - c Selecione o Tipo de oportunidade e clique em Gravar.

**NOTA:** Pode ligar apenas um processo de vendas a cada tipo de oportunidade. Depois disso, o valor do tipo de oportunidade é removido da lista de escolha para seleção com outros processos de vendas. Isto evita que ligue mais do que um processo de vendas a um tipo de oportunidade.

Quando os funcionários têm registos com o campo Tipo de oportunidade correspondente ao valor selecionado, visualizam as fases de vendas para este processo de vendas.
- 9 Para introduzir manualmente o equivalente traduzido do novo processo de vendas:
  - a Regresse à página Lista do processo de vendas.
  - b Na lista Idioma da tradução, selecione o idioma.
  - c Clique na ligação Editar lista para o processo de vendas.
  - d Introduza o equivalente traduzido no campo Processo de vendas e clique em Gravar.
- 10 Para selecionar o processo de vendas a utilizar como a predefinição:
  - a Na página Lista do processo de vendas, clique no Nome do processo de vendas que pretende especificar como a predefinição.
  - b Clique em Editar.
  - c Selecione a caixa de verificação Processo de vendas predefinido.
  - d Grave o registo.

**NOTA:** Este processo de vendas é apresentado para registos ou funções que não têm outros processos de vendas ligados.

### ***Para configurar fases de vendas para um processo de vendas***

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique na ligação global Admin.
- 2 Na secção Gestão de processos empresariais, clique na ligação Atribuição e regras de dados.
- 3 Na secção Metodologia de vendas, clique na ligação Processos de vendas.
- 4 Na página Lista do processo de vendas, clique na ligação Nome do processo de vendas.
- 5 Para configurar uma fase de vendas:
  - a Na barra de título Fase de vendas, clique em Novo para criar uma nova fase de vendas ou selecione Editar no menu ao nível do registo da fase de vendas que pretende editar.
  - b Na página Editar fase de vendas, preencha com as informações necessárias.

Campo	Descrição
Probabilidade predefinida	<p>Uma percentagem que reflita a confiança com a qual o negócio será fechado com as receitas especificadas na data de fecho especificada. Por predefinição, a probabilidade atribuída a uma oportunidade é ajustada automaticamente com base na fase de vendas da oportunidade. Os utilizadores podem substituir este valor manualmente, mas quando um utilizador selecionar uma nova fase de vendas para a oportunidade, o valor no campo de percentagem Probabilidade da oportunidade é atualizado automaticamente como o valor da probabilidade predefinido para a nova fase de vendas.</p> <p><b>NOTA:</b> Se a funcionalidade <b>Atualização em massa</b> for utilizada para alterar o valor no campo <b>Fase de vendas</b> em um ou mais registos de oportunidades, o valor no campo de percentagem <b>Probabilidade</b> dos registos não será atualizado para a percentagem de probabilidade predefinida para a nova fase de vendas.</p> <p><b>Importante:</b> Não configure outras fases de vendas com probabilidades de percentagens iguais a 0 ou 100, exceto Fechada/perdida e Fechada/ganha. A modificação de listas de escolha utilizadas internamente pela aplicação Oracle CRM On Demand pode ter um impacto adverso na funcionalidade padrão.</p>
Ordem	Sequência das fases de vendas, tal como aparecem na lista de escolha. Se adicionar uma fase de vendas, tem de alterar o valor da ordem para todas as fases de vendas subsequentes. Assim, pode certificar-se de que a lista pendente Fase de vendas nas páginas Oportunidade tem as informações na ordem correta.
Marcar para Tradução	(Opcional) Para indicar que um nome atualizado (mas não novo) precisa de ser traduzido para outras línguas ativadas na empresa, selecione a caixa de verificação Marcar para tradução.
Categoria do estágio	O nome da categoria da fase de vendas na qual esta fase de vendas se engloba.

- 6 Grave o registo.
- 7 Para introduzir manualmente o equivalente traduzido da nova fase de vendas:
  - a Na página Detalhes do processo de vendas, na secção Fase de vendas, clique em Mostrar lista completa.
  - b Na página Fase de vendas, no campo Idioma da tradução, selecione o idioma.
  - c Clique na ligação Editar lista para a fase de vendas.
  - d Introduza o equivalente traduzido no campo Nome da fase de vendas e clique em Gravar.
- 8 Grave o registo.

#### **Para configurar a funcionalidade do instrutor para a fase de vendas**

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique na ligação global Admin.
- 2 Na secção Gestão de processos empresariais, clique na ligação Atribuição e regras de dados.
- 3 Na secção Metodologia de vendas, clique na ligação Processos de vendas.
- 4 A partir da lista Idioma da tradução, selecione o idioma principal da empresa.

Se não selecionar o idioma principal da empresa, a caixa de verificação Marcar para tradução não aparece e a aplicação não indica termos não traduzidos que tenham sido adicionados.

- 5 Na página Lista da fase de vendas, clique na ligação da fase de vendas (na coluna Fase de vendas) para a qual pretende configurar as informações do instrutor.
- 6 Para tornar um campo obrigatório para esta fase de vendas:
  - a Na barra de título Campos obrigatórios adicionais, clique em Novo.
  - b Na página Editar campo obrigatório adicional, selecione o campo a partir da lista.
  - c Reveja as sugestões para introduzir valores predefinidos apresentados no ecrã e, em seguida, introduza o valor que pretende que seja a predefinição (opcional).

Quando introduz um valor predefinido, o valor predefinido é adicionado ao registo apenas se esse campo estiver em branco. Por exemplo, se o registo já tiver um valor Receita, especificar um valor predefinido para Receita aqui não vai fazer com que o montante da receita já gravado no registo seja substituído.
  - d Grave o registo.
- 7 Para adicionar diretrizes na fase de vendas para revisão dos funcionários, tais como objetivos e marcos a serem alcançados na fase de vendas:
  - a Na barra de título Passos do instrutor do processo, clique em Novo.
  - b Na página Editar passo do instrutor do processo, introduza um número para indicar a sequência de apresentação destas informações.

Quando os funcionários clicam no botão Instrutor a partir dos respetivos registos de oportunidade, podem visualizar os 10 primeiros subpassos. Se adicionar mais do que 10, os funcionários podem visualizar a lista completa ao clicar na ligação Mostrar lista completa.
  - c Para marcar as informações para tradução, selecione a caixa de verificação Marcar para tradução.
  - d Grave o registo.

Quando os funcionários clicam no botão Instrutor a partir dos respetivos registos de oportunidade para um registo de oportunidade com esta fase de vendas, estas informações são apresentadas na respetiva página Instrutor do processo de vendas.
- 8 Para adicionar um anexo ou URL para que os funcionários acessem a recursos adequados à fase de vendas:
  - a Na barra de título Recursos úteis, clique em Adicionar anexo ou Adicionar URL.
  - b Na página Editar anexo ou Editar URL, introduza as informações.
  - c Grave o registo.

Quando os funcionários clicam no botão Instrutor a partir dos registos de oportunidade, a lista de anexos ou URLs ligados a esta fase de vendas aparece na respetiva página Instrutor do processo de vendas.
- 9 Para definir tarefas automaticamente criadas quando os funcionários atualizam a fase de vendas:
  - a Na barra de título Tarefas automatizadas, clique em Nova.
  - b Na página Editar tarefas automatizadas, introduza as informações.

As informações aqui inseridas servem como um modelo para cada tarefa. As tarefas recentemente criadas são associadas a esta oportunidade, por isso são apresentadas na página Detalhes da oportunidade, bem como nas listas de atividade adequadas.

**NOTA:** Tem de introduzir um número no campo Data limite para indicar o número de dias depois de a tarefa ter sido criada até à respetiva conclusão. Por exemplo, se a tarefa for criada em 6 de Dezembro e tiver introduzido 10 aqui como Data limite, a tarefa é apresentada nas listas de tarefas do funcionário com a data limite de 16 de Dezembro.

Para Proprietário, é aplicado o seguinte comportamento:

- A tarefa é criada para todos os utilizadores com a função que selecionar.
- Se nenhum utilizador cumprir a função de equipa da conta, a tarefa é atribuída ao proprietário da oportunidade.

**NOTA:** Para obter informações sobre como os modos de propriedade do registo afetam a propriedade das tarefas geradas automaticamente, consulte [Modos de propriedade do registo e tarefas geradas automaticamente](#) (na página 1546).

- c Grave o registo.

## Personalizar a lista da indústria da empresa

O campo Indústria é um campo da lista de escolha sobre um número de tipos de registo, incluindo os tipos de registo Conta, Candidatura, Pista e Parceiro. É utilizado para controlar o tipo de negócio associado a um registo. Pode adicionar ou remover indústrias, ou alterar o nome de apresentação das indústrias na lista, o que permite alterar a lista de escolha da indústria para corresponder à nomenclatura utilizada pela empresa.

**NOTA:** O número de indústrias que pode adicionar à lista não é limitado. No entanto, apenas as primeiras 300 indústrias ativas na lista estão disponíveis para os utilizadores selecionarem na lista de escolha de valores no campo Indústria numa página de detalhes do registo. Os valores da indústria são ordenados em ordem de código ASCII crescente, o que significa que a sequência de ordenação é sensível a maiúsculas e minúsculas. Os valores que iniciem com um número são apresentados primeiro, seguidos pelos valores que iniciem com uma letra maiúscula, seguidos pelos valores que iniciem com uma letra minúscula. Uma indústria está ativa quando a caixa de verificação Ativado está selecionada para a indústria.

O procedimento seguinte descreve como atualizar uma indústria.

### *Para atualizar uma indústria*

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique na ligação global Admin.
- 2 Na secção Gestão do processo empresarial, clique na ligação Atribuição e regras de dados.
- 3 Na secção Definição do setor, clique na ligação Definição do setor.
- 4 Na página Editar indústria, altera as informações para a indústria conforme necessário.
- 5 Grave as alterações.

O procedimento seguinte descreve como adicionar uma indústria.

### *Para adicionar uma indústria*

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique na ligação global Admin.
- 2 Na secção Gestão do processo empresarial, clique na ligação Atribuição e regras de dados.
- 3 Na secção Definição do setor, clique na ligação Definição do setor.
- 4 Na página Editar indústria, no campo Língua de tradução, selecione a língua principal da empresa e, em seguida, clique em Novo.
- 5 Na nova página Editar indústria, altera as informações para a indústria.
- 6 Grave as alterações.

**NOTA:** O Código SIC do setor é um dos campos da página Editar setor. O sistema Código de Atividade Económica (SIC) é uma série de códigos numéricos que classificam todos os negócios pelos tipos de produtos ou serviços que disponibilizam. É atribuído o mesmo código SIC aos negócios abrangidos pela mesma atividade, independentemente do respetivo tamanho ou tipo de propriedade. Os códigos SIC foram desenvolvidos para facilitar a recolha, classificação e análise de dados e também melhorar a comparação de análises estatísticas.

O procedimento seguinte descreve como introduzir manualmente o equivalente traduzido de uma indústria.

### *Para introduzir manualmente o equivalente traduzido de uma indústria*

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique na ligação global Admin.

- 2 Na secção Gestão do processo empresarial, clique na ligação Atribuição e regras de dados.
- 3 Na secção Definição do setor, clique na ligação Definição do setor.
- 4 Na página Editar indústria, no campo Língua de tradução, selecione a língua.
- 5 Introduza o equivalente traduzido no campo Nome de apresentação.
- 6 Grave as alterações.

**NOTA:** Quando a empresa é configurada pela primeira vez no Oracle CRM On Demand, os nomes predefinidos e os nomes de apresentação dos setores são gerados na língua predefinida da empresa. Se a língua predefinida da empresa for alterada posteriormente, os nomes de apresentação dos setores aparecem na nova língua. No entanto, os nomes de apresentação dos setores continuam a aparecer na língua que foi originalmente predefinida para a empresa.

## Controlo da modificação

Como administrador, pode controlar modificações do tempo de execução para os tipos de registo através da utilização da funcionalidade de controlo de modificação. Quando ativa a funcionalidade de controlo de modificação para um tipo de registo, o Oracle CRM On Demand regista todos os eventos de alteração para esse tipo de registo e efetua um registo de controlo de modificação para a lista de eventos de controlo de modificação. O Oracle CRM On Demand elimina permanentemente registos de controlo de modificação antigos sempre que uma eliminação regular de itens eliminados ocorre. Um registo antigo é definido como um registo com 30 ou mais dias.

As aplicações externas que integram o Oracle CRM On Demand, como o Oracle CRM On Demand Disconnected Mobile Sales, podem utilizar a funcionalidade de controlo de modificação. Além disso, as aplicações externas podem ler as entradas de controlo de modificação utilizando os serviços Internet. Para obter informações sobre como utilizar os serviços Internet na leitura de entradas de controlo de modificação, consulte o *Oracle Web Services On Demand Guide*.

### Tópicos Relacionados

Para obter informações relacionadas com a funcionalidade de controlo de modificação, consulte os tópicos seguintes:

- [Ativar a funcionalidade de controlo de modificação \(na página 1718\)](#)
- [Tipos de registo controlados \(consultar \[Record Types That Are Tracked\]\(#\) na página 1719\)](#)
- [Acerca de eventos de controlo da modificação \(na página 1732\)](#)
- [Visualizar a página Lista de controlo da modificação \(na página 1733\)](#)
- [Informações de controlo de modificação para alterações a listas de valores em listas de escolha \(consultar \[Informações de controlo de modificação para alterações a listas de valores em listas de escolha\]\(#\) na página 1731\)](#)
- [Exemplos de registos de eventos de controlo da modificação \(na página 1735\)](#)
- [Criar registos de modificação manualmente \(na página 1739\)](#)

## Ativar a funcionalidade de controlo de modificação

Utilize o procedimento seguinte para ativar a funcionalidade de controlo de modificação no Oracle CRM On Demand para todos os módulos.

**Antes de começar.** Deve entrar em sessão no Oracle CRM On Demand como administrador e a função do utilizador deve incluir o privilégio Gerir Controlo de Modificação e o privilégio Gerir Funções e Acesso. Se o privilégio Gerir controlo de modificação não estiver ativado para a função do administrador da empresa, contacte o Oracle CRM On Demand Customer Care.

### ***Para ativar a funcionalidade de controlo de modificação para tipos de registo***

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique na ligação global Admin.
- 2 Na secção Gestão do processo de negócio, clique em Ativar controlo de modificação.
- 3 Na página aberta, selecione a caixa de verificação Ativar fluxos de trabalho de modificação para os tipos de registo (ou nomes de objetos) que pretende controlar.

**NOTA:** Pode desativar a funcionalidade de controlo de modificação para um tipo de registo desmarcando a caixa de verificação Ativar fluxos de trabalho de modificação para esse tipo de registo.

É possível visualizar as informações de modificação relevantes listadas na página Lista de controlo de modificações indo para a página principal Administração e clicando em Controlo de modificação na secção Gestão do processo de negócio.

### Tópicos Relacionados

Para obter informações relacionadas com a funcionalidade de controlo de modificação, consulte os tópicos seguintes:

- [Controlo da modificação \(na página 1718\)](#)
- [Tipos de registo controlados \(consultar \[Record Types That Are Tracked\]\(#\) na página 1719\)](#)
- [Acerca de eventos de controlo da modificação \(na página 1732\)](#)
- [Visualizar a página Lista de controlo da modificação \(na página 1733\)](#)
- [Informações de controlo de modificação para alterações a listas de valores em listas de escolha \(consultar \[Informações de controlo de modificação para alterações a listas de valores em listas de escolha\]\(#\) na página 1731\)](#)
- [Exemplos de registos de eventos de controlo da modificação \(na página 1735\)](#)
- [Criar registos de modificação manualmente \(na página 1739\)](#)

### Record Types That Are Tracked

This topic lists the record types for which Oracle CRM On Demand tracks change events. To use the modification tracking feature, you must select these record types. The record type names that are displayed on the Modification Tracking List page match the record type names displayed elsewhere in the Oracle CRM On Demand user interface. The record type names used in Oracle CRM On Demand Web service requests to retrieve modification tracking information must match the names as listed in the right-hand column in the following table.

**NOTE:** The record type names in the right-hand column are language independent.

The following table lists the record types that you can enable for the modification tracking feature in Oracle CRM On Demand.

Record Type in Oracle CRM On Demand User Interface	Record Type in Oracle CRM On Demand Web Services
Account	Account
Account Address	AccountAddress
Account Book	AccountBook
Account Competitor	Competitor
Account Contact	AccountContact
Account Contact Role	ContactRole

Record Type in Oracle CRM On Demand User Interface	Record Type in Oracle CRM On Demand Web Services
Account Event	AccountEvent
Account Note	Note
Account Partner	Partner
Account Relationship	RelatedAccount
Account Team	AccountTeam
Accreditation	Accreditation
Accreditation Book	AccreditationBook
Accreditation Request	AccreditationRequest
Accreditation Team	AccreditationTeam
Activity	Activity
Activity Attachment	Attachment
Activity User	User <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.
Address	Address <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.
Address Location	Address

Record Type in Oracle CRM On Demand User Interface	Record Type in Oracle CRM On Demand Web Services
Allocation	Allocation
Allocation Book	AllocationBook
Application	Application
Application Book	ApplicationBook
Application Team	ApplicationTeam
Assessment	SalesAssessment
Assessment Value	SalesAssessmentValue
Asset	Asset
Auto Dealer Make	AutoDealerMakes
Auto Sales Hours	AutoSalesHours
Auto Service Hours	AutoServiceHours
Blocked Product	BlockedProduct
Book	Book
Book User	BookUser
Broker Profile	BrokerProfile
Business Plan	BusinessPlan
Business Plan Book	BusinessPlanBook
Business Plan Team	BusinessPlanTeam
Call Product Detail	ProductsDetailed
Call Product Detail Message Response	CallProdDetailMsgRsp
Call Product Detail Messaging Plan Item	CallProdDetailMsgPlanItem
Call Product Detail Messaging Plan Item Relations	CallProdDetailMsgPlnRel
Call Promotional Items Dropped	PromotionalItems

Record Type in Oracle CRM On Demand User Interface	Record Type in Oracle CRM On Demand Web Services
Call Sample Dropped	SampleDropped
Campaign	Campaign
Campaign Book	CampaignBook
Campaign Recipients	Recipient
Certification	Certification
Certification Book	CertificationBook
Certification Request	CertificationRequest
Certification Team	CertificationTeam
Claim	Claim
Contact	Contact
Contact Address	ContactAddress <b>NOTE:</b> If a user removes an address from a Contact Detail page when the company is not enabled for shared addresses, then the modification tracking functionality only tracks the Dissociate event, the WriteRecordUpdated event for the contact record, and the PreDeleteRecord event for the address record. The functionality does not track the DeleteRecord event for the address record. To identify the address removed, refer to the PreDeleteRecord event.
Contact Best Time	ContactBestTimes
Contact Book	ContactBook
Contact Interests	Interests
Contact Note	Note
Contact Portfolio	Contact
Contact Relationship	RelatedContact
Contact State License	ContactLicense
Contact Team	Team

Record Type in Oracle CRM On Demand User Interface	Record Type in Oracle CRM On Demand Web Services
Course	Course
Course Book	CourseBook
Course Enrollment	CourseEnrollment
Course Team	CourseTeam
Coverage	Coverage
Custom Object 01	CustomObject1
Custom Object 01 Book	CustomObject1Book
Custom Object 01 Team	Team
Custom Object 02	CustomObject2
Custom Object 02 Book	CustomObject2Book
Custom Object 02 Team	Team
Custom Object 03	CustomObject3
Custom Object 03 Book	CustomObject3Book
Custom Object 03 Team	Team
Custom Object 04	CustomObject4
Custom Object 04 Book	CustomObject4Book
Custom Object 04 Team	CustomObject4Team
Custom Object 05	CustomObject5
Custom Object 05 Book	CustomObject5Book
Custom Object 05 Team	CustomObject5Team
Custom Object 06	CustomObject6
Custom Object 06 Book	CustomObject6Book
Custom Object 06 Team	CustomObject6Team

Record Type in Oracle CRM On Demand User Interface	Record Type in Oracle CRM On Demand Web Services
Custom Object 07	CustomObject7
Custom Object 07 Book	CustomObject7Book
Custom Object 07 Team	CustomObject7Team
Custom Object 08	CustomObject8
Custom Object 08 Book	CustomObject8Book
Custom Object 08 Team	CustomObject8Team
Custom Object 09	CustomObject9
Custom Object 09 Book	CustomObject9Book
Custom Object 09 Team	CustomObject9Team
Custom Object 10	CustomObject10
Custom Object 10 Book	CustomObject10Book
Custom Object 10 Team	CustomObject10Team
Custom Object 11	CustomObject11
Custom Object 11 Book	CustomObject11Book
Custom Object 11 Team	CustomObject11Team
Custom Object 12	CustomObject12
Custom Object 12 Book	CustomObject12Book
Custom Object 12 Team	CustomObject12Team
Custom Object 13	CustomObject13
Custom Object 13 Book	CustomObject13Book
Custom Object 13 Team	CustomObject13Team
Custom Object 14	CustomObject14
Custom Object 14 Book	CustomObject14Book

Record Type in Oracle CRM On Demand User Interface	Record Type in Oracle CRM On Demand Web Services
Custom Object 14 Team	CustomObject14Team
Custom Object 15	CustomObject15
Custom Object 15 Book	CustomObject15Book
Custom Object 15 Team	CustomObject15Team
<p><b>NOTE:</b> Your company might have set up additional custom objects and their child objects, which extend beyond Custom Object 15. These additional custom objects, along with their child objects, follow the same naming pattern as the preceding custom objects and their child objects.</p>	
Damage	Damage
Deal Registration	DealRegistration
Deal Registration Book	DealRegistrationBook
Deal Registration Team	DealRegistrationTeam
Dealer	Dealer
Dealer Territory	ChannelPartnerTerritory
Default Book by Record Type	UserUserDefaultBookPerType
Division	Division
Event	MedEd
Event Book	MedEdBook
EventTeam	MedEdTeam
Exam	Exam
Exam Book	ExamBook
Exam Registration	ExamRegistration
Exam Team	ExamTeam
Financial Account	FinancialAccount
Financial Account Book	FinancialAccountBook

Record Type in Oracle CRM On Demand User Interface	Record Type in Oracle CRM On Demand Web Services
Financial Account Holder	FinancialAccountHolder
Financial Account Holding	FinancialAccountHolding
Financial Plan	FinancialPlan
Financial Plan Book	FinancialPlanBook
Financial Product	FinancialProduct
Financial Transaction	FinancialTransaction
Fund	Fund
Fund Book	FundBook
Fund Debits	FundDebit
Fund Item	OccamFundCredit
Fund Membership	FundPartner
Fund Participant	FundParticipantUserSharing
Fund Request	FundRequest
HCP Contact Allocation	HCPContactAllocation
HCP Contact Allocation Book	HCPContactAllocationBook
Household	Household
Household Contact	Contact
Household Team	Team
Insurance Property	InsuranceProperty
Inventory Audit Report	InventoryAuditReport
Inventory Audit Report Book	InventoryAuditReportBook
Inventory Period	InventoryPeriod
Inventory Period Book	InventoryPeriodBook

Record Type in Oracle CRM On Demand User Interface	Record Type in Oracle CRM On Demand Web Services
Invitee	Invitee
Involved Party	InvolvedParty
Lead	Lead
Lead Book	Book
Lead Event	LeadEvent
Lead Partner	Partner
Lead Team	LeadTeam
MDF Request	MDFRequest
MDF Request Book	MDFRequestBook
MDF Request Team	MDFRequestTeam
Message Response	MessageResponse
Messaging Plan	MessagePlan
Messaging Plan Book	MessagePlanBook
Messaging Plan Item	MsgPlanItem
Messaging Plan Item Relations	MsgPlanItemRelation
Objective	Objectives
Objective Book	ObjectivesBook
Objective Team	ObjectivesTeam
Opportunity	Opportunity
Opportunity Book	Book
Opportunity Competitor	Competitor
Opportunity Contact Role	OpportunityContactRole
Opportunity Event	OpportunityEvent

Record Type in Oracle CRM On Demand User Interface	Record Type in Oracle CRM On Demand Web Services
Opportunity Note	Note
Opportunity Partner	Partner
Opportunity Team	Team
Order	Order
Order Book	OrderBook
Order Item	OrderItem
Order Team	OrderTeam
Partner	Partner
Partner Book	PartnerBook
Partner Program	Program
Partner Team	PartnerTeam
Period	CRMOD_LS_Period
Picklist	Picklist (Administrative API)
Picklist Value Group	PicklistValueGroup
Plan Account	PlanAccount
Plan Contact	PlanContact
Plan Opportunity	PlanOpportunity
Policy	Policy
Policy Book	PolicyBook
Policy Holder	PolicyHolder
Portfolio	Portfolio
Portfolio Team	Team
Position	User
	<b>NOTE:</b> The Position record contains the record ownership information for the Account, Contact,

Record Type in Oracle CRM On Demand User Interface	Record Type in Oracle CRM On Demand Web Services
	Opportunity, Event, and Activity record types. To track the record ownership in these record types, you must enable Position for modification tracking. Specifically, this enabling tracks the Associate and Dissociate events for the user when the owner is changed for the supported record types. In addition, it tracks the Associate event between an activity and a user when the user is added to the Activity User Related Information section.
Price List	PriceList
Price List Line Item	PriceListLineItem
Product	Product
Product Category	ProductCategory
Product Indication	ProductIndication
Program Book	ProgramBook
Program Membership	ProgramPartner
Quote	Quote
Related Disclaimer	RelatedDisclaimer
Revenue	Product
Sample Disclaimer	SampleDisclaimer
Sample Inventory	SampleInventory
Sample Lot	SampleLot
Sample Lot Book	SampleLotBook
Sample Request	SampleRequest
Sample Request Book	SampleRequestBook
Sample Request Item	SampleRequestItem
Sample Transaction	SampleTransaction
Sample Transaction Book	SampleTransactionBook

Record Type in Oracle CRM On Demand User Interface	Record Type in Oracle CRM On Demand Web Services
Service Request	ServiceRequest
Service Request Team	ServiceRequestTeam
Signature	Signature
Smart Call	Activity
Social Media	SocialMedia
Solution	Solution
Solution Book	SolutionBook
Special Pricing Product	SPRequestLineItem
Special Pricing Request	SPRequest
Special Pricing Request Book	SPRequestBook
Special Pricing Request Team	SPRequestTeam
Territory	Territory
Transaction Item	TransactionItem
User	User
User Division	UserDivision
User Owner	User
Vehicle	Vehicle
Vehicle Book	VehicleBook
Vehicle Financial Information	EautoFinancialDetail
Vehicle Sales History	EautoSalesHistory
Vehicle Service History	EautoServiceHistory

### Related Topics

For related information on the modification tracking feature, see the following topics:

- Modification Tracking (consultar [Controlo da modificação](#) na página 1718)

- [Enabling the Modification Tracking Feature](#) (consultar [Ativar a funcionalidade de controlo de modificação](#) na página 1718)
- [About Modification Tracking Events](#) (consultar [Acerca de eventos de controlo da modificação](#) na página 1732)
- [Viewing the Modification Tracking List Page](#) (consultar [Visualizar a página Lista de controlo da modificação](#) na página 1733)
- [Modification Tracking Information for Changes to Lists of Values in Picklists](#) (consultar [Informações de controlo de modificação para alterações a listas de valores em listas de escolha](#) na página 1731)
- [Examples of Modification Tracking Event Records](#) (consultar [Exemplos de registos de eventos de controlo da modificação](#) na página 1735)
- [Creating Modification Records Manually](#) (consultar [Criar registos de modificação manualmente](#) na página 1739)

## Informações de controlo de modificação para alterações a listas de valores em listas de escolha

Este tópico descreve como pode utilizar a funcionalidade de controlo de modificação para controlar alterações à lista de valores em listas de escolha. Para controlar alterações em listas de escolha, ative Lista de escolha para a funcionalidade de controlo de modificação para além do tipo de registo que contém a lista de escolha. Lista de escolha está disponível como um nome do objeto na página Lista de controlo de modificações. O Oracle CRM On Demand regista o nome de um tipo de registo na página Lista de controlo de modificações para uma operação de criação, de leitura, de atualização ou de eliminação na lista de escolha para o tipo de registo, se a funcionalidade de controlo de modificação estiver ativada para o objeto Lista de escolha. A tabela seguinte descreve as colunas na página Lista de controlo de modificações quando ativa a funcionalidade de controlo de modificação para o objeto Lista de escolha.

Cabeçalho da coluna	Descrição
Nome do objeto	Lista de escolha.
ID do Objeto	O identificador da linha para o objeto, atribuído pelo Oracle CRM On Demand como, por exemplo, 1QA2-NX0XH5. Este identificador é exclusivo para a lista de valores associados à lista de escolha.  Alguns campos utilizam a mesma lista de valores em vários objetos. Se um utilizador editar qualquer valor na lista de valores, o Oracle CRM On Demand regista as entradas de controlo de modificação para todos os campos. Neste caso, o identificador do objeto é o mesmo para todas as entradas de controlo de modificação.
Tipo de registo	O nome do controlo de modificação do tipo de registo cuja lista de escolha é editada. É o nome do tipo de registo conforme é apresentado na página Controlo de modificação quando o tipo de registo é controlado.
Nome do campo	A etiqueta do Web Services version 2.0 do campo da lista de escolha que é editado.

Sempre que edita um campo da lista de escolha, é apresentada uma entrada na página Lista de controlo de modificações, mas apenas se tiver ativado o tipo de registo cujo campo da lista de escolha o utilizador está a editar para a funcionalidade de controlo de modificação. Um edição única para um campo da lista de escolha num determinado tipo de registo pode causar a introdução de várias entradas na página Lista de controlo de modificações porque o Oracle CRM On Demand efetua a correspondência com a lista de tipos de valores partilhados entre vários campos da lista de escolha nos tipos de registo. O número de entradas é igual ao número de campos públicos que são correspondidos à lista de tipos de valores dos campos da lista de escolha editados.

Por exemplo, assuma que tem uma lista de escolha designada Função da lista de escolha, com um tipo de lista de valores definido como PARTY\_REL\_TYPE e esta lista de escolha também é utilizada pelos tipos de registo seguintes: Parceiro da conta, Concorrente da conta, Concorrente da oportunidade e Parceiro da oportunidade. Assuma que a lista de escolha também é utilizada por dois campos nestes tipos de registo: Função e Inverter função. Se atualizar a lista de valores para qualquer campo da lista de escolha neste exemplo, o Oracle CRM On Demand cria entradas de controlo de modificação separadas para todos os campos da lista de escolha no exemplo.

### Restrições para controlo de modificação para uma lista de valores nas listas de escolha

O Oracle CRM On Demand não cria eventos de controlo de modificação para uma lista de valores em listas de escolha com as seguintes condições:

- O tipo de registo associado à lista de escolha não é configurado para a empresa.
- As atualizações da lista de escolha pertencem a tipos de registo não ativados para a funcionalidade de controlo de modificação.
- O campo da lista de escolha atualizado não está acessível através dos serviços Internet.

### Tópicos Relacionados

Para obter informações relacionadas com a funcionalidade de controlo de modificação, consulte os tópicos seguintes:

- [Controlo da modificação \(na página 1718\)](#)
- [Ativar a funcionalidade de controlo de modificação \(na página 1718\)](#)
- Tipos de registo controlados (consultar [Record Types That Are Tracked](#) na página 1719)
- [Acerca de eventos de controlo da modificação \(na página 1732\)](#)
- [Visualizar a página Lista de controlo da modificação \(na página 1733\)](#)
- [Exemplos de registos de eventos de controlo da modificação \(na página 1735\)](#)
- [Criar registos de modificação manualmente \(na página 1739\)](#)

### Acerca de eventos de controlo da modificação

A tabela seguinte lista os eventos de controlo da modificação que são criados e apresentados na página Lista de controlo da modificação.

Nome do evento	Descrição
Associar	Este evento indica a associação de dois registos com uma relação muitos para muitos, como contactos e contas. Por exemplo, um evento de associação ocorre quando adiciona um contacto a um registo de conta. Da mesma forma, um evento de desassociação ocorre quando elimina um contacto de um registo de conta.
DeleteRecord	Este evento indica que um registo foi marcado para eliminação como, por exemplo, quando elimina um registo do plano de mensagens. Utilize este evento para controlar a eliminação de registos.
Desassociar	Este evento indica a desassociação de dois registos com uma relação muitos para muitos. Por exemplo, um evento de desassociação ocorre quando elimina um contacto de um registo de conta.
MergeRecords	Este evento indica que dois registos são agregados como, por exemplo, quando um registo Pista duplicado e os respetivos registos dependentes são agregados a um registo Pista principal. Neste exemplo, o ID do objeto do registo agregado resultante é

Nome do evento	Descrição
	<p>o ID da linha do registo Pista principal e o ID do objeto do registo dependente é o ID da linha do registo Pista duplicado. O evento Agregar registos é suportado para os tipos de registo seguintes: Conta, Contacto, Agregado familiar, Pista, Parceiro, Carteira e Pedido de assistência.</p> <p><b>NOTA:</b> O Oracle CRM On Demand não regista os eventos Agregar registos em separado para as agregações de registos de nível dependente.</p>
PreDeleteRecord	<p>Este evento indica que um registo está prestes a ser eliminado, no entanto, o registo pode não ser realmente eliminado.</p> <p><b>NOTA:</b> Recomenda-se que não utilize este evento para controlar registos eliminados. Se pretender controlar a eliminação de registos, utilize o evento DeleteRecord.</p>
RestoreRecord	<p>Este evento indica que um registo, anteriormente marcado para eliminação, foi restaurado como, por exemplo, quando restaura o registo do plano de mensagens anteriormente marcado para eliminação.</p>
WriteRecordNew	<p>Este evento indica que um novo registo foi gravado para um tipo de registo como, por exemplo, quando cria um novo registo de conta. Este evento também indica modificações a listas de escolha.</p>
WriteRecordUpdated	<p>Este evento indica que um registo existente para um tipo de registo principal ou dependente foi modificado como, por exemplo, quando atualiza um registo de contacto existente.</p>

### Tópicos Relacionados

Para obter informações relacionadas com a funcionalidade de controlo de modificação, consulte os tópicos seguintes:

- [Controlo da modificação \(na página 1718\)](#)
- [Ativar a funcionalidade de controlo de modificação \(na página 1718\)](#)
- Tipos de registo controlados (consultar [Record Types That Are Tracked](#) na página 1719)
- [Visualizar a página Lista de controlo da modificação \(na página 1733\)](#)
- Informações de controlo de modificação para alterações a listas de valores em listas de escolha (consultar [Informações de controlo de modificação para alterações a listas de valores em listas de escolha](#) na página 1731)
- [Exemplos de registos de eventos de controlo da modificação \(na página 1735\)](#)
- [Criar registos de modificação manualmente \(na página 1739\)](#)

### Visualizar a página Lista de controlo da modificação

Este tópico descreve como visualizar informações do controlo de modificação.

**Antes de começar.** Tem de iniciar sessão no Oracle CRM On Demand como administrador e a função do utilizador tem de incluir o privilégio Gerir controlo de modificação. Se o privilégio Gerir controlo de modificação não estiver ativado para a função do administrador da empresa, contacte o Oracle CRM On Demand Customer Care.

**Para visualizar a página Lista de controlo de modificações**

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique na ligação global Admin.
- 2 Na secção Gestão do processo de negócio, clique em Controlo de modificação.

A página Lista de controlo de modificações é aberta apresentando uma lista de todos os registos de controlo de modificação. Para obter exemplos de registos de controlo de modificação, consulte Exemplos de registos de eventos de controlo de modificação (consultar [Exemplos de registos de eventos de controlo da modificação](#) na página 1735).

A tabela que se segue descreve a página Lista de controlo da modificação.

Cabeçalho da coluna	Descrição
Nome do objeto	O nome do objeto ao qual o evento de controlo se aplica como, por exemplo, Contacto. O nome do objeto é normalmente um nome do tipo de registo ou pode ser Lista de escolha.
ID do Objeto	O identificador da linha para o objeto, atribuído pelo Oracle CRM On Demand como, por exemplo, 1QA2-NX0XH5.
Nome do objeto dependente	O nome do objeto dependente ao qual o evento de controlo se aplica como, por exemplo, Endereço do contacto. O nome do objeto dependente só aparece se for aplicável ao evento de modificação, ou seja, o objeto é modificado enquanto dependente de outro objeto na respetiva vista como, por exemplo, a modificação de um endereço numa vista do contacto.
ID do objeto dependente	O identificador do objeto dependente, atribuído pelo Oracle CRM On Demand como, por exemplo, 1QA2-OBA65.
Nome do evento	O nome do evento como, por exemplo, WriteRecordNew, quando é criado um novo registo. Para obter informações sobre os nomes de eventos, consulte as descrições de nomes de eventos em Acerca dos eventos de controlo de modificação (consultar <a href="#">Acerca de eventos de controlo da modificação</a> na página 1732).
Tipo de registo	O tipo de registo para o qual um administrador efetua uma alteração de configuração que aciona o controlo de modificação. O campo Tipo de registo é preenchido apenas para uma alteração de configuração. Um exemplo de controlo de modificação para uma alteração da configuração é quando o administrador edita uma lista de valores num campo da lista de escolha. Neste caso, o campo Tipo de registo regista o nome do objeto ao qual o campo da lista de escolha editado pertence.
Nome do campo	A etiqueta do serviço Internet versão 2.0 para um campo quando edita uma lista de escolha nesse campo. Para campos da lista de escolha personalizada, a etiqueta do serviço Internet versão 2.0 é uma etiqueta de integração genérica. Este campo é preenchido apenas para edições da lista de escolha.
Número de modificação	Um contador do número de vezes que o registo foi modificado. Quando um registo é inicialmente criado, o número de modificação é definido como zero (0) e incrementado para cada modificação efetuada no registo.
Modificado: Data	A data (MMDDYYYY) e hora (HH:MM:AM PM) de ocorrência do evento de modificação.

## Tópicos Relacionados

Para obter informações relacionadas com a funcionalidade de controlo de modificação, consulte os tópicos seguintes:

- [Controlo da modificação \(na página 1718\)](#)
- [Ativar a funcionalidade de controlo de modificação \(na página 1718\)](#)
- [Tipos de registo controlados \(consultar \[Record Types That Are Tracked\]\(#\) na página 1719\)](#)
- [Acerca de eventos de controlo da modificação \(na página 1732\)](#)
- [Informações de controlo de modificação para alterações a listas de valores em listas de escolha \(consultar \[Informações de controlo de modificação para alterações a listas de valores em listas de escolha\]\(#\) na página 1731\)](#)
- [Exemplos de registos de eventos de controlo da modificação \(na página 1735\)](#)
- [Criar registos de modificação manualmente \(na página 1739\)](#)

## Exemplos de registos de eventos de controlo da modificação

Este tópico fornece vários exemplos de registos de eventos de controlo de modificação criados pelo Oracle CRM On Demand para determinadas ações do utilizador. Depois da funcionalidade de controlo de modificação ser ativada, os registos de eventos são listados na página Lista de controlo de modificações, conforme mostrado nos exemplos seguintes. Dependendo do tipo de ação do utilizador e da relação dos tipos de registo registados, podem ser efetuados vários registos como resultado de um evento. Por exemplo, se existir uma relação principal-dependente de um para muitos ou uma relação de objeto para objeto de muitos para muitos, podem ser efetuados vários registos.

### Exemplo 1: Registo de controlo da modificação para criar um novo registo da conta

Neste exemplo, um utilizador cria um novo registo de conta. O Oracle CRM On Demand gera um registo de evento semelhante ao registo na tabela seguinte.

Nome do objeto	ID do Objeto	Nome do objeto dependente	ID do objeto dependente	Nome do evento	Tipo de registo	Nome do campo	Número de modificação	Modificado: Data
Conta	1QA2-OD54E	Nenhum	Nenhum	WriteRecordNew	Nenhum	Nenhum	0	03/26/2014 09:28 AM

### Exemplo 2: Registo de controlo da modificação para atualizar um registo de conta existente

Neste exemplo, um utilizador atualiza um registo de conta existente modificando um campo no registo de conta. O Oracle CRM On Demand gera um registo de evento semelhante ao registo na tabela seguinte.

Nome do objeto	ID do Objeto	Nome do objeto dependente	ID do objeto dependente	Nome do evento	Tipo de registo	Nome do campo	Número de modificação	Modificado: Data
Conta	1QA2-OD54E	Nenhum	Nenhum	WriteRecordUpdated	Nenhum	Nenhum	1	03/26/2014 09:52 AM

### Exemplo 3: Registo de controlo da modificação para eliminar um registo de conta existente

Neste exemplo, um utilizador elimina um registo de conta existente. O Oracle CRM On Demand gera um registo de evento semelhante ao registo na tabela seguinte.

Nome do objeto	ID do Objeto	Nome do objeto dependente	ID do objeto dependente	Nome do evento	Tipo de registo	Nome do campo	Número de modificação	Modificado: 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: Registo de controlo da modificação para restaurar um registo de conta marcado para eliminação

Neste exemplo, um utilizador restaura um registo marcado para eliminação antes de ser eliminado do Oracle CRM On Demand. O Oracle CRM On Demand gera um registo de evento semelhante ao registo na tabela seguinte.

Nome do objeto	ID do Objeto	Nome do objeto dependente	ID do objeto dependente	Nome do evento	Tipo de registo	Nome do campo	Número de modificação	Modificado: Data
Conta	1QA2-OD54E	Nenhum	Nenhum	RestoreRecord	Nenhum	Nenhum	3	03/26/2014 10:03 AM

#### Exemplo 5: Registo de controlo da modificação para associar um registo de conta a um registo de contacto

Neste exemplo, num registo de contacto, um utilizador adiciona um registo de conta existente ao registo de contacto; ou seja, o utilizador associa o registo de conta ao registo de contacto. O Oracle CRM On Demand gera um registo de evento semelhante ao registo na tabela seguinte.

Nome do objeto	ID do Objeto	Nome do objeto dependente	ID do objeto dependente	Nome do evento	Tipo de registo	Nome do campo	Número de modificação	Modificado: Data
Contacto	1QA2-OD635	Conta	1QA2-OD54E	Associar	Nenhum	Nenhum	0	03/26/2014 10:16 AM
Contacto	1QA2-OD635	Nenhum	Nenhum	WriteRecordUpdated	Nenhum	Nenhum	1	03/26/2014 10:16 AM
Contacto	1QA2-OD635	Contacto da conta	1QA2-OD639	WriteRecordUpdated	Nenhum	Nenhum	1	03/26/2014 10:16 AM
Conta	1QA2-OD54E	Contacto	1QA2-OD635	Associar	Nenhum	Nenhum	0	03/26/2014 10:16 AM
Conta	1QA2-OD54E	Contacto	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

Nome do objeto	ID do Objeto	Nome do objeto dependente	ID do objeto dependente	Nome do evento	Tipo de registo	Nome do campo	Número de modificação	Modificado: Data
Contacto	1QA2-OD635	Conta	1QA2-OD54E	WriteRecordUpdated	Nenhum	Nenhum	4	03/26/2014 10:16 AM

#### Exemplo 6: Registo de controlo da modificação para dissociar um registo de conta de um registo de contacto

Neste exemplo, um utilizador remove um registo de conta relacionado de um contacto; ou seja, o utilizador dissocia o registo de conta do registo de contacto. O Oracle CRM On Demand gera um registo de evento semelhante ao registo na tabela seguinte.

Nome do objeto	ID do Objeto	Nome do objeto dependente	ID do objeto dependente	Nome do evento	Tipo de registo	Nome do campo	Número de modificação	Modificado: Data
Conta	1QA2-OD54E	Nenhum	Nenhum	WriteRecordUpdated	Nenhum	Nenhum	5	03/26/2014 10:35 AM
Contacto	1QA2-OD635	Nenhum	Nenhum	WriteRecordUpdated	Nenhum	Nenhum	2	03/26/2014 10:35 AM
Contacto	1QA2-OD635	Conta	1QA2-OD54E	Desassociar	Nenhum	Nenhum	1	03/26/2014 10:35 AM
Conta	1QA2-OD54E	Contacto	1QA2-OD635	Desassociar	Nenhum	Nenhum	1	03/26/2014 10:35 AM

#### Exemplo 7: Registo de controlo da modificação para adicionar um registo dependente a um registo de conta principal

Neste exemplo, num registo de conta, um utilizador cria um novo registo de endereço como um item relacionado; ou seja, o utilizador adiciona o endereço da conta como um registo dependente do registo de conta principal. O Oracle CRM On Demand gera um registo de evento semelhante ao registo na tabela seguinte:

Nome do objeto	ID do Objeto	Nome do objeto dependente	ID do objeto dependente	Nome do evento	Tipo de registo	Nome do campo	Número de modificação	Modificado: Data
Conta	1QA2-OD54E	Morada	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: Registo de controlo da modificação para atualizar um registo dependente existente

Neste exemplo, num registo de conta, um utilizador atualiza um registo de endereço existente; ou seja, o utilizador atualiza o endereço da conta como um registo dependente do registo de conta principal. O Oracle CRM On Demand gera um registo de evento semelhante ao registo na tabela seguinte:

Nome do objeto	ID do Objeto	Nome do objeto dependente	ID do objeto dependente	Nome do evento	Tipo de registo	Nome do campo	Número de modificação	Modificado: Data
Conta	1QA2-OD54E	Morada	1QA2-OD6PM	WriteRecordUpdated	Nenhum	Nenhum	1	03/26/2014 11:51 AM

### Exemplo 9: Registo de controlo da modificação para eliminar um registo dependente existente

Neste exemplo, num registo de conta, um utilizador elimina o registo de endereço existente; ou seja, o utilizador elimina o endereço da conta como um registo dependente do registo de conta principal. O Oracle CRM On Demand gera um registo de evento semelhante ao registo na tabela seguinte:

Nome do objeto	ID do Objeto	Nome do objeto dependente	ID do objeto dependente	Nome do evento	Tipo de registo	Nome do campo	Número de modificação	Modificado: Data
Conta	1QA2-OD54E	Nenhum	Nenhum	WriteRecordUpdated	Nenhum	Nenhum	8	03/26/2014 12:00 PM
Conta	1QA2-OD54E	Morada	1QA2-OD6PN	Nenhum	Nenhum	Nenhum	1	03/26/2014 12:00 PM

### Exemplo 10: Registo de controlo de modificação para atualizar um valor da lista de escolha

Neste exemplo, numa conta, um utilizador atualiza uma lista de escolha, ou seja, o utilizador personaliza um campo da lista de escolha Prioridade existente num registo Conta, adicionando um valor designado Indeterminado. O Oracle CRM On Demand gera um registo de evento semelhante ao registo na tabela seguinte.

Nome do objeto	ID do Objeto	Nome do objeto dependente	ID do objeto dependente	Nome do evento	Tipo de registo	Nome do campo	Número de modificação	Modificado: Data
Lista de escolha	1QA2-OD54E	Nenhum	Nenhum	WriteRecordUpdated	Conta	Priority	8	03/26/2014 1:00 PM

### Tópicos Relacionados

Para obter informações relacionadas com a funcionalidade de controlo de modificação, consulte os tópicos seguintes:

- [Controlo da modificação \(na página 1718\)](#)
- [Ativar a funcionalidade de controlo de modificação \(na página 1718\)](#)
- [Tipos de registo controlados \(consultar \[Record Types That Are Tracked\]\(#\) na página 1719\)](#)
- [Acerca de eventos de controlo da modificação \(na página 1732\)](#)
- [Visualizar a página Lista de controlo da modificação \(na página 1733\)](#)
- [Informações de controlo de modificação para alterações a listas de valores em listas de escolha \(consultar \[Informações de controlo de modificação para alterações a listas de valores em listas de escolha\]\(#\) na página 1731\)](#)
- [Criar registos de modificação manualmente \(na página 1739\)](#)

## Criar registos de modificação manualmente

Embora a funcionalidade de controlo da modificação permita que o Oracle CRM On Demand escreva e controle registos de eventos de forma automática, é possível criar registos de eventos manualmente. Esta funcionalidade poderá ser útil se pretender registar eventos externos para o Oracle CRM On Demand.

**Antes de começar.** Tem de iniciar sessão no Oracle CRM On Demand como administrador e a função do utilizador tem de incluir o privilégio Gerir controlo de modificação. Se o privilégio Gerir controlo de modificação não estiver ativado para a função do administrador da empresa, contacte o Oracle CRM On Demand Customer Care.

### Para criar registos de modificação manualmente

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique na ligação global Admin.
- 2 Na secção Gestão do processo de negócio, clique em Controlo de modificação.
- 3 Na página Lista de controlo de modificações, clique em Novo.
- 4 Preencha os campos, conforme descrito na tabela que se segue e, em seguida, grave o registo.

Campo	Descrição
<b>Informações chave do controlo da modificação</b>	
Nome do objeto	O nome do tipo de registo ao qual o evento de controlo se aplica como, por exemplo, Contacto. O nome do objeto é normalmente um nome do tipo de registo ou pode ser Lista de escolha. (Obrigatório)
ID do Objeto	O identificador da linha para o tipo de registo, normalmente atribuído pelo Oracle CRM On Demand como, por exemplo, 1QA2-NX0XH. (Obrigatório)
Nome do objeto dependente	O nome do registo dependente ao qual o evento de controlo se aplica como, por exemplo, Morada do contacto. O nome do registo dependente aparece apenas se for aplicável; ou seja, o objeto é modificado enquanto dependente de outro registo na respetiva vista como, por exemplo, a modificação de uma morada numa vista do contacto.
ID da linha dependente	O identificador da linha para o registo dependente, atribuído pelo Oracle CRM On Demand como, por exemplo, 1QA2-OBA65.
Nome do evento	O nome do evento como, por exemplo, WriteRecordNew, quando é criado um novo registo. Consulte a tabela de descrições de nomes de eventos em Acerca dos eventos de controlo de modificação (consultar <a href="#">Acerca de eventos de controlo da modificação</a> na página 1732) para obter mais informações sobre os nomes de eventos possíveis. (Obrigatório)
Número de modificação	Um contador do número de vezes que o registo foi modificado. Quando um registo é inicialmente criado, o número de modificação é definido como 0 (zero) e incrementado para cada modificação efetuada no registo. (Obrigatório)

Campo	Descrição
Tipo de registo	O tipo de registo para o qual um administrador efetua uma alteração de configuração que aciona a funcionalidade de controlo de modificação. O campo Tipo de registo é preenchido apenas para uma alteração de configuração. Um exemplo de controlo de modificação para uma alteração da configuração é quando o administrador edita uma lista de valores num campo da lista de escolha. Neste caso, o campo Tipo de registo regista o nome do objeto ao qual o campo da lista de escolha editado pertence.
Nome do campo	A etiqueta do serviço Internet versão 2.0 para um campo quando edita uma lista de escolha nesse campo. Para campos da lista de escolha personalizada, a etiqueta do serviço Internet versão 2.0 é uma etiqueta de integração genérica. Este campo é preenchido apenas para edições da lista de escolha.
Modificado: Data	A data (MMDDYYYY) e hora (HH:MM:AM PM) de ocorrência do evento de modificação.

### Tópicos Relacionados

Para obter informações relacionadas sobre o controlo de modificação, consulte os tópicos seguintes:

- [Controlo da modificação \(na página 1718\)](#)
- [Ativar a funcionalidade de controlo de modificação \(na página 1718\)](#)
- Tipos de registo controlados (consultar [Record Types That Are Tracked](#) na página 1719)
- [Acerca de eventos de controlo da modificação \(na página 1732\)](#)
- [Visualizar a página Lista de controlo da modificação \(na página 1733\)](#)
- Informações de controlo de modificação para alterações a listas de valores em listas de escolha (consultar [Informações de controlo de modificação para alterações a listas de valores em listas de escolha](#) na página 1731)
- [Exemplos de registos de eventos de controlo da modificação \(na página 1735\)](#)

## Ferramentas de Gestão de Dados

A partir da secção Ferramentas de gestão de dados da Página principal de administração, pode executar as seguintes tarefas:

- Importar e exportar os dados da empresa. Para mais informações, consulte [Ferramentas de importação e exportação \(na página 1740\)](#).
- Visualizar pedidos de eliminação e restauro em lote. Para mais informações, consulte [Página Fila para Apagar e Restaurar em Lote \(na página 1994\)](#).
- Visualize os pedidos de atribuições do livro em lote e os pedidos de atribuições da equipa em lote. Para mais informações, consulte [Página da Fila de Espera de Pedidos de Atribuição em Lote \(na página 1996\)](#).
- Cria e administra as filas de eventos de integração. Para mais informações, consulte [Acerca de eventos de integração \(na página 1998\)](#).

### Ferramentas de importação e exportação

Estão disponíveis vários utilitários na página Ferramentas de importação e exportação, os quais aumentam os recursos de importação e exportação no Oracle CRM On Demand:

- **Assistente de Importação.** Para obter mais informações, consulte [Assistente de importação \(na página 1975\)](#).

- **Oracle Data Loader On Demand.** Para obter mais informações, consulte [Utilitário do cliente do Oracle Data Loader On Demand \(na página 1987\)](#).
- **Oracle Migration Tool On Demand.** Para obter mais informações, consulte [Utilitário do cliente do Oracle Migration Tool On Demand \(na página 1992\)](#).
- **Oracle Web Services.** Para obter mais informações, consulte [Integração dos serviços Internet \(na página 1987\)](#).

Para mais informações sobre a escolha de um método de importação apropriado, consulte 1801156.1 (ID do artigo) em My Oracle Support.

O processo de importação consiste nos seguintes passos:

- [Preparar a importação de dados \(na página 1788\)](#)
- [Importar os dados \(na página 1975\)](#)
- Rever Resultados da Importação (consultar [Reviewing Import Results](#) na página 1979)

Pode também exportar dados do Oracle CRM On Demand para ficheiros CSV. Para obter informações sobre como exportar, clique num tópico:

- [Exportar os dados \(na página 1981\)](#)
- [Rever resultados da exportação \(na página 1985\)](#)

#### Antes de iniciar:

- Para importar dados, a função de utilizador tem de incluir o privilégio Administração da Importação ou o privilégio Importação de Marketing. O privilégio Administração da Importação permite-lhe importar todos os tipos de registo, ao passo que o privilégio Importação de Marketing lhe permite importar apenas contas, contactos e pistas.
- Se um utilizador pretender importar até 2000 contactos, terá de ativar o privilégio Importação pessoal para a função de utilizador. O privilégio Importação pessoal fornece um maior controlo das importações de dados de um utilizador. Para obter mais informações sobre funções, consulte [Adicionar funções \(na página 1505\)](#).
- Reveja esta secção completa, bem como as lições de iniciação sobre a importação de registos, que fornecem informações adicionais sobre como efetuar importações (procedimentos recomendados).

**ATENÇÃO:** Não é possível anular a importação de registos ou executar uma eliminação em bloco de registos. Assim, teste o procedimento de importação com um ficheiro de 5-10 registos para evitar a limpeza de dados posterior. Se a empresa importar um grande número de registos, assista a uma sessão de formação sobre importação de dados ou contacte o suporte técnico a clientes. Para obter informações sobre estes recursos, clique na ligação global Formação e suporte na parte superior de cada página no Oracle CRM On Demand.

- Tenha em consideração que não pode importar nem exportar campos concatenados em Oracle CRM On Demand. Um campo concatenado é um campo que pode apresentar os valores a partir de vários campos e que também pode apresentar texto. No entanto, pode importar e exportar os campos individuais que compõem os campos concatenados.
- Para exportar dados, a função de utilizador tem de incluir o privilégio Administração da Exportação.

Pode importar dados a partir de ficheiros (CSV) de valores separados por vírgulas para criar automaticamente registos no Oracle CRM On Demand. Cada ficheiro CSV deve ter menos de 20 MB em tamanho. Para reduzir o tamanho do ficheiro, divida os registos em vários ficheiros ou reduza os dados eliminando as colunas que não pretende importar. Pode visualizar um ficheiro CSV de amostras no Oracle Data Loader On Demand Guide.

Esta tabela descreve que tipos de registos pode criar através da importação de dados e quantos registos pode importar cada vez que executa o processo de importação.

Tipo de registo	Limite de registos para cada importação
Conta	30000
Morada da Conta	50000
Concorrente da conta	50000
Contacto da conta	50000
Parceiro da conta	50000
Equipa da conta	50000
Morada	30000
Compromisso	30000
Contacto do compromisso	50000
Utilizador do compromisso	50000
Ativo	80000
Contacto (Admin.)	30000
Morada do contacto	50000
Equipa de contacto	50000
Campanha	50000
Destinatário da campanha	50000
Registos de negócio	30000
Pista	30000
Controlo da modificação	30000
Nota	50000
Ordem	30000
Item da Encomenda	30000
Oportunidade	30000

Tipo de registo	Limite de registos para cada importação
Opportunity Contact Role	50000
Produto da oportunidade	80000
Equipa da oportunidade	50000
Produto	80000
Categoria do produto	30000
Propriedade	30000
Perfil social	30000
Solução	50000
Pedido de assistência	30000
Tarefa	30000
Contacto da tarefa	50000
Utilizador da tarefa	50000
User	500
Contacto do veículo	50000

Dependendo das soluções específicas da indústria que o utilizador implementou, os registos que se seguem podem ser disponibilizados para importação:

Tipo de registo	Limite de registos para cada importação
Atribuição	30000
Aplicação	30000
Produto bloqueado	30000
Plano de negócio	30000
Participação	30000
Licença do estado do contacto	30000

Tipo de registo	Limite de registos para cada importação
Cobertura	30000
Objetos Customizados	30000
Danos	30000
Concessionário	80000
Registo do negócio	30000
Evento	30000
Conta financeira	30000
Detentor da conta financeira	30000
Investimento de contas financeiras	30000
Plano financeiro	30000
Produto financeiro	30000
Transação financeira	30000
Atribuições de contacto de HCP	30000
Relatório de auditoria do inventário	30000
Período de inventário	30000
Parte envolvida	30000
Propriedade do seguro	30000
Pedido de FDM	30000
Plano de mensagens	30000
Item do plano de mensagens	30000
Relação do item do plano de mensagens	30000
Resposta de mensagem	30000

Tipo de registo	Limite de registos para cada importação
Objetivo	30000
Parceiro	30000
Programa de parceiros	30000
Conta do plano	30000
Contacto do plano	30000
Oportunidade do plano	30000
Apólice	30000
Segurado	30000
Carteira	30000
Lista de preços	30000
Artigo da lista de preços	30000
Sample Disclaimer	30000
Inventário de amostras	30000
Lote de amostras	30000
Transação de amostra	30000
Assinatura	30000
Produto de Preço Especial	30000
Pedido de cálculo de preços especial	30000
Item da transação	30000
Veículo	80000

### Acerca de países e da correspondência de moradas

A tabela seguinte apresenta:

- Valores da lista de escolha do campo País no Oracle CRM On Demand

Os valores da lista de escolha do campo País no Oracle CRM On Demand não podem ser editados. Para obter todos os dados quando importar ficheiros, certifique-se de que os campos correspondem exatamente aos nomes aceitáveis, incluindo a pontuação e utilização de maiúsculas e minúsculas. Caso contrário, as informações não são importadas.

**NOTA:** Uma vez que os valores da lista de escolha País têm um limite de 30 caracteres, alguns nomes que excedem esse limite são truncados na lista de escolha.

■ Correspondência de moradas por país

Quando importar os dados, tem de configurar colunas para cada um dos campos de morada utilizados pelo Oracle CRM On Demand. A seguinte tabela mostra como pretende corresponder os campos de morada para cada país com os campos apropriados no Oracle CRM On Demand. A correspondência correta assegura a obtenção de todos os dados nos ficheiros nos campos corretos da aplicação.

**NOTA:** Além dos estados soberanos, a tabela seguinte inclui outras entidades, como dependências, territórios estrangeiros e regiões de estados soberanos. Por exemplo, a Ilha de Man é uma dependência da Coroa britânica e Svalbard é uma região na Noruega.

País (Valores não editáveis)	N.º de campos	ADDR	ADDR2	ADDR3	CITY	COUNTY	STATE	ZIP	PROVINCE
EUA	8	Número/ Rua	Morada 2	Morada 3	Localidade	Concelho	Estado dos E.U.A.	Código postal	
Afeganistão	6	Morada 1	Morada 2		Localidade			Código postal	Concelho
Ilhas Alanda	5	Número/ Rua	Morada 2					Código postal	Ilha
Albânia	6	Morada 1	Morada 2		Localidade			Código postal	Concelho
Argélia	5	Número/ Rua	Morada 2		Localidade			Código postal	
Samoa Americana	6	Morada 1	Morada 2		Localidade			Código postal	Concelho
Andorra	5	Número/ Rua	Morada 2		Localidade			Código postal	
Angola	4	Rua/ Número	Morada 2		Localidade				
Anguila	6	Morada 1	Morada 2		Localidade			Código postal	Concelho
Antígua e Barbuda	4				Localidade	Apartado			Ilha

País (Valores não editáveis)	N.º de campos	ADDR	ADDR2	ADDR3	CITY	COUNTY	STATE	ZIP	PROVINCE
Argentina	7	Número/ Rua	Morada 2	Morada 3	Localidade			Código postal	Concelho
Arménia	5	Rua/ Número	Morada 2		Localidade			Código postal	
Aruba	5	Número/ Rua	Morada 2	Floor	Localidade				
Ilha de Ascensão	6	Morada 1	Morada 2		Localidade			Código postal	Concelho
Austrália	6	Número/ Rua	Morada 2	Morada 3	Localidade			Código postal	Estado
Áustria	5	Rua/ Número	Morada 2		Localidade			Código postal	
Azerbaijão	5	Rua/ Número	Morada 2		Localidade			Código postal	
Baamas	6	Morada 1	Morada 2		Localidade			Código da ilha	Ilha
Barém	5	Número/ Rua	Morada 2		Localidade			Código postal	
Bangladesh	5	Rua/ Número	Morada 2		Localidade			Código postal	
Barbados	6	Morada 1	Morada 2		Localidade			Código postal	Concelho
Bielorrússia	6	Rua/ Número	Morada 2		Localidade	Código de ordenação		Código postal	
Bélgica	6	Rua/ Número	Morada 2		Localidade	Código de ordenação		Código postal	
Belize	5	Número/ Rua	Morada 2	Floor	Localidade				
Benim	4				Localidade	Código de ordenação		Caixa postal	

País (Valores não editáveis)	N.º de campos	ADDR	ADDR2	ADDR3	CITY	COUNTY	STATE	ZIP	PROVINCE
Bermudas	5	Número/ Rua	Morada 2		Localidade			Código postal	
Butão	6	Morada 1	Morada 2		Localidade			Código postal	Concelho
Bolívia	4	Rua/ Número	Morada 2		Localidade				
Bonaire, Santo Eustáquio e Saba	5	Morada 1	Morada 2		Localidade				Ilha
Bósnia-Herzegovina	5	Rua/ Número	Morada 2		Localidade			Código postal	
Botswana	3				Localidade	Apartado			
Ilha Bouvet	6	Morada 1	Morada 2		Localidade			Código postal	Concelho
Brasil	7	Rua/ Número	Morada 2	Floor	Localidade			Código postal	Estado
Território Britânico do Oceano Índico	6	Morada 1	Morada 2		Localidade			Código postal	Concelho
Brunei Darussalam	5	Número/ Rua	Morada 2		Localidade			Código postal	
Bulgária	5	Rua/ Número	Morada 2		Localidade			Código postal	
Burkina Faso	4				Localidade	Código de ordenação		Caixa postal	
Burundi	3				Localidade	Apartado			
Cabo Verde	4	Rua/ Número	Morada 2		Localidade				
Camboja	6	Morada 1	Morada 2		Localidade			Código postal	Concelho

País (Valores não editáveis)	N.º de campos	ADDR	ADDR2	ADDR3	CITY	COUNTY	STATE	ZIP	PROVINCE
Camarões	3				Localidade	Apartado			
Canadá	6	Número/ Rua	Morada 2		Localidade			Código postal	Concelho
Ilhas Caimão	6	Morada 1	Morada 2		Localidade			Código postal	Concelho
República Centro-Africana	3				Localidade	Apartado			
Chade	3				Localidade	Apartado			
Ilhas do Canal	6	Morada 1	Morada 2		Localidade			Código postal	Concelho
Chile	7	Rua/ Número	Morada 2	Floor	Localidade	Comuna		Código postal	Concelho
China	7	Número/ Rua	Morada 2	Distrito	Localidade			Código postal	Concelho
Ilha do Natal	6	Morada 1	Morada 2		Localidade			Código postal	Concelho
Ilhas Cocos (Keeling)	6	Morada 1	Morada 2		Localidade			Código postal	Concelho
Colômbia	7	Rua/ Número	Morada 2	Floor	Localidade	Código de ordenação			Concelho
Congo	3	Rua/ Número			Localidade				
Congo, República Democrática do	5	Rua/ Número			Localidade	Código de ordenação		Caixa postal	
Ilhas Cook	6	Morada 1	Morada 2		Localidade			Código postal	Concelho
Costa Rica	7	Rua/ Número	Morada 2	Floor	Localidade			Código postal	Concelho

País (Valores não editáveis)	N.º de campos	ADDR	ADDR2	ADDR3	CITY	COUNTY	STATE	ZIP	PROVINCE
Costa do Marfim	5	Rua/ Número			Localidade	Código de ordenação		Caixa postal	
Croácia	5	Rua/ Número	Morada 2		Localidade			Código postal	
Cuba	4	Rua/ Número			Localidade			Código postal	
Curaçau	6	Morada 1	Morada 2		Localidade			Código postal	Concelho
Chipre	5	Número/ Rua	Morada 2		Localidade			Código postal	
República Checa	6	Rua/ Número	Morada 2		Localidade	Código de ordenação		Código postal	
Dinamarca	6	Rua/ Número	Morada 2		Localidade	Código de ordenação		Código postal	
Jibuti	3				Localidade	Apartado			
Domínica	6	Morada 1	Morada 2		Localidade			Código postal	Concelho
República Dominicana	6	Número/ Rua	Morada 2		Localidade			Código postal	Concelho
Equador	7	Morada 1	Morada 2	Floor	Localidade			Código postal	Concelho
Egito	6	Morada 1		Distrito	Localidade			Código postal	Concelho
El Salvador	5	Rua/ Número			Localidade			Código postal	Concelho
Guiné Equatorial	3				Localidade	Apartado			
Eritreia	3	Rua/ Número			Localidade				

País (Valores não editáveis)	N.º de campos	ADDR	ADDR2	ADDR3	CITY	COUNTY	STATE	ZIP	PROVINCE
Estónia	5	Rua/ Número	Morada 2		Localidade			Código postal	
Eswatini	4				Localidade	Apartado		Código postal	
Etiópia	3				Localidade	Apartado			
Ilhas Falkland (Malvinas)	3	Rua/ Número			Localidade			Código postal	
Ilhas Faroé	6	Morada 1	Morada 2		Localidade			Código postal	Concelho
Fidji	5	Número/ Rua	Morada 2	Floor	Localidade				
Finlândia	6	Rua/ Número	Morada 2		Localidade	Código de ordenação		Código postal	
França	6	Número/ Rua	Morada 2		Localidade	Código CEDEX		Código postal	
Guiana Francesa	5	Número/ Rua	Morada 2		Localidade			Código postal	
Polinésia Francesa	5	Número/ Rua	Morada 2		Localidade			Código postal	
Territórios Austrais Franceses	5	Número/ Rua	Morada 2		Localidade			Código postal	
Gabão	3				Localidade	Apartado			
Gâmbia	3	Rua/ Número			Localidade				
Geórgia	5	Número/ Rua	Morada 2		Localidade			Código postal	
Alemanha	5	Rua/ Número	Morada 2		Localidade			Código postal	
Gana	3				Localidade	Apartado			

País (Valores não editáveis)	N.º de campos	ADDR	ADDR2	ADDR3	CITY	COUNTY	STATE	ZIP	PROVINCE
Gibraltar	3	Rua/ Número			Localidade				
Grécia	5	Rua/ Número	Morada 2		Localidade			Código postal	
Gronelândia	5	Rua/ Número	Morada 2		Localidade			Código postal	
Granada	6	Morada 1	Morada 2		Localidade			Código postal	Concelho
Guadalupe	5	Número/ Rua	Morada 2		Localidade			Código postal	
Guame	6	Morada 1	Morada 2		Localidade			Código postal	Concelho
Guatemala	5	Rua/ Número			Localidade			Código postal	Concelho
Guernsey	6	Número/ Rua	Morada 2	Morada 3				Código postal	Ilha
Guiné	3				Localidade	Apartado			
Guiné Bissau	4	Rua/ Número			Localidade			Código postal	
Guiana	6	Morada 1	Morada 2		Localidade			Código postal	Concelho
Haiti	6	Rua/ Número	Morada 2		Localidade	Código de ordenação		Código postal	
Ilhas Heard e McDonald	6	Morada 1	Morada 2		Localidade			Código postal	Concelho
Santa Sé/ Cidade do Vaticano	6	Morada 1	Morada 2		Localidade			Código postal	Concelho
Honduras	7	Rua/ Número	Morada 2	Floor	Localidade			Código postal	Concelho

País (Valores não editáveis)	N.º de campos	ADDR	ADDR2	ADDR3	CITY	COUNTY	STATE	ZIP	PROVINCE
Hong Kong	7	Número/ Rua	Morada 2	Distrito	Localidade	Morada 4			Parte do território
Hungria	5	Rua/ Número	Morada 2		Localidade			Código postal	
Islândia	5	Rua/ Número	Morada 2		Localidade			Código postal	
Índia	6	Número/ Rua	Morada 2		Localidade			Código postal	Estado
Indonésia	5	Rua/ Número	Morada 2		Localidade			Código postal	
Irão	5	Número/ Rua	Morada 2		Localidade			Código postal	
Iraque	6	Morada 1	Morada 2		Localidade			Código postal	Concelho
Irlanda	6	Número/ Rua	Morada 2	Morada 3	Localidade	Concelho		Código Postal (Irlanda)	
Ilha de Man	7	Número/ Rua	Morada 2	Morada 3	Localidade	Concelho		Código postal	
Israel	5	Número/ Rua	Morada 2		Localidade			Código postal	
Itália	6	Rua/ Número	Morada 2		Localidade			Código postal	Concelho
Jamaica	6	Número/ Rua	Morada 2		Localidade	Código de ordenação			Concelho
Japão	6	Número/ rua/ Chome	Ku		ShiGun			Código postal	Distrito
Jersey	5	Rua/ Número	Morada 2					Código postal	Concelho
Jordânia	5	Número/ Rua	Morada 2		Localidade			Código postal	

País (Valores não editáveis)	N.º de campos	ADDR	ADDR2	ADDR3	CITY	COUNTY	STATE	ZIP	PROVINCE
Cazaquistão	4	Morada 1			Localidade			Código postal	
Quênia	4				Localidade	Apartado		Código postal	
Quiribati	4	Morada 1			Localidade				Ilha
Coreia, República Popular Democrática da	5	Número/Rua	Morada 2		Localidade			Código postal	
Coreia, República da	6	Morada 1	Morada 2		Localidade			Código postal	Concelho
Kosovo	6	Rua/Número	Morada 2	Distrito	Localidade			Código postal	
Koweit	6	Rua/Número	Morada 2		Localidade	Concelho		Código postal	
Quirguizistão	6	Rua/Número	Morada 2		Localidade	Código de ordenação		Código postal	
República Democrática Popular do Laos	5	Número/Rua	Morada 2		Localidade			Código postal	
Letónia	5	Rua/Número			Localidade	Código de ordenação		Código postal	
Líbano	6	Morada 1	Morada 2		Localidade			Código postal	Concelho
Lesoto	3				Localidade	Apartado			
Libéria	6	Rua/Número	Morada 2		Localidade	Código de ordenação		Código postal	
Líbia	5	Número/Rua	Morada 2	Floor	Localidade				

País (Valores não editáveis)	N.º de campos	ADDR	ADDR2	ADDR3	CITY	COUNTY	STATE	ZIP	PROVINCE
Liechtenstein	5	Rua/ Número	Morada 2		Localidade			Código postal	
Lituânia	4	Rua/ Número			Localidade			Código postal	
Luxemburgo	5	Número/ Rua	Morada 2		Localidade			Código postal	
Macau	6	Morada 1	Morada 2		Localidade			Código postal	Concelho
Macedónia	6	Rua/ Número	Morada 2		Localidade	Código de ordenação		Código postal	
Madagascar	5	Rua/ Número	Morada 2		Localidade			Código postal	
Malawi	3				Localidade	Apartado			
Malásia	7	Número/ Rua	Morada 2	Morada 3	Localidade			Código postal	Estado
Maldivas	5	Número/ Rua	Morada 2		Localidade			Código postal	
Mali	5	Número/ Rua	Morada 2	Floor	Localidade				
Malta	6	Número/ Rua	Morada 2		Localidade			Código postal	Ilha
Ilhas Marshall	6	Número/ Rua	Morada 2		Localidade			Código postal	Estado
Martinica	5	Número/ Rua	Morada 2		Localidade			Código postal	
Mauritânia	3				Localidade	Apartado			
Maurícia	3	Rua/ Número			Localidade				
Mayotte	5	Número/ Rua	Morada 2		Localidade			Código postal	

País (Valores não editáveis)	N.º de campos	ADDR	ADDR2	ADDR3	CITY	COUNTY	STATE	ZIP	PROVINCE
México	8	Rua/ Número	Morada 2	Floor	Localidade	Colónia/ Secção		Código postal	Estado
Micronésia	6	Morada 1	Morada 2		Localidade			Código postal	Concelho
Moldávia, República da	5	Rua/ Número	Morada 2		Localidade			Código postal	
Mónaco	5	Número/ Rua	Morada 2		Localidade			Código postal	
Mongólia	5	Rua/ Número	Morada 2		Localidade			Código postal	
Montenegro	6	Morada 1	Address2		Localidade			Código postal	Concelho
Monserrate	6	Morada 1	Morada 2		Localidade			Código postal	Concelho
Marrocos	5	Número/ Rua	Morada 2		Localidade			Código postal	
Moçambique	4	Rua/ Número			Localidade			Código postal	
Myanmar	5	Morada 1			Localidade	Região		Código postal	
Namíbia	3				Localidade	Apartado			
Nauru	3			Distrito		Apartado			
Nepal	5	Rua/ Número	Morada 2		Localidade			Código postal	
Países Baixos	5	Rua/ Número	Morada 2		Localidade			Código postal	
Antilhas Neerlandesas	5	Morada 1	Morada 2		Localidade				Ilha
Nova Caledónia	5	Número/ Rua	Morada 2		Localidade			Código postal	

País (Valores não editáveis)	N.º de campos	ADDR	ADDR2	ADDR3	CITY	COUNTY	STATE	ZIP	PROVINCE
Nova Zelândia	6	Número/ Rua	Morada 2	Distrito	Localidade			Código postal	
Nicarágua	6	Rua/ Número	Morada 2		Localidade			Código postal	Concelho
Níger	3				Localidade	Apartado			
Nigéria	6	Morada 1	Morada 2		Localidade			Código postal	Concelho
Niue	3				Localidade	Apartado			
Ilha Norfolk	6	Número/ Rua	Morada 2		Localidade			Código postal	Estado
Ilhas Marianas do Norte	6	Número/ Rua	Morada 2		Localidade			Código postal	Estado
Noruega	6	Rua/ Número	Morada 2		Localidade	Código de ordenação		Código postal	
Omã	4				Localidade	Apartado		Código postal	Region
Paquistão	6	Número/ Rua	Morada 2	Morada 3	Localidade			Código postal	
Palau	6	Número/ Rua	Morada 2		Localidade			Código postal	Estado
Palestina, Estado da	6	Morada 1	Morada 2		Localidade			Código postal	Concelho
Panamá	5	Morada 1			Localidade	Código de ordenação			Concelho
Papua-Nova Guiné	3				Localidade				Concelho
Paraguai	4	Rua/ Número	Morada 2		Localidade				

País (Valores não editáveis)	N.º de campos	ADDR	ADDR2	ADDR3	CITY	COUNTY	STATE	ZIP	PROVINCE
Peru	8	Rua/ Número	Morada 2		Localidade	Código de ordenação			Concelho
Filipinas	7	Rua/ Número	Morada 2	Distrito	Localidade			Código postal	Concelho
Pitcairn	2	Rua/ Número							
Polónia	5	Rua/ Número			Localidade			Código postal	
Portugal	7	Rua/ Número	Morada 2	Floor	Localidade			Código postal	Concelho
Porto Rico	5	Morada 1			Localidade	URB		Código postal	
Catar	6		Address2		Localidade	Concelho		Código postal	Apartado
Reunião	5	Número/ Rua	Morada 2		Localidade			Código postal	
Roménia	5	Rua/ Número	Morada 2		Localidade			Código postal	
Federação da Rússia	6	Rua/ Número	Morada 2		Localidade	Código de ordenação		Código postal	
Ruanda	3				Localidade	Apartado			
Samoa	6	Número/ Rua	Morada 2		Localidade			Código postal	Estado
São Marino	6	Rua/ Número	Morada 2		Localidade	Código de ordenação		Código postal	
São Tomé e Príncipe	5	Número/ Rua	Morada 2	Floor	Localidade				
Arábia Saudita	5	Número/ Rua	Morada 2		Localidade			Código postal	

País (Valores não editáveis)	N.º de campos	ADDR	ADDR2	ADDR3	CITY	COUNTY	STATE	ZIP	PROVINCE
Senegal	3	Rua/ Número			Localidade				
Sérvia	6	Morada 1	Morada 2		Localidade			Código postal	Concelho
Seicheles	4				Localidade	Apartado			Ilha
Serra Leoa	5	Número/ Rua	Morada 2	Floor	Localidade				
Singapura	5	Rua/ Número	Morada 2		Localidade			Código postal	
São Martinho (Holandês)	5	Morada 1	Morada 2		Localidade				Ilha
Eslováquia	6	Rua/ Número	Morada 2		Localidade	Código de ordenação		Código postal	
Eslovénia	5	Rua/ Número	Morada 2		Localidade			Código postal	
Ilhas Salomão	5				Localidade	Apartado		Código da ilha	Ilha
Somália	6	Morada 1	Morada 2		Localidade			Código postal	Concelho
África do Sul	5	Número/ Rua	Morada 2		Localidade			Código postal	
Geórgia do Sul/Sandwich do Sul	6	Morada 1	Morada 2		Localidade			Código postal	Concelho
Sudão do Sul	4	Número/ Rua			Localidade	Apartado		Código postal	
Espanha	7	Rua/ Número	Morada 2	Floor	Localidade			Código postal	Concelho
Sri Lanca	5	Número/ Rua	Morada 2		Localidade			Código postal	

País (Valores não editáveis)	N.º de campos	ADDR	ADDR2	ADDR3	CITY	COUNTY	STATE	ZIP	PROVINCE
São Bartolomeu	6	Número/ Rua	Morada 2		Localidade	Código CEDEX		Código postal	
Santa Helena	6	Morada 1	Morada 2		Localidade			Código postal	Concelho
São Cristóvão e Nevis	5	Morada 1	Morada 2		Localidade				Ilha
Santa Lúcia	5	Número/ Rua	Morada 2	Floor	Localidade				
São Martinho (Francês)	6	Número/ Rua	Morada 2		Localidade	Código CEDEX		Código postal	
São Pedro e Miquelon	5	Número/ Rua	Morada 2		Localidade			Código postal	
São Vicente e Granadinas	5	Número/ Rua	Morada 2	Floor	Localidade				
Sudão	4				Localidade	Apartado		Código postal	
Suriname	3	Rua/ Número			Localidade				
Svalbard e Jan Mayen	6	Morada 1	Morada 2		Localidade			Código postal	Concelho
Suécia	5	Rua/ Número	Morada 2		Localidade			Código postal	
Suíça	5	Rua/ Número	Morada 2		Localidade			Código postal	
República Árabe Síria	3	Rua/ Número			Localidade				
Taiwan (Província da China)	5	Número/ Rua	Morada 2		Localidade			Código postal	
Tajiquistão	5	Rua/ Número	Morada 2		Localidade			Código postal	

País (Valores não editáveis)	N.º de campos	ADDR	ADDR2	ADDR3	CITY	COUNTY	STATE	ZIP	PROVINCE
Tanzânia, República Unida da	3				Localidade	Apartado			
Tailândia	7	Morada 1	Morada 2	Morada 3	Localidade			Código postal	Concelho
Timor-Leste	5	Rua/ Número	Morada 2		Localidade			Código postal	
Togo	3				Localidade	Apartado			
Toquelau	6	Morada 1	Morada 2		Localidade			Código postal	Concelho
Tonga	4				Localidade	Apartado			Ilha
Trindade e Tobago	5	Número/ Rua	Morada 2	Floor	Localidade				
Tunísia	5	Rua/ Número	Morada 2		Localidade			Código postal	
Turquia	5	Rua/ Número	Morada 2		Localidade			Código postal	Region
Turquemenistão	4	Número/ Rua			Localidade			Código postal	
Ilhas Turcas e Caicos	6	Morada 1	Morada 2		Localidade			Código postal	Concelho
Tuvalu	4				Localidade	Apartado			Ilha
Uganda	3				Localidade	Apartado			
Ucrânia	5	Morada 1	Morada 2		Localidade			Código postal	
União das Comores	3				Localidade	Apartado			
Emirados Árabes Unidos	6		Morada 2		Localidade	Apartado		Código postal	Emirado

País (Valores não editáveis)	N.º de campos	ADDR	ADDR2	ADDR3	CITY	COUNTY	STATE	ZIP	PROVINCE
Reino Unido	7	Número/ Rua	Morada 2	Morada 3	Localidade	Concelho		Código postal	
Ilhas Menores Distantes dos Estados Unidos	6	Morada 1	Morada 2		Localidade			Código postal	Concelho
Uruguai	5	Número/ Rua	Morada 2		Localidade			Código postal	
Usbequistão	6	Morada 1	Morada 2		Localidade			Código postal	Oblast
Vanuatu	3				Localidade	Apartado			
Venezuela	7	Rua/ Número	Morada 2	Floor	Localidade			Código postal	Concelho
Vietname	5	Número/ Rua	Morada 2		Localidade			Código postal	
Ilhas Virgens Britânicas	6	Morada 1	Morada 2		Localidade			Código postal	Concelho
Ilhas Virgens Americanas	6	Número/ Rua	Morada 2		Localidade			Código postal	Estado
Ilhas Wallis e Futuna	6	Morada 1	Morada 2		Localidade			Código postal	Concelho
Sara Ocidental	5	Número/ Rua	Morada 2		Localidade			Código postal	
Iémen	3	Rua/ Número			Localidade				
Zâmbia	5	Número/ Rua	Morada 2		Localidade			Código postal	
Zimbabué	5	Número/ Rua	Morada 2	Floor	Localidade				

### Abreviaturas Válidas de Estados dos EUA

Esta tabela mostra os valores da lista de escolha de estados dos EUA.

Abreviaturas	Nomes completos
AK	Alaska
AL	Alabama
AR	Arkansas
AZ	Arizona
CA	Califórnia
CO	Colorado
CT	Connecticut
DC	District of Columbia
DE	Delaware
FL	Florida
GA	Geórgia
HI	Hawaii
IA	Iowa
ID	Idaho
IL	Illinois
IN	Indiana
KS	Kansas
KY	Kentucky
LA	Louisiana
MA	Massachusetts
MD	Maryland
ME	Maine
MI	Michigan

Abreviaturas	Nomes completos
MN	Minnesota
MO	Missouri
MS	Mississippi
MT	Montana
NC	North Carolina
ND	North Dakota
NE	Nebraska
NH	New Hampshire
NJ	New Jersey
NM	New Mexico
NV	Nevada
NY	New York
OH	Ohio
OK	Oklahoma
OR	Oregon
PA	Pennsylvania
PR	Porto Rico
RI	Rhode Island
SC	South Carolina
SD	South Dakota
TN	Tennessee
TX	Texas
UT	Utah

Abreviaturas	Nomes completos
VA	Virginia
VT	Vermont
WA	Washington
WI	Wisconsin
WV	West Virginia
WY	Wyoming

### Abreviaturas Válidas de Territórios dos EUA

Esta tabela mostra os valores da lista de escolha de territórios dos EUA.

Abreviaturas	Nomes completos
AS	Samoa Americana
FM	Estados Federados da Micronésia
GU	Guame
MH	Ilhas Marshall
MP	Ilhas Marianas do Norte
PW	Palau
UM	Ilhas Menores Distantes dos Estados Unidos
VI	Ilhas Virgens Americanas

### Códigos de correio válidos para os EUA

Esta tabela mostra três códigos de estado oficiais para os destinatários de correio militar dos EUA.

Abreviaturas	Descrição
AE (Códigos postais 09xxx)	Forças Armadas da Europa. Este termo inclui o Canadá, Médio Oriente e África.
AK (Códigos postais 962xx - 966xx)	Forças Armadas do Pacífico.

Abreviaturas	Descrição
AA (Códigos postais 340xx)	Forças Armadas Americanas. Este termo inclui a América Central e do Sul.

### Abreviaturas válidas de províncias/territórios do Canadá

Esta tabela mostra as abreviaturas oficiais de províncias canadianas (campos de texto).

Abreviaturas	Nomes completos
AB	Alberta
BC	British Columbia
MB	Manitoba
NB	New Brunswick
NL	Newfoundland and Labrador
NS	Nova Scotia
NT	Northwest Territories
NU	Nunavut
ON	Ontário
PE	Prince Edward Island
QC	Quebec
SK	Saskatchewan
YT	Yukon

### Acerca de registos duplicados e IDs externos

Quando importa registos, pode escolher uma das seguintes opções para processar os registos duplicados:

- Não importando os registos duplicados
- Substituindo os registos existentes
  - NOTA:** A opção de substituição não está disponível quando importa o Utilizador do Compromisso, o Utilizador da Tarefa ou as Notas. São sempre criados novos registos para estes tipos de registos.
- Criando registos adicionais para os duplicados (apenas Contactos, Pistas, Compromissos e Tarefas)

Se optar por substituir registos existentes quando importar dados, o Oracle CRM On Demand verifica se o registo no ficheiro de importação é um duplicado de um registo existente no Oracle CRM On Demand verificando os

valores nos campos que são utilizados para verificar a existência de registos duplicados. Se o registo for um duplicado, o Oracle CRM On Demand atualiza os campos no registo existente no Oracle CRM On Demand com os valores do registo que importar, à exceção dos campos que são utilizados para verificar a existência de registos duplicados.

Em muitos tipos de registo, pode utilizar o campo ID externo ou um conjunto de campos predefinido para verificar se o registo no ficheiro de importação é um duplicado de um registo existente no Oracle CRM On Demand. Se utilizar o ID externo como o campo para verificar a existência de registos duplicados, quando um registo duplicado for encontrado, todos os campos no registo no Oracle CRM On Demand são atualizados, à exceção do campo ID externo. Da mesma forma, se utilizar o conjunto de campos predefinido para verificar a existência de registos duplicados, todos os campos diferentes de campos de verificação de duplicados são atualizados no Oracle CRM On Demand.

Se utilizar o conjunto de campos predefinido para verificar se o registo no ficheiro de importação é um duplicado de um registo existente, o Oracle CRM On Demand verifica o valor em todos os campos predefinidos para determinar se o registo é um duplicado. Se os valores em todos os campos predefinidos no ficheiro CSV corresponderem exatamente aos valores em todos os campos correspondentes num registo existente, o registo é um duplicado. Por exemplo, presume que importa um registo de contactos e os valores nos campos Nome, Apelido, Telefone do Emprego e Correio Eletrónico correspondem aos valores num registo existente. O registo que estiver a importar é considerado um duplicado. No entanto, se os valores nos campos Nome, Apelido e Correio Eletrónico corresponderem aos valores num registo existente, mas o campo Telefone do Emprego estiver em branco no ficheiro CSV em branco no registo existente, o registo no ficheiro CSV não será considerado um duplicado.

Por exemplo, no tipo de registo Conta, pode utilizar o campo ID Externo ou uma combinação dos campos Nome da conta e Localização para verificar a existência de registos duplicados. Se o registo no ficheiro for duplicado, o registo existente no Oracle CRM On Demand é atualizado com os dados do ficheiro de importação da seguinte forma:

- Se utilizou o campo ID externo para verificar a existência de duplicados, todos os campos diferentes do campo ID externo são atualizados no registo no Oracle CRM On Demand.
- Se utilizou os campos Nome da conta e Localização para verificar a existência de registos duplicados, todos os campos diferentes dos campos Nome da conta e Localização são atualizados no registo no Oracle CRM On Demand.

### **Para atualizar registos**

- 1 Configure o ficheiro CSV de importação com uma coluna para os IDs externos ou para todos os campos de verificação de duplicados desse tipo de registo.
- 2 Certifique-se de que os IDs externos para os valores de campos de verificação de duplicados são exatamente iguais aos valores dos registos existentes. Se estiver a utilizar IDs externos, cada um deles deverá ser exclusivo no sistema para que a atualização possa ser executada.
- 3 Inclua, pelo menos, todos os campos requeridos no ficheiro CSV de importação.
- 4 Selecione a opção Substituir registos existentes no Passo 1 do assistente de importação.
- 5 Certifique-se de que faz corresponder o campo ID externo ou os campos de todos os valores de campos de verificação de duplicados no passo Correspondência de campos do assistente de importação.
- 6 Conclua todos os passos do assistente de importação para importar os dados.

Quando utiliza o assistente de importação para atualizar registos, só são substituídos os campos com correspondência no passo Correspondência de campos. Por conseguinte, se tiver campos que não necessitem de ser atualizados, nem sejam necessários na verificação de duplicados, não terá de efetuar a correspondência desses campos.

Se existirem IDs externos e os tiver correspondido durante o processo de importação, a aplicação utiliza-os para determinar se um registo é um duplicado. Quando estiver a importar outros tipos de registos, pode utilizar esses IDs externos como referências para que as associações sejam realizadas no Oracle CRM On Demand.

Por exemplo, se tiver uma coluna `account_id` no ficheiro `account.csv`, poderá efetuar a respetiva correspondência com o ID único externo no Oracle CRM On Demand. Quando estiver a importar contactos, se o ficheiro `contacts.csv` contiver uma coluna `contact_id` (o ID exclusivo para o contacto) e uma coluna `account_id` (uma referência para os IDs no ficheiro `account.csv`), deverá efetuar uma correspondência entre `contact_id` e o ID único externo e entre o `account_id` e o ID externo da conta. Durante o processo de importação, a aplicação verifica o campo `account_id` em cada registo de contacto para determinar a conta existente e ligar a conta ao contacto.

Se não existir nenhum ID externo ou se não efetuar nenhuma correspondência entre os IDs externos no ficheiro e os campos de ID externo na aplicação, a aplicação determina os duplicados comparando certos campos. A seguinte tabela lista os campos utilizados para determinar os registos duplicados.

Registos deste tipo	São duplicados quando estes campos correspondem
Conta	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Nome da conta e Localização</li> <li>OR</li> <li>■ ID externo (criado por outro sistema de software)</li> <li>OR</li> <li>■ ID da linha (ID interno do Oracle CRM On Demand)</li> </ul>
Morada da Conta	Conta, Morada e Tipo de morada
Livro da conta	Account and Book
Contacto da conta	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Nome da Conta e Nome Completo do Contacto</li> <li>OR</li> <li>■ ID Externo da Conta e ID Externo do Contacto (Criado por outro sistema de software)</li> <li>OR</li> <li>■ ID da Conta e ID do Contacto (ID Interno do Oracle CRM On Demand)</li> </ul>
Equipa da conta	Account and User
Acreditação	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Nome</li> <li>OR</li> <li>■ ID externo (criado por outro sistema de software)</li> <li>OR</li> <li>■ ID da linha (ID interno do Oracle CRM On Demand)</li> </ul>
Pedido de acreditação	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ ID</li> <li>OR</li> <li>■ ID externo (criado por outro sistema de software)</li> <li>OR</li> <li>■ ID da linha (ID interno do Oracle CRM On Demand)</li> </ul>

Registos deste tipo	São duplicados quando estes campos correspondem
Morada	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Nome da morada OR</li> <li>■ ID externo (criado por outro sistema de software) OR</li> <li>■ ID da linha (ID interno do Oracle CRM On Demand)</li> </ul>
Atribuição	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Produto, Tipo, Proprietário e Data de início OR</li> <li>■ ID externo (criado por outro sistema de software) OR</li> <li>■ ID da linha (ID interno do Oracle CRM On Demand)</li> </ul>
Aplicação	<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>NOTA:</b> O Oracle CRM On Demand não verifica a existência de registos duplicados quando os compromissos são criados através da interface de utilizador.</p>
Contacto do compromisso	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ ID externo do compromisso, Contacto (ID externo do contacto ou Nome completo do contacto)</li> </ul>
Utilizador do compromisso	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ ID externo do compromisso, Utilizador (ID de início de sessão do utilizador ou ID externo do utilizador)</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) OR</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 OR</li> <li>■ ID externo (criado por outro sistema de software) OR</li> <li>■ ID da linha (ID interno do Oracle CRM On Demand)</li> </ul>
Utilizador do livro	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ ID do livro, ID externo do livro ou Nome do livro, se estiver a identificar os livros existentes</li> <li>■ ID de início de sessão do utilizador, ID externo do utilizador ou ID do utilizador, se estiver a identificar os utilizadores do livro dentro do livro</li> </ul>
Perfil do corretor	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Broker Profile Name</li> </ul>

Registos deste tipo	São duplicados quando estes campos correspondem
	<ul style="list-style-type: none"> <li>OR</li> <li>■ ID externo (criado por outro sistema de software)</li> <li>OR</li> <li>■ ID da linha (ID interno do Oracle CRM On Demand)</li> </ul>
Plano de negócio	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Nome do plano</li> <li>OR</li> <li>■ ID externo (criado por outro sistema de software)</li> <li>OR</li> <li>■ ID da linha (ID interno do Oracle CRM On Demand)</li> </ul>
Campanha	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Código da origem</li> <li>OR</li> <li>■ ID externo (criado por outro sistema de software)</li> <li>OR</li> <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), Contacto (Nome completo do contacto ou ID externo do contacto), Código de origem</p> <p><b>NOTA:</b> Tem de fornecer o Nome completo do contacto ou o ID externo do contacto, mas não ambos.</p>
Certificação	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Nome</li> <li>OR</li> <li>■ ID externo (criado por outro sistema de software)</li> <li>OR</li> <li>■ ID da linha (ID interno do Oracle CRM On Demand)</li> </ul>
Pedido de certificação	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ ID</li> <li>OR</li> <li>■ ID externo (criado por outro sistema de software)</li> <li>OR</li> <li>■ ID da linha (ID interno do Oracle CRM On Demand)</li> </ul>
Participação	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Número da participação</li> <li>OR</li> <li>■ ID externo (criado por outro sistema de software)</li> <li>OR</li> <li>■ ID da linha (ID interno do Oracle CRM On Demand)</li> </ul>

Registos deste tipo	São duplicados quando estes campos correspondem
Contacto	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Nome próprio, Apelido, N.º de telefone do emprego e Correio eletrónico</li> <li>OR</li> <li>■ ID externo (criado por outro sistema de software)</li> <li>OR</li> <li>■ ID da linha (ID interno do Oracle CRM On Demand)</li> </ul> <p><b>NOTA:</b> O Oracle CRM On Demand não verifica a existência de registos duplicados quando os contactos são criados através da interface de utilizador.</p>
Morada do contacto	Contacto, Morada e Tipo de morada
Livro do contacto	Contact and Book
Licença do estado do contacto	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ License Number</li> <li>OR</li> <li>■ ID externo (criado por outro sistema de software)</li> <li>OR</li> <li>■ ID da linha (ID interno do Oracle CRM On Demand)</li> </ul>
Equipa de contacto	Contacto (Nome do contacto ou ID externo do contacto) e Utilizador (ID do utilizador)
Curso	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Nome</li> <li>OR</li> <li>■ ID externo (criado por outro sistema de software)</li> <li>OR</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</li> <li>OR</li> <li>■ ID externo (criado por outro sistema de software)</li> <li>OR</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</li> <li>OR</li> <li>■ ID externo (criado por outro sistema de software)</li> <li>OR</li> <li>■ ID da linha (ID interno do Oracle CRM On Demand)</li> </ul>
Custom Objects 01, 02, 03	<p>ID externo (criado por outro sistema de software)</p> <p><b>NOTA:</b> O Oracle CRM On Demand não verifica a existência de registos duplicados quando os registos de objetos personalizados são criados através da interface de utilizador.</p>

Registos deste tipo	São duplicados quando estes campos correspondem
Objetos personalizados 04 e superiores	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Nome OR</li> <li>■ ID externo (criado por outro sistema de software) OR</li> <li>■ ID da linha (ID interno do Oracle CRM On Demand)</li> </ul> <p><b>NOTA:</b> O Oracle CRM On Demand não verifica a existência de registos duplicados quando os registos de objetos personalizados são criados através da interface de utilizador.</p>
Danos	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Nome do dano OR</li> <li>■ ID externo (criado por outro sistema de software) OR</li> <li>■ ID da linha (ID interno do Oracle CRM On Demand)</li> </ul>
Concessionário	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Nome OR</li> <li>■ ID externo (criado por outro sistema de software) OR</li> <li>■ ID da linha (ID interno do Oracle CRM On Demand)</li> </ul>
Registo do negócio	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Nome OR</li> <li>■ ID externo (criado por outro sistema de software) OR</li> <li>■ ID da linha (ID interno do Oracle CRM On Demand)</li> </ul>
Evento	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Nome OR</li> <li>■ ID externo (criado por outro sistema de software) OR</li> <li>■ ID da linha (ID interno do Oracle CRM On Demand)</li> </ul>
Exame	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Nome OR</li> <li>■ ID externo (criado por outro sistema de software) OR</li> <li>■ ID da linha (ID interno do Oracle CRM On Demand)</li> </ul>
Registo do exame	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ ID OR</li> <li>■ ID externo (criado por outro sistema de software) OR</li> <li>■ ID da linha (ID interno do Oracle CRM On Demand)</li> </ul>

Registos deste tipo	São duplicados quando estes campos correspondem
Conta financeira	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Conta financeira</li> <li>OR</li> <li>■ ID externo (criado por outro sistema de software)</li> <li>OR</li> <li>■ ID da linha (ID interno do Oracle CRM On Demand)</li> </ul>
Investimento de contas financeiras	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Nome dos investimentos de contas financeiras</li> <li>OR</li> <li>■ ID externo (criado por outro sistema de software)</li> <li>OR</li> <li>■ ID da linha (ID interno do Oracle CRM On Demand)</li> </ul>
Detentor da conta financeira	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Nome do detentor da conta financeira</li> <li>OR</li> <li>■ ID externo (criado por outro sistema de software)</li> <li>OR</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</li> <li>OR</li> <li>■ ID externo (criado por outro sistema de software)</li> <li>OR</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</li> <li>OR</li> <li>■ ID externo (criado por outro sistema de software)</li> <li>OR</li> <li>■ ID da linha (ID interno do Oracle CRM On Demand)</li> </ul>
Transação financeira	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Transaction ID</li> <li>OR</li> <li>■ ID externo (criado por outro sistema de software)</li> <li>OR</li> <li>■ ID da linha (ID interno do Oracle CRM On Demand)</li> </ul>
Atribuição de contacto de HCP	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ ID do contacto, ID do produto, Tipo de atribuição e Data de início</li> <li>OR</li> <li>■ ID externo (criado por outro sistema de software)</li> <li>OR</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</li> <li>OR</li> <li>■ ID externo (criado por outro sistema de software)</li> <li>OR</li> <li>■ ID da linha (ID interno do Oracle CRM On Demand)</li> </ul>

Registos deste tipo	São duplicados quando estes campos correspondem
Relatório de auditoria do inventário	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Reported Date</li> <li>OR</li> <li>■ ID externo (criado por outro sistema de software)</li> <li>OR</li> <li>■ ID da linha (ID interno do Oracle CRM On Demand)</li> </ul>
Período de inventário	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Data de início</li> <li>OR</li> <li>■ ID externo (criado por outro sistema de software)</li> <li>OR</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 Contacto (Nome Completo do Contacto ou Nome Completo do Contacto e ID do Contacto)</li> <li>OR</li> <li>■ ID externo (criado por outro sistema de software)</li> <li>OR</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</li> <li>OR</li> <li>■ ID externo (criado por outro sistema de software)</li> <li>OR</li> <li>■ ID da linha (ID interno do Oracle CRM On Demand)</li> </ul>
Pista	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Nome próprio, Apelido, Empresa, N.º de telefone principal e Correio eletrónico</li> <li>OR</li> <li>■ ID externo (criado por outro sistema de software)</li> <li>OR</li> <li>■ ID da linha (ID interno do Oracle CRM On Demand)</li> </ul> <p><b>NOTA:</b> O Oracle CRM On Demand não verifica a existência de registos duplicados quando as pistas são criadas através da interface de utilizador.</p>
Pedido de FDM	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Nome do pedido</li> <li>OR</li> <li>■ ID externo (criado por outro sistema de software)</li> <li>OR</li> <li>■ ID da linha (ID interno do Oracle CRM On Demand)</li> </ul>
Plano de mensagens	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Nome</li> <li>OR</li> <li>■ ID externo (criado por outro sistema de software)</li> <li>OR</li> <li>■ ID da linha (ID interno do Oracle CRM On Demand)</li> </ul>

Registos deste tipo	São duplicados quando estes campos correspondem
Item do plano de mensagens	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Nome OR</li> <li>■ ID externo (criado por outro sistema de software) OR</li> <li>■ ID da linha (ID interno do Oracle CRM On Demand)</li> </ul>
Relações do item do plano de mensagens	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Name OR</li> <li>■ ID externo (criado por outro sistema de software) OR</li> <li>■ ID da linha (ID interno do Oracle CRM On Demand)</li> </ul>
Nota	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Sem verificação de duplicados (cria sempre novos registos).</li> </ul>
Objetivo	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Objective Name OR</li> <li>■ ID externo (criado por outro sistema de software) OR</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) OR</li> <li>■ ID externo (criado por outro sistema de software) OR</li> <li>■ ID da linha (ID interno do Oracle CRM On Demand)</li> </ul>
Opportunity Contact Role	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Nome da oportunidade e Nome completo do contacto</li> </ul>
Receitas de produtos da oportunidade	<p>ID externo (criado por outro sistema de software)</p> <p><b>NOTA:</b> O Oracle CRM On Demand não verifica a existência de registos duplicados quando registos de receitas do produto da oportunidade são criados através da interface do utilizador.</p>
Encomenda	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Número da encomenda OR</li> <li>■ ID externo (criado por outro sistema de software) OR</li> <li>■ ID da linha (ID interno do Oracle CRM On Demand)</li> </ul>
Item da Encomenda	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Número do Item da Encomenda OR</li> <li>■ ID externo (criado por outro sistema de software) OR</li> <li>■ ID da linha (ID interno do Oracle CRM On Demand)</li> </ul>

Registos deste tipo	São duplicados quando estes campos correspondem
Parceiro	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Nome do parceiro e Localização OR</li> <li>■ ID externo (criado por outro sistema de software) OR</li> <li>■ ID da linha (ID interno do Oracle CRM On Demand)</li> </ul>
Programa de parceiros	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Nome do programa de parceiros OR</li> <li>■ ID externo (criado por outro sistema de software) OR</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 da relação OR</li> <li>■ ID externo (criado por outro sistema de software) OR</li> <li>■ ID da linha (ID interno do Oracle CRM On Demand)</li> </ul>
Contacto do plano	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Contact Full Name OR</li> <li>■ ID externo (criado por outro sistema de software) OR</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 OR</li> <li>■ ID externo (criado por outro sistema de software) OR</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 OR</li> <li>■ ID externo (criado por outro sistema de software) OR</li> <li>■ ID da linha (ID interno do Oracle CRM On Demand)</li> </ul>
Segurado	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Nome do segurado OR</li> <li>■ ID externo (criado por outro sistema de software) OR</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 OR</li> <li>■ ID externo (criado por outro sistema de software) OR</li> <li>■ ID da linha (ID interno do Oracle CRM On Demand)</li> </ul>

Registos deste tipo	São duplicados quando estes campos correspondem
Lista de Preços	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Price List Name OR</li> <li>■ ID externo (criado por outro sistema de software) OR</li> <li>■ ID da linha (ID interno do Oracle CRM On Demand)</li> </ul>
Artigo da lista de preços	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Lineltem OR</li> <li>■ ID externo (criado por outro sistema de software) OR</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 OR</li> <li>■ ID externo (criado por outro sistema de software) OR</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 OR</li> <li>■ ID externo (criado por outro sistema de software) OR</li> <li>■ ID da linha (ID interno do Oracle CRM On Demand)</li> </ul>
Sample Disclaimer	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Código da relação OR</li> <li>■ ID externo (criado por outro sistema de software) OR</li> <li>■ ID da linha (ID interno do Oracle CRM On Demand)</li> </ul>
Inventário de amostras	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Código da relação OR</li> <li>■ ID externo (criado por outro sistema de software) OR</li> <li>■ ID da linha (ID interno do Oracle CRM On Demand)</li> </ul>
Lote de amostras	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Lot # OR</li> <li>■ ID externo (criado por outro sistema de software) OR</li> <li>■ ID da linha (ID interno do Oracle CRM On Demand)</li> </ul>

Registos deste tipo	São duplicados quando estes campos correspondem
Pedido de amostras	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Número da encomenda OR</li> <li>■ ID externo (criado por outro sistema de software) OR</li> <li>■ ID da linha (ID interno do Oracle CRM On Demand)</li> </ul>
Item do pedido de amostras	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Número do Item da Encomenda OR</li> <li>■ ID externo (criado por outro sistema de software) OR</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 OR</li> <li>■ ID externo (criado por outro sistema de software) OR</li> <li>■ ID da linha (ID interno do Oracle CRM On Demand)</li> </ul>
Pedido de assistência	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Número do PA OR</li> <li>■ ID externo (criado por outro sistema de software) OR</li> <li>■ ID da linha (ID interno do Oracle CRM On Demand)</li> </ul>
Perfil social	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Author and Community OR</li> <li>■ ID externo (criado por outro sistema de software) OR</li> <li>■ ID da linha (ID interno do Oracle CRM On Demand)</li> </ul>
Solução	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Título OR</li> <li>■ ID externo (criado por outro sistema de software) OR</li> <li>■ ID da linha (ID interno do Oracle CRM On Demand)</li> </ul>
Produto de Preço Especial	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Item Number OR</li> <li>■ ID externo (criado por outro sistema de software) OR</li> <li>■ ID da linha (ID interno do Oracle CRM On Demand)</li> </ul> <p><b>NOTA:</b> O Oracle CRM On Demand não verifica a existência de registos duplicados quando registos de produto de cálculo de preços especial são criados através da interface do utilizador.</p>

Registos deste tipo	São duplicados quando estes campos correspondem
Pedido de cálculo de preços especial <b>NOTA:</b> No assistente de importação, este tipo de registo é mostrado como Pedido de PA.	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Nome do pedido OR</li> <li>■ ID externo (criado por outro sistema de software) OR</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>
Contacto da tarefa	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ ID externo da tarefa, Contacto (ID externo do contacto ou Nome completo do contacto)</li> </ul>
Utilizador da tarefa	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ ID externo da tarefa, Utilizador (ID de início de sessão do utilizador ou ID externo do utilizador)</li> </ul>
Item da transação	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Sample OR</li> <li>■ ID externo (criado por outro sistema de software) OR</li> <li>■ ID da linha (ID interno do Oracle CRM On Demand)</li> </ul>
User	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ ID de Utilizador OR</li> <li>■ ID externo (criado por outro sistema de software) OR</li> <li>■ ID da linha (ID interno do Oracle CRM On Demand)</li> </ul>
Veículo	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ NIV OR</li> <li>■ ID externo (criado por outro sistema de software) OR</li> <li>■ ID da linha (ID interno do Oracle CRM On Demand)</li> </ul>
Contacto do veículo	Veículo e Contacto

**ATENÇÃO:** Quando atualizar ficheiros, recomenda-se que corresponda o ID externo ou o outro conjunto de campos para determinar duplicados; se corresponder ambos, corre o risco de substituir campos utilizados na verificação de duplicados que poderá não pretender substituir. Por exemplo, se corresponder o ID externo, o Nome da conta e a Localização quando atualizar registos de contas e encontrar um duplicado com base no ID externo, o Nome da conta e a Localização substituem os valores existentes na base de dados. Se não forem encontrados duplicados com base no ID externo, o sistema procura duplicados com base em Nome da conta e Localização e, se forem encontrados, substitui o ID externo na base dados.

#### Importação de contas e Resumo de ID externo

Quando importa contas, especifica a forma como pretende que a aplicação processe os registos duplicados:

- Não importar registos duplicados  
Se forem localizados duplicados, o registo duplicado não é importado.

- Substituir registos existentes

Se forem localizados duplicados, o registo existente é atualizado. Se for localizado mais do que um duplicado, não são inseridos ou atualizados quaisquer registos.

Depois de selecionar o comportamento, o utilizador tem a opção de corresponder campos, incluindo estes dois IDs externos disponíveis com importações de contas:

- **ID exclusivo externo.** Refere-se ao ID externo do registo atual a importar. O ID único externo está diretamente envolvido na verificação de duplicados, tal como está descrito nesta secção.
- **ID externo da conta principal.** Faz referência ao ID externo do registo principal para o registo atual.

O comportamento que envolve cada um destes IDs externos é independente de cada um.

### Cenários para IDs únicos externos

#### Cenário A - O ID único externo não é correspondido

A verificação de duplicados baseia-se no Nome da conta e Localização. Se for localizado um duplicado, o comportamento é determinado pela opção de verificação de duplicados selecionada.

#### Cenário B - O ID único externo é correspondido

A importação tenta primeiro localizar um registo duplicado utilizando o ID único externo.

- Cenário B1 - ID externo duplicado único localizado

Verifica-se a existência de duplicados em Nome da conta e Localização fora do registo atualmente correspondido e se for localizado um duplicado, não são atualizados ou inseridos quaisquer registos.

Se a opção de verificação de duplicados estiver definida como Substituir registos existentes, então o registo é atualizado (incluindo Nome da conta e Localização).

Se a opção de verificação de duplicados estiver definida como Não importar registos duplicados, então não são atualizados ou inseridos quaisquer registos.

- Cenário B2 - Múltiplos IDs externos duplicados localizados

Não são inseridos ou atualizados quaisquer registos.

- Cenário B3 - Não é localizado qualquer ID externo duplicado

A importação verifica agora os duplicados com base no Nome da conta e na Localização.

- Cenário B3a - Não são localizados um Nome da conta e uma Localização duplicados. O registo é inserido.

- Cenário B3b - É localizado um único Nome da conta e uma única Localização duplicados. Se a opção de verificação de duplicados estiver definida como Substituir registos existentes, o registo é atualizado, *incluindo o ID único externo*. Se a opção de verificação de duplicados estiver definida como Não importar registos duplicados, não são atualizados quaisquer registos.

- Cenário B3c - São localizados múltiplos Nomes da conta e Localizações duplicados. Não são inseridos ou atualizados quaisquer registos.

#### Cenário C - O ID único externo não é correspondido

O Nome da conta e a Localização são utilizados para executar a verificação de duplicados.

- Cenário C1 - É localizado um único Nome da conta e uma única Localização duplicados

Se a opção Verificação de duplicados estiver definida como Substituir registos existentes, então o registo é atualizado.

Se a opção de verificação de duplicados estiver definida como Não importar registos duplicados, então não são atualizados ou inseridos quaisquer registos.

- Cenário C2 - São localizados múltiplos Nomes da conta e Localizações duplicados.

Não são inseridos ou atualizados quaisquer registos.

- Cenário C3 - Não são localizados um Nome da conta e uma Localização duplicados.

O registo é inserido.

### Cenários para IDs externos da conta principal

O ID externo da conta principal é apenas utilizado para definir o Registo da conta principal associado. Não tem qualquer impacto sobre a verificação de duplicados ou atualizações.

#### Cenário A - O ID externo da conta principal é correspondido

A importação utiliza o ID externo da conta principal *apenas* para determinar a Conta principal.

- Cenário A1- Múltiplos registos correspondem ao ID externo da conta principal  
A Conta principal não é definida.
- Cenário A2 - Um único registo corresponde ao ID externo da conta principal  
A Conta principal é definida.
- Cenário A3 - nenhuns registos correspondem ao ID externo da conta principal  
A Conta principal não é definida.

#### Cenário B - O ID externo da conta principal não é correspondido

A importação utiliza o Nome da conta principal e a Localização da conta principal para determinar a Conta principal.

- Cenário B1 - Múltiplos registos correspondem ao Nome da conta principal e à Localização principal.  
A Conta principal não é definida.
- Cenário B2 - Um único registo corresponde ao Nome da conta principal e à Localização principal  
A Conta principal é definida.
- Cenário B3 - nenhuns registos correspondem ao Nome da conta principal e à Localização principal  
A Conta principal não é definida.

### Ligar registos durante a importação

Quando importa os registos, pode pretender ligá-los a registos existentes na base de dados. Por exemplo, poderá ligar um registo de contacto (João Silva) a um registo de conta (Auto-reparação Silva).

Já deverá existir um registo na base de dados antes de poder ligar-lhe outro registo durante a importação. Por conseguinte, quando tem mais de um tipo de registo para importar, é melhor importá-los na ordem em que aparecem na página Ferramentas de importação e exportação. Por exemplo, importe registos de conta antes de registos de contacto.

Pode ligar registos durante a importação de duas formas:

- indicando o nome do registo ligado ou
- indicando o respetivo código de ID externo.

Em ambos os casos, tem de se certificar de que o ficheiro CSV de importação inclui uma coluna com os dados.

#### Utilizar o nome para ligar registos

Para ligar registos indicando o nome, inclua uma coluna no ficheiro de importação para o nome do registo ligado. Por exemplo, para importar registos de contacto ligados a contas:

- adicione uma coluna Nome da conta ao ficheiro de importação
- preencha o nome da conta adequada para cada registo de contacto
- Utilize o Assistente de importação para corresponder a coluna Nome da conta ao campo Conta do registo de contacto.

**NOTA:** Se um registo de contacto for importado com uma conta associada que não exista ainda na base de dados, é possível criá-la durante a importação. O registo de conta criado pelo sistema utilizará o endereço do

contacto para as moradas de faturação e expedição da conta. Para ativar esta funcionalidade, selecione a opção Criar registo associado no Passo 1 do Assistente de importação.

### Utilizar o ID externo para ligar registos

Pode importar um identificador exclusivo para o campo ID externo para cada registo na aplicação. Em seguida, pode utilizar o campo ID externo para criar ligações entre registos em importações subseqüentes.

Por exemplo, um ficheiro CSV exportado de registos de contacto identifica uma conta associada para cada contacto. Cada conta é representada por um código numérico, em vez de por um nome, numa coluna denominada Código da conta. Ao importar estes registos, importe primeiro os registos de conta, fazendo corresponder a coluna Código da conta no ficheiro CSV ao campo ID externo na aplicação. Em seguida, importe os registos de contacto, fazendo corresponder a coluna Código da conta no ficheiro CSV ao campo ID externo da conta no registo do contacto do Oracle CRM On Demand para criar uma ligação entre os registos de contacto e de conta.

### Diretrizes sobre a verificação de dados

Verifique os dados no ficheiro CSV antes de os importar para o Oracle CRM On Demand:

- 1 Consulte as diretrizes para o tipo de campo dos dados. Consulte Diretrizes sobre tipos de campo para a importação de dados (consultar [Diretrizes sobre tipos de campo para importação de dados](#) na página 1782).
- 2 Verifique as informações específicas relativas a cada tipo de registo que pretende importar.  
A lista pendente na página Ferramentas de importação e exportação mostra a sequência recomendada para importar registos. Os tipos de registo na lista dependem das soluções específicas da indústria que implementou, embora tenha de importar os tipos de registo na sequência mostrada na lista.

**NOTA:** As diretrizes de verificação dos dados utilizam exemplos para as instalações do Oracle CRM On Demand nos E.U.A. e Canadá. As instalações específicas de outros países poderão alterar as listas predefinidas de valores válidos, para que sejam diferentes das informações apresentadas neste tópico. Por exemplo, a lista de valores de estado ou concelho válidos provavelmente será diferente para as instalações fora dos E.U.A. e Canadá. Além disso, os valores válidos poderão ser diferentes, dependendo dos idiomas suportados.

O Oracle CRM On Demand determina a ordem dos campos no ficheiros CSV de exportação e pode ser alterada em qualquer altura. Assim, não conte que os campos no ficheiro CSV de exportação vão estar numa ordem específica. Mudar o nome a iTAG ou aos valores do nome do campo não tem impacto na ordem dos campos no ficheiro de exportação. Se pretender ter mais controlo da ordem dos campos, considere utilizar os serviços Internet da Oracle.

### Diretrizes sobre tipos de campo para importação de dados

Certifique-se de que os dados que pretende importar cumprem as especificações do respetivo tipo de campo. Os tipos de campo descritos neste tópico são:

- Texto
- Lista de escolha
- Número
- Número Inteiro
- Currency
- Percentagem
- Caixa de verificação
- Correio Eletrónico
- Telefone
- Data/Hora
- Data

## Texto

Cada campo de texto no Oracle CRM On Demand tem um comprimento máximo. Os caracteres em excesso não são importados. A mensagem de correio eletrónico Resultados da importação avisa-o quando esta situação ocorre.

**SUGESTÃO:** Compare o comprimento dos dados que pretende importar com o comprimento permitido. (Abra o ficheiro numa aplicação de folhas de cálculo e utilize uma das funções de folha de cálculo para determinar o valor mais longo existente numa coluna.) Quando os dados excedem o limite, considere a respetiva importação para um campo personalizado, a divisão dos dados em dois campos separados ou a abreviatura de alguns dados para que fiquem ajustados no comprimento visado.

## Lista de escolha

Os campos da lista de escolha única permitem a um utilizador selecionar um valor único a partir de uma lista de valores para o campo. Os campos da lista de escolha múltipla permitem a um utilizador selecionar um ou mais valor a partir de uma lista de valores para o campo. Ao importar vários valores para um campo da lista de escolha múltipla, deve separá-los com ponto e vírgula.

Se a sua língua de utilizador for a mesma que a língua da empresa, durante o processo de importação, pode optar por acrescentar ou não novos valores da lista de escolha do ficheiro CSV à aplicação. A opção que escolher aplica-se tanto a campos de lista de escolha única como a campos de lista de escolha múltipla.

**NOTA:** A opção que lhe permite importar novos valores da lista de escolha não está disponível se importar notas e não está disponível se a sua língua de utilizador for diferente da língua predefinida da sua empresa.

Se optar por não adicionar, só são importados os valores da lista de escolha que correspondam exatamente aos existentes na aplicação. (Os valores são sensíveis a maiúsculas e minúsculas.) A mensagem de correio eletrónico Resultados da importação avisa-o quando esta situação ocorre.

O administrador da empresa pode alterar os valores da lista de escolha de quase todos os campos, exceto alguns específicos (para as exceções, consulte as diretrizes sobre o tipo de registo que pretende importar).

**NOTA:** Se selecionar a opção para adicionar novos valores da lista de escolha ao importar dados, é possível que esses novos valores da lista de escolha não sejam apresentados nas 24 horas seguintes. Assim sendo, poderá não conseguir utilizar os novos valores da lista de escolha como filtros durante esse período de tempo.

Se um campo de lista de escolha única num registo contiver um valor que tenha sido desativado, o valor não é retirado do campo quando atualizar o registo através do Assistente de Importação, a menos que especifique um valor novo e ativo ou um valor nulo para o campo nos dados da importação. Se um campo de lista de escolha múltipla num registo contiver um ou mais valores que tenham sido desativados, a definição na caixa de seleção Manter Valor da Lista de Escolha Desativado na Atualização no perfil da empresa determina se o Assistente de Importação pode atualizar o campo com uma lista de valores que inclua os valores desativados que já estão selecionados no campo. Para mais informações sobre a caixa de seleção Manter Valor da Lista de Escolha Desativado na Atualização, consulte [Acerca da Definição Manter Valor da Lista de Escolha Desativado na Atualização \(na página 1352\)](#).

### ***Para comparar os dados no ficheiro com os valores válidos na aplicação***

- 1 Abra o ficheiro numa aplicação de folhas de cálculo.

**SUGESTÃO:** Se abrir o ficheiro no Microsoft Excel, pode utilizar a funcionalidade Filtro Automático para ver os valores que aparecem para colunas específicas no ficheiro.

- 2 Compare os valores no ficheiro com os valores válidos no Oracle CRM On Demand executando um dos seguintes procedimentos:
  - Se for um administrador, clique na ligação global Admin. na aplicação e vá para a página Configuração de campos com o campo cujos valores pretende comparar.

- No Oracle CRM On Demand, clique no separador adequado e selecione um registo. Na página Editar, clique na lista pendente do campo que pretende verificar e compare esses valores com os seus dados.

**SUGESTÃO:** Se optar por restringir os dados da importação *apenas* aos valores que correspondem aos valores existentes, certifique-se de que cada valor importado corresponde a um valor existente. A utilização de maiúsculas e minúsculas é importante quando se verifica se existe alguma correspondência. Pode alterar os dados no ficheiro de importação de modo a corresponder aos valores válidos ou a adicionar valores da lista de escolha à aplicação (consulte [Alterar valores da lista de escolha](#) (consultar [Changing Picklist Values](#) na página 1349)).

### Número

Os dados da importação podem ser qualquer número entre -2.147.483.648 e 2.147.483.647. Os pontos nos dados da importação são ignorados. Os dígitos a seguir a uma vírgula decimal são arredondados para o 100.º mais próximo.

Durante a importação, se um valor com caracteres inesperados for encontrado ou se o valor estiver fora do intervalo aceitável, os dados para o campo *não* são importados. A mensagem de correio eletrónico Resultados da importação avisa-o quando esta situação ocorre.

Independentemente do respetivo formato importado, os campos Número são representados num formato comum na aplicação (por exemplo: 1.234).

### Número Inteiro

Números inteiros podem ser qualquer número de - 2147483648 a 2147483647.

### Currency

Os dados da importação podem ser qualquer número válido constituído por 15 dígitos no máximo. Os pontos nos dados da importação são ignorados. Os dígitos a seguir a uma vírgula decimal são arredondados para o 100.º mais próximo. Os dados da importação podem ser precedidos por um \$ ou outro carácter monetário. Os números negativos são válidos.

Durante a importação, se um valor com caracteres inesperados for encontrado ou se o valor contiver demasiados dígitos, os dados para o campo *não* são importados. A mensagem de correio eletrónico Resultados da importação avisa-o quando esta situação ocorre.

Independentemente do respetivo formato importado, os campos Moeda são representados num formato comum na aplicação (por exemplo: \$1,000,000.00).

### Percentagem

Os dados da importação podem ser qualquer número válido constituído por 15 dígitos no máximo. Os pontos nos dados da importação são ignorados. Os dígitos a seguir a uma vírgula decimal são arredondados para o 100.º mais próximo. Os números negativos são válidos. Os dados da importação podem ser precedidos por ou seguidos de um carácter % e uma série de espaços entre o número e o %. Por exemplo, todos estes valores válidos aparecem como 1.234,36% na aplicação:

1234,36  
1.234,36  
1234,35678  
1234,36%  
1.234,36 %

Durante a importação, se um valor com caracteres inesperados for encontrado ou se o valor estiver fora do intervalo aceitável, os dados para o campo *não* são importados. A mensagem de correio eletrónico Resultados da importação avisa-o quando esta situação ocorre.

Independentemente do respetivo formato importado, os campos Percentagem são representados num formato comum na aplicação (por exemplo: 1.234,36% (com pontos e seguido de um sinal %)).

## Caixa de verificação

Uma caixa de verificação só tem duas definições: selecionada ou não selecionada. A seguinte tabela mostra-lhe os valores que pode utilizar quando importa dados. Estes valores não são sensíveis a maiúsculas e minúsculas, para que a aplicação reconheça "verdadeiro", "v" e assim sucessivamente.

A caixa de verificação está selecionada	A caixa de verificação está em branco (seleção anulada)
1	0
Y	N
Sim	Não
T	F
True	False
Selecionada	Não selecionada

Todos os outros valores nos dados da importação resultam na desmarcação do campo da caixa de verificação na aplicação. A mensagem de correio eletrónico Resultados da importação *não* o avisa quando esta situação ocorre.

Tem de utilizar os equivalentes traduzidos dos valores nas tabelas, se estiver a efetuar a importação numa língua diferente. No entanto, a aplicação vai aceitar os valores nas duas primeiras linhas da tabela, independentemente da definição de língua: S, N, 1, 0.

**SUGESTÃO:** Verifique se existem valores que possam resultar na seleção da caixa de verificação mas que não sejam reconhecidos como tal durante a importação. Converta estes valores para S antes de importar.

Durante o processo de importação, se um campo de caixa de verificação para o tipo de registo que está a ser importado não corresponder a um campo de ficheiro de importação, o respetivo valor é definido como desmarcado para cada registo importado.

## Correio Eletrónico

Se os dados de importação não corresponderem a um determinado formato, os dados não são importados para o campo. Os critérios seguintes são considerados inválidos:

- Os dados de correio eletrónico que terminem ou comecem com uma arroba (@) ou um ponto final (.) Ambos os símbolos têm de estar entre caracteres alfanuméricos. Por exemplo, estes valores não são válidos:
  - a@.
  - @a.
  - @.a
  - a@a.
  - a@.a
  - @a.a
- Cadeia vazia
- Cadeia demasiado comprida
- Nenhum carácter antes da arroba @, por exemplo: @riqhtequip.com
- Sem arroba @, por exemplo: isampleriqhtequip.com
- Sem ponto final (.), por exemplo: isample@riqhtequipcom

- Sem domínio, por exemplo: isample@
- Sem sufixo de domínio tal como "com", por exemplo: isample@riqhtequip
- Várias arrobas (@), por exemplo: isample@@riqhtequip.com
- Pontos finais consecutivos (.), por exemplo: isample@@riqhtequip..com
- Espaços na cadeia, por exemplo: isa mple@riqhtequip
- Outros caracteres que não os seguintes na parte local do endereço de correio eletrónico:
  - Letras maiúsculas e minúsculas (sensível a maiúsculas/minúsculas)
  - Os dígitos de 0 a 9
  - Os caracteres ! # \$ % & ' \* + - / = ? ^ \_ ` { | } ~ .
- Qualquer carácter especial no nome do domínio do endereço de correio eletrónico. Os caracteres especiais incluem: ! # \$ % & ' \* + - / = ? ^ \_ ` { | } ~ ( )

Se o seu administrador selecionar a caixa de seleção Permitir Caracteres em Unicode nos Campos de Correio Eletrónico no perfil da empresa, pode utilizar a maior parte dos caracteres Unicode (UTF-8), incluindo letras acentuadas, no endereço no campo Correio Eletrónico apenas nos tipos de registo Contacto e Pista. Pode utilizar os caracteres Unicode (UTF-8) nas partes do local e do domínio destes endereços de correio eletrónico, apesar dos pontos finais consecutivos ainda não serem permitidos. Além disso, os seguintes caracteres não são permitidos, mesmo que a caixa de seleção Permitir Caracteres em Unicode nos Campos de Correio Eletrónico esteja selecionada no perfil da empresa:

, ( ) [ ] : ; " < >

As mensagens de correio eletrónico de Resultados da importação avisam-no quando os dados para o campo não são importados como um resultado de formatação incorreta.

### Telefone

As mesmas regras de formato para a introdução dos dados de número de telefone aplicam-se à importação de dados de número de telefone. Os dados num formato de número de telefone reconhecido são convertidos para um formato consistente na aplicação.

As regras de comprimento de campo que se aplicam a campos de texto são também aplicadas a campos de número de telefone. Em especial, se os dados da importação excederem o comprimento do campo da aplicação, os caracteres em excesso *não* são importados. A mensagem de correio eletrónico Resultados da importação avisa-o quando esta situação ocorre.

### Data/Hora

Os dados da importação podem conter várias representações diferentes de data/hora. Como parte do processo de importação, selecione o formato utilizado no ficheiro CSV.

Independentemente do respetivo formato importado, os campos Data/hora são representados num formato comum na aplicação (por exemplo: 01/19/1964 12:15 PM). O formato utilizado para apresentar dados é determinado pela definição Definições locais do utilizador, visível na página Detalhe pessoal.

Os valores de data/hora são assumidos como corretos para o fuso horário da pessoa que está a fazer a importação, tal como especificado na respetiva página Detalhe pessoal na aplicação. No entanto, depois de as datas/horas serem importadas, os utilizadores que estão a ver os dados num fuso horário diferente visualizam a data/hora ajustadas de acordo com o respetivo fuso horário.

**SUGESTÃO:** Certifique-se de que o fuso horário da pessoa que está a efetuar a importação corresponde ao fuso horário da data/horas no ficheiro de dados da importação. Por exemplo, se as datas/horas especificadas nos dados da importação forem relevantes para a Hora padrão do Pacífico e se um utilizador na Hora padrão do Leste importar esses dados, todas as horas estarão incorretas em três horas. A solução é o utilizador definir temporariamente o fuso horário para a Hora padrão do Pacífico durante a execução da importação, deste modo, as horas são importadas corretamente. Certifique-se de que sabe qual é o fuso horário com o qual as datas/horas do ficheiro de importação estão relacionadas antes de iniciar uma importação. Repare que é comum as

datas/horas nos ficheiros de dados CSV estarem no formato Meridiano de Greenwich (GMT), pelo que deverá certificar-se de que verifica este item antes de importar.

■ **Acerca das datas no tipo de campo Data/hora**

Durante a execução do assistente de importação, é pedido para especificar se os dados da importação têm datas com o mês (MM) primeiro ou com o dia (DD) primeiro. Se especificar primeiro o mês, são suportados os seguintes formatos:

MM/DD/AA  
MM/DD/AAAA  
MM/DD (o ano assume o ano atual)

Se especificar primeiro o dia, são suportados os seguintes formatos:

DD/MM/AA  
DD/MM/AAAA  
DD/MM (o ano assume o ano atual)

Também pode especificar que o formato dos dados da importação é: AAAA-MM-DD.

Para todos estes formatos, MM e DD podem conter um 0 à esquerda quando a data ou o mês corresponde a um único dígito; contudo, o 0 não é obrigatório.

**NOTA:** As datas no formato DD-MÊS-AA ou DD-MÊS-AAAA não são atualmente suportadas.

■ **Acerca das horas no tipo de campo Data/hora**

Pode ser especificada uma hora nos dados da importação. Para especificar uma hora com uma data, inclua um espaço após a data e, depois, a hora. Se não for especificada nenhuma hora com a data, a hora é definida como 00:00:00 (meia-noite). São suportados os seguintes formatos de hora:

HH24:MI:SS  
HH:MI:SS AM

(em que HH24 representa o formato de 24 horas e AM representa AM ou PM se HH for um valor de 12 horas)

MI ou SS pode ser omitido; e se for omitido, são definidos como 00 durante a importação. HH, MI e SS podem conter um 0 à esquerda quando o valor corresponde a um único dígito; contudo, o 0 não é obrigatório.

**NOTA:** Independentemente da opção de formato de data/hora selecionada durante a importação, o processo de importação aceita horas no formato de 24 horas. Por exemplo, se selecionar o formato predefinido do Canadá, hh:mm:ss AM/PM, e o ficheiro apresentar a hora 15:00:00, os dados serão corretamente importados como 3:00:00 PM.

## Data

Os campos de tipo Dados na aplicação permitem a introdução e a visualização de uma data apenas; não permitem que seja especificada uma hora. Ao importar para um destes campos, os formatos de dados da importação válidos são os mesmos que para os campos de tipo Data/hora. No entanto, não deverá ser especificada a hora nos dados da importação. Se for especificada uma hora, esta é ignorada durante a importação.

Independentemente do respetivo formato importado, os campos Data são representados num formato comum na aplicação (por exemplo: 12/18/2003).

### Acerca de campos obrigatórios

Se um campo tiver sido designado como obrigatório (por predefinição ou pelo administrador), todo o registo é rejeitado se os campos obrigatórios não corresponderem às colunas no ficheiro CSV. A mensagem de correio eletrónico Resultados da importação avisa-o quando esta situação ocorre.

**SUGESTÃO:** Reveja os campos para o tipo de registo que está a importar para determinar os que são campos obrigatórios. Certifique-se de que os dados da importação contêm um valor válido para todos estes campos.

### Acerca de campos só de leitura

Os campos só de leitura seguem este comportamento durante uma importação:

- Se um campo só de leitura tiver uma lista de escolha, tem de corresponder com exatidão os valores da lista de escolha para os importar.
- Se tiver acesso só de leitura a um campo, não vai conseguir importar dados para esse campo.

## Preparar a importação de dados

Antes de começar a importar dados no Oracle CRM On Demand, tem de determinar primeiro que método de importação pretende utilizar. Para obter mais informações sobre a seleção do método de importação adequado, consulte [Ferramentas de importação e exportação \(na página 1740\)](#). Por exemplo, o Utilitário do Oracle Data Loader On Demand suporta apenas tipos de registo específicos. Para obter mais informações, consulte o Oracle Data Loader On Demand Guide. Também é recomendada a leitura do tópico seguinte antes da execução de uma importação: .

Poderá ter de editar dados no ficheiro CSV ou personalizar o Oracle CRM On Demand para se certificar de que todos os dados do ficheiro são importados. Para determinar se este procedimento é necessário, execute o seguinte procedimento antes de iniciar a importação:

- Determine os tipos de registo que pretende importar.  
Poderá pretender importar diferentes tipos de registo como, por exemplo, pistas, contas, contactos e notas. Tem importar um tipo de registo de cada vez e deverá seguir a sequência recomendada para a importação. Por exemplo, se tiver um ficheiro com uma lista de contactos e outro ficheiro com contas, poderá pretender importar primeiro contas e, em seguida, contactos para manter as relações configuradas entre estes tipos de registo.

A ordem sequencial é mostrada na própria interface do utilizador na página Ferramentas de importação e exportação.

- Verifique os dados no ficheiro para se certificar de que este:

- Tem uma utilização consistente de maiúsculas e minúsculas, abreviaturas e ortografia

Os valores de texto são importados tal como aparecem no ficheiro CSV. Por conseguinte, quaisquer diferenças na utilização de maiúsculas e minúsculas podem resultar na criação de registos adicionais, quando não é esse o objetivo. Por exemplo, todos estes valores para os Nomes de conta resultarão em novos registos: ABC, abc, A.B.C.

Adicionalmente, uma vez que são reconhecidos dois registos de conta como idênticos caso o nome da conta e a localização sejam idênticos, os endereços deverão ser escritos e abreviados de forma idêntica para evitar que sejam criados registos adicionais. Por exemplo, todos estes registos **não** deverão ser 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 em conformidade com os requisitos de formatação para esse campo

Para mais informações, consulte [Diretrizes sobre a verificação de dados \(na página 1782\)](#).

- Verifique na aplicação se existem campos obrigatórios para o tipo de registo que pretende importar.  
Tem de fazer corresponder os dados no ficheiro CSV a todos os campos obrigatórios. Se não o fizer, o registo é rejeitado. Para determinar os campos que são obrigatórios, consulte a página de edição para o tipo de registo que pretende importar. Os campos obrigatórios são mostrados com texto a vermelho. Além disso, o seu administrador pode configurar um campo de forma que seja de obrigatoriedade condicional, ou seja, o campo não é obrigatório por predefinição, mas torna-se obrigatório se os dados noutros campos do registo cumprirem determinados critérios. Se um campo se tornar obrigatório em resultado da condição definida para

o campo ser verdadeira e se o seu ficheiro de importação não incluir um valor para o campo de obrigatoriedade condicional, o registo é rejeitado.

- Adicione campos à aplicação se pretender importar dados que não correspondam aos campos predefinidos na aplicação.

Durante o processo de importação, tem de efetuar a correspondência entre cada campo no ficheiro e um campo existente na aplicação para capturar esses dados. Se a função incluir o privilégio Personalizar a aplicação, pode criar campos novos (personalizados) no Oracle CRM On Demand para estabelecer a correspondência com os campos existentes. Para obter instruções, consulte [Criar e editar campos \(na página 1311\)](#).

- Configure os valores da lista de escolha, se for necessário.

Durante o processo de importação, pode especificar a forma como pretende que a aplicação trate os valores da lista de escolha no ficheiro CSV que não correspondem aos valores da lista de escolha existentes na aplicação:

- Adicionar esses valores como novos à aplicação

**NOTA:** Para ver as alterações dos valores da lista de escolha na aplicação, poderá ser necessário terminar sessão e iniciar sessão novamente.

- Não adicionar esses valores (capturar apenas os valores que correspondem e deixar os outros em branco)

Se pretender utilizar os valores da lista de escolha que existem na aplicação e importar apenas os dados correspondentes, verifique se os valores da lista de escolha correspondem exatamente, incluindo a respetiva ortografia e a utilização de maiúsculas e minúsculas (os valores são sensíveis a maiúsculas e minúsculas).

Alguns valores da lista de escolha não podem ser alterados e são poucos os que não seguem este comportamento. Consulte [Diretrizes sobre a verificação de dados \(na página 1782\)](#) e reveja as diretrizes para o tipo de registo que pretende importar.

- Selecione o formato de hora correto.

Se selecionar o formato de hora HH:MM:SS AM, para obter melhores resultados indique se os dados são AM ou PM no ficheiro CSV. Se selecionar os formatos de hora AM/PM, mas os dados não contiverem AM ou PM, os campos serão processados da seguinte forma:

- Se o campo HH for maior ou igual a 8 e menor ou igual a 12, estes campos são considerados como AM.
- Se o campo HH for menor do que 8 e maior do que 12, estes campos serão considerados como PM. Por exemplo, 7:00:00 é processado como 7:00 PM, considerando que 9:00:00 é processado como 9:00 AM.

## Tópicos Relacionados

Consulte os tópicos seguintes para obter informações relacionadas:

- [Alterar valores da lista de escolha \(consultar \[Changing Picklist Values\]\(#\) na página 1349\)](#)
- [Ferramentas de importação e exportação \(na página 1740\)](#)

Para obter mais informações sobre como preparar a importação de dados, consulte 1800338.1 (ID do artigo) em My Oracle Support.

## Campos de morada da conta: Preparação da importação

A tabela seguinte contém informações específicas sobre a configuração dos registos antes de importar moradas da conta para o Oracle CRM On Demand. Estas informações complementam as diretrizes fornecidas no tópico [Diretrizes sobre tipos de campo para importação de dados \(na página 1782\)](#). Primeiro, tem de rever as informações de importação seguintes antes de efetuar uma importação.

**NOTA:** A coluna Campo predefinido nesta tabela contém apenas o nome inicial (predefinido) para cada campo. Não contém quaisquer nomes que tenham sido alterados pela empresa no Oracle CRM On Demand. Assim, se não conseguir visualizar um campo específico ao tentar executar uma importação dos dados, consulte o

administrador para determinar o novo nome do campo. Pode importar campos Morada da conta para o Oracle CRM On Demand apenas se as moradas partilhadas tiverem configuradas para a empresa. Para obter mais informações sobre moradas partilhadas, consulte [Gerir moradas \(na página 371\)](#).

Morada da conta predefinida Nome do campo	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
ID da linha	ID	15	Nenhum.
ID da conta	ID	15	Nenhum.
ID externo da conta	Texto	30	Nenhum.
ID da morada	ID	15	Nenhum.
ID Externo da Morada	Texto	30	Nenhum.
Tipo de morada	Lista de escolha	30	Os tipos de morada predefinidos seguintes estão disponíveis: Habitação, Escritório, Casa de férias, Outros, Personalizado, Privado, Endereço postal, Hospital e Clínica.
Billing	Caixa de Seleção	1	Se o campo Faturação tiver um valor de S, a morada é uma morada para faturação. Os valores para este campo são S e N.
Shipping	Caixa de Seleção	1	Se o campo Expedição tiver um valor de S, a morada é uma morada para expedição. Os valores para este campo são S e N.

#### Campos de livros da conta: Preparação da importação

A tabela seguinte contém informações sobre a configuração do ficheiro CSV antes de importar livros da conta para o Oracle CRM On Demand.

**NOTA:** Para importar registos de livros da conta ou registos de livros do contacto, a função tem de incluir o privilégio [Gerir livros futuros](#).

As informações neste tópico complementam as diretrizes fornecidas no tópico [Diretrizes sobre tipos de campo para importação de dados \(na página 1782\)](#). Primeiro, tem de rever as informações de importação seguintes antes de efetuar uma importação.

**NOTA:** A coluna Campo predefinido nesta tabela contém apenas o nome inicial (predefinido) para cada campo. Não contém quaisquer nomes que tenham sido alterados pela empresa no Oracle CRM On Demand. Assim, se não conseguir visualizar um campo específico ao tentar executar uma importação dos dados, consulte o administrador para determinar o novo nome do campo. Para obter mais informações sobre atribuições de livros baseadas na hora, consulte [Acerca das atribuições de livros baseadas na hora \(na página 1552\)](#).

Nome do campo de registos de débitos e créditos predefinido	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
Livro	Cadeia	150	Nenhum
ID do livro	Cadeia	15	Nenhum
Book External ID	Cadeia	30	Nenhum
Account: Id	Cadeia	15	Account identifier.
Conta	Cadeia	100	Nenhum
Account Location	Cadeia	50	Nenhum
ID externo da conta	Cadeia	30	Nenhum
Data de início	Data	Nenhum	A data em que a ativação do registo tem de estar em vigor.
Data de fim	Data	Nenhum	A data em que a ativação do registo tem de estar terminada.
Sinalizador de principal futuro	Cadeia	1	Se o sinalizador de principal futuro tiver um valor S, o livro do registo atual é definido como principal para o objeto de dados quando o livro for ativado. Isto é baseado no campo Data de início. Os valores para este campo são: S e N.

### Campos de Contactos da Conta: Preparação da Importação

A tabela seguinte contém informações específicas sobre a configuração dos registos antes de importar contactos da conta para o Oracle CRM On Demand. Complementam as diretrizes fornecidas no tópico Diretrizes sobre Tipos de Campo para a Importação de Dados (consultar [Diretrizes sobre tipos de campo para importação de dados](#) na página 1782). Primeiro, tem de rever as informações de importação seguintes antes de efetuar uma importação.

**NOTA:** A coluna Campo predefinido nesta tabela contém apenas o nome inicial (predefinido) para cada campo. Não contém quaisquer nomes que tenham sido alterados pela empresa no Oracle CRM On Demand. Assim, se

não conseguir visualizar um campo específico ao tentar executar uma importação dos dados, consulte o administrador para determinar o novo nome do campo.

Nome do Campo Contactos da Conta Predefinido	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
ID da conta	ID	15	Nenhum
ID externo da conta	Texto	30	Nenhum
Nome da Conta	Varchar	100	Nenhum
ID externo do contacto	Texto	30	Nenhum
Nome do contacto	Texto	255	O nome completo do contacto
ID do contacto	ID	15	Nenhum
Currency	Varchar	20	Nenhum
Exchange Date	Data	Não aplicável	Nenhum

#### Campos do Concorrente da Conta: Preparação da Importação

A tabela seguinte contém informações específicas sobre a configuração dos registos antes de importar concorrentes da conta para o Oracle CRM On Demand. Complementam as diretrizes fornecidas no tópico Diretrizes sobre Tipos de Campo para a Importação de Dados (consultar [Diretrizes sobre tipos de campo para importação de dados](#) na página 1782). Tem de rever as informações de importação seguintes antes de efetuar uma importação.

**NOTA:** A coluna Campo predefinido nesta tabela contém apenas o nome inicial (predefinido) para cada campo. Não contém quaisquer nomes que tenham sido alterados pela empresa no Oracle CRM On Demand. Assim, se não conseguir visualizar um campo específico ao tentar executar uma importação dos dados, consulte o administrador para determinar o novo nome do campo.

Nome do Campo Concorrente da Conta Predefinido	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
ID da conta	ID	15	Nenhum
Competitor ID	ID	15	Nenhum
This Account	Texto	100	Indica o nome da conta principal
Concorrente da conta	Texto	100	Indica o nome do concorrente

Nome do Campo Concorrente da Conta Predefinido	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
ID único externo da conta	Texto	30	Nenhum
Competitor External ID	Texto	30	Nenhum
ID	ID	15	Indica a ID da linha do concorrente da conta
Função	Lista de escolha	30	Nenhum
Função inversa	Lista de escolha	30	Nenhum
Data de início	Data	Nenhum	Nenhum
Data de fim	Data	Nenhum	Nenhum
Status	Texto	30	Nenhum
Strengths	Nota	1999	Nenhum
Pontos fracos	Nota	1999	Nenhum
ID do contacto	ID	15	Nenhum
Contacto principal	Texto	100	Nenhum
Comentários	Nota	1999	Nenhum

#### Campos de Eventos da Conta: Preparação da Importação

A tabela seguinte contém informações específicas sobre a configuração dos registos antes de importar eventos da conta para o Oracle CRM On Demand. Complementam as diretrizes fornecidas no tópico Diretrizes sobre Tipos de Campo para a Importação de Dados (consultar [Diretrizes sobre tipos de campo para importação de dados](#) na página 1782). Tem de rever as informações de importação seguintes antes de efetuar uma importação.

**NOTA:** A coluna Campo predefinido nesta tabela contém apenas o nome inicial (predefinido) para cada campo. Não contém quaisquer nomes que tenham sido alterados pela empresa no Oracle CRM On Demand. Assim, se não conseguir visualizar um campo específico ao tentar executar uma importação dos dados, consulte o administrador para determinar o novo nome do campo.

Nome do Campo do Evento da Conta Predefinido	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
Conta	Texto	50	Nenhum

Nome do Campo do Evento da Conta Predefinido	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
ID da conta	ID	15	Nenhum
ID único externo da conta	ID	15	ID único 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 de conta: Preparação da importação

A tabela que se segue contém informações específicas sobre como configurar os registos antes de importar contas para o Oracle CRM On Demand. Estas informações complementam as diretrizes fornecidas no tópico [Diretrizes sobre tipos de campo para importação de dados \(na página 1782\)](#). Primeiro, tem de rever as informações de importação seguintes antes de efetuar uma importação.

**NOTA:** A coluna Campo predefinido nesta tabela contém apenas o nome inicial (predefinido) para cada campo. Não contém quaisquer nomes que tenham sido alterados pela empresa no Oracle CRM On Demand. Assim, se não conseguir visualizar um campo específico ao tentar executar uma importação dos dados, consulte o administrador para determinar o novo nome do campo.

Nome do campo de conta predefinido	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
Moeda da conta	Lista de escolha	15	O utilizador não consegue editar esta lista de escolha. Assim, os valores importados têm de corresponder exatamente aos valores válidos.
Nome da Conta	Texto	100	Este campo é obrigatório por predefinição. Por conseguinte, certifique-se de que todos os registos têm valores neste campo antes da importação.
Tipo de conta	Lista de escolha	30	Valores válidos predefinidos: Concorrente, Cliente, Parceiro e Cliente potencial
Receitas anuais	Currency	15	Nenhum
Morada para faturação	Lista de escolha	100	O valor neste campo só está disponível, se as moradas partilhadas estiverem configuradas para a empresa. Este campo tem de corresponder ao campo Nome da morada no registo da morada existente. Além disso, se a

Nome do campo de conta predefinido	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
			definição Validar moradas partilhadas estiver ativada, este valor terá de corresponder a um registo da morada validada existente.
Morada para faturação 2, 3	Texto	100 cada	Este campo não estará disponível, se as moradas partilhadas estiverem configuradas para a empresa.
Morada para faturação1	Texto	200	Para obter uma descrição sobre como corresponder campos de morada numa base de país a país, consulte <a href="#">Acerca de países e da correspondência de moradas (na página 1745)</a> .  Este campo não estará disponível, se as moradas partilhadas estiverem configuradas para a empresa.
Localidade para Faturação	Texto	50	Este campo não estará disponível, se as moradas partilhadas estiverem configuradas para a empresa.
País de Faturação	Lista de escolha	30	Os valores válidos predefinidos são os nomes de todos os países no mundo. O valor válido para os Estados Unidos da América é USA. A aplicação não permite a modificação dos valores válidos para este campo. Certifique-se de que os dados da importação correspondem aos valores válidos para este campo antes da importação (consulte <a href="#">Acerca de países e da correspondência de moradas (na página 1745)</a> ).  Este campo não estará disponível, se as moradas partilhadas estiverem configuradas para a empresa.
Apartado para faturação/Código de ordenação	Texto	30	Se o ficheiro contiver moradas que não pertencem aos E.U.A., efetue a correspondência dos seguintes itens de morada com este campo: Colonia/Secção, Código CEDEX, Morada 4, URB e Região (consulte <a href="#">Acerca de países e da correspondência de moradas (na página 1745)</a> ).  Este campo não estará disponível, se as moradas partilhadas estiverem configuradas para a empresa.
Concelho de Faturação	Texto	50	Se o ficheiro contiver moradas que não pertencem aos E.U.A., efetue a

Nome do campo de conta predefinido	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
			<p>correspondência dos seguintes itens de morada (ou outros equivalentes ao Estado dos E.U.A.) com este campo: Estado MEX, Estado BRA, Concelho, Parte do território, Ilha, Distrito, Região, Emirato e Oblast (região) (consulte <a href="#">Acerca de países e da correspondência de moradas (na página 1745)</a>).</p> <p>Este campo não estará disponível, se as moradas partilhadas estiverem configuradas para a empresa.</p>
Estado dos EUA para Faturação	Lista de escolha	2	<p>Valores válidos predefinidos: abreviaturas padrão com duas letras para todos os Estados dos EUA (todas as letras em maiúsculas). A aplicação não permite a modificação dos valores válidos para este campo. Certifique-se de que os dados da importação correspondem aos valores válidos para este campo antes da importação.</p> <p>Este campo não estará disponível, se as moradas partilhadas estiverem configuradas para a empresa.</p>
Código postal para faturação	Texto	30	Este campo não estará disponível, se as moradas partilhadas estiverem configuradas para a empresa.
ID externo da morada para faturação	Texto	30	Se as moradas partilhadas estiverem ativadas para a empresa, o tipo de dados para este campo torna-se numa lista de escolha. O valor para este campo tem de corresponder ao ID único externo de um registo da morada existente. Além disso, se a definição Validar moradas partilhadas estiver ativada, o valor terá de corresponder a um registo da morada validada existente.
Frequência de chamadas	Lista de escolha	30	Específico do Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition. Pode editar esta lista de escolha.
Descrição	Texto	16.350	Se um campo Descrição no ficheiro de importação exceder 16.350 caracteres, fica truncado com 16.252 caracteres e os caracteres restantes são adicionados às Notas ligadas, cada uma com um limite máximo de 16.350 caracteres.

Nome do campo de conta predefinido	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
Divisão	Texto	50	Nenhum
ID exclusivo externo	Texto	30	Nenhum
Furigana Name	Texto	100	O equivalente Furigana do Kanji (apenas para japonês).
HIN	Texto		Número da indústria da saúde. Específico do Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
Indústria	Lista de escolha	50	<p>A aplicação não permite a modificação dos valores válidos para este campo. Certifique-se de que os dados da importação correspondem aos valores válidos para este campo antes da importação. Em alternativa, o administrador do Oracle CRM On Demand da empresa pode criar um campo de conta personalizado que contém os valores válidos que espera nos dados da importação. Desta forma, poderá importar os dados para esse campo personalizado em vez deste campo.</p> <p>Valores válidos predefinidos: Motorizado, Energia, Serviços financeiros, Tecnologia avançada, Fabrico, Outros, Farmacêutica, Retalho, Serviços e Telecomunicações</p>
Tipo de influência	Texto	30	Específico do Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition. Pode editar esta lista de escolha.
ID de integração	Texto	30	Nenhum
Data da última chamada	Data Hora UTC	7	Específico do Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
Localização	Texto	50	<p>Na maior parte dos casos, este campo é utilizado para determinar a duplicação de registos. Para mais informações, consulte <a href="#">Acerca de registos duplicados e IDs externos (na página 1766)</a>.</p> <p>Por exemplo, para distinguir entre sede e filial da Conta XYZ, a aplicação verifica o Nome da conta e a Localização para determinar se o registo está duplicado.</p>
N.º de fax principal	Telefone	40	Nenhum

Nome do campo de conta predefinido	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
N.º de telefone principal	Telefone	40	Nenhum
Potencial do mercado	Lista de escolha	30	Específico do Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition. Pode editar esta lista de escolha.
Segmento de mercado	Texto	30	Específico do Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition. Pode editar este texto.
Quota de mercado	Número	22	Específico do Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
Modificado Por	Não aplicável	Não aplicável	Não é possível neste momento definir o valor deste campo durante a importação. O respetivo valor é definido automaticamente pela aplicação.
Número de Funcionários	Número Inteiro	Não aplicável	Nenhum
Número de médicos	Número	Não aplicável	Específico do Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
Proprietário	Correio Eletrónico	50	Os dados do ficheiro têm de corresponder ao ID de utilizador de início de sessão para um utilizador existente no Oracle CRM On Demand. Se um registo não contiver um valor válido para este campo (não incluindo nenhum valor), o respetivo valor é definido como o ID de utilizador de início de sessão do utilizador que está a executar a importação.  Se este campo não corresponder a um campo de ficheiro de importação válido durante a execução do Assistente de importação, o Proprietário é definido como o ID de utilizador de início de sessão do utilizador que está a efetuar a importação para todos os registos importados.
ID externo do proprietário	Texto	30	Nenhum
Conta principal	Texto	100	Tem de ser um nome de conta válido.
ID externo da conta principal	Texto	30	Nenhum

Nome do campo de conta predefinido	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
Parent Account Location	Texto	50	Nenhum
Parceiro	Caixa de verificação	Não aplicável	Indicação de que a conta é um parceiro.
Grupo de valores da lista de escolha	Texto	50	Nenhum
Priority	Lista de escolha	30	Valores válidos predefinidos: Alto, Médio e Baixo
Empresa pública	Caixa de verificação	Não aplicável	Este campo deverá ser definido como selecionado se esta for uma empresa pública (em oposição a uma privada).
Classificação 1	Número Inteiro	Não aplicável	Os valores válidos para este campo são: nulo, 1, 2, 3, 4, 5.  Para obter mais informações, consulte <a href="#">Acerca dos Campos Apresentados como Imagens (na página 60)</a> .
Classificação 2	Número Inteiro	Não aplicável	Os valores válidos para este campo são: nulo, 1, 2, 3, 4, 5.
Classificação 3	Número Inteiro	Não aplicável	Os valores válidos para este campo são: nulo, 1, 2, 3, 4, 5.
Voltar a atribuir conta	Caixa de verificação	Não aplicável	Indicação de que a conta deve voltar a ser atribuída. Quando importado, ativa regras de atribuição automática para este registo de conta, se o administrador ou o gestor da empresa tiver configurado essa funcionalidade.
Referência	Caixa de verificação	Não aplicável	Este campo deve ser definido como selecionado se esta conta tiver concordado em ser uma referência que pode fornecer aos potenciais clientes.
Referência de	Data	Não aplicável	Nenhum
Region	Lista de escolha	25	Valores válidos predefinidos: Leste, Oeste e Central

Nome do campo de conta predefinido	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
Rota	Lista de escolha	30	Específico do Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition. Pode editar a lista de escolha.
Morada para Expedição	Lista de escolha	100	Este campo só estará disponível, se as moradas partilhadas estiverem configuradas para a empresa.  Este valor tem de corresponder ao campo Nome da morada no registo da morada existente. Além disso, se a definição Validar moradas partilhadas estiver ativada, o valor terá de corresponder a um registo da morada validada existente.
Morada para expedição 1	Texto	200	Para obter uma descrição sobre como corresponder campos de morada numa base de país a país, consulte <a href="#">Acerca de países e da correspondência de moradas (na página 1745)</a> .  Este campo não estará disponível, se as moradas partilhadas estiverem configuradas para a empresa.
Morada de expedição 2, 3	Texto	100 cada	Para obter uma descrição sobre como corresponder campos de morada numa base de país a país, consulte <a href="#">Acerca de países e da correspondência de moradas (na página 1745)</a> .  Este campo não estará disponível, se as moradas partilhadas estiverem configuradas para a empresa.
Localidade para expedição	Texto	50	Este campo não estará disponível, se as moradas partilhadas estiverem configuradas para a empresa.
País para expedição	Lista de escolha	30	Os valores válidos predefinidos são os nomes de todos os países no mundo. O valor válido para os Estados Unidos da América é USA. A aplicação não permite a modificação dos valores válidos para este campo. Certifique-se de que os dados da importação correspondem aos valores válidos para este campo antes da importação (consulte <a href="#">Acerca de países e da correspondência de moradas (na página 1745)</a> ).  Este campo não estará disponível, se as moradas partilhadas estiverem configuradas para a empresa.

Nome do campo de conta predefinido	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
Apartado de expedição/ Código de ordenação	Texto	30	<p>Se o ficheiro contiver moradas que não pertencem aos E.U.A., efetue a correspondência dos seguintes itens de morada com este campo: Colonia/Secção, Código CEDEX, Morada 4, URB e Região (consulte <a href="#">Acerca de países e da correspondência de moradas (na página 1745)</a>).</p> <p>Este campo não estará disponível, se as moradas partilhadas estiverem configuradas para a empresa.</p>
Concelho para expedição	Texto	50	<p>Se o ficheiro contiver moradas que não pertencem aos E.U.A., efetue a correspondência dos seguintes itens de morada (ou outros equivalentes ao Estado dos E.U.A.) com este campo: Estado MEX, Estado BRA, Concelho, Parte do território, Ilha, Distrito, Região, Emirato e Oblast (região) (consulte <a href="#">Acerca de países e da correspondência de moradas (na página 1745)</a>).</p> <p>Este campo não estará disponível, se as moradas partilhadas estiverem configuradas para a empresa.</p>
Estado dos EUA para Expedição	Lista de escolha	2	<p>Valores válidos predefinidos: abreviaturas padrão com duas letras para todos os Estados dos EUA (todas as letras em maiúsculas). A aplicação não permite a modificação dos valores válidos para este campo. Certifique-se de que os dados da importação correspondem aos valores válidos para este campo antes da importação.</p> <p>Este campo não estará disponível, se as moradas partilhadas estiverem configuradas para a empresa.</p>
Código postal de expedição	Texto	30	<p>Este campo não estará disponível, se as moradas partilhadas estiverem configuradas para a empresa.</p>
ID externo da morada para expedição	Texto	30	<p>Se as moradas partilhadas estiverem ativadas para a empresa, o tipo de dados para este campo torna-se numa lista de escolha. O valor para este campo tem de corresponder ao ID único externo de um registo da morada existente. Além disso, se a definição Validar</p>

Nome do campo de conta predefinido	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
			moradas partilhadas estiver ativada, o valor terá de corresponder a um registo da morada validada existente.
Campanha de origem	Lista de escolha	30	A campanha que gerou a conta.
Estado	Lista de escolha	30	Específico do Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition. Pode editar a lista de escolha.
Stoplight 1	Número Inteiro	Não aplicável	Os valores válidos para este campo são: nulo 0, 1, 2.  Para obter mais informações, consulte <a href="#">Acerca dos Campos Apresentados como Imagens (na página 60)</a> .
Stoplight 2	Número Inteiro	Não aplicável	Os valores válidos para este campo são: nulo 0, 1, 2.
Stoplight 3	Número Inteiro	Não aplicável	Os valores válidos para este campo são: nulo 0, 1, 2.
Território	Texto	255	Nenhum
Web site	Texto	100	Não é efetuada nenhuma verificação da formatação (exceto a verificação do comprimento) nos dados importados para este campo.
Receitas acumuladas	Número	22	Específico do Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.

### Campos de Parceiros da Conta: Preparação da Importação

A tabela seguinte contém informações específicas sobre a configuração dos registos antes de importar parceiros da conta para o Oracle CRM On Demand. Estas informações complementam as diretrizes fornecidas no tópico [Diretrizes sobre tipos de campo para importação de dados \(na página 1782\)](#). Primeiro, tem de rever as informações de importação seguintes antes de efetuar uma importação.

**NOTA:** A coluna Campo predefinido nesta tabela contém apenas o nome inicial (predefinido) para cada campo. Não contém quaisquer nomes que tenham sido alterados pela empresa no Oracle CRM On Demand. Assim, se não conseguir visualizar um campo específico ao tentar executar uma importação dos dados, consulte o administrador para determinar o novo nome do campo.

Nome do Campo Parceiro da Conta Predefinido	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
ID da conta	ID	15	Nenhum.
Partner Id	ID	15	Nenhum.
Parent Account Name	Texto	100	Nenhum.
ID Único Externo da Conta	Texto	30	Nenhum.
Partner External Id	Texto	30	Nenhum.
ID	ID	15	Nenhum.
Função	Lista de escolha	30	Nenhum.
Função inversa	Lista de escolha	30	Nenhum.
Data de início	Data	Nenhum	Nenhum.
Data de fim	Data	Nenhum	Nenhum.
Estado	Texto	30	Nenhum.
Pontos Fortes	Nota	1999	Nenhum.
Pontos fracos	Nota	1999	Nenhum.
Contact Id	ID	15	Nenhum.
Contacto principal	Texto	100	Nenhum.
Comentários	Nota	1999	Nenhum.

#### Campos de equipa da conta: preparação da importação

A tabela que se segue contém informações específicas sobre como configurar o ficheiro CSV antes de importar equipas da conta para o Oracle CRM On Demand. Estas informações complementam as diretrizes fornecidas no tópico [Diretrizes sobre tipos de campo para importação de dados \(na página 1782\)](#). Primeiro, tem de rever as informações de importação seguintes antes de efetuar uma importação.

**NOTA:** A coluna Campo predefinido nesta tabela contém apenas o nome inicial (predefinido) para cada campo. Não contém quaisquer nomes que tenham sido alterados pela empresa no Oracle CRM On Demand. Assim, se

não conseguir visualizar um campo específico ao tentar executar uma importação dos dados, consulte o administrador para determinar o novo nome do campo.

Nome do campo de equipa da conta predefinido	Tipo de campo	Comprimento máximo	Comentários
Account Access	Lista de escolha	15	Valores válidos predefinidos: Total, Só de leitura, Editar, Proprietário. O utilizador não consegue editar esta lista de escolha. Assim, os valores importados têm de corresponder exatamente aos valores válidos.
Localização da conta	Texto	50	Nenhum
Nome da Conta	Texto	100	Nenhum
Acesso ao Contacto	Lista de escolha	15	Valores válidos predefinidos: Só de leitura, Editar, Total, Sem acesso. O utilizador não consegue editar esta lista de escolha. Assim, os valores importados têm de corresponder exatamente aos valores válidos.
Acesso à Oportunidade	Lista de escolha	15	Valores válidos predefinidos: Só de leitura, Editar, Total, Sem acesso. O utilizador não consegue editar esta lista de escolha. Assim, os valores importados têm de corresponder exatamente aos valores válidos.
Função da equipa	Lista de escolha	30	Valores válidos predefinidos: Proprietário, Patrocinador executivo, Consultor, Parceiro, Outro
ID de Utilizador	Texto	50	Nenhum
ID externo da conta	Texto	30	Nenhum
ID Externo do Utilizador	Texto	30	Nenhum

#### Campos de acreditação: Preparação da importação

A tabela seguinte contém informações específicas sobre a configuração do ficheiro CSV antes de importar dados de acreditação para o Oracle CRM On Demand. Estas informações complementam as diretrizes fornecidas no tópico [Diretrizes sobre tipos de campo para importação de dados \(na página 1782\)](#). Primeiro, tem de rever as informações de importação seguintes antes de efetuar uma importação.

**NOTA:** A coluna Campo predefinido nesta tabela contém apenas o nome inicial (predefinido) para cada campo. Não contém quaisquer nomes que tenham sido alterados pela empresa no Oracle CRM On Demand. Assim, se não conseguir visualizar um campo específico ao tentar executar uma importação dos dados, consulte o administrador para determinar o novo nome do campo.

Nome do campo de creditação predefinido	Tipo de campo	Comprimento máximo	Comentários
Taxa de Acreditação	Currency	22	Nenhum.
ID de Acreditação	Texto	50	Recomenda-se que o identificador interno para a creditação seja exclusivo.
Disponível a partir de	Data	7	Nenhum.
Disponível Até	Data	7	Nenhum.
Empresa	Texto	50	Nenhum.
Contacto	Lista de escolha	15	Utilize este campo se o contacto de creditação já existir no Oracle CRM On Demand.
Moeda	Lista de escolha	15	Nenhum
Descrição	Texto	250	Nenhum.
Correio Eletrónico	Texto	40	O endereço de correio eletrónico para o contacto de creditação.
Exchange Date	Data	Não aplicável	Nenhum
Nome próprio	Texto	50	Utilize este campo para introduzir o nome próprio do contacto de creditação apenas se o contacto não existir no Oracle CRM On Demand.
Apelido	Texto	50	Utilize este campo para introduzir o apelido do contacto de creditação apenas se o contacto não existir no Oracle CRM On Demand.
Nome	Texto	50	Recomenda-se que o nome da creditação seja exclusivo.
Objetivo	Lista de escolha	50	Nenhum.
Proprietário	Lista de escolha	15	Nenhum.
Opções de pagamento	Lista de escolha	30	Os valores válidos predefinidos são os seguintes: Cheque, Cartão de crédito, Dinheiro e Fundos ganhos.
Telefone	Telefone	50	O número de telefone do contacto de creditação.

Produto principal	Lista de escolha	15	Nenhum.
Categoria do produto principal	Lista de escolha	15	Nenhum.
Renovável	Caixa de verificação	1	Nenhum.
Estado	Lista de escolha	30	Os valores válidos predefinidos são os seguintes: Provisório, Planeado, Disponível, Obsoleto e Inativo.
Tipo	Lista de escolha	30	Os valores válidos são os seguintes: Vendas, Técnico, Serviço, Instalação, Atualização, Estrutura e Segurança.
Validade (Meses)	Número	22	Nenhum.
Web site	Texto	100	O URL de uma página que contém informações adicionais da acreditação.

### Tópicos Relacionados

Consulte os tópicos seguintes para obter informações relacionadas:

- [Diretrizes sobre tipos de campo para importação de dados \(na página 1782\)](#)
- [Importar os dados \(na página 1975\)](#)
- Campos de Acreditação (consultar [Accreditation Fields](#) na página 558)

### Campos de pedido de acreditação: Preparação da importação

A tabela seguinte contém informações específicas sobre a configuração do ficheiro CSV antes de importar dados de pedido para acreditação de cursos para o Oracle CRM On Demand. Estas informações complementam as diretrizes fornecidas no tópico [Diretrizes sobre tipos de campo para importação de dados \(na página 1782\)](#). Primeiro, tem de rever as informações de importação seguintes antes de efetuar uma importação.

**NOTA:** A coluna Campo predefinido nesta tabela contém apenas o nome inicial (predefinido) para cada campo. Não contém quaisquer nomes que tenham sido alterados pela empresa no Oracle CRM On Demand. Assim, se não conseguir visualizar um campo específico ao tentar executar uma importação dos dados, consulte o administrador para determinar o novo nome do campo.

Nome do campo do pedido de acreditação predefinido	Tipo de campo	Comprimento máximo	Comentários
Data da Acreditação	Data	7	Nenhum.
Nome da acreditação	Lista de escolha	15	Nenhum.
Número da Acreditação	Texto	50	Os números de acreditação são normalmente exclusivos.

Estado da Acreditação	Lista de escolha	30	Os valores válidos predefinidos são os seguintes: Pedido, Concedido e Negado.
Descrição	Texto	250	Nenhum.
Data de expiração	Data	7	Nenhum.
Objetivo	Lista de escolha	15	Nenhum.
Proprietário	Lista de escolha	15	Nenhum.
Nome do parceiro	Lista de escolha	15	Nenhum.
Plano	Lista de escolha	15	Nenhum.
Renovável	Caixa de verificação	1	Nenhum.
Data do pedido	Data	7	Este campo apresenta a data atual durante a criação do registo por predefinição, mas pode ser modificada durante e após a criação do registo.

### Tópicos Relacionados

Consulte os tópicos seguintes para obter informações relacionadas:

- [Diretrizes sobre tipos de campo para importação de dados \(na página 1782\)](#)
- [Importar os dados \(na página 1975\)](#)

### Campos de morada: Preparação da importação

A tabela que se segue contém informações sobre como configurar os registos antes de importar moradas para o Oracle CRM On Demand. Estas informações complementam as diretrizes fornecidas no tópico [Diretrizes sobre tipos de campo para importação de dados \(na página 1782\)](#). Primeiro, tem de rever as informações de importação seguintes antes de efetuar uma importação.

**NOTA:** A coluna Campo predefinido nesta tabela contém apenas o nome inicial (predefinido) para cada campo. Não contém quaisquer nomes que tenham sido alterados pela empresa no Oracle CRM On Demand. Assim, se não conseguir visualizar um campo específico ao tentar executar uma importação dos dados, consulte o administrador para determinar o novo nome do campo.

Nome do campo da morada predefinido	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
Nome da morada	Texto	100	Este campo é obrigatório e tem de ser exclusivo.

Nome do campo da morada predefinido	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
País	Texto	30	Nenhum
Morada 1	Texto	200	Nenhum
Morada 2	Texto	100	Nenhum
Morada 3	Texto	100	Nenhum
Estado	Texto	30	Nenhum
Localidade	Texto	50	Nenhum
Concelho	Texto	50	Nenhum
Código postal	Texto	30	Nenhum
Descrição	Texto	100	Nenhum
Comentários	Texto	1999	Nenhum
Latitude	Número	22	Pode utilizar este valor do campo para aplicações móveis, tais como Oracle CRM On Demand Disconnected Mobile Sales e Oracle CRM On Demand Connected Mobile Sales, que suportam funcionalidades de códigos geográficos.
Longitude	Número	22	Pode utilizar este valor do campo para aplicações móveis, tais como Oracle CRM On Demand Disconnected Mobile Sales e Oracle CRM On Demand Connected Mobile Sales, que suportam funcionalidades de códigos geográficos.

#### Campos de atribuição: Preparação da importação

A tabela seguinte contém informações específicas sobre a configuração do ficheiro CSV antes de importar atribuições para o Oracle CRM On Demand. Estas informações complementam as diretrizes fornecidas no tópico [Diretrizes sobre tipos de campo para importação de dados \(na página 1782\)](#). Primeiro, tem de rever as informações de importação seguintes antes de efetuar uma importação.

**NOTA:** A coluna Campo predefinido nesta tabela contém apenas o nome inicial (predefinido) para cada campo. Não contém quaisquer nomes que tenham sido alterados pela empresa no Oracle CRM On Demand. Assim, se não conseguir visualizar um campo específico ao tentar executar uma importação dos dados, consulte o administrador para determinar o novo nome do campo.

Atribuição predefinida Nome do campo	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
Tipo de atribuição	Texto	30	Nenhum
Quantidade da atribuição	Número	22	A quantidade do produto que é atribuída ao representante de vendas pelo administrador.
Quantidade distribuída	Número	22	A quantidade do produto que o representante de vendas entregava dentro do período de atribuição.
Data de fim	Data/Hora	7	A última data em que é possível desembolsar o produto.
Quantidade Máxima	Número	22	A quantidade do produto que o representante de vendas pode distribuir por um cliente numa determina hora.
Ordenar por	Número	22	A ordem pela qual o utilizador pode ver os produtos na lista.
Quantidade remanescente	Número	22	A quantidade do produto que se mantém disponível para o representante de vendas entregar dentro do período de atribuição.
Amostra	Texto	15	O nome do produto associado à atribuição.
Data de início	Data/Hora	7	A data de início da distribuição.
Sinalizador Parar apresentação de amostras	Booleano	1	Quando este campo está selecionado, indica que já não é possível distribuir o produto.

### Tópicos Relacionados

Consulte os tópicos seguintes para obter informações relacionadas:

- [Diretrizes sobre tipos de campo para importação de dados \(na página 1782\)](#)
- [Importar os dados \(na página 1975\)](#)

### Campos de candidaturas: Preparação da importação

A tabela seguinte contém informações específicas sobre a configuração do ficheiro CSV antes de importar registos de candidaturas para o Oracle CRM On Demand. Estas informações complementam as diretrizes fornecidas no tópico [Diretrizes sobre tipos de campo para importação de dados \(na página 1782\)](#). Tem de rever as informações de importação seguintes antes de efetuar uma importação.

**NOTA:** A coluna Campo predefinido nesta tabela contém apenas o nome inicial (predefinido) para cada campo. Não contém quaisquer nomes que tenham sido alterados pela empresa no Oracle CRM On Demand. Assim, se não conseguir visualizar um campo específico ao tentar executar uma importação dos dados, consulte o administrador para determinar o novo nome do campo.

Candidatura predefinida Nome do campo	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
Morada Morada 1	Varchar	200	A rua e o número da morada da empresa da qual a candidatura é efetuada.
Morada Morada 2	Varchar	100	Nenhum
Morada Morada 3	Varchar	100	Nenhum
Localidade da Morada	Varchar	50	Nenhum
País da Morada	Varchar	30	Nenhum
Apartado/Código de ordenação da morada	Varchar	200	Nenhum
Concelho da Morada	Varchar	50	Nenhum
Estado dos E.U.A. da Morada	Varchar	10	Nenhum
Código postal da morada	Varchar	30	Nenhum
Receitas anuais	Número	22	As receitas anuais totais da empresa.
Estado da aprovação	Varchar	30	O estado atual de aprovação da candidatura.
Data de aprovação	Data	7	A data e hora em que a candidatura foi aprovada.
Campanha	Varchar	15	Este é o nome da campanha que atraiu o parceiro para efetuar a candidatura de parceiro.
N.º de telemóvel	Varchar	40	O número de telemóvel do responsável pelo envio.
Currency	Lista de escolha	15	Nenhum
Aprovador atual	Varchar	15	O nome do aprovador atual.

Candidatura predefinida Nome do campo	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
Endereço de correio eletrónico	Varchar	100	O endereço de correio eletrónico do responsável pelo envio.
Exchange Date	Data	Não aplicável	Nenhum
Parcerias existentes	Varchar		A lista de parcerias existentes.
Benefícios de parcerias previstos	Varchar	500	A lista de benefícios previstos desta parceria.
Nome próprio	Varchar	50	O nome próprio do responsável pelo envio.
Indústria	Varchar	50	A indústria em que a empresa concorre.
Título da função	Varchar	75	O título da função do responsável pelo envio.
Apelido	Varchar	50	O apelido do responsável pelo envio.
Localização	Varchar	50	A localização da empresa.
N.º de fax principal	Varchar	40	O número de fax principal da empresa.
N.º de telefone principal	Varchar	40	O número de telefone principal utilizado para contactar 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 registo.
Parceiro	Varchar	15	O parceiro que está associado a esta candidatura.
Programa de parceiros	Varchar	15	O nome do programa de parceiros associado à candidatura.
Tipo de parceiro	Varchar	30	O tipo de parceiro para o qual a candidatura está a ser enviada.
Nível do programa	Varchar	30	O nível do programa de parceiros associado à candidatura.

Candidatura predefinida Nome do campo	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
Motivo da rejeição	Varchar	30	O motivo pelo qual a candidatura foi rejeitada.
Origem	Varchar	30	A origem da qual esta candidatura provém, por exemplo, Web site, mailing direto, correio eletrónico, etc.
Estado do envio	Varchar	30	O estado do envio, tal como Não enviado, Enviado ou Reposto.
Data de submissão	Data	7	A data e a hora de envio da candidatura.
Web site	Varchar	100	O endereço URL da empresa.
N.º de fax do emprego	Varchar	40	O número de fax do emprego do responsável pelo envio.
N.º de telefone do emprego	Varchar	40	O número de telemóvel do emprego do responsável pelo envio.

### Tópicos Relacionados

Consulte os tópicos seguintes para obter informações relacionadas:

- [Diretrizes sobre tipos de campo para importação de dados \(na página 1782\)](#)
- [Importar os dados \(na página 1975\)](#)

### Campos de contacto do compromisso: preparação da importação

A tabela que se segue contém informações específicas sobre como configurar o ficheiro CSV antes de importar a ligação entre um contacto e um compromisso para o Oracle CRM On Demand. Estas informações complementam as diretrizes fornecidas no tópico [Diretrizes sobre tipos de campo para importação de dados \(na página 1782\)](#). Primeiro, tem de rever as informações de importação seguintes antes de efetuar uma importação.

**NOTA:** A coluna Campo predefinido nesta tabela contém apenas o nome inicial (predefinido) para cada campo. Não contém quaisquer nomes que tenham sido alterados pela empresa no Oracle CRM On Demand. Assim, se não conseguir visualizar um campo específico ao tentar executar uma importação dos dados, consulte o administrador para determinar o novo nome do campo.

Nome do campo do contacto do compromisso predefinido	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
Nome Completo do Contacto	Texto	255	Nenhum
ID externo do contacto	Texto	30	Nenhum

Nome do campo do contacto do compromisso predefinido	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
ID externo do compromisso	Texto	30	Nenhum

### Tópicos Relacionados

Consulte os tópicos seguintes para obter informações relacionadas:

- [Diretrizes sobre tipos de campo para importação de dados \(na página 1782\)](#)
- [Importar os dados \(na página 1975\)](#)

### Campos de utilizador do compromisso: preparação da importação

A tabela que se segue contém informações específicas sobre como configurar o ficheiro CSV antes de importar a ligação entre um utilizador e um compromisso para o Oracle CRM On Demand. Estas informações complementam as diretrizes fornecidas no tópico [Diretrizes sobre tipos de campo para importação de dados \(na página 1782\)](#). Primeiro, tem de rever as informações de importação seguintes antes de efetuar uma importação.

**NOTA:** A coluna Campo predefinido nesta tabela contém apenas o nome inicial (predefinido) para cada campo. Não contém quaisquer nomes que tenham sido alterados pela empresa no Oracle CRM On Demand. Assim, se não conseguir visualizar um campo específico ao tentar executar uma importação dos dados, consulte o administrador para determinar o novo nome do campo.

Nome do campo do utilizador do compromisso predefinido	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
ID de Utilizador	Texto	30	Nenhum
ID externo do compromisso	Texto	30	Nenhum
ID Externo do Utilizador	Texto	30	Nenhum

### Tópicos Relacionados

Consulte os tópicos seguintes para obter informações relacionadas:

- [Diretrizes sobre tipos de campo para importação de dados \(na página 1782\)](#)
- [Importar os dados \(na página 1975\)](#)

### Campos de compromisso, tarefa e chamada: preparação da importação

A tabela que se segue contém informações específicas sobre como configurar o ficheiro CSV antes de importar compromissos e tarefas para o Oracle CRM On Demand. Estas informações complementam as diretrizes fornecidas no tópico [Diretrizes sobre tipos de campo para importação de dados \(na página 1782\)](#). Primeiro, tem de rever as informações de importação seguintes antes de efetuar uma importação.

**NOTA:** A coluna Campo predefinido nesta tabela contém apenas o nome inicial (predefinido) para cada campo. Não contém quaisquer nomes que tenham sido alterados pela empresa no Oracle CRM On Demand. Assim, se

não conseguir visualizar um campo específico ao tentar executar uma importação dos dados, consulte o administrador para determinar o novo nome do campo.

Selecione o formato de hora correto. Se seleccionar o formato de hora HH:MM:SS AM, para obter melhores resultados indique se os dados são AM ou PM no ficheiro CSV. Se seleccionar os formatos de hora AM/PM, mas os dados não contiverem AM ou PM, os campos serão processados da seguinte forma: se o campo HH for maior ou igual a 8 ou menor ou igual a 12, estes campos serão considerados como AM. Se o campo HH for menor do que 8 e maior do que 12, estes campos serão considerados como PM. Por exemplo, 7:00:00 é processado como 7:00 PM, considerando que 9:00:00 é processado como 9:00 AM.

Nome do campo de Campos de compromisso, tarefa e chamada predefinido	Tipo de dados	Comprimento 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 escolha	15	O utilizador não consegue editar esta lista de escolha. Assim, os valores importados têm de corresponder exatamente aos valores válidos.
Lembrete do Compromisso	Lista de escolha	30	O utilizador não consegue editar esta lista de escolha. Assim, os valores importados têm de corresponder exatamente aos valores válidos.
Campanha	Texto	50	Nenhum
ID externo da campanha	Texto	30	Nenhum
Comentários	Nota	250	Nenhum
Contacto	Texto	255	Nenhum
ID externo do contacto	Texto	30	Nenhum
Descrição	Texto	16.350	Se um campo Descrição no ficheiro de importação exceder 16.350 caracteres, fica truncado com 16.252 caracteres. Os caracteres restantes são adicionados às Notas ligadas, cada uma com um limite máximo de 16.350 caracteres.
Data de conclusão	Data	32	Nenhum. Este campo está disponível para tarefas. É um campo obrigatório por predefinição.

Nome do campo de Campos de compromisso, tarefa e chamada predefinido	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
Hora de Fim	Data/Hora	32	Nenhum. Este campo está disponível para compromissos. É um campo obrigatório por predefinição.
ID exclusivo externo	Texto	30	Nenhum
Evento	Lista de escolha	50	Específico do Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
Pedido de fundos	Lista de escolha	30	Específico do Oracle CRM On Demand High Tech Edition e Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition. Só de leitura.
ID de integração	Texto	30	Nenhum
Pista	Texto	255	Nenhum
ID externo da pista	Texto	30	Nenhum
Localização	Texto	100	For appointments only.
Oportunidade	Texto	100	Nenhum
ID externo da oportunidade	Texto	30	Nenhum
Proprietário	Correio Eletrónico	50	<p>Os dados do ficheiro têm de corresponder ao ID de utilizador de início de sessão para um utilizador existente no Oracle CRM On Demand. Se um registo não contiver um valor válido para este campo (não incluindo nenhum valor), o respetivo valor é definido como o ID de utilizador de início de sessão do utilizador que está a executar a importação.</p> <p>Se este campo não corresponder a um campo de ficheiro de importação válido durante a execução do Assistente de importação, o Proprietário é definido como o ID de utilizador de início de sessão do utilizador que está a efetuar a importação para todos os registos importados.</p>
ID externo do proprietário	Texto	30	Nenhum

Nome do campo de Campos de compromisso, tarefa e chamada predefinido	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
Priority	Lista de escolha	30	Este campo é obrigatório por predefinição. Valores válidos predefinidos: 1-Alta, 2-Média, 3-Baixa
Privado	Caixa de verificação	Não aplicável	Nenhum
Pedido de assistência	Texto	64	Nenhum
ID externo do pedido de assistência	Texto	30	Nenhum
Hora de início	Data/Hora	32	Nenhum. Este campo está disponível para compromissos. É um campo obrigatório por predefinição.
Estado	Lista de escolha	30	Os valores válidos predefinidos são: Concluído, Adiado, Em curso, A aguardar alguém, Não iniciado
Assunto	Texto	150	Disponível para tarefas e compromissos. É um campo obrigatório por predefinição.
Moeda da tarefa	Texto	15	O utilizador não consegue editar esta lista de escolha. Assim, os valores importados têm de corresponder exatamente aos valores válidos.
Lembrete da Tarefa	Data/Hora	32	Nenhum.
Tipo	Lista de escolha	30	Este campo está disponível para tarefas e compromissos. Os valores válidos predefinidos são: Chamada, Correspondência, Demonstração, Correio eletrónico, Evento, Fax, Reunião, Outros, Pessoal, Apresentação, ou Tarefa

### Tópicos Relacionados

Consulte os tópicos seguintes para obter informações relacionadas:

- [Campos da atividade \(na página 247\)](#)
- [Diretrizes sobre tipos de campo para importação de dados \(na página 1782\)](#)
- [Importar os dados \(na página 1975\)](#)

**Campos do ativo: preparação da importação**

A tabela que se segue contém informações específicas sobre como configurar o ficheiro CSV antes de importar ativos para o Oracle CRM On Demand. Estas informações complementam as diretrizes fornecidas no tópico [Diretrizes sobre tipos de campo para importação de dados \(na página 1782\)](#). Primeiro, tem de rever as informações de importação seguintes antes de efetuar uma importação.

**NOTA:** A coluna Campo predefinido nesta tabela contém apenas o nome inicial (predefinido) para cada campo. Não contém quaisquer nomes que tenham sido alterados pela empresa no Oracle CRM On Demand. Assim, se não conseguir visualizar um campo específico ao tentar executar uma importação dos dados, consulte o administrador para determinar o novo nome do campo.

Nome de campo do ativo predefinido	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
Conta	Texto	100	Nenhum
ID externo da conta	Texto	30	Nenhum
Asset Currency	Lista de escolha	20	O utilizador não consegue editar esta lista de escolha. Assim, os valores importados têm de corresponder exatamente aos valores válidos.
Contrato	Texto	30	Nenhum
Customer Contact	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 quando importa ativos para o Oracle CRM On Demand.
ID de integração	Texto	30	Nenhum
Data de notificação	Data	7	Específico do Oracle CRM On Demand High Tech Edition.

Nome de campo do ativo predefinido	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
Estado operacional	Texto	30	Nenhum
ID externo do produto	Texto	30	Nenhum
Nome do Produto	Texto	100	Campo obrigatório por predefinição.
Data de compra	Data	7	Nenhum
Preço de compra	Currency	15	Nenhum
Quantidade	Número	15	Nenhum
N.º de série	Texto	100	Nenhum
Data de expedição	Data	7	Nenhum
Garantia	Texto	30	Nenhum

### Tópicos Relacionados

Consulte os tópicos seguintes para obter informações relacionadas:

- [Controlar Ativos \(na página 299\)](#)
- [Diretrizes sobre tipos de campo para importação de dados \(na página 1782\)](#)
- [Importar os dados \(na página 1975\)](#)

### Campos do produto bloqueado: preparação da importação

A tabela seguinte contém informações específicas sobre a configuração dos registos antes de importar registos de produtos bloqueados para o Oracle CRM On Demand. Estas informações complementam as diretrizes fornecidas no tópico [Diretrizes sobre tipos de campo para importação de dados \(na página 1782\)](#). Primeiro, tem de rever as informações de importação seguintes antes de efetuar uma importação.

**NOTA:** A coluna Campo predefinido nesta tabela contém apenas o nome inicial (predefinido) para cada campo. Não contém quaisquer nomes que tenham sido alterados pela empresa no Oracle CRM On Demand. Assim, se não conseguir visualizar um campo específico ao tentar executar uma importação dos dados, consulte o administrador para determinar o novo nome do campo.

Produto bloqueado predefinido Nome do campo	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
Contacto	Texto	15	Nenhum
Currency	Lista de escolha	15	Nenhum
Descrição	Texto	250	Nenhum

Produto bloqueado predefinido Nome do campo	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
Exchange Date	Data	Não aplicável	Nenhum
ID do Sistema Externo	Texto	50	Nenhum
ID	Texto	15	Nenhum
Caixa de verificação indexada	Booleano	1	Nenhum
Moeda indexada	Currency	22	Nenhum
Data indexada	Data/Hora	32	Nenhum
Número indexado	Número	22	Nenhum
Lista de escolha indexada 1	Lista de escolha	30	Nenhum
Lista de escolha indexada 2	Lista de escolha	30	Nenhum
Lista de escolha indexada 3	Lista de escolha	30	Nenhum
Lista de escolha indexada 4	Lista de escolha	30	Nenhum
Lista de escolha indexada 5	Lista de escolha	30	Nenhum
Proprietário	Texto	15	Nenhum
Produto	Texto	100	Nenhum
Contacto: ID único externo	Texto	50	Nenhum
Proprietário: ID único externo	Texto	50	Nenhum
Produto: ID único externo	Texto	50	Nenhum

#### Campos de utilizador do livro: Preparação da importação

A tabela seguinte contém informações específicas sobre a configuração do ficheiro CSV antes de importar utilizadores do livro para o Oracle CRM On Demand. Estas informações complementam as diretrizes fornecidas

no tópico [Diretrizes sobre tipos de campo para importação de dados \(na página 1782\)](#). Primeiro, tem de rever as informações de importação seguintes antes de efetuar uma importação.

**NOTA:** A coluna Campo predefinido nesta tabela contém apenas o nome inicial (predefinido) para cada campo. Não contém quaisquer nomes que tenham sido alterados pela empresa no Oracle CRM On Demand. Assim, se não conseguir visualizar um campo específico ao tentar executar uma importação dos dados, consulte o administrador para determinar o novo nome do campo. Para obter mais informações sobre como utilizar livros no Oracle CRM On Demand, consulte Gestão de livros (consultar [Book Management](#) na página 1533).

Nome do campo de utilizadores do livro predefinido	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
Perfil de acesso	Cadeia	100	Nenhum
Função de utilizador do livro	Cadeia	30	Nenhum
Utilizadores	Cadeia	50	Este campo é o valor para a designação alternativa do utilizador.
Nome do livro	Cadeia	150	Se efetuar uma nova importação, recomenda-se que especifique apenas um valor para o campo Nome do livro ou ID do livro, não ambos.
ID do livro	Cadeia	15	Se efetuar uma nova importação, recomenda-se que especifique apenas um valor para o campo Nome do livro ou ID do livro, não ambos.  Se atualizar um registo existente, o campo ID do livro é obrigatório.
User Identifier	Cadeia	15	Se atualizar um registo existente, o campo Identificador do utilizador é obrigatório.  Se efetuar uma nova importação, recomenda-se que especifique os valores para, pelo menos, um dos seguintes campos:

Nome do campo de utilizadores do livro predefinido	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
			ID de início de sessão do utilizador, Identificador do utilizador ou ID externo do utilizador.
User External Id	Cadeia	30	Se efetuar uma nova importação, recomenda-se que especifique os valores para, pelo menos, um dos seguintes campos: ID de início de sessão do utilizador, Identificador do utilizador ou ID externo do utilizador.
ID de início de sessão do utilizador	Cadeia	50	Se efetuar uma nova importação, recomenda-se que especifique os valores para, pelo menos, um dos seguintes campos: ID de início de sessão do utilizador, Identificador do utilizador ou ID externo do utilizador.

#### Campos de livros: Preparação da importação

A tabela seguinte contém informações específicas sobre a configuração do ficheiro CSV antes de importar livros para o Oracle CRM On Demand. Estas informações complementam as diretrizes fornecidas no tópico [Diretrizes sobre tipos de campo para importação de dados \(na página 1782\)](#). Primeiro, tem de rever as informações de importação seguintes antes de efetuar uma importação.

**NOTA:** A coluna Campo predefinido nesta tabela contém apenas o nome inicial (predefinido) para cada campo. Não contém quaisquer nomes que tenham sido alterados pela empresa no Oracle CRM On Demand. Assim, se não conseguir visualizar um campo específico ao tentar executar uma importação dos dados, consulte o administrador para determinar o novo nome do campo. Para obter mais informações sobre como utilizar livros no Oracle CRM On Demand, consulte Gestão de livros (consultar [Book Management](#) na página 1533).

Nome do campo de livros predefinido	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
ID do livro	Cadeia	15	Nenhum
Parent Book	Cadeia	150	Nenhum

Nome do campo de livros predefinido	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
Tipo de livro	Cadeia	30	Nenhum
Pode Conter Dados	Cadeia	1	Nenhum
Nome do livro	Cadeia	150	Nenhum
Descrição	Cadeia	255	Nenhum
Parceiro	Cadeia	100	Se pretende importar o campo Parceiro, recomenda-se que também importe o campo Localização.
ID exclusivo externo	Cadeia	30	Nenhum
Localização	Cadeia	50	Este campo é a localização do parceiro.

#### Campos do perfil do corretor: preparação da importação

A tabela seguinte contém informações específicas sobre a configuração do ficheiro CSV antes de importar dados de perfil do corretor para o Oracle CRM On Demand. Estas informações complementam as diretrizes fornecidas no tópico [Diretrizes sobre tipos de campo para importação de dados \(na página 1782\)](#). Primeiro, tem de rever as informações de importação seguintes antes de efetuar uma importação.

**NOTA:** A coluna Campo predefinido nesta tabela contém apenas o nome inicial (predefinido) para cada campo. Não contém quaisquer nomes que tenham sido alterados pela empresa no Oracle CRM On Demand. Assim, se não conseguir visualizar um campo específico ao tentar executar uma importação dos dados, consulte o administrador para determinar o novo nome do campo.

Nome de campo do perfil do corretor predefinido	Tipo de campo	Comprimento máximo	Comentários
Nome do Perfil do Corretor	Texto	40	O nome do perfil do corretor.
Ano do Perfil do Corretor	Lista de escolha	30	O ano durante o qual o perfil do corretor é válido.
Crescimento histórico e futuro da empresa	Texto	250	A descrição do crescimento histórico e futuro da empresa para o corretor.
Perspetiva Geral da Empresa	Texto	250	Fornece informações adicionais sobre o corretor.

Criado	Texto	30	O Oracle CRM On Demand gera estas informações: o nome da pessoa que criou o perfil do corretor seguido da data.
Currency	Lista de escolha	15	Nenhum
Divisão	Texto	50	Nenhum
Número de Fax	Telefone	35	O número de fax do corretor
Exchange Date	Data	Não aplicável	Nenhum
Modificado	Texto	30	O Oracle CRM On Demand gera estas informações: o nome da pessoa que modificou pela última vez o perfil do corretor seguido da data.
Parceiro	Lista de escolha	30	The broker name.
Número de Telefone	Telefone	35	O número de telefone do corretor.
Grupo de valores da lista de escolha	Texto	50	Nenhum
Morada principal	Texto	50	A morada principal do corretor.
Subcanal	Lista de escolha	30	A cobertura do corretor. Os valores válidos predefinidos são os seguintes: Globais, Locais, Nacionais, Regionais e Grossistas.
Segmentação	Lista de escolha	30	A segmentação do corretor. Os valores válidos predefinidos são os seguintes: Comercial, Crescimento e Retalho.
Território/estrutura regional	Texto	250	O território ou estrutura regional do corretor.
Web site	Texto	100	O URL de uma página que contém informações adicionais do perfil do corretor.

### Tópicos Relacionados

Consulte os tópicos seguintes para obter informações relacionadas:

- [Diretrizes sobre tipos de campo para importação de dados \(na página 1782\)](#)
- [Importar os dados \(na página 1975\)](#)
- [Campos do perfil do corretor \(na página 772\)](#)

**Campos do plano de negócio: preparação da importação**

A tabela seguinte contém informações específicas sobre a configuração do ficheiro CSV antes de importar campos do plano de negócio para o Oracle CRM On Demand. Estas informações complementam as diretrizes fornecidas no tópico [Diretrizes sobre tipos de campo para importação de dados \(na página 1782\)](#). Primeiro, tem de rever as informações de importação seguintes antes de efetuar uma importação.

**NOTA:** A coluna Campo predefinido nesta tabela contém apenas o nome inicial (predefinido) para cada campo. Não contém quaisquer nomes que tenham sido alterados pela empresa no Oracle CRM On Demand. Assim, se não conseguir visualizar um campo específico ao tentar executar uma importação dos dados, consulte o administrador para determinar o novo nome do campo.

Plano de negócio predefinido Nome de campos	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
ID externo da conta	Texto	30	Nenhum
Currency	Lista de escolha	20	Nenhum
Descrição	Nota	250	Nenhum
Divisão	Texto	50	Nenhum
Exchange Date	Data	7	Nenhum
Notas	Texto	250	Nenhum
Oportunidades	Texto	250	Nenhum
Nome do plano principal	Texto	15	O campo de referência que detém o ID do objeto do plano de negócio.
Período	Texto	15	O campo de referência que detém o ID do objeto do período.
Grupo de valores da lista de escolha	Texto	50	Nenhum
Receitas do plano	Currency	22	Nenhum
Nome do Produto	Texto	15	O campo de referência que detém o ID do objeto do produto.
Status	Lista de escolha	30	Nenhum
Pontos Fortes	Texto	250	Nenhum
Ameaças	Texto	250	Nenhum
Tipo	Lista de escolha	30	Nenhum

Plano de negócio predefinido Nome de campos	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
Pontos fracos	Texto	250	Nenhum

### Tópicos Relacionados

Consulte os tópicos seguintes para obter informações relacionadas:

- [Diretrizes sobre tipos de campo para importação de dados \(na página 1782\)](#)
- [Importar os dados \(na página 1975\)](#)

### Campos de campanha: preparação da importação

A tabela que se segue contém informações específicas sobre como configurar o ficheiro CSV antes de importar campanhas para o Oracle CRM On Demand. Estas informações complementam as diretrizes fornecidas no tópico [Diretrizes sobre tipos de campo para importação de dados \(na página 1782\)](#). Primeiro, tem de rever as informações de importação seguintes antes de efetuar uma importação.

**NOTA:** A coluna Campo predefinido nesta tabela contém apenas o nome inicial (predefinido) para cada campo. Não contém quaisquer nomes que tenham sido alterados pela empresa no Oracle CRM On Demand. Assim, se não conseguir visualizar um campo específico ao tentar executar uma importação dos dados, consulte o administrador para determinar o novo nome do campo.

Nome do campo da campanha predefinido	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
Custo real	Currency	15	Nenhum
Público	Texto	2000	Nenhum
Custo orçamentado	Currency	15	Nenhum
Moeda da campanha	Lista de escolha	15	Nenhum
Correio eletrónico da campanha	Texto	50	Nenhum
Nome da campanha	Texto	50	Campo obrigatório por predefinição.
N.º de telefone da campanha	Telefone	40	Nenhum
Tipo de campanha	Lista de escolha	30	Valores válidos predefinidos: Publicidade, Direct Mail, Correio eletrónico, Evento - Seminário, Evento - Feira para profissionais, Evento - Outro, Lista - Comprado, Lista - Arrendado, Referência - Funcionário, Referência - Externo, Web site, Outro
Descrição	Texto	16.350	Se um campo Descrição no ficheiro de importação exceder 16.350 caracteres, fica truncado com 16.252 caracteres. Os

Nome do campo da campanha predefinido	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
			caracteres restantes são adicionados às Notas ligadas, cada uma com um limite máximo de 16.350 caracteres.
Divisão	Texto	50	Nenhum
Data de fim	Data	7	Nenhum
ID exclusivo externo	Texto	30	Nenhum
Pistas direcionadas (n.º)	Número Inteiro	Não aplicável	Nenhum
Objetivo	Texto	2000	Nenhum
Oferta	Texto	255	Nenhum
Proprietário	Correio Eletrónico	50	Os dados do ficheiro têm de corresponder ao ID de utilizador de início de sessão para um utilizador existente no Oracle CRM On Demand. Se um registo não contiver um valor válido para este campo (não incluindo nenhum valor), o respetivo valor é definido como o ID de utilizador de início de sessão do utilizador que está a executar a importação.  Se este campo não corresponder a um campo de ficheiro de importação válido durante a execução do Assistente de importação, o Proprietário é definido como o ID de utilizador de início de sessão do utilizador que está a efetuar a importação para todos os registos importados.
ID externo do proprietário	Texto	30	Nenhum
Grupo de valores da lista de escolha	Texto	50	Nenhum
Receita alvo	Currency	15	Nenhum
Código da origem	Texto	30	Campo obrigatório por predefinição.
Data de início	Data	7	Nenhum
Estado	Lista de escolha	30	Valores válidos predefinidos: Planeado, Ativo, Concluído

## Tópicos Relacionados

Consulte os tópicos seguintes para obter informações relacionadas:

- [Campos de campanha: preparação da importação \(na página 1825\)](#)
- [Diretrizes sobre tipos de campo para importação de dados \(na página 1782\)](#)
- [Importar os dados \(na página 1975\)](#)

### Campos de destinatário da campanha: preparação da importação

A tabela que se segue contém informações específicas sobre como configurar o ficheiro CSV antes de importar destinatários da campanha para o Oracle CRM On Demand. Estas informações complementam as diretrizes fornecidas no tópico [Diretrizes sobre tipos de campo para importação de dados \(na página 1782\)](#). Primeiro, tem de rever as informações de importação seguintes antes de efetuar uma importação.

**NOTA:** A coluna Campo predefinido nesta tabela contém apenas o nome inicial (predefinido) para cada campo. Não contém quaisquer nomes que tenham sido alterados pela empresa no Oracle CRM On Demand. Assim, se não conseguir visualizar um campo específico ao tentar executar uma importação dos dados, consulte o administrador para determinar o novo nome do campo. Para importar campos do Destinatário da campanha, as informações mínimas necessárias são o ID externo do contacto e o Nome da campanha.

Nome de campo da categoria do produto predefinido	Tipo de dados	Comprimento máximo
Estado da entrega	Texto	30
Estado da resposta	Texto	30
Nome da campanha	Texto	100
Nome Completo do Contacto	Texto	255
ID externo da campanha	Texto	30
ID externo do contacto	Texto	30
Descrição	Texto	250

### Campos de certificação: Preparação da importação

A tabela seguinte contém informações específicas sobre a configuração do ficheiro CSV antes de importar dados de certificação para o Oracle CRM On Demand. Estas informações complementam as diretrizes fornecidas no tópico [Diretrizes sobre tipos de campo para importação de dados \(na página 1782\)](#). Primeiro, tem de rever as informações de importação seguintes antes de efetuar uma importação.

**NOTA:** A coluna Campo predefinido nesta tabela contém apenas o nome inicial (predefinido) para cada campo. Não contém quaisquer nomes que tenham sido alterados pela empresa no Oracle CRM On Demand. Assim, se não conseguir visualizar um campo específico ao tentar executar uma importação dos dados, consulte o administrador para determinar o novo nome do campo.

Nome do campo da certificação predefinida	Tipo de campo	Comprimento máximo	Comentários
---	---------------	--------------------	-------------

Disponível a partir de	Data	7	Nenhum.
Disponível Até	Data	7	Nenhum.
Taxa de certificação	Currency	22	Nenhum.
ID de certificação	Texto	50	Recomenda-se que o identificador interno para a certificação seja exclusivo.
Empresa	Texto	50	Nenhum.
Contacto	Lista de escolha	15	Utilize este campo se o contacto de certificação já existir no Oracle CRM On Demand.
Descrição	Texto	250	Nenhum.
Correio Eletrónico	Texto	50	O endereço de correio eletrónico para o contacto de certificação.
Nome próprio	Texto	50	Utilize este campo para introduzir o nome próprio do contacto de certificação apenas se o contacto não existir no Oracle CRM On Demand.
Apelido	Texto	50	Utilize este campo para introduzir o apelido do contacto de certificação apenas se o contacto não existir no Oracle CRM On Demand.
Nome	Texto	50	O nome da certificação.
Objetivo	Lista de escolha	15	Nenhum.
Proprietário	Lista de escolha	30	Nenhum.
Opções de pagamento	Lista de escolha	30	Os valores válidos predefinidos são os seguintes: Cheque, Cartão de crédito, Dinheiro e Fundos ganhos.
Telefone	Telefone	40	O número de telefone do contacto de certificação.
Produto principal	Lista de escolha	15	Nenhum.
Categoria do produto principal	Lista de escolha	15	Nenhum.
Renovável	Caixa de verificação	1	Nenhum.

Estado	Lista de escolha	30	Os valores válidos predefinidos são os seguintes: Provisório, Planeado, Disponível, Obsoleto e Inativo.
Tipo	Lista de escolha	30	Os valores válidos são os seguintes: Pré-vendas, Pós-vendas, Técnico, Serviço, Instalação, Atualização, Estrutura e Segurança.
Validade (Meses)	Número	22	Nenhum.
Web site	Texto	100	O URL para uma página que contém informações adicionais de certificação.

### Tópicos Relacionados

Consulte os tópicos seguintes para obter informações relacionadas:

- [Diretrizes sobre tipos de campo para importação de dados \(na página 1782\)](#)
- [Importar os dados \(na página 1975\)](#)
- Campos de certificação (consultar [Certification Fields](#) na página 549)

### Campos de pedido de certificação: Preparação da importação

A tabela seguinte contém informações específicas sobre a configuração do ficheiro CSV antes de importar dados do pedido de certificação para o Oracle CRM On Demand. Estas informações complementam as diretrizes fornecidas no tópico [Diretrizes sobre tipos de campo para importação de dados \(na página 1782\)](#). Primeiro, tem de rever as informações de importação seguintes antes de efetuar uma importação.

**NOTA:** A coluna Campo predefinido nesta tabela contém apenas o nome inicial (predefinido) para cada campo. Não contém quaisquer nomes que tenham sido alterados pela empresa no Oracle CRM On Demand. Assim, se não conseguir visualizar um campo específico ao tentar executar uma importação dos dados, consulte o administrador para determinar o novo nome do campo.

Nome do campo do pedido de certificação predefinido	Tipo de campo	Comprimento máximo	Comentários
Nome do candidato	Lista de escolha	15	Nenhum.
Candidate Date	Data	7	Nenhum.
Nome da certificação	Lista de escolha	15	Nenhum.
Número de certificação	Texto	50	Os números de certificação são normalmente exclusivos.
Estado da certificação	Lista de escolha	30	Os valores válidos predefinidos são os seguintes: Pedido, Concedido e Negado.
Moeda	Lista de escolha	15	Nenhum.

Descrição	Texto	250	Nenhum.
Exchange Date	Data	Não aplicável	Nenhum.
Data de expiração	Data	7	Nenhum.
Objetivo	Lista de escolha	15	Nenhum.
Proprietário	Lista de escolha	15	Nenhum.
Plano	Lista de escolha	15	Nenhum.
Data do pedido	Data	7	Este campo apresenta a data atual durante a criação do registo por predefinição, mas pode ser modificada durante e após a criação do registo.
Renovável	Caixa de verificação	1	Nenhum.

### Tópicos Relacionados

Consulte os tópicos seguintes para obter informações relacionadas:

- [Diretrizes sobre tipos de campo para importação de dados \(na página 1782\)](#)
- [Importar os dados \(na página 1975\)](#)
- Campos de certificação (consultar [Certification Fields](#) na página 549)

### Campos de participação: preparação da importação

A tabela que se segue contém informações específicas sobre como configurar o ficheiro CSV antes de importar dados de participações para o Oracle CRM On Demand. Estas informações complementam as diretrizes fornecidas no tópico [Diretrizes sobre tipos de campo para importação de dados \(na página 1782\)](#). Primeiro, tem de rever as informações de importação seguintes antes de efetuar uma importação.

**NOTA:** A coluna Campo predefinido nesta tabela contém apenas o nome inicial (predefinido) para cada campo. Não contém quaisquer nomes que tenham sido alterados pela empresa no Oracle CRM On Demand. Assim, se não conseguir visualizar um campo específico ao tentar executar uma importação dos dados, consulte o administrador para determinar o novo nome do campo. Este tópico é específico para o Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.

As informações contidas na tabela seguinte são apenas válidas para dados de participações.

Claim Field Name	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
Capacidade para trabalhar	Lista de escolha	30	Nenhum
Morada	Texto	200	Nenhum

Claim Field Name	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
Address Line 1	Texto	100	Nenhum
Address Line 2	Texto	100	Nenhum
Montante do passivo	Moeda	22	Nenhum
Montante da perda	Moeda	22	Nenhum
Em falha	Lista de escolha	30	Nenhum
Conta empresarial	Texto	15	A instituição com gestão remota (conta empresarial) associada a este registo.
Conta empresarial: ID do sistema externo	Texto	30	Nenhum
Categoria da perda	Lista de escolha	30	Nenhum
Localidade	Texto	50	Nenhum
Número da participação	Texto	50	O campo predefinido para o registo correspondente.
Classe de funcionário	Lista de escolha	30	Nenhum
Data de fecho	Data	Não aplicável	Nenhum
Comentários	Texto	250	Nenhum
Empresa: ID do sistema externo	Texto	30	Também conhecido como o ID único externo.
Condições	Texto	50	Nenhum
Contacto	Texto	15	Nenhum
Contacto: ID do sistema externo	Texto	30	Nenhum
País	Texto	30	Nenhum
Concelho	Texto	50	Nenhum

Claim Field Name	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
Código de Moeda	Lista de escolha	20	Nenhum
Data em que o empregador toma conhecimento da participação	Data	Não aplicável	Nenhum
Data em que o empregador toma conhecimento do ferimento	Data	Não aplicável	Nenhum
Divisão	Texto	50	Nenhum
Employee Injured Number	Número	22	Nenhum
Event Number	Texto	50	Nenhum
Exchange Date	Data	Não aplicável	Nenhum
ID do Sistema Externo	Texto	50	Nenhum
Última atualização externa	Data/Hora	Não aplicável	Nenhum
Origem externa	Texto	50	Nenhum
Nome do hospital	Texto	50	Nenhum
Agregado familiar	Texto	15	Nenhum
Agregado familiar: ID do sistema externo	Texto	30	Nenhum
Ferido durante o horário de trabalho	Lista de escolha	30	Nenhum
Tipo de perda	Lista de escolha	30	Nenhum
Origem do passivo	Lista de escolha	30	Nenhum
Ramo de negócio	Lista de escolha	30	Nenhum
Localização da perda	Lista de escolha	30	Nenhum

Claim Field Name	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
Código da perda	Lista de escolha	30	Nenhum
Data e hora da perda	Data/Hora	Não aplicável	Nenhum
Descrição da perda	Texto	16.350	Se um campo de descrição no ficheiro de importação exceder 16.350 caracteres, fica truncado com 16.252 caracteres.
Tipo de perda	Lista de escolha	30	Nenhum
Código da negligência médica	Lista de escolha	30	Nenhum
Proprietário	Texto	15	Nenhum
Proprietário: ID do sistema externo	Texto	30	Nenhum
Parte do corpo ferida	Lista de escolha	30	Nenhum
People Injured Number	Número	22	Nenhum
Grupo de valores da lista de escolha	Texto	50	Nenhum
Local do ferimento	Lista de escolha	30	Nenhum
Police Department	Texto	50	Nenhum
Police Report Number	Texto	50	Nenhum
Apólice	Texto	50	O campo predefinido para o registo correspondente.
Apólice: ID do sistema externo	Texto	50	O ID único externo da apólice associado a este registo.
Código postal	Texto	30	Nenhum
Concelho	Texto	50	Nenhum

Claim Field Name	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
Relação com o segurado	Lista de escolha	30	Nenhum
Data do relatório	Data	Não aplicável	Nenhum
Report Number	Texto	50	Nenhum
Reported by	Lista de escolha	30	Nenhum
Informações de contactos do informador	Texto	50	Nenhum
Estado	Texto	10	Nenhum
Estado	Lista de escolha	30	Nenhum
Hora do óbito	Data/Hora	Não aplicável	Nenhum
Tipo de ferimento	Lista de escolha	30	Nenhum

### Tópicos Relacionados

Consulte os tópicos seguintes para obter informações relacionadas:

- [Diretrizes sobre tipos de campo para importação de dados \(na página 1782\)](#)
- [Importar os dados \(na página 1975\)](#)

### Campos de morada do contacto: Preparação da importação

A tabela seguinte contém informações específicas sobre a configuração do ficheiro CSV antes de importar moradas do contacto para o Oracle CRM On Demand.

Estas informações complementam as diretrizes fornecidas no tópico [Diretrizes sobre tipos de campo para importação de dados \(na página 1782\)](#). Primeiro, tem de rever as informações de importação seguintes antes de efetuar uma importação.

**NOTA:** A coluna Campo predefinido nesta tabela contém apenas o nome inicial (predefinido) para cada campo. Não contém quaisquer nomes que tenham sido alterados pela empresa no Oracle CRM On Demand. Assim, se não conseguir visualizar um campo específico ao tentar executar uma importação dos dados, consulte o administrador para determinar o novo nome do campo. Pode importar campos Morada do contacto para o Oracle CRM On Demand apenas se as moradas partilhadas tiverem configuradas para a empresa. Para obter mais informações sobre moradas partilhadas, consulte [Gerir moradas \(na página 371\)](#).

Nome do campo da morada do contacto predefinido	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
ID da linha	ID	15	Nenhum.

Nome do campo da morada do contacto predefinido	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
ID do contacto	ID	15	Nenhum.
ID externo do contacto	Texto	30	Nenhum.
ID da morada	ID	15	Nenhum.
ID Externo da Morada	Texto	30	Nenhum.
Tipo de morada	Lista de escolha	30	Os tipos de morada predefinidos seguintes estão disponíveis: Habitação, Escritório, Casa de férias, Outros, Personalizado, Privado, Endereço postal, Hospital e Clínica.
Principal	Caixa de Seleção	1	Se o campo Principal tiver um valor de S, a morada é uma morada principal. Os valores para este campo são S e N.

### Campos de contactos do livro: Preparação da importação

A tabela seguinte contém informações específicas sobre a configuração do ficheiro CSV antes de importar livros do contacto para o Oracle CRM On Demand.

**NOTA:** Para importar registos de livros da conta ou registos de livros do contacto, a função tem de incluir o privilégio Gerir livros futuros.

Estas informações complementam as diretrizes fornecidas no tópico [Diretrizes sobre tipos de campo para importação de dados \(na página 1782\)](#). Primeiro, tem de rever as informações de importação seguintes antes de efetuar uma importação.

**NOTA:** A coluna Campo predefinido nesta tabela contém apenas o nome inicial (predefinido) para cada campo. Não contém quaisquer nomes que tenham sido alterados pela empresa no Oracle CRM On Demand. Assim, se não conseguir visualizar um campo específico ao tentar executar uma importação dos dados, consulte o administrador para determinar o novo nome do campo. Para obter mais informações sobre atribuições de livros baseadas na hora, consulte [Acerca das atribuições de livros baseadas na hora \(na página 1552\)](#)

Nome do campo de contactos do livro predefinido	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
Nome	Cadeia	150	Se efetuar uma nova importação, recomenda-se que

Nome do campo de contactos do livro predefinido	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
			<p>especifique um valor para o campo Nome ou ID do livro, não ambos.</p> <p>Se atualizar um registo existente, o campo Nome é opcional.</p>
ID do livro	Cadeia	15	<p>Se efetuar uma nova importação, recomenda-se que especifique um valor para o campo Nome ou ID do livro, não ambos.</p> <p>Se atualizar um registo existente, o campo ID do livro é obrigatório.</p>
Book External ID	Cadeia	30	Nenhum
Contact: Id	Cadeia	15	O ID do contacto é o ID da linha do contacto.
ID externo do contacto	Cadeia	30	Nenhum
Data de início	Data	Nenhum	A data em que a ativação do registo tem de estar em vigor.
Data de fim	Data	Nenhum	A data em que a ativação do registo tem de estar terminada.
Sinalizador de principal futuro	Cadeia	1	Se o sinalizador de principal futuro tiver um valor Y, o livro do registo atual é definido como principal para o objeto de dados quando o livro for ativado. Isto é baseado no campo Data de início. Os valores para este 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 (consultar [Diretrizes sobre tipos de campo para importação de dados](#) na página 1782). First, you must review the following import information before performing an import.

**NOTA:** A coluna Campo predefinido nesta tabela contém apenas o nome inicial (predefinido) para cada campo. Não contém quaisquer nomes que tenham sido alterados pela empresa no Oracle CRM On Demand. Assim, se não conseguir visualizar um campo específico ao tentar executar uma importação dos dados, consulte o administrador 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 (consultar <a href="#">Acerca de registros duplicados e IDs externos</a> na página 1766).
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 (consultar <a href="#">Acerca de registros duplicados e IDs externos</a> na página 1766).
Assistant Name	Text	50	None
Assistant Phone #	Phone	40	None

Default Contact Field Name	Data Type	Maximum Length	Comments
Best Time to Call	Picklist	30	Default values are Early afternoon, Early morning, Evening, Late afternoon, Mid-morning, and Saturday. Specific to Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition. You can edit this picklist.
Blocked Reason Code	Picklist	30	Default values are Business, Do Not See, Do Not Ship, HR, and Legal. You can edit this picklist.
Call Frequency	Picklist	30	Default values are No See, 1-2 Times/Year, 3-4 Times/Year, and >5 Time/Year. Specific to Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition. You can edit this picklist.
Cellular Phone #	Phone	40	None
Client Since Date	Date	Not applicable	This field is automatically populated with current date once the Client value is selected in the Contact Type drop-down menu.
Contact Address	Picklist	100	This field is available only if shared addresses are set up for your company.  This value must match the Address Name field in the existing address record. Also, if the Validate Shared Addresses setting is enabled, this value must match an existing validated address record.
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 (consultar <a href="#">Acerca de países e da correspondência de moradas</a> na página 1745).  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 (consultar <a href="#">Acerca de países e da correspondência de moradas</a> na página 1745).  This field is not available if shared addresses are set up for your company.

Default Contact Field Name	Data Type	Maximum Length	Comments
Contact City	Text	50	This field is not available if shared addresses are set up for your company.
Contact Country	Picklist	30	<p>Default values are the names of all the countries in the world. The valid value for the U.S. is USA. The application does not allow modification of valid values for this field. Make sure the import data matches the valid values for this field before import (see About Countries and Address Mapping (consultar <a href="#">Acerca de países e da correspondência de moradas</a> na página 1745)).</p> <p>This field is not available if shared addresses are set up for your company.</p>
Contact Currency	Picklist	20	You are not able to edit this picklist. Therefore, the values you import must exactly match the valid values.
Contact PO Box/ Sorting Code	Text	50	<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 (consultar <a href="#">Acerca de países e da correspondência de moradas</a> na página 1745)).</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 (consultar <a href="#">Acerca de países e da correspondência de moradas</a> na página 1745)).</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

Default Contact Field Name	Data Type	Maximum Length	Comments
Contact US State	Picklist	2	Default valid values: Standard two-letter abbreviations for all the U.S. states (all capital letters). The application does not allow modification of valid values for this field. Make sure the import data matches the valid values for this field before import.  This field is not available if shared addresses are set up for your company.
Contact Zip/Post Code	Text	30	This field is not available if shared addresses are set up for your company.
Credit Score	Number	22	Specific to Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Currency	Picklist	15	You are not able to edit this picklist. Therefore, the values you import must exactly match the valid values.
Current Investment Mix	Picklist	30	Default values are Aggressive, Moderate, and Conservative. Specific to Oracle CRM On Demand Financial Services Edition. You can edit this picklist.
Customer ID	Text	11	Specific to Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Date of Birth	Date	7	Specific to Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Degree	Picklist	30	Default values are PHD, M.D., D.O., MBA, RN, R.T., Reg. Pharmacist, Master of Science, Dentist, LPN, and Master of Public Health. Specific to Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition. You can edit this picklist.
Department	Text	75	None
Description	Text	16,350	If a Description field in the import file exceeds 16,350 characters, it is truncated to 16,252 characters. The remaining characters are added to the linked Notes, each with a maximum limit of 16,350 characters.
Division	Text	50	None

Default Contact Field Name	Data Type	Maximum Length	Comments
Email	Text	100	<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 mais informações sobre a caixa de seleção Permitir Caracteres em Unicode nos Campos de Correio Eletrónico, consulte Configurar Definições da Empresa (consultar <a href="#">Configuring Company Settings</a> na página 1207).</p> <p>Para obter informações sobre os caracteres que são suportados para utilização nos endereços de correio eletrónico, consulte <a href="#">Acerca de Caracteres Especiais nos Endereços de Correio Eletrónico</a> (na página 65).</p>
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

Default Contact Field Name	Data Type	Maximum Length	Comments
Investment Horizon	Picklist	30	Default values are Short term, Medium term, and Long term. You can edit this picklist. Specific to Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Job Title	Text	75	None
Last Call Date	Date/Time		Specific to Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
Last Name	Text	50	This field is required by default. Make sure all records have values in this field before import.
Lead Source	Picklist	30	Default valid values: Advertisement, Direct Mail, Email, Event - Seminar, Event - Trade Show, Event - Other, List - Purchased, List - Rented, Referral - Employee, Referral - External, Web Site, and Other.
Life Event	Picklist	30	Default values are Marriage, Birth of Child, Retirement, Divorce, and Other. Specific to Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Manager	Not applicable	Not applicable	It is currently not possible to import data into this field. Its value can only be set directly in the application (on the Contact Edit page).
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.

Default Contact Field Name	Data Type	Maximum Length	Comments
Mr./Ms.	Picklist	30	Default valid values: Miss., Mr., Ms., Mrs., and Dr.
Never Email	Check box	Not applicable	None
Objective	Picklist	30	Default values are Capital Preservation, Income, Income/Growth, Balanced, Growth, Aggressive Growth, and International Diversification. Specific to Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Opt In	Check box	Not applicable	Specific to Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
Opt Out	Check box	Not applicable	Specific to Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
Own or Rent	Picklist	30	Default values are Own or Rent. Specific to Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
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.

Default Contact Field Name	Data Type	Maximum Length	Comments
Picklist Value Group	Text	50	None
Primary Goal	Picklist	30	Default values are Saving for child's education, Saving for College, New Home, Accumulating wealth, Estate planning, Preserving my assets, and Retirement. Specific to Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Private	Check box	Not applicable	This field should be set to the checked state if you want this contact to be visible only to the account owner.
Profession	Text	50	None.
Qualified Date	Date/Time	Not applicable	None.
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 (consultar <a href="#">Acerca dos Campos Apresentados como Imagens</a> na página 60).
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.

Default Contact Field Name	Data Type	Maximum Length	Comments
Route	Picklist	30	Default values are Route 1, Route 2, Route 3, and Route 4. Specific to Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
Segment	Picklist	30	Default values are White Collar, Blue Collar, Rural/Farming, Mass Retail, Mass Affluent, High Net Worth, Penta-Millionaires, and Ultra High Net Worth. Specific to Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Self-Employed	Check box	Not applicable	Specific to Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Source Campaign	Picklist	100	The campaign that generated the contact.
Status	Picklist	30	This column stores the status of a client or contact. The following values are allowed: Active, Quiet Filed, and Dead Filed.
Stoplight 1	Integer	Not applicable	Valid values for this field are: null, 0, 1, 2. For more information, see About Fields Displayed As Images (consultar <a href="#">Acerca dos Campos Apresentados como Imagens</a> na página 60).
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.

Default Contact Field Name	Data Type	Maximum Length	Comments
Total Expenses	Currency	15	Specific to Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Total Income	Currency	15	Specific to Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Total Liabilities	Currency	15	Specific to Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Total Net Worth	Currency	15	Specific to Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Type	Picklist	30	Default values are Prospect, Customer, Partner, and Competitor.
Work Fax #	Phone	40	None
Work Phone #	Phone	40	None
YTD Sales	Currency	15	Specific to Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.

### Related Topics

See the following topics for related information:

- Contact Fields (consultar [Campos de contacto](#) na página 328)
- Field Type Guidelines for Importing Data (consultar [Diretrizes sobre tipos de campo para importação de dados](#) na página 1782)
- Importing Your Data (consultar [Importar os dados](#) na página 1975)

### Campos da licença do estado do contacto: Preparação da importação

A tabela seguinte contém informações específicas sobre a configuração do ficheiro CSV antes de importar licenças do estado do contacto para o Oracle CRM On Demand. Estas informações complementam as diretrizes fornecidas no tópico [Diretrizes sobre tipos de campo para importação de dados \(na página 1782\)](#). Primeiro, tem de rever as informações de importação seguintes antes de efetuar uma importação.

**NOTA:** A coluna Campo predefinido nesta tabela contém apenas o nome inicial (predefinido) para cada campo. Não contém quaisquer nomes que tenham sido alterados pela empresa no Oracle CRM On Demand. Assim, se não conseguir visualizar um campo específico ao tentar executar uma importação dos dados, consulte o administrador para determinar o novo nome do campo.

Licença do estado do contacto predefinida Nome do campo	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
Contact	Texto	15	Nenhum

Licença do estado do contacto predefinida Nome do campo	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
Data de expiração	Texto	7	A data de expiração da licença médica para este contacto, se for conhecida.
Número da carta de condução	Texto	30	O número da licença obrigatório para o contacto no estado designado.
State	Texto	30	Um estado nos Estados Unidos ou uma província no Canadá (opcional).
Estado	Texto	30	Os valores predefinidos para o estado da licença são: Em branco, Ativo ou Expirado.

### Tópicos Relacionados

Consulte os tópicos seguintes para obter informações relacionadas:

- [Diretrizes sobre tipos de campo para importação de dados \(na página 1782\)](#)
- [Importar os dados \(na página 1975\)](#)
- [Licenças do estado do contacto \(na página 573\)](#)

### Campos da equipa do contacto: preparação da importação

A tabela que se segue contém informações específicas sobre como configurar o ficheiro CSV antes de importar equipas do contacto para o Oracle CRM On Demand. Estas informações complementam as diretrizes fornecidas no tópico [Diretrizes sobre tipos de campo para importação de dados \(na página 1782\)](#). Primeiro, tem de rever as informações de importação seguintes antes de efetuar uma importação.

**NOTA:** A coluna Campo predefinido nesta tabela contém apenas o nome inicial (predefinido) para cada campo. Não contém quaisquer nomes que tenham sido alterados pela empresa no Oracle CRM On Demand. Assim, se não conseguir visualizar um campo específico ao tentar executar uma importação dos dados, consulte o administrador para determinar o novo nome do campo.

Nome do campo da equipa do contacto predefinido	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
Acesso ao Contacto	Lista de escolha	15	Valores válidos predefinidos: Só de leitura, Editar, Total, Sem acesso.  O utilizador não consegue editar esta lista de escolha. Assim, os valores importados têm de corresponder exatamente aos valores válidos.
Nome Completo do Contacto	Texto	60	Nenhum
Função da equipa	Lista de escolha	30	Valores válidos predefinidos: Proprietário, Patrocinador executivo, Consultor, Parceiro, Outro

Nome do campo da equipa do contacto predefinido	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
ID de Utilizador	Texto	50	Nenhum
ID externo do contacto	Texto	30	Nenhum
ID Externo do Utilizador	Texto	30	Nenhum

### Tópicos Relacionados

Consulte os tópicos seguintes para obter informações relacionadas:

- [Partilhar registos \(Equipas\) \(na página 157\)](#)
- [Diretrizes sobre tipos de campo para importação de dados \(na página 1782\)](#)
- [Importar os dados \(na página 1975\)](#)

### Campos de inscrição no curso: Preparação da importação

A tabela seguinte contém informações específicas sobre a configuração do ficheiro CSV antes de importar dados de inscrição no curso para o Oracle CRM On Demand. Estas informações complementam as diretrizes fornecidas no tópico [Diretrizes sobre tipos de campo para importação de dados \(na página 1782\)](#). Primeiro, tem de rever as informações de importação seguintes antes de efetuar uma importação.

**NOTA:** A coluna Campo predefinido nesta tabela contém apenas o nome inicial (predefinido) para cada campo. Não contém quaisquer nomes que tenham sido alterados pela empresa no Oracle CRM On Demand. Assim, se não conseguir visualizar um campo específico ao tentar executar uma importação dos dados, consulte o administrador para determinar o novo nome do campo.

Nome de campo da inscrição no curso predefinido	Tipo de campo	Comprimento máximo	Comentários
Nome do candidato	Lista de escolha	15	Nenhum.
Data de conclusão	Data	22	Nenhum.
Nome do curso	Lista de escolha	15	Recomenda-se que o nome do curso seja exclusivo.
Currency	Lista de escolha	15	Nenhum.
Descrição	Texto	250	Nenhum.
Data de inscrição	Data	22	Este campo apresenta a data atual durante a criação do registo por predefinição, mas pode ser modificada durante e após a criação do registo.
Número da inscrição	Texto	100	Nenhum.

Estado da inscrição	Lista de escolha	30	Os valores válidos predefinidos são os seguintes: Inscrito, Concluído e Incompleto.
Exchange Date	Data	Não aplicável	Nenhum.
Objetivo	Lista de escolha	15	Nenhum.
Offering Partner	Lista de escolha	15	A empresa de terceiros em que o candidato se inscreve para o curso. A entrada é normalmente feita a partir da lista da oferta a parceiros para o curso.
Proprietário	Lista de escolha	15	Nenhum.

### Tópicos Relacionados

Consulte os tópicos seguintes para obter informações relacionadas:

- [Diretrizes sobre tipos de campo para importação de dados \(na página 1782\)](#)
- [Importar os dados \(na página 1975\)](#)
- Campos do curso (consultar [Course Fields](#) na página 531)

### Campos do curso: Preparação da importação

A tabela seguinte contém informações específicas sobre a configuração do ficheiro CSV antes de importar dados do curso para o Oracle CRM On Demand. Estas informações complementam as diretrizes fornecidas no tópico [Diretrizes sobre tipos de campo para importação de dados \(na página 1782\)](#). Primeiro, tem de rever as informações de importação seguintes antes de efetuar uma importação.

**NOTA:** A coluna Campo predefinido nesta tabela contém apenas o nome inicial (predefinido) para cada campo. Não contém quaisquer nomes que tenham sido alterados pela empresa no Oracle CRM On Demand. Assim, se não conseguir visualizar um campo específico ao tentar executar uma importação dos dados, consulte o administrador para determinar o novo nome do campo.

Nome de campo do curso predefinido	Tipo de campo	Comprimento máximo	Comentários
Disponível a partir de	Data	7	Nenhum.
Disponível Até	Data	7	Nenhum.
Empresa	Texto	100	A empresa onde trabalha o contacto do curso.
Contacto	Lista de escolha	15	Utilize este campo se o contacto do curso já existir no Oracle CRM On Demand.
Taxa do curso	Currency	22	Nenhum.

ID do curso	Texto	30	Recomenda-se que o identificador interno para o curso seja exclusivo. O Oracle CRM On Demand não impõe a exclusividade.
Duração do curso (Dias)	Número	22	Nenhum.
Descrição	Texto	255	Nenhum.
Duração (Horas)	Número	22	Nenhum.
Correio Eletrónico	Texto	100	O endereço de correio eletrónico para o contacto do curso.
Exame	Lista de escolha	15	Nenhum.
Nome próprio	Texto	50	Utilize este campo para introduzir o nome próprio do contacto do curso apenas se o contacto não existir no Oracle CRM On Demand.
Formato	Lista de escolha	30	Os valores válidos predefinidos são os seguintes: Formação orientada por formadores, Formação por computador (CBT) e Formação personalizada.
Hands-on Lab	Caixa de verificação	1	Nenhum.
Apelido	Texto	50	Utilize este campo para introduzir o apelido do contacto do curso apenas se o contacto não existir no Oracle CRM On Demand.
Suporte	Lista de escolha	30	Os valores válidos predefinidos são os seguintes: Sala de aula, Online e CD/DVD.
Nome	Texto	100	Recomenda-se que o nome do curso seja exclusivo.
Objetivo	Lista de escolha	15	Nenhum.
Proprietário	Lista de escolha	15	Nenhum.
Opções de pagamento	Lista de escolha	30	Os valores válidos predefinidos são os seguintes: Cheque, Cartão de crédito, Dinheiro e Fundos ganhos.
Telefone	Telefone	40	O número de telefone do contacto do curso.

Produto principal	Lista de escolha	15	Nenhum.
Categoria do produto principal	Lista de escolha	15	Nenhum.
Estado	Lista de escolha	30	Os valores válidos predefinidos são os seguintes: Provisório, Planeado, Disponível, Obsoleto e Inativo.
Tipo	Lista de escolha	30	Os valores válidos são os seguintes: Pré-vendas, Pós-vendas, Técnico, Serviço, Instalação, Atualização, Estrutura e Segurança.
Web site	Texto	100	O URL para uma página que contém informações adicionais do curso.

### Tópicos Relacionados

Consulte os tópicos seguintes para obter informações relacionadas:

- [Diretrizes sobre tipos de campo para importação de dados \(na página 1782\)](#)
- [Importar os dados \(na página 1975\)](#)
- Campos do curso (consultar [Course Fields](#) na página 531)

### Campos de cobertura: preparação da importação

A tabela que se segue contém informações específicas sobre como configurar o ficheiro CSV antes de importar dados da cobertura para o Oracle CRM On Demand. Estas informações complementam as diretrizes fornecidas no tópico [Diretrizes sobre tipos de campo para importação de dados \(na página 1782\)](#). Primeiro, tem de rever as informações de importação seguintes antes de efetuar uma importação.

**NOTA:** A coluna Campo predefinido nesta tabela contém apenas o nome inicial (predefinido) para cada campo. Não contém quaisquer nomes que tenham sido alterados pela empresa no Oracle CRM On Demand. Assim, se não conseguir visualizar um campo específico ao tentar executar uma importação dos dados, consulte o administrador para determinar o novo nome do campo. Este tópico é específico para o Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.

As informações contidas na tabela seguinte são apenas válidas para dados da cobertura.

Nome do campo de cobertura	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
Início	Data	Não aplicável	Nenhum
Contacto	Texto	15	Nenhum
Contacto: ID do sistema externo	Texto	30	Nenhum
Cobertura	Lista de escolha	30	O campo predefinido para o registo correspondente
Nome da Cobertura	Texto	100	Nenhum

Nome do campo de cobertura	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
Produto da cobertura	Texto	15	Nenhum
Produto da cobertura: ID do sistema externo	Texto	50	Também conhecido como o ID único externo
Estado da Cobertura	Lista de escolha	30	Nenhum
Código de Moeda	Lista de escolha	20	Nenhum
Dedutível	Moeda	22	Nenhum
End	Data	Não aplicável	Nenhum
ID do Sistema Externo	Texto	50	Nenhum
Última atualização externa	Data/Hora	Não aplicável	Nenhum
Origem externa	Texto	50	Nenhum
Limite individual	Moeda	22	Nenhum
Montante segurado	Moeda	22	Nenhum
Propriedade segurada	Texto	30	Nenhum
Propriedade segurada: ID do sistema externo	Texto	50	Também conhecido como o ID único externo.
ID de integração	Texto	30	Nenhum
Proprietário	Texto	15	Nenhum
Proprietário: ID do sistema externo	Texto	30	Nenhum
Apólice	Texto	15	O campo predefinido para o registo correspondente.
Apólice: ID do sistema externo	Texto	50	Nenhum

Nome do campo de cobertura	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
Estado	Lista de escolha	30	Nenhum
Limite total	Moeda	22	Nenhum

### Tópicos Relacionados

Consulte os tópicos seguintes para obter informações relacionadas:

- [Diretrizes sobre tipos de campo para importação de dados \(na página 1782\)](#)
- [Importar os dados \(na página 1975\)](#)

### 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 (consultar [Diretrizes sobre tipos de campo para importação de dados](#) na página 1782). First, you must review the following import information before performing an import.

**NOTA:** A coluna Campo predefinido nesta tabela contém apenas o nome inicial (predefinido) para cada campo. Não contém quaisquer nomes que tenham sido alterados pela empresa no Oracle CRM On Demand. Assim, se não conseguir visualizar um campo específico ao tentar executar uma importação dos dados, consulte o administrador 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
Description	Text	16,350
Custom Objects 04-15	Text	50
Division	Text	50
Custom Objects 04-15 External Unique ID	Text	30
Integration ID	Text	30
External Unique ID	Text	30
Owner	Email	50

Default Custom Object Field Name	Data Type	Maximum Length
Picklist Value Group	Text	50
Currency	Text	20
Quick Search 1	Text	50
Quick Search 2	Text	50
Indexed Picklist 1	Text	30
Indexed Picklist 2	Text	30
Indexed Picklist 3	Text	30
Indexed Picklist 4	Text	30
Indexed Picklist 5	Text	30
Indexed Number	Number	16
Indexed Date	Date/Time	32
Indexed Currency	Currency	25
Indexed Checkbox	Boolean	1
Type	Text	30
Account	Text	100
Campaign	Text	100
Contact	Text	255
Custom Object 01	Text	50
Custom Object 02	Text	50
Custom Object 03	Text	50
Dealer	Text	100
Event	Text	50
Fund	Text	50

Default Custom Object Field Name	Data Type	Maximum Length
Household	Text	50
Lead	Text	255
Opportunity	Text	100
Portfolio	Text	100
Product	Text	100
Service Request	Text	64
Solution	Text	100
Vehicle	Text	100
Account External ID	Text	30
Campaign External ID	Text	30
Contact External ID	Text	30
Custom Object 01 External ID	Text	30
Custom Object 02 External ID	Text	30
Custom Object 03 External ID	Text	30
Lead External ID	Text	30
Opportunity External ID	Text	30
Owner External ID	Text	30
Portfolio External ID	Text	30
Product External ID	Text	30
Service Request External ID	Text	30
Solution External ID	Text	30

#### Custom Objects 04 and higher

The information in the following table is valid for custom objects 04 and higher only.

Default Custom Object Field Name	Data Type	Maximum Length
Account	Text	100
Activity	Text	100
Book	String	150
Book:ID	String	15
Campaign	Text	100
Custom Objects 01-15	Text	50
Dealer	Text	100
Description	Text	16,350
Exchange Date	Date	32
External Unique ID	Text	30
Event	Text	50
Fund	Text	50
Fund Request	Text	50
Household	Text	1
Indexed Checkbox	Boolean	1
Indexed Currency	Currency	25
Indexed Date	DateTime	32
Indexed Number	Number	16
Indexed Picklist 1	Text	30
Indexed Picklist 2	Text	30
Indexed Picklist 3	Text	30
Indexed Picklist 4	Text	30
Indexed Picklist 5	Text	30

Default Custom Object Field Name	Data Type	Maximum Length
Integration ID	Text	30
Lead	Text	225
Name	Text	100
Opportunity	Text	100
Owner	Email	50
Portfolio	Text	100
Product	Text	100
Quick Search 1	Text	50
Quick Search 2	Text	50
Service Request	Text	64
Type	Text	30
Vehicle	Text	100
Account External Unique ID	Text	30
Activity External Unique ID	Text	30
Asset External System ID	Text	30
Campaign External Unique ID	Text	30
Company External System ID	Text	30
Contact External Unique ID	Text	30
Custom Objects 01-15 External Unique IDs	Text	30
Dealer External Unique ID	Text	30
Fund Request External Unique ID	Text	30
Household External Unique ID	Text	30

Default Custom Object Field Name	Data Type	Maximum Length
Opportunity External Unique ID	Text	30
Owner External Unique ID	Text	30
Portfolio External Unique ID	Text	30
Product External Unique ID	Text	30
Service Request External Unique ID	Text	30
Solution Request External Unique ID	Text	30
Vehicle External Unique ID	Text	30

### Campos de danos: preparação da importação

A tabela que se segue contém informações específicas sobre como configurar o ficheiro CSV antes de importar dados de danos para o Oracle CRM On Demand. Estas informações complementam as diretrizes fornecidas no tópico [Diretrizes sobre tipos de campo para importação de dados \(na página 1782\)](#). Primeiro, tem de rever as informações de importação seguintes antes de efetuar uma importação.

**NOTA:** A coluna Campo predefinido nesta tabela contém apenas o nome inicial (predefinido) para cada campo. Não contém quaisquer nomes que tenham sido alterados pela empresa no Oracle CRM On Demand. Assim, se não conseguir visualizar um campo específico ao tentar executar uma importação dos dados, consulte o administrador para determinar o novo nome do campo. Este tópico é específico para o Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.

As informações contidas na tabela seguinte são apenas válidas para dados de danos.

Damage Field Name	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
Participação	Texto	15	O campo predefinido para o registo correspondente.
Participação: ID do sistema externo	Texto	50	Nenhum
Código de Moeda	Lista de escolha	20	Nenhum
Danos	Texto	50	Nenhum
Descrição dos danos	Texto	16.350	Se um campo de descrição no ficheiro de importação exceder 16.350 caracteres, fica truncado com 16.252 caracteres. Os caracteres restantes são adicionados às Notas ligadas, cada uma com um limite máximo de 16.350 caracteres.

Damage Field Name	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
Nome do dano	Texto	50	O campo predefinido para o registo correspondente.
Descrição da propriedade com danos	Texto	16.350	Se um campo de descrição no ficheiro de importação exceder 16.350 caracteres, fica truncado com 16.252 caracteres. Os caracteres restantes são adicionados às Notas ligadas, 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
Exchange Date	Data/Hora	Não aplicável	Nenhum
ID do Sistema Externo	Texto	50	Nenhum
Última atualização externa	Data/Hora	Não aplicável	Nenhum
Origem externa	Texto	50	Nenhum
Integration Id	Texto	30	Nenhum
Propriedade do seguro	Texto	15	O campo predefinido para o registo correspondente.
Propriedade do seguro: ID do sistema externo	Texto	50	Nenhum
Proprietário	Texto	15	Nenhum
Grupo de valores da lista de escolha	Texto	50	Nenhum
N.º da propriedade	Número	22	Nenhum
Proprietário: ID único externo	Texto	30	Nenhum

### Tópicos Relacionados

- [Diretrizes sobre tipos de campo para importação de dados \(na página 1782\)](#)
- [Importar os dados \(na página 1975\)](#)

**Campos de registo de negócio: Preparação da importação**

A tabela seguinte contém informações específicas sobre a configuração do ficheiro CSV antes de importar registos de negócio para o Oracle CRM On Demand. Estas informações complementam as diretrizes fornecidas no tópico [Diretrizes sobre tipos de campo para importação de dados \(na página 1782\)](#). Primeiro, tem de rever as informações de importação seguintes antes de efetuar uma importação.

**NOTA:** A coluna Campo predefinido nesta tabela contém apenas o nome inicial (predefinido) para cada campo. Não contém quaisquer nomes que tenham sido alterados pela empresa no Oracle CRM On Demand. Assim, se não conseguir visualizar um campo específico ao tentar executar uma importação dos dados, consulte o administrador para determinar o novo nome do campo.

Registo de negócio predefinido Nome do campo	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
Estado da aprovação	Lista de escolha	30	Os valores válidos para este campo são: Aprovação pendente, Aprovado, Rejeitado, Devolvido, Cancelado e Expirado.
Data de aprovação	Data	Não aplicável	Nenhum
Contacto associado	Lista de escolha	100	Nenhum
Associated Customer	Lista de escolha	100	Nenhum
Pista associada	Texto	100	Nenhum
Pista associada: ID único externo	Texto	30	Nenhum
Pista associada: Nome	Texto	50	Nenhum
Pista associada: Apelido	Texto	50	Nenhum
Pista associada: ID de integração	Texto	30	Nenhum
Pista associada: Apelido	Texto	50	Nenhum
Oportunidade associada	Lista de escolha	100	Nenhum
Telemóvel	Texto	40	Nenhum
Localidade	Texto	50	Nenhum
Data de fecho	Data	Não aplicável	Nenhum
Nome da empresa	Texto	50	Nenhum

Registo de negócio predefinido Nome do campo	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
Converted to Opportunity	Caixa de Seleção	Não aplicável	Nenhum
País	Lista de escolha	50	Nenhum
Aprovador atual	Lista de escolha	100	Nenhum
Created: Date	DateTime	Não aplicável	Nenhum
Currency	Lista de escolha	Não aplicável	Não pode editar esta lista de escolha. Assim, os valores importados têm de corresponder aos valores válidos.
Volume do negócio	Currency	15	Nenhum
Descrição	Texto	255	Nenhum
Divisão	Texto	50	Nenhum
Correio eletrónico	Texto	50	Nenhum
Exchange Rate	Data	Não aplicável	Nenhum
Data de expiração	Data	Não aplicável	Nenhum
ID externo	Texto	40	Nenhum
Fax	Texto	40	Nenhum
Aprovador final	Lista de escolha	100	Nenhum
Nome próprio	Texto	50	Nenhum
Título da função	Texto	75	Nenhum
Apelido	Texto	50	Nenhum
Outros nomes	Texto	50	Nenhum
Modified: Date	DateTime	Não aplicável	Nenhum
Sr./Sra.	Lista de escolha	30	Nenhum
Nome	Texto	100	Este campo é obrigatório por predefinição. Certifique-se de que todos

Registo de negócio predefinido Nome do campo	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
			os registos contêm valores neste campo antes de efetuar uma importação.
New Contact	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 ao registo de negócio é nova.
Passo seguinte	Texto	250	Nenhum
Objetivo	Texto	100	Nenhum
Objetivo: ID único externo	Texto	50	Nenhum
Proprietário	Lista de escolha	30	Os dados neste campo têm de corresponder ao ID de um utilizador existente do Oracle CRM On Demand. Se um registo não contiver um valor válido para este campo (não incluindo nenhum valor), o respetivo valor é definido como o ID do utilizador que está a efetuar a importação.  Se este campo não corresponder a um campo de importação válido durante a execução do Assistente de importação, o proprietário é definido como o ID do utilizador que está a efetuar a importação para todos os registos importados.
ID externo do proprietário	Texto	30	Nenhum
Conta de parceiro proprietário	Lista de escolha	100	Este campo apresenta automaticamente a empresa do parceiro do proprietário do registo de negócio predefinido. Este campo é só de leitura. O processo de importação no Oracle CRM On Demand não pode atualizar este campo.
Conta de parceiro de origem	Lista de escolha	100	O parceiro que descobriu originalmente a oportunidade. Este parceiro é normalmente o mesmo que o parceiro principal, mas pode ser diferente. Este campo é opcional.
Partner Program	Lista de escolha	50	Nenhum

Registo de negócio predefinido Nome do campo	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
Grupo de valores da lista de escolha	Texto	50	Nenhum
Código postal	Texto	30	Nenhum
Parceiro principal	Lista de escolha	100	O parceiro principal é responsável pelo registo de negócio. Este campo juntamente com o campo Localização do parceiro principal identifica um parceiro de forma exclusiva. Este campo não pode ser nulo.
Principal Partner Location	Texto	50	A localização do parceiro principal referida na célula anterior. Este campo juntamente com o campo Parceiro principal identifica um parceiro de forma exclusiva. Este campo pode ser nulo.
Product Interest	Texto	100	Nenhum
Motivo da rejeição	Lista de escolha	30	Nenhum
Preço especial obrigatório	Caixa de Seleção	Não aplicável	Nenhum
Estado	Lista de escolha	30	Nenhum
Street	Texto	100	Nenhum
Estado do envio	Lista de escolha	30	Os valores válidos para este campo são: Não enviado, Enviado e Reposto.
Data de submissão	DateTime	Não aplicável	Nenhum
Suporte obrigatório	Caixa de Seleção	Não aplicável	Nenhum
Telephone#	Texto	40	Nenhum
Tipo	Lista de escolha	30	Os valores válidos predefinidos para este campo são: Standard e Não standard.

### Tópicos Relacionados

Consulte os tópicos seguintes para obter informações relacionadas:

- [Diretrizes sobre tipos de campo para importação de dados \(na página 1782\)](#)
- [Importar os dados \(na página 1975\)](#)

**Campos de concessionário: Preparação da importação**

A tabela seguinte contém informações específicas sobre a configuração do ficheiro CSV antes de importar campos de concessionário para o Oracle CRM On Demand. Estas informações complementam as diretrizes fornecidas no tópico [Diretrizes sobre tipos de campo para importação de dados \(na página 1782\)](#). Primeiro, tem de rever as informações de importação seguintes antes de efetuar uma importação.

**NOTA:** A coluna Campo predefinido nesta tabela contém apenas o nome inicial (predefinido) para cada campo. Não contém quaisquer nomes que tenham sido alterados pela empresa no Oracle CRM On Demand. Assim, se não conseguir visualizar um campo específico ao tentar executar uma importação dos dados, consulte o administrador para determinar o novo nome do campo.

**NOTA:** Esta secção é específica de Oracle CRM On Demand Automotive Edition.

Nome de campo do concessionário predefinido	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
Nome	Texto	100	Nenhum
Site	Texto	50	Nenhum
Site	Texto	50	Nenhum
Concessionário principal	Texto	100	Nenhum
Estado	Texto	255	Nenhum
Site principal	Texto	50	Nenhum
Phone Number	Telefone	40	Nenhum
E-mail	Texto	50	Nenhum
URL	Texto	100	Nenhum
Status	Texto	30	Nenhum
Fax Number	Telefone	40	Nenhum
Currency	Texto	20	Nenhum
Stage	Texto	30	Nenhum
Classificação	Número	16	Nenhum

Nome de campo do concessionário predefinido	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
Morada para faturação	Lista de escolha	100	<p>Este campo só estará disponível, se as moradas partilhadas estiverem configuradas para a empresa.</p> <p>Este campo tem de corresponder ao campo Nome da morada no registo da morada existente. Além disso, se a definição Validar moradas partilhadas estiver ativada, este valor terá de corresponder a um registo da morada validada existente.</p>
Morada para Faturação 1	Texto	200	<p>Para obter uma descrição sobre como corresponder campos de morada numa base de país a país, consulte <a href="#">Acerca de países e da correspondência de moradas (na página 1745)</a>.</p> <p>Este campo não estará disponível, se as moradas partilhadas estiverem configuradas para a empresa.</p>
Morada para faturação 2, 3	Texto	100 cada	<p>Este campo não estará disponível, se as moradas partilhadas estiverem configuradas para a empresa.</p>
Localidade para Faturação	Texto	50	<p>Este campo não estará disponível, se as moradas partilhadas estiverem configuradas para a empresa.</p>
País de Faturação	Lista de escolha	30	<p>Os valores válidos predefinidos são os nomes de todos os países no mundo. O valor válido para os Estados Unidos da América é <i>USA</i>. O Oracle CRM On Demand não permite a modificação dos valores válidos para este campo. Certifique-se de que os dados da importação correspondem aos valores válidos para este campo antes da importação dos dados (consulte <a href="#">Acerca de países e da correspondência de moradas (na página 1745)</a>).</p> <p>Este campo não estará disponível, se as moradas partilhadas estiverem configuradas para a empresa.</p>

Nome de campo do concessionário predefinido	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
Apartado para faturação/Código de ordenação	Texto	30	<p>Se o ficheiro contiver moradas que não pertencem aos E.U.A., efetue a correspondência dos seguintes itens de morada com este campo: Colonia/Secção, Código CEDEX, Morada 4, URB e Região (consulte <a href="#">Acerca de países e da correspondência de moradas (na página 1745)</a>).</p> <p>Este campo não estará disponível, se as moradas partilhadas estiverem configuradas para a empresa.</p>
Concelho de Faturação	Texto	50	<p>Se o ficheiro contiver moradas que não pertencem aos E.U.A., efetue a correspondência dos seguintes itens de morada ou respetivos equivalentes ao Estado dos E.U.A. com este campo: Estado MEX, Estado BRA, Concelho, Parte do território, Ilha, Distrito, Região, Emirato e Oblast (região) (consulte <a href="#">Acerca de países e da correspondência de moradas (na página 1745)</a>).</p> <p>Este campo não estará disponível, se as moradas partilhadas estiverem configuradas para a empresa.</p>
Estado dos EUA para Faturação	Lista de escolha	2	<p>Os valores válidos predefinidos são abreviaturas padrão com duas letras para todos os Estados dos E.U.A. (todas as letras em maiúsculas). O Oracle CRM On Demand não permite a modificação dos valores válidos para este campo. Certifique-se de que os dados da importação correspondem aos valores válidos para este campo antes de importar os dados.</p> <p>Este campo não estará disponível, se as moradas partilhadas estiverem configuradas para a empresa.</p>
Código postal para faturação	Texto	30	<p>Este campo não estará disponível, se as moradas partilhadas estiverem configuradas para a empresa.</p>

Nome de campo do concessionário predefinido	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
ID externo da morada para faturação	Texto	30	Se as moradas partilhadas estiverem ativadas para a empresa, o tipo de dados para este campo torna-se numa lista de escolha. O valor para este campo tem de corresponder ao ID único externo de um registo da morada existente. Além disso, se a definição Validar moradas partilhadas estiver ativada, este valor terá de corresponder a um registo da morada validada existente.
Morada para Expedição	Texto	30	Este campo só estará disponível, se as moradas partilhadas estiverem configuradas para a empresa.  Este valor tem de corresponder ao campo Nome da morada no registo da morada existente. Além disso, se a definição Validar moradas partilhadas estiver ativada, este valor terá de corresponder a um registo da morada validada existente.
Morada para expedição 1	Texto	200	Para obter uma descrição sobre como corresponder campos de morada numa base de país a país, consulte <a href="#">Acerca de países e da correspondência de moradas (na página 1745)</a> .  Este campo não estará disponível, se as moradas partilhadas estiverem configuradas para a empresa.
Morada de expedição 2, 3	Texto	100 cada	Para obter uma descrição sobre como corresponder campos de morada numa base de país a país, consulte <a href="#">Acerca de países e da correspondência de moradas (na página 1745)</a> .  Este campo não estará disponível, se as moradas partilhadas estiverem configuradas para a empresa.
Localidade para expedição	Texto	50	Este campo não estará disponível, se as moradas partilhadas estiverem configuradas para a empresa.

Nome de campo do concessionário predefinido	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
País para expedição	Lista de escolha	30	<p>Os valores válidos predefinidos são os nomes de todos os países no mundo. O valor válido para os Estados Unidos da América é <i>USA</i>. O Oracle CRM On Demand não permite a modificação dos valores válidos para este campo. Certifique-se de que os dados da importação correspondem aos valores válidos para este campo antes da importação dos dados (consulte <a href="#">Acerca de países e da correspondência de moradas (na página 1745)</a>).</p> <p>Este campo não estará disponível, se as moradas partilhadas estiverem configuradas para a empresa.</p>
Apartado de expedição/Código de ordenação	Texto	30	<p>Se o ficheiro contiver moradas que não pertencem aos E.U.A., efetue a correspondência dos seguintes itens de morada com este campo: Colonia/Secção, Código CEDEX, Morada 4, URB e Região (consulte <a href="#">Acerca de países e da correspondência de moradas (na página 1745)</a>).</p> <p>Este campo não estará disponível, se as moradas partilhadas estiverem configuradas para a empresa.</p>
Concelho para expedição	Texto	50	<p>Se o ficheiro contiver moradas que não pertencem aos E.U.A., efetue a correspondência dos seguintes itens de morada ou respetivos equivalentes ao Estado dos E.U.A. com este campo: Estado MEX, Estado BRA, Concelho, Parte do território, Ilha, Distrito, Região, Emirato e Oblast (região) (consulte <a href="#">Acerca de países e da correspondência de moradas (na página 1745)</a>).</p> <p>Este campo não estará disponível, se as moradas partilhadas estiverem configuradas para a empresa.</p>

Nome de campo do concessionário predefinido	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
Estado dos EUA para Expedição	Lista de escolha	2	Os valores válidos predefinidos são abreviaturas padrão com duas letras para todos os Estados dos E.U.A. (todas as letras em maiúsculas). O Oracle CRM On Demand não permite a modificação dos valores válidos para este campo. Certifique-se de que os dados da importação correspondem aos valores válidos para este campo antes de importar os dados.  Este campo não estará disponível, se as moradas partilhadas estiverem configuradas para a empresa.
Código postal de expedição	Texto	30	Este campo não estará disponível, se as moradas partilhadas estiverem configuradas para a empresa.
ID externo da morada para expedição	Texto	30	Se as moradas partilhadas estiverem ativadas para a empresa, o tipo de dados para este campo torna-se numa lista de escolha. O valor para este campo tem de corresponder ao ID único externo de um registo da morada existente. Além disso, se a definição Validar moradas partilhadas estiver ativada, este valor terá de corresponder a um registo da morada validada existente.
ID exclusivo externo	Texto	30	Nenhum
ID externo do concessionário principal	Texto	30	Nenhum
Primary Owner Id	ID	15	Nenhum
Tipo de concessionário	Texto	30	Nenhum
Modificado: Data externa	Data/Hora	32	Nenhum
Proprietário	Correio Eletrónico	50	Nenhum
Modificado Por	Texto	255	Nenhum
ID da linha	ID	15	Nenhum

Nome de campo do concessionário predefinido	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
ID de integração	Texto	30	Nenhum
Objeto Customizado <i>N</i>	Texto	50	Nenhum
Lista de escolha indexada 1	Texto	30	Nenhum
Lista de escolha indexada 2	Texto	30	Nenhum
Lista de escolha indexada 3	Texto	30	Nenhum
Lista de escolha indexada 4	Texto	30	Nenhum
Lista de escolha indexada 5	Texto	30	Nenhum
Lista de escolha indexada 6	Texto	30	Nenhum
Número indexado	Número	16	Nenhum
Data indexada	Data/Hora	32	Nenhum
Moeda indexada	Currency	25	Nenhum
Texto integral indexado	Texto	255	Nenhum
Texto breve indexado 1	Texto	100	Nenhum
Texto breve indexado 2	Texto	100	Nenhum
Caixa de verificação indexada	Booleano	1	Nenhum

### Campos de eventos: Preparação da importação

A tabela seguinte contém informações específicas sobre a configuração do ficheiro CSV antes de importar campos Evento para o Oracle CRM On Demand. Estas informações complementam as diretrizes fornecidas no tópico [Diretrizes sobre tipos de campo para importação de dados \(na página 1782\)](#). Primeiro, tem de rever as informações de importação seguintes antes de efetuar uma importação.

**NOTA:** A coluna Campo predefinido nesta tabela contém apenas o nome inicial (predefinido) para cada campo. Não contém quaisquer nomes que tenham sido alterados pela empresa no Oracle CRM On Demand. Se não conseguir ver um campo específico ao tentar executar uma importação dos dados, consulte o administrador da empresa para determinar o novo nome do campo.

Event Field Name	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
ID da linha	ID	15	Nenhum.

Event Field Name	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
Produto	Lista de escolha	100	Nenhum.
Categoria do produto	Lista de escolha	100	Nenhum.
Owner Alias	Texto	50	Nenhum.
Descrição	Texto	250	Nenhum.
Divisão	Texto	50	Nenhum.
Detalhes da sessão	Texto	500	Nenhum.
Nome próprio do proprietário	Texto	50	Nenhum.
Apelido do proprietário	Texto	50	Nenhum.
ID do proprietário principal	ID	15	Nenhum.
Grupo de valores da lista de escolha	Texto	50	Nenhum.
ID de integração	Texto	30	Nenhum.
ID do Sistema Externo	Texto	30	Nenhum.
Número indexado	Número Inteiro	Não aplicável	O valor neste campo deve ser um valor numérico válido entre -2147483648 e 2147483647.
Lista de escolha indexada 1	Lista de escolha	30	Nenhum.
Lista de escolha indexada 2	Lista de escolha	30	Nenhum.
Lista de escolha indexada 3	Lista de escolha	30	Nenhum.
Lista de escolha indexada 4	Lista de escolha	30	Nenhum.
Lista de escolha indexada 5	Lista de escolha	30	Nenhum.
Lista de escolha indexada 6	Lista de escolha	30	Nenhum.
Texto integral indexado	Texto	255	Nenhum.
Texto breve indexado 1	Texto	40	Nenhum.

Event Field Name	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
Texto breve indexado 2	Texto	40	Nenhum.
Tipo	Lista de escolha	15	Nenhum.
Localização	Texto	100	Nenhum.
N.º máx. de convidados	Número Inteiro	Não aplicável.	O valor neste campo deve 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	Currency	15	Nenhum.
Crédito CME	Número Inteiro	Não aplicável.	O valor neste campo deve ser um valor numérico válido entre -2147483648 e 2147483647.
Data de confirmação	Data/Hora	Não aplicável.	Nenhum.
Data de fim	Data/Hora	Não aplicável.	Nenhum.
Estado	Lista de escolha	30	Nenhum.

### Tópicos Relacionados

Consulte os tópicos seguintes para obter informações relacionadas:

- [Diretrizes sobre tipos de campo para importação de dados \(na página 1782\)](#)
- [Importar os dados \(na página 1975\)](#)

### Campos do exame: Preparação da importação

A tabela seguinte contém informações específicas sobre a configuração do ficheiro CSV antes de importar dados do exame para o Oracle CRM On Demand. Estas informações complementam as diretrizes fornecidas no tópico [Diretrizes sobre tipos de campo para importação de dados \(na página 1782\)](#). Primeiro, tem de rever as informações de importação seguintes antes de efetuar uma importação.

**NOTA:** A coluna Campo predefinido nesta tabela contém apenas o nome inicial (predefinido) para cada campo. Não contém quaisquer nomes que tenham sido alterados pela empresa no Oracle CRM On Demand. Assim, se não conseguir visualizar um campo específico ao tentar executar uma importação dos dados, consulte o administrador para determinar o novo nome do campo.

Nome do campo do exame predefinido	Tipo de campo	Comprimento máximo	Comentários
------------------------------------	---------------	--------------------	-------------

Disponível a partir de	Data	7	Nenhum.
Disponível Até	Data	7	Nenhum.
Empresa	Texto	100	Nenhum.
Contacto	Lista de escolha	15	Utilize este campo se o contacto do exame já existir no Oracle CRM On Demand.
Descrição	Texto	255	Nenhum.
Correio Eletrónico	Texto	100	O endereço de correio eletrónico para o contacto do exame.
Taxa do exame	Currency	22	Nenhum.
ID do exame	Texto	100	Recomenda-se que o identificador interno para o curso seja exclusivo.
Nome próprio	Texto	50	Utilize este campo para introduzir o nome próprio do contacto do exame apenas se o contacto não existir no Oracle CRM On Demand.
Formato	Lista de escolha	30	Os valores válidos predefinidos são os seguintes: Escolha múltipla, P&R e Misto.
Método de classificação	Lista de escolha	30	Os valores válidos predefinidos são os seguintes: Classificações, Pontos e Pontuações.
Apelido	Texto	50	Utilize este campo para introduzir o apelido do contacto do exame apenas se o contacto não existir no Oracle CRM On Demand.
Pontuação máxima	Número	22	Nenhum.
Suporte	Lista de escolha	30	Os valores válidos predefinidos são os seguintes: Baseado em computador, Baseado 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 escolha	15	Nenhum.
Proprietário	Lista de escolha	15	Nenhum.
Pontuação positiva	Número	22	Nenhum.

Opções de pagamento	Lista de escolha	30	Os valores válidos predefinidos são os seguintes: Cheque, Cartão de crédito, Dinheiro e Fundos ganhos.
Telefone	Telefone	40	O número de telefone do contacto do exame.
Produto principal	Lista de escolha	15	Nenhum.
Categoria do produto principal	Lista de escolha	15	Nenhum.
Estado	Lista de escolha	30	Os valores válidos predefinidos são os seguintes: Provisório, Planeado, Disponível, Obsoleto e Inativo.
Tempo permitido (Minutos)	Número	22	Nenhum.
Tipo	Lista de escolha	30	Os valores válidos predefinidos são os seguintes: Supervisionado e Online. Um exame é considerado <i>supervisionado</i> quando os candidatos são supervisionados durante o exame.
Validade (Meses)	Número	22	Nenhum.
Web site	Texto	100	O URL para uma página que contém informações adicionais do exame.

### Tópicos Relacionados

Consulte os tópicos seguintes para obter informações relacionadas:

- [Diretrizes sobre tipos de campo para importação de dados \(na página 1782\)](#)
- [Importar os dados \(na página 1975\)](#)
- Campos de Exame (consultar [Exam Fields](#) na página 540)

### Campos de registos de exame: Preparação da importação

A tabela seguinte contém informações específicas sobre a configuração do ficheiro CSV antes de importar dados do registo do exame para o Oracle CRM On Demand. Estas informações complementam as diretrizes fornecidas no tópico [Diretrizes sobre tipos de campo para importação de dados \(na página 1782\)](#). Primeiro, tem de rever as informações de importação seguintes antes de efetuar uma importação.

**NOTA:** A coluna Campo predefinido nesta tabela contém apenas o nome inicial (predefinido) para cada campo. Não contém quaisquer nomes que tenham sido alterados pela empresa no Oracle CRM On Demand. Assim, se não conseguir visualizar um campo específico ao tentar executar uma importação dos dados, consulte o administrador para determinar o novo nome do campo.

Nome do campo do registo do exame predefinido	Tipo de campo	Comprimento máximo	Comentários
---	---------------	--------------------	-------------

Administering Partner	Lista de escolha	15	A empresa de terceiros que administra o exame. A entrada é normalmente feita a partir da lista da administração de parceiros para o exame.
Nome do candidato	Lista de escolha	15	Nenhum.
Data de conclusão	Data	7	Nenhum.
Currency	Lista de escolha	15	Nenhum.
Descrição	Texto	255	Nenhum.
Nome do exame	Lista de escolha	15	Nenhum.
Exchange Date	Data	Não aplicável	Nenhum.
Classificação obtida	Texto	50	Nenhum.
Objetivo	Lista de escolha	15	Nenhum.
Proprietário	Lista de escolha	15	Nenhum.
Pontuação obtida	Número	22	Nenhum.
Pontuação expira a	Data	7	Nenhum.
Data do registo	Data	7	Este campo apresenta a data atual durante a criação do registo, mas pode ser modificada durante e após a criação do registo.
Número do registo	Texto	50	Os números de registo do exame são normalmente exclusivos.
Estado do registo	Lista de escolha	30	Os valores válidos predefinidos são os seguintes: Registrado, Aprovado e Reprovado.

### Tópicos Relacionados

Consulte os tópicos seguintes para obter informações relacionadas:

- [Diretrizes sobre tipos de campo para importação de dados \(na página 1782\)](#)
- [Importar os dados \(na página 1975\)](#)
- [Campos de Exame \(consultar \[Exam Fields\]\(#\) na página 540\)](#)

**Campos de conta financeira: preparação da importação**

A tabela que se segue contém informações específicas sobre como configurar o ficheiro CSV antes de importar contas financeiras para o Oracle CRM On Demand. Estas informações complementam as diretrizes fornecidas no tópico [Diretrizes sobre tipos de campo para importação de dados \(na página 1782\)](#). Primeiro, tem de rever as informações de importação seguintes antes de efetuar uma importação.

**NOTA:** A coluna Campo predefinido nesta tabela contém apenas o nome inicial (predefinido) para cada campo. Não contém quaisquer nomes que tenham sido alterados pela empresa no Oracle CRM On Demand. Assim, se não conseguir visualizar um campo específico ao tentar executar uma importação dos dados, consulte o administrador para determinar o novo nome do campo. Este tópico é específico para o Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.

As informações contidas na tabela seguinte são apenas válidas para dados da conta financeira.

Nome do campo da conta financeira	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
Account Holder	Texto	15	Nenhum
Detentor da conta: ID do sistema externo	Texto	30	Nenhum
Saldo	Currency	22	Nenhum
Saldo a partir de	Data/Hora	Não aplicável	Nenhum
Branch	Texto	15	Nenhum
Agência: ID do sistema externo	Texto	30	Nenhum
Conta empresarial	Texto	15	Nenhum
Conta empresarial: ID do sistema externo	Texto	30	Nenhum
Campanha	Texto	15	Nenhum
Campanha: ID do sistema externo	Texto	30	Nenhum
Código de Moeda	Lista de escolha	20	Nenhum
Descrição	Texto	16.350	Se um campo de descrição no ficheiro de importação exceder 16.350 caracteres, fica truncado com 16.252 caracteres.
Divisão	Texto	50	Nenhum
Exchange Date	Data/Hora	Não aplicável	Nenhum

Nome do campo da conta financeira	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
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 registo correspondente.
Número da Conta Financeira	Texto	50	Nenhum
Financial Advisor	Texto	15	Nenhum
Consultor financeiro: ID do sistema externo	Texto	30	Nenhum
Gerido Remotamente	Booleano	1	Nenhum
Instituição com gestão remota	Texto	15	Nenhum
Instituição com gestão remota: ID do sistema externo	Texto	30	O ID único externo da instituição com gestão remota (conta empresarial) associado a este registo.
Agência Filial	Lista de escolha	30	Nenhum
Agregado familiar	Texto	15	Nenhum
Agregado familiar: ID do sistema externo	Texto	30	Nenhum
ID de integração	Texto	30	Nenhum
Junção	Booleano	1	Nenhum
Data de Abertura	Data	Não aplicável	Nenhum
Proprietário: ID do sistema externo	Texto	30	Nenhum
Conta financeira principal: ID do sistema externo	Texto	50	O ID único externo da conta financeira associado a este registo.
Grupo de valores da lista de escolha	Texto	50	Nenhum

Nome do campo da conta financeira	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
Carteira: ID do sistema externo	Texto	30	Nenhum
Conta Principal	Booleano	1	Nenhum
Tipo	Lista de escolha	30	Nenhum

### Tópicos Relacionados

Consulte os tópicos seguintes para obter informações relacionadas:

- [Diretrizes sobre tipos de campo para importação de dados \(na página 1782\)](#)
- [Importar os dados \(na página 1975\)](#)

### Campos de detentores de contas financeiras: preparação da importação

A tabela que se segue contém informações específicas sobre como configurar o ficheiro CSV antes de importar titulares de contas financeiras para o Oracle CRM On Demand. Estas informações complementam as diretrizes fornecidas no tópico [Diretrizes sobre tipos de campo para importação de dados \(na página 1782\)](#). Primeiro, tem de rever as informações de importação seguintes antes de efetuar uma importação.

**NOTA:** A coluna Campo predefinido nesta tabela contém apenas o nome inicial (predefinido) para cada campo. Não contém quaisquer nomes que tenham sido alterados pela empresa no Oracle CRM On Demand. Assim, se não conseguir visualizar um campo específico ao tentar executar uma importação dos dados, consulte o administrador para determinar o novo nome do campo. Este tópico é específico para o Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.

As informações contidas na tabela seguinte são apenas válidas para dados do detentor da conta financeira.

Nome do campo do detentor da conta financeira	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
Conta empresarial	Texto	15	O campo predefinido para o registo correspondente
Conta empresarial: ID do sistema externo	Texto	30	Nenhum
Código de Moeda	Lista de escolha	20	Nenhum
Divisão	Texto	50	Nenhum
Exchange Date	Data/Hora	Não aplicável	Nenhum
ID do Sistema Externo	Texto	50	Nenhum
Última atualização externa	Data/Hora	Não aplicável	Nenhum

Nome do campo do detentor da conta financeira	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
Origem externa	Texto	50	Nenhum
Conta financeira	Texto	15	O campo predefinido para o registo correspondente
Conta financeira: ID do sistema externo	Texto	50	O ID único externo da conta financeira associado a este registo
Detentor da conta financeira	Texto	15	Nenhum
Detentor da conta financeira: ID do sistema externo	Texto	30	Nenhum
Nome dos detentores de contas financeiras	Texto	50	O campo predefinido para o registo correspondente
Agregado familiar	Texto	15	Nenhum
Agregado familiar: ID do sistema externo	Texto	30	Nenhum
Joined Date	Data	Não aplicável	Nenhum
Proprietário	Texto	15	Nenhum
Proprietário: ID do sistema externo	Texto	30	Nenhum
Grupo de valores da lista de escolha	Texto	50	Nenhum
Contacto principal	Booleano	1	Nenhum
Função	Lista de escolha	30	O campo predefinido para o registo correspondente

### Tópicos Relacionados

Consulte os tópicos seguintes para obter informações relacionadas:

- [Diretrizes sobre tipos de campo para importação de dados \(na página 1782\)](#)
- [Importar os dados \(na página 1975\)](#)

### Campos de investimentos de contas financeiras: preparação da importação

A tabela que se segue contém informações específicas sobre como configurar o ficheiro CSV antes de importar investimentos de contas financeiras para o Oracle CRM On Demand. Estas informações complementam as

diretrizes fornecidas no tópico [Diretrizes sobre tipos de campo para importação de dados \(na página 1782\)](#). Primeiro, tem de rever as informações de importação seguintes antes de efetuar uma importação.

**NOTA:** A coluna Campo predefinido nesta tabela contém apenas o nome inicial (predefinido) para cada campo. Não contém quaisquer nomes que tenham sido alterados pela empresa no Oracle CRM On Demand. Assim, se não conseguir visualizar um campo específico ao tentar executar uma importação dos dados, consulte o administrador para determinar o novo nome do campo. Este tópico é específico para o Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.

As informações contidas na tabela seguinte são apenas válidas para dados de investimentos de contas financeiras.

Nome do campo de investimentos de contas financeiras	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
Código de Moeda	Lista de escolha	20	Nenhum
Divisão	Texto	50	Nenhum
Exchange Date	Data/Hora	Não aplicável	Nenhum
ID do Sistema Externo	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 registo correspondente
Conta financeira: ID do sistema externo	Texto	50	O ID único externo da conta financeira associado a este registo
Nome dos investimentos de contas financeiras	Texto	50	O campo predefinido para o registo correspondente
Produto financeiro	Texto	15	O campo predefinido para o registo correspondente
Produto financeiro: ID do sistema externo	Texto	50	O ID único externo do produto financeiro associado a este registo
ID de integração	Texto	30	Nenhum
Proprietário	Texto	15	Nenhum
Proprietário: ID do sistema externo	Texto	30	Nenhum

Nome do campo de investimentos de contas financeiras	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
Desempenho	Texto	22	Nenhum
Grupo de valores da lista de escolha	Texto	50	Nenhum
Data de compra	Data/Hora	Não aplicável	Nenhum
Preço de compra	Currency	22	Nenhum
Quantidade	Número	22	Nenhum
Valor	Currency	22	Nenhum

### Tópicos Relacionados

Consulte os tópicos seguintes para obter informações relacionadas:

- [Diretrizes sobre tipos de campo para importação de dados \(na página 1782\)](#)
- [Importar os dados \(na página 1975\)](#)

### Campos de planeamento financeiro: preparação da importação

A tabela que se segue contém informações específicas sobre como configurar o ficheiro CSV antes de importar planeamentos financeiros para o Oracle CRM On Demand. Estas informações complementam as diretrizes fornecidas no tópico [Diretrizes sobre tipos de campo para importação de dados \(na página 1782\)](#). Primeiro, tem de rever as informações de importação seguintes antes de efetuar uma importação.

**NOTA:** A coluna Campo predefinido nesta tabela contém apenas o nome inicial (predefinido) para cada campo. Não contém quaisquer nomes que tenham sido alterados pela empresa no Oracle CRM On Demand. Assim, se não conseguir visualizar um campo específico ao tentar executar uma importação dos dados, consulte o administrador para determinar o novo nome do campo. Este tópico é específico para o Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.

### Financial Plan

As informações contidas na tabela seguinte são apenas válidas para Planeamento financeiro.

Nome do campo do planeamento financeiro	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
Aprovado pelo contacto	Booleano	1	Nenhum
Conta empresarial	Texto	15	Nenhum
Conta empresarial: ID do sistema externo	Texto	30	Nenhum
Campanha	Texto	15	Nenhum

Nome do campo do planeamento financeiro	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
Campanha: ID do sistema externo	Texto	30	Nenhum
Contacto	Texto	15	Nenhum
Contacto: ID do sistema externo	Texto	30	Nenhum
Código de Moeda	Lista de escolha	20	Nenhum
Descrição	Texto	16.350	Se um campo de descrição no ficheiro de importação exceder 16.350 caracteres, fica truncado com 16.252 caracteres.
Divisão	Texto	50	Nenhum
Exchange Date	Data/Hora	Não aplicável	Nenhum
ID do Sistema Externo	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 registo correspondente.
Conta financeira: ID do sistema externo	Texto	50	O ID único externo da conta financeira associado a este registo.
Nome do plano financeiro	Texto	50	O campo predefinido para o registo correspondente.
Agregado familiar	Texto	15	Nenhum
Agregado familiar: ID do sistema externo	Texto	30	Nenhum
ID de integração	Texto	30	Nenhum
Proprietário	Texto	15	Nenhum

Nome do campo do planeamento financeiro	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
Proprietário: ID do sistema externo	Texto	30	Nenhum
Grupo de valores da lista de escolha	Texto	50	Nenhum
Carteira	Texto	15	Nenhum
Carteira: ID do sistema externo	Texto	30	Nenhum
Enviado para contacto	Booleano	1	Nenhum
Estado	Lista de escolha	30	Nenhum
Tipo	Lista de escolha	30	Nenhum

### Tópicos Relacionados

Consulte os tópicos seguintes para obter informações relacionadas:

- [Diretrizes sobre tipos de campo para importação de dados \(na página 1782\)](#)
- [Importar os dados \(na página 1975\)](#)

### Campos de produto financeiro: preparação da importação

A tabela que se segue contém informações específicas sobre como configurar o ficheiro CSV antes de importar produtos financeiros para o Oracle CRM On Demand. Estas informações complementam as diretrizes fornecidas no tópico [Diretrizes sobre tipos de campo para importação de dados \(na página 1782\)](#). Primeiro, tem de rever as informações de importação seguintes antes de efetuar uma importação.

**NOTA:** A coluna Campo predefinido nesta tabela contém apenas o nome inicial (predefinido) para cada campo. Não contém quaisquer nomes que tenham sido alterados pela empresa no Oracle CRM On Demand. Assim, se não conseguir visualizar um campo específico ao tentar executar uma importação dos dados, consulte o administrador para determinar o novo nome do campo. Este tópico é específico para o Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.

As informações contidas na tabela seguinte são apenas válidas para dados do produto financeiro.

Nome do campo do produto financeiro	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
Categoria	Lista de escolha	30	Nenhum
Classe	Lista de escolha	30	Nenhum
Código de Moeda	Lista de escolha	20	Nenhum

Nome do campo do produto financeiro	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
Preço atual	Currency	20	Nenhum
Última atualização do preço atual	Data/Hora	Não aplicável.	Nenhum
Divisão	Texto	30	Nenhum
ID do Sistema Externo	Texto	50	Nenhum
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 registo correspondente.
Financial Product Overview	Texto	16.350	Se um campo de descrição no ficheiro de importação exceder 16.350 caracteres, fica truncado com 16.252 caracteres.
ID de integração	Texto	30	Nenhum
ID do hub do produto MDM	Texto	50	Nenhum
Proprietário	Texto	15	Nenhum
Proprietário: ID do sistema externo	Texto	30	Nenhum
Produto financeiro principal	Texto	15	Nenhum
Produto financeiro principal: ID do sistema externo	Texto	50	O ID único externo do produto financeiro principal associado a este registo.
Produto financeiro principal: ID do sistema	Texto	50	Também conhecido como o ID único externo.
Grupo de valores da lista de escolha	Texto	50	Nenhum

Nome do campo do produto financeiro	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
Origem do preço	Texto	50	Também conhecida como a origem do preço atual.
Product Catalogue	Texto	250	Nenhum
URL do produto	Texto	250	Nenhum
Subclasse	Lista de escolha	30	Nenhum
Tipo	Lista de escolha	30	Nenhum

### Tópicos Relacionados

Consulte os tópicos seguintes para obter informações relacionadas:

- [Diretrizes sobre tipos de campo para importação de dados \(na página 1782\)](#)
- [Importar os dados \(na página 1975\)](#)

### Campos de transações financeiras: Preparação da importação

A tabela que se segue contém informações específicas sobre como configurar o ficheiro CSV antes de importar transações financeiras para o Oracle CRM On Demand. Estas informações complementam as diretrizes fornecidas no tópico [Diretrizes sobre tipos de campo para importação de dados \(na página 1782\)](#). Primeiro, tem de rever as informações de importação seguintes antes de efetuar uma importação.

**NOTA:** A coluna Campo predefinido nesta tabela contém apenas o nome inicial (predefinido) para cada campo. Não contém quaisquer nomes que tenham sido alterados pela empresa no Oracle CRM On Demand. Assim, se não conseguir visualizar um campo específico ao tentar executar uma importação dos dados, consulte o administrador para determinar o novo nome do campo. Este tópico é específico para o Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.

As informações contidas na tabela seguinte são apenas válidas para transações financeiras.

Nome do campo de transações financeiras	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
Código de Moeda	Lista de escolha	20	Nenhum
Exchange Date	Data/Hora	Não aplicável	Nenhum
ID do Sistema Externo	Texto	50	Nenhum
Última atualização externa	Data/Hora	Não aplicável	Nenhum
Origem externa	Texto	50	Nenhum

Nome do campo de transações financeiras	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
Conta financeira	Texto	15	O campo predefinido para o registo correspondente.
Conta financeira: ID do sistema externo	Texto	50	O ID único externo da conta financeira associado a este registo.
Produto financeiro	Texto	15	O campo predefinido para o registo correspondente.
Produto financeiro: ID do sistema externo	Texto	50	O ID único externo do produto financeiro associado a este registo.
Financial Transaction Parent	Texto	15	Nenhum
Transação financeira principal: ID do sistema externo	Texto	50	O ID único externo do produto financeiro associado a este registo.
ID de integração	Texto	30	Nenhum
Proprietário	Texto	15	Nenhum
Proprietário: ID único externo	Texto	30	Nenhum
Quantidade	Número	22	Nenhum
Data e hora da transação	Data/Hora		Nenhum
ID da transação	Texto	50	O campo predefinido para o registo correspondente.
Período da transação	Texto	50	Nenhum
Preço da transação	Currency	22	Nenhum
Origem da transação	Texto	50	Nenhum
Tipo de transação	Lista de escolha	30	Nenhum

Nome do campo de transações financeiras	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
Valor	Currency	22	Nenhum

### Tópicos Relacionados

Consulte os tópicos seguintes para obter informações relacionadas:

- [Diretrizes sobre tipos de campo para importação de dados \(na página 1782\)](#)
- [Importar os dados \(na página 1975\)](#)

### Campos de atribuição de contacto de HCP: Preparação da importação

A tabela seguinte contém informações específicas sobre como configurar o ficheiro CSV antes de importar campos de atribuição de contacto de HCP para o Oracle CRM On Demand. Estas informações complementam as diretrizes fornecidas no tópico [Diretrizes sobre tipos de campo para importação de dados \(na página 1782\)](#). Primeiro, tem de rever as informações de importação seguintes antes de efetuar uma importação.

**NOTA:** A coluna Campo predefinido nesta tabela contém apenas o nome inicial (predefinido) para cada campo. Não contém quaisquer nomes que tenham sido alterados pela empresa no Oracle CRM On Demand. Assim, se não conseguir visualizar um campo específico ao tentar executar uma importação dos dados, consulte o administrador para determinar o novo nome do campo.

Nome do campo da atribuição de contacto de HCP predefinido	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
ID da atribuição de contacto de HCP	Varchar	15	Indica o número de identificação da linha.
Tipo de atribuição	Lista de escolha	30	Os valores predefinidos para este campo são Atribuição de detalhes, Atribuição de amostra, Atribuição de artigos promocionais e Atribuição de pedidos de amostras.
Data de início	Data Hora	7	Este campo é obrigatório.
Currency	Lista de escolha	15	Nenhum.
Exchange Date	Data	Não aplicável	Nenhum.
Divisão	Texto	50	Nenhum.

Nome do campo da atribuição de contacto de HCP predefinido	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
Data de fim	Data Hora	7	Se uma data de fim for definida para o registo Atribuição de contacto de HCP, a data de fim tem de ser posterior à data de início.
Qty Remaining	Número	22	Quando a atribuição de contacto de HCP é criada primeiro, os campos Quantidade de atribuição e Quantidade remanescente devem ter o mesmo valor positivo. Os campos de quantidade devem ter valores inteiros.
Quantidade distribuída	Número	22	Quando a atribuição de contacto de HCP é criada primeiro, o campo Quantidade distribuída deve ser zero. Os campos de quantidade devem ter valores inteiros.
Quantidade da atribuição	Número	22	Quando a atribuição de contacto de HCP é criada primeiro, os campos Quantidade de atribuição e Quantidade remanescente devem ter o mesmo valor positivo. Os campos de quantidade devem ter valores inteiros.
ID do contacto	Varchar	15	Indica o identificador da linha para o contacto ou profissional de saúde para quem as atribuições são definidas.

Nome do campo da atribuição de contacto de HCP predefinido	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
ID do Produto	Varchar	15	Indica o identificador da linha para o produto ou amostra para os quais as atribuições são definidas no contacto ou profissional de saúde específico.
Grupo de valores da lista de escolha	Texto	50	Nenhum.

### Tópicos Relacionados

Consulte os tópicos seguintes para obter informações relacionadas:

- [Diretrizes sobre tipos de campo para importação de dados \(na página 1782\)](#)
- [Importar os dados \(na página 1975\)](#)

### Campos de propriedade do seguro: preparação da importação

A tabela que se segue contém informações específicas sobre como configurar o ficheiro CSV antes de importar dados da propriedade do seguro para o Oracle CRM On Demand. Estas informações complementam as diretrizes fornecidas no tópico [Diretrizes sobre tipos de campo para importação de dados \(na página 1782\)](#). Primeiro, tem de rever as informações de importação seguintes antes de efetuar uma importação.

**NOTA:** A coluna Campo predefinido nesta tabela contém apenas o nome inicial (predefinido) para cada campo. Não contém quaisquer nomes que tenham sido alterados pela empresa no Oracle CRM On Demand. Assim, se não conseguir visualizar um campo específico ao tentar executar uma importação dos dados, consulte o administrador para determinar o novo nome do campo. Este tópico é específico para o Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.

As informações contidas na tabela seguinte são apenas válidas para dados da propriedade do seguro.

Nome do campo da propriedade do seguro	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
Montante	Moeda	22	Nenhum
Código de Moeda	Lista de escolha	20	Nenhum
Descrição	Texto	16.350	Se um campo de descrição no ficheiro de importação exceder 16.350 caracteres, fica truncado com 16.252 caracteres. Os caracteres restantes são adicionados às Notas ligadas, cada uma com um limite máximo de 16.350 caracteres.

Nome do campo da propriedade do seguro	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
Divisão	Texto	50	Nenhum
ID do Sistema Externo	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 do sistema externo	Texto	30	Nenhum
Grupo de valores da lista de escolha	Texto	50	Nenhum
Apólice	Texto	15	O campo predefinido para o registo correspondente.
Apólice: ID do sistema externo	Texto	50	O ID único externo da apólice associado a este registo.
Sequência	Número	22	O campo predefinido para o registo correspondente.
Tipo	Lista de escolha	30	O campo predefinido para o registo correspondente.

### Tópicos Relacionados

Consulte os tópicos seguintes para obter informações relacionadas:

- [Diretrizes sobre tipos de campo para importação de dados \(na página 1782\)](#)
- [Importar os dados \(na página 1975\)](#)

### Campos do relatório de auditoria do inventário: preparação da importação

A tabela seguinte contém informações específicas sobre a configuração do ficheiro CSV antes de importar relatórios de auditoria do inventário para o Oracle CRM On Demand. Estas informações complementam as diretrizes fornecidas no tópico [Diretrizes sobre tipos de campo para importação de dados \(na página 1782\)](#). Primeiro, tem de rever as informações de importação seguintes antes de efetuar uma importação.

**NOTA:** A coluna Campo predefinido nesta tabela contém apenas o nome inicial (predefinido) para cada campo. Não contém quaisquer nomes que tenham sido alterados pela empresa no Oracle CRM On Demand. Assim, se não conseguir visualizar um campo específico ao tentar executar uma importação dos dados, consulte o administrador para determinar o novo nome do campo.

Relatório de auditoria do inventário predefinido Nome do campo	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
Comentários	Nota	255	Nenhum
Data de conclusão	Data/Hora	7	Nenhum
Período de inventário	Texto	15	O campo de referência que detém o ID do objeto do período do inventário.
Reason	Lista de escolha	30	Nenhum
Data de comunicação	Data/Hora	7	Nenhum
Estado	Lista de escolha	30	Nenhum
Tipo	Lista de escolha	30	Nenhum

### Tópicos Relacionados

Consulte os tópicos seguintes para obter informações relacionadas:

- [Diretrizes sobre tipos de campo para importação de dados \(na página 1782\)](#)
- [Importar os dados \(na página 1975\)](#)

### Campos do período do inventário: preparação da importação

A tabela seguinte contém informações específicas sobre a configuração do ficheiro CSV antes de importar períodos do inventário para o Oracle CRM On Demand. Estas informações complementam as diretrizes fornecidas no tópico [Diretrizes sobre tipos de campo para importação de dados \(na página 1782\)](#). Primeiro, tem de rever as informações de importação seguintes antes de efetuar uma importação.

**NOTA:** A coluna Campo predefinido nesta tabela contém apenas o nome inicial (predefinido) para cada campo. Não contém quaisquer nomes que tenham sido alterados pela empresa no Oracle CRM On Demand. Assim, se não conseguir visualizar um campo específico ao tentar executar uma importação dos dados, consulte o administrador para determinar o novo nome do campo.

Período do inventário predefinido Nome do campo	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
Ativo	Booleano	1	Este campo indica se o período do inventário está ativo ou inativo.
Data de fim	Data/Hora	7	Este campo está vazio se o período do inventário estiver ativo.
Reconciliado	Booleano	1	Este campo indica se o período do inventário foi ou não reconciliado.
Data de início	Data/Hora	7	A data de início do período do inventário.

## Tópicos Relacionados

Consulte os tópicos seguintes para obter informações relacionadas:

- [Diretrizes sobre tipos de campo para importação de dados \(na página 1782\)](#)
- [Importar os dados \(na página 1975\)](#)

### Campos de convidado: Preparação da importação

A tabela seguinte contém informações específicas sobre a configuração do ficheiro CSV antes de importar campos Convidado para o Oracle CRM On Demand. Estas informações complementam as diretrizes fornecidas no tópico [Diretrizes sobre tipos de campo para importação de dados \(na página 1782\)](#). Primeiro, tem de rever as informações de importação seguintes antes de efetuar uma importação.

**NOTA:** A coluna Campo predefinido nesta tabela contém apenas o nome inicial (predefinido) para cada campo. Não contém quaisquer nomes que tenham sido alterados pela empresa no Oracle CRM On Demand. Se não conseguir ver um campo específico ao tentar executar uma importação dos dados, consulte o administrador da empresa para determinar o novo nome do campo.

Invitee Field Name	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
Invitee Status	Texto	30	O valor predefinido é Pendente. Os outros valores são: Participou, Cancelou, Confirmou, Recusou e Lista de espera.
Nome do contacto	Texto	30	Selecione um contacto a partir da applet associada.
Título da função	Texto	30	O título da função para o contacto.
Tipo	Texto	30	O tipo de contacto.
Correio eletrónico	Texto	30	Nenhum
Phone#	Texto	30	Nenhum
Detalhes da sessão	Texto	30	Nenhum
Comentários	Texto	30	Nenhum

## Tópicos Relacionados

Consulte os tópicos seguintes para obter informações relacionadas:

- [Diretrizes sobre tipos de campo para importação de dados \(na página 1782\)](#)
- [Importar os dados \(na página 1975\)](#)

### Campos de parte envolvida: preparação da importação

A tabela que se segue contém informações específicas sobre como configurar o ficheiro CSV antes de importar dados da parte envolvida para o Oracle CRM On Demand. Estas informações complementam as diretrizes

fornecidas no tópico [Diretrizes sobre tipos de campo para importação de dados \(na página 1782\)](#). Primeiro, tem de rever as informações de importação seguintes antes de efetuar uma importação.

**NOTA:** A coluna Campo predefinido nesta tabela contém apenas o nome inicial (predefinido) para cada campo. Não contém quaisquer nomes que tenham sido alterados pela empresa no Oracle CRM On Demand. Assim, se não conseguir visualizar um campo específico ao tentar executar uma importação dos dados, consulte o administrador para determinar o novo nome do campo. Este tópico é específico para o Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.

As informações contidas na tabela seguinte são apenas válidas para dados da parte envolvida.

Nome do campo de parte envolvida	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
Participação	Texto	15	O campo predefinido para o registo correspondente.
Participação: ID do sistema externo	Texto	50	Nenhum
Contacto	Texto	15	O campo predefinido para o registo correspondente. O campo Contacto é uma concatenação do apelido e do nome do contacto.
Contacto: ID do sistema externo	Texto	30	Nenhum
Código de Moeda	Lista de escolha	20	Nenhum
Exchange Date	Data	Não aplicável	Nenhum
ID do Sistema Externo	Texto	50	Nenhum
Última atualização externa	Data/Hora	Não aplicável	Nenhum
Origem externa	Texto	50	Nenhum
Descrição do ferimento	Texto	16350	Se um campo de descrição no ficheiro de importação exceder 16.350 caracteres, fica truncado com 16.252 caracteres. Os caracteres restantes são adicionados às Notas ligadas, cada uma com um limite máximo de 16.350 caracteres.
Resumo de Ferimentos	Texto	250	Nenhum
ID de integração	Texto	30	Nenhum
Nome da Parte Envolvida	Texto	50	Nenhum

Nome do campo de parte envolvida	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
Localização	Lista de escolha	30	Nenhum
Proprietário	Texto	15	O proprietário do registo.
Proprietário: ID do sistema externo	Texto	30	Nenhum
Função	Lista de escolha	30	O campo predefinido para o registo correspondente.
Papel no acidente	Lista de escolha	30	Nenhum

### Tópicos Relacionados

Consulte os tópicos seguintes para obter informações relacionadas:

- [Diretrizes sobre tipos de campo para importação de dados \(na página 1782\)](#)
- [Importar os dados \(na página 1975\)](#)

### Campos de Eventos da Pista: Preparação da Importação

A tabela seguinte contém informações específicas sobre a configuração dos registos antes de importar eventos da pista para o Oracle CRM On Demand. Complementam as diretrizes fornecidas no tópico Diretrizes sobre Tipos de Campo para a Importação de Dados (consultar [Diretrizes sobre tipos de campo para importação de dados](#) na página 1782). Tem de rever as informações de importação seguintes antes de efetuar uma importação.

**NOTA:** A coluna Campo predefinido nesta tabela contém apenas o nome inicial (predefinido) para cada campo. Não contém quaisquer nomes que tenham sido alterados pela empresa no Oracle CRM On Demand. Assim, se não conseguir visualizar um campo específico ao tentar executar uma importação dos dados, consulte o administrador para determinar o novo nome do campo.

Nome do Campo do Evento da Pista Predefinido	Tipo de dados	Comprimento 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.
Pista	Texto	50	Nome da pista.
Lead ID	ID	15	Nenhum
ID Único Externo da Pista	ID	15	ID único externo da pista.

Nome do Campo do Evento da Pista Predefinido	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
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 (consultar [Diretrizes sobre tipos de campo para importação de dados](#) na página 1782). First, you must review the following import information before performing an import.

**NOTA:** A coluna Campo predefinido nesta tabela contém apenas o nome inicial (predefinido) para cada campo. Não contém quaisquer nomes que tenham sido alterados pela empresa no Oracle CRM On Demand. Assim, se não conseguir visualizar um campo específico ao tentar executar uma importação dos dados, consulte o administrador 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.
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

Default Lead Field Name	Data Type	Maximum Length	Comments
			(consultar <a href="#">Acerca de países e da correspondência de moradas</a> na página 1745).
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 (consultar <a href="#">Acerca de países e da correspondência de moradas</a> na página 1745).
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 (consultar <a href="#">Acerca de países e da correspondência de moradas</a> na página 1745)).
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 (consultar <a href="#">Acerca de países e da correspondência de moradas</a> na página 1745)).
Billing Province	Text	30	If your file contains non-U.S. addresses, map the following address items (or other equivalents to the U.S. State) to this field: MEX State, BRA State, Parish, Part of Territory, Island, Prefecture, Region, Emirate, and Oblast.
Billing US State	Picklist	2	Default valid values: Standard two-letter abbreviations for all the U.S. states (all capital letters). The application does not allow modification of valid values for this field. Make sure the import data matches the valid values for this field before import.

Default Lead Field Name	Data Type	Maximum Length	Comments
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 mais informações sobre a caixa de seleção Permitir Caracteres em Unicode nos Campos de Correio Eletrônico, consulte Configurar Definições da Empresa (consultar <a href="#">Configuring Company Settings</a> na página 1207).</p> <p>Para obter informações sobre os caracteres que são suportados para utilização nos endereços de correio eletrônico, consulte <a href="#">Acerca de Caracteres Especiais nos Endereços de Correio Eletrônico</a> (na página 65).</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 (consultar <a href="#">Acerca dos Campos Apresentados como Imagens</a> na página 60).
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 (consultar <a href="#">Acerca dos Campos Apresentados como Imagens</a> na página 60).
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 (consultar [Campos de pista](#) na página 278)
- Field Type Guidelines for Importing Data (consultar [Diretrizes sobre tipos de campo para importação de dados](#) na página 1782)
- Importing Your Data (consultar [Importar os dados](#) na página 1975)

### Campos de pedidos de FDM: Preparação da importação

A tabela seguinte contém informações específicas sobre a configuração do ficheiro CSV antes de importar pedidos de fundos de desenvolvimento de mercado (FDM) para o Oracle CRM On Demand. Estas informações complementam as diretrizes fornecidas no tópico [Diretrizes sobre tipos de campo para importação de dados \(na página 1782\)](#). Primeiro, tem de rever as informações de importação seguintes antes de efetuar uma importação.

**NOTA:** A coluna Campo predefinido nesta tabela contém apenas o nome inicial (predefinido) para cada campo. Não contém quaisquer nomes que tenham sido alterados pela empresa no Oracle CRM On Demand. Assim, se não conseguir visualizar um campo específico ao tentar executar uma importação dos dados, consulte o administrador para determinar o novo nome do campo.

Pedido de FDM predefinido Nome do campo	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
Montante pré-aprovado	Número	22	O montante total que o proprietário da marca aprovou para a atividade de marketing.
Montante pedido	Número	22	O montante total que o parceiro está a pedir para a atividade de marketing.
Estado da aprovação	Varchar	30	O estado da aprovação atual do pedido de FDM.
Aprovador	Varchar	15	O nome do aprovador atual.

Pedido de FDM predefinido Nome do campo	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
Campanha	Varchar	15	A campanha à qual o FDM está associado.
Categoria	Varchar	30	A categoria à qual o pedido de FDM pertence.
Data de decisão da participação	Data	7	A data em que uma decisão foi tomada para a participação.
Estado da participação	Varchar	30	Indica o estado da participação de FDM.
Descrição	Varchar	250	Nenhum
Divisão	Texto	50	Nenhum
Data de conclusão	Data	7	A data em que o pedido tem de ser processado.
Data de fim	Data Hora UTC	7	A data e a hora em que a atividade de marketing termina.
Data de expiração	Data Hora UTC	7	A data após a qual o pedido de FDM já não é válido.
Fundo	Varchar	15	O nome do fundo associado ao pedido de FDM.
Última aprovação por	Varchar	15	O nome da pessoa que aprovou mais recentemente o pedido.
Moeda do pedido de FDM	Varchar	20	Nenhum
Objetivo do marketing	Varchar	30	O motivo de marketing para o pedido de FDM.
Proprietário	Varchar	15	O proprietário do registo.
Conta de parceiro proprietário	Varchar	15	A conta do parceiro para o qual o proprietário trabalha.
Programa de parceiros	Varchar	15	O programa de parceiros ao qual o pedido está associado.
Grupo de valores da lista de escolha	Texto	50	Nenhum

Pedido de FDM predefinido Nome do campo	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
Data de pré-aprovação	Data	7	A data e a hora em que o pedido de FDM foi pré-aprovado.
Conta do parceiro principal	Varchar	15	A empresa do parceiro que está a conduzir os esforços do pedido de FDM.
Código do motivo	Varchar	30	O motivo pelo qual um pedido de cálculo de preços especial foi devolvido ou rejeitado.
Region	Varchar	30	A região para a qual o pedido de FDM está a ser realizado.
Data do pedido	Data	7	A data e a hora em que o pedido de FDM foi criado.
Nome do pedido	Varchar	50	O nome do pedido de FDM.
Data de início	Data Hora UTC	7	A data e a hora em que a atividade de marketing começa.
Estado do envio	Varchar	30	O estado do envio, tal como Não enviado, Enviado ou Reposto.
Data de submissão	Data UTC	7	A data e a hora em que o pedido foi enviado.
Montante da participação total aprovado	Número	22	O montante total da participação aprovado para o parceiro.
Montante da participação total pedido	Número	22	O montante da participação total que foi pedido pelo parceiro.

### Tópicos Relacionados

Consulte os tópicos seguintes para obter informações relacionadas:

- [Diretrizes sobre tipos de campo para importação de dados \(na página 1782\)](#)
- [Importar os dados \(na página 1975\)](#)

### Campos da resposta à mensagem: preparação da importação

A tabela seguinte contém informações específicas sobre a configuração do ficheiro CSV antes de importar respostas a mensagens para o Oracle CRM On Demand. Estas informações complementam as diretrizes fornecidas no tópico [Diretrizes sobre tipos de campo para importação de dados \(na página 1782\)](#). Tem de rever as informações de importação seguintes antes de efetuar uma importação.

**NOTA:** A coluna Campo predefinido nesta tabela contém apenas o nome inicial (predefinido) para cada campo. Não contém quaisquer nomes que tenham sido alterados pela empresa no Oracle CRM On Demand. Assim, se

não conseguir visualizar um campo específico ao tentar executar uma importação dos dados, consulte o administrador para determinar o novo nome do campo.

Nome do campo da resposta à mensagem predefinido	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
Conta	Texto	15	Nenhum
Atividade	Texto	15	Nenhum
Comentários	Texto	250	Nenhum
Contacto	Texto	15	Nenhum
Divisão	Texto	50	Nenhum
Ativar Seguimento	Booleano	1	Nenhum
Hora de Fim	Data/Hora	7	Nenhum
ID exclusivo externo	Texto	50	Nenhum
Grupo de valores da lista de escolha	Texto	50	Nenhum
Plan	Texto	15	Nenhum
Plan Item	Texto	15	Nenhum
Resposta	Texto	30	Nenhum
Section	Texto	100	Nenhum
Número sequencial	Numeric	22	Nenhum
Hora de início	Data/Hora	7	Nenhum

### Tópicos Relacionados

Consulte os tópicos seguintes para obter informações relacionadas:

- [Diretrizes sobre tipos de campo para importação de dados \(na página 1782\)](#)
- [Importar os dados \(na página 1975\)](#)
- [Ajustar respostas a mensagens \(na página 233\)](#)

### Campos do plano de mensagens: Preparação da importação

A tabela seguinte contém informações específicas sobre a configuração do ficheiro CSV antes de importar planos de mensagens para o Oracle CRM On Demand. Estas informações complementam as diretrizes fornecidas no tópico [Diretrizes sobre tipos de campo para importação de dados \(na página 1782\)](#). Primeiro, tem de rever as informações de importação seguintes antes de efetuar uma importação.

**NOTA:** A coluna Campo predefinido nesta tabela contém apenas o nome inicial (predefinido) para cada campo. Não contém quaisquer nomes que tenham sido alterados pela empresa no Oracle CRM On Demand. Assim, se não conseguir visualizar um campo específico ao tentar executar uma importação dos dados, consulte o administrador para determinar o novo nome do campo.

Plano de mensagens predefinido Nome do campo	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
Público-Alvo	Texto	1000	Este campo descreve o público alvo deste plano de mensagens, como cirurgias cardíacas.
Código	Texto	50	Este campo controla os planos de mensagens em IDs de linhas diferentes. Por exemplo, se rever um plano de mensagens, este campo cria uma cópia do plano de mensagens com um número de versão incrementada.
Disclosure Mandatory	Booleano	1	Quando este campo é selecionado, é apresentada uma mensagem de divulgação.
Divisão	Texto	50	Nenhum
Ativar Seguimento	Booleano	1	Nenhum
Data de expiração	DateTime	7	A data de fim do plano de mensagens.
ID exclusivo externo	Texto	50	Nenhum
Lock Sequence	Booleano	1	Este campo bloqueia o plano de mensagens o que impede que os utilizadores de alterem a sequência ou removam mensagens de um plano de mensagens.
Nome	Texto	200	O nome do plano de mensagens ou o plano de mensagens personalizado.
Grupo de valores da lista de escolha	Texto	50	Nenhum
Priority	Número	22	Nenhum
Release Date	DateTime	7	A data de lançamento do plano de mensagens.

Plano de mensagens predefinido Nome do campo	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
Segmento	Texto	50	Este campo descreve o segmento de mercado; isto é, o grupo de contas ao qual se destina o plano de mensagens, como hospitais de cuidados terciários. Mostra os planos de mensagens recomendados ao representantes de vendas quando estes estão a planear chamadas.
Skin	Texto	30	Quando o planificador de mensagens é aberto para edição ou pré-visualização, a disposição do plano de mensagens também é apresentada.
Data de início	DateTime	7	Nenhum
Estado	Lista de escolha	30	Por predefinição, os valores válidos para este campo são: Aprovado, Em curso, Rejeitado, Lançado, Enviado.
Tipo	Texto	30	Por predefinição, os valores válidos para este campo são: Lançamento do produto e Mensagens alvo.

### Tópicos Relacionados

Consulte os tópicos seguintes para obter informações relacionadas:

- [Diretrizes sobre tipos de campo para importação de dados \(na página 1782\)](#)
- [Importar os dados \(na página 1975\)](#)
- [Planos de Mensagens \(na página 663\)](#)

### Campos do item do plano de mensagens: Preparação da importação

A tabela seguinte contém informações específicas sobre a configuração do ficheiro CSV antes de importar itens do plano de mensagens para o Oracle CRM On Demand. Estas informações complementam as diretrizes fornecidas no tópico [Diretrizes sobre tipos de campo para importação de dados \(na página 1782\)](#). Primeiro, tem de rever as informações de importação seguintes antes de efetuar uma importação.

**NOTA:** A coluna Campo predefinido nesta tabela contém apenas o nome inicial (predefinido) para cada campo. Não contém quaisquer nomes que tenham sido alterados pela empresa no Oracle CRM On Demand. Assim, se não conseguir visualizar um campo específico ao tentar executar uma importação dos dados, consulte o administrador para determinar o novo nome do campo.

Plano de mensagens predefinido Nome do campo do artigo	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
Público-Alvo	Texto	1000	Nenhum

Plano de mensagens predefinido Nome do campo do artigo	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
Descrição	Texto	255	Nenhum
Desativar Pré-carregamento	Booleano	1	Se o campo Desativar Pré-carregamento tiver um valor de N, que é o valor predefinido, o pré-carregamento de animações para a aplicação Oracle CRM On Demand Disconnected Mobile Sales está ativado. É obrigatório um valor para este campo.
Mensagem de divulgação	Booleano	1	Nenhum
Nome de apresentação	Texto	100	Nenhum
Divisão	Texto	50	Nenhum
Nome	Texto	100	Nenhum
Plano de Mensagens Principal	Texto	30	Um plano de mensagens é constituído por um número de itens do plano de mensagens. O campo Plano de mensagens principal é o plano de mensagens ao qual pertence um item do plano de mensagens. O campo Plano de mensagens principal efetua a ligação ao campo do nome de um registo do plano de mensagens.
Grupo de valores da lista de escolha	Texto	50	Nenhum
Classificação	Lista de escolha	30	Nenhum
Tipo de Envio	Lista de escolha	30	Os valores disponíveis são Envio de PDF ou Envio padrão. O valor predefinido é Envio padrão. A caixa de verificação Cópia ativada é selecionada e a caixa de verificação Otimizado é desmarcada por predefinição.
Número sequencial	Número	22	Nenhum
Nome da Solução	Texto	30	Nenhum
Notas do Orador	Texto	2000	Nenhum

Plano de mensagens predefinido Nome do campo do artigo	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
Status	Lista de escolha	30	Nenhum
Sinopse	Texto	2000	Nenhum
Tipo	Lista de escolha	30	Nenhum

### Tópicos Relacionados

Consulte os tópicos seguintes para obter informações relacionadas:

- [Diretrizes sobre tipos de campo para importação de dados \(na página 1782\)](#)
- [Importar os dados \(na página 1975\)](#)
- [Itens do plano de mensagens \(na página 670\)](#)

### Campos da relação do item do plano de mensagens: preparação da importação

A tabela seguinte contém informações específicas sobre a configuração do ficheiro CSV antes de importar relações do item do plano de mensagens para o Oracle CRM On Demand. Estas informações complementam as diretrizes fornecidas no tópico [Diretrizes sobre tipos de campo para importação de dados \(na página 1782\)](#). Primeiro, tem de rever as informações de importação seguintes antes de efetuar uma importação.

**NOTA:** A coluna Campo predefinido nesta tabela contém apenas o nome inicial (predefinido) para cada campo. Não contém quaisquer nomes que tenham sido alterados pela empresa no Oracle CRM On Demand. Assim, se não conseguir visualizar um campo específico ao tentar executar uma importação dos dados, consulte o administrador para determinar o novo nome do campo.

Plano de mensagens predefinido Nome do campo da relação do artigo	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
Público-Alvo	Texto	1000	Nenhum
Descrição	Texto	255	Nenhum
Nome de apresentação	Texto	100	Nenhum
Divisão	Texto	50	Nenhum
Nome	Texto	100	Nenhum
Plano de Mensagens Principal	Texto	15	Nenhum
Grupo de valores da lista de escolha	Texto	50	Nenhum
Classificação	Lista de escolha	30	Nenhum

Plano de mensagens predefinido Nome do campo da relação do artigo	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
Número sequencial	Número	22	Nenhum
Nome da Solução	Texto	30	Nenhum
Status	Lista de escolha	30	Nenhum
Sinopse	Texto	2000	Nenhum
Tipo	Lista de escolha	30	Nenhum

### Tópicos Relacionados

Consulte os tópicos seguintes para obter informações relacionadas:

- [Diretrizes sobre tipos de campo para importação de dados \(na página 1782\)](#)
- [Importar os dados \(na página 1975\)](#)
- [Relações do item do plano de mensagens \(na página 676\)](#)

### Campos do controlo da modificação: Preparação da importação

A tabela seguinte contém informações específicas sobre a configuração do ficheiro CSV antes de importar os campos de controlo de modificação para o Oracle CRM On Demand. Estas informações complementam as diretrizes fornecidas no tópico [Diretrizes sobre tipos de campo para importação de dados \(na página 1782\)](#). Primeiro, tem de rever as informações seguintes antes de importar os campos de controlo de modificação.

**NOTA:** A coluna Campo predefinido nesta tabela contém apenas o nome inicial (predefinido) para cada campo. Não contém quaisquer nomes que tenham sido alterados pela empresa no Oracle CRM On Demand. Assim, se não conseguir visualizar um campo específico ao tentar executar uma importação dos dados, consulte o administrador para determinar o novo nome do campo.

Controlo de modificação predefinido Nome do campo	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
ID do objeto dependente	Texto	15	Nenhum.
Nome do objeto dependente	Texto	50	Nenhum.
Nome do evento	Texto	150	Para obter informações sobre nomes de eventos, consulte Acerca de eventos de controlo de modificação (consultar <a href="#">Acerca de eventos de controlo da modificação</a> na página 1732).
Nome do campo	Texto	50	Nenhum.
ID do Objeto	Texto	15	Nenhum.

Controlo de modificação predefinido Nome do campo	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
Nome do objeto	Texto	50	Nenhum.
Número de modificação	Número	22	Nenhum.
Modificado: Data	DateTime	50	Nenhum.
Tipo de registo	Texto	50	Indica o tipo de registo para o qual os valores da lista de escolha foram modificados como, por exemplo, Conta.

### Tópicos Relacionados

Consulte os tópicos seguintes para obter informações relacionadas:

- [Controlo da modificação \(na página 1718\)](#)
- [Diretrizes sobre tipos de campo para importação de dados \(na página 1782\)](#)
- [Importar os dados \(na página 1975\)](#)

### Campos de nota: preparação da importação

A tabela que se segue contém informações específicas sobre como configurar o ficheiro CSV antes de importar destinatários da campanha para o Oracle CRM On Demand. Estas informações complementam as diretrizes fornecidas no tópico [Diretrizes sobre tipos de campo para importação de dados \(na página 1782\)](#). Primeiro, tem de rever as informações de importação seguintes antes de efetuar uma importação.

**NOTA:** A coluna Campo predefinido nesta tabela contém apenas o nome inicial (predefinido) para cada campo. Não contém quaisquer nomes que tenham sido alterados pela empresa no Oracle CRM On Demand. Assim, se não conseguir visualizar um campo específico ao tentar executar uma importação dos dados, consulte o administrador para determinar o novo nome do campo.

Nome do campo de nota predefinido	Tipo de dados	Comprimento 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 contacto	Texto	30	Nenhum
Nome do contacto	Texto	255	Nenhum
Descrição	Texto	16, 035	Se um campo Descrição no ficheiro de importação exceder 16.350 caracteres, fica truncado com 16.252 caracteres. Os caracteres restantes são adicionados às

Nome do campo de nota predefinido	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
			Notas ligadas, cada uma com um limite máximo de 16.350 caracteres.
ID externo da oportunidade	Texto	30	Nenhum
Nome da oportunidade	Texto	100	Nenhum
Privado	Caixa de verificação	Não aplicável	Nenhum
ID externo do pedido de assistência	Texto	30	Nenhum
Service Request Number	Número	15	Nenhum
Assunto	Texto	30	Campo obrigatório por predefinição.

### Tópicos Relacionados

Consulte os tópicos seguintes para obter informações relacionadas:

- [Diretrizes sobre tipos de campo para importação de dados \(na página 1782\)](#)
- [Importar os dados \(na página 1975\)](#)

### Campos do objetivo: Preparação da importação

A tabela seguinte contém informações específicas sobre a configuração do ficheiro CSV antes de importar objetivos para o Oracle CRM On Demand. Estas informações complementam as diretrizes fornecidas no tópico [Diretrizes sobre tipos de campo para importação de dados \(na página 1782\)](#). Primeiro, tem de rever as informações de importação seguintes antes de efetuar uma importação.

**NOTA:** A coluna Campo predefinido nesta tabela contém apenas o nome inicial (predefinido) para cada campo. Não contém quaisquer nomes que tenham sido alterados pela empresa no Oracle CRM On Demand. Assim, se não conseguir visualizar um campo específico ao tentar executar uma importação dos dados, consulte o administrador para determinar o novo nome do campo.

Objetivo predefinido Nome do campo	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
Nome da Conta	Texto	15	O nome da conta associada ao objetivo definido.
Contact Name	Texto	15	O nome da conta associada ao objetivo definido.
Moeda	Texto	20	A moeda utilizada para os valores monetários do objetivo.
Descrição	Texto	2000	O campo de descrição para o objetivo definido.

Objetivo predefinido Nome do campo	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
Divisão	Texto	50	Nenhum
Exchange Date	Data/Hora	7	A data de aplicação da taxa de câmbio na moeda.
Objective Name	Texto	30	Nenhum
Receita do objetivo	Texto	22	As receitas alvo para o objetivo.
Alvo do objetivo	Número	22	O campo Alvo do objetivo é uma quantidade de unidades de venda, receitas médicas, chamadas de vendas, etc. Esta quantidade é definida pelo campo Unidades do objetivo.
Unidades de objetivos	Lista de escolha	30	O campo Unidades do objetivo define a quantidade no campo Alvos do objetivo.
Parent Objective	Texto	15	Se o objetivo definido estiver associado a um objetivo principal, este campo ativa ambos os objetivos para serem combinados.
Período	Texto	15	Este valor do período corresponde aos critérios que o utilizador introduz quando configura previsões no Oracle CRM On Demand.
Grupo de valores da lista de escolha	Texto	50	Nenhum
Nome do plano	Texto	15	O nome do plano de negócio associado a este objetivo específico (opcional).
Nome do produto	Texto	15	O nome do produto associado ao objetivo.
Estado	Lista de escolha	30	O estado do objetivo.
Público alvo	Texto	2000	Este é o grupo de indivíduos aos quais o objetivo se aplica.
Tipo	Lista de escolha	30	O tipo de objetivo. O cliente define os valores.

### Tópicos Relacionados

Consulte os tópicos seguintes para obter informações relacionadas:

- [Diretrizes sobre tipos de campo para importação de dados \(na página 1782\)](#)
- [Importar os dados \(na página 1975\)](#)
- Objectives (consultar [Objetivos](#) na página 412)

### Campos de função de contacto de oportunidade: preparação da importação

A tabela que se segue contém informações específicas sobre como configurar o ficheiro CSV antes de importar funções para contactos para o Oracle CRM On Demand. Estas informações complementam as diretrizes fornecidas no tópico [Diretrizes sobre tipos de campo para importação de dados \(na página 1782\)](#). Primeiro, tem de rever as informações de importação seguintes antes de efetuar uma importação.

**NOTA:** A coluna Campo predefinido nesta tabela contém apenas o nome inicial (predefinido) para cada campo. Não contém quaisquer nomes que tenham sido alterados pela empresa no Oracle CRM On Demand. Assim, se não conseguir visualizar um campo específico ao tentar executar uma importação dos dados, consulte o administrador para determinar o novo nome do campo.

Nome do campo da função do contacto predefinido	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
Função de compra	Lista de escolha	39	Valores válidos predefinidos: Utilizador, Avaliador, Aprovador, Decisor, Utilizador e avaliador, Utilizador e aprovador, Utilizador e decisor, Avaliador e aprovador, Avaliador e decisor, Desconhecido
ID externo do contacto	Texto	30	Nenhum
Nome do contacto	Texto	255	Nenhum
ID externo da oportunidade	Texto	30	Nenhum
Nome da oportunidade	Texto	100	Nenhum
Principal	Caixa de verificação	Não aplicável	Nenhum

### Tópicos Relacionados

Consulte os tópicos seguintes para obter informações relacionadas:

- [Campos de contacto \(na página 328\)](#)
- [Diretrizes sobre tipos de campo para importação de dados \(na página 1782\)](#)
- [Importar os dados \(na página 1975\)](#)

### Campos de Eventos da Oportunidade: Preparação da Importação

A tabela seguinte contém informações específicas sobre a configuração dos registos antes de importar eventos da oportunidade para o Oracle CRM On Demand. Complementam as diretrizes fornecidas no tópico [Diretrizes sobre Tipos de Campo para a Importação de Dados \(consultar \[Diretrizes sobre tipos de campo para importação de dados\]\(#\) na página 1782\)](#). Tem de rever as informações de importação seguintes antes de efetuar uma importação.

**NOTA:** A coluna Campo predefinido nesta tabela contém apenas o nome inicial (predefinido) para cada campo. Não contém quaisquer nomes que tenham sido alterados pela empresa no Oracle CRM On Demand. Assim, se não conseguir visualizar um campo específico ao tentar executar uma importação dos dados, consulte o administrador para determinar o novo nome do campo.

Nome do Campo do Evento da Oportunidade Predefinido	Tipo de dados	Comprimento 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
ID único externo da oportunidade	ID	15	ID único externo da oportunidade.
ID da linha	ID	15	Nenhum

#### Campos de oportunidade: preparação da importação

A tabela que se segue contém informações específicas sobre como configurar o ficheiro CSV antes de importar oportunidades para o Oracle CRM On Demand. Estas informações complementam as diretrizes fornecidas no tópico [Diretrizes sobre tipos de campo para importação de dados \(na página 1782\)](#). Primeiro, tem de rever as informações de importação seguintes antes de efetuar uma importação.

**NOTA:** A coluna Campo predefinido nesta tabela contém apenas o nome inicial (predefinido) para cada campo. Não contém quaisquer nomes que tenham sido alterados pela empresa no Oracle CRM On Demand. Assim, se não conseguir visualizar um campo específico ao tentar executar uma importação dos dados, consulte o administrador para determinar o novo nome do campo.

Nome do campo de oportunidade predefinido	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
Conta	Texto	100	Campo obrigatório por predefinição.
Morada da Conta	Lista de escolha	100	Este campo tem de corresponder ao campo Nome da morada no registo da morada existente.
Morada da Conta: ID	ID	15	Nenhum
ID externo da conta	Texto	30	Nenhum

Nome do campo de oportunidade predefinido	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
Localização da conta	Texto	50	Nenhum
Morada	Lista de escolha	100	Este campo tem de corresponder ao campo Nome da morada no registo da morada existente.
Morada: ID	ID	15	Nenhum
Data de fecho	Data	7	Campo obrigatório por predefinição.
Concessionário	Lista de escolha	30	Específico do Oracle CRM On Demand Automotive Edition.
Descrição	Texto	16.350	Se um campo Descrição no ficheiro de importação exceder 16.350 caracteres, fica truncado com 16.252 caracteres. Os caracteres restantes são adicionados às Notas ligadas, cada uma com um limite máximo de 16.350 caracteres.
Divisão	Texto	50	Nenhum
Receitas previstas	Currency	15	Não é possível importar. Valor calculado com base no campo das receitas potenciais multiplicado pelo valor do campo Probabilidade.
ID exclusivo externo	Texto	255	Nenhum
Previsão	Caixa de verificação	Não aplicável	Nenhum
ID de integração	Texto	30	Nenhum
Origem da pista	Lista de escolha	30	Nenhum
Marca	Lista de escolha	30	Específico do Oracle CRM On Demand Automotive Edition.
Modelo	Lista de escolha	30	Específico do Oracle CRM On Demand Automotive Edition.
Modificado Por	Não aplicável	Não aplicável	Não é possível neste momento definir o valor deste campo durante a importação. O respetivo valor é definido automaticamente pela aplicação.
Nome	Texto	100	Nenhum

Nome do campo de oportunidade predefinido	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
Passo seguinte	Texto	250	Nenhum
Moeda da oportunidade	Lista de escolha	15	Só de leitura.
Moeda da oportunidade	Texto	20	Nenhum
Nome da oportunidade	Texto	100	Campo obrigatório por predefinição.
Proprietário	Correio Eletrónico	50	Os dados do ficheiro têm de corresponder ao ID de utilizador de início de sessão para um utilizador existente no Oracle CRM On Demand. Se um registo não contiver um valor válido para este campo (não incluindo nenhum valor), o respetivo valor é definido como o ID de utilizador de início de sessão do utilizador que está a executar a importação.  Se este campo não corresponder a um campo de ficheiro de importação válido durante a execução do Assistente de importação, o Proprietário é definido como o ID de utilizador de início de sessão do utilizador que está a efetuar a importação para todos os registos importados.
ID externo do proprietário	Texto	30	Nenhum
Grupo de valores da lista de escolha	Texto	50	Nenhum
Priority	Lista de escolha	30	Valores válidos predefinidos: Baixa, Média e Alta
% de probabilidade	Lista de escolha	3	Valores válidos predefinidos: 0, 10, 20, 30, 40, 50, 60, 70, 80, 90, 100  <b>NOTA:</b> Este campo deve ser sempre exposto na disposição. Se estiver oculto, ocorrerão resultados inesperados.
Interesse do produto	Texto	100	Específico do Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Classificação 1	Número Inteiro	Não aplicável	Os valores válidos para este campo são: nulo, 1, 2, 3, 4, 5.

Nome do campo de oportunidade predefinido	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
			Para obter mais informações, consulte <a href="#">Acerca dos Campos Apresentados como Imagens (na página 60)</a> .
Classificação 2	Número Inteiro	Não aplicável	Os valores válidos para este campo são: nulo, 1, 2, 3, 4, 5.
Classificação 3	Número Inteiro	Não aplicável	Os valores válidos para este campo são: nulo, 1, 2, 3, 4, 5.
Motivo do ganho/perda	Lista de escolha	30	Valores válidos predefinidos: Base instalada, Preço, Relação, Registo de rastreio, Sem projeto atual, Sem orçamento, Não qualificado, Perda para a concorrência, Perda para não decisão, Outros.
Voltar a atribuir oportunidade	Caixa de verificação	Não aplicável	Nenhum
Receitas	Currency	15	Nenhum
Fase de vendas	Lista de escolha	50	Campo obrigatório por predefinição. Este campo tem um comportamento diferente da maior parte dos campos; não vai adicionar valores da lista de escolha que não correspondam, mesmo que isso seja especificado durante o processo de importação. Os dados de importação têm de corresponder aos valores válidos deste campo. Se pretender capturar valores da lista de escolha do ficheiro CSV que não correspondam aos valores da lista de escolha predefinida, adicione-os à aplicação antes de importar os dados. Caso contrário, todo o registo será rejeitado. Os valores válidos predefinidos são: Pista qualificada, Visualização em criação, Lista abreviada, Seleccionada, Negociação, Fechada/ganha, Fechada/perdida.
Campanha de origem	Lista de escolha	30	A campanha que gerou a oportunidade.
Estado	Lista de escolha	30	Os valores válidos predefinidos são Pendente, Perdido e Ganho.
Stoplight 1	Número Inteiro	Não aplicável	Os valores válidos para este campo são: nulo 0, 1, 2. Para obter mais informações, consulte <a href="#">Acerca dos Campos Apresentados como Imagens (na página 60)</a> .
Stoplight 2	Número Inteiro	Não aplicável	Os valores válidos para este campo são: nulo 0, 1, 2.

Nome do campo de oportunidade predefinido	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
Stoplight 3	Número Inteiro	Não aplicável	Os valores válidos para este campo são: nulo 0, 1, 2.
Território	Texto	50	Nenhum
Valor total do ativo	Currency	15	Específico do Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Prémio Total	Currency	15	Específico do Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Tipo	Lista de escolha	30	Nenhum
Ano	Lista de escolha	30	Específico do Oracle CRM On Demand Automotive Edition.

#### Campos da Equipa da Oportunidade: Preparação da Importação

A tabela seguinte contém informações específicas sobre a configuração do ficheiro CSV antes de importar equipas de oportunidades para o Oracle CRM On Demand. Estas informações complementam as diretrizes fornecidas no tópico [Diretrizes sobre tipos de campo para importação de dados \(na página 1782\)](#). Tem de rever as informações de importação seguintes antes de efetuar uma importação.

**NOTA:** A coluna Campo predefinido nesta tabela contém apenas o nome inicial (predefinido) para cada campo. Não contém quaisquer nomes que tenham sido alterados pela empresa no Oracle CRM On Demand. Assim, se não conseguir visualizar um campo específico ao tentar executar uma importação dos dados, consulte o administrador para determinar o novo nome do campo.

Nome do Campo da Equipa de Oportunidade Predefinido	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
Acesso à Oportunidade	Lista de escolha	15	Esta lista de escolha é só de leitura. Os valores que importa devem corresponder exatamente aos seguintes valores predefinidos Só de leitura, Editar, Acesso Completo e Sem Acesso.
Nome da oportunidade	Texto	100	Nenhum.
ID externo da oportunidade	Texto	30	Nenhum.
ID de Utilizador	Texto	50	Nenhum.

Nome do Campo da Equipa de Oportunidade Predefinido	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
ID Externo do Utilizador	Texto	30	Nenhum.
ID de início de sessão do utilizador	Texto	50	Nenhum.
Função da equipa	Lista de escolha	30	Os valores predefinidos para este campo são Proprietário, Patrocinador Executivo, Consultor, Parceiro e Outro.
Divisão da Percentagem	Número Inteiro	22	A percentagem de receita que deve ser atribuída ao membro da equipa.
Currency	Texto	20	Nenhum.
Exchange Date	Data	Nenhum	A data de aplicação da taxa de câmbio na moeda.

#### Campos de receitas do produto da oportunidade: Preparação da importação

A tabela que se segue contém informações específicas sobre como configurar o ficheiro CSV antes de importar registos de produto da oportunidade para o Oracle CRM On Demand. Estas informações complementam as diretrizes fornecidas no tópico [Diretrizes sobre tipos de campo para importação de dados \(na página 1782\)](#). Primeiro, tem de rever as informações de importação seguintes antes de efetuar uma importação.

**NOTA:** A coluna Campo predefinido nesta tabela contém apenas o nome inicial (predefinido) para cada campo. Não contém quaisquer nomes que tenham sido alterados pela empresa no Oracle CRM On Demand. Assim, se não conseguir visualizar um campo específico ao tentar executar uma importação dos dados, consulte o administrador para determinar o novo nome do campo.

Produto da oportunidade predefinido Nome do campo	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
N.º de períodos	Número Inteiro	3	As receitas recorrentes podem suportar um máximo de 260 períodos. A duração de tempo que é abrangido pelo número total de períodos varia com base na frequência especificada (no campo Frequência). Por exemplo, se tiver receitas recorrentes a nível semanal, pode controlar as receitas até cinco anos.
Valor do ativo	Currency	15	Nenhum
Nome Completo do Contacto	Texto	255	Nenhum

Produto da oportunidade predefinido Nome do campo	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
Contrato	Lista de escolha	30	Nenhum
Descrição	Texto	250	A limitação é 250 caracteres.
ID exclusivo externo	Texto	30	Nenhum
Previsão	Caixa de verificação	Não aplicável	Nenhum
Frequência	Lista de escolha	30	O utilizador não consegue editar esta lista de escolha. Assim, os valores importados têm de corresponder exatamente aos valores válidos.
ID de integração	Texto	30	Nenhum
ID externo da oportunidade	Texto	30	Nenhum
Nome da oportunidade	Lista de escolha	30	O utilizador não consegue editar esta lista de escolha. Assim, os valores importados têm de corresponder exatamente aos valores válidos.
Proprietário	Texto	50	O utilizador não consegue editar esta lista de escolha. Assim, os valores importados têm de corresponder exatamente aos valores válidos.
ID externo do proprietário	Texto	30	Nenhum
Prémio	Currency	15	Nenhum
% de probabilidade	Lista de escolha	22	Nenhum
ID externo do produto	Texto	30	Nenhum
Nome do Produto	Texto	50	O utilizador não consegue editar esta lista de escolha. Assim, os valores importados têm de corresponder exatamente aos valores válidos.
Data de compra	Data	7	Nenhum

Produto da oportunidade predefinido Nome do campo	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
Preço de compra	Currency	15	Nenhum
Quantidade	Número	15	Nenhum
N.º de série	Texto	100	Nenhum
Data de expedição	Data	7	Nenhum
Data de início/fecho	Data	7	Nenhum
Estado	Texto	30	Nenhum
Tipo	Lista de escolha	30	Nenhum
Garantia	Lista de escolha	30	Nenhum

### Tópicos Relacionados

Consulte os tópicos seguintes para obter informações relacionadas:

- [Diretrizes sobre tipos de campo para importação de dados \(na página 1782\)](#)
- [Importar os dados \(na página 1975\)](#)

### Campos de encomenda: Preparação da importação

A tabela seguinte contém informações específicas sobre a configuração do ficheiro CSV antes de importar encomendas para o Oracle CRM On Demand. Estas informações complementam as diretrizes fornecidas no tópico [Diretrizes sobre tipos de campo para importação de dados \(na página 1782\)](#). Primeiro, tem de rever as informações de importação seguintes antes de efetuar uma importação.

**NOTA:** A coluna Campo predefinido nesta tabela contém apenas o nome inicial (predefinido) para cada campo. Não contém quaisquer nomes que tenham sido alterados pela empresa no Oracle CRM On Demand. Assim, se não conseguir visualizar um campo específico ao tentar executar uma importação dos dados, consulte o administrador para determinar o novo nome do campo.

Nome do campo da encomenda predefinido	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
ID da encomenda	Texto	30	A chave primária para o objeto da encomenda. Este campo é só de leitura.
Livro	Cadeia	150	Nenhum
Book:ID	Cadeia	15	Nenhum
Número da encomenda	Texto	50	Este campo contém a ID da encomenda por predefinição.

Nome do campo da encomenda predefinido	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
Descrição	Texto	255	Este campo é a descrição da encomenda.
Divisão	Texto	50	Nenhum
Proprietário	Varchar	15	O proprietário do registo.
Grupo de valores da lista de escolha	Texto	50	Nenhum
Lista de Preços	Lista de escolha	50	Esta lista de escolha é só de leitura. Os valores predefinidos para esta lista de escolha são os nomes das listas de preços.
Oportunidade	Texto	15	Nenhum.
Conta	Texto	15	Nenhum.
Conta final	Texto	15	Este campo é utilizado quando o valor de Integração de Ebiz PIP for selecionado para a definição Utilização da encomenda no perfil da empresa.  A Integração de Ebiz PIP é a solução de integração do Oracle Lead to Order Integration Pack for Oracle CRM On Demand and Oracle E-Business Suite e, por conseguinte, este campo não está disponível para o Oracle CRM OnDemand Order Management. Para mais informações sobre o Oracle Lead to Order Integration Pack for Oracle CRM On Demand and Oracle E-Business Suite, contacte o Suporte Técnico a Clientes.
Atividade	Texto	15	Nenhum.
Contacto	Texto	15	Nenhum.
Morada para Expedição	Texto	15	A morada para a qual é expedida a encomenda.
Morada para faturação	Texto	15	A morada para a qual é faturada a encomenda.
Estado da criação da encomenda	Lista de escolha	30	O código do estado da encomenda. Para obter mais informações sobre este campo, consulte <a href="#">Campos de encomenda (na página 696)</a> .

Nome do campo da encomenda predefinido	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
Mensagem de integração da encomenda	Texto	255	<p>Este campo só é preenchido quando o valor de Integração de Ebiz PIP for selecionado para a definição Utilização da encomenda no perfil da empresa.</p> <p>A Integração de Ebiz PIP é a solução de integração do Oracle Lead to Order Integration Pack for Oracle CRM On Demand and Oracle E-Business Suite e, por conseguinte, este campo não está disponível para o Oracle CRM OnDemand Order Management. Para mais informações sobre o Oracle Lead to Order Integration Pack for Oracle CRM On Demand and Oracle E-Business Suite, contacte o Suporte Técnico a Clientes.</p>

#### Campos de artigo da encomenda: Preparação da importação

A tabela seguinte contém informações específicas sobre a configuração do ficheiro CSV antes de importar artigos de encomendas para o Oracle CRM On Demand. Estas informações complementam as diretrizes fornecidas no tópico [Diretrizes sobre tipos de campo para importação de dados \(na página 1782\)](#). Primeiro, tem de rever as informações de importação seguintes antes de efetuar uma importação.

**NOTA:** A coluna Campo predefinido nesta tabela contém apenas o nome inicial (predefinido) para cada campo. Não contém quaisquer nomes que tenham sido alterados pela empresa no Oracle CRM On Demand. Assim, se não conseguir visualizar um campo específico ao tentar executar uma importação dos dados, consulte o administrador para determinar o novo nome do campo.

Nome do campo do artigo da encomenda predefinido	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
Produto	Texto	15	Este campo contém a chave externa para o ID do produto. É um campo obrigatório.
Encomenda	Texto	15	Este campo contém a chave externa para o ID da encomenda. É um campo obrigatório.
Número do Item da Encomenda	Texto	15	Este campo contém a chave primária do objeto por predefinição.
Quantidade	Número	22	Este campo contém a quantidade de produtos encomendados. É um campo obrigatório.
Preço do artigo	Número	22	Nenhum.
Montante do Desconto	Número	22	Nenhum.

Nome do campo do artigo da encomenda predefinido	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
Percentagem de desconto	Número	22	Nenhum.
Preço após o desconto	Número	22	Nenhum.

### Campos de parceiro: Preparação da importação

A tabela seguinte contém informações específicas sobre a configuração do ficheiro CSV antes de importar parceiros para o Oracle CRM On Demand. Estas informações complementam as diretrizes fornecidas no tópico [Diretrizes sobre tipos de campo para importação de dados \(na página 1782\)](#). Primeiro, tem de rever as informações seguintes antes de importar parceiros.

**NOTA:** A coluna Campo predefinido nesta tabela contém apenas o nome inicial (predefinido) para cada campo. Não contém quaisquer nomes que tenham sido alterados pela empresa no Oracle CRM On Demand. Assim, se não conseguir visualizar um campo específico ao tentar executar uma importação dos dados, consulte o administrador para determinar o novo nome do campo.

Nome do campo do parceiro predefinido	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
N.º de médicos	Número	22	Isto é específico do Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
Parceiro da conta	Caixa de verificação	1	Nenhum
Receitas anuais	Currency	15	Nenhum
Morada para faturação	Lista de escolha	100	Este campo só estará disponível, se as moradas partilhadas estiverem configuradas para a empresa.  Este valor tem de corresponder ao campo Nome da morada no registo da morada existente. Além disso, se a definição Validar moradas partilhadas estiver ativada, este valor terá de corresponder a um registo da morada validada existente.
Morada para Faturação 1	Texto	200	Para obter uma descrição sobre como corresponder campos de morada numa base de país a país, consulte <a href="#">Acerca de países e da correspondência de moradas (na página 1745)</a> .  Este campo não estará disponível, se as moradas partilhadas estiverem configuradas para a empresa.

Nome do campo do parceiro predefinido	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
Morada para Faturação 2	Texto	100	Este campo não estará disponível, se as moradas partilhadas estiverem configuradas para a empresa.
Morada para Faturação 3	Texto	100	Este campo não estará disponível, se as moradas partilhadas estiverem configuradas para a empresa.
Localidade para Faturação	Texto	50	Este campo não estará disponível, se as moradas partilhadas estiverem configuradas para a empresa.
País para faturação	Lista de escolha	30	<p>Para obter uma descrição sobre como corresponder campos de morada numa base de país a país, consulte <a href="#">Acerca de países e da correspondência de moradas (na página 1745)</a>.</p> <p>Este campo não estará disponível, se as moradas partilhadas estiverem configuradas para a empresa.</p>
Código postal/Código de ordenação de faturação	Texto	30	<p>Para obter uma descrição sobre como corresponder campos de morada numa base de país a país, consulte <a href="#">Acerca de países e da correspondência de moradas (na página 1745)</a>.</p> <p>Este campo não estará disponível, se as moradas partilhadas estiverem configuradas para a empresa.</p>
Concelho de Faturação	Texto	50	Se o ficheiro contiver moradas que não pertencem aos E.U.A., efetue a correspondência dos seguintes itens de morada ou respetivos equivalentes ao Estado dos E.U.A. com este campo: Estado MEX, Estado BRA, Concelho, Parte do território, Ilha, Distrito, Região, Emirato e Oblast (região) (consulte <a href="#">Acerca de países e da correspondência de moradas (na página 1745)</a> )).

Nome do campo do parceiro predefinido	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
Estado dos EUA para Faturação	Lista de escolha	2	Os valores válidos predefinidos são abreviaturas padrão com duas letras para todos os Estados dos E.U.A. (todas as letras em maiúsculas). O Oracle CRM On Demand não permite a modificação dos valores válidos para este campo. Certifique-se de que os dados da importação correspondem aos valores válidos para este campo antes de importar os dados.  Este campo não estará disponível, se as moradas partilhadas estiverem configuradas para a empresa.
Código postal para faturação	Texto	30	Este campo não estará disponível, se as moradas partilhadas estiverem configuradas para a empresa.
ID externo da morada para faturação	Texto	30	Se as moradas partilhadas estiverem ativadas para a empresa, o tipo de dados para este campo torna-se numa lista de escolha. O valor para este campo tem de corresponder ao ID único externo de um registo da morada existente. Além disso, se a definição Validar moradas partilhadas estiver ativada, este valor terá de corresponder a um registo da morada validada existente.
Frequência de chamadas	Lista de escolha	30	Este campo é específico do Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition. Pode editar esta lista de escolha.
Gestor de contas do canal	Texto	50	Nenhum
Data de revisão da conformidade	Data Hora UTC	7	Esta é a data em que o Estado da conformidade tem de ser revisto.
Estado da conformidade	Lista de escolha	30	Pode editar esta lista de escolha.
Descrição	Texto	255	Nenhum
Divisão	Texto	50	Nenhum
Especialização	Texto	30	Pode editar esta lista de escolha.
ID exclusivo externo	Texto	30	Nenhum.

Nome do campo do parceiro predefinido	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
Nome furigana	Texto	100	Nenhum.
HIN	Texto	30	Número da indústria da saúde (HIN).
Indústria	Lista de escolha	50	Esta lista de escolha é só de leitura. Os valores predefinidos para esta lista de escolha são: Motorizado, Energia, Serviços financeiros, Tecnologia de ponta, Fabrico, Outros, Farmacêutica, Retalho, Serviços e Telecomunicações.
Tipo de influência	Lista de escolha	30	Pode editar esta lista de escolha.
Data de conclusão da última atribuição	Data Hora UTC	7	Nenhum
Data de envio da última atribuição	Data Hora UTC	7	Nenhum
Data da última chamada	Data Hora UTC	7	Nenhum
Localização	Texto	50	Nenhum
N.º de fax principal	Telefone	40	Nenhum
N.º de telefone principal	Telefone	40	Nenhum
Potencial do mercado	Lista de escolha	30	Isto é específico do Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition. Pode editar esta lista de escolha.
Segmento de mercado	Lista de escolha	30	Isto é específico do Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition. Pode editar esta lista de escolha.
Quota de mercado	Número	Não aplicável	Isto é específico do Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition. Pode editar esta lista de escolha. Este número situa-se entre zero (0) e 100.
Número máximo de utilizadores	Número Inteiro	Não aplicável	Nenhum
Número de Funcionários	Número Inteiro	22	Nenhum

Nome do campo do parceiro predefinido	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
Conta de parceiro de origem	Lista de escolha	100	Esta lista de escolha é só de leitura. Esta lista de escolha contém o valor do parceiro válido.
Proprietário	Texto	50	Este campo contém o nome do proprietário atual deste registo.
Conta de parceiro proprietário	Lista de escolha	100	Esta lista de escolha é só de leitura.
Moeda do parceiro	Lista de escolha	15	Esta lista de escolha é só de leitura. Este valor tem de corresponder ao valor existente para a moeda do parceiro atual.
Nível de parceria	Lista de escolha	30	Pode editar esta lista de escolha.
Nome do parceiro	Texto	100	Este é o nome do parceiro.
Estado da organização do parceiro	Lista de escolha	30	Este campo indica se o parceiro é uma organização de Gestão de relações de parceiros (PRM) ativa ou inativa. Quando este valor está definido para ativo, um livro é automaticamente criado para a organização do parceiro. Os respetivos utilizadores são automaticamente adicionados ao livro. Este livro só é utilizado quando relacionar parceiros uns com os outros no Item relacionado com a relação de parceiros no campo Registo do parceiro. Pode editar esta lista de escolha.
Grupo de valores da lista de escolha	Texto	50	Nenhum
Lista de Preços	Lista de escolha	50	Esta lista de escolha é só de leitura. Os valores predefinidos para esta lista de escolha são os nomes das listas de preços.
Tipo de parceiro principal	Lista de escolha	30	Esta lista de escolha é só de leitura. Os valores predefinidos nesta lista de escolha são os tipos de parceiro associados ao parceiro.
Conta do parceiro principal	Lista de escolha	100	Esta lista de escolha é só de leitura. O valor predefinido para esta lista de escolha é o valor do parceiro.

Nome do campo do parceiro predefinido	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
Priority	Lista de escolha	30	Pode editar esta lista de escolha.
Empresa pública	Caixa de Seleção	Não aplicável	Nenhum.
Classificação	Número	22	Nenhum.
Voltar a atribuir conta	Caixa de verificação	Não aplicável	Este campo indica que a conta deve voltar a ser atribuída. Quando importado, ativa regras de atribuição automática para este registo de conta, se o administrador ou o gestor da empresa tiver configurado essa funcionalidade.
Referência	Caixa de Seleção	Não aplicável	Este campo deve ser definido como selecionado se esta conta tiver concordado em ser uma referência que pode fornecer aos potenciais clientes.
Referência de	Data	Não aplicável	Nenhum
Region	Lista de escolha	25	Pode editar esta lista de escolha. Os valores predefinidos são Este, Oeste e Central.
Rota	Lista de escolha	30	Pode editar esta lista de escolha.
Morada para Expedição	Lista de escolha	100	Este campo só estará disponível, se as moradas partilhadas estiverem configuradas para a empresa.  Este valor tem de corresponder ao campo Nome da morada no registo da morada existente. Além disso, se a definição Validar moradas partilhadas estiver ativada, este valor terá de corresponder a um registo da morada validada existente.
Morada para expedição 1	Texto	200	Para obter uma descrição sobre como corresponder campos de morada numa base de país a país, consulte <a href="#">Acerca de países e da correspondência de moradas (na página 1745)</a> .  Este campo não estará disponível, se as moradas partilhadas estiverem configuradas para a empresa.

Nome do campo do parceiro predefinido	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
Morada de expedição 2	Texto	100	<p>Para obter uma descrição sobre como corresponder campos de morada numa base de país a país, consulte <a href="#">Acerca de países e da correspondência de moradas (na página 1745)</a>.</p> <p>Este campo não estará disponível, se as moradas partilhadas estiverem configuradas para a empresa.</p>
Morada para expedição 3	Texto	50	<p>Para obter uma descrição sobre como corresponder campos de morada numa base de país a país, consulte <a href="#">Acerca de países e da correspondência de moradas (na página 1745)</a>.</p> <p>Este campo não estará disponível, se as moradas partilhadas estiverem configuradas para a empresa.</p>
Localidade para expedição	Texto	50	<p>Este campo não estará disponível, se as moradas partilhadas estiverem configuradas para a empresa.</p>
País para expedição	Lista de escolha	30	<p>Os valores válidos predefinidos são os nomes de todos os países no mundo. O valor válido para os Estados Unidos da América é <i>USA</i>. O Oracle CRM On Demand não permite a modificação dos valores válidos para este campo. Certifique-se de que os dados da importação correspondem aos valores válidos para este campo antes da importação dos dados (consulte <a href="#">Acerca de países e da correspondência de moradas (na página 1745)</a>).</p> <p>Este campo não estará disponível, se as moradas partilhadas estiverem configuradas para a empresa.</p>
Apartado de expedição/ Código de ordenação	Texto	30	<p>Se o ficheiro contiver moradas que não pertencem aos E.U.A., efetue a correspondência dos seguintes itens de morada com este campo: Colonia/Secção, Código CEDEX, Morada 4, URB e Região (consulte <a href="#">Acerca de países e da correspondência de moradas (na página 1745)</a>).</p>

Nome do campo do parceiro predefinido	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
			Este campo não estará disponível, se as moradas partilhadas estiverem configuradas para a empresa.
Concelho para expedição	Texto	50	<p>Se o ficheiro contiver moradas que não pertencem aos E.U.A., efetue a correspondência dos seguintes itens de morada ou respetivos equivalentes ao Estado dos E.U.A. com este campo: Estado MEX, Estado BRA, Concelho, Parte do território, Ilha, Distrito, Região, Emirato e Oblast (região) (consulte <a href="#">Acerca de países e da correspondência de moradas (na página 1745)</a>).</p> <p>Este campo não estará disponível, se as moradas partilhadas estiverem configuradas para a empresa.</p>
Estado dos EUA para Expedição	Lista de escolha	2	<p>Os valores válidos predefinidos são abreviaturas padrão com duas letras para todos os Estados dos E.U.A. (todas as letras em maiúsculas). O Oracle CRM On Demand não permite a modificação dos valores válidos para este campo. Certifique-se de que os dados da importação correspondem aos valores válidos para este campo antes de importar os dados.</p> <p>Este campo não estará disponível, se as moradas partilhadas estiverem configuradas para a empresa.</p>
Código postal de expedição	Texto	30	Este campo não estará disponível, se as moradas partilhadas estiverem configuradas para a empresa.
ID externo da morada para expedição	Texto	30	Se as moradas partilhadas estiverem ativadas para a empresa, o tipo de dados para este campo torna-se numa lista de escolha. O valor para este campo tem de corresponder ao ID único externo de um registo da morada existente. Além disso, se a definição Validar moradas partilhadas estiver ativada, este valor terá de corresponder a um registo da morada validada existente.

Nome do campo do parceiro predefinido	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
Campanha de origem	Lista de escolha	100	Esta lista de escolha é só de leitura. O valor predefinido para esta lista de escolha é o nome da campanha de origem que gerou a conta.
Estado	Lista de escolha	30	Pode editar esta lista de escolha.
Território	Lista de escolha	50	Esta lista de escolha é só de leitura. O campo predefinido nesta lista de escolha é o nome do território.
Web site	Texto	100	Nenhum.
Receitas acumuladas	Currency	22	Isto é específico do Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition. Isto significa Acumulado do exercício.

### Tópicos Relacionados

Consulte os tópicos seguintes para obter informações relacionadas:

- [Diretrizes sobre tipos de campo para importação de dados \(na página 1782\)](#)
- [Importar os dados \(na página 1975\)](#)

### Campos do programa do parceiro: Preparação da importação

A tabela seguinte contém informações específicas sobre a configuração do ficheiro CSV antes de importar programas do parceiro para o Oracle CRM On Demand. Estas informações complementam as diretrizes fornecidas no tópico [Diretrizes sobre tipos de campo para importação de dados \(na página 1782\)](#). Primeiro, tem de rever as informações de importação seguintes antes de efetuar uma importação.

**NOTA:** A coluna Campo predefinido nesta tabela contém apenas o nome inicial (predefinido) para cada campo. Não contém quaisquer nomes que tenham sido alterados pela empresa no Oracle CRM On Demand. Assim, se não conseguir visualizar um campo específico ao tentar executar uma importação dos dados, consulte o administrador para determinar o novo nome do campo.

Nome do campo do programa do parceiro predefinido	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
Data de início	Data/Hora	7	Nenhum
Registo de negócio permitido	Caixa de Seleção	Não aplicável	Nenhum
Descrição	Texto	16, 350	Nenhum
Data de fim	Data/Hora	7	Nenhum

Nome do campo do programa do parceiro predefinido	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
FDM permitido	Caixa de Seleção	Não aplicável	Nenhum
Nome completo do proprietário	Lista de escolha	30	Nenhum
Nome do programa de parceiros	Texto	30	Nenhum
Tipo de parceiro	Lista de escolha	30	Nenhum
Tipo de programa	Lista de escolha	30	Nenhum
Preço especial permitido	Caixa de Seleção	Não aplicável	Nenhum
Estado	Lista de escolha	30	Nenhum

#### Campos da conta do plano: preparação da importação

A tabela seguinte contém informações específicas sobre a configuração do ficheiro CSV antes de importar contas do plano para o Oracle CRM On Demand. Estas informações complementam as diretrizes fornecidas no tópico [Diretrizes sobre tipos de campo para importação de dados \(na página 1782\)](#). Primeiro, tem de rever as informações de importação seguintes antes de efetuar uma importação.

**NOTA:** A coluna Campo predefinido nesta tabela contém apenas o nome inicial (predefinido) para cada campo. Não contém quaisquer nomes que tenham sido alterados pela empresa no Oracle CRM On Demand. Assim, se não conseguir visualizar um campo específico ao tentar executar uma importação dos dados, consulte o administrador para determinar o novo nome do campo.

Nome do campo da conta do plano predefinido	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
Conta	Lista de escolha	15	O campo de referência que detém o ID do objeto da conta.
Plano de negócio	Lista de escolha	15	O campo de referência que detém o ID do objeto do plano de negócio.
Divisão	Texto	50	Nenhum
Grupo de valores da lista de escolha	Texto	50	Nenhum
Conta do plano principal	Booleano	1	Indicação se a conta é uma conta principal.

#### Tópicos Relacionados

Consulte os tópicos seguintes para obter informações relacionadas:

- [Diretrizes sobre tipos de campo para importação de dados \(na página 1782\)](#)
- [Importar os dados \(na página 1975\)](#)
- [Contas do plano \(na página 417\)](#)

### Campos do contacto do plano: preparação da importação

A tabela seguinte contém informações específicas sobre a configuração do ficheiro CSV antes de importar contactos do plano para o Oracle CRM On Demand. Estas informações complementam as diretrizes fornecidas no tópico [Diretrizes sobre tipos de campo para importação de dados \(na página 1782\)](#). Primeiro, tem de rever as informações de importação seguintes antes de efetuar uma importação.

**NOTA:** A coluna Campo predefinido nesta tabela contém apenas o nome inicial (predefinido) para cada campo. Não contém quaisquer nomes que tenham sido alterados pela empresa no Oracle CRM On Demand. Assim, se não conseguir visualizar um campo específico ao tentar executar uma importação dos dados, consulte o administrador para determinar o novo nome do campo.

Contactos do plano predefinidos Nome do campo	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
Plano de negócio	Lista de escolha	15	O campo de referência que detém o ID do objeto do plano de negócio.
Contacto	Lista de escolha	15	O campo de referência que detém o ID do objeto do contacto.
Divisão	Texto	50	Nenhum
Grupo de valores da lista de escolha	Texto	50	Nenhum
Contacto do plano principal	Booleano	1	Indica se o contacto é o contacto principal.

### Tópicos Relacionados

Consulte os tópicos seguintes para obter informações relacionadas:

- [Diretrizes sobre tipos de campo para importação de dados \(na página 1782\)](#)
- [Importar os dados \(na página 1975\)](#)
- [Contactos do plano \(na página 420\)](#)

### Campos da oportunidade do plano: preparação da importação

A tabela seguinte contém informações específicas sobre a configuração do ficheiro CSV antes de importar oportunidades do plano para o Oracle CRM On Demand. Estas informações complementam as diretrizes fornecidas no tópico [Diretrizes sobre tipos de campo para importação de dados \(na página 1782\)](#). Primeiro, tem de rever as informações de importação seguintes antes de efetuar uma importação.

**NOTA:** A coluna Campo predefinido nesta tabela contém apenas o nome inicial (predefinido) para cada campo. Não contém quaisquer nomes que tenham sido alterados pela empresa no Oracle CRM On Demand. Assim, se não conseguir visualizar um campo específico ao tentar executar uma importação dos dados, consulte o administrador para determinar o novo nome do campo.

Oportunidade do plano predefinida Nome do campo	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
Divisão	Texto	50	Nenhum
Grupo de valores da lista de escolha	Texto	50	Nenhum
Oportunidade	Texto	15	O campo de referência que detém o ID do objeto da oportunidade.
Plano de negócio	Texto	15	O campo de referência que detém o ID do objeto do plano de negócio.

### Tópicos Relacionados

Consulte os tópicos seguintes para obter informações relacionadas:

- [Diretrizes sobre tipos de campo para importação de dados \(na página 1782\)](#)
- [Importar os dados \(na página 1975\)](#)
- [Oportunidades do plano \(na página 423\)](#)

### Campos de apólice: preparação da importação

A tabela que se segue contém informações específicas sobre como configurar o ficheiro CSV antes de importar apólices para o Oracle CRM On Demand. Estas informações complementam as diretrizes fornecidas no tópico [Diretrizes sobre tipos de campo para importação de dados \(na página 1782\)](#). Primeiro, tem de rever as informações de importação seguintes antes de efetuar uma importação.

**NOTA:** A coluna Campo predefinido nesta tabela contém apenas o nome inicial (predefinido) para cada campo. Não contém quaisquer nomes que tenham sido alterados pela empresa no Oracle CRM On Demand. Assim, se não conseguir visualizar um campo específico ao tentar executar uma importação dos dados, consulte o administrador para determinar o novo nome do campo. Este tópico é específico para o Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.

As informações contidas na tabela seguinte são apenas válidas para dados da apólice.

Nome do campo da apólice	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
Estado de Faturação	Lista de escolha	30	Nenhum
Conta empresarial	Texto	15	Nenhum
Conta empresarial: ID do sistema externo	Texto	30	Nenhum
Campanha	Texto	15	Nenhum
Campanha: ID do sistema externo	Texto	30	Nenhum

Nome do campo da apólice	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
Data de Cancelamento	Data	Não aplicável	Nenhum
Empresa: ID do sistema externo	Texto	30	Nenhum
Código de Moeda	Lista de escolha	20	Nenhum
Divisão	Texto	50	Nenhum
Data de vigência	Data	Não aplicável	Nenhum
Data de expiração	Data	Não aplicável	Nenhum
ID do Sistema Externo	Texto	50	Nenhum
Última atualização externa	Data/Hora	Não aplicável	Nenhum
Origem externa	Texto	50	Nenhum
Montante Nominal	Moeda	22	Nenhum
Conta financeira	Texto	15	Nenhum
Conta financeira: ID do sistema externo	Texto	30	Nenhum
Agregado familiar	Texto	15	Nenhum
Agregado familiar: ID do sistema externo	Texto	30	Nenhum
ID de integração	Texto	30	Nenhum
Data-limite da Fatura	Data	Não aplicável	Nenhum
Proprietário: ID do sistema externo	Texto	30	Nenhum
Apólice principal	Texto	15	Nenhum

Nome do campo da apólice	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
Apólice principal: ID do sistema externo	Texto	50	O ID único externo da apólice principal associado a este registo.
Grupo de valores da lista de escolha	Texto	50	Nenhum
Número da apólice	Texto	50	O campo predefinido para o registo correspondente. Este campo é também conhecido como o campo do número da apólice.
Método de Pagamento da Apólice	Lista de escolha	30	Nenhum
Tipo de Apólice	Lista de escolha	30	Nenhum
Agência Principal	Texto	15	Nenhum
Agência principal: ID do sistema externo	Texto	30	O ID único externo da agência principal (a conta empresarial é definida para parceiro) associado a este registo.
Agente Principal	Texto	15	Nenhum
Agente principal: ID do sistema externo	Texto	30	O ID único externo do agente (contacto) principal associado a este registo.
Código de Produtor	Texto	50	Nenhum
Plano da Taxa	Lista de escolha	30	Nenhum

Nome do campo da apólice	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
Estado da Taxa	Lista de escolha	30	Nenhum
Origem de Referência	Lista de escolha	30	Nenhum
Estado	Lista de escolha	30	Nenhum
Subestado	Lista de escolha	30	Nenhum
Período	Texto	50	Nenhum
Prémio Total	Currency	22	Nenhum

### Tópicos Relacionados

Consulte os tópicos seguintes para obter informações relacionadas:

- [Diretrizes sobre tipos de campo para importação de dados \(na página 1782\)](#)
- [Importar os dados \(na página 1975\)](#)

### Campos de segurado: preparação da importação

A tabela que se segue contém informações específicas sobre como configurar o ficheiro CSV antes de importar segurados para o Oracle CRM On Demand. Estas informações complementam as diretrizes fornecidas no tópico [Diretrizes sobre tipos de campo para importação de dados \(na página 1782\)](#). Primeiro, tem de rever as informações de importação seguintes antes de efetuar uma importação.

**NOTA:** A coluna Campo predefinido nesta tabela contém apenas o nome inicial (predefinido) para cada campo. Não contém quaisquer nomes que tenham sido alterados pela empresa no Oracle CRM On Demand. Assim, se não conseguir visualizar um campo específico ao tentar executar uma importação dos dados, consulte o administrador para determinar o novo nome do campo. Este tópico é específico para o Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.

As informações contidas na tabela seguinte são apenas válidas para dados do segurado.

Nome do campo do segurado predefinido	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
Titular da conta empresarial	Texto	15	Nenhum
Titular da conta empresarial: ID do sistema externo	Texto	30	Nenhum
Empresa: ID do sistema externo	Texto	50	Nenhum
Titular do contacto	Texto	15	Nenhum

Nome do campo do segurado predefinido	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
Titular do contacto: ID único externo	Texto	50	Nenhum
Código de Moeda	Lista de escolha	20	Nenhum
Divisão	Texto	50	Nenhum
Exchange Date	Data	Não aplicável	Nenhum
ID do Sistema Externo	Texto	50	Nenhum
Última atualização externa	Data/hora	Não aplicável	Nenhum
Origem externa	Texto	50	Nenhum
Titular do agregado familiar	Texto	15	Nenhum
Titular do agregado familiar: ID do sistema externo	Texto	30	Nenhum
Percentagem do titular	Percentagem	22	Nenhum
Tipo de segurado	Lista de escolha	30	Nenhum
ID de integração	Texto	30	Nenhum
Proprietário: ID do sistema externo	Texto	30	Nenhum
Grupo de valores da lista de escolha	Texto	50	Nenhum
Apólice	Texto	15	Os campos predefinidos para o registo correspondente
Apólice: ID do sistema externo	Texto	50	O ID único externo da apólice associado a este registo

Nome do campo do segurado predefinido	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
Nome do segurado	Texto	250	Os campos predefinidos para o registo correspondente
Função	Lista de escolha	30	Os campos predefinidos para o registo correspondente

### Tópicos Relacionados

Consulte os tópicos seguintes para obter informações relacionadas:

- [Diretrizes sobre tipos de campo para importação de dados \(na página 1782\)](#)
- [Importar os dados \(na página 1975\)](#)

### Campos de carteira: preparação da importação

**NOTA:** Esta funcionalidade poderá não estar disponível na versão da aplicação uma vez que não faz parte da aplicação padrão.

A tabela que se segue contém informações específicas sobre como configurar o ficheiro CSV antes de importar as contas de carteira para o Oracle CRM On Demand. Estas informações complementam as diretrizes fornecidas no tópico [Diretrizes sobre tipos de campo para importação de dados \(na página 1782\)](#). Primeiro, tem de rever as informações de importação seguintes antes de efetuar uma importação.

**NOTA:** A coluna Campo predefinido nesta tabela contém apenas o nome inicial (predefinido) para cada campo. Não contém quaisquer nomes que tenham sido alterados pela empresa no Oracle CRM On Demand. Assim, se não conseguir visualizar um campo específico ao tentar executar uma importação dos dados, consulte o administrador para determinar o novo nome do campo.

Nome do campo da conta de carteira predefinido	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
Moeda da conta	Lista de escolha	15	O utilizador não consegue editar esta lista de escolha. Assim, os valores importados têm de corresponder exatamente aos valores válidos.
Número da conta	Texto	100	Nenhum
Tipo de conta	Lista de escolha	30	Valores válidos predefinidos: Contrato da anuidade, Apólice de grupo, 401K, Verificação, CRI, Seguro de vida,

Nome do campo da conta de carteira predefinido	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
			Fundo mútuo, Poupanças e Outros.
Taxa de % anual	Número	15	Nenhum
Data de venda/ cancelamento	Data	7	Nenhum
Limite de crédito	Currency	20	Nenhum
Divisão	Texto	50	Nenhum
Data de vigência	Data	7	Nenhum
Data de expiração	Data	7	Nenhum
ID exclusivo externo	Texto	30	Nenhum
Valor nominal	Currency	20	Nenhum
Instituição	Texto	100	Nenhum
Localização da instituição	Texto	50	Nenhum
Montante do empréstimo	Currency	20	Nenhum
Vencimento	Data	7	Nenhum
Grupo de valores da lista de escolha	Texto	50	Nenhum
Prémio	Currency	20	Nenhum
ID do proprietário principal	Texto	50	Nenhum
Produto	Texto	50	Nenhum
Data de compra	Data	7	Nenhum
Receitas	Currency	20	Nenhum
Classe de risco	Texto	50	Nenhum

Nome do campo da conta de carteira predefinido	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
Estado	Lista de escolha	30	Valores válidos predefinidos: Ativo, Pendente, Cotação, Concluído e Fechado.
Período	Número	20	Nenhum
Unidade do período	Lista de escolha	20	Valores válidos predefinidos: Dia, Semana, Mês e Ano.
Valor total do ativo	Currency	20	Nenhum
Data de avaliação	Data	7	Nenhum
ID externo da instituição	Texto	30	A instituição liga à conta.
ID externo do produto	Texto	30	Nenhum

### Tópicos Relacionados

Consulte os tópicos seguintes para obter informações relacionadas:

- [Carteiras \(na página 710\)](#)
- [Diretrizes sobre tipos de campo para importação de dados \(na página 1782\)](#)
- [Importar os dados \(na página 1975\)](#)

### Campos da lista de preços: Preparação da importação

A tabela seguinte contém informações específicas sobre a configuração do ficheiro CSV antes de importar listas de preços para o Oracle CRM On Demand. Estas informações complementam as diretrizes fornecidas no tópico [Diretrizes sobre tipos de campo para importação de dados \(na página 1782\)](#). Primeiro, tem de rever as informações de importação seguintes antes de efetuar uma importação.

**NOTA:** A coluna Campo predefinido nesta tabela contém apenas o nome inicial (predefinido) para cada campo. Não contém quaisquer nomes que tenham sido alterados pela empresa no Oracle CRM On Demand. Assim, se não conseguir visualizar um campo específico ao tentar executar uma importação dos dados, consulte o administrador para determinar o novo nome do campo.

Lista de preços predefinida Nome do campo	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
Currency	Varchar	20	A moeda da lista de preços.
Descrição	Varchar	255	Nenhum

Lista de preços predefinida Nome do campo	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
Válido a partir de	Data/hora UTC	7	A data a partir da qual a lista de preços é válida.
Válido até	Data/hora UTC	7	A data até à qual a lista de preços é válida.
Proprietário	Varchar	15	O proprietário do registo.
Nome da lista de preços	Varchar	50	Nenhum
Estado	Varchar	30	O estado atual da lista de preços, por exemplo, Em curso, Publicada, etc.
Tipo	Varchar	30	O tipo de lista de preços.

### Tópicos Relacionados

Consulte os tópicos seguintes para obter informações relacionadas:

- [Diretrizes sobre tipos de campo para importação de dados \(na página 1782\)](#)
- [Importar os dados \(na página 1975\)](#)

### Campos do artigo da lista de preços: Preparação da importação

A tabela seguinte contém informações específicas sobre a configuração do ficheiro CSV antes de importar Artigos da lista de preços para o Oracle CRM On Demand. Estas informações complementam as diretrizes fornecidas no tópico [Diretrizes sobre tipos de campo para importação de dados \(na página 1782\)](#). Primeiro, tem de rever as informações de importação seguintes antes de efetuar uma importação.

**NOTA:** A coluna Campo predefinido nesta tabela contém apenas o nome inicial (predefinido) para cada campo. Não contém quaisquer nomes que tenham sido alterados pela empresa no Oracle CRM On Demand. Assim, se não conseguir visualizar um campo específico ao tentar executar uma importação dos dados, consulte o administrador para determinar o novo nome do campo.

Artigo da lista de preços predefinido Nome do campo	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
Descrição	Varchar	255	Nenhum
Válido a partir de	Data/hora UTC	7	A data a partir da qual a lista de preços é válida.
Válido até	Data/hora UTC	7	A data até à qual a lista de preços é válida.
Preço de lista	Número	22	O preço do produto.
Proprietário	Varchar	15	O proprietário do registo.

Artigo da lista de preços predefinido Nome do campo	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
Lista de Preços	Varchar	15	O nome da lista de preços à qual este artigo está associado.
Tipo de preço	Varchar	30	O tipo de preço no artigo como, por exemplo, padrão.
Produto	Varchar	15	O produto do artigo do preço.

### Tópicos Relacionados

Consulte os tópicos seguintes para obter informações relacionadas:

- [Diretrizes sobre tipos de campo para importação de dados \(na página 1782\)](#)
- [Importar os dados \(na página 1975\)](#)

### Campos de categoria do produto: preparação da importação

A tabela que se segue contém informações específicas sobre como configurar o ficheiro CSV antes de importar campos da categoria do produto para o Oracle CRM On Demand. Estas informações complementam as diretrizes fornecidas no tópico [Diretrizes sobre tipos de campo para importação de dados \(na página 1782\)](#). Primeiro, tem de rever as informações de importação seguintes antes de efetuar uma importação.

**NOTA:** A coluna Campo predefinido nesta tabela contém apenas o nome inicial (predefinido) para cada campo. Não contém quaisquer nomes que tenham sido alterados pela empresa no Oracle CRM On Demand. Assim, se não conseguir visualizar um campo específico ao tentar executar uma importação dos dados, consulte o administrador para determinar o novo nome do campo.

Nome do campo de destinatários da campanha predefinido	Tipo de dados	Comprimento máximo
Nome da categoria	Texto	100
Categoria principal	Texto	100
ID exclusivo externo	Texto	30
ID externo da categoria de produto principal	Texto	30
Descrição	Texto	16.350

### Campos de produto: preparação da importação

A tabela que se segue contém informações específicas sobre como configurar o ficheiro CSV antes de importar produtos para o Oracle CRM On Demand. Estas informações complementam as diretrizes fornecidas no tópico [Diretrizes sobre tipos de campo para importação de dados \(na página 1782\)](#). Primeiro, tem de rever as informações de importação seguintes antes de efetuar uma importação.

**NOTA:** A coluna Campo predefinido nesta tabela contém apenas o nome inicial (predefinido) para cada campo. Não contém quaisquer nomes que tenham sido alterados pela empresa no Oracle CRM On Demand. Assim, se não conseguir visualizar um campo específico ao tentar executar uma importação dos dados, consulte o administrador para determinar o novo nome do campo.

Nome do campo do produto predefinido	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
Carroçaria	Lista de escolha	30	Específico do Oracle CRM On Demand Automotive Edition. Valores válidos predefinidos: Coupé, Salão, Cabriolé, Dois volumes, Carrinha, Berlina
Categoria	Lista de escolha	30	Valores válidos predefinidos: Roupa, Tractor, SUV, Interior, Camião, Exterior, Elétrico, Dispositivo propulsor, Camioneta, Automóvel de passageiros
Controlado	Caixa de verificação	Não aplicável	Nenhum
Preço para o concessionário	Currency	15	Específico do Oracle CRM On Demand Automotive Edition.
Descrição	Texto	255	Nenhum
Divisão	Texto	50	Nenhum
Porta	Lista de escolha	30	Específico do Oracle CRM On Demand Automotive Edition. Valores válidos predefinidos: 3 portas, 2 portas, 4 portas
Motor	Lista de escolha	30	Específico do Oracle CRM On Demand Automotive Edition.
Controlo pelo número do lote	Caixa de verificação	Não aplicável	Nenhum
Marca	Lista de escolha	30	Específico do Oracle CRM On Demand Automotive Edition.
Modelo	Lista de escolha	30	Específico do Oracle CRM On Demand Automotive Edition.
Passível de encomenda	Caixa de verificação	Não aplicável	Nenhum
Produto principal	Texto	100	Nenhum

Nome do campo do produto predefinido	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
N.º da Peça	Texto	50	Nenhum
Grupo de valores da lista de escolha	Texto	50	Nenhum
Tipo de preço	Lista de escolha	30	Nenhum
Categoria do produto	Texto	100	Nenhum
Moeda do produto	Currency	15	Nenhum
Nome do Produto	Texto	100	Campo obrigatório por predefinição.
Tipo de produto	Lista de escolha	30	Nenhum
Revisão	Lista de escolha	30	Nenhum
Com números de série	Caixa de verificação	Não aplicável	Nenhum
Estado	Lista de escolha	30	Nenhum
Subtipo	Lista de escolha	30	Nenhum
Classe terapêutica	Lista de escolha	30	Específico do Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
Transmissão	Lista de escolha	30	Específico do Oracle CRM On Demand Automotive Edition.
Acabamentos	Lista de escolha	30	Específico do Oracle CRM On Demand Automotive Edition.
Tipo	Lista de escolha	30	Nenhum
Ano	Número	50	Específico do Oracle CRM On Demand Automotive Edition.

### Tópicos Relacionados

Consulte os tópicos seguintes para obter informações relacionadas:

- [Diretrizes sobre tipos de campo para importação de dados \(na página 1782\)](#)
- [Importar os dados \(na página 1975\)](#)

### Campos de indicação do produto: preparação da importação

A tabela que se segue contém informações específicas sobre como configurar o ficheiro CSV antes de importar produtos para o Oracle CRM On Demand. Estas informações complementam as diretrizes fornecidas no tópico [Diretrizes sobre tipos de campo para importação de dados \(na página 1782\)](#). Primeiro, tem de rever as informações de importação seguintes antes de efetuar uma importação.

**NOTA:** A coluna Campo predefinido nesta tabela contém apenas o nome inicial (predefinido) para cada campo. Não contém quaisquer nomes que tenham sido alterados pela empresa no Oracle CRM On Demand. Assim, se não conseguir visualizar um campo específico ao tentar executar uma importação dos dados, consulte o administrador da empresa para determinar o novo nome do campo.

Produto predefinido Nome do campo da indicação	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
Divisão	Texto	50	Nenhum
Grupo de valores da lista de escolha	Texto	50	Nenhum
Nome da indicação do produto	Texto	50	Tem de ser exclusivo numa empresa.
ID do Produto	Referência	Não aplicável	A procura de produtos ao nível da Marca.
Nome do Produto	Referência	Não aplicável	A procura de nomes de produtos ao nível da Marca.
Categoria do produto	Referência	Não aplicável	Texto só de leitura. Este nome apresenta a categoria do produto da marca do produto selecionado.

### Tópicos Relacionados

Consulte os tópicos seguintes para obter informações relacionadas:

- [Diretrizes sobre tipos de campo para importação de dados \(na página 1782\)](#)
- [Importar os dados \(na página 1975\)](#)

### Campos da divulgação da amostra: preparação da importação

A tabela seguinte contém informações específicas sobre a configuração do ficheiro CSV antes de importar limitações de responsabilidade de amostras para o Oracle CRM On Demand. Estas informações complementam as diretrizes fornecidas no tópico [Diretrizes sobre tipos de campo para importação de dados \(na página 1782\)](#). Primeiro, tem de rever as informações de importação seguintes antes de efetuar uma importação.

**NOTA:** A coluna Campo predefinido nesta tabela contém apenas o nome inicial (predefinido) para cada campo. Não contém quaisquer nomes que tenham sido alterados pela empresa no Oracle CRM On Demand. Assim, se não conseguir visualizar um campo específico ao tentar executar uma importação dos dados, consulte o administrador para determinar o novo nome do campo.

Limitação de responsabilidade de amostras predefinida Nome do campo	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
Comentários	Texto	255	Este campo fornece informações adicionais no campo da limitação de responsabilidade.
País	Lista de escolha	30	O país para o qual a limitação de responsabilidade se direciona.
Número	Texto	15	Nenhum.
Divisão	Texto	50	Nenhum.
Grupo de valores da lista de escolha	Texto	50	Nenhum.
Língua Predefinida	Lista de escolha	30	A língua predefinida para o registo de limitação de responsabilidade relacionada.
Texto da Limitação de Responsabilidade	Texto	1000	Isto é o texto da limitação de responsabilidade.
Data de fim	Data/Hora	7	A data de expiração da limitação de responsabilidade.
Data de início	Data/Hora	7	A data de ativação da limitação de responsabilidade.
Estado	Lista de escolha	30	Os valores para este campo são: Ativo, Inativo e Expirado.
Tipo	Lista de escolha	30	Este valor indica se a limitação de responsabilidade é global ou multilíngue.

### Tópicos Relacionados

Consulte os tópicos seguintes para obter informações relacionadas:

- [Diretrizes sobre tipos de campo para importação de dados \(na página 1782\)](#)
- [Importar os dados \(na página 1975\)](#)

### Campos do inventário de amostras: preparação da importação

A tabela seguinte contém informações específicas sobre a configuração do ficheiro CSV antes de importar inventários de amostras para o Oracle CRM On Demand. Estas informações complementam as diretrizes fornecidas no tópico [Diretrizes sobre tipos de campo para importação de dados \(na página 1782\)](#). Primeiro, tem de rever as informações de importação seguintes antes de efetuar uma importação.

**NOTA:** A coluna Campo predefinido nesta tabela contém apenas o nome inicial (predefinido) para cada campo. Não contém quaisquer nomes que tenham sido alterados pela empresa no Oracle CRM On Demand. Assim, se não conseguir visualizar um campo específico ao tentar executar uma importação dos dados, consulte o administrador para determinar o novo nome do campo.

Inventário de amostras predefinido Nome do campo	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
ID do relatório de auditoria	Texto	15	Nenhum
Divisão	Texto	50	Nenhum
Período de inventário	Texto	15	O campo de referência a apontar para o ID do objeto do período do inventário.
Última Contagem Física	Número	22	Nenhum
N.º de lote	Texto	15	Nenhum
Saldo de Abertura	Número	22	Nenhum
Contagem Física	Número	22	Nenhum
Grupo de valores da lista de escolha	Texto	50	Nenhum
Amostra	Texto	15	O campo de referência a apontar para o produto de amostra deste inventário.
Contagem do sistema	Número	22	Nenhum

### Tópicos Relacionados

Consulte os tópicos seguintes para obter informações relacionadas:

- [Diretrizes sobre tipos de campo para importação de dados \(na página 1782\)](#)
- [Importar os dados \(na página 1975\)](#)
- [Inventário de amostras \(na página 587\)](#)

### Campos do lote de amostras: Preparação da importação

A tabela seguinte contém informações específicas sobre a configuração do ficheiro CSV antes de importar lotes de amostras para o Oracle CRM On Demand. Estas informações complementam as diretrizes fornecidas no tópico [Diretrizes sobre tipos de campo para importação de dados \(na página 1782\)](#). Primeiro, tem de rever as informações seguintes antes de efetuar uma importação.

**NOTA:** A coluna Campo predefinido nesta tabela contém apenas o nome inicial (predefinido) para cada campo. Não contém quaisquer nomes que tenham sido alterados pela empresa no Oracle CRM On Demand. Assim, se não conseguir visualizar um campo específico ao tentar executar uma importação dos dados, consulte o administrador para determinar o novo nome do campo.

Lote de amostras predefinido Nome do campo	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
Data de cutoff	Texto	255	A versão de texto do campo CutOff_Date.
Cutoff_Date	Data	10	Esta data é calculada. O cálculo baseia-se na data de validade menos o valor fornecido no campo Dias limite. Por exemplo, se a data de validade for 31 de janeiro, e se o valor do campo Dias limite for 30, o valor do campo Cutoff_Date é 1 de janeiro. Esta data indica que o lote de amostras tem de ser utilizado no futuro imediato ou devolvido à sede da empresa.
Descrição	Texto	255	A descrição do lote.
Divisão	Texto	50	Nenhum
Data de expiração	Data	7	A data de validade do lote de amostras.
Inventário por lote	Booleano	1	Este campo indica se o inventário é controlado ao nível do lote ou do produto.
N.º de lote	Texto	100	O nome do lote.
Passível de encomenda	Booleano	1	Este campo indica se o lote pode ser ordenado.
Grupo de valores da lista de escolha	Texto	50	Nenhum
Nível do produto	Número	22	Nenhum
Amostra	Texto	15	O nome do produto.
Dias Limite	Número	22	O número de dias da pista.
Data de início	Data	7	A data de início do lote de amostras.
UoM	Texto	30	A unidade de medida.

### Tópicos Relacionados

Consulte os tópicos seguintes para obter informações relacionadas:

- [Diretrizes sobre tipos de campo para importação de dados \(na página 1782\)](#)
- [Importar os dados \(na página 1975\)](#)
- [Lotes de Amostras \(na página 642\)](#)

**Campos do pedido de amostras: preparação da importação**

A tabela que se segue contém informações específicas sobre a configuração do ficheiro CSV antes de importar pedidos de amostras para o Oracle CRM On Demand. Estas informações complementam as diretrizes fornecidas no tópico [Diretrizes sobre tipos de campo para importação de dados \(na página 1782\)](#). Primeiro, tem de rever as informações seguintes antes de importar dados.

**NOTA:** A coluna Campo predefinido nesta tabela contém apenas o nome inicial (predefinido) para cada campo. Não contém quaisquer nomes que tenham sido alterados pela empresa no Oracle CRM On Demand. Assim, se não conseguir visualizar um campo específico ao tentar executar uma importação dos dados, consulte o administrador para determinar o novo nome do campo.

Pedido de amostras predefinido Nome do campo	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
Conta	Texto	15	Nenhum.
Conta: ID único externo	Texto	30	O ID único externo do registo da conta principal ao qual o pedido de amostras está ligado.
Livro	Cadeia	150	Nenhum
Book:ID	Cadeia	15	Nenhum
Morada para faturação	Texto	15	A morada para a qual é faturada a encomenda.
Contacto	Texto	15	Este campo é obrigatório.
Contacto: ID único externo	Texto	30	O ID único externo do registo do contacto principal ao qual o pedido de amostras está ligado.
Currency	Lista de escolha	15	Os valores nesta lista de escolha são só de leitura. Os valores que importa têm de corresponder com os valores válidos nesta lista de escolha.
Descrição	Texto	255	Este campo contém a descrição do registo do pedido de amostras.
Divisão	Texto	50	Nenhum
Exchange Date	Data	Não aplicável	Nenhum
Sinalizador externo	Texto	1	Os valores para este campo são: S e N. Se o sinalizador externo tiver um valor de Y, indica que o pedido de amostras será criado por um sistema externo.

Pedido de amostras predefinido Nome do campo	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
ID exclusivo externo	Texto	30	Nenhum.
ID	Texto	15	Este campo é o identificador do pedido de amostras.
Encomenda criada	Data Hora UTC	7	A data e a hora em que a encomenda foi criada.
Mensagem de integração da encomenda	Texto	255	Nenhum.
Número da encomenda	Texto	50	O valor predefinido deste campo é o ID da encomenda.
Proprietário	Texto	15	Este campo apresenta o proprietário do registo.
Proprietário: ID único externo	Texto	30	O ID único externo do registo do proprietário principal ao qual o pedido de amostras está ligado.
Grupo de valores da lista de escolha	Texto	50	Nenhum
Morada para Expedição	Texto	15	A morada para a qual é expedida a encomenda. Este campo é obrigatório.
ID da morada para expedição	Texto	15	O campo ID da morada para expedição.
Estado	Lista de escolha	30	O código do estado para o pedido de amostras.

### Tópicos Relacionados

Consulte os tópicos seguintes para obter informações relacionadas:

- [Diretrizes sobre tipos de campo para importação de dados \(na página 1782\)](#)
- [Importar os dados \(na página 1975\)](#)

### Campos do item do pedido de amostras: preparação da importação

A tabela que se segue contém informações específicas sobre a configuração do ficheiro CSV antes de importar itens do pedido de amostras para o Oracle CRM On Demand. Estas informações complementam as diretrizes fornecidas no tópico [Diretrizes sobre tipos de campo para importação de dados \(na página 1782\)](#). Primeiro, tem de rever as informações seguintes antes de importar dados.

**NOTA:** A coluna Campo predefinido nesta tabela contém apenas o nome inicial (predefinido) para cada campo. Não contém quaisquer nomes que tenham sido alterados pela empresa no Oracle CRM On Demand. Assim, se

não conseguir visualizar um campo específico ao tentar executar uma importação dos dados, consulte o administrador para determinar o novo nome do campo.

Nome do campo de itens do pedido de amostras predefinidos	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
Contacto: ID único externo	Texto	30	Nenhum.
Currency	Lista de escolha	15	Os valores nesta lista de escolha são só de leitura. Os valores que importa têm de corresponder com os valores válidos nesta lista de escolha.
Montante do Desconto	Número	22	Nenhum.
Percentagem do Desconto	Número	22	Nenhum.
Divisão	Texto	50	Nenhum.
ID	Texto	15	Este campo é o identificador do item do pedido de amostras.
Encomenda	Texto	15	Este campo contém o ID do pedido de amostra. Este campo é obrigatório.
Número do Item da Encomenda	Texto	15	Este campo contém o ID do item do pedido de amostras.
Proprietário: ID único externo	Texto	30	O ID único externo do registo do pedido de amostras principal ao qual o item do pedido de amostras está ligado.
Artigo do valor da lista de escolha	Texto	50	Nenhum.
Preço	Número	22	Nenhum.
Preço após o desconto	Número	22	Nenhum.
Produto	Texto	15	Este campo contém a chave externa para o ID do produto. É um campo obrigatório.
Produto: ID único externo	Texto	30	O ID único externo do registo do produto principal ao qual o item do pedido de amostras está ligado.

Nome do campo de itens do pedido de amostras predefinidos	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
Quantidade	Número	22	Este campo contém a quantidade de produtos encomendados. É um campo obrigatório e o valor tem de ser maior que zero.  <b>NOTA:</b> Se um tipo de registo Atribuição de Pedidos de Amostra for definido, o valor no campo Quantidade é validado em relação aos campos Quantidade de Atribuição, Quantidade Máxima e Quantidade Máxima por Cliente. Se esta validação falhar, não pode importar o tipo de registo Item do Pedido de Amostras para Oracle CRM On Demand.
Estado	Lista de escolha	30	O código do estado para o item do pedido de amostras.

**NOTA:** Se um produto estiver bloqueado para um contacto, não é possível importar um item do pedido de amostras para esse produto do contacto. Se tentar fazê-lo, o registo não é importado e uma mensagem de erro é registada no ficheiro de registo para o pedido de importação. Para obter mais informações sobre como bloquear produtos para contactos, consulte [Produtos bloqueados \(na página 698\)](#).

### Tópicos Relacionados

Consulte os tópicos seguintes para obter informações relacionadas:

- [Diretrizes sobre tipos de campo para importação de dados \(na página 1782\)](#)
- [Importar os dados \(na página 1975\)](#)

### Campos da transação de amostra: Preparação da importação

A tabela que se segue contém informações específicas sobre a configuração do ficheiro CSV antes de importar transações de amostra para o Oracle CRM On Demand. Estas informações complementam as diretrizes fornecidas no tópico [Diretrizes sobre tipos de campo para importação de dados \(na página 1782\)](#). Primeiro, tem de rever as informações de importação seguintes antes de efetuar uma importação.

Se pretender utilizar uma ação de fluxo de trabalho para submeter automaticamente um determinado número de transações de amostra durante a importação, utilize um campo personalizado, por exemplo, defina Marcar para submeter com S, para indicar que as transações de amostra estão prontas a ser submetidas após a conclusão da importação. Para mais informações sobre como utilizar a ação de fluxo de trabalho Submeter para submeter transações de amostra, consulte [Configurar a submissão automática de transações de amostra \(na página 2035\)](#).

**NOTA:** A coluna Campo predefinido nesta tabela contém apenas o nome inicial (predefinido) para cada campo. Não contém quaisquer nomes que tenham sido alterados pela empresa no Oracle CRM On Demand. Assim, se não conseguir visualizar um campo específico ao tentar executar uma importação dos dados, consulte o administrador para determinar o novo nome do campo.

Transação de amostra predefinida Nome do campo	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
N.º de Pacotes Enviados	Número	22	O número de pacotes que estão a ser enviados quando é efetuada uma transferência de saída de transações de amostra.
N.º de pacotes recebidos	Número	22	O número de pacotes que foram recebidos quando foi efetuada uma transferência de entrada de transações de amostra.
Motivo do ajustamento	Lista de escolha	30	Os valores predefinidos para este campo são: Erro humano, Furto, Contagem inicial, Perdido, Encontrado e Pedido.
Comentários	Texto	255	O campo de descrição.
Data	Data/Hora	7	A data da transação.
Divisão	Texto	50	Nenhum
Data de chegada prevista	Data/Hora	7	Nenhum
Data de Entrega Esperada	Data/Hora	7	Nenhum
Da transação	Texto	15	Nenhum
Período de inventário: Data de início	Data/Hora	7	Nenhum
Período de inventário: Data de fim	Data/Hora	7	Nenhum
N.º da fatura	Texto	15	Nenhum
Nome	Texto	50	Nenhum
ParentTxn	Texto	15	Nenhum
Grupo de valores da lista de escolha	Texto	50	Nenhum
Data de receção	Data/Hora	7	Nenhum
Transação raiz	Texto	15	Nenhum

Transação de amostra predefinida Nome do campo	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
Estado	Lista de escolha	30	Os valores predefinidos são: Em curso, Em trânsito, Ajustado, Processado e Processado com discrepâncias.
Data de envio	Data/Hora	7	Nenhum
N.º do Controlo	Texto	15	Nenhum
Transferir Para	Texto	15	Nenhum
Tipo	Lista de escolha	30	Os valores predefinidos são: Transferência de entrada, Transferência de saída, Amostra perdida, Ajustamento do inventário e Desembolso.

### Tópicos Relacionados

Consulte os tópicos seguintes para obter informações relacionadas:

- [Diretrizes sobre tipos de campo para importação de dados \(na página 1782\)](#)
- [Importar os dados \(na página 1975\)](#)

### Campos de pedido de assistência: preparação da importação

A tabela que se segue contém informações específicas sobre a configuração do ficheiro CSV antes de importar pedidos de assistência para o Oracle CRM On Demand. Estas informações complementam as diretrizes fornecidas no tópico [Diretrizes sobre tipos de campo para importação de dados \(na página 1782\)](#). Primeiro, tem de rever as informações de importação seguintes antes de efetuar uma importação.

**NOTA:** A coluna Campo predefinido nesta tabela contém apenas o nome inicial (predefinido) para cada campo. Não contém quaisquer nomes que tenham sido alterados pela empresa no Oracle CRM On Demand. Assim, se não conseguir visualizar um campo específico ao tentar executar uma importação dos dados, consulte o administrador para determinar o novo nome do campo.

Pedido de assistência predefinido Nome do campo	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
Conta	Texto	100	Nenhum
ID externo da conta	Texto	30	Nenhum
Área	Lista de escolha	30	Valores válidos predefinidos: Produto, Instalação, Manutenção, Formação e Outro
Causa	Lista de escolha	30	Valores válidos predefinidos: Instruções pouco claras, Formação necessária ao utilizador, Problema existente, Novo problema, Outro

Pedido de assistência predefinido Nome do campo	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
Fechado	Hora	Data/Hora	Nenhum
Contacto	Texto	255	Nenhum
ID externo do contacto	Texto	30	Nenhum
Concessionário	Lista de escolha	100	Oracle CRM On Demand Automotive Edition
Descrição	Texto	16.350	Se um campo Descrição no ficheiro de importação exceder 16.350 caracteres, fica truncado com 16.252 caracteres. Os caracteres restantes são adicionados às Notas ligadas, 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	Correio Eletrónico	50	Os dados do ficheiro têm de corresponder ao ID de utilizador de início de sessão para um utilizador existente no Oracle CRM On Demand. Se um registo não contiver um valor válido para este campo (não incluindo nenhum valor), o respetivo valor é definido como o ID de utilizador de início de sessão do utilizador que está a executar a importação.  Se este campo não corresponder a um campo de ficheiro de importação válido durante a execução do Assistente de importação, o Proprietário é definido como o ID de utilizador de início de sessão do utilizador que está a efetuar a importação para todos os registos importados.
ID externo do proprietário	Texto	30	Nenhum

Pedido de assistência predefinido Nome do campo	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
Grupo de valores da lista de escolha	Texto	50	Nenhum
Conta do parceiro principal	Varchar	15	Nenhum
Priority	Lista de escolha	30	Valores válidos predefinidos: 1-Urgente, 2-Alta, 3-Média, 4-Baixa
Produto	Lista de escolha	100	Nenhum
Voltar a atribuir proprietário	Caixa de verificação	Não aplicável	Nenhum
Concessionário de assistência	Texto	70	Oracle CRM On Demand Automotive Edition
Origem	Lista de escolha	30	Valores válidos predefinidos: Telefone, Internet, Correio eletrónico, Fax
Moeda do PA	Texto	20	Nenhum
Número do PA	Texto	64	Nenhum
Estado	Lista de escolha	30	Valores válidos predefinidos: Aberto, Pendente, Fechado, Aberto - Escalado, Cancelado
Assunto	Texto	250	Nenhum
Tipo	Lista de escolha	30	Valores válidos predefinidos: Pergunta, Questão, Pedido de melhoria, Outro
Veículo	Texto	100	Nenhum

### Tópicos Relacionados

Consulte os tópicos seguintes para obter informações relacionadas:

- [Campos de pedido de assistência \(na página 433\)](#)
- [Diretrizes sobre tipos de campo para importação de dados \(na página 1782\)](#)
- [Importar os dados \(na página 1975\)](#)

### Campos da assinatura: preparação da importação

A tabela seguinte contém informações específicas sobre a configuração do ficheiro CSV antes de importar assinaturas para o Oracle CRM On Demand. Estas informações complementam as diretrizes fornecidas no

tópico [Diretrizes sobre tipos de campo para importação de dados \(na página 1782\)](#). Tem de rever as informações de importação seguintes antes de efetuar uma importação.

**NOTA:** A coluna Campo predefinido nesta tabela contém apenas o nome inicial (predefinido) para cada campo. Não contém quaisquer nomes que tenham sido alterados pela empresa no Oracle CRM On Demand. Assim, se não conseguir visualizar um campo específico ao tentar executar uma importação dos dados, consulte o administrador para determinar o novo nome do campo.

Assinatura predefinida Nome do campo	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
ID da atividade	Texto	15	Nenhum
Nome Próprio do Contacto	Texto	50	Nenhum
Apelido do contacto	Texto	50	Nenhum
Texto da Limitação de Responsabilidade	Texto	500	Nenhum
Texto do cabeçalho	Texto	800	Nenhum
Nome do representante de vendas	Texto	50	Nenhum
Apelido do representante de vendas	Texto	50	Nenhum
Controlo de assinatura	Texto	16000	Este campo contém as coordenadas x e y da assinatura.
Data da Assinatura	Data	7	Nenhum

### Tópicos Relacionados

Consulte os tópicos seguintes para obter informações relacionadas:

- [Diretrizes sobre tipos de campo para importação de dados \(na página 1782\)](#)
- [Importar os dados \(na página 1975\)](#)

### Campos de perfis sociais: Preparação da importação

A tabela seguinte contém informações específicas sobre a configuração do ficheiro CSV antes de importar perfis sociais para o Oracle CRM On Demand. Estas informações complementam as diretrizes fornecidas no tópico [Diretrizes sobre tipos de campo para importação de dados \(na página 1782\)](#). Tem de rever as informações de importação seguintes antes de efetuar uma importação.

**NOTA:** A coluna Campo predefinido nesta tabela contém apenas o nome inicial (predefinido) para cada campo. Não contém quaisquer nomes que tenham sido alterados pela empresa no Oracle CRM On Demand. Assim, se não conseguir visualizar um campo específico ao tentar executar uma importação dos dados, consulte o administrador para determinar o novo nome do campo.

Perfil social predefinido Nome do campo	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
Comunidade	Texto	255	O nome do local da rede social, tal como o Facebook ou Twitter, em que o contacto foi observado.
Moeda	Lista de escolha	15	Nenhum.
Exchange Date	Data	Não aplicável	Nenhum.
Ligação Autor	URL	255	Uma ligação Internet para a página de perfil do utilizador desse tipo de rede social. Abre uma nova janela.
Autor	Texto	100	O nome de utilizador exclusivo do contacto no local da rede social.
Ativo	Booleano	1	Indica se o perfil de rede social está ativo. O valor predefinido é verdadeiro (1).

#### Campos de solução: preparação da importação

A tabela que se segue contém informações específicas sobre como configurar o ficheiro CSV antes de importar soluções para o Oracle CRM On Demand. Estas informações complementam as diretrizes fornecidas no tópico [Diretrizes sobre tipos de campo para importação de dados \(na página 1782\)](#). Primeiro, tem de rever as informações de importação seguintes antes de efetuar uma importação.

**NOTA:** A coluna Campo predefinido nesta tabela contém apenas o nome inicial (predefinido) para cada campo. Não contém quaisquer nomes que tenham sido alterados pela empresa no Oracle CRM On Demand. Assim, se não conseguir visualizar um campo específico ao tentar executar uma importação dos dados, consulte o administrador para determinar o novo nome do campo.

Nome do campo da solução predefinido	Tipo de dados	Comprimento 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 escolha	Texto	50	Nenhum
Categoria do produto	Lista de escolha	100	Nenhum

Nome do campo da solução predefinido	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
Publicada	Lista de escolha	1	Os valores válidos predefinidos são Y e N. Estes valores têm de estar em inglês independentemente das definições de idioma.
Classificação 1	Número Inteiro	Não aplicável	Os valores válidos para este campo são: nulo, 1, 2, 3, 4, 5. Para obter mais informações, consulte <a href="#">Acerca dos Campos Apresentados como Imagens (na página 60)</a> .
Classificação 2	Número Inteiro	Não aplicável	Os valores válidos para este campo são: nulo, 1, 2, 3, 4, 5.
Classificação 3	Número Inteiro	Não aplicável	Os valores válidos para este campo são: nulo, 1, 2, 3, 4, 5.
Número de pedidos de assistência	Número Inteiro	22	Nenhum
Moeda da solução	Lista de escolha	20	O utilizador não consegue editar esta lista de escolha. Assim, os valores importados têm de corresponder exatamente aos valores válidos.
Detalhes da solução	Texto	16,000	Nenhum
Classificação da solução	Número	15	O utilizador não consegue editar esta lista de escolha. Assim, os valores importados têm de corresponder exatamente aos valores válidos.
Estado	Lista de escolha	30	Valores válidos predefinidos: Rascunho, Aprovado, Obsoleto
Stoplight 1	Número Inteiro	Não aplicável	Os valores válidos para este campo são: nulo 0, 1, 2. Para obter mais informações, consulte <a href="#">Acerca dos Campos Apresentados como Imagens (na página 60)</a> .
Stoplight 2	Número Inteiro	Não aplicável	Os valores válidos para este campo são: nulo 0, 1, 2.
Stoplight 3	Número Inteiro	Não aplicável	Os valores válidos para este campo são: nulo 0, 1, 2.

Nome do campo da solução predefinido	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
Título	Texto	100	Campo obrigatório por predefinição.

### Tópicos Relacionados

Consulte os tópicos seguintes para obter informações relacionadas:

- [Campos da solução \(na página 443\)](#)
- [Diretrizes sobre tipos de campo para importação de dados \(na página 1782\)](#)
- [Importar os dados \(na página 1975\)](#)

### Campos do produto com cálculo de preços especial: Preparação da importação

A tabela seguinte contém informações específicas sobre a configuração do ficheiro CSV antes de importar produtos com cálculo de preços especial para o Oracle CRM On Demand. Estas informações complementam as diretrizes fornecidas no tópico [Diretrizes sobre tipos de campo para importação de dados \(na página 1782\)](#). Primeiro, tem de rever as informações de importação seguintes antes de efetuar uma importação.

**NOTA:** A coluna Campo predefinido nesta tabela contém apenas o nome inicial (predefinido) para cada campo. Não contém quaisquer nomes que tenham sido alterados pela empresa no Oracle CRM On Demand. Assim, se não conseguir visualizar um campo específico ao tentar executar uma importação dos dados, consulte o administrador para determinar o novo nome do campo.

Produto com cálculo de preços especial predefinido Nome do campo	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
Custo autorizado	Número	22	O preço do parceiro em negociação para o pedido de cálculo de preços especial.
Nome do concorrente	Varchar	100	O nome do concorrente para o pedido.
Parceiro concorrente	Varchar	100	O nome do parceiro 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.
Currency	Varchar	20	Nenhum
Descrição	Varchar	250	Nenhum
PVR	Número	22	O preço de venda recomendado (PVP) pelo fabricante na moeda utilizada.
Outras informações do concorrente	Varchar	250	Outras informações relativas às ofertas do produto do concorrente, como justificação do preço especial, etc.

Produto com cálculo de preços especial predefinido Nome do campo	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
Produto	Varchar	15	O nome do produto para o pedido de cálculo de preços especial.
Custo da compra	Número	22	O preço que o parceiro pagou originalmente para comprar o produto.
Quantidade	Número	22	A quantidade prevista de produtos que serão vendidos sob este pedido.
Custo pedido	Número	22	O preço reduzido que o parceiro pediu.
Preço de revenda pedido	Número	22	O preço de revenda sob o qual o parceiro pretendia vender o produto.
Pedido de PA	Varchar	15	O pedido de cálculo de preços especial ao qual este produto com cálculo de preços especial está associado.
Preço de revenda sugerido	Número	22	O preço de revenda sugerido pelo proprietário da marca.

### Tópicos Relacionados

Consulte os tópicos seguintes para obter informações relacionadas:

- [Diretrizes sobre tipos de campo para importação de dados \(na página 1782\)](#)
- [Importar os dados \(na página 1975\)](#)

### Campos de pedido de cálculo de preços especial: Preparação da importação

A tabela seguinte contém informações específicas sobre a configuração do ficheiro CSV antes de importar pedidos de cálculo de preços especial para o Oracle CRM On Demand. Estas informações complementam as diretrizes fornecidas no tópico [Diretrizes sobre tipos de campo para importação de dados \(na página 1782\)](#). Primeiro, tem de rever as informações de importação seguintes antes de efetuar uma importação.

**NOTA:** A coluna Campo predefinido nesta tabela contém apenas o nome inicial (predefinido) para cada campo. Não contém quaisquer nomes que tenham sido alterados pela empresa no Oracle CRM On Demand. Assim, se não conseguir visualizar um campo específico ao tentar executar uma importação dos dados, consulte o administrador para determinar o novo nome do campo.

Pedido de cálculo de preços especial predefinido Nome do campo	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
Estado da aprovação	Varchar	30	O estado de aprovação para o pedido de cálculo de preços especial.
Aprovador	Varchar	15	O nome do aprovador.

Pedido de cálculo de preços especial predefinido Nome do campo	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
Data de autorização	Data Hora UTC	7	A data e a hora em que o pedido de cálculo de preços especial foi aprovado.
Data de decisão da participação	Data	7	A data em que uma decisão foi tomada para a participação.
Estado da participação	Data	7	O estado da participação de cálculo de preços especial.
Currency	Varchar	20	A moeda do pedido de cálculo de preços especial.
Registo do negócio	Varchar	15	O registo de negócio associado ao pedido de cálculo de preços especial.
Descrição	Varchar	15	Nenhum
Data de conclusão	Data	7	A data em que o pedido tem de ser processado.
Cliente final	Varchar	15	O cliente do pedido. Se o pedido estiver associado a uma oportunidade, pode seleccionar a conta da oportunidade.
Data de fim	Data UTC	7	A data e a hora após a qual o cálculo de preços especial já não produz efeitos.
Fundo	Varchar	15	O nome do fundo associado ao pedido de cálculo de preços especial.
Última aprovação por	Varchar	15	O nome da pessoa que aprovou mais recentemente o pedido.
Oportunidade	Varchar	15	A oportunidade à qual o pedido está relacionado.
Conta de parceiro de origem	Varchar	15	O parceiro que originou o pedido de cálculo de preços especial.
Proprietário	Varchar	15	O proprietário do registo.
Conta de parceiro proprietário	Varchar	15	A conta do parceiro para o qual o proprietário trabalha.

Pedido de cálculo de preços especial predefinido Nome do campo	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
Programa de parceiros	Varchar	15	O programa de parceiros ao qual o pedido está associado.
Conta do parceiro principal	Varchar	15	A empresa do parceiro que está a coordenar esforços sobre o pedido de cálculo de preços especial.
Código do motivo	Varchar	30	O motivo pelo qual um pedido de cálculo de preços especial foi devolvido ou rejeitado.
Data do pedido	Data	7	A data e a hora em que o pedido de cálculo de preços especial foi criado.
Nome do pedido	Varchar	50	O nome do pedido.
Data de início	Data Hora UTC	7	A data e a hora de início do cálculo de preços especial.
Estado do envio	Varchar	30	O estado do envio, tal como Não enviado, Enviado ou Reposto.
Data de submissão	Data Hora UTC	7	A data e hora em que o pedido foi enviado.
Montante total autorizado	Número	22	O montante total que está a ser autorizado.
Montante total pedido	Número	22	O montante total pedido pelo parceiro.
Montante da participação total aprovado	Número	22	O montante da participação total aprovado para o parceiro.
Montante da participação total pedido	Número	22	O montante da participação total que é pedido pelo parceiro.

### Tópicos Relacionados

Consulte os tópicos seguintes para obter informações relacionadas:

- [Diretrizes sobre tipos de campo para importação de dados \(na página 1782\)](#)
- [Importar os dados \(na página 1975\)](#)

### Campos de contacto da tarefa: preparação da importação

A tabela que se segue contém informações específicas sobre como configurar o ficheiro CSV antes de importar a ligação entre um contacto e uma tarefa para o Oracle CRM On Demand. Estas informações complementam as

diretrizes fornecidas no tópico [Diretrizes sobre tipos de campo para importação de dados \(na página 1782\)](#). Primeiro, tem de rever as informações de importação seguintes antes de efetuar uma importação.

**NOTA:** A coluna Campo predefinido nesta tabela contém apenas o nome inicial (predefinido) para cada campo. Não contém quaisquer nomes que tenham sido alterados pela empresa no Oracle CRM On Demand. Assim, se não conseguir visualizar um campo específico ao tentar executar uma importação dos dados, consulte o administrador para determinar o novo nome do campo.

Nome do campo do contacto da tarefa predefinido	Tipo de dados	Comprimento máximo
Nome Completo do Contacto	Texto	60
ID externo do contacto	Texto	30
ID externo da tarefa	Texto	30

### Tópicos Relacionados

Consulte os tópicos seguintes para obter informações relacionadas:

- [Diretrizes sobre tipos de campo para importação de dados \(na página 1782\)](#)
- [Importar os dados \(na página 1975\)](#)

### Campos de utilizador da tarefa: preparação da importação

A tabela que se segue contém informações específicas sobre como configurar o ficheiro CSV antes de importar a ligação entre um utilizador e uma tarefa para o Oracle CRM On Demand. Estas informações complementam as diretrizes fornecidas no tópico [Diretrizes sobre tipos de campo para importação de dados \(na página 1782\)](#). Primeiro, tem de rever as informações de importação seguintes antes de efetuar uma importação.

**NOTA:** A coluna Campo predefinido nesta tabela contém apenas o nome inicial (predefinido) para cada campo. Não contém quaisquer nomes que tenham sido alterados pela empresa no Oracle CRM On Demand. Assim, se não conseguir visualizar um campo específico ao tentar executar uma importação dos dados, consulte o administrador para determinar o novo nome do campo.

Nome do campo do utilizador da tarefa predefinido	Tipo de dados	Comprimento máximo
ID de Utilizador	Texto	50
ID externo da tarefa	Texto	30
ID Externo do Utilizador	Texto	30

### Tópicos Relacionados

Consulte os tópicos seguintes para obter informações relacionadas:

- [Diretrizes sobre tipos de campo para importação de dados \(na página 1782\)](#)
- [Importar os dados \(na página 1975\)](#)

### Campos do item da transação: Preparação da importação

A tabela seguinte contém informações específicas sobre a configuração do ficheiro CSV antes de importar itens da transação para o Oracle CRM On Demand. Estas informações complementam as diretrizes fornecidas no tópico [Diretrizes sobre tipos de campo para importação de dados \(na página 1782\)](#). Primeiro, tem de rever as informações de importação seguintes antes de efetuar uma importação.

**NOTA:** A coluna Campo predefinido nesta tabela contém apenas o nome inicial (predefinido) para cada campo. Não contém quaisquer nomes que tenham sido alterados pela empresa no Oracle CRM On Demand. Assim, se não conseguir visualizar um campo específico ao tentar executar uma importação dos dados, consulte o administrador para determinar o novo nome do campo.

Item da transação predefinido Nome do campo	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
Descrição	Texto	250	A descrição do item da transação.
Período de inventário	Texto	15	Nenhum
Número da Linha	Número	22	O número exclusivo associado ao registo do cabeçalho da transação.
N.º de lote	Texto	15	O campo de referência que detém o ID do lote de amostra.
Quantidade	Número	22	O número de amostras associadas ao item da transação.
Amostra	Texto	15	O nome da amostra que é fornecido com o item da transação. Tem de documentar todas as amostras.
Quantidade expedida	Número	22	O número de amostras que foram expedidas como um item da transação.
Transaction#	Texto	15	O campo de referência que detém o ID do transação de amostra.

### Tópicos Relacionados

Consulte os tópicos seguintes para obter informações relacionadas:

- [Diretrizes sobre tipos de campo para importação de dados \(na página 1782\)](#)
- [Importar os dados \(na página 1975\)](#)

### 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 (consultar [Diretrizes sobre tipos de campo para importação de dados](#) na página 1782). First, you must review the following import information before performing an import.

**NOTA:** A coluna Campo predefinido nesta tabela contém apenas o nome inicial (predefinido) para cada campo. Não contém quaisquer nomes que tenham sido alterados pela empresa no Oracle CRM On Demand. Assim, se não conseguir visualizar um campo específico ao tentar executar uma importação dos dados, consulte o administrador 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 (consultar <a href="#">Acerca de países e da correspondência de moradas</a> na página 1745).
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 (consultar <a href="#">Acerca de países e da correspondência de moradas</a> na página 1745).
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 (consultar <a href="#">Acerca de países e da correspondência de moradas</a> na página 1745)).
User PO Box/Sorting Code	Text	30	None
User Province	Text	50	For Canada, see About Countries and Address Mapping (consultar <a href="#">Acerca de países e da correspondência de moradas</a> na página 1745). 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 (consultar <a href="#">Acerca de países e da</a>

Default User Field Name	Data Type	Maximum Length	Comments
			<a href="#">correspondência de moradas</a> na página 1745).
User Zip/Post Code	Text	30	None
Cellular Phone #	Phone	40	None
Currency	Text	50	This field is set at the company level, and, consequently, you cannot import this field or edit its picklist values.
Department	Text	75	None
Division	Text	75	None
Email	Text	50	Required field by default.
Email Temporary Password When I Click Save	Check box	Not applicable	If you select this check box and save, an email with a temporary password is sent to the user.
Employee Number	Number	30	None
External Unique ID	Text	30	Contains the External ID of the imported record.
First Name	Text	50	Required field by default.
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

Default User Field Name	Data Type	Maximum Length	Comments
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 1471)</a> .
Reports To	Text	Not applicable	This is a calculated field, based on the manager's first and last name.
Reports To External ID	Text	30	None
Role	Picklist	50	Required field by default. Default valid values: Administrator, Executive, Field Sales Rep, Inside Sales Rep, Sales & Marketing Manager, Service Manager, Service Rep.
Status	Picklist	30	Required field by default. Default valid values: Active, Inactive.
Time Zone	Text and number	100	You are not able to edit this picklist. Therefore, the values you import must exactly match the valid values.
Work Fax #	Phone	40	None
Work Phone #	Phone	40	Required field by default.

### Related Topics

See the following topics for related information:

- [Field Type Guidelines for Importing Data \(consultar Diretrizes sobre tipos de campo para importação de dados na página 1782\)](#)
- [Importing Your Data \(consultar Importar os dados na página 1975\)](#)
- [User Fields \(na página 1471\)](#)

### Campos de contacto do veículo: preparação da importação

A tabela que se segue contém informações específicas sobre como configurar o ficheiro CSV antes de importar campos de contacto do veículo para o Oracle CRM On Demand. Estas informações complementam as diretrizes fornecidas no tópico [Diretrizes sobre tipos de campo para importação de dados \(na página 1782\)](#). Primeiro, tem de rever as informações de importação seguintes antes de efetuar uma importação.

**NOTA:** A coluna Campo predefinido nesta tabela contém apenas o nome inicial (predefinido) para cada campo. Não contém quaisquer nomes que tenham sido alterados pela empresa no Oracle CRM On Demand. Assim, se não conseguir visualizar um campo específico ao tentar executar uma importação dos dados, consulte o administrador para determinar o novo nome do campo.

Nome de campo da categoria do produto predefinido	Tipo de dados	Comprimento máximo
Número de série	Texto	100
Nome do Produto	Texto	100
Nome Completo do Contacto	Texto	60
ID externo do contacto	Texto	30
ID externo do veículo	Texto	30
Principal	Caixa de verificação	Não aplicável

### Campos de veículo: preparação da importação

A tabela seguinte contém informações específicas sobre a configuração do ficheiro CSV antes de importar campos de veículo para o Oracle CRM On Demand. Estas informações complementam as diretrizes fornecidas no tópico [Diretrizes sobre tipos de campo para importação de dados \(na página 1782\)](#). Primeiro, tem de rever as informações de importação seguintes antes de efetuar uma importação.

**NOTA:** A coluna Campo predefinido nesta tabela contém apenas o nome inicial (predefinido) para cada campo. Não contém quaisquer nomes que tenham sido alterados pela empresa no Oracle CRM On Demand. Assim, se não conseguir visualizar um campo específico ao tentar executar uma importação dos dados, consulte o administrador para determinar o novo nome do campo.

**NOTA:** Esta secção é específica de Oracle CRM On Demand Automotive Edition.

Nome de campo de veículo predefinido	Tipo de dados	Comprimento máximo
Divisão	Texto	50
Grupo de valores da lista de escolha	Texto	50
NIV	Texto	100
Marca	Texto	30
Modelo	Texto	30
Ano	Texto	22
Acabamentos	Texto	30
Porta	Texto	30
Cor Exterior	Texto	30

Nome de campo de veículo predefinido	Tipo de dados	Comprimento máximo
ID exclusivo externo	Texto	30
ID externo do proprietário	Texto	30
ID externo da conta	Texto	30
ID externo do produto	Texto	30
ID externo do concessionário de venda	Texto	30
ID externo do concessionário do serviço	Texto	30
Tipo de produto	Texto	30
Vendedor	Texto	100
Estado	Texto	255
Conta	Texto	100
Tipo de conta	Texto	255
Contacto	Texto	255
Número da carta de condução	Texto	30
Local de emissão da carta de condução	Texto	10
Validade da carta de condução	Data	32
Transmissão	Texto	30
Site da conta	Texto	50
Estado	Texto	30
Localização	Texto	30
Utilizado/Novo	Texto	30
Motor	Texto	30

Nome de campo de veículo predefinido	Tipo de dados	Comprimento máximo
PVR	Currency	25
Preço para o concessionário	Currency	25
Propriedade de	Texto	30
Modificado: Data externa	Data/Hora	32
Modificado Por	Texto	255
Moeda do Veículo	Texto	30
Cor interior	Texto	30
Tipo de garantia	Texto	30
Data de início da garantia	Data	32
Data de fim da garantia	Data	32
Quilometragem atual	Número	16
Data de registo da quilometragem	Data	32
Nome do Produto	Texto	100
Tipo	Texto	255
Carroçaria	Texto	30
Descrição	Texto	250
Proprietário	Correio Eletrónico	50
Criação: Data externa	Data/Hora	32
ID da linha	ID	15
ID de integração	Texto	30
ID da conta	ID	15
ID de integração da conta	Texto	30

Nome de campo de veículo predefinido	Tipo de dados	Comprimento máximo
Objeto Customizado <i>N</i>	Texto	50
Lista de escolha indexada 1	Texto	30
Lista de escolha indexada 2	Texto	30
Lista de escolha indexada 3	Texto	30
Lista de escolha indexada 4	Texto	30
Lista de escolha indexada 5	Texto	30
Lista de escolha indexada 6	Texto	30
Número indexado	Número	16
Data indexada	Data/Hora	32
Moeda indexada	Moeda	25
Texto integral indexado	Texto	255
Texto breve indexado 1	Texto	100
Texto breve indexado 2	Texto	100
Caixa de verificação indexada	Booleano	1
Categoria do produto	Texto	100
N.º da Peça	Texto	50
Data de compra	Data	32
Preço de compra	Currency	25
Quantidade	Número	16
Data de expedição	Data	32
Data de instalação	Data	32
Data de expiração	Data	32
Data de notificação	Data	32

Nome de campo de veículo predefinido	Tipo de dados	Comprimento máximo
Contrato	Texto	30

## Assistente de Importação

Os tópicos seguintes descrevem como utilizar o Assistente de importação para importar os dados da empresa no Oracle CRM On Demand:

- [Importar os dados \(na página 1975\)](#)
- [Rever Resultados da Importação \(consultar \[Reviewing Import Results\]\(#\) na página 1979\)](#)
- [Exemplo da mensagem de correio eletrónico e do ficheiro de registo dos resultados da importação \(na página 1980\)](#)

### Importar os dados

**Antes de começar.** Prepare os ficheiros CSV e adicione os campos ou os valores de lista de escolha necessários à candidatura. Para mais informações, consulte [Preparar a importação de dados \(na página 1788\)](#). Antes de importar dados, pode determinar qual o método de importação de dados que melhor se adapta aos requisitos através da revisão da documentação de suporte em My Oracle Support.

Depois de preparar os dados para importação, aceda ao Assistente de importação e execute a importação. Para garantir que o Assistente de importação processa todos os pedidos de importação de forma igual, cada pedido de importação é dividido em um ou mais pedidos dependentes de 100 registos. Os pedidos dependentes de pedidos de importação diferentes são processados em simultâneo, para que nenhum pedido de importação fique à espera que outro pedido seja concluído, antes de ser escolhido na fila. O tempo de processamento para um pedido de importação é atualizado de forma contínua e reflete o progresso dos pedidos dependentes na fila.

**SUGESTÃO:** [Certifique-se de que o ficheiro CSV de importação está configurado corretamente efetuando uma importação de teste de cinco registos. É muito mais fácil corrigir os erros de cinco registos importados do que os de todos os registos do ficheiro de importação.](#)

### Para importar registos

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique na ligação global Admin.
- 2 Na secção Ferramentas de gestão de dados, clique na ligação Ferramentas de importação e exportação.
- 3 Na secção Importar dados, selecione o tipo de registo que pretende importar a partir do menu pendente.
- 4 Clique no botão Iniciar.  
Esta ação inicia o Assistente de importação.
- 5 Para o passo 1:

**NOTA:** [As seguintes opções encontram-se disponíveis consoante o registo que pretenda importar.](#)

- a Selecione como pretende que o Assistente de importação identifique os registos correspondentes. O Assistente de importação utiliza os campos ID único externo, que é um campo de ID único externo importado de outro sistema, ID da linha do Oracle CRM On Demand e campos pré-definidos do Oracle CRM On Demand. Estes campos pré-definidos, como Nome da conta e Localização, não têm IDs, Para obter informações sobre a definição de registos duplicados, consulte [Acerca de registos duplicados e IDs externos \(na página 1766\)](#).
- b Selecione o que pretende que o Assistente de importação efetue se encontrar um identificador exclusivo do registo duplicado no Oracle CRM On Demand. As opções são não importar registos duplicados, substituir registos existentes ou criar registos adicionais.

**NOTA:** Esta opção não se encontra disponível em Notas.

- c Selecione a ação que pretende que o Assistente de importação execute se o identificador exclusivo do registo importado não corresponder a um registo existente no Oracle CRM On Demand.

**NOTA:** Esta opção não se encontra disponível em Notas. Se selecionar Substituir registos e não criar novo registo na opção anterior, o registo será atualizado.

- d Selecione como pretende processar os valores da lista de escolha no ficheiro CSV que não correspondam aos valores na aplicação.  
O Assistente de importação pode adicionar o novo valor à lista de escolha ou não importar o valor de campo. A opção que escolher aplica-se tanto a campos de lista de escolha única como a campos de lista de escolha múltipla.

**NOTA:** Esta opção não está disponível durante a importação de Notas ou se a língua do utilizador for diferente da língua predefinida da empresa.

- e Decida se o Assistente de importação deve criar um novo registo para associações em falta (registos relacionados) no ficheiro de dados.

**NOTA:** Esta opção só está disponível quando importa Contas ou Contactos.

- f Selecione o formato de data/hora utilizado no ficheiro CSV.

Para mais informações, consulte [Diretrizes sobre tipos de campo para importação de dados \(na página 1782\)](#).

- g Verifique se a seleção da codificação do ficheiro é Europeu ocidental.

**NOTA:** Não altere esta definição, a menos que esteja certo de que é utilizado outro método de codificação. A predefinição, Ocidental, aplica-se à maioria dos sistemas de codificação na Europa e América do Norte.

- h Selecione o tipo de delimitador de CSV utilizado no ficheiro: vírgula ou ponto e vírgula.

- i Na lista pendente Registo do erro, selecione o que pretende que o Oracle CRM On Demand registre: Todas as mensagens, Erros e avisos ou Só erros.

- j Selecione o ficheiro CSV cujos dados pretende importar.

- k Se necessário, selecione a caixa de seleção Os registos de ficheiro de dados precisam de ser processados de modo sequencial.

**NOTA:** A escolha do processamento sequencial dos ficheiros de dados garante que quando um pedido de importação é enviado, os pedidos de importação dependentes são sempre processados sequencialmente. Também garante que as dependências do ficheiro CSV são mantidas.

- l Selecione a caixa de seleção Ativar Notificação por Correio Eletrónico se pretender que seja enviada uma notificação por correio eletrónico após a conclusão do processo de importação. Esta caixa de seleção está marcada por predefinição.

- m Selecione a caixa de verificação se pretender desativar a auditoria, enquanto importa dados e se não pretender gerar quaisquer registos da pista de auditoria, enquanto importa dados.

**NOTA:** Não é possível desativar esta definição da auditoria se estiver a importar o tipo de registo Utilizador. Esta opção está disponível se o privilégio Gerir auditoria de registos para importações estiver ativado para a função. A seleção desta caixa de verificação poderá melhorar o desempenho da importação, dependendo dos tipos de registo que pretende importar e do número de campos auditados que, caso contrário, iria decidir auditar para esses tipos de registo.

- n Especifique se pretende permitir que os campos de lista de escolha múltipla sejam atualizados para valores nulos através de uma operação de importação:

- Se pretende permitir que os campos de lista de escolha múltipla sejam atualizados para valores nulos através de uma operação de importação, marque a caixa de seleção Importar Valores em Branco para Listas de Escolha Múltipla, caso ainda não o tenha feito.
- Se não pretende permitir que os campos de lista de escolha múltipla sejam atualizados para valores nulos através de uma operação de importação, desmarque a caixa de seleção, caso já a tenha marcado.

A definição inicial na caixa de seleção Importar Valores em Branco para Listas de Escolha Múltipla no Assistente de Importação é determinada pela definição na caixa de seleção correspondente no perfil da empresa, mas o utilizador pode alterar a definição.

- 6** Para o passo 2:
- a** Siga as instruções para a validação do ficheiro, se necessário.
  - b** Selecione um ficheiro de correspondência de campos, se estiver disponível.
  - c** Os ficheiros de correspondência de campos (.map) contêm os pares dos campos no ficheiro CSV com os campos existentes do Oracle CRM On Demand. Depois de efetuar uma importação, o sistema envia um correio eletrónico com o ficheiro .map com o esquema de correspondência recente. Grave-o no computador para o voltar a utilizar durante importações futuras.
- 7** Para o Passo 3, efetue a correspondência dos campos no ficheiro para os campos do Oracle CRM On Demand. Necessita de corresponder, no mínimo, todos os campos obrigatórios para os cabeçalhos das colunas no ficheiro CSV.

O Assistente de importação lista os cabeçalhos das colunas do ficheiro CSV de importação junto a uma lista pendente, que mostra todos os campos nessa área no Oracle CRM On Demand, incluindo os campos personalizados que adicionou.

Se o campo de morada de que precisa não aparecer na lista pendente, selecione o campo correspondente que aparece nesta tabela.

Para filtrar a lista neste campo	Selecione o campo a partir da lista pendente
Número da rua Morada 1 Chome	Número/Rua
Ku	Morada 2
Piso Distrito	Morada 3
Shi/Gun	Localidade
Colonia/Secção Código CEDEX Morada 4 URB Região	Apartado/Código de ordenação

Para filtrar a lista neste campo	Selecione o campo a partir da lista pendente
Estado MEX Estado BRA Concelho Parte do território Ilha Distrito Região Emirato Oblast (região)	Concelho
Código da ilha Caixa postal Código postal	Código postal

Se tiver selecionado um ficheiro .map, verifique se os campos têm a correspondência exata. Os campos personalizados criados desde a última importação executada poderão precisar de ter correspondência.

Para obter informações sobre IDs externos, consulte [Acerca de registos duplicados e IDs externos \(na página 1766\)](#).

**ATENÇÃO:** Se tiver selecionado o ficheiro incorreto para importação, clique em Cancelar para alterar as seleções. Neste momento, a utilização do botão Anterior não limpa a cache, pelo que o ficheiro de importação que selecionou originalmente aparece no passo de correspondência de campos.

**ATENÇÃO:** ID único externo e ID externo do gestor são campos chave utilizados para associar contactos aos respetivos registos do gestor. Se estes campos não forem correspondidos, o registo do gestor será associado aos contactos utilizando os campos Nome do contacto e Gestor. Quando estiver a utilizar os campos Nome do contacto e Gestor para efetuar esta associação, os registos do ficheiro de dados estarão sujeitos a uma ordenação de dependências mais rígida.

- 8 Para o passo 4, siga as instruções no ecrã, se necessário.
- 9 Para o passo 5, clique em Concluir.

### **Para ver a fila dos pedidos de importação**

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique na ligação global Admin.
- 2 Na secção Filas de importação e exportação, clique na ligação Fila dos pedidos de importação.

A página Fila dos pedidos de importação aparece com informações sobre os pedidos, incluindo o tempo de conclusão estimado.

A seguinte tabela descreve o estado da importação.

Estado	Descrição
Em fila	A importação ainda não foi processada.
Em curso	A importação está a ser processada. <b>NOTA:</b> É possível eliminar o pedido neste estado. No entanto, tem de rever os dados importados parcialmente para o Oracle CRM On Demand.

Estado	Descrição
Concluído	Sem erros durante a importação.
Concluída com erros	A importação foi concluída mas ocorreram alguns erros com alguns registros.
Falha	A importação foi concluída mas não foram importados quaisquer registros.
Erro	A importação não foi concluída porque ocorreu um erro.
Cancelado	A importação foi cancelada.

A tabela que se segue descreve as informações da importação de registros.

Informações da importação de registros	Descrição
N.º de submetidos	O número de registros incluído no ficheiro CSV.
N.º de processados	O número de registros que o motor de importação processou atualmente. Este campo é processado cada 20 segundos ou tal como definido por um processo do sistema.
N.º de importados com êxito	O número de registros que foram importados sem problemas.
N.º de parcialmente importados	O número que foi importado, mas não foram importados todos os campos para o registro.
N.º de não importados	O número de registros que não foram importados de todo.
#Cancelled	O número de registros importados antes da importação ser 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 \(na página 827\)](#). 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 \(na página 1267\)](#).

### ***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 \(consultar Exemplo da mensagem de correio eletrónico e do ficheiro de registo dos resultados da importação na página 1980\)](#)

### **Exemplo da mensagem de correio eletrónico e do ficheiro de registo dos resultados da importação**

Se tiver ativado a notificação por correio eletrónico durante a preparação da importação, receberá uma mensagem de correio eletrónico quando o seu pedido de importação tiver sido concluído. Esta mensagem de correio eletrónico resume os resultados da importação:

Exmo. Sr. Miguel,

O seu pedido de importação foi concluído em 30/03/2007 07:10:06. Segue-se um resumo dos resultados:

Utilizador: qa/mjordão

Tipo de Importação: Conta

Nome do ficheiro de importação: Contas.csv

Hora da Conclusão: 30/03/2007 07:10:06

Total de Registos: 496

Importados com êxito: 495

Importado parcialmente: 1

Registos Duplicados Ignorados: 0

Falha: 0

Para obter mais detalhes sobre a importação, reveja o ficheiro de registo. Se necessitar de mais assistência, consulte a ajuda online .

Obrigado por utilizar o Oracle CRM On Demand,

Suporte Técnico a Clientes do Oracle CRM On Demand

A mensagem de correio eletrónico tem anexado um ficheiro de registo que apresenta uma lista de todos os erros que ocorrem durante o processo de importação, tal como o seguinte:

Erro específico de registo EXTERNAL\_SYSTEM\_ID: 46552 Não foi encontrado qualquer registo correspondente para o campo de importação 'CURRENCY' com o valor 'INR'. O campo 'Moeda da Conta' do Oracle CRM On Demand não foi atualizado, mas foram importados outros valores de campos para este registo.

## Assistente de exportação

Os tópicos seguintes descrevem como utilizar o Assistente de exportação para exportar os dados do Oracle CRM On Demand:

- [Exportar os dados \(na página 1981\)](#)
- [Rever resultados da exportação \(na página 1985\)](#)

### Exportar os dados

Pode exportar completa ou parcialmente os dados da empresa, incluindo anexos para tipos de registo específicos, de Oracle CRM On Demand para um ficheiro externo. A exportação gera um ou mais ficheiros ZIP que contêm ficheiros CSV individuais para cada tipo de registo que selecionar para exportar. Os ficheiros de exportação gerados têm 1,5 GB ou são inferiores.

**NOTA:** Se a empresa utilizar uma edição do Oracle CRM On Demand específica da indústria, os tipos de registo específicos da indústria, como Agregados familiares e Fundos, juntamente com as respetivas atividades e notas associadas, serão excluídos da exportação. Se exportar registos de produtos de oportunidade *recorrentes*, o Oracle CRM On Demand preenche a coluna Parent\_ID dessa linha. Para registos não recorrentes, a célula Parent\_ID está vazia.

### Acerca de limites para exportações parciais

A empresa pode executar uma exportação completa de sete em sete dias. Nas exportações parciais, o número de registo que a empresa pode exportar num período de sete dias tem por base o número de licenças de utilizador que a empresa adquire para o Oracle CRM On Demand. Para cada licença, podem ser exportados 1000 registos em exportações parciais num período de sete dias.

Os exemplos seguintes mostram como funciona o limite em exportações parciais para uma empresa que adquire cinco licenças de utilizador para o Oracle CRM On Demand e pode assim exportar um máximo de 5000 registos num período de sete dias:

- **Exemplo 1.** Nos últimos sete dias, foram exportados 4000 registos através de pedidos de exportação parcial. Um utilizador submete agora um pedido de exportação parcial para 2000 registos. Neste caso, o pedido de exportação parcial falha porque o pedido ascenderia a um número total de 6000 registos exportados no período de sete dias, o que excede o limite de 5000 registos.

- **Exemplo 2.** Nos últimos sete dias, não foram exportados registos através de pedidos de exportação parcial. Dois utilizadores submetem agora pedidos de exportação parcial separados. Um dos pedidos de exportação é para 3000 registos e o outro para 2000 registos.

Neste caso, ambos os pedidos de exportação parcial são concluídos com êxito porque os pedidos ascendem a um número total de 5000 registos exportados no período de sete dias, o que não excede o limite. No entanto, quaisquer pedidos de exportação parcial subsequentes que são submetidos nos próximos sete dias falharão porque o limite de 5000 registos para o período de sete dias já foi atingido.

**NOTA:** Os registos que são exportados através das páginas Lista não são contabilizados quando o Oracle CRM On Demand calcula o número de registos exportados através de exportações parciais num período de sete dias.

### Acerca do Período de Retenção para Pedidos de Exportação e Anexos do Pedido de Exportação

Na aplicação standard, o Oracle CRM On Demand mantém os detalhes dos pedidos de exportação e respetivo resultado para um determinado período, da seguinte forma:

- Os detalhes de um pedido de exportação são mantidos durante 60 dias e, em seguida, são eliminados.
- O resultado de um pedido de exportação é mantido durante 168 horas (ou seja, sete dias) e, em seguida, é eliminado.

Os períodos de retenção aplicam-se a operações de exportação que são submetidas através das páginas Lista, assim como operações de exportação que são submetidas através do Assistente de Exportação de Dados.

O seu administrador pode alterar os períodos de retenção para pedidos de exportação e respetivos anexos, alterando os valores nos campos seguintes no perfil da empresa:

- Validade do Pedido de Exportação (Dias)
- Validade do Anexo do Pedido de Exportação (Dias)

Para obter informações acerca da atualização destes campos, consulte Configurar Definições da Empresa (consultar [Configuring Company Settings](#) na página 1207).

**Antes de começar.** Para executar este procedimento, a função de utilizador deve incluir o privilégio Administrar a Exportação.

### Para exportar dados da empresa

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique na ligação global Admin.
- 2 Na secção Ferramentas de gestão de dados da Página principal de administração, clique na ligação Ferramentas de importação e exportação.
- 3 Na página Ferramentas de importação e exportação, clique na ligação Exportar dados.  
Esta ação inicia o Assistente de exportação de dados.
- 4 Para o passo 1:
  - a Efetue um dos seguintes procedimentos:
    - Se pretender executar uma exportação completa, selecione o botão de rádio Exportar todos os tipos de registo.
    - Se pretender executar uma exportação parcial, selecione o botão de rádio Exportar tipos de registo selecionados e os tipos de registo que pretende exportar. Pode exportar todos os dados para um tipo de registo ou dados para registos dependentes individuais.
    - Se pretender exportar os anexos para os tipos de registo específicos, selecione estes tipos de registo a partir da secção Todos os Dados do Anexo. Para obter mais informações sobre a exportação de anexos, consulte [Gerir os Anexos da Empresa \(na página 2014\)](#).

**NOTA:** O ficheiro anexado exportado tem a seguinte convenção de nomenclatura: <Object>\_<ObjectRowId>\_<ExportRequestId>.<FileExtension>, por exemplo, Anexo da oportunidade\_AALA-3135W8\_AALA-864XW0.pptx.

- b Clique em Seguinte.

Os dados dos tipos de registo principais e dependentes são exportados para um ficheiro CSV separado no ficheiro ZIP.

**ATENÇÃO:** Se estiver a exportar dados Notas no Oracle CRM On Demand, o ficheiro CSV contém todas as Notas públicas criadas no Oracle CRM On Demand, assim como as Notas privadas pertencentes ao utilizador a exportar os dados.

- 5 Para o passo 2:

- a Selecione o fuso horário utilizado no ficheiro CSV.
- b Selecione o formato de data/hora utilizado no ficheiro CSV exportado.

**NOTA:** Se selecionar as datas para uma exportação completa, a exportação completa é alterada para uma exportação parcial.

- c Selecione o tipo de delimitador de CSV utilizado no ficheiro: vírgula ou ponto e vírgula.
- d Selecione um filtro do intervalo de tempo para limitar os dados na exportação.

**NOTA:** A primeira vez que exporta os dados, pode não pretender filtrar por datas. No entanto, posteriormente, coloque a hipótese de criar exportações incrementais filtrando os dados por datas desde a última exportação.

- e Selecione a caixa de seleção Ativar Notificação por Correio Eletrónico se pretender que seja enviada uma notificação por correio eletrónico após a conclusão do processo de exportação.
- f Clique na caixa de seleção Exportar Só Detalhes do Anexo se só pretender exportar os detalhes do anexo e se não pretender exportar qualquer conteúdo do anexo. Pode exportar os detalhes do anexo de todos os tipos de registo e os respetivos campos correspondentes.

**NOTA:** Esta caixa de seleção só fica disponível se tiver selecionado um tipo de registo na secção Todos os Dados do Anexo no passo anterior.

- g Selecione a caixa de seleção Incluir URL da Ligação Web nos Ficheiros de Exportação se pretender que os URLs sejam incluídos no ficheiro CSV exportado.

O valor predefinido da caixa de seleção Incluir URL da Ligação Web nos Ficheiros de Exportação é controlado pela mesma caixa de seleção no perfil da empresa. Pode optar por selecionar ou desmarcar esta definição para cada pedido de exportação. Para mais informações sobre esta caixa de seleção, consulte [Configurar Definições de Integração \(na página 1228\)](#).

- h Se estiver a exportar os anexos de um ou mais tipos de registo e se pretender que o ficheiro ZIP dos anexos seja pesquisado para localizar vírus, certifique-se de que a caixa de seleção Pesquisar ficheiro .zip de exportação está selecionada.

Quando esta caixa de seleção está selecionada, será verificado se existem vírus no ficheiro ZIP dos anexos e, se for encontrado algum vírus, o ficheiro ZIP não é exportado.

Esta caixa de seleção está marcada por predefinição. Se desmarcar a caixa de seleção, não será verificado se existem vírus no ficheiro ZIP dos anexos e é recomendável que utilize software antivírus no seu computador local para verificar o conteúdo do ficheiro ZIP depois de o transferir.

**NOTA:** Será verificado se existem vírus em cada anexo antes de ser carregado para Oracle CRM On Demand e, se for encontrado algum vírus, o ficheiro não é carregado. No entanto, quando tenta exportar anexos, uma versão anterior de uma definição de vírus no software antivírus poderá fazer com que sejam detetados vírus que não seriam detetados no momento em que os anexos foram carregados. Além disso, uma pesquisa de vírus poderá devolver ocasionalmente um resultado a indicar que um vírus está presente mesmo que nenhum vírus esteja presente.

i Clique em Seguinte.

- 6 Para o passo 3, reveja o resumo e clique em Concluir para submeter o pedido de exportação.
- 7 Na página Exportação solicitada, clique na ligação Fila de pedidos de exportação para verificar o estado do pedido.

A tabela seguinte descreve os possíveis valores do estado da exportação.

Estado	Descrição
Em fila	A exportação ainda não foi processada.
Recolocado em fila	O pedido de exportação foi submetido novamente para a fila.
Em curso	A exportação está a ser processada. Se cancelar a exportação, este estado é alterado para Cancelar e, em seguida, para Cancelada.
Concluir	Todos os registos foram exportados com êxito. O processo de exportação está a preparar a mensagem de correio eletrónico, ficheiro de resumo e ficheiro ZIP correspondentes para transferência. Este processo pode levar de 30 segundos a 1 minuto a concluir.
Concluído	A exportação foi concluída sem erros.
Concluída com erros	A exportação foi concluída mas ocorreram alguns erros com alguns registos.
Cancelar	<p>Se cancelar um pedido de exportação com um estado Em fila, o pedido de exportação é cancelado de imediato.</p> <p>Se cancelar um pedido de exportação com um estado Em curso, o estado é alterado para Cancelar. O cancelamento poderá levar vários minutos e se a exportação concluir antes de ser cancelada, o estado final é alterado para Concluído.</p> <p>Pode cancelar o pedido de exportação para o pedido principal ou para os pedidos secundários.</p> <p>Quando cancela o pedido de exportação para o pedido principal, quaisquer tipos de registo secundários estão disponíveis para transferência. No entanto, quaisquer tipos de registo dependentes que não tenham sido exportados são cancelados e não estão disponíveis para transferência.</p> <p>Quando cancela o pedido de exportação para pedidos dependentes, apenas a exportação de tipos de registo secundários é cancelada e não está disponível para transferência. Pode continuar a</p>

Estado	Descrição
	transferir outros tipos de registo secundários sob o pedido de exportação principal.
Cancelado	Após o pedido de exportação ser completamente cancelado, o estado é alterado para Cancelado.
Falha	A exportação foi concluída mas não foram exportados quaisquer registos.
Erro	A exportação não foi concluída porque ocorreu um erro. Para mais informações sobre a resolução 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 pedidos de exportação, consulte [Rever resultados da exportação \(na página 1985\)](#).

#### Rever resultados da exportação

A página Fila dos Pedidos de Exportação apresenta todos os pedidos de exportação pendentes e concluídos que foram submetidos através do Assistente de Exportação de Dados. Se um pedido estiver na secção Pedidos pendentes, pode clicar em Atualizar para ver se o pedido foi concluído. Quando o pedido estiver concluído, poderá definir o nível de detalhe num pedido para recuperar o ficheiro de saída.

**NOTA:** A página Fila dos Pedidos de Exportação não mostra os pedidos de exportação que foram submetidos através das páginas de Lista. No entanto, se a sua função de utilizador tiver o privilégio Aceder a Pedidos de Exportação Principal, pode visualizar todos os pedidos de exportação, incluindo os pedidos que foram submetidos através das páginas de Lista, na página da Fila dos Pedidos de Exportação Principal. Para obter mais informações, consulte [Rever Todos os Pedidos de Exportação para a sua Empresa \(na página 1270\)](#)

#### Acerca do Período de Retenção para Pedidos de Exportação e Anexos do Pedido de Exportação

Na aplicação standard, o Oracle CRM On Demand mantém os detalhes dos pedidos de exportação e respetivo resultado para um determinado período, da seguinte forma:

- Os detalhes de um pedido de exportação são mantidos durante 60 dias e, em seguida, são eliminados.
- O resultado de um pedido de exportação é mantido durante 168 horas (ou seja, sete dias) e, em seguida, é eliminado.

Os períodos de retenção aplicam-se a operações de exportação que são submetidas através das páginas Lista, assim como operações de exportação que são submetidas através do Assistente de Exportação de Dados.

O seu administrador pode alterar os períodos de retenção para pedidos de exportação e respetivos anexos, alterando os valores nos campos seguintes no perfil da empresa:

- Validade do Pedido de Exportação (Dias)
- Validade do Anexo do Pedido de Exportação (Dias)

Para obter informações acerca da atualização destes campos, consulte Configurar Definições da Empresa (consultar [Configuring Company Settings](#) na página 1207).

O procedimento seguinte descreve como visualizar pedidos de exportação.

**Antes de começar:** Para executar este procedimento, a sua função de utilizador deve ter o privilégio Administrar Exportação.

### **Para ver pedidos de exportação**

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique na ligação global Admin.
- 2 Na secção Ferramentas de gestão de dados, clique na ligação Ferramentas de importação e exportação.
- 3 Na página Ferramentas de importação e exportação, clique na ligação Fila dos pedidos de exportação.  
É apresentada a página Fila de pedidos de exportação, mostrando os detalhes dos pedidos de exportação. A tabela que se segue descreve as informações do pedido de exportação.

Informações da exportação de registos	Descrição
Tipo de exportação	O tipo de exportação: <ul style="list-style-type: none"> <li>■ <b>Total.</b> Uma exportação completa dos dados da empresa.</li> <li>■ <b>Parcial.</b> Uma exportação parcial dos dados da empresa.</li> </ul>
Tipo de registo	O tipo de registo. Para os pedidos parciais que incluam registos dependentes, o registo dependente é indicado no formato <i>Principal:Dependente</i> , por exemplo, Conta: Contacto.
Estado	O estado, por exemplo, Em curso ou Concluído.
Pedido por	O utilizador que submeteu o pedido.
Submetido	A hora e a data em que o pedido de exportação foi submetido.
Ativar Notificação por Correio Eletrónico	Se esta caixa de seleção estiver selecionada, é enviada uma notificação por correio eletrónico quando o processo de exportação for concluído.
Concluído	A hora e data em que a exportação foi concluída.

O procedimento seguinte descreve como rever os detalhes de um pedido de exportação.

### **Para rever os detalhes de um pedido de exportação**

- Na linha do pedido, clique na ligação Tipo de Exportação ou Tipo de Registo para abrir a página Detalhes do Pedido de Exportação.

A página apresenta as propriedades de exportação, incluindo o número de registos exportados (N.º de exportados) e o número de tipos de registo exportados com êxito sem quaisquer problemas (N.º de objetos concluídos). Na secção Tipos de Registo de Exportação da página, pode ver detalhes do número de registos que foram exportados para cada tipo de registo.

Para obter informações acerca da transferência e apagamento dos anexos do pedido de exportação, ou seja, os ficheiros ZIP que contêm o resultado dos pedidos de exportação, consulte [Transferir e Apagar Anexos do Pedido de Exportação \(na página 826\)](#).

**NOTA:** Para transferir os anexos do pedido de exportação para operações de exportação executadas por todos os utilizadores, a sua função de utilizador deve ter o privilégio *Aceder a todos os Anexos do Pedido de Exportação*. Se a sua função de utilizador não tiver este privilégio, só pode transferir os anexos para as operações de exportação que foram executadas por si ou pelos seus subordinados.

## Utilitário do cliente do Oracle Data Loader On Demand

Os tópicos seguintes descrevem como utilizar o cliente do Oracle Data Loader On Demand para importar os dados do Oracle CRM On Demand:

- [Acerca do utilitário do cliente do Oracle Data Loader On Demand \(na página 1987\)](#)
- [Transferir o utilitário do cliente do Oracle Data Loader On Demand \(na página 1987\)](#)

### Acerca do utilitário do cliente do Oracle Data Loader On Demand

O cliente do Oracle Data Loader On Demand é um utilitário da linha de comandos que fornece um meio de importação de dados para o Oracle CRM On Demand a partir de origens de dados externas. Tem duas funções:

- **Inserir função.** Esta função pega em registos de um ficheiro e adiciona-os Oracle CRM On Demand.
- **Atualizar função.** Esta função modifica os registos existentes no Oracle CRM On Demand utilizando registos de uma origem de dados externa.

Para obter mais informações, consulte Oracle Data Loader On Demand Guide, que está disponível a partir da biblioteca de documentação do Oracle CRM On Demand no Oracle Technology Network.

### Transferir o utilitário do cliente do Oracle Data Loader On Demand

Conclua o procedimento seguinte para transferir o utilitário. Para instalar e utilizar este utilitário, consulte o Oracle Data Loader On Demand Guide, que se encontra disponível a partir da biblioteca de documentação do Oracle CRM On Demand no Oracle Technology Network.

#### *Para transferir o utilitário do Oracle Data Loader On Demand*

- 1 Inicie sessão no Oracle CRM On Demand e clique em Admin.
- 2 Nas Ferramentas de gestão de dados, clique em Ferramentas de importação e exportação.
- 3 No Oracle Data Loader On Demand, clique em Oracle Data Loader On Demand.
- 4 Grave o ficheiro ZIP no computador.

## Integração dos serviços Internet

O Oracle CRM On Demand permite:

- Aceder e alterar os dados do Oracle CRM On Demand a partir de uma aplicação ativada para serviço Web
- Criar aplicações próprias que se integrem com o Oracle CRM On Demand

Pode:

- Transfira ficheiros WSDL para o ajudar a desenvolver aplicações que acessem ao Oracle CRM On Demand utilizando a interface de serviços Web, consulte Transferir Ficheiros WSDL e de Schema (consultar [Transferir ficheiros WSDL e de esquema](#) na página 1988).
- Transferir ficheiros WSDL e de schema para utilizar os métodos do serviço Web Eventos de Integração para ter acesso à fila de eventos de integração e registar alterações para tipos de registo particulares. Também pode transferir ficheiros de schema para controlar campos customizados e mudados para os tipos de registo suportados.

- Ver um resumo dos serviços Web utilizados pela empresa. Consulte [Rever a Utilização dos Serviços Web](#) (consultar [Rever a utilização dos serviços da Internet](#) na página 1990).

### API Integração de CTI

Um dos ficheiros WSDL disponíveis a partir da página Administração dos serviços Internet destina-se ao serviço Internet da atividade CTI, que é parte da interface de programação de aplicações (API) de integração da integração de telefonia-computador (CTI). A API de integração de CTI fornece a capacidade de integrar o Oracle CRM On Demand diretamente com software CTI de terceiros utilizando a integração dos serviços Internet. Para obter mais informações sobre a API de integração de CTI, consulte Oracle CRM On Demand CTI Developer's Guide.

### Transferir ficheiros WSDL e de esquema

Os serviços Internet fornecidos pelo Oracle CRM On Demand permitem que os utilizadores das aplicações clientes interajam com o Oracle CRM On Demand para, por exemplo, inserir, atualizar, eliminar e consultar registos e executar um número de tarefas administrativas.

Os serviços Internet estão disponíveis através de:

- **Web Services v1.0.** Utilizados para interagir com Objetos personalizados 01-03, bem como objetos pré-configurados.
- **Web Services v2.0.** Utilizados para interagir com todos os objetos customizados do Oracle CRM On Demand, bem como objetos pré-configurados e os respetivos applets de Internet customizados. Comparada com a versão 1.0 dos serviços Internet, a API 2.0 dos serviços Internet também oferece opções para emitir consultas através do método QueryPage.
- **APIs de Assistência.** Utilizadas para gerir tarefas administrativas através dos serviços Internet. Por exemplo, as APIs do serviço permitem a administração dos utilizadores no Oracle CRM On Demand e fornecem a capacidade para emitir consultas para o sistema e informações de utilização relativamente ao Oracle CRM On Demand.
- **Serviços Administrativos.** Utilizados para interagir com os metadados do Oracle CRM On Demand através dos serviços Internet. Os serviços administrativos fornecem a capacidade de ler e carregar metadados do Oracle CRM On Demand num formato XML.

Na página Administração dos serviços Internet, é possível:

- Transferir ficheiros WSDL utilizados pelas aplicações que acedem aos serviços Internet
- Descarregar ficheiros de esquema
- Aceder à documentação dos serviços Internet

### Transferir Ficheiros WSDL para Web Services v1.0 e Web Services v2.0

Pode transferir um ficheiro WSDL para cada tipo de registo e pode escolher os tipos de registo secundário para incluir no ficheiro WSDL para o tipo de registo principal.

#### *Para transferir um ficheiro WSDL para Web Services v1.0 e Web Services v2.0*

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique na ligação global Admin.
- 2 Na secção Integração dos serviços Internet, clique em Administração de serviços Internet.
- 3 A partir da lista Seleccionar Serviço, selecione Web Services v1.0 ou Web Services v2.0, conforme necessário.
- 4 A partir da lista Documento, selecione WSDL.
- 5 A partir da lista Tipo, selecione Personalizado ou Genérico.

Consoante a opção selecionada, Personalizado ou Genérico, os campos personalizados são apresentados de modo diferente no ficheiro WSDL. Para o WSDL personalizado, os códigos de XML para os campos personalizados baseiam-se nas etiquetas de Integração da Configuração de campos, consulte [Configurar](#)

[etiquetas de integração de campos personalizados \(na página 1327\)](#). O WSDL personalizado permite gerar WSDL específico para a empresa do utilizador e que utiliza convenções de nomenclatura de campos da empresa.

O WSDL personalizado permite gerar WSDL específico para a empresa que utiliza convenções de nomenclatura de campos próprias da empresa. A utilização destes marcadores de posição, em conjunto com o Serviço de correspondências, permite que as aplicações efetuem a correspondência dos nomes de campos que a empresa utiliza.

- 6 A partir da lista Objeto WSDL, selecione o tipo de registo necessário como, por exemplo, Conta. Os objetos apresentados na lista Objeto WSDL dependem dos tipos de registo configurados para a empresa do utilizador. Todos os tipos de registo secundário para o tipo de registo selecionado são apresentados, por ordem alfabética, na lista Informações Relacionadas Disponíveis, independentemente do utilizador ter ou não acesso aos tipos de registo secundário. Para o Web Services v2.0, CustomWebApplet é também apresentado.
- 7 Mova os tipos de registo secundário que pretende incluir no WSDL da lista Informações Relacionadas Disponíveis para a lista Informações Relacionadas Selecionadas.
- 8 Clique no botão Transferir.
- 9 Grave o ficheiro WSDL no computador.

### Transferir Ficheiros WSDL para APIs de Serviço

Pode transferir ficheiros WSDL para cada uma das APIs do serviço. Se transferir o WSDL para o Evento de Integração, tem de transferir adicionalmente os ficheiros de esquema para cada um dos tipos de registo para os quais pretenda gerar eventos de integração, consulte a secção "Transferir Ficheiros de Esquema para Eventos de Integração".

#### **Para transferir um ficheiro WSDL para APIs de Serviço**

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique na ligação global Admin.
- 2 Na secção Integração dos serviços Internet, clique em Administração de serviços Internet.
- 3 A partir da lista Selecionar Serviço, selecione APIs de Serviço.

**NOTA:** Se selecionar a API de Serviço Agregar, pode selecionar Personalizado ou Genérico a partir da lista Tipo e transferir um ficheiro de esquema para esta API de Serviço.

- 4 A partir da lista Tipo, selecione Personalizado ou Genérico.
- 5 A partir da lista Objeto WSDL, selecione o nome necessário da API de Serviço.
- 6 Clique no botão Transferir.
- 7 Grave o ficheiro WSDL no computador.

### Transferir Ficheiros WSDL para Serviços Administrativos

Pode transferir ficheiros WSDL para cada serviço administrativo.

**NOTA:** Para transferir o WSDL de Scripts de Avaliações ou o WSDL do Perfil de Acesso, a função de utilizador deve incluir o privilégio Gerir Funções e Acesso.

#### **Para transferir um ficheiro WSDL para Serviços Administrativos**

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique na ligação global Admin.
- 2 Na secção Integração dos serviços Internet, clique em Administração de serviços Internet.
- 3 A partir da lista Selecionar Serviço, selecione Serviços Administrativos.
- 4 A partir da lista Objeto WSDL, selecione o serviço necessário.
- 5 Clique no botão Transferir.

- 6 Grave o ficheiro WSDL no computador.

### Transferir Ficheiros de Esquema para Eventos de Integração

O serviço Internet Eventos de integração utiliza ficheiros de esquema (XSD) na respetiva linguagem WSDL, que pode transferir para além do ficheiro integrationevents.wsdl. O ficheiro WSDL contém repositórios de valores para os ficheiros de esquema XSD de todos os tipos de registo para os quais a empresa tem atualmente ações de eventos de integração ativas definidas. Estão disponíveis ficheiros de esquema genérico. No entanto, se criar campos personalizados ou mudar o nome dos campos para um tipo de registo, tem de transferir um Esquema Personalizado. Para mais informações sobre o serviço Internet Eventos de integração, consulte *Manual do Oracle Web Services On Demand*.

#### Para transferir um ficheiro de esquema para eventos de integração

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique na ligação global Admin.
- 2 Na secção Integração dos serviços Internet, clique em Administração de serviços Internet.
- 3 A partir da lista Seleccionar Serviço, selecione Web Services v1.0 ou Web Services v2.0.
- 4 A partir da lista Documento, selecione Esquema.
- 5 A partir da lista Tipo, selecione Personalizado ou Genérico.  
Consoante a opção selecionada, Personalizado ou Genérico, os campos personalizados são apresentados de modo diferente no ficheiro de esquema. Para o Esquema personalizado, os códigos XML para os campos personalizados baseiam-se nas etiquetas de integração da Configuração de campos. No esquema genérico, os campos personalizados baseiam-se nos códigos XML genéricos.
- 6 A partir da lista Objeto WSDL, selecione o tipo de registo necessário como, por exemplo, Conta.  
Os objetos apresentados na lista Objeto WSDL dependem dos tipos de registo configurados para a empresa do utilizador.
- 7 A partir da lista Seleccionar Informações Relacionadas, selecione os tipos de registo secundário que pretende incluir no ficheiro de esquema.
- 8 Clique no botão Transferir.
- 9 Grave o ficheiro de esquema no computador.

#### Aceder à documentação dos serviços Internet

Para aceder à documentação dos serviços para a Web, clique em Documentação da Release na barra de título, na página Administração dos Serviços para a Web. É apresentada a página Documentação do Oracle CRM On Demand a partir da qual pode aceder aos serviços Internet e a outra documentação para releases do Oracle CRM On Demand diferentes.

#### Rever a utilização dos serviços da Internet

A partir da página Utilização dos serviços Internet, pode rever um resumo dos serviços Internet utilizados pela empresa. Por predefinição, os pedidos de serviços Internet são listados pelo ID da sessão. O Nome do cliente dos serviços Internet, o nome dos serviços Internet, a operação, a hora de início, a hora de fim e a designação alternativa do utilizador são apresentados para a sessão. A tabela que se segue descreve o que pode executar a partir da página Utilização dos serviços Internet.

Para executar os seguintes procedimentos	Siga estes passos
Criar uma nova lista de pedidos de serviços da Internet	Na barra de título, clique em Menu e selecione Criar nova lista. Execute os passos relevantes descritos em Criar e refinar listas (consultar <a href="#">Creating and Refining Lists</a> na página 140).

Para executar os seguintes procedimentos	Siga estes passos
Apresentar detalhes de um pedido de serviço Internet	Clique no ID de sessão para apresentar uma página de detalhes para o pedido de serviços Internet.
Exportar a lista	Na barra de título, clique em Menu e selecione Exportar lista. Efetue os passos descritos em <a href="#">Exportar registros em listas (na página 155)</a> .
Localizar um pedido de serviço da Internet	Selecione os critérios de filtro pretendidos nas listas pendentes junto a Mostrar resultados aqui.
Gerir todas as listas de pedidos de serviços da Internet	Na barra de título, clique em Menu e selecione H«Gerir listas. Efetue os passos para a tarefa necessária descrita na <a href="#">Página Gerir listas (na página 150)</a> .
Percorrer a lista	Clique nos ícones de navegação na parte superior ou na parte inferior da página da lista para passar para a página seguinte, a página anterior, a primeira página ou a última página na lista.
Refinar os critérios de pesquisa para lista	Na barra de título, clique em Menu e selecione Refinar lista. Execute os passos relevantes descritos em Criar e refinar listas (consultar <a href="#">Creating and Refining Lists</a> na página 140).
Mostrar as informações chave e filtrar as informações para a lista	Na barra de título, clique em Menu e selecione Mostrar filtro de listagem. Execute os passos descritos em <a href="#">Página Ver lista (na página 152)</a> .
Ordenar os pedidos de serviços da Internet na lista	Clique no cabeçalho da coluna para ordenar a lista de acordo com a coluna, por exemplo, clique em Hora de início para ordenar a lista de acordo com a hora de início.
Mostrar mais/menos registros	Na lista pendente Número de registros mostrados, na parte inferior da página, selecione o número de registros que pretenda ver ao mesmo tempo.
Ver um subconjunto de operações de serviços Internet	Clique na lista pendente na barra de título e altere a seleção, conforme as necessidades. <ul style="list-style-type: none"> <li>■ <b>Tudo.</b> Apresenta uma lista de todas as operações de serviços Internet</li> <li>■ <b>Todas as Operações de Hoje.</b> Apresenta uma lista de todas as operações de serviços Internet para hoje</li> </ul>

### Acerca da criação de uma lista serviços na Internet

O processo de criação ou refinamento de uma lista de serviços da Internet é semelhante ao descrito em Criar e refinar listas (consultar [Creating and Refining Lists](#) na página 140). No entanto, a Lista de serviços na Internet não tem a secção Pesquisar em fornecida nas páginas correspondentes de outros tipos de registro.

O campos que pode utilizar para filtrar uma lista de serviços na Internet e os campos que pode selecionar para apresentar nos resultados da pesquisa são os seguintes:

Campo	Descrição
Hora de Fim	Hora de fim do pedido de serviço da Internet.
Tipo de Entrada	Valores possíveis são: Iniciar sessão, Terminar sessão, Despachar Cada chamada de serviços da Internet, exceto o início e o fim de sessão, é configurada para Despachar para este campo devido às chamadas serem efetuadas através do serviço de negócio Despachante do serviço Internet de entrada.
Tamanho da mensagem de entrada (Bytes)	O tamanho da mensagem de entrada em bytes.
Operação	A operação para o pedido de serviço Internet.
N.º de Operações	O número de operações no pedido de serviços Internet.
Tamanho da mensagem de saída (Bytes)	O tamanho da mensagem de saída em bytes.
ID da Sessão	O identificador da sessão do pedido de serviço da Internet. Esta é a chave externa para a sessão correspondente na tabela do histórico de inícios de sessão e não o ID da sessão utilizado no pedido do serviço da Internet.
Hora de início	Hora de início do pedido de serviço da Internet.
Designação alternativa do utilizador	A designação alternativa do utilizador que executou o pedido de serviços da Internet.
Tipo	O valor do agente do utilizador para o pedido. Para integrações de clientes não Oracle, este valor é predefinido para Serviços Internet.
Nome do cliente do serviço Internet	O nome do cliente do serviço Internet a partir do qual o pedido foi efetuado.
Nome do Serviço para a Web	O nome do serviço da Internet ao qual o pedido foi efetuado.
Espaço do Serviço para a Web	O espaço de nome utilizado no pedido.

### Utilitário do cliente do Oracle Migration Tool On Demand

Os tópicos seguintes descrevem como utilizar o cliente Oracle Migration Tool On Demand para exportar os seus dados do Oracle CRM On Demand:

- Acerca do utilitário do cliente do Oracle Migration Tool On Demand (consultar [About the Oracle Migration Tool On Demand Client Utility](#) na página 1993)

---

■ [Transferir o utilitário do cliente Oracle Migration Tool On Demand \(na página 1994\)](#)

### **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

## Transferir o utilitário do cliente Oracle Migration Tool On Demand

Execute o procedimento que se segue para transferir o utilitário do cliente e siga os passos no Oracle Migration Tool On Demand Guide para instalar, configurar e utilizar este utilitário do cliente. O Oracle Migration Tool On Demand Guide está disponível a partir da [biblioteca de documentação do Oracle CRM On Demand](#) no Oracle Technology Network. Para obter informações sobre como transferir a Linguagem WSDL (Web Services Description Language) de que necessita para aceder aos Serviços administrativos, consulte Transferir linguagem WSDL e ficheiros de esquema (consultar [Transferir ficheiros WSDL e de esquema](#) na página 1988). Para obter informações sobre as 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](#). no Oracle Technology Network.

### Para transferir o utilitário do cliente Oracle Migration Tool On Demand

- 1 Crie um diretório no computador para extrair os ficheiros do Oracle Migration Tool On Demand, por exemplo, C:\Oracle Migration Tool On Demand.
- 2 Inicie sessão no Oracle CRM On Demand e clique em Admin.
- 3 Nas Ferramentas de gestão de dados, clique em Ferramentas de importação e exportação.
- 4 Nas Ferramentas de importação e exportação de metadados, clique em Oracle Migration Tool On Demand.
- 5 Grave o ficheiro ZIP no computador.

## Página Fila para Apagar e Restaurar em Lote

A página Fila de Espera para Apagar em Lote e Restaurar apresenta os pedidos ativos e concluídos para apagar em lote e restaurar submetidos pela sua empresa. São apresentados os seguintes pedidos:

- Pedidos ativos e concluídos para apagar em lote que foram executados através da opção Apagar em Lote nas páginas de Lista.
- Pedidos concluídos para apagar que foram submetidos através dos serviços Web com o elemento AvailableForBatchRestore no pedido definido como verdadeiro. Se um pedido de serviços Web apagar os registos dependentes, bem como registos principais, existem registos de pedido em separado para cada tipo de registo.
- Pedidos ativos e concluídos para restaurar que foram executados na página Fila de Espera para Apagar em Lote e Restaurar.

**Antes de começar.** Para visualizar todos os pedidos de eliminação e restauro em lote nesta página, a sua função de utilizador deve incluir o privilégio Apagar e Restaurar em Lote. Para restaurar as listas de registos que apagou, a sua função de utilizador deve incluir o privilégio Apagar e Restaurar em Lote. Para restaurar as listas de registos que foram apagadas por outro utilizador, a sua função de utilizador deve incluir o privilégio Recuperar Todos os Registos, bem como o privilégio Apagar e Restaurar em Lote.

A partir desta página, pode executar as tarefas mostradas na tabela seguinte:

Para executar os seguintes procedimentos	Siga estes passos
Cancelar um pedido ativo	Quando apaga ou restaura uma lista de registos, recebe uma mensagem de correio eletrónico de confirmação a informar de que o Oracle CRM On Demand preparou com êxito o pedido para apagar em lote ou restaurar na página Fila de Espera para Apagar em Lote e Restaurar. Pode clicar na ligação Cancelar para cancelar o pedido até clicar

Para executar os seguintes procedimentos	Siga estes passos
	na ligação Continuar ao lado do pedido e o Oracle CRM On Demand começa a processar o pedido.
Continuar o pedido ativo	Clique na ligação Continuar junto ao pedido para finalizar o pedido de eliminação ou restauro em lote. Recebe uma mensagem de correio eletrónico de confirmação a informar de que o pedido de eliminação ou restauro em lote foi concluído e de que a lista de registos foi apagada ou restaurada.
Apresentar o número de registos	Na lista pendente Registos mostrados, seleccione um número de pedidos a visualizar em simultâneo.
Eliminar o pedido processado	<p>Clique na ligação Apagar para apagar o pedido de eliminação ou restauro em lote da fila Pedidos Processados.</p> <p><b>NOTA:</b> Se um pedido de eliminação em lote processado não tiver sido restaurado, isto é, o estado é Apagado, o pedido não pode ser restaurado no futuro.</p>
Mostrar um resumo do pedido concluído	<p>Pode efetuar um dos seguintes procedimentos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Clique na ligação Visualizar Diário de Eliminações para ver o diário resumo dos pedidos de eliminação.</li> <li>■ Clique na ligação Visualizar Diário de Restaus para ver o diário resumo dos pedidos de restauro.</li> </ul>
Restaurar os registos apagados	Clique na ligação Restaurar junto ao pedido de eliminação para restaurar os registos apagados que não foram eliminados do Oracle CRM On Demand.

Para executar os seguintes procedimentos	Siga estes passos
Expandir a lista de pedidos processados	<p>Se um pedido processado não for mostrado na página Fila de Espera para Apagar em Lote e Restaurar, pode expandir a lista de pedidos clicando em Mostrar Lista Completa. A lista de pedidos abre na página Lista de Pedidos de Gestão de Dados. Nessa página, pode pesquisar um pedido e também pode utilizar as funcionalidades de lista para o ajudar a encontrar o pedido pretendido. Na barra de título da página, clique em Menu e, em seguida, selecione a opção para a tarefa que pretende executar, da seguinte forma:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ <b>Exportar lista.</b> Exporte a lista para um ficheiro, consulte <a href="#">Exportar Registos em Listas (na página 155)</a>.</li> <li>■ <b>Número de registos.</b> Para contar os registos na lista, consulte Contar Registos em Listas (consultar <a href="#">Contar registos nas listas</a> na página 154).</li> <li>■ <b>Limitar a lista.</b> Refine a lista, consulte Criar e Refinar Listas (consultar <a href="#">Creating and Refining Lists</a> na página 140). Por exemplo, pode alterar o filtro de lista, seleccionar diferentes campos a apresentar ou alterar a sequência de ordenação da lista.</li> <li>■ <b>Gravar lista.</b> Grave a lista. Se seleccionar esta opção, abre uma página onde pode seleccionar opções para gravar a lista.</li> <li>■ <b>Mostrar filtro de listagem.</b> Visualize o filtro que está atualmente definido para a lista.</li> <li>■ <b>Criar nova lista.</b> Cria uma nova lista filtrada, consulte Criar e refinar listas (consultar <a href="#">Creating and Refining Lists</a> na página 140).</li> <li>■ <b>Gerir listas.</b> Visualize detalhes da lista ou altere a ordem pela qual a lista aparece na lista de escolha de listas na página Lista, consulte <a href="#">Página Gerir Listas (na página 150)</a>.</li> </ul>

## Página da Fila de Espera de Pedidos de Atribuição em Lote

A página Fila de Espera de Pedidos de Atribuição em Lote apresenta os pedidos de processamento em lote ativos e concluídos submetidos pela sua empresa para:

- Atribuições de livros. Para ver os pedidos de processamento em lote para atribuições do livro, a sua função de utilizador deve ter o privilégio Gerir Livros.
- Atribuições de membros da equipa. Para ver os pedidos de processamento em lote para atribuições da equipa, a sua função de utilizador deve ter o privilégio Atribuição em Lote de Membros da Equipa.

Para executar os seguintes procedimentos	Siga estes passos
Cancelar	Clique na ligação Cancelar junto ao pedido. Pode cancelar um pedido até ao respetivo estado mudar para 'Em curso'.
Apresentar detalhes de um pedido	Defina o nível de detalhe no nome da lista para o pedido. Na página Detalhes do pedido, pode visualizar as propriedades do pedido e os parâmetros do pedido.
Mostrar mais ou menos registos	Na lista pendente Registos mostrados, selecione o número de pedidos a visualizar em simultâneo.
Eliminar o pedido processado	Clique na ligação Eliminar para eliminar o pedido da fila Pedidos processados.
Log	Clique na ligação Registo para gravar o pedido como um ficheiro de registo.

Quando o pedido estiver concluído, recebe uma notificação por email.

Para obter informações sobre a criação de pedidos de processamento em lote para atribuições do livro, consulte [Atribuir Registos a Livros \(na página 1571\)](#). Para obter informações sobre a criação de pedidos de processamento em lote para atribuições de membros da equipa, consulte [Atribuir um Membro da Equipa a uma Lista de Registos \(na página 159\)](#).

### Campos de Detalhe de Pedidos de Atribuição em Lote

A seguinte tabela descreve alguns dos campos que são apresentados quando definir o nível de detalhe no nome da lista para um pedido de atribuição em lote.

Campo	Descrição
Tipo	Indica o tipo de pedido que foi submetido.
Nome da lista	O nome da lista para a qual foi submetido o pedido.
#Processed	O número de registos na lista para a qual foi submetido o pedido.
#Succeeded	O número de registos que foram atualizados com êxito pelo pedido.

### Página Fila de inicialização de campos relacionados

Quando gravar um novo campo personalizado de informações relacionadas, o Oracle CRM On Demand submete automaticamente um pedido para inicializar o novo campo. O processo de inicialização preenche o campo personalizado de informações relacionadas nos registos com o valor do campo correspondente nos registos do tipo de registo relacionado. A página Fila de inicialização de campos relacionados apresenta os pedidos ativos e

concluídos para inicializar campos personalizados de informações relacionadas. A partir desta página, pode executar as tarefas mostradas na tabela seguinte.

Para executar os seguintes procedimentos	Siga estes passos
Log	Clique na ligação Registo para ver o estado do pedido de inicialização.
Eliminar o pedido processado	Clique na ligação Eliminar para eliminar o pedido da fila Pedidos processados.
Resubmeter	Se ocorrer uma falha no pedido para inicializar o campo personalizado de informações relacionadas, pode clicar em Voltar a submeter para iniciar novamente o processo de inicialização. Se o pedido tiver sido concluído com êxito, a opção Voltar a submeter não está disponível.

### Tópicos Relacionados

Consulte os tópicos seguintes para obter informações relacionadas:

- [Acerca de campos personalizados de informações relacionadas \(na página 1319\)](#)
- [Criar campos personalizados de informações relacionadas \(consultar \[Criar campos customizados de informações relacionadas\]\(#\) na página 1321\)](#)

## Acerca de Eventos de Integração

Um *evento de integração* é um mecanismo para acionar processos externos baseados em alterações específicas (criar, atualizar, apagar, associar, dissociar) aos registos no Oracle CRM On Demand. Os eventos de integração contêm informações sobre os dados alterados pelo utilizador. Estas informações são armazenadas numa ou mais filas de eventos de integração como um ficheiro XML, que permite que os detalhes dos eventos do Oracle CRM On Demand sejam acedidos por aplicações externas. Por exemplo, uma aplicação externa poderá necessitar de controlar as alterações da Conta do Oracle CRM On Demand e acionar atualizações locais em conformidade.

Para clientes que necessitam que várias aplicações se integrem com o Oracle CRM On Demand de forma independente, o administrador da empresa pode definir várias filas de eventos de integração. Utilizando a funcionalidade do evento de integração, o mesmo evento pode ser gerado para várias filas e as aplicações externas têm a garantia de integridade da fila porque as aplicações externas podem ser configuradas para só pedir eventos de uma fila específica.

### Acerca da configuração da administração de eventos de integração.

Se for um cliente novo, a funcionalidade do evento de integração é automaticamente ativada. No entanto, se for um cliente existente, a funcionalidade do evento de integração do Oracle CRM On Demand tem de ser configurada pelo Oracle CRM On Demand Customer Care e pelo administrador da empresa. Contacte o Oracle CRM On Demand Customer Care para solicitar suporte para Administração de eventos de integração e para especificar o tamanho total máximo das filas de eventos de integração.

**Nota:** O tamanho máximo das filas de integração não é apresentado na página Perfil da empresa.

Quando o Oracle CRM On Demand Customer Care tiver configurado a funcionalidade de evento de integração, a ligação Administração de eventos de integração encontra-se visível na secção Ferramentas de gestão de dados da Página principal de administração. Além disso, a função de utilizador Administrador tem o privilégio Gerir Filas

de Espera de Eventos de Integração e o privilégio Ativar Acesso a Eventos de Integração ativados. Para obter mais informações sobre funções de utilizador, consulte Acrescentar funções (consultar [Adicionar funções](#) na página 1505).

### Acerca da criação, do armazenamento e do acesso a eventos de integração

Para acionar a criação de eventos de integração, tem de criar regras de fluxo de trabalho com as ações Criar Evento de Integração. Para cada uma destas ações, pode especificar os campos num registo que deverão ser controlados. Quando o valor é alterado num campo controlado, a alteração é registada num evento de integração. Também pode especificar em que filas os eventos de integração são escritos. Para obter mais informações sobre regras de fluxo de trabalho, consulte Acerca de Regras de Fluxo de Trabalho (consultar [Acerca de regras de fluxos de trabalho](#) na página 1611).

Os eventos de integração são armazenados numa ou mais filas, sendo o tamanho total máximo especificado para a empresa pelo representante do Suporte técnico a clientes da empresa. É fornecida uma fila do evento de integração e pode criar filas adicionais.

Quando uma fila está cheia, não são armazenados novos eventos de integração. Quando o número de eventos de integração na fila é inferior ao número máximo, serão acrescentados novos eventos à fila, mais uma vez.

Na página Definições do evento de integração, pode apagar eventos de integração de uma fila. Pode igualmente configurar o Oracle CRM On Demand para enviar uma mensagem de correio eletrónico de aviso para um endereço especificado quando a fila estiver cheia ou quando o número de eventos de integração na fila exceder um número especificado.

Pode desativar filas de eventos de integração, incluindo a fila predefinida, mas não pode apagar uma fila.

As aplicações externas acedem às filas de eventos de integração utilizando o serviço Web Eventos de Integração, que tem dois métodos:

- **GetEvents.** Recupera eventos de integração de uma fila.
- **DeleteEvents.** Apaga eventos de integração de uma fila.

Para obter e apagar eventos de uma fila de espera de eventos de integração utilizando serviços Web, a sua função de utilizador deve ter o privilégio Ativar Acesso a Eventos de Integração ativado.

Para obter informações sobre a transferência do ficheiro de Linguagem WSDL para o serviço Web Eventos de Integração, consulte Integração dos Serviços Web (consultar [Integração dos serviços Internet](#) na página 1987). Para obter mais informações sobre o serviço Web Eventos de Integração, consulte o Oracle Web Services On Demand Guide.

Às vezes, uma fila de eventos de integração pode conter eventos que uma aplicação cliente não possa processar. Para obter informações sobre como processar esses eventos incorretos, consulte o Oracle Web Services On Demand Guide.

- Para obter um procedimento passo a passo para criar uma fila de eventos de integração, consulte [Criar filas de eventos de integração \(na página 1999\)](#).
- Para obter um procedimento passo a passo para gerir as filas de eventos de integração, consulte Gerir definições do evento de integração (consultar [Gerir definições de eventos de integração](#) na página 2001).
- Para obter um procedimento passo a passo para criar regras de fluxo de trabalho que acionem eventos de integração, consulte Criar Regras de Fluxo de Trabalho (consultar [Creating Workflow Rules](#) na página 1634).

### Criar filas de eventos de integração

Quando o suporte do Evento de integração está ativado, é fornecida uma fila de eventos de integração predefinida com o Oracle CRM On Demand. No entanto, também pode criar filas adicionais e especificar as filas nas quais os eventos de integração individuais são escritos.

**Antes de começar.** A Administração de eventos de integração tem de estar configurada para a empresa do utilizador, conforme descrito em [Acerca de eventos de integração \(na página 1998\)](#). Quando a Administração de

eventos de integração é configurada, o número máximo de eventos de integração permitido nas filas é configurado como parte do perfil da empresa. Para executar o procedimento que se segue, a sua função de utilizador deve ter o privilégio Gerir Fila de Espera de Eventos de Integração.

### **Para criar uma fila de eventos de integração**

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique na ligação global Admin.
- 2 Na secção Ferramentas de Gestão de Dados, clique na ligação Administração de eventos de integração.
- 3 Na página Administração de eventos de integração, clique na ligação Gestão de filas de eventos de integração.
- 4 Na página Administração de filas de integração, clique em Nova fila.
- 5 Na página Definições da fila de eventos de integração, preencha os seguintes campos e clique em Gravar.

Campo	Comentários
Nome da Fila	Introduza o nome para a fila. Campo obrigatório.
Descrição	Introduza uma breve descrição da utilização da fila.
Desativado	Certifique-se de que esta caixa de seleção não está marcada.
Volume da Fila	Introduza o tamanho da fila. Este tamanho não pode exceder o tamanho apresentado no campo Capacidade da fila não atribuída. Campo obrigatório.  O campo Limite de ficheiros de eventos 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 este número, não poderá criar uma nova fila.
Endereço de Correio Eletrónico para Notificação	Introduza um endereço de correio eletrónico se uma mensagem de correio eletrónico de aviso for enviada quando a fila estiver cheia ou quando a fila atingir um determinado tamanho.
Enviar mensagem de correio eletrónico de aviso quando o número de transações em fila de espera for atingido	Especifique o tamanho que a fila pode atingir antes de ser enviada uma mensagem de correio eletrónico de aviso para o endereço especificado no campo Endereço de correio eletrónico de notificação.

Campo	Comentários
Formato de Lista de escolha	<p>Este campo é obrigatório. Selecione o formato para registar os valores do campo da lista de escolha nos eventos de integração, da seguinte forma:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Se pretender que os valores sejam registados como valores do código independente da língua (LIC), selecione Valores Independentes da Língua.</li> </ul> <p><b>NOTA:</b> Os valores do LIC nas listas de escolha são os mesmos que os valores na definição local Inglês-Estados Unidos (ENU).</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Se pretender que os valores sejam registados na língua do utilizador, cuja ação causa a criação dos eventos de integração, selecione Língua do Utilizador.</li> </ul> <p><b>NOTA:</b> Depois de criar a fila, o campo Formato da Lista de Escolha torna-se só de leitura e não pode alterá-lo. Se pretender alterar o formato da lista de escolha para uma fila do evento de integração, contacte Oracle CRM On Demand Customer Care e peça para a alterar.</p>
W3C	<p>Especifique o formato em que os valores são registados nos eventos de integração que são criados utilizando o Web Services v2.0 Schema e escritos nesta fila, da seguinte forma:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Se selecionar esta caixa de seleção, os valores em tofos os campos são registados no formato especificado pelo W3C para os eventos de integração do Web Services v2.0 Schema.</li> <li>■ Se esta caixa de seleção for desmarcada, os valores nos tipos de campo Data de Booleano são registados no formato utilizado em releases anteriores à Release 41 do Oracle CRM On Demand. Os valores em todos os campos são registados no formato especificado pelo W3C para os eventos de integração do Web Services v2.0 Schema.</li> </ul> <p>Por predefinição, a caixa de seleção do W3C está desmarcada.</p> <p><b>NOTA:</b> Se selecionar a caixa de seleção do W3C, depois de criar a fila, o campo do W3C torna-se só de leitura e não pode alterá-lo.</p>

## Gerir definições de eventos de integração

Pode editar as definições para todas as filas de eventos de integração.

**Antes de começar.** A Administração de eventos de integração tem de estar configurada para a empresa do utilizador, conforme descrito em [Acerca de eventos de integração \(na página 1998\)](#). Quando a Administração de eventos de integração se encontra configurada, o número máximo de eventos de integração permitido na fila é configurado como parte do perfil da empresa. Para executar os procedimentos aqui descritos, deve ter o privilégio Gerir Filas de Espera de Eventos de Integração na sua função de utilizador.

**Para gerir definições do evento de integração**

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique na ligação global Admin.
- 2 Na secção Ferramentas de Gestão de Dados, clique na ligação Administração de eventos de integração.
- 3 Na página Administração de eventos de integração, clique na ligação Gestão de filas de eventos de integração.
- 4 Na página Gestão de filas de integração, clique na ligação Editar para a fila.
- 5 Na página Definições da fila de eventos de integração, pode executar as seguintes tarefas:

Tarefa	Ação
Desativar uma fila.	Selecione Desativada para desativar todas as filas, incluindo a fila predefinida.
Atualizar o tamanho de uma fila.	<p>Introduza um valor no campo Tamanho da fila. Este tamanho não pode exceder o tamanho apresentado no campo Capacidade da fila não atribuída.</p> <p>O campo Limite de ficheiros de eventos 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 este número, não poderá aumentar o tamanho da fila.</p>
Apagar transações de uma fila.	<p>Para apagar todas as transações na fila, marque a caixa de seleção Quando clicar em Gravar, limpar todas as transações e, em seguida, clique em Gravar para apagar as transações.</p> <p>Para apagar transações antigas, clique no ícone de calendário e selecione uma data no campo Quando clicar em Gravar, limpar todas as transações posteriores. Clique em Gravar para apagar as transações.</p>
Configure o Oracle CRM On Demand para enviar uma mensagem de correio eletrónico de aviso quando a fila estiver completa ou quando a fila atingir um determinado tamanho.	Introduza o endereço de correio eletrónico e (opcionalmente) especifique o tamanho que a fila pode atingir antes de ser enviada a mensagem de correio eletrónico de aviso. Clique em Gravar para gravar a configuração do correio eletrónico.
Especifique como os valores dos campos Data e Hora (por exemplo, ModifiedDate, CreatedDate) são registados nos eventos de integração criados utilizando o Web Services v1.0 Schema e escritos nesta fila.	<p>Selecione um valor a partir do campo Fuso horário:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ <b>Formato UTC.</b> Se selecionar este valor, a data e a hora no fuso horário GMT são registados, no formato especificado pela norma W3C para Hora Universal Coordenada (UTC), da seguinte forma: YYYY-MM-DDTHH:MM:SSZ Por exemplo, 2017-06-12T09:44:15Z, o que corresponde a 12 de junho de 2017, 9:44:15 GMT.</li> </ul> <p><b>NOTA:</b> As frações de segundos não são registadas.</p>

Tarefa	Ação
	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ <b>UTC.</b> Se selecionar este valor, a data e a hora no fuso horário GMT são registados, no formato seguinte: DD/MM/AAAA HH:MM:SS Por exemplo, 12/06/2017 09:44:15, o que corresponde a 12 de junho de 2017, 9:44:15 GMT.</li> <li>■ <b>Fuso Horário do Utilizador.</b> Se selecionar este valor, a data e a hora no fuso horário do utilizador que atualizou o registo são registados, no formato seguinte: DD/MM/AAAA HH:MM:SS Por exemplo, 12/06/2017 09:44:15, o que corresponde a 12 de junho de 2017, 9:44:15, no fuso horário do utilizador.</li> </ul> <p>Se deixar o campo Fuso Horário em branco, a data e a hora no fuso horário do utilizador que atualizou o registo são registados, no formato mostrado acima para o valor do Fuso Horário do Utilizador.</p> <p>Depois de alterar o valor no campo Fuso Horário, os utilizadores devem terminar todas as sessões do Oracle CRM On Demand, incluindo sessões de serviços Web e, em seguida, iniciar sessão novamente para que a nova definição seja utilizada.</p> <p><b>NOTA:</b> Pode definir o campo Fuso Horário só para a fila predefinida. Todas as outras filas herdam a definição selecionada para a fila predefinida da empresa. O campo Fuso Horário é apresentado para todas as filas, mas é só de leitura para as filas diferentes da fila predefinida.</p>
<p>Especifique se os valores em todos os campos, incluindo os campos Data e Booleano, será registados no formato especificado pelo W3C para os eventos de integração do Web Services v2.0 Schema nos eventos de integração criados utilizando o Web Services v2.0 Schema e escritos nesta fila.</p>	<p>Selecione a caixa de seleção do W3C.</p> <p>Os valores em todos os campos que não os tipos de campos Data e Booleano são registados no formato especificado pelo W3C para os eventos de integração do Web Services v2.0 Schema, independentemente da definição na caixa de seleção do W3C.</p> <p>Os valores nos campos Data e Booleano são registados no formato utilizado em releases anteriores à Release 41 do Oracle CRM On Demand, a menos que a caixa de seleção do W3C seja marcada.</p> <p><b>NOTA:</b> Se selecionar a caixa de seleção do W3C, depois de gravar as alterações, o campo do W3C torna-se só de leitura e não pode alterá-lo.</p>

**NOTA:** O campo Formato da Lista de Escolha determina o formato para registar os valores nos campos da lista de escolha nos eventos de integração que são escritos na fila. Os valores podem ser registados na língua do

utilizador cuja ação causa a criação do evento de integração ou como os valores do código independente da língua (LIC).

Depois de criar uma fila do evento de integração, o campo Formato da Lista de Escolha torna-se só de leitura e não pode alterá-lo. Se pretender alterar o formato da lista de escolha para uma fila do evento de integração, incluindo a fila predefinida, contacte Oracle CRM On Demand Customer Care e peça para a alterar. Depois de Oracle CRM On Demand Customer Care alterar o formato referente aos valores da lista de escolha para uma fila, a alteração só se aplica aos valores da lista de escolha nos eventos de integração que são criados após a alteração do formato. A alteração do formato da lista de escolha para uma fila não altera o formato dos valores da lista de escolha em qualquer evento de integração que já exista na fila.

## Gestão de conteúdos

As empresas pretendem, muitas vezes, manter um controlo dos produtos em que os clientes mostram interesse e que os clientes compram. Para ajudar os funcionários da empresa a controlar informações sobre os produtos, pode configurar um catálogo de produtos. A configuração do catálogo de produtos consiste no agrupamento de produtos em categorias (se necessário) e, em seguida, na configuração dos produtos em cada categoria. Os produtos incluem opções de produtos, serviços e formação periódicos ou únicos.

As seguintes secções descrevem formas em que o controlo de produtos é útil no Oracle CRM On Demand:

### Oportunidades

Um representante de vendas que trabalhe numa oportunidade de venda pode criar um registo de oportunidade para controlar os detalhes do interesse de um cliente, incluindo as potenciais receitas do negócio. Um cliente poderá estar interessado em vários produtos e considerar igualmente a aquisição de um contrato de prestação de serviços. O representante de vendas pode desloca-se para a secção Produtos do registo da oportunidade para ligar os registos do produto para cada um dos itens que o cliente poderá comprar. Para o contrato de prestação de serviços, faturado mensalmente, o representante de vendas pode registar informações de receitas periódicas. Deste modo, o registo de oportunidade fornece informações completas sobre o potencial negócio e permite à empresa:

- Controlar os produtos que pertencem a cada oportunidade
- Calcular a sequência de receitas geradas ao longo do tempo com base nesses produtos (produtos periódicos e não periódicos)

### Ativos

Os profissionais de vendas e os de serviços consideram útil saber que produtos e serviços da empresa já foram adquiridos por um cliente. No Oracle CRM On Demand, pode controlar os produtos adquiridos ou os ativos ligando registos de produto a uma conta ou registo de contacto de um cliente ou a um registo de oportunidade.

### Forecasts

Uma previsão é um instantâneo periódico do desempenho das vendas compilado a partir de uma oportunidade individual ou de registos de produtos. Uma vantagem da ligação de produtos a registos de oportunidade, conta ou contacto é que a conta poderá determinar se deverá gerar previsões com base nas receitas periódicas e do produto.

Se a sua empresa basear a previsão nas receitas do produto, em vez de nas receitas da oportunidade, os funcionários podem especificar que produtos deveriam ser utilizados no total da previsão.

Clique num tópico para ver as instruções passo a passo de modo a obter os procedimentos pertencentes à Gestão de conteúdos:

- [Configurar categorias de produtos \(na página 2005\)](#)
- [Configurar produtos da empresa \(na página 2005\)](#)
- [Configurar listas de peças para PRM \(na página 2008\)](#)

- [Configurar listas de preços para Life Sciences \(na página 2011\)](#)
- [Gerir os anexos da empresa \(na página 2014\)](#)
- [Gerir Imagens da Página de Detalhes \(na página 2015\)](#)
- [Configurar scripts de avaliação \(na página 2016\)](#)

## Configurar categorias de produtos

Se a lista de produtos da empresa for longa, será boa ideia organizar os produtos em agrupamentos lógicos, atribuindo a cada agrupamento um nome que tenha significado na sua empresa. Estes agrupamentos são denominados categorias de produtos. As categorias ajudam-no a pesquisar um produto ou um conjunto de produtos porque permitem ordenar a lista de modo a encontrar rapidamente o que necessita. As categorias de produtos permitem ainda que os funcionários identifiquem rapidamente o produto correto a ligar a oportunidades. Por exemplo, uma empresa grossista de equipamento de escritório poderá configurar as seguintes categorias: Copiadoras, aparelhos de fax, serviços e acessórios.

Poderá ter o número de categorias e subcategorias (elementos dependentes) que pretender.

### Antes de iniciar:

- Para executar os procedimentos descritos nesta secção, a função do utilizador tem de incluir o privilégio Gerir o conteúdo.
- Se as categorias de produtos ainda não tiverem sido definidas na empresa, determine as categorias e subcategorias antes de configurar as informações no Oracle CRM On Demand. Ao introduzir as informações, comece pelas categorias principais de nível superior e, em seguida, adicione as categorias secundárias.

### Para configurar as categorias de produtos

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique na ligação global Admin.
- 2 Na secção Gestão de Conteúdo, clique na ligação Gestão de Conteúdos.
- 3 Clique na ligação Categorias de produtos.
- 4 Na página Categorias de produtos, execute um dos seguintes procedimentos:
  - Para adicionar uma categoria, clique em Nova.
  - Para atualizar as informações de uma categoria, clique em Editar no registo adequado.

**NOTA:** Para limitar os registos apresentados nesta página (e facilitar a procura da categoria existente), clique no menu pendente na barra de título e altere a seleção. A lista pendente contém listas padrão distribuídas com a aplicação e listas criadas por si ou pelos gestores.

- Para adicionar uma categoria dependente a uma categoria existente, clique na ligação na coluna Nome da categoria e, em seguida, clique em Nova na secção Categorias dependentes.
- 5 Na página Editar categoria, introduza as informações necessárias. O limite de caracteres do Nome da categoria é 100.
  - 6 Grave o registo.

## Configurar produtos da empresa

### Antes de iniciar:

- Para executar os procedimentos descritos nesta secção, a função do utilizador tem de incluir o privilégio Gerir o conteúdo.
- Se estiver a agrupar produtos por categoria, configure as categorias antes de definir os produtos.

Para permitir aos funcionários ligar os produtos a oportunidades, tem de configurar o inventário de produtos. Quando definir os produtos, marque aqueles que pretende incluir na lista de produtos da qual os funcionários podem encomendar (para que possam ligar os produtos às respetivas oportunidades).

**NOTA:** Pode apresentar uma imagem na página Detalhes do produto como, por exemplo, poderá pretender apresentar uma fotografia ou a embalagem do produto. Para mais informações, consulte [Apresentar imagens nas páginas Detalhes do registo \(na página 75\)](#).

### Para acrescentar produtos

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique na ligação global Admin.
- 2 Na secção Gestão de Conteúdo, clique na ligação Gestão de Conteúdos.
- 3 Na secção Catálogo de produtos, clique na ligação Produtos.
- 4 Na página Lista de produtos, execute um dos seguintes procedimentos:
  - Para adicionar um produto, clique em Novo.
  - Para atualizar as informações de um produto, clique em Editar no registo pretendido.

**NOTA:** Para limitar os registos mostrados nesta página (e facilitar a procura do produto existente), clique no menu pendente na barra de título e altere a seleção. A lista pendente contém listas padrão distribuídas com a aplicação e listas criadas por si ou pelos gestores.

- 5 Na página Editar produto, complete as informações e grave o registo.

**NOTA:** Para disponibilizar o produto para os funcionários (para poderem ligá-lo às respetivas oportunidades), certifique-se de que a caixa de verificação Passível de encomenda está selecionada.

**SUGESTÃO:** Os produtos não podem ser eliminados. Como alternativa, tem de tornar o produto inativo desmarcando a caixa de verificação Passível de encomenda. Desta forma, o produto é removido da lista de produtos que podem ser selecionados pelos funcionários.

A tabela seguinte descreve as informações de campo para produtos. Um administrador da empresa pode adicionar, mudar o nome a ou eliminar campos, para que os campos apresentados sejam diferentes dos apresentados nesta tabela. (Para informações adicionais sobre os campos do produto, consulte [Campos de produto](#) na página 632.)

Campo	Descrição
<b>Informações chave do produto</b>	
Categoria do produto	Específico do Oracle CRM On Demand Financial Services Edition e Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
Classe	Agrupamento de produtos ao qual o produto pertence. Específico do Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
Tipo de preço	Específico do Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
Produto principal	Específico do Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
Tipo de produto	Específico do Oracle CRM On Demand Automotive Edition e Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.  Se está a definir um produto Automóvel, o campo Tipo de produto terá de ser definido como Veículo.  Se estiver a definir um produto Entrega de amostras (em que o Tipo é definido como Amostra), o campo Tipo de produto terá de ser definido como Amostra ou ficar em branco.

Campo	Descrição
Classe terapêutica	Específico do Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
N.º da Peça	O número da peça do produto.
Passível de encomenda	Selecione esta caixa de seleção de forma a que o produto possa ser ligado a qualquer outro registo, apareça na janela Pesquisa de Produtos e nas listas, e fique disponível na procura da barra Ação e procura avançada. Se esta caixa de seleção não estiver selecionada, o produto aparece apenas quando utilizar a procura da barra Ação ou a procura avançada.
Tipo	<p>O tipo de produto, que pode ser um dos seguintes: Produto, Assistência, Formação, Mercado, Concorrente, Detalhe, Amostra ou Item promocional. No Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition, tem de selecionar os seguintes valores para o Tipo:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Detalhe, se o item for um Detalhe do produto</li> <li>■ Amostra, se o item for uma Entrega de amostras</li> <li>■ Item promocional, se o item for uma Entrega de itens promocionais</li> </ul> <p>Ao selecionar estes tipos, filtra o tipo de produtos (detalhes do produto, amostras ou itens promocionais) que estão visíveis nas listas de escolha Entrega de amostras, Detalhe do produto ou Itens promocionais do representante de vendas.</p> <p><b>NOTA:</b> Se o Tipo for Amostra, o campo Tipo de produto também tem de ser definido como Amostra ou ficar em branco.</p>
Subtipo	Específico do Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
Estado	O estado do produto.
Revisão	Específico do Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
Com números de série	Específico do Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
Controlo pelo número do lote	Específico do Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
Controlado	Indicador de que o produto é controlado. Específico do Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
<b>Informações adicionais</b>	
Descrição	Informações adicionais sobre o produto. Este campo tem um limite de 255 caracteres.

## Configurar listas de preços para PRM

Os proprietários de marcas podem manter e publicar listas de preços para os respetivos produtos, de modo a que os parceiros possam utilizá-las ao criar pedidos de preço especial. Os administradores de proprietários de marcas podem criar várias listas de preços e associar cada conta ou organização do parceiro a uma delas. É possível atribuir vários produtos a uma lista de preços com um preço específico.

Num pedido de cálculo de preços especial, a lista de preços do cliente determina o Preço de venda ao público (PVP) dos produtos e a lista de preços do parceiro do proprietário determina o custo de compra do revendedor. A manutenção destes preços nas listas de preços agiliza a administração e facilita o processo de cálculo de preços especial.

**Antes de começar:** Para executar os procedimentos descritos neste tópico, a função do utilizador deve incluir o privilégio Gerir o Conteúdo.

**NOTA:** O acesso a listas de preços está restrito a administradores proprietários da marca que têm o privilégio Gerir acesso a PRM na respetiva função.

### Para configurar uma lista de preços

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique na ligação global Admin.
- 2 Na secção Gestão de conteúdos, clique em Gestão de conteúdos.
- 3 Na secção Catálogo de produtos, clique em Listas de preços.
- 4 Na página Lista de preços, efetue um dos seguintes procedimentos:
  - Para adicionar uma lista de preços, clique em Nova.
  - Para atualizar as informações da lista de preços, clique na ligação Editar da lista de preços.

**NOTA:** Para limitar os registos apresentados nesta página, clique no menu na barra de título e altere a seleção. A lista contém as listas padrão distribuídas com o Oracle CRM On Demand juntamente com as listas criadas por si ou pelos gestores.

- 5 Na página Editar lista de preços, preencha as informações.

A seguinte tabela descreve os campos de listas de preços. Um administrador de empresa pode adicionar, mudar o nome a ou eliminar campos, para que os campos apresentados sejam diferentes dos apresentados nesta tabela.

Campo	Descrição
<b>Informações chave da lista de preços.</b>	
Nome da lista de preços	O nome da lista de preços.
Válido a partir de	A data em que começa o período efetivo durante o qual a lista de preços é válida.
Válido até	A data em que termina o período efetivo durante o qual a lista de preços é válida. Se este campo estiver vazio, a lista de preços será válida indefinidamente.
Tipo	O tipo de lista de preços. Os seguintes valores estão disponíveis por predefinição: <ul style="list-style-type: none"> <li>■ <b>DIST COST.</b> Os custos do distribuidor, os quais correspondem aos custos originais de colocação em stock que o parceiro ou revendedor tem de pagar para comprar produtos do proprietário da marca.</li> </ul>

Campo	Descrição
	<p>■ <b>PVR.</b> Os preços de revenda recomendados, os quais correspondem aos preços que o proprietário da marca recomenda para os produtos vendidos aos clientes.</p> <p>A empresa pode adicionar valores à lista de escolha para o campo Tipo. No entanto, os valores fornecidos por predefinição não poderão ser alterados. Se forem alterados, os campos correspondentes nos pedidos de cálculo de preços especial não serão preenchidos através das listas de preços.</p>
Estado	O estado atual da lista de preços (Em curso ou Publicada). O valor predefinido para todas as listas de preços novas é Em curso. Quando uma lista de preços puder ser disponibilizada aos utilizadores, altere o respetivo estado para Publicada.
Currency	O tipo de moeda utilizado pela lista de preços. Todos os preços de uma lista têm a mesma moeda, que é definida quando a lista de preços é criada. Quando grava o registo da nova lista de preços, este campo torna-se só de leitura.
<b>Informações adicionais</b>	
Criado	O nome da pessoa que criou a lista de preços, bem como a data e hora em que a lista de preços foi criada.
Modificado	O nome da pessoa que modificou, pela última vez, a lista de preços, bem como a data e hora em que a lista de preços foi modificada mais recentemente.
Descrição	Informações adicionais sobre a lista de preços. Este campo tem um limite de 2.000 caracteres.

### Publicar Lista de preços

Após o administrador atualizar uma lista de preços, esta poderá ser publicada para os utilizadores e utilizada na criação de pedidos de cálculo de preços especial.

#### **Para publicar uma lista de preços**

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique na ligação global Admin.
- 2 Na secção Gestão de conteúdos, clique em Gestão de conteúdos.
- 3 Na secção Catálogo de produtos, clique em Listas de preços.
- 4 Clique na ligação Editar para a lista de preços que pretende publicar.
- 5 Na página Editar lista de preços, escolha Publicada no menu Estado.
- 6 Clique em Gravar.

Quando altera o estado para Publicada, acontece o seguinte:

- A lista de preços pode estar associada a uma conta ou organização do parceiro.
- Se a lista de preços tiver sido associada a um cliente ou parceiro num pedido de preço especial, durante a criação de um produto com preço especial, a lista de preços será utilizada para preencher o campo Preço de revenda recomendado (MSRP) e o campo Custo da compra no produto com preço especial.

A lista de preços associada ao cliente final no pedido de preço especial é utilizada para o campo MSRP e a lista de preços associada ao parceiro proprietário no pedido de preço especial é utilizada para o campo Custo da compra. As seguintes condições também têm de ser cumpridas:

- A lista de preços associada ao cliente final é do tipo MSRP e a lista de preços associada ao parceiro proprietário é do tipo DIST COST.
- O estado da lista de preços é Publicada.
- O produto que é adicionado no pedido de preço especial existe na lista de preços.
- A data de início do pedido de preço especial está entre a data de Válido a partir de e a data de Válido até da lista de preços e entre a data de Válido a partir de e a data de Válido até do artigo de linha da lista de preços.

### Adicionar artigos da lista de preços

Depois de criar uma lista de preços, pode adicionar produtos como artigos de linha da lista de preços. Uma lista de preços pode conter vários produtos mas cada produto só pode estar listado uma vez em qualquer lista de preços fornecida.

#### Para adicionar um artigo de linha da lista de preços

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique na ligação global Admin.
- 2 Na secção Gestão de conteúdos, clique em Gestão de conteúdos.
- 3 Na secção Catálogo de produtos, clique em Listas de preços.
- 4 Clique no nome da lista de preços que pretende atualizar.
- 5 Na página Detalhe da lista de preços, na secção de informações relacionadas Artigos de linha da lista de preços, clique em Adicionar.
- 6 Na página Editar artigo da lista de preços, preencha as informações.

**NOTA:** Também pode aceder à página Edição do artigo de linha da lista de preços a partir de uma página Edição do produto.

A seguinte tabela descreve os campos de artigos de linha da lista de preços. Um administrador de empresa pode adicionar, mudar o nome a ou eliminar campos, para que os campos apresentados sejam diferentes dos apresentados nesta tabela.

Campo	Descrição
<b>Informações chave da lista de preços.</b>	
Lista de Preços	O nome da lista de preços.
Produto	O produto do artigo de linha da lista de preços.
Válido a partir de	A data em que começa o período efetivo durante o qual o artigo de linha da lista de preços indicado é válido. Esta data tem de estar entre as datas Válido a partir de e Válido até da lista de preços.
Válido até	A data em que termina o período efetivo durante o qual o artigo de linha da lista de preços indicado é válido. Se este campo estiver vazio, o artigo de linha da lista de preços será válido indefinidamente.
Tipo de preço	Indica o tipo de preço. O valor predefinido atual é Padrão.
Preço de lista	O preço para o artigo durante o período efetivo indicado.
<b>Informações adicionais</b>	

Campo	Descrição
Criado	O nome da pessoa que criou o artigo de linha da lista de preços, bem como a data e hora em que o artigo de linha da lista de preços foi criado.
Modificado	O nome da pessoa que modificou, pela última vez, o artigo de linha da lista de preços, bem como a data e hora em que o artigo de linha da lista de preços foi modificado mais recentemente.
Descrição	Informações adicionais sobre o artigo de linha da lista de preços. Este campo tem um limite de 2.000 caracteres.

## Configurar listas de preços para Life Sciences

As empresas que utilizam o Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition podem criar listas de preços que podem estar associadas a encomendas. É possível associar vários produtos a uma lista de preços. Cada produto tem um preço específico para uma determinada lista de preços.

Para configurar listas de preços para o Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition, tem de ter o privilégio Gerir o conteúdo e o privilégio Ativar o acesso à encomenda ativados para a sua função. Para associar listas de preços a encomendas, os utilizadores têm de ter o privilégio Ativar o acesso à encomenda ou o privilégio Ativar operações de amostras básicas ativado para as respetivas funções.

Para adicionar produtos à lista de preços, tem de conseguir aceder à secção de informações relacionadas Artigos de linha da lista de preços na página Detalhe da lista de preços. Esta secção não está disponível na página por predefinição. Os administradores da empresa podem criar uma disposição da página personalizada que inclui a secção de informações relacionadas Artigos de linha da lista de preços e, em seguida, atribuir a disposição personalizada a cada função que configura listas de preços. Para atribuir disposições de páginas do tipo de registo Lista de preços a uma função de utilizador, o administrador da empresa tem de ter o privilégio Gerir acesso a PRM. Se o privilégio Gerir acesso a PRM não estiver ativado para a função do administrador da empresa, contacte o Oracle CRM On Demand Customer Care.

**NOTA:** Após a ativação do privilégio Gerir acesso a PRM para a função do administrador da empresa, os tipos de registo que são utilizados para Oracle CRM On Demand for Partner Relationship Management estão disponíveis em Oracle CRM On Demand. Para mais informações sobre estes tipos de registo, consulte a secção Partner Relationship Management and High Tech da ajuda online. As listas de preços que têm o valor Publicado no campo Estado podem estar associadas a alguns dos tipos de registo que são utilizados no Oracle CRM On Demand for Partner Relationship Management. Qualquer lista de preços pode estar associada a um registo de encomenda, independentemente do valor do campo Estado da lista de preços.

### Para configurar uma lista de preços

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique na ligação global Admin.
- 2 Na secção Gestão de conteúdos, clique em Gestão de conteúdos.
- 3 Na secção Catálogo de produtos, clique em Listas de preços.
- 4 Na página Lista de preços, efetue um dos seguintes procedimentos:
  - Para adicionar uma lista de preços, clique em Nova.
  - Para atualizar as informações da lista de preços, clique na ligação Editar da lista de preços.
- 5 Na página Editar lista de preços, preencha as informações.

A seguinte tabela descreve os campos de listas de preços. Um administrador de empresa pode adicionar, mudar o nome a ou eliminar campos, para que os campos apresentados sejam diferentes dos apresentados nesta tabela.

Campo	Descrição
<b>Informações chave da lista de preços.</b>	
Nome da lista de preços	O nome da lista de preços.
Válido a partir de	A data em que começa o período efetivo durante o qual a lista de preços é válida.
Válido até	A data em que termina o período efetivo durante o qual a lista de preços é válida. Se este campo estiver vazio, a lista de preços será válida indefinidamente.
Tipo	<p>O tipo de lista de preços. Os seguintes valores estão disponíveis por predefinição:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ <b>DIST COST.</b> Os custos da empresa farmacêutica, que são os custos originais de colocação em stock que o médico ou farmácia tem de pagar para adquirir produtos a uma empresa farmacêutica.</li> <li>■ <b>PVR.</b> Os preços de revenda recomendados, os quais correspondem aos preços que a empresa farmacêutica recomenda para os produtos vendidos aos clientes.</li> </ul> <p>A empresa pode adicionar valores à lista de escolha para o campo Tipo.</p>
Estado	<p>O estado atual da lista de preços. Os valores disponíveis por predefinição são Em curso e Publicado. O valor predefinido para todas as listas de preços novas é Em curso.</p> <p><b>NOTA:</b> A lista de preços está disponível na janela de pesquisa do campo Lista de preços noutros registos independentemente do valor no campo Estado da lista de preços.</p>
Currency	O tipo de moeda utilizado pela lista de preços. Todos os preços de uma lista têm a mesma moeda, que é definida quando a lista de preços é criada. Quando grava o registo da nova lista de preços, este campo torna-se só de leitura e não pode ser atualizado.
<b>Informações adicionais</b>	
Criado	O nome da pessoa que criou a lista de preços, bem como a data e hora em que a lista de preços foi criada.
Modificado	O nome da pessoa que modificou, pela última vez, a lista de preços, bem como a data e hora em que a lista de preços foi modificada mais recentemente.
Descrição	Informações adicionais sobre a lista de preços. Este campo tem um limite de 2.000 caracteres.

### Adicionar artigos da lista de preços

Depois de criar uma lista de preços, pode adicionar produtos como artigos de linha da lista de preços. Uma lista de preços pode conter vários produtos mas cada produto só pode estar listado uma vez em qualquer lista de preços fornecida.

#### **Para adicionar um artigo de linha da lista de preços**

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique na ligação global Admin.
- 2 Na secção Gestão de conteúdos, clique em Gestão de conteúdos.
- 3 Na secção Catálogo de produtos, clique em Listas de preços.
- 4 Clique no nome da lista de preços que pretende atualizar.
- 5 Na página Detalhe da lista de preços, na secção de informações relacionadas Artigos de linha da lista de preços, clique em Adicionar.
- 6 Na página Editar artigo da lista de preços, preencha as informações.

A seguinte tabela descreve os campos de artigos de linha da lista de preços. Um administrador de empresa pode adicionar, mudar o nome a ou eliminar campos, para que os campos apresentados sejam diferentes dos apresentados nesta tabela.

Campo	Descrição
<b>Informações chave da lista de preços.</b>	
Lista de Preços	O nome da lista de preços.
Produto	O produto do artigo de linha da lista de preços.
Válido a partir de	A data em que começa o período efetivo durante o qual o artigo de linha da lista de preços indicado é válido. Esta data tem de estar entre as datas Válido a partir de e Válido até da lista de preços.
Válido até	A data em que termina o período efetivo durante o qual o artigo de linha da lista de preços indicado é válido. Se este campo estiver vazio, o artigo de linha da lista de preços será válido indefinidamente.
N.º da Peça do Produto	O número da peça do produto foi definido como parte da configuração do produto. Para os produtos no Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition, o número da peça é normalmente criado a partir do nome do produto e da potência ou dosagem do produto.
Tipo de preço	Indica o tipo de preço. O valor predefinido atual é Padrão.
Preço de lista	O preço para o artigo durante o período efetivo indicado.
<b>Informações adicionais</b>	
Criado	O nome da pessoa que criou o artigo de linha da lista de preços, bem como a data e hora em que o artigo de linha da lista de preços foi criado.
Modificado	O nome da pessoa que modificou, pela última vez, o artigo de linha da lista de preços, bem como a data e hora em que o artigo de linha da lista de preços foi modificado mais recentemente.
Descrição	Informações adicionais sobre o artigo de linha da lista de preços. Este campo tem um limite de 2.000 caracteres.

## Gerir os anexos da empresa

A partir da secção Gestão de conteúdos da página principal Administração, é possível aceder à página Gerir anexos onde poderá rever os anexos.

**NOTA:** A página Gerir anexos mostra apenas os anexos que estão ligados a registos principais através do item relacionado Anexos pré-configurado. A página Gerir anexos não mostra os anexos que estão ligados a registos principais através dos tipos de registo de anexos personalizados ou anexos que são adicionados aos registos através dos campos de anexo. Para obter uma lista dos tipos de registo que suportam o item relacionado Anexos pré-configurado, consulte [Acerca de configurações de anexos \(na página 1462\)](#).

A revisão dos anexos ajuda a determinar:

- Os anexos de ficheiro que estão a ocupar grandes quantidades de espaço de armazenamento
- Os ficheiros que foram anexados mais do que uma vez  
Se um ficheiro tiver sido anexado mais do que uma vez, considere colocar o anexo numa localização comum partilhada e orientar os utilizadores para substituir os anexos pelo caminho para esses ficheiros.
- Os utilizadores que necessitam de ser lembrados sobre os problemas de armazenamento para anexos grandes

**Antes de começar.** Para executar os procedimentos de gestão de anexos, a sua função deve incluir o privilégio Gerir Conteúdo - Gerir Anexos e Imagens da Página de Detalhes.

### Para rever anexos

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique na ligação global Admin.
- 2 Na secção Gestão de Conteúdo, clique na ligação Gestão de Conteúdos.
- 3 Na secção Gerir Anexos e Imagens, clique na ligação Gerir Anexos.
- 4 Execute um dos seguintes procedimentos:

Tarefa	Ação
Ver um anexo	Escolha Visualizar no menu ao nível do registo para o anexo.
Apagar um anexo	Escolha Apagar no menu ao nível do registo para o anexo. O ficheiro ou URL eliminado é movido para a página Itens eliminados e é permanentemente removido da base de dados após 30 dias. Se necessitar de apagar vários anexos, pode utilizar o comando Eliminação em Lote. Para obter informações sobre a Eliminação em Lote, consulte Criar e Utilizar Listas de Anexos abaixo.
Substituir um anexo	Para substituir um ficheiro por um diferente, escolha Substituir no menu ao nível do registo para o anexo. Na página Editar, navegue para o novo ficheiro e grave o registo.  Para substituir um URL por um diferente, clique em Substituir. Na página Editar, introduza as informações necessárias e grave o registo. Para obter instruções completas, consulte <a href="#">Anexar ficheiros e URLs a registos (na página 176)</a> .

Tarefa	Ação
Apresentar o total de registos	Para apresentar a quantidade dos registos do anexo que cumprem o filtro da lista atual ou outras especificações, clique no botão Menu e selecione Total de Registos.

### Criar e Utilizar Listas de Anexos

Pode restringir a apresentação atual dos registos para mostrar apenas os registos que cumprem critérios específicos (tal como um tamanho de ficheiro maior que um valor específico, anexos de um tipo específico, etc.). Pode gravar estas especificações como uma lista nomeada que pode reutilizar sempre que apresentar a página Gerir Anexos.

Com as listas, pode efetuar 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 Trabalhar com Listas. (consultar <a href="#">Trabalhar com listas</a> na página 134)
Mostrar Filtro de Lista	Para apresentar os critérios do filtro da lista atual, clique no botão Menu e selecione Mostrar Filtro de Listagem. A página Visualizar Lista mostra os critérios atuais no separador Informações do Filtro e os campos selecionados no separador Campos Selecionados.
Limitar a lista	Para refinar os seus critérios da lista atual, clique no botão Menu e selecione Refinar Lista. Para obter mais informações, consulte Trabalhar com Listas. (consultar <a href="#">Trabalhar com listas</a> na página 134)
Gravar lista	Quando a definição da sua lista estiver concluída, pode gravá-la para futura reutilização. Clique no botão Menu e selecione Gravar Lista. Na página Refinar Lista, introduza um nome da lista e clique em Gravar e Executar.
Exportar lista	Pode exportar a lista apresentada atualmente dos anexos para um ficheiro. Clique no botão Menu e selecione Exportar Lista. Para obter mais informações, consulte <a href="#">Exportar Registos em Listas (na página 155)</a> .
Eliminação em lote	Para apagar todos os anexos mostrados na lista, clique no botão Menu e selecione Eliminação em Lote. Quando solicitado, clique em OK. Para mais informações, consulte <a href="#">Página Fila para Apagar e Restaurar em Lote (na página 1994)</a> .

### Gerir Imagens da Página de Detalhes

A partir da secção Gestão de Conteúdos da Página Principal de Administração, pode aceder à página Gerir Imagens da Página de Detalhes, onde poderá rever as imagens associadas às páginas de detalhes.

A página Gerir Imagens da Página de Detalhes mostra apenas as imagens que são apresentadas nas páginas de detalhes e fornece uma localização central para gerir todas essas imagens. Alternativamente, pode visitar as páginas de detalhes e gerir as imagens individualmente. A revisão das imagens permite-lhe determinar quais são as imagens que estão a ocupar grandes quantidades do espaço de armazenamento.

**Antes de começar.** Para executar os procedimentos de gestão de imagens da página de detalhes, a sua função deve incluir os seguintes privilégios na categoria Administração: Gestão de Conteúdos

- Gerir o Conteúdo
- Gerir o Conteúdo - Gerir Anexos e Imagens da Página Detalhes

### **Para gerir imagens da página de detalhes**

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique na ligação global Admin.
- 2 Na secção Gestão de Conteúdo, clique na ligação Gestão de Conteúdos.
- 3 Na secção Gerir Anexos e Imagens, clique na ligação Gerir Imagens da Página de Detalhes.
- 4 A página Gerir Imagens da Página de Detalhes abre-se. 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 utilizador que acrescentou a imagem.
  - **Modificado Por.** O nome do utilizador que modificou a imagem pela última vez.
  - **Última Modificação.** A data e a hora da imagem em que foi modificada pela última vez.
  - **Tipo de Objeto.** O tipo de registo ao qual está associada a imagem.
  - **ID do Objeto.** O ID da fila do registo ao qual está associada a imagem.
- 5 Execute um dos seguintes procedimentos:
  - Para apagar uma imagem, selecione Apagar no menu ao nível do registo para a imagem. Em seguida, siga os critérios de seleção.
  - Para transferir uma imagem, selecione Transferir no menu ao nível do registo para a imagem. Em seguida, siga os critérios de seleção.
  - Para substituir uma imagem, selecione Substituir no menu ao nível do registo para a imagem. Em seguida, siga os critérios de seleção.
  - Para limitar as imagens apresentadas na lista, clique no menu pendente e altere a seleção. A lista pendente contém as listas padrão distribuídas com a aplicação.
  - Para exportar uma lista, clique em Menu e selecione Exportar Lista. Para obter mais informações, consulte [Exportar Registos em Listas \(na página 155\)](#).
  - Para criar uma nova lista, clique em Criar Nova Lista. Para obter mais informações, consulte [Trabalhar com Listas](#) (consultar [Trabalhar com listas](#) na página 134)

## **Configurar scripts de avaliação**

Pode configurar scripts de avaliação para ajudar os utilizadores a seguir processos consistentes ao recolher dados e tomar decisões. Os scripts de avaliação podem ser utilizados para qualificar pistas, avaliar oportunidades, orientar interações com o serviço de apoio a clientes, indagar a satisfação dos clientes, etc. As respostas da avaliação são pontuadas, recebem uma ponderação e são comparadas com um limiar especificado para determinar o resultado apropriado ou ação.

Com o Oracle CRM On Demand, pode definir scripts de avaliação que permitem à sua empresa:

- Capturar informações da atividade para uma chamada de vendas, tarefa ou compromisso.
- Realizar inquéritos de satisfação com os clientes.
- Reunir respostas para planos de negócio.
- Automatizar a qualificação de pistas.
- Reunir respostas para objetivos.
- Avaliar oportunidades (aplicando a metodologia de vendas na empresa).
- Realizar inquéritos de satisfação do cliente para registos de contacto e pedido de assistência.

- Utilizar scripts de chamadas para registos de pedido de assistência.

Para obter mais informações sobre scripts de avaliação ou para visualizar as instruções passo a passo sobre como criar scripts de avaliação, consulte o seguinte:

- [Acerca de scripts de avaliação \(na página 2017\)](#)
- [Criar scripts de avaliação \(na página 2020\)](#)

## Acerca de scripts de avaliação

Um *script de avaliação* corresponde a uma série de perguntas que ajudam os utilizadores a recolher dados de clientes. Os scripts de avaliação podem ser utilizados para qualificar pistas, avaliar oportunidades, orientar interações com o serviço de apoio a clientes, indagar a satisfação dos clientes, capturar as informações da atividade, etc.

Pode pontuar as respostas dos clientes, atribuir diferentes ponderações a perguntas e definir limiares para estabelecer decisões. Além disso, pode corresponder campos utilizados durante a avaliação com o registo principal e, posteriormente, executar relatórios e análises com base nesses campos.

**Antes de começar:** Para executar os procedimentos descritos neste tópico, a função do utilizador deve incluir o privilégio Gerir o Conteúdo.

### Como são utilizados os scripts de avaliação?

O processo de utilização de um script de avaliação decorre da seguinte forma:

- 1 O utilizador inicia um script de avaliação a partir da página de detalhes de um registo. Os scripts de avaliação adequados (determinados por valores de campos de registo especificados) são listados na página de detalhes do registo. Se necessário, o utilizador também pode pesquisar outros scripts de avaliação.
- 2 Ao efetuar as perguntas de avaliação, o utilizador recolhe informações importantes sobre o cliente, como detalhes sobre a qualidade de uma pista de vendas, e seleciona a resposta adequada para cada pergunta a partir de uma lista pendente de opções.
- 3 Com base nas respostas, é calculado automaticamente uma pontuação e o registo é atualizado. Por exemplo, uma pista é classificada como qualificada ou rejeitada.
- 4 As respostas às perguntas são correspondidas como valores de campos no registo, para que as respostas sejam de fácil acesso e estejam disponíveis para os relatórios.
- 5 As avaliações concluídas são armazenadas e podem ser acedidas numa secção de registos relacionados do registo principal.

### Que tipo de script de avaliação deverá criar?

Pode configurar um número de diferentes tipos de script de avaliação. Cada tipo de script é apropriado para uma tarefa específica. Utilize os tipos de script da seguinte forma:

- **Inquérito da conta:** Utilize este tipo para realizar inquéritos com clientes individuais.
- **Avaliação de atividades:** Utilize este tipo para capturar informações da chamada do contacto e da conta de valor igual.
- **Avaliação do plano de negócio:** Utilize este tipo para permitir que os representantes de vendas reúnam informações que ajudarão a determinar a eficácia dos planos de negócio.
- **Script de contacto:** Utilize este tipo para realizar inquéritos de satisfação do cliente com contactos individuais.
- **Qualificação da pista:** Utilize este tipo para ajudar os representantes de vendas a identificar as pistas qualificadas. A utilização de um script nesta tarefa reduz a necessidade de formação e impõe uma qualificação de pistas consistente.

**NOTA:** Um script de qualificação de pistas pode falhar na definição do campo Estado da pista como Qualificado se determinados campos da pista não estiverem preenchidos. Para mais informações, consulte [Campos Obrigatórios para Qualificação de Pistas \(na página 271\)](#).

- **Avaliação do objetivo:** Utilize este tipo para permitir que os representantes de vendas reúnam informações que ajudarão a determinar a eficácia dos objetivos.
- **Avaliação da oportunidade:** Utilize este tipo para incorporar metodologias de vendas e ajudar os representantes de vendas a avaliar as oportunidades, de modo que possam ajustar as respetivas estratégias de vendas à medida que negociam.
- **Script de pedido de assistência:** Utilize este tipo para ajudar os representantes do serviço a avaliar os pedidos de assistência; por exemplo, para determinar a prioridade ou o caminho para escalar o pedido. A utilização de um script nesta tarefa reduz a necessidade de formação e impõe um serviço de apoio a clientes consistente.
- **Pedido de assistência - Inquérito:** Utilize este tipo para administrar inquéritos de satisfação do cliente (ligados a eventos de serviço específicos).

Cada tipo de avaliação está ligado a um tipo de registo correspondente: Compromisso, Chamada de vendas ou Tarefa; Conta; Plano de negócio; Contacto; Pista; Objetivo; Oportunidade; ou Pedido de assistência. Se necessário, pode criar múltiplas avaliações de cada tipo e apresentar o script adequado ao utilizador. O script é baseado nos critérios de registo especificados.

### Processo de criação de scripts de avaliação

Tem de concluir diversas tarefas para configurar um script de avaliação.

#### 1 Personalize os filtros dos scripts de avaliação.

Os filtros permitem definir os critérios utilizados para identificar a avaliação apropriada para uma tarefa com base nos valores especificados no campo de registo.

Por exemplo, um script de avaliação da qualificação da pista poderá ser configurado com estes filtros.

- Nível da conta = Ouro
- Segmento = Grande
- Região = Oeste

Em seguida, quando um utilizador inicia um script de avaliação a partir de um registo de pista com os valores correspondentes, o script de qualificação da pista correto é listado.

Todos os tipos de script de avaliação utilizam os mesmos quatro campos de filtro. Cada um deles contém uma lista de escolha de valores. Para personalizar os filtros, é necessário:

**a** Introduza os nomes de apresentação dos campos de filtro e os valores da lista de escolha para cada tipo de registo para o qual pretenda criar um script de avaliação.

Para mais informações, consulte [Criar scripts de avaliação \(na página 2020\)](#).

**b** Adicione os campos de filtro às disposições da página para cada tipo de registo para o qual pretenda criar um script de avaliação.

#### 2 Criar o script de avaliação:

**a** Introduza os detalhes do script.

**b** Adicione critérios (perguntas) ao script.

**c** Adicione uma lista de potenciais respostas para cada pergunta.

Para mais informações sobre estes passos, consulte [Criar scripts de avaliação \(na página 2020\)](#).

#### 3 Fornecer aos utilizadores acesso ao script:

**a** Para cada função de utilizador que precise de utilizar scripts de avaliação, configure os perfis de acesso:

- **Para criar avaliações.** Para um utilizador conseguir criar scripts de avaliação, tem de conceder à função de utilizador acesso ao tipo de registo Avaliação, o que significa que a definição do nível de acesso para os perfis de acesso de proprietário e predefinidos para a função de utilizador tem de ser

definida, pelo menos, como Ler/Editar para o tipo de registo Avaliação. Além disso, as definições de acesso do tipo de registo para a função têm de ter as caixas de verificação Tem acesso e Pode criar selecionadas para o tipo de registo Avaliação.

- **Para ver avaliações.** Para um utilizador conseguir visualizar os detalhes de uma avaliação, tem de conceder à função de utilizador acesso de leitura para o tipo de registo Avaliação, o que significa que a definição do nível de acesso para os perfis de acesso de proprietário e predefinidos para a função de utilizador tem de ser definida, pelo menos, como Só de leitura para o tipo de registo Avaliação. Além disso, as definições de acesso do tipo de registo para a função têm de ter as caixas de verificação Tem acesso e Pode ler todos os registos selecionadas para o tipo de registo Avaliação.

Para obter mais informações sobre como configurar funções de utilizador, consulte [Adicionar funções \(na página 1505\)](#). Para obter mais informações sobre como configurar perfis de acesso, consulte [Processo de configuração de perfis de acesso \(na página 1528\)](#).

- b Para cada tipo de registo para o qual tenha criado scripts de avaliação, adicione a secção do script de avaliação adequada às informações apresentadas na página de detalhes do registo. Para obter mais informações sobre como personalizar disposições da página, consulte Personalizar disposições da página estática (consultar [Customizing Static Page Layouts](#) na página 1363).

### Exemplo de um script de avaliação

Um script comum que um administrador poderá pretender configurar é um script Qualificação da pista. este script é utilizado para determinar se uma pista deverá ser qualificada ou rejeitada.

A seguinte tabela apresenta os valores de exemplo que poderão ser utilizados para um script desse tipo:

Campo de script	Valor de exemplo
Tipo	Qualificação da pista
Limiar da pontuação (1-100)	50
Valor do resultado se o limiar for atingido	Qualificado
Valor do resultado se o limiar não for atingido	Desqualificada
Campo a corresponder o valor do resultado	Descrição

Na seguinte tabela, são apresentados alguns exemplos de critérios de Qualificação da pista.

Critérios	Ponderação
Qual é o estado atual do orçamento?	50
Como será gerida a cronologia deste projeto?	25
Para quando está prevista a tomada de uma decisão?	25

Os exemplos de respostas e as pontuações para a pergunta "Qual é o estado atual do orçamento?" são apresentados na tabela que se segue.

Resposta	Pontuação
Orçamento aprovado	100
Orçamento rejeitado	0

A pontuação para cada critério é calculado multiplicando a ponderação do critério pela pontuação da resposta, equivalendo a ponderação a uma percentagem. Neste exemplo, se um utilizador escolher a resposta Orçamento aprovado, a pontuação da pergunta é calculada da seguinte forma:

$$(0.5 * 100) = 50$$

A pontuação total do script é a soma das pontuações de todos os critérios. Se o resultado final do script corresponder ao limiar definido no script ou o exceder, o valor do campo descrição na página Detalhe da pista é configurado para Qualificado. Se a pontuação for inferior ao limiar, o valor do campo é definido como Desqualificado.

Quando as pontuações da avaliação são calculadas, aplicam-se as seguintes regras:

- As pontuações para as perguntas individuais são arredondadas para a casa decimal mais próxima.
- A pontuação de avaliação global é arredondada para o número inteiro mais próximo.
- As regras de arredondamento baseiam-se nas regras matemáticas padrão, pelo que um valor decimal inferior a 0,5 é arredondado para baixo e um valor decimal de 0,5 ou superior é arredondado para cima.

## Criar scripts de avaliação

Para personalizar os filtros de scripts de avaliação e criar um script de avaliação, siga os passos neste tópico.

### Antes de iniciar:

- Para executar este procedimento, a função de utilizador deve incluir o privilégio Gerir Acesso a Avaliações e o privilégio Gerir o Conteúdo.
- Se necessário, personalize os valores da lista de escolha e os campos que pretende utilizar como parte dos critérios de avaliação. Por exemplo, pode adicionar campos personalizados para apresentar informações recolhidas durante o inquérito ao cliente. Quando configurar o script, pode fazer a correspondência das respostas para esses campos personalizados.
- Antes de começar a criar os seus scripts de avaliação, consulte [Acerca de Scripts de Avaliação \(na página 2017\)](#).

Certifique-se de que adiciona os novos campos à disposição da página para esse registo. Para obter instruções, consulte Personalizar disposições da página estáticas (consultar [Customizing Static Page Layouts](#) na página 1363).

**NOTA:** Não pode traduzir os componentes de scripts de avaliação diretamente no Oracle CRM On Demand. Se pretender utilizar um script de avaliação em mais do que uma língua, terá de criar uma versão do script em cada uma delas.

Pode utilizar filtros de script de avaliação para identificar o script adequado para apresentar a um utilizador para uma tarefa, com base em critérios de registo especificados. O procedimento seguinte descreve como personalizar filtros de script de avaliação.

### Para personalizar filtros de scripts de avaliação (opcional)

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique na ligação global Admin.
- 2 Clique na ligação Personalização de aplicação.
- 3 Em Configuração do tipo de registo, clique em Avaliação.

- 4 Clique na configuração do campo de avaliação.
- 5 Clique em Editar e edite a coluna Nome apresentado para cada filtro 1, 2, 3 e 4.
- 6 Para cada campo, clique em Editar lista de escolha e configure os valores para a lista de escolha.

**SUGESTÃO:** Mantenha o valor <Sem valores> na parte superior das opções da lista de escolha, a não ser que pretenda impor aos funcionários a seleção de algum item da lista de escolha.

- 7 Grave o registo.
- 8 Para atribuir um novo nome a estes campos nas páginas de registo utilizadas pelos funcionários, vá para a secção Configuração de campos de cada um dos tipos de registo com os quais está a executar scripts de avaliação.

**NOTA:** Os mesmos valores da lista de escolha configurados para os campos de avaliação são apresentados nestes registos. No entanto, pode personalizar o nome de apresentação destes campos para cada tipo de registo.

### Para criar um script de avaliação

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique na ligação global Admin.
- 2 Clique na ligação Gestão de Conteúdos.
- 3 Clique na ligação Scripts de avaliação.
- 4 Na página Lista de avaliações, clique em Nova avaliação.
- 5 Na página Editar avaliação, preencha as informações.

A tabela que se segue descreve informações de campo para avaliações. Um administrador pode adicionar, mudar o nome a ou eliminar campos, para que os campos apresentados sejam diferentes dos apresentados nesta tabela.

Campo	Descrição
Nome	Limite de 50 caracteres.  Utilize um nome descritivo que inclua o objetivo do script. Se os funcionários da empresa utilizam várias línguas, inclua a língua no nome do script.
Tipo	Determina o tipo de registo a que o script está ligado. As opções disponíveis são: Inquérito da conta, Avaliação da atividade, Avaliação do plano de negócio, Script de contacto, Qualificação da pista, Avaliação do objetivo, Avaliação da oportunidade, Pedido de assistência - Script e Pedido de assistência - Inquérito.
Ativo	Só estão disponíveis para os utilizadores os scripts ativos.
Filtro 1, 2, 3, 4	Apresenta a etiqueta definida para a categoria de avaliação.
Limiar da pontuação (1-100)	Utilizado para calcular o resultado dos scripts. Se a pontuação do script for igual ou superior ao limiar, o resultado é atingido.
Campo para mapear a pontuação	Determina o campo para apresentar a pontuação no registo principal.

Campo	Descrição
Valor do resultado se o limiar for atingido	(Opcional) Determina o valor a apresentar se o resultado for atingido. Por exemplo, se a pista cumprir os critérios de qualificação, este campo poderá apresentar <i>Qualificada</i> .
Valor do resultado se o limiar não for atingido	(Opcional) Determina o valor a apresentar se o limiar não for atingido. Por exemplo, se a pista não cumprir os critérios de qualificação, este campo poderá apresentar <i>Rejeitada</i> .
Campo a corresponder o valor do resultado	(Opcional) Determina o campo para apresentar o resultado no registo principal quando o script é concluído.
Remover caixa de comentários	Selecione esta caixa de verificação para remover a capacidade de adicionar comentários quando conclui uma avaliação. Se a seleção desta caixa de verificação for anulada, a caixa de comentários ficará visível e terá a capacidade de introduzir um comentário quando concluir uma avaliação.
Controlo de respostas	Determina o controlo que será utilizado para adicionar respostas aos critérios de avaliação. As opções são: Lista pendente ou Botão de rádio.

**NOTA:** Um script de avaliação tem de estar ativo e ter, pelo menos, um critério definido antes de poder ser apresentado na página Detalhes do registo.

- 6 Clique em Gravar.
- 7 Na página Detalhe da avaliação, na secção Critérios, clique em Novo ou Editar.
- 8 Na página Critérios, preencha as informações.

A tabela seguinte descreve os campos preenchidos para os critérios.

Campo	Descrição
Ordem	Determina a sequência de perguntas apresentadas quando o utilizador preenche a avaliação.
Nome do critério	Um nome curto e descritivo que resume a pergunta. O campo tem um limite de 20 caracteres.
Pergunta	Uma pergunta a que o utilizador responde. O campo tem um limite de 50 caracteres.
Ponderação	Uma percentagem entre 0 e 100 que indica a importância da pergunta.  A soma das ponderações de todas as perguntas deve ser igual a 100.
Campo de correspondência da resposta	Especifique um campo no registo principal para fazer corresponder a resposta à pergunta no campo Pergunta. A correspondência de respostas para o registo principal disponibiliza os valores para a integração, relatórios e listas.

- 9 Na página Detalhe da avaliação, clique em cada nome de critério e, em seguida, clique no botão Novo ou Editar na secção Respostas.
- 10 Em cada página Respostas, preencha as informações:

Campo	Descrição
Ordem	Determina a sequência de respostas apresentadas quando o utilizador preenche a avaliação.
Resposta	Introduza uma resposta válida que o utilizador possa seleccionar para a pergunta. O limite é 30 caracteres.
Pontuação	O número de pontos associados à resposta.  A pontuação para a resposta seleccionada é multiplicada pela ponderação da pergunta associada para determinar a pontuação de pergunta/resposta total.

- 11 Grave as alterações.

**NOTA:** Para cada função de utilizador que precise de utilizar scripts de avaliação, terá de configurar a função de utilizador para fornecer acesso a esses scripts. Para obter informações sobre as definições necessárias para a função de utilizador, consulte [Acerca de scripts de avaliação \(na página 2017\)](#).

**SUGESTÃO:** Certifique-se de que cada função tem uma disposição da página que inclui os novos campos que foram adicionados para avaliação.

## Plug-Ins da aplicação

Este tópico fornece informações sobre como administrar plug-ins da aplicação. O administrador da empresa tem de ativar todos os plug-ins disponíveis para o utilizador. Se o cabeçalho Plug-In da aplicação não aparecer na página Administração, significa que os plug-ins não foram ativados.

- Para obter informações sobre como configurar o Oracle Social Engagement and Monitoring, consulte [Configurar o Oracle Social Engagement and Monitoring \(na página 2023\)](#).
- Para obter informações sobre como configurar o Oracle Social Network, consulte [Configurar definições de integração do Oracle Social Network \(na página 2024\)](#).
- Para obter informações sobre como configurar o Oracle Eloqua Engage, consulte [Configurar entrega de correio eletrónico através do Oracle Eloqua Engage \(na página 2026\)](#).

## Configurar o Oracle Social Engagement and Monitoring

Antes de poder utilizar o Oracle Social Engagement and Monitoring tem de configurar primeiro as funcionalidades para ativar o Oracle CRM On Demand para criar registos de pedidos de assistência ou contacto que estão baseados na monitorização social.

**Nota:** Para configurar o Oracle Social Engagement and Monitoring, a função do utilizador tem de ter o privilégio Gerir acesso ao compromisso social e monitorização. Para utilizar o Oracle Social Engagement and Monitoring, a função do utilizador tem de ter o privilégio Integração do compromisso social e monitorização.

### ***Para configurar o acesso ao registo de Oracle Social Engagement and Monitoring***

- 1 Navegue para Administração e, em seguida, Compromisso social e monitorização da Oracle.
- 2 Selecione as caixas para Contacto e Pedido de assistência e clique em Gravar.

Para ativar as funcionalidades do pedido de assistência, o administrador da empresa tem de acrescentar os campos de Oracle Social Engagement and Monitoring à disposição da página do pedido de assistência da sua função. Para mais informações, consulte Personalizar disposições de páginas estáticas (consultar [Customizing Static Page Layouts](#) na página 1363).

## Processo de integração do Oracle Social Network no Oracle CRM On Demand

Se a empresa utilizar o Oracle Social Network, é possível integrar o Oracle Social Network no Oracle CRM On Demand. Após a integração do Oracle Social Network no Oracle CRM On Demand, os utilizadores da empresa podem partilhar as informações a partir de registos no Oracle CRM On Demand como objetos sociais no Oracle Social Network.

**NOTA:** Os utilizadores no Oracle Social Network que não sejam utilizadores no Oracle CRM On Demand podem aceder ao objeto social para um registo partilhado a partir do Oracle CRM On Demand se outro utilizador os adicionar aos objetos sociais no Oracle Social Network. Da mesma forma, os utilizadores no Oracle CRM On Demand que não têm acesso a um registo específico no Oracle CRM On Demand podem aceder ao objeto social para esse registo no Oracle Social Network se outro utilizador os adicionar ao objeto social no Oracle Social Network.

Para integrar o Oracle Social Network com o Oracle CRM On Demand, execute as seguintes tarefas:

- 1 Contacte o Oracle CRM On Demand Customer Care e peça para ter o privilégio Gerir Integração de Oracle Social Network ativado para a função de administrador da empresa.

Depois do privilégio Gerir Integração do Oracle Social Network ser ativado pelo Oracle CRM On Demand Customer Care, a ligação do Oracle Social Network torna-se disponível na secção Plug-Ins da aplicação na página principal Administração no Oracle CRM On Demand.

- 2 No Oracle CRM On Demand, configure as definições de integração do Oracle Social Network, conforme descrito em [Configurar definições de integração do Oracle Social Network \(na página 2024\)](#).
- 3 Configure as disposições de páginas e as funções de utilizador para permitir aos utilizadores utilizar a integração do Oracle Social Network da seguinte forma:
  - Adicione a secção de informações relacionadas Social às disposições de páginas apropriadas para os tipos de registo.
  - Ative o privilégio Integração do Oracle Social Network e disponibilize o separador Redes sociais para as funções de utilizador, conforme necessário.

**NOTA:** Os utilizadores que personalizaram uma disposição de página à qual foi adicionada a secção de informações relacionadas Social não visualizam a secção Social na disposição da página por predefinição. Para obter informações sobre o modo como as disposições da página personalizada interagem com as disposições da página para as funções, consulte [Como as Disposições de Informações Relacionadas Personalizadas Interagem com Disposições da Página para Funções \(na página 1418\)](#). Para obter informações sobre como redefinir as disposições de páginas para a disposição predefinida, consulte [Redefinir disposições de páginas personalizadas \(na página 1532\)](#).

Para obter mais informações sobre a integração de Oracle Social Network com Oracle CRM On Demand, consulte 1802518.1 (ID do Artigo) em My Oracle Support.

### Tópicos Relacionados

Consulte os tópicos seguintes para obter informações relacionadas:

- Personalizar disposições da página estática (consultar [Customizing Static Page Layouts](#) na página 1363)
- Adicionar funções (na página 1505)

## Configurar definições de integração do Oracle Social Network

Este tópico descreve como configurar as definições para integração do Oracle Social Network no Oracle CRM On Demand. Como parte da configuração, especifique os tipos de registo que devem estar disponíveis para partilha

no Oracle Social Network. Os tipos de registo seguintes no Oracle CRM On Demand podem ser partilhados como objetos sociais no Oracle Social Network:

- Conta
- Oportunidade
- Pedido de assistência

Pode disponibilizar um ou mais destes tipos de registo para partilha no Oracle Social Network.

Também especifica que campos de cada tipo de registo são movidos para o Oracle Social Network. Para cada tipo de registo, pode selecionar até um máximo de 10 campos para o registo no Oracle Social Network e pode especificar a ordem em que os campos são apresentados.

**NOTA:** Quando um registo é partilhado no Oracle Social Network é apresentado um título no cabeçalho dos objetos sociais para o registo no Oracle Social Network, O título que é apresentado no objeto social no Oracle Social Network é o mesmo título do registo na página Detalhes do registo no Oracle CRM On Demand. O título não é contado como um dos 10 campos que pode selecionar para serem apresentados no Oracle Social Network.

Para configurar as definições de integração do Oracle Social Network , conclua os passos no seguinte procedimento. Esta tarefa é um passo no [Processo de integração do Oracle Social Network no Oracle CRM On Demand \(na página 2024\)](#).

**Antes de começar.** Para executar o procedimento seguinte, deve ter o privilégio Gerir Integração de Oracle Social Network na função do utilizador. Além disso, tem de ter as seguintes informações:

- O URL para a instância da empresa do Oracle Social Network
- Um ID do utilizador de integração e a palavra-passe de integração para o Oracle Social Network

### ***Para configurar definições de integração do Oracle Social Network***

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique na ligação global Admin.
- 2 Na secção Plug-Ins da aplicação, clique no Oracle Social Network para abrir o assistente de administração do Oracle Social Network.
- 3 No assistente de administração do Oracle Social Network, no Passo 1, Configuração geral, introduza as informações seguintes:
  - O URL para a instância do Oracle Social Network da empresa
  - O ID do utilizador de integração para o Oracle Social Network
  - A palavra-passe de integração para o Oracle Social Network
- 4 No Passo 2, Acesso ao tipo de registo, execute o seguinte procedimento para cada tipo de registo que pretende permitir aos utilizadores partilhar no Oracle Social Network.
  - a Seleccione a caixa de verificação Ativar no OSN?.
  - b Clique em Configuração de campos para o tipo de registo e mova os campos que pretende que apareçam no objeto social no Oracle Social Network da lista Campos disponíveis à lista Campos selecionados. Pode selecionar até um total de 10 campos.
  - c Na lista Campos selecionados, utilize as setas para cima e para baixo para organizar a ordem em que os campos devem ser apresentados no objeto social no Oracle Social Network.

Os campos são apresentados em duas colunas no objeto social no Oracle Social Network. O primeiro campo na lista Campos selecionados aparece na parte superior esquerda do objeto social, o segundo campo na parte superior direita e o terceiro campo abaixo do primeiro campo à esquerda do registo e assim sucessivamente.
- 5 Quando concluir a configuração do acesso ao tipo de registo e os campos para cada tipo de registo, clique em Concluir para gravar as alterações.

**NOTA:** Depois de configurar as definições de integração do Oracle Social Network, a secção de informações relacionadas Social fica disponível para cada um dos tipos de registo ativados para a integração no Oracle Social Network. Pode adicionar a secção Social às disposições de páginas para o tipo de registo, conforme necessário. A secção Social não é adicionada por predefinição a qualquer disposição da página.

## Configurar entrega de correio eletrónico através do Oracle Eloqua Engage

Pode configurar Oracle CRM On Demand para enviar mensagens de correio eletrónico para as pistas e contactos do cliente, utilizando Oracle Eloqua Marketing Cloud Service e o respetivo produto do suplemento, Oracle Eloqua Engage. Depois de concluir esta configuração, os utilizadores do Oracle CRM On Demand criam estas mensagens de correio eletrónico a partir de um modelo de correio eletrónico concebido para os respetivos contactos do cliente. Estes utilizadores podem enviar as mensagens de correio eletrónico para pistas ou contactos individuais a partir de uma página Detalhe ou para uma lista de contactos ou pistas a partir de uma página Lista, se tiver configurado a definição Permitir o Envio de Mensagens de Correio Eletrónico do Engage a partir das Listas. Todas as mensagens de correio eletrónico enviadas são registadas; atividades como abrir e enviar mensagens de correio eletrónico, e o n.º de cliques são controlados no Oracle Eloqua Engage. Para mais informações sobre o Oracle Eloqua Engage, consulte o [Web site do Oracle Eloqua Marketing Cloud Service](#). Para obter informações sobre o envio de mensagens de correio eletrónico, consulte [Enviar mensagens de correio eletrónico de marketing através do Oracle Eloqua Engage \(na página 327\)](#).

**NOTA:** A empresa tem de adquirir as licenças necessárias para utilizar 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 em separado do Oracle CRM On Demand.

**Antes de começar.** Tem de ter uma instância do Oracle Eloqua Marketing Cloud Service e do Oracle Eloqua Engage disponível que possa configurar para a empresa. Além disso, a função do utilizador tem de incluir os privilégios seguintes:

- Integração do Oracle Eloqua Marketing Cloud Service
- Gerir integração do Oracle Eloqua Marketing Cloud Service

Se estes privilégios não estiverem ativados para a função do administrador, contacte o Oracle CRM On Demand Customer Care.

### Para configurar entrega de correio eletrónico através do Oracle Eloqua Engage

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique na ligação global Admin.
- 2 Na secção Plug-In da aplicação, clique na ligação do Oracle Eloqua Marketing Cloud Service.

**NOTA:** Se a sua função não incluir o privilégio Gerir Integração do Oracle Eloqua Marketing Cloud Service, a ligação Oracle Eloqua Marketing Cloud Service não estará disponível na Página Principal de Administração.

- 3 Na página Administração da integração do Oracle Eloqua Marketing Cloud Service, em Opções do Engage, configure as caixas ou campos seguintes conforme necessário.

Campo	Descrição
URL do Engage	O URL para a instância do Oracle Eloqua Marketing Cloud Service e do Oracle Eloqua Engage, por exemplo:  <a href="https://secure.eloqua.com">https://secure.eloqua.com</a>  Pode obter este URL durante o processo de implementação do Oracle Eloqua Marketing Cloud Service.

Campo	Descrição
Permitir o envio de mensagens de correio eletrónico do Engage a partir das listas	Selecione este campo se pretender que o Oracle CRM On Demand envie mensagens de correio eletrónico para uma lista de contactos de clientes através do Oracle Eloqua Engage.

- 4 Clique em Gravar.

### Tópicos Relacionados

Consulte os tópicos seguintes para obter informações relacionadas sobre mensagens de correio eletrónico de marketing:

- [Enviar mensagens de correio eletrónico de marketing através do Oracle Eloqua Engage \(na página 327\)](#)
- [Oracle Eloqua Marketing Cloud Service Web site](#)

## Gestão de ciências vivas

A utilização da ligação global Admin e da secção Gestão de ciências vivas da Página principal de administração permite-lhe efetuar as seguintes tarefas:

- Gerir e eliminar modelos de chamadas inteligentes. Para obter mais informações, consulte [Gerir chamadas inteligentes \(na página 2027\)](#).
- Configure as preferências relacionadas com o Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition. Para obter mais informações, consulte [Definir preferências relacionadas com ciências vivas \(na página 2031\)](#).
- Indique quais os contactos para receberem amostras. Para obter mais informações, consulte [Autorizar contactos a receberem amostras \(na página 2034\)](#).
- Configure a submissão automática de transações de amostra utilizando fluxos de trabalho. Para mais informações, consulte [Configurar a submissão automática de transações de amostra \(na página 2035\)](#).

### Gerir chamadas inteligentes

Pode gerir chamadas inteligentes se a função de utilizador tiver o nível de acesso apropriado para o tipo de registo Chamada inteligente (Acesso predefinido ou Acesso de proprietário). Pode rever, editar e atualizar os detalhes e os artigos de linha anexados a uma chamada inteligente a partir da página Gerir modelos de chamadas inteligentes. Depois da edição, o modelo de chamada inteligente revisto pode ser aplicado conforme necessário e gravado como um modelo público ou privado.

#### Restrições aplicadas a chamadas inteligentes

Se estiver a utilizar chamadas inteligentes, esteja ciente das seguintes restrições:

- O Oracle CRM On Demand não suporta a filtragem de atribuição de produtos para chamadas inteligentes. Se ativar a filtragem de atribuição utilizando a definição Selecionar a ativação da filtragem de seleção de produtos por atribuição do representante de vendas, as regras de filtragem de atribuição não são respeitadas em nenhum dos modelos de chamadas inteligentes gravados. Se os representantes de vendas utilizar estes modelos, não são limitados a aceder apenas aos produtos atribuídos quando utilizam as secções de informações relacionadas com a chamada como Produtos detalhados, Artigos promocionais entregues ou Amostras entregues.
- As chamadas inteligentes não suportam a filtragem de atribuição de amostras para a secção de informações relacionadas Amostras entregues numa página Detalhes da chamada. Por exemplo, o seletor de produtos para Amostras entregues apresenta apenas os produtos atribuídos ao utilizador que são do tipo Amostra e o tipo de atribuição de Atribuição de amostras. No entanto, quando estas informações da chamada são gravadas como um modelo de chamada inteligente, o seletor de produtos para Amostras entregues

apresenta todos os produtos de tipo Amostra e Artigo promocional, e o tipo de atribuição de Atribuição de amostras e Atribuição de artigos promocionais.

- Na página Detalhes da chamada inteligente, não é possível editar um registo Produtos detalhados existente utilizando a ligação Produto na secção de informações relacionadas Produtos detalhados, porque clicar na ligação Produto para os resultados de edição incorporada é uma exceção. Para editar num registo Produtos detalhados existente a partir de uma página Detalhes da chamada inteligente, clique no botão Editar do registo em vez de utilizar a ligação Produto no registo.
- As regras de bloqueio de produtos não se aplicam aos modelos de chamada inteligente. Para obter mais informações, consulte [Acerca do bloqueio de produtos e modelos de chamada inteligente \(na página 701\)](#).

**NOTA:** Não é possível duplicar modelos de chamadas inteligentes. Cada modelo de chamada inteligente deve ser exclusivo.

### Para gerir chamadas inteligentes

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique na ligação global Admin.
- 2 Clique na ligação Gestão de chamadas inteligentes.
- 3 Na página Gerir modelos de chamada inteligente:
  - Para rever a chamada inteligente, clique na ligação na coluna Assunto.
  - Para eliminar a chamada inteligente, clique em Eliminar na fila adequada.
  - Para editar os detalhes de uma chamada inteligente, clique em Editar na linha adequada. Para obter mais informações sobre os campos na página Editar chamada, consulte [Controlar visitas \(chamadas de vendas\) para clientes \(na página 224\)](#).
  - Para editar um artigo de linha da chamada inteligente, clique na ligação na coluna Assunto, vá para a secção apropriada na página Detalhe da chamada inteligente e, em seguida, clique em Editar junto do artigo de linha apropriado.
  - Para eliminar um artigo de linha da chamada inteligente, clique na ligação na coluna Assunto, vá para a secção apropriada na página Detalhe da chamada inteligente e, em seguida, clique em Eliminar junto do artigo de linha apropriado.
  - Para adicionar um novo artigo de linha a uma chamada inteligente, clique na ligação na coluna Assunto. Para obter mais informações sobre como adicionar artigos de linha a uma chamada inteligente, consulte as tarefas que se seguem.
  - Os modelos de chamadas inteligentes revistos podem ser aplicados da forma e gravados como modelos públicos ou privados, conforme descrito nas tarefas seguintes em [Controlar visitas \(chamadas de vendas\) para clientes \(na página 224\)](#):
    - Para controlar uma visita (chamada de vendas) para um cliente
    - Para gravar as informações da chamada como um modelo
- 4 Na página Gerir modelos de chamada inteligente, clique no botão Menu. A tabela que se segue descreve as tarefas que pode executar a partir do botão Menu na página Gerir modelos de chamadas inteligentes.

Para executar os seguintes procedimentos	Siga estes passos
Atribuição de livros em lote	Na barra de título Gerir modelos de chamadas inteligentes, clique em Menu e selecione Atribuição de livros em lote. Conclua os passos descritos em <a href="#">Atribuir registos a livros (na página 1571)</a> .

Para executar os seguintes procedimentos	Siga estes passos
Limitar a lista	Na barra de título Gerir modelos de chamada inteligente, clique em Menu e selecione Refinar lista. Efetue os passos descritos em Criar e refinar listas (consultar <a href="#">Creating and Refining Lists</a> na página 140).
Gravar lista	Na barra de título Gerir modelos de chamada inteligente, clique em Menu e selecione Gravar lista.
Mostrar Filtro de Lista	Na barra de título Gerir modelos de chamada inteligente, clique em Menu e selecione Mostrar filtro de listagem. Execute os passos descritos em <a href="#">Página Ver lista (na página 152)</a> .
Gerir listas	Na barra de título Gerir modelos de chamada inteligente, clique em Menu e selecione Gerir listas. Efetue os passos para a tarefa necessária descrita na <a href="#">Página Gerir listas (na página 150)</a> .
Criar novas listas	Na barra de título Gerir modelos de chamada inteligente, clique em Menu e selecione Criar novas listas. Efetue os passos descritos em Criar e refinar listas (consultar <a href="#">Creating and Refining Lists</a> na página 140).

O procedimento seguinte descreve como ligar informações detalhadas do produto a um registo de chamada inteligente.

### ***Para ligar informações detalhadas do produto a um registo de chamada inteligente***

- 1 Na página Detalhe da chamada inteligente, desloque-se para a secção Produtos detalhados e clique em Novo.

**NOTA:** Se a secção Produtos detalhados não estiver visível na página Detalhe da chamada inteligente, clique na ligação Editar disposição no canto superior direito da página e adicione a secção Produtos detalhados à disposição da página. Se a secção não estiver disponível para adicionar à disposição da página, contacte o administrador da empresa.

- 2 Na página de edição Produto detalhado, introduza as informações necessárias.  
Para obter mais informações sobre os campos na página edição Produto detalhado, consulte a tarefa seguinte em [Controlar visitas \(chamadas de vendas\) para clientes \(na página 224\)](#): Para ligar informações detalhadas do produto a um registo de chamada.
- 3 Grave o registo.

Repita estes passos, conforme necessário, para adicionar mais artigos de linha do Produto Detalhado ao registo de chamada inteligente.

O procedimento seguinte descreve como ligar informações de amostras entregues a um registo de chamada inteligente.

### ***Para ligar informações de amostras entregues a um registo de chamada inteligente***

- 1 Na página Detalhe da chamada inteligente, desloque-se para a secção Amostras entregues e clique em Novo.

**NOTA:** Se a secção Amostras entregues não estiver visível na página Detalhe da chamada inteligente, clique na ligação Editar disposição no canto superior direito da página e adicione a secção Amostras entregues à

disposição da página. Se a secção não estiver disponível para adicionar à disposição da página, contacte o administrador da empresa.

- 2 Na página de edição Amostras entregues, introduza as informações necessárias.  
Para obter mais informações sobre os campos na página de edição Amostras entregues, consulte a tarefa seguinte em [Controlar visitas \(chamadas de vendas\) para clientes \(na página 224\)](#): Para ligar informações de amostras entregues a um registo de chamada.
- 3 Grave o registo.

Repita estes passos, conforme necessário, para adicionar mais artigos de linha de Amostras entregues ao registo de chamada inteligente. Para obter informações adicionais sobre amostras entregues, consulte [Entregar amostras durante uma chamada de vendas \(na página 603\)](#).

O procedimento seguinte descreve como ligar artigos promocionais, itens educativos ou outros itens de marketing a um registo de chamada inteligente.

### ***Para ligar artigos promocionais, itens educativos ou outros itens de marketing a um registo de chamada inteligente***

- 1 Na página Detalhe da chamada inteligente, desloque-se para a secção Artigos promocionais e clique em Novo.

**NOTA:** Se a secção Artigos promocionais não estiver visível na página Detalhe da chamada inteligente, clique na ligação Editar disposição no canto superior direito da página e adicione a secção Artigos promocionais à disposição da página. Se a secção não estiver disponível para adicionar à disposição da página, contacte o administrador da empresa.

- 2 Na página de edição de Artigos promocionais entregues, introduza as informações necessárias.  
Para obter mais informações sobre os campos na página de edição de Artigo promocional entregue, consulte a tarefa seguinte em [Controlar visitas \(chamadas de vendas\) para clientes \(na página 224\)](#): Para ligar artigos promocionais, itens educativos ou outros itens de marketing a um registo de chamada.
- 3 Grave o registo.

Repita estes passos, conforme necessário, para adicionar mais artigos de linha de Artigos promocionais ao registo de chamada inteligente.

O procedimento seguinte descreve como ligar informações de um livro a um registo de chamada inteligente.

### ***Para ligar informações de um livro a um registo de chamada inteligente***

- 1 Na página Detalhe da chamada inteligente, desloque-se para a secção Livros e clique em Novo.

**NOTA:** Se a secção Livros não estiver visível na página Detalhe da chamada inteligente, clique na ligação Editar disposição no canto superior direito da página e adicione a secção Livros à disposição da página. Se a secção não estiver disponível para adicionar à disposição da página, contacte o administrador da empresa.

- 2 Na página Livros, introduza as informações necessárias.  
Para obter mais informações sobre os campos na página Editar livros, consulte Campos de livro (consultar [Campos do livro](#) na página 1573).
- 3 Grave o registo.

Repita estes passos, conforme necessário, para adicionar mais artigos de linha do Livro ao registo de chamada inteligente.

## Definir preferências relacionadas com ciências vivas

Como administrador pode configurar as seguintes preferências para Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition na página Preferências Relacionadas com Ciências Vivas:

- Preferências de Ciências Vivas:
  - Gerar histórico da atividade de chamadas
  - Permitir Submissão de Chamadas Futuras e Transações de Amostra
- Definir Preferências Relacionadas com Amostras:
  - Número de vezes que um contacto pode receber amostras
  - Ativar a filtragem da seleção de produtos por atribuição do representante de vendas
  - Permitir Validação da Licença do Estado do Contacto
  - Permitir Validação da Assinatura

Pode atualizar as preferências relacionadas com Ciências Vivas, clicando em Editar na página Preferências Relacionadas com Ciências Vivas e guardando as atualizações ou utilizando a edição incorporada para atualizar preferências individuais.

**Antes de começar:** A função tem de incluir o privilégio Gerir o acesso a Pharmaceutical para definir as preferências do Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.

### *Para definir as preferências relacionadas com o Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition*

1 Navegue para a página Administração das preferências relacionadas com ciências da vida clicando em Admin., Outras ciências da vida relacionadas (na secção Gestão de ciências da vida) e Preferências relacionadas com ciências da vida.

2 Defina as preferências seguintes conforme necessário:

Na secção Preferências de Ciências Vivas:

- Gerar histórico da atividade de chamadas  
Selecione esta definição para gerar dados do histórico de interações da atividade da chamada para utilizar e apresentar na aplicação Oracle CRM On Demand Disconnected Mobile Sales.

**NOTA:** Escolha esta definição apenas se for um utilizador licenciado da aplicação Oracle CRM On Demand Disconnected Mobile Sales.

- Permitir Submissão de Chamadas Futuras e Transações de Amostra  
Selecione esta definição para permitir aos utilizadores submeterem chamadas e transações de amostras com datas futuras.

**NOTA:** Escolha esta definição apenas se for um utilizador licenciado da aplicação Oracle CRM On Demand Disconnected Mobile Sales.

Na secção Definir Preferências Relacionadas com Amostras:

- Número de vezes que um contacto pode receber amostras  
Para obter informações sobre como definir esta preferência, consulte [Definir o Número Máximo de Vezes que os Contactos Podem Receber Amostras Sem uma Licença do Estado Válida](#) (na página 2032).
- Ativar a filtragem da seleção de produtos por atribuição do representante de vendas  
Para obter informações sobre como definir esta preferência, consulte [Configurar Filtragem da Lista de Escolha com Base em Registos de Atribuição de um Representante de Vendas](#) (na página 2033).
- Permitir Validação da Licença do Estado do Contacto  
Selecione esta definição para que Oracle CRM On Demand verifique a validade da licença do estado do contacto relativamente a todas as chamadas que contêm uma morada nos E.U.A., quando um representante de vendas farmacêutico enviar amostras de produtos para entregar a um médico ou outro

fornecedor de cuidados de saúde. Se esta definição for selecionada, Oracle CRM On Demand validará o seguinte:

- O estado especificado na morada da chamada é o mesmo que o estado especificado na licença do estado do contacto.
- A data em que a chamada é efetuada no período ativo da licença do estado, ou seja, a expiração da licença do estado não pode ocorrer antes da data da chamada. Se a data não for especificada na licença do estado do contacto, Oracle CRM On Demand parte do princípio que a licença do estado está ativa e é válida.

Estas verificações de validação só se aplicam às entregas de amostras de produtos e não a outras atividades relacionadas, como a criação de detalhes de produtos ou a entrega de artigos promocionais e aplica-se a todos os tipos de chamada: chamadas da conta, chamadas do participante e chamadas do contacto. Se Oracle CRM On Demand determinar que a licença do estado é inválida, Oracle CRM On Demand emite uma mensagem de erro e impede a entrega da amostra. Para continuar com a entrega da amostra, o representante deve adicionar uma licença médica do estado válida à chamada.

- **Permitir Validação da Assinatura**

Selecione esta definição para que Oracle CRM On Demand verifique se o registo da assinatura existe quando um representante de vendas tentar entregar quaisquer amostras de produtos durante a chamada de um cliente, utilizando o botão Submeter na página Detalhe da Chamada. Se nenhum registo da assinatura estiver associado à chamada e o valor da Quantidade for um valor positivo nas secções de informações relacionadas com Amostras Disponíveis para Entrega ou Amostras Entregues numa página Detalhe da Chamada, Oracle CRM On Demand apresentará uma mensagem de erro e não continuará com o processamento da chamada quando o representante de vendas submeter a chamada. Para continuar com o processamento da chamada e permitir que o representante entregue as amostras de produtos, o representante deve adicionar o registo da assinatura do contacto ao registo da chamada antes resubmeter a chamada.

### **Definir o número máximo de vezes que os contactos podem receber amostras sem uma licença do estado válida**

Os administradores podem definir o número máximo de vezes que um contacto que não tem uma licença do estado válida pode receber amostras. Esta definição é criada ao nível global e é aplicada em toda a organização. A configuração desta definição garante o seguinte:

- Que os representantes de vendas no campo não podem exceder o número máximo especificado de vezes que os contactos que não têm uma licença do estado válida podem receber amostras.
- Que quando um contacto passa para um estado diferente, este pode receber amostras enquanto aguarda por uma licença do estado válida. Normalmente, os contactos têm de aguardar alguns dias para receberem uma licença válida quando passam para um estado diferente.

**Antes de começar.** Para definir o número máximo de vezes que os contactos podem receber amostras sem uma licença do estado válida, a função de utilizador tem de incluir o privilégio Ativar operações de amostras básicas.

#### ***Para definir o número máximo de vezes que os contactos podem receber amostras sem uma licença do estado válida***

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique na ligação global Admin.
- 2 Na secção Gestão de ciências vivas, clique na ligação Relacionado com outras ciências vivas.
- 3 Na página Preferências relacionadas com ciências vivas, clique na ligação Preferências relacionadas com ciências vivas.
- 4 Introduza um valor no campo Número de vezes que um contacto pode receber amostras.

O valor predefinido neste campo é -1, que indica que o número máximo de vezes que os contactos podem receber amostras sem uma licença do estado válida não foi definido e que não existirá impacto no comportamento atual. A definição do valor neste campo com qualquer número negativo terá o mesmo efeito. A definição do valor neste campo com um número maior que zero indica que o utilizador define o número máximo de vezes que os contactos podem receber amostras sem uma licença do estado válida e o impacto no comportamento é o seguinte:

- Os representantes de vendas poderão enviar amostras para os contactos que estão a aguardar uma licença do estado válida x vezes, em que x é o valor neste campo, desde que o estado da licença seja inativa ou não é nula e que esta não tenha expirado.

**NOTA:** Para distribuir amostras para um contacto, esse tipo de contacto (por exemplo, médico, farmacêutico, enfermeiro) tem de ter autorização para receber e assinar amostras. Para obter mais informações, consulte [Autorizar contactos a receberem amostras](#) (consultar [Autorizar contactos a receberem amostras](#) na página 2034).

- Se um contacto passar para um estado diferente, o contacto pode receber amostras x vezes enquanto aguarda uma licença do estado válida, em que x é o valor neste campo. Para obter mais informações, consulte [Campos de licença do estado do contacto](#) (na página 575).

### Tópicos Relacionados

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas sobre a gestão de amostras:

- [Autorizar contactos a receberem amostras](#) (consultar [Autorizar contactos a receberem amostras](#) na página 2034)
- [Transações de Amostras](#) (na página 594)
- [Gerir Transações de Amostras](#) (consultar [Gerir transações de amostra](#) na página 597)
- [Campos de Transação de Amostras](#) (consultar [Campos da transação de amostra](#) na página 626)

### Configurar filtragem da lista de escolha com base em registos de atribuição de um representante de vendas

Os administradores podem ativar a filtragem de listas de escolha de artigos do Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition, tais como, produtos detalhados, artigos promocionais, amostras entregues, planos de mensagens e pedidos de amostras. Quando esta filtragem estiver configurada, o Oracle CRM On Demand filtra os seguintes itens de lista de escolha apresentados durante uma chamada do cliente (chamada do contacto, chamada da conta ou chamada do participante) por um representante de vendas farmacêutico. Consoante os registos de atribuição do representante de vendas, o Oracle CRM On Demand aplica a filtragem aos artigos da lista de escolha da seguinte forma:

- Os produtos que podem ser detalhados pelo representante de vendas
- As amostras que o representante de vendas pode entregar
- Os artigos promocionais que o representante de vendas pode entregar
- As amostras que o representante de vendas pode pedir para um cliente

Se a filtragem não estiver configurada, o Oracle CRM On Demand não filtra estas listas de escolha através da utilização dos registos de atribuição do representante de vendas.

**Antes de começar.** Para ativar a filtragem de listas de escolha, a função de utilizador tem de incluir os privilégios Gerir o acesso a farmacêutica e Gerir empresa.

### ***Para ativar a filtragem da lista de escolha com base nos registos de atribuição de um representante de vendas***

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique na ligação global Admin.
- 2 Na secção Gestão de ciências vivas, clique na ligação Relacionado com outras ciências vivas.

- 3 Na página Preferências relacionadas com ciências vivas, clique na ligação Preferências relacionadas com ciências vivas.
- 4 Selecione Ativar a filtragem da seleção de produtos por atribuição do representante de vendas. Por predefinição, esta definição não está selecionada.

### Tópicos Relacionados

Consulte os tópicos seguintes para obter informações relacionadas:

- [Entregar amostras durante uma chamada de vendas \(na página 603\)](#)
- [Atribuições \(na página 634\)](#)
- [Ligar informações do produto detalhado a chamadas \(na página 608\)](#)
- [Ligar informações de amostras entregues a chamadas \(na página 612\)](#)
- [Ligar informações de artigos promocionais a chamadas \(na página 615\)](#)
- [Ligar informações de pedidos de amostras a chamadas \(na página 617\)](#)

## Autorizar contactos a receberem amostras

Os representantes de vendas não podem distribuir amostras a qualquer contacto. Só podem distribuir amostras aos contactos que têm autorização para receber e assinar amostras. Os administradores controlam esta possibilidade ao designarem os tipos de contacto que podem receber amostras. Se um representante de vendas tentar distribuir amostras a um contacto que não tem autorização para receber e assinar amostras, é apresentada uma mensagem de erro semelhante ao seguinte: O contacto não pode receber amostras.

**Antes de começar.** Para autorizar os contactos a receberem amostras, tem de criar primeiro um campo personalizado com o nome Pode receber amostras do tipo lista de escolha e com os valores Sim e Não.

### Para autorizar os contactos a receberem amostras

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique na ligação global Admin.
- 2 Na secção Personalização da aplicação, clique em Personalização da aplicação.
- 3 Na secção Configuração do tipo de registo, clique na ligação Contacto.
- 4 Na secção Listas de escolha em cascata, clique na ligação Lista de escolha em cascata de contactos.
- 5 Na página Listas de escolha em cascata de contactos, clique em Editar junto da seguinte definição da lista de escolha em cascata.

Lista de escolha principal	Lista de escolha relacionada
Tipo de contacto	Pode receber amostras

- 6 Vá para o Passo 2 do Assistente de listas de escolha em cascata e defina o Valor apresentado da lista de escolha relacionada como Não para cada contacto (ou Valor disponível da lista de escolha principal) para o qual não pretende autorizar a receção e assinatura de amostras.

**NOTA:** O Valor apresentado da lista de escolha relacionada para cada contacto (Valor disponível da lista de escolha principal) está definido como Sim por predefinição, o que significa que todos os contactos podem receber amostras por predefinição.

Por exemplo, na seguinte tabela, os contactos seguintes têm autorização para receber e assinar amostras: Executivo hospitalar, Técnico de laboratório, Enfermeiro, Farmacêutico e Médico.

Valor disponível da lista de escolha principal	Valor apresentado da lista de escolha relacionada
Cliente potencial	Não

Valor disponível da lista de escolha principal	Valor apresentado da lista de escolha relacionada
Cliente	Não
Parceiro	Não
Executivo hospitalar	Sim
Técnico de laboratório	Sim
Enfermeiro	Sim
Farmacêutico	Sim
Médico	Sim
Investigador médico	Não
Enfermeiro de investigação	Não
Farmacêutico de investigação	Não
Técnico de laboratório de investigação	Não

Para obter mais informações sobre listas de escolha em cascata, consulte [Definir listas de escolha em cascata \(na página 1390\)](#).

### Tópicos Relacionados

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas sobre a gestão de amostras:

- [Definir o número máximo de vezes que os contactos podem receber amostras sem uma licença do estado válida \(na página 2032\)](#)
- [Transações de Amostras \(na página 594\)](#)
- Gerir Transações de Amostras (consultar [Gerir transações de amostra](#) na página 597)
- Campos de Transação de Amostras (consultar [Campos da transação de amostra](#) na página 626)

## Configurar a submissão automática de transações de amostra

Este tópico descreve como utilizar a funcionalidade de fluxos de trabalho no Oracle CRM On Demand para submeter automaticamente transações de amostra para processamento.

**Antes de começar.** Reveja as informações em [Acerca da submissão automática de transações de amostra \(na página 2037\)](#).

### *Para configurar a submissão automática de transações de amostra*

- 1 Determine quais os campos nas transações de amostra que irá utilizar na condição nas regras de fluxos de trabalhos.

Por exemplo, poderá decidir utilizar a definição num campo da caixa de verificação no tipo de registo da transação de amostra como o critério para determinar se um registo deve ser submetido. Na regra do fluxo de trabalho, pode especificar isso se a caixa de verificação estiver selecionada num registo, o fluxo de trabalho submete o registo. Pode utilizar um campo da caixa de verificação existente ou poderá pretender

configurar um campo da caixa de verificação personalizado e atribuir-lhe um nome, como Marcar para submeter. Para mais informações sobre como configurar campos personalizados, consulte as secções sobre Gestão de campos e Gestão da disposição da página na tabela em [Página Personalização de aplicação do tipo de registo \(na página 1289\)](#).

- 2 Configure as regras de fluxos de trabalho para o tipo de registo Transação de amostra.

Pode configurar todas as regras de fluxos de trabalho que pretender. É provável que pretenda configurar uma regra do fluxo de trabalho com o evento de acionador Quando registo modificado gravado para submeter automaticamente os registos de transação de amostra que são modificados.

**NOTA:** Durante a configuração da regra do fluxo de trabalho, tem de incluir também uma condição para verificar se o campo Estado é definido para um valor de *Em curso*. Esta condição é necessária para que, quando a ação Submeter é executada com êxito, a ação altera o campo Estado do registo Transação de amostra, que se trata de uma ação de modificação que chama novamente este fluxo de trabalho.

O seguinte exemplo é um exemplo de uma condição de regra mínima:

```
[<bMark_for_Submit_ITAG>]="Y" AND [<TransactionStatus>]="Em curso" AND ExcludeChannel("Online")
```

Neste exemplo, Marcar para submeter é um campo personalizado e ExcludeChannel é uma condição opcional que permite restringir o acionador de forma a que o fluxo de trabalho fique ativo para uma importação e não quando o botão Submeter chamada é utilizado na IU. Se receber quaisquer erros quando esta ação de fluxo de trabalho é acionada, consulte Visualizar instâncias de erros no Monitor de erros do fluxo de trabalho (consultar [Ver instâncias de erros no Monitor de erros do fluxo de trabalho](#) na página 1678).

Para obter informações sobre a configuração de regras de fluxos de trabalho, consulte Criar regras de fluxos de trabalho (consultar [Creating Workflow Rules](#) na página 1634).

- 3 Em cada uma das regras de fluxos de trabalho, especifique a condição que tem de ser cumprida pelas ações no fluxo de trabalho a executar.

Por exemplo, pode especificar isso se um determinado campo da caixa de verificação no registo for selecionado, as ações na regra do fluxo de trabalho têm de ser executadas.

**NOTA:** Se pretender evitar que as regras de fluxos de trabalho submetam registos criados ou atualizados através da interface de utilizador, configure a restrição necessária nas condições nas regras de fluxos de trabalho. Para mais informações, consulte [Restringir regras de fluxos de trabalho para canais ou funções específicos \(na página 1651\)](#).

- 4 Crie a ação de fluxo de trabalho Submeter necessária em cada uma das regras de fluxos de trabalho.

Para mais informações sobre a regra do fluxo de trabalho Submeter, consulte as informações sobre as ações de fluxo de trabalho para o Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition em [Acerca das ações de fluxo de trabalho \(na página 1622\)](#).

**NOTA:** A ação Submeter tem de ser precedida por uma ação de espera com um valor de espera diferente de zero. Utilizar um valor de espera diferente de zero apresenta a ação do fluxo de trabalho como uma ação assíncrona. É recomendada uma ação assíncrona para o desempenho global da aplicação, especialmente se estiver a importar e submeter um grande conjunto de registos de transações de amostras.

**NOTA:** Os nomes de campos independentes da língua e a sintaxe do nome do campo utilizada em quaisquer expressões de exemplo neste tópico são os nomes de campos e a sintaxe do nome do campo que foram utilizados no Expression Builder em versões anteriores à Versão 29 do Service Pack 1. Estes exemplos ainda são válidos. No entanto, se selecionar os campos correspondentes para uma expressão a partir da lista de Campos no Expression Builder na Versão 29 do Service Pack 1 ou posterior, os nomes de campos e a sintaxe do nome do campo serão diferentes dos apresentados nos exemplos. É recomendado que selecione sempre os campos para as expressões da lista de Campos no Expression Builder, para que os nomes de campos e a sintaxe do nome do campo estejam sempre corretos. Para obter mais informações sobre os nomes de campos e a sintaxe do nome do campo nas expressões, consulte [Acerca de Expressões \(consultar About Expressions na página 2044\)](#).

## Acerca da submissão automática de transações de amostra

Pode configurar as regras de fluxos de trabalho para submeter automaticamente transações de amostra, de forma a que não tenha de abrir individualmente cada registo para submeter transações de amostra. Utilizar regras de fluxos de trabalho para submeter um conjunto de registos de transação de amostra é útil se pretender submeter simultaneamente um conjunto de registo criados ou atualizados através dos serviços Internet ou através do Assistente de importação. Por exemplo, quando envia um novo inventário a partir do armazém para os representantes de vendas, poderá pretender criar um grande número de transações de amostra do tipo Transferência de saída através do Assistente de importação e submetê-los.

Pode configurar uma regra do fluxo de trabalho que é acionada cada vez que um registo da transação de amostra é atualizado e uma ação de fluxo de trabalho nessa regra que submete automaticamente o registo se um campo no registo for definido para um valor especificado na condição da regra do fluxo de trabalho. Por exemplo, pode efetuar o seguinte:

- 1 Importar um conjunto de registos de transação de amostra.
- 2 Importar os registos de itens da transação para as transações de amostra importadas no passo 1.
- 3 Reimporte o conjunto de registos de transação de amostra a partir do passo 1 com o campo do acionador definido para o valor do acionador de submissão, por exemplo, Marcar para submeter definido como S.

**NOTA:** Tem de importar todos os itens da transação de amostra correspondentes antes de submeter as transações de amostra que utilizam a regra do fluxo de trabalho.

Se pretender evitar que as regras de fluxos de trabalho submetam registos criados ou atualizados através da interface de utilizador, configure a restrição necessária nas condições nas regras de fluxos de trabalho. Para mais informações, consulte [Restringir regras de fluxos de trabalho para canais ou funções específicos \(na página 1651\)](#).

Quando utiliza um fluxo de trabalho para submeter registos importados, ocorre o seguinte:

- Quaisquer erros na ação de submissão de fluxo de trabalho não evita os registos de transação de amostra de serem importados, criados ou atualizados.
- As alterações efetuadas às contagens do inventário refletem-se na aplicação Oracle CRM On Demand Disconnected Mobile Sales.

## Oracle CRM On Demand Desktop

O Oracle CRM On Demand Desktop permite aos utilizadores sincronizar os registos do Oracle CRM On Demand com o Microsoft Outlook. Na secção Administração de Integração de Ambiente de Trabalho da Página Principal de Administração, pode clicar na ligação Oracle CRM On Demand Desktop para ir para uma página que lhe permitirá configurar este software para distribuição para os utilizadores. Pode executar o seguinte:

- Verifique se o sistema satisfaz os requisitos do sistemas para o Oracle CRM On Demand antes de instalar o Oracle CRM On Demand Desktop.
- Gira os pacotes de personalização disponíveis para os utilizadores do Oracle CRM On Demand Desktop, consulte [Administrar pacotes de personalização \(na página 2038\)](#).
- Transfira ficheiros do Oracle Software Delivery Cloud, que permitem personalizar e implementar a aplicação do Oracle CRM On Demand Desktop.
- Defina a localização da transferência para o Oracle CRM On Demand Desktop Installer, consulte [Definir localizações de versões do Oracle CRM On Demand Desktop Installer \(na página 2039\)](#).

Para mais informações sobre como instalar, configurar e implementar o Oracle CRM On Demand Desktop, consulte <CRMDesktopAdmin>. Para mais informações sobre como personalizar o Oracle CRM On Demand Desktop, consulte *Oracle CRM On Demand Desktop Customization Guide*.

**NOTA:** Está disponível um produto Oracle CRM On Demand Desktop Lite para além de um produto completo Oracle CRM On Demand Desktop. Para obter mais informações sobre Oracle CRM On Demand Desktop Lite, consulte <CRMDesktopAdmin>.

## Administrar pacotes de personalização

Um *pacote de personalização* é uma coleção de ficheiros de metadados XML e ficheiros JavaScript que o Oracle CRM On Demand Desktop associa a uma determinada função. Os ficheiros de metadados personalizam uma implementação do Oracle CRM On Demand Desktop. Por exemplo, pode executar os seguintes tipos de personalização: pode adicionar ou remover os campos que o Oracle CRM On Demand Desktop sincroniza ou alterar a disposição de formulários personalizados. Para mais informações sobre pacotes de personalização, consulte *Oracle CRM On Demand Desktop Administration Guide*.

**NOTA:** O Oracle CRM On Demand Desktop Lite não suporta pacotes de personalização.

Na página Lista de pacotes, pode adicionar novos pacotes de personalização e copiar, editar e eliminar pacotes existentes.

### Publicar pacotes de personalização

Para ativar e disponibilizar um pacote de personalização aos utilizadores do Oracle CRM On Demand Desktop, tem de publicar o pacote.

Os registos de pacotes tornam-se só de leitura quando são publicados e o valor no campo Estado é alterado de Não publicado para Publicado. Apenas um pacote de personalização pode estar ativo para uma versão de cliente de cada vez. Por conseguinte, se tentar publicar um pacote para uma função com uma data de início que se sobrepõe a um pacote de personalização existente para a mesma função, é apresentada uma mensagem de erro. No entanto, um utilizador com uma função específica pode ter pacotes publicados em separado para diferentes versões de cliente.

Se for necessário alterar um ficheiro de metadados num pacote, tem de anular a publicação do pacote, anexar um ficheiro do pacote atualizado e publicar o pacote atualizado.

**SUGESTÃO:** Uma vez que os utilizadores com uma função especificada não poderão transferir o respetivo ficheiro do pacote enquanto o registo tiver o estado Não publicado, recomenda-se que especifique uma data de fim para o pacote atualmente ativo e crie um nome registo do pacote quando as alterações tiverem de ser efetuadas. Esta ação garante que um pacote está sempre disponível a novos utilizadores e também permite um controlo da versão mais preciso.

**Antes de começar.** Para administrar pacotes de personalização, a função do utilizador tem de incluir o privilégio Gerir acesso ao CRM Desktop.

### Para adicionar um pacote de personalização

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique na ligação global Admin.
- 2 Na secção 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 Editar pacote, complete os seguintes campos.

Campo	Comentários
Nome do pacote	Introduza um nome. Recomenda-se que atribua um nome aos pacotes de acordo com a função de utilizador.

Campo	Comentários
Função de utilizador	Selecione a função associada ao pacote.
Comentários	Introduza comentários para o pacote.
Anexo	Clique no ícone de anexo e selecione o ficheiro de pacote.
Data de início	Selecione uma data de início para o pacote se necessitar de uma data diferente da data de hoje.
Data de fim	Se necessário, selecione uma data de fim para o pacote. Os pacotes publicados sem uma data de fim definida são considerados indefinidamente ativos. Por conseguinte, tem de definir uma data de fim para desativar um registo do pacote e permitir a publicação de um novo pacote para uma função.
Versão do cliente	Versão do cliente Oracle CRM On Demand Desktop suportada para este pacote.

#### 6 Clique em Gravar.

Em alternativa, pode copiar um pacote existente e alterar os detalhes para os requisitos do utilizador.

#### **Para publicar ou anular publicação de um pacote**

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique na ligação global Admin.
  - 2 Na secção 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 Anular publicação, conforme necessário.
- Quando publica um pacote, é gerado um valor no campo Valor hash. Quando anula a publicação de um pacote, o campo Valor hash é limpo.

### **Definir localizações de versões do Oracle CRM On Demand Desktop Installer**

No ecrã Localizações do Installer, pode especificar a localização da transferência do Oracle CRM On Demand Desktop Installer de 32 bits ou de 64 bits para uma ou mais versões introduzindo o URL para os ficheiros EXE do Installer. O URL especificado pode estar qualquer localização na rede. Para mais informações, consulte <CRMDesktopAdmin>.

**Antes de começar.** Para definir a localização da versão do Oracle CRM On Demand Desktop Installer, a função do utilizador tem de incluir o privilégio Gerir acesso ao CRM Desktop.

Os administradores têm de obter primeiro estes Installers a partir do Oracle Software Delivery Cloud.

#### **Para definir a localização da versão do Oracle CRM On Demand Desktop Installer**

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique na ligação global Admin.
- 2 Na secção Oracle CRM On Demand Desktop, clique em Oracle CRM On Demand Desktop.

- 3 Clique na ligação global [Localização da transferência](#).
- 4 No ecrã [Localizações do Installer](#), execute o seguinte procedimento:
  - a Para cada versão para a qual pretende configurar uma localização da transferência, introduza o URL para os ficheiros EXE no campo URL ao lado da versão.
  - b Clique em Gravar.

Depois de definir a localização da versão do Oracle CRM On Demand Desktop Installer, os utilizadores finais podem instalar o Oracle CRM On Demand Desktop navegando para [A minha configuração](#), [Ferramentas de integração e de dados](#), e, em seguida, para a página [Oracle CRM On Demand Desktop](#) em que podem transferir o ficheiro EXE. Para mais informações, consulte [Instalar o Oracle CRM On Demand Desktop](#) (consultar [Instalar o Oracle CRM On Demand Desktop](#) na página 2040).

## Instalar o Oracle CRM On Demand Desktop

Na página [Oracle CRM On Demand Desktop](#), pode clicar na ligação [Descarregar Oracle CRM On Demand Desktop](#) para instalar o Oracle CRM On Demand Desktop.

**Antes de começar.** Verifique se tem o software e hardware necessários para executar o Oracle CRM On Demand Desktop, consulte [Web site do Oracle CRM On Demand](#). Para obter informações sobre como instalar, configurar e implementar o Oracle CRM On Demand Desktop, consulte [<CRMDesktopAdmin>](#).

Para instalar o Oracle CRM On Demand Desktop, a função do utilizador tem de incluir o privilégio [Ativar acesso ao CRM Desktop](#).

**NOTA:** Os passos neste tópico necessitam que o administrador do sistema tenha configurado as localizações do [Installer](#). Para mais informações, consulte [Definir localizações de versões do Oracle CRM On Demand Desktop Installer](#) (na página 2039).

### ***Para instalar o Oracle CRM On Demand Desktop***

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique na ligação global [A minha configuração](#).
- 2 Na [Página principal pessoal](#), clique na ligação [Ferramentas de dados e integração](#).
- 3 Na página [Ferramentas de dados e integração](#), clique na ligação [Oracle CRM On Demand Desktop](#).
- 4 Na página [Oracle CRM On Demand Desktop](#), seleccione o [Installer](#) e, em seguida, clique na ligação [Descarregar Oracle CRM On Demand Desktop](#).
- 5 Na segunda página [Oracle CRM On Demand Desktop](#), leia as informações adicionais e, em seguida, clique na ligação [Transferir o Oracle CRM On Demand Desktop](#).
- 6 Na janela, execute um dos seguintes procedimentos:
  - Clique em [Gravar](#) para copiar o ficheiro EXE do Oracle CRM On Demand Desktop para o disco rígido para efetuar a instalação do Oracle CRM On Demand Desktop enquanto estiver offline. (Recomendado)
  - Clique em [Executar](#) para iniciar a instalação. Tem de permanecer ligado à Internet para concluir a instalação.
- 7 Siga as instruções para concluir a instalação.

## Expression Builder

Clique num tópico para ver as informações sobre o Oracle On Demand Expression Builder (Expression Builder) e sobre como utilizá-lo:

- [Acerca do Expression Builder](#) (consultar [About Expression Builder](#) na página 2041)
- [Utilizar o Expression Builder](#) (na página 2041)
- [Acerca de expressões](#) (consultar [About Expressions](#) na página 2044)
- [Tipos de dados no Expression Builder](#) (na página 2048)

- Operadores do Expression Builder (consultar [Expression Builder Operadores](#) na página 2051)
- Funções do Expression Builder (consultar [Expression Builder Funções](#) na página 2055)
- [Exemplos do Expression Builder](#) (na página 2093)

## 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 (consultar [Acerca da gestão de campos](#) na página 1292). 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 (consultar [Acerca de regras de fluxos de trabalho](#) na página 1611).

**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 (consultar [Utilizar o Expression Builder](#) na página 2041)
- [About Expressions](#) (na página 2044)
- Data Types in Expression Builder (consultar [Tipos de dados no Expression Builder](#) na página 2048)
- Expression Builder Operators (consultar [Expression Builder Operadores](#) na página 2051)
- Expression Builder Functions (consultar [Expression Builder Funções](#) na página 2055)
- Expression Builder Examples (consultar [Exemplos do Expression Builder](#) na página 2093)

## Utilizar o Expression Builder

No Oracle CRM On Demand, pode utilizar o Expression Builder sempre que visualizar o ícone *fx* ao lado de uma caixa de texto. Clicar no ícone vai abrir o Expression Builder numa janela separada.

**NOTA:** Para obter mais informações sobre os nomes de campos e a sintaxe do nome do campo nas expressões, consulte [Acerca de Expressões](#) (consultar [About Expressions](#) na página 2044).

### *Para construir uma expressão*

- 1 Clique no ícone *fx* para abrir o Expression Builder.
- 2 No Expression Builder, selecione os campos e as funções das listas ou escreva no editor de expressões. Quando seleciona um campo da lista, um nome independente da língua do campo é colado no editor de expressões. Por exemplo, quando seleciona o campo Data de Fecho da lista de campos Oportunidade, `[[Primary Revenue Close Date]]` é colado no editor de expressões.

**NOTA:** Os nomes dos campos que são mostrados na lista Campos em Expression Builder são nomes de apresentação para os campos. Se o administrador alterar o nome de apresentação para um campo, a lista Campos mostra o novo nome de apresentação para o campo. No entanto, quando selecionar o campo da lista, o nome independente da língua do campo é colado no editor de expressões.

Os parênteses no nome do campo indicam que o valor desse campo será avaliado e devolvido nesse tipo de dados específico. Consulte a tabela seguinte para obter mais informações sobre a seleção de campos e valores de campos.

- 3 Edite a expressão adicionando operadores e literais consoante necessário.

**NOTA:** Se pretende que a expressão determine se a lista de escolha tem um determinado valor, não escreva o valor na expressão. Por exemplo, não escreva `{{Type}} = "Cliente"`. Em vez disso, selecione o campo de lista de escolha da lista e clique na ligação [Mostrar Valores Aceitáveis](#) no Expression Builder. Selecione o valor que pretende utilizar na expressão a partir dos valores mostrados. A expressão tem um aspeto semelhante ao que se segue:

```
{{Type}}=LookupValue("ACCOUNT_TYPE", "Cliente")
```

- 4 (Opcional) Acrescente comentários à sua expressão, da seguinte forma:

- Para indicar o início de um comentário, introduza uma barra oblíqua (/) seguida de um asterisco (\*).
- Para indicar o fim de um comentário, introduza um asterisco seguido de uma barra oblíqua.

Por exemplo:

```
/*O meu comentário*/
```

Pode acrescentar comentários no início ou no fim de uma expressão ou em qualquer localização da expressão. Pode acrescentar vários comentários a uma única expressão.

Os comentários de uma expressão são ignorados quando a expressão é avaliada. No entanto, não é possível incluir um comentário que seja ignorado na linha do assunto ou no corpo de uma mensagem de correio eletrónico, numa ação de fluxo de trabalho [Enviar Mensagem de Correio Eletrónico](#). Nestes locais, a barra oblíqua e o asterisco são interpretados como texto simples e serão apresentados na linha do assunto ou no corpo da mensagem de correio eletrónico, juntamente com qualquer texto que seja colocado dentro de asteriscos.

**NOTA:** Também pode utilizar a funcionalidade dos comentários para tornar uma expressão inativa. Por exemplo, se pretender inativar uma expressão de validação de campo, mas não apagá-la, inclua a expressão dentro da barra oblíqua e os caracteres de asterisco, conforme descrito aqui. Se posteriormente pretender ativar novamente a expressão, apague a barra oblíqua e os caracteres de asterisco do início e do fim da expressão.

- 5 (Opcional) Clique em [Verificar sintaxe](#) e, em seguida, efetue as devidas correções.
- 6 Grave a expressão.

A tabela seguinte descreve o Expression Builder.

Elemento da interface	Descrição
Campostipo de registo	<p>Fornece uma lista de escolha de contexto específico dos campos (a partir do tipo de registo do contexto) que são permitidos numa expressão. Se o administrador da empresa tiver mudado o nome de alguns campos, a lista de escolha Campos mostra os novos nomes dos campos.</p> <p>Repare nos seguintes pontos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Se estiver a criar uma regra de fluxos de trabalho ou ações relacionadas com uma regra de fluxos de trabalho, o tipo de registo do contexto é um tipo de registo especificado na definição da regra de fluxos de trabalho. Por exemplo, se estiver a criar o corpo de uma mensagem de correio eletrónico enviada como uma ação numa regra de fluxos de trabalho para um registo de pedido de assistência, o tipo de registo do contexto para o Expression Builder é Pedido de assistência.</li> <li>■ Na gestão avançada de campos, o tipo de registo do contexto é o tipo de registo principal do campo, onde a expressão está a ser criada. Por exemplo, ao definir a validação do campo num campo da oportunidade, o tipo de registo do contexto para o Expression Builder é Oportunidade.</li> </ul>
Mostrar valores aceitáveis	<p>Quando selecionar um campo a partir da lista de escolha Campos, clique Mostrar valores aceitáveis para apresentar os valores aceitáveis para esses campo.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Se o campo selecionado for um campo da lista de escolha, o tópico Mostrar valores aceitáveis apresenta todas as opções configuradas para essa lista de escolha. Pode selecionar apenas uma opção em qualquer altura. Selecionar uma opção resulta na definição de uma função Lookup que pode ser utilizada numa expressão.</li> <li>■ Se o campo selecionado não for um campo da lista de escolha, o tópico Mostrar valores aceitáveis apresenta uma janela que descreve os valores aceitáveis para uma variedade de dados que o campo suporta.</li> </ul>
Funções	<p>Fornece uma lista pendente das funções especiais que estão disponíveis para modificar, extrair ou processar dados numa expressão. Para obter uma lista de funções disponíveis, consulte Funções do Expression Builder (consultar <a href="#">Expression Builder Funções</a> na página 2055).</p>
Expressão	<p>Uma caixa de texto editável com múltiplas linhas que apresenta a expressão.</p> <p>Para obter informações sobre o comprimento máximo suportado de uma expressão, consulte Acerca de expressões (consultar <a href="#">About Expressions</a> na página 2044).</p> <p>Os campos e as funções que seleciona na lista de escolha aparecem no editor de expressões. Também pode escrever expressões diretamente no editor de expressões.</p>

Elemento da interface	Descrição
	A sintaxe da expressão apresenta sempre os nomes de campos independentes da língua. (Um nome independente da língua é um nome que não se altera quando a língua do utilizador é alterada.)
Guia de sintaxe	Apresenta o tópico Expression Builder na ajuda online do Oracle CRM On Demand.
Expressões de exemplo	Apresenta o seguinte tópico, Exemplos do Expression Builder na ajuda online do Oracle CRM On Demand.
Verificar sintaxe	Valida a sintaxe da expressão por si criada.
Gravar	Grava a expressão.
Cancelar	Fecha a janela do Expression Builder sem guardar qualquer alteração.

### Tópicos Relacionados

Consulte os tópicos seguintes para obter informações do Expression Builder relacionadas:

- Acerca do Expression Builder (consultar [About Expression Builder](#) na página 2041)
- Acerca de expressões (consultar [About Expressions](#) na página 2044)
- Tipos de dados no Expression Builder (na página 2048)
- Operadores do Expression Builder (consultar [Expression Builder Operadores](#) na página 2051)
- Funções do Expression Builder (consultar [Expression Builder Funções](#) na página 2055)
- Exemplos do Expression Builder (na página 2093)

## 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 \(na página 2064\)](#) 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 \(na página 2064\)](#) 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 para um campo é avaliada cada vez que o campo é atualizado num registo novo ou num existente. No entanto, uma expressão de validação não é avaliada nas seguintes circunstâncias:

- O campo é deixado em branco quando o registo é criado ou modificado. A validação do campo não impõe que um valor seja necessário.
- O campo tem um valor pré-existente, válido ou inválido e o valor não é alterado quando o registo 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](#) (consultar [Criar e editar campos](#) na página 1311).

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](#) (consultar [Criar e editar campos](#) na página 1311).)

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 2067).

### Tópicos Relacionados

Consulte os tópicos seguintes para obter informações do Expression Builder relacionadas:

- Acerca do Expression Builder (consultar [About Expression Builder](#) na página 2041)
- Utilizar o Expression Builder (na página 2041)
- Funções do Expression Builder (consultar [Expression Builder Funções](#) na página 2055)

## Tipos de dados no Expression Builder

Este tópico descreve os tipos de dados no Oracle CRM On Demand e de que forma é que estes são utilizados no Expression Builder.

**NOTA:** Os nomes de campos independentes da língua e a sintaxe do nome do campo utilizada em quaisquer expressões de exemplo neste tópico são os nomes de campos e a sintaxe do nome do campo que foram utilizados no Expression Builder em versões anteriores à Versão 29 do Service Pack 1. Estes exemplos ainda são válidos. No entanto, se selecionar os campos correspondentes para uma expressão a partir da lista de Campos no Expression Builder na Versão 29 do Service Pack 1 ou posterior, os nomes de campos e a sintaxe do nome do campo serão diferentes dos apresentados nos exemplos. É recomendado que selecione sempre os campos para as expressões da lista de Campos no Expression Builder, para que os nomes de campos e a sintaxe do nome do campo estejam sempre corretos. Para obter mais informações sobre os nomes de campos e a sintaxe do nome do campo nas expressões, consulte [Acerca de Expressões](#) (consultar [About Expressions](#) na página 2044).

### Tipos de dados no Oracle CRM On Demand

A tabela seguinte apresenta o tipo de dados devolvido quando um campo do Oracle CRM On Demand é utilizado numa expressão. Para obter o valor de um campo, utilize a sintaxe `{{FieldName}}` ou a sintaxe `<FieldName>`.

Oracle CRM On Demand Tipo de campo	Tipo devolvido em expressões
Número Inteiro	Número Inteiro
Lista de escolha	Cadeia
Currency	Currency
ID	Cadeia
Texto	Cadeia
Caixa de verificação	Booleano. Por exemplo, pode utilizar <code>&lt;Active&gt;</code> diretamente em localizações em que sejam esperadas condições. Também pode utilizar <code>FieldValue('&lt;Active&gt;') = 'Y'</code> .

Oracle CRM On Demand Tipo de campo	Tipo devolvido em expressões
Data	Data
Data Hora	Data Hora
Número	Número

### Aritmética do tipo de dados

Quando a instrução faz referência a mais do que um valor de campo e os campos têm tipos de dados diferentes, a ordem dos tipos de dados pode afetar o cálculo. Quando um operador (diferente do operador expoente) é aplicado a dois operandos de dois tipos de dados diferentes, o operando do lado direito do operador é convertido para o tipo de dados do operando do lado esquerdo do operador, antes da operação ser avaliada. Por exemplo, se CloseDate for 02/09/2007, a seguinte expressão:

`PRE('<CloseDate>') + 30`

devolve 02/09/200730. Por conseguinte, a condição seguinte:

`[<CloseDate>] > PRE('<CloseDate>') + 30`

é sintaticamente válida mas o seu significado não é. A condição é corretamente escrita da seguinte forma:

`[<CloseDate>] - 30 > PRE('<CloseDate>')`.

**NOTA:** Quando o operador expoente é utilizado, o operando do lado direito do operador não é convertido para o tipo de dados no lado esquerdo.

As tabelas seguintes mostram os resultados possíveis das várias operações aritméticas, utilizando os valores de exemplo.

Campo	Tipo de dados	Valor de exemplo
Quantidade	Número Inteiro	5
Preço do artigo	Currency	2.25
Cálculo		Resultado
		Valor
		Tipo de dados
<code>[&lt;Item Price&gt;] + [&lt;Quantity&gt;]</code>		7.25 Currency
<code>[&lt;Quantity&gt;] + [&lt;Item Price&gt;]</code>		7 Número Inteiro
<code>[&lt;Item Price&gt;] - [&lt;Quantity&gt;]</code>		(2.75) Currency <b>NOTA:</b> Para os campos de moeda, os parênteses indicam que o valor é negativo.

Cálculo	Resultado	
	Valor	Tipo de dados
[<Quantity>] - [<Item Price>]	3	Número Inteiro
[<Item Price>] * [<Quantity>]	11.25	Currency
[<Quantity>] * [<Item Price>]	10	Número Inteiro
[<Item Price>] / [<Quantity>]	0.45	Currency
[<Quantity>] / [<Item Price>]	2.50	Currency

Quando o operador expoente é utilizado, o operando do lado direito do operador não é convertido para o tipo de dados no lado esquerdo.

Neste exemplo (onde Quantidade é um campo de número inteiro, valor 5 e Preço do artigo é um campo de moeda, valor 2,25), se o operando do lado direito do operador tiver sido convertido para o tipo de dados no lado esquerdo, o valor esperado de Quantidade ^ Preço do artigo seria de 25 e o tipo de dados esperado seria um número inteiro. No entanto, os resultados são apresentados na tabela seguinte:

Cálculo	Resultado	
	Valor	Tipo de dados
[<Item Price>] ^ [<Quantity>]	57.67	Currency
[<Quantity>] ^ [<Item Price>]	37.38	Currency

O operador de negação (sinal de menos [-]) também é suportado no Expression Builder. Por exemplo:

Cálculo	Resultado	
	Valor	Tipo de dados
-1 * [<ItemPrice>]	(2.25)	Currency

Se converter um número numa cadeia, o cálculo não será executado corretamente. Por exemplo:

Cálculo	Resultado		Descrição
	Valor	Tipo de dados	
1234 + abcd	1234	Número	A cadeia "abcd" devolve o número 0 e é posteriormente adicionada a 1234.
abcd + 1234	abcd1234	Cadeia	O número 1234 devolve a cadeia "1234" é acrescentado à cadeia "abcd".

### Tópicos Relacionados

Consulte os tópicos seguintes para obter informações do Expression Builder relacionadas:

- Acerca do Expression Builder (consultar [About Expression Builder](#) na página 2041)
- Utilizar o Expression Builder (na página 2041)
- Funções do Expression Builder (consultar [Expression Builder Funções](#) na página 2055)

## Expression Builder Operadores

Este tópico descreve os operadores que pode utilizar no Expression Builder e a ordem pela qual são avaliados.

**NOTA:** Os nomes de campos independentes da língua e a sintaxe do nome do campo utilizada em quaisquer expressões de exemplo neste tópico são os nomes de campos e a sintaxe do nome do campo que foram utilizados no Expression Builder em versões anteriores à Versão 29 do Service Pack 1. Estes exemplos ainda são válidos. No entanto, se selecionar os campos correspondentes para uma expressão a partir da lista de Campos no Expression Builder na Versão 29 do Service Pack 1 ou posterior, os nomes de campos e a sintaxe do nome do campo serão diferentes dos apresentados nos exemplos. É recomendado que selecione sempre os campos para as expressões da lista de Campos no Expression Builder, para que os nomes de campos e a sintaxe do nome do campo estejam sempre corretos. Para obter mais informações sobre os nomes de campos e a sintaxe do nome do campo nas expressões, consulte [Acerca de Expressões](#) (consultar [About Expressions](#) na página 2044).

### Operadores Aritméticos

A seguinte tabela descreve o objetivo de cada operador aritmético e dá um exemplo de como é utilizado.

Operador	Objetivo	Exemplo
+	Acrescentar	[<Record Number>] + 1
-	Subtrair	[<Record Number>] - 1
-	Negar	[<Revenue>] < -100
*	Multiplicar	[<Subtotal>] * 0.0625
/	Dividir	[<Total Items>] / [<Total Orders>]
^	Exponenciar	[<Grid Height>] ^ 2

### Operadores Lógicos

A tabela de verdadeiro/falso seguinte mostra os resultados possíveis a partir dos operadores lógicos no Expression Builder.

Operador lógico	Primeiro Operando	Segundo Operando	Resultado
NOT	TRUE		FALSE
	FALSE		TRUE
	NULO		NULO
AND	TRUE	TRUE	TRUE

Operador lógico	Primeiro Operando	Segundo Operando	Resultado
	FALSE	FALSE	FALSE
	TRUE	FALSE	FALSE
	FALSE	TRUE	FALSE
	TRUE	NULO	NULO
	FALSE	NULO	FALSE
	NULO	TRUE	NULO
	NULO	FALSE	FALSE
	NULO	NULO	NULO
OR	TRUE	TRUE	TRUE
	FALSE	FALSE	FALSE
	TRUE	FALSE	TRUE
	FALSE	TRUE	TRUE
	TRUE	NULL	TRUE
	FALSE	NULO	NULO
	NULO	TRUE	TRUE
	NULO	FALSE	NULO
NULO	NULO	NULO	

### Operadores de comparação

A seguinte tabela descreve o objetivo de cada operador de comparação e dá um exemplo de como é utilizado.

Operador	Objetivo	Exemplo
=	Testa se o primeiro operando é igual ao segundo operando.	[<Last Name>] = "Smith"
< >	Testa se o primeiro operando não é igual ao segundo operando.	[<Role>] <> "End-User"

Operador	Objetivo	Exemplo
>	Testa se o primeiro operando é maior do que o segundo operando.	[<Revenue>] > 5000
<	Testa se o primeiro operando é menor do que o segundo operando.	[<Probability>] < .7
> =	Testa se o primeiro operando é maior ou igual ao segundo operando.	[<Revenue>] >= 5000
< =	Testa se o primeiro operando é menor ou igual ao segundo operando.	[<Probability>] <= .7
LIKE	Testa se o valor do primeiro operando corresponde à cadeia especificada.	[<Last Name>] LIKE "Sousa" <b>SUGESTÃO:</b> Pode utilizar os caracteres especiais de correspondência de padrões como o asterisco (*) e o ponto de interrogação (?) com o operador LIKE.
NOT LIKE	Testa se o valor do primeiro operando não corresponde à cadeia especificada.	[<Last Name>] NOT LIKE "Sousa" ou NOT ([<Last Name>] LIKE "Sousa") <b>NOTA:</b> Os parênteses são necessários no segundo exemplo. <b>SUGESTÃO:</b> Pode utilizar os caracteres especiais de correspondência de padrões como o asterisco (*) e o ponto de interrogação (?) com o operador NOT LIKE.
IS NULL	Testa se o operando é nulo.	[<Last Name>] IS NULL
IS NOT NULL	Testa se o operando não é nulo.	[<Last Name>] IS NOT NULL

### Caracteres especiais de correspondência de padrões

A tabela seguinte descreve os caracteres especiais de correspondência de padrões. Estes caracteres especiais podem ser utilizados com os operadores de comparação LIKE e NOT LIKE.

Carácter	Objetivo	Exemplo
*	Zero ou mais caracteres	<p>[&lt;Last Name&gt;] LIKE "Si*" devolve todos os registos em que o valor [&lt;Last Name&gt;] seja iniciado pelos caracteres <i>Si</i>, tal como em <i>Silva, Simões, Silveira, , etc.</i></p> <p>[&lt;Last Name&gt;] LIKE "*om*" devolve todos os registos em que o campo [&lt;Last Name&gt;] contiver os caracteres <i>om</i>, tal como <i>Tomás, Domingues, Gomes, etc.</i></p>
?	Um carácter	<p>[&lt;First Name&gt;] NOT LIKE "Da?" devolve todos os registos em que o valor [&lt;First Name&gt;] tem três caracteres e não começa pelas letras <i>Da</i>. Os registos com <i>Ana, Eva</i> e <i>Ema</i> são devolvidos mas <i>Daniel</i> e <i>David</i> não são.</p> <p>NOT ([&lt;First Name&gt;] LIKE "?o?") devolve todos os registos em que o valor [&lt;First Name&gt;] tem três caracteres e não contém o carácter <i>o</i> no meio. Os registos com <i>Ana</i> e <i>Eva</i> são devolvidos mas <i>Rob</i> e <i>Tob</i> não são.</p>

### Operador de Concatenação

O operador + (mais) é utilizado em emails para os valores e o texto do campo concatenado.

### Precedência de Operadores

A precedência é a ordem pela qual o Oracle CRM On Demand avalia os vários operadores numa única expressão. Aplicam-se as seguintes regras:

- Os operadores com precedência superior são devolvidos antes dos operadores com precedência inferior.
- Os operadores com precedência igual são devolvidos da esquerda para a direita.
- Os números de nível inferior indicam precedência superior.
- A utilização de parênteses afeta a ordem de precedência numa expressão. A expressão entre parênteses é devolvida antes da expressão fora dos parênteses.

Os níveis de precedência são listados na seguinte tabela.

Nível	Operador
1	( )
2	- (negation)
3	^ (exponentiation)
4	* (multiplication), / (division)
5	+ (adição), - (subtração), operador lógico NOT
6	Operador lógico AND
7	Operador lógico OR
8	Operadores de comparação =, <>, >, <, >=, <=

## Tópicos Relacionados

Consulte os tópicos seguintes para obter informações do Expression Builder relacionadas:

- [Acerca do Expression Builder](#) (consultar [About Expression Builder](#) na página 2041)
- [Utilizar o Expression Builder](#) (na página 2041)
- [Funções do Expression Builder](#) (consultar [Expression Builder Funções](#) na página 2055)

## Expression Builder Funções

A tabela seguinte lista as funções que pode utilizar no Expression Builder. Clique no nome de uma função para consultar mais informações sobre a função.

Funções Booleanas	Funções de data e hora	Funções de Cadeia	Funções do Utilizador	Funções de Dados	Funções Matemáticas
<a href="#">IfNull</a> (na página 2064)	<a href="#">Duration</a> (na página 2057)	<a href="#">FieldValue</a> (na página 2061)	<a href="#">Locale</a> (na página 2075)	<a href="#">ExcludeChannel</a> (na página 2059)	<a href="#">LN</a> (na página 2074)
<a href="#">IIf</a> (na página 2064)	<a href="#">JulianDay</a> (na página 2070)	<a href="#">FindNoneOf</a> (na página 2062)	<a href="#">LocaleListSeparator</a> (na página 2075)	<a href="#">GetGroupId</a> (na página 2063)	
<a href="#">IsValidRowId</a> (na página 2067)	<a href="#">JulianMonth</a> (na página 2070)	<a href="#">FindOneOf</a> (na página 2062)	<a href="#">OrganizationName</a> (na página 2079)	<a href="#">JoinFieldValue</a> (na página 2067)	
	<a href="#">JulianQtr</a> (na página 2071)	<a href="#">HostName</a> (consultar <a href="#">Nome do Host</a> na página 2063)	<a href="#">UserValue</a> (na página 2088)	<a href="#">LookupName</a> (na página 2076)	
	<a href="#">JulianWeek</a> (na página 2071)	<a href="#">InStr</a> (na página 2065)		<a href="#">LookupValue</a> (na página 2076)	
	<a href="#">JulianYear</a> (na página 2072)	<a href="#">Left</a> (na página 2073)		<a href="#">PRE</a> (na página 2080)	
	<a href="#">Timestamp</a> (na página 2084)	<a href="#">Len</a> (na página 2073)		<a href="#">RowIdToRowNum</a> (na página 2082)	
	<a href="#">Today</a> (na página 2087)	<a href="#">Lower</a> (na página 2077)		<a href="#">RowNum</a> (na página 2083)	
	<a href="#">UtcConvert</a> (na página 2092)	<a href="#">Mid</a> (na página 2078)			

Funções Booleanas	Funções de data e hora	Funções de Cadeia	Funções do Utilizador	Funções de Dados	Funções Matemáticas
		<a href="#">Right (na página 2081)</a>			
		<a href="#">ToChar (na página 2084)</a>			
		<a href="#">Upper (na página 2087)</a>			

Tenha em atenção as seguintes informações sobre outras funções:

- Algumas das funções listadas na lista pendente no campo Funções do Construtor de expressões, são apenas para uso interno. Não utilize as seguintes funções nas expressões:
  - GetParentId
  - IsManagerPosition
  - Lookup
  - LookupMessage
  - LOVLanguage
  - PositionId
  - PositionName
- Recomenda-se a utilização da função [UserValue \(na página 2088\)](#), em vez das funções listadas na tabela seguinte. Estas funções vão ficar obsoletas.

Function	Recommended Alternative
Designação alternativa	UserValue('<Alias>')
Currency	UserValue('<CurrencyCode>')
DivisionName	UserValue('<Division>')
FirstName	UserValue('<FirstName>')
JobTitle	UserValue('<JobTitle>')
Língua	UserValue('<LanguageCode>')
LanguageName	UserValue('<Language>')
LastName	UserValue('<LastName>')
LocalCurrency	UserValue('<CurrencyCode>')
LocaleName	UserValue('<Locale>')
LoginId	UserValue('<UserId>')

Function	Recommended Alternative
LoginName	UserValue('<UserSignInId>')

### Tópicos Relacionados

Consulte os tópicos seguintes para obter informações do Expression Builder relacionadas:

- [Acerca do Expression Builder \(consultar \[About Expression Builder\]\(#\) na página 2041\)](#)
- [Utilizar o Expression Builder \(na página 2041\)](#)

### Duration

A função Duração no Expression Builder devolve um número que indica um período em dias ou frações de dias, conforme indicado pelo argumento do período.

#### Sintaxe

Duration(period)

#### Tipo de resultado

Número

#### Argumentos

A tabela seguinte descreve os argumentos para a função.

Argumento	Descrição
período	<p>Especifica o período que deve ser devolvido. O valor pode ser um literal de uma cadeia no formato <i>PnYnMnDTnHnM</i> ou uma expressão que avalia para uma cadeia no formato <i>PnYnMnDTnHnM</i>.</p> <p>Na cadeia <i>PnYnMnDTnHnM</i>:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ P é o indicador do 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> <li>■ <i>nH</i> especifica o número de horas</li> <li>■ <i>nM</i> especifica o número de minutos</li> </ul> <p>Por exemplo, imagine que pretende especificar um período de 50 meses. Pode especificar o período como um literal de cadeia, por exemplo, como <i>P4Y2M</i> ou como <i>P50M</i>. Em alternativa, se pretender especificar um período que varia em função de um valor num campo, pode utilizar esse campo numa expressão no argumento.</p> <p>No exemplo seguinte, o Período de Adiamento é um campo customizado configurado para armazenar um valor para um período em meses. O valor no campo Período do Adiamento é utilizado para calcular o período:</p>

Argumento	Descrição
	<p>Duração('P'+ ValorCampo([nPeríodo_Adiamento]))+'M')</p> <p>Assim, se o valor no campo Período de Adiamento for 12, a expressão avalia para P12M, que é uma cadeia válida para o argumento. Se o valor no campo Período de Adiamento for 50, a expressão avalia para P50M, que também é uma cadeia válida.</p> <p>Pode especificar vários anos, meses, dias, horas ou minutos no literal da cadeia. Da mesma forma, se o argumento contiver uma expressão, não existe um limite para o número que pode ser devolvido pela expressão.</p>

As seguintes considerações aplicam-se ao argumento do período:

- Não especifique um sinal de adição (+) para valores positivos.
- Pode especificar uma duração negativa como -Duração(período) ou Duração(-período).
- A especificação dos segundos não é suportada.
- Se o número de anos, meses, dias, horas ou minutos for zero, poderá omitir o número e o respetivo designador correspondente.
- Se nenhum dos componentes de hora estiver presente no período, o designador T não poderá ser incluído no período.
- O designador P deve estar sempre presente no período.

### Exemplos

Seguem-se exemplos válidos da função Duração:

Duração('P0Y1M1DT2H5M')

Duração('P0Y0DT1H')

Duration('P1D')

Duração('P0Y0M0DT0H0M')

Duração('P0DT1M')

Duration('P24M')

Duration('P500D')

Duração('P'+ ValorCampo([nPeríodo\_Adiamento]))+'M')

Duração('PT1000H3M')

Duração('-P1Y200M')

### Tópicos Relacionados

Consulte os tópicos seguintes para obter informações do Expression Builder relacionadas:

- Acerca do Expression Builder (consultar [About Expression Builder](#) na página 2041)
- [Utilizar o Expression Builder \(na página 2041\)](#)
- Funções do Expression Builder (consultar [Expression Builder Funções](#) na página 2055)

## ExcluirChannel

A função ExcluirChannel do Expression Builder devolve FALSO se o nome do canal especificado for o canal de onde veio o pedido.

### Sintaxe

ExcluirChannel(channel name)

### Tipo de resultado

Booleano

### Argumentos

A tabela seguinte descreve os argumentos para a função.

Argumento	Descrição
nome do canal	O nome do canal a ser excluído.

A tabela seguinte descreve as cadeias válidas para utilizar no argumento do nome do canal. As cadeias são sensíveis a maiúsculas e minúsculas.

Cadeia do nome do canal	Descrição
Import	Esta cadeia do canal exclui as atualizações executadas através da funcionalidade de importação e do Oracle Data Loader On Demand.
Online	Esta cadeia do canal exclui as atualizações executadas por: <ul style="list-style-type: none"> <li>■ As interações do utilizador em janelas do browser, incluindo atualizações através da funcionalidade Atualização em Bloco e agregações de registos</li> <li>■ Chamadas da API REST</li> </ul> <p><b>NOTA:</b> A cadeia de canal Online não exclui as atualizações executadas através da funcionalidade de importação.</p>
Atualização em bloco	Esta cadeia do canal exclui as atualizações executadas apenas através da funcionalidade Atualização em Bloco. <p><b>NOTA:</b> As atualizações executadas através da funcionalidade Atualização em Bloco são também excluídas pela cadeia de canal Online.</p>
Agregação do registo	Esta cadeia do canal exclui as atualizações executadas apenas por agregações de registos. <p><b>NOTA:</b> As atualizações das agregações de registos são também excluídas pela cadeia de canal Online.</p>

Cadeia do nome do canal	Descrição
Serviços para a Web	Esta cadeia do canal exclui as atualizações a partir dos serviços Internet.
Office	Esta cadeia do canal exclui as atualizações a partir do Oracle CRM On Demand Integration for Office.
OEI	Esta cadeia do canal exclui as atualizações a partir do Oracle Outlook Email Integration On Demand e do Oracle Notes Email Integration On Demand.
Desktop	Esta cadeia do canal exclui as atualizações a partir do Oracle CRM On Demand Desktop.
REST	Esta cadeia do canal exclui as atualizações apenas a partir de chamadas API REST. <b>NOTA:</b> As atualizações de chamadas API REST são também excluídas pela cadeia de canal Online.
Telemóvel	Esta cadeia do canal exclui atualizações do Oracle CRM On Demand Connected Mobile Sales.

### Exemplos

O exemplo seguinte para o acionamento de um processo pelo pedido de assistência da Internet:

```
ExcludeChannel("web services")
```

O exemplo seguinte para o acionamento de um processo por uma operação de importação ou do Oracle Data Loader On Demand:

```
ExcludeChannel("Import")
```

### Exemplo de Permissão de Atualizações Online Especificadas

Quando a cadeia do canal Online é especificada com a função ExcludeChannel, são impedidas atualizações a partir dos seguintes canais:

- Todas as interações do utilizador em janelas do browser, incluindo atualizações executadas através da funcionalidade Atualização em Bloco e agregações de registos
- Chamadas da API REST

Se pretender permitir atualizações a partir de chamadas API REST, da funcionalidade de Atualização em Bloco ou de agregações de registos, mas pretende impedir atualizações de outras interações de utilizador nas janelas do browser, utilize a função IIF com a função ExcludeChannel para especificar os canais online que pretende permitir. Por exemplo, para permitir atualizações em registos de conta por chamadas API REST e impedir atualizações em registos de conta a partir de interações de utilizador em janelas do browser, o que inclui a funcionalidade de Atualização em Bloco e agregações de registos, pode criar uma regra de fluxo de trabalho com a seguinte configuração:

- O tipo de registo é Conta.
- O evento acionador é Antes do Registo Modificado Ser Gravado.
- A caixa de seleção Cancelar a Gravação está selecionada.

- A condição é a que se segue:

```
IIf(ExcludeChannel("Online"),1,IIf(ExcludeChannel("Rest"),0,1))
```

Esta regra de fluxo de trabalho atualiza a partir de todos os canais que não são impedidos pela cadeia de canal Online, como os serviços Web e a funcionalidade de importação, bem como atualizações de chamadas API REST.

**NOTA:** Ao combinar a função `ExcludeChannel` com outra função, conforme mostrado neste exemplo, tenha em consideração que a função `ExcludeChannel` devolve um valor `FALSE` se o nome do canal especificado for o canal de onde proveio o pedido.

### Tópicos Relacionados

Consulte os tópicos seguintes para obter informações do Expression Builder relacionadas:

- Acerca do Expression Builder (consultar [About Expression Builder](#) na página 2041)
- Utilizar o Expression Builder (na página 2041)
- Funções do Expression Builder (consultar [Expression Builder Funções](#) na página 2055)

### FieldValue

A função `FieldValue` do Expression Builder devolve o valor de um campo como uma cadeia.

#### Sintaxe

```
FieldValue('<field_name>')
```

#### Tipo de resultado

Cadeia

#### Argumentos

A tabela seguinte descreve os argumentos para a função.

Argumento	Descrição
field_name	O nome XML válido ou a etiqueta de integração personalizada que corresponde ao campo escolhido.  As etiquetas de integração são apresentadas na coluna Integration Tag Web Services v2.0 na página Campos <i>tipo de registo</i> .

#### Exemplos

O exemplo seguinte:

```
FieldValue('<CreateDate>')
```

devolve o valor do campo Data de criação como uma cadeia.

### Tópicos Relacionados

Consulte os tópicos seguintes para obter informações do Expression Builder relacionadas:

- Acerca do Expression Builder (consultar [About Expression Builder](#) na página 2041)
- Utilizar o Expression Builder (na página 2041)
- Funções do Expression Builder (consultar [Expression Builder Funções](#) na página 2055)

## FindNoneOf

A função FindNoneOf do Expression Builder devolve a posição do primeiro exemplo no primeiro argumento (string1) que não corresponde a qualquer carácter do segundo argumento (string2).

### Sintaxe

FindNoneOf(string1, string2)

### Tipo de resultado

Número Inteiro

### Argumentos

A tabela seguinte descreve os argumentos para a função.

Argumento	Descrição
string1	Uma cadeia, um campo de texto ou uma expressão de cadeia a pesquisar.
string2	Uma cadeia, um campo de texto ou uma expressão de cadeia a corresponder.

### Exemplos

O exemplo seguinte devolve o valor 4.

FindNoneOf ("abcdef", "abc")

### Tópicos Relacionados

Consulte os tópicos seguintes para obter informações do Expression Builder relacionadas:

- Acerca do Expression Builder (consultar [About Expression Builder](#) na página 2041)
- [Utilizar o Expression Builder \(na página 2041\)](#)
- Funções do Expression Builder (consultar [Expression Builder Funções](#) na página 2055)

## FindOneOf

A função FindOneOf do Expression Builder devolve a posição do primeiro exemplo no primeiro argumento (string1) de um carácter no segundo argumento (string2).

### Sintaxe

FindOneOf(string1, string2)

### Tipo de resultado

Número Inteiro

### Argumentos

A tabela seguinte descreve os argumentos para a função.

Argumento	Descrição
string1	Uma cadeia, um campo de texto ou uma expressão de cadeia a pesquisar.
string2	Uma cadeia, um campo de texto ou uma expressão de cadeia a corresponder.

### Exemplos

O exemplo seguinte devolve o valor 3.

```
FindOneOf ("abcdef", "xyzc")
```

### Tópicos Relacionados

Consulte os tópicos seguintes para obter informações do Expression Builder relacionadas:

- Acerca do Expression Builder (consultar [About Expression Builder](#) na página 2041)
- [Utilizar o Expression Builder \(na página 2041\)](#)
- Funções do Expression Builder (consultar [Expression Builder Funções](#) na página 2055)

### GetGroupId

A função GetGroupId do Expression Builder devolve o grupo de partilha do calendário do Oracle CRM On Demand.

#### Sintaxe

```
GetGroupId()
```

#### Tipo de resultado

Cadeia

### Tópicos Relacionados

Consulte os tópicos seguintes para obter informações do Expression Builder relacionadas:

- Acerca do Expression Builder (consultar [About Expression Builder](#) na página 2041)
- [Utilizar o Expression Builder \(na página 2041\)](#)
- Funções do Expression Builder (consultar [Expression Builder Funções](#) na página 2055)

### Nome do Host

A função Nome do Host no Expression Builder devolve o nome do host do servidor onde o Oracle CRM On Demand está em execução.

#### Sintaxe

```
Nome do Host
```

#### Tipo de resultado

Cadeia

### Tópicos Relacionados

Consulte os tópicos seguintes para obter informações do Expression Builder relacionadas:

- Acerca do Expression Builder (consultar [About Expression Builder](#) na página 2041)

- [Utilizar o Expression Builder \(na página 2041\)](#)
- Funções do Expression Builder (consultar [Expression Builder Funções](#) na página 2055)

## IfNull

A função IfNull do Expression Builder devolve o valor do primeiro argumento que é passado para a função. Se o primeiro argumento devolver NULL, o valor do segundo argumento é devolvido.

### Sintaxe

IfNull(expr1, expr2)

### Tipo de resultado

O tipo de resultado da função IfNull é o tipo do primeiro argumento, mesmo que o primeiro argumento seja NULL. O segundo argumento é convertido no tipo do primeiro argumento antes de o seu valor ser devolvido.

### Argumentos

A tabela seguinte descreve os argumentos para a função.

Argumento	Descrição
expr1	Um nome do campo ou expressão.
expr2	O nome do campo ou expressão que é devolvido se expr1 for NULL.

### Tópicos Relacionados

Consulte os tópicos seguintes para obter informações do Expression Builder relacionadas:

- [Acerca do Expression Builder \(consultar \[About Expression Builder\]\(#\) na página 2041\)](#)
- [Utilizar o Expression Builder \(na página 2041\)](#)
- Funções do Expression Builder (consultar [Expression Builder Funções](#) na página 2055)

## IIf

A função IIf do Expression Builder devolve um dos dois parâmetros com base na avaliação de uma expressão condicional. IIf é uma abreviação para 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)

### Tipo de resultado

O tipo de resultado da função IIf() é sempre o tipo do primeiro argumento. Se a expressão devolver FALSE, o segundo argumento é convertido para o tipo do primeiro argumento antes do respetivo valor ser devolvido.

### Argumentos

A tabela seguinte descreve os argumentos para a função.

Argumento	Descrição
expr	A expressão condicional a avaliar.
result_if_true	O valor devolvido se a expressão condicional avaliar como verdadeiro.
result_if_false	O valor devolvido se a expressão condicional avaliar como falso.
expr_if_true	Uma expressão a ser avaliada se a expressão condicional for avaliada como verdadeira.
expr_if_false	Uma expressão a ser avaliada se a expressão condicional for avaliada como falsa.

**NOTA:** Os nomes de campos independentes da língua e a sintaxe do nome do campo utilizada em quaisquer expressões de exemplo neste tópico são os nomes de campos e a sintaxe do nome do campo que foram utilizados no Expression Builder em versões anteriores à Versão 29 do Service Pack 1. Estes exemplos ainda são válidos. No entanto, se selecionar os campos correspondentes para uma expressão a partir da lista de Campos no Expression Builder na Versão 29 do Service Pack 1 ou posterior, os nomes de campos e a sintaxe do nome do campo serão diferentes dos apresentados nos exemplos. É recomendado que selecione sempre os campos para as expressões da lista de Campos no Expression Builder, para que os nomes de campos e a sintaxe do nome do campo estejam sempre corretos. Para obter mais informações sobre os nomes de campos e a sintaxe do nome do campo nas expressões, consulte [Acerca de Expressões](#) (consultar [About Expressions](#) na página 2044).

### Exemplos

O que se segue é um exemplo de sintaxe mista na função If:

Um processo empresarial necessita que o campo Região na página de detalhe da conta seja atualizada quando o campo Estado da faturação for alterado da seguinte forma:

Se o campo Estado da faturação for alterado para OK ou TX, o campo da região será atualizado para Central. Se o campo Estado da faturação for alterado para CA, o campo Região será atualizado para Oeste. Para todos os outros estados, o campo Região será atualizado para Este.

```
IF([<PrimaryBillToState>]='OK' OR [<PrimaryBillToState>]='TX', 'Central',
IF([<PrimaryBillToState>]='CA', 'Oeste', 'Este'))
```

### Tópicos Relacionados

Consulte os tópicos seguintes para obter informações do Expression Builder relacionadas:

- [Acerca do Expression Builder](#) (consultar [About Expression Builder](#) na página 2041)
- [Utilizar o Expression Builder](#) (na página 2041)
- [Funções do Expression Builder](#) (consultar [Expression Builder Funções](#) na página 2055)

### InStr

A função InStr do Expression Builder devolve a posição da primeira ocorrência de uma cadeia dentro de outra.

### Sintaxe

```
Instr(string1, string2, start, end)
```

## Tipo de resultado

Número Inteiro

## Argumentos

A tabela seguinte descreve os argumentos para a função.

Argumento	Descrição
string1	Especifica a cadeia a pesquisar. O valor por ser um literal de cadeia, um nome de campo ou uma expressão que devolve uma cadeia.
string2	Especifica a cadeia a pesquisar por. O valor por ser um literal de cadeia, um nome de campo ou uma expressão que devolve uma cadeia.  <b>NOTA:</b> A pesquisa de uma cadeia é sensível a maiúsculas e minúsculas.
start	(Opcional) Um número inteiro que especifica o ponto de início na string1.
end	(Opcional) Um número inteiro que especifica o ponto de fim na string1.

**NOTA:** Os nomes de campos independentes da língua e a sintaxe do nome do campo utilizada em quaisquer expressões de exemplo neste tópico são os nomes de campos e a sintaxe do nome do campo que foram utilizados no Expression Builder em versões anteriores à Versão 29 do Service Pack 1. Estes exemplos ainda são válidos. No entanto, se selecionar os campos correspondentes para uma expressão a partir da lista de Campos no Expression Builder na Versão 29 do Service Pack 1 ou posterior, os nomes de campos e a sintaxe do nome do campo serão diferentes dos apresentados nos exemplos. É recomendado que selecione sempre os campos para as expressões da lista de Campos no Expression Builder, para que os nomes de campos e a sintaxe do nome do campo estejam sempre corretos. Para obter mais informações sobre os nomes de campos e a sintaxe do nome do campo nas expressões, consulte [Acerca de Expressões](#) (consultar [About Expressions](#) na página 2044).

## Exemplos

O exemplo seguinte devolve o valor 9.

```
InStr('john.doe@company.com', '@')
```

O exemplo seguinte mostra como a função InStr pode ser utilizada numa condição da regra de fluxo de trabalho. Na condição da regra de fluxo de trabalho, a função InStr é utilizada para determinar se uma cadeia específica aparece num campo no registo. Se a cadeia for encontrada no campo, as ações especificadas na regra de fluxo de trabalho são executadas. Neste exemplo, a função InStr determina se o campo Assunto num registo contém a palavra *REVIEW*. A ação numa regra de fluxo de trabalho só é executada se o campo Assunto contiver a palavra *REVIEW* em letras maiúsculas.

```
InStr([<Subject>], 'REVIEW') > 0
```

## Tópicos Relacionados

Consulte os tópicos seguintes para obter informações do Expression Builder relacionadas:

- [Acerca do Expression Builder](#) (consultar [About Expression Builder](#) na página 2041)

- [Utilizar o Expression Builder \(na página 2041\)](#)
- [Funções do Expression Builder \(consultar \[Expression Builder Funções\]\(#\) na página 2055\)](#)

## IsValidRowId

A função IsValidRowId em Expression Builder consulta registos de um tipo de registo especificado para determinar se dado ID de linha existe e devolve um valor Booleano (TRUE ou FALSE). Se o ID de uma linha existe mas o registo estiver marcado para eliminação, a função IsValidRowId devolve FALSE.

### Sintaxe

IsValidRowId(record\_type, 'row\_id')

### Tipo de resultado

Booleano (TRUE ou FALSE).

### Argumentos

A tabela seguinte descreve os argumentos para a função.

Argumento	Descrição
record_type	O nome independente da língua do tipo de registo. (Um <i>nome independente da língua</i> é um nome que não se altera quando a língua do utilizador é alterada.)  O argumento tem de ser incluído nos identificadores da cadeia do campo. Por exemplo:  '<Contact>'
row_id	O literal de cadeia, o nome do campo ou a expressão que devolve um ID da linha alfanumérico.

### Exemplos

O seguinte exemplo determina se o valor no campo ID de Linha num registo de contacto é um ID de Linha válido para um registo de contacto.

```
IsValidRowId('<Contact>', [{Id}])
```

O seguinte exemplo determina se o valor 12-Y09KG é um ID de linha válido para um registo de conta:

```
IsValidRowId('<Account>', '12-Y09KG')
```

### Tópicos Relacionados

Consulte os tópicos seguintes para obter informações do Expression Builder relacionadas:

- [Acerca do Expression Builder \(consultar \[About Expression Builder\]\(#\) na página 2041\)](#)
- [Utilizar o Expression Builder \(na página 2041\)](#)
- [Funções do Expression Builder \(consultar \[Expression Builder Funções\]\(#\) na página 2055\)](#)

## JoinFieldValue

Um tipo de registo pode ser referenciado por outro tipo de registo através de uma chave externa. Um *campo de junção* é um campo num tipo de registo que utiliza uma chave externa para referenciar um campo nouro tipo de registo. Por exemplo, na maior parte dos tipos de registo, o campo OwnerId é uma chave externa que referencia

o tipo de registo do Utilizador. O campo Proprietário em muitos registos é um campo de junção que utiliza a chave externa OwnerId para referenciar o campo Designação alternativa no tipo de registo do Utilizador.

A função JoinFieldValue no Expression Builder devolve o valor de um campo de junção quando os campos do tipo de registo referenciado e de chave externa são especificados na função. A função JoinFieldValue pode também recuperar outros campos no tipo de registo referenciado que não estão diretamente associados ao objeto referenciado, o que lhe permite procurar campos em tipos de registo de tipos de registo relacionados.

Se o campo ID de um tipo de registo referenciado estiver presente como uma chave externa no tipo de registo em que configura uma regra de fluxo de trabalho, pode utilizar a função JoinFieldValue para obter valores de campos a partir do tipo de registo referenciado.

Além disso, pode utilizar os seguintes campos de chave externa, que estão disponíveis em todos os tipos de registo, para obter valores de campos a partir do tipo de registo Utilizador:

- CreatedById
- ModifiedById

**NOTA:** A função JoinFieldValue não consegue devolver os valores dos seguintes campos no tipo de registo Atividade: Contagem de Transações de Desembolso, Contagem de Produtos Detalhados, Contagem de Itens Promocionais Entregues e Contagem de Amostras Entregues. Esta limitação deve-se à forma como o Oracle CRM On Demand calcula os valores destes campos.

### Sintaxe

JoinFieldValue (ref\_record\_type, foreign\_key, field\_name)

### Tipo de resultado

Cadeia.

Se um erro ocorre ou se o valor do campo solicitado estiver vazio, é devolvida uma cadeia de comprimento zero.

### Argumentos

A tabela seguinte descreve os argumentos para a função.

Argumento	Descrição
ref_record_type	O nome independente da língua do tipo de registo referenciado. (Um <i>nome independente da língua</i> é um nome que não se altera quando a língua do utilizador é alterada.)  O argumento tem de ser incluído nos identificadores da cadeia do campo. Por exemplo:  '<Account>'
foreign_key	Um literal ou uma expressão que devolve um ID de linha válido no tipo de registo referenciado (especificado no argumento ref_record_type). Se o ID de linha for inválido, a função devolve uma cadeia de comprimento zero. As referências de campos diretas têm de estar entre identificadores de campo. Por exemplo:  [<AccountId>]
field_name	O nome independente da língua de um campo no tipo de registo referenciado (especificado pelo argumento

Argumento	Descrição
	ref_record_type). Se o campo não existir no tipo de registo referenciado será devolvido um erro. O nome do campo tem de estar entre identificadores da cadeia de campo. Por exemplo: ' <Type> '

**NOTA:** Os nomes de campos independentes da língua e a sintaxe do nome do campo utilizada em quaisquer expressões de exemplo neste tópico são os nomes de campos e a sintaxe do nome do campo que foram utilizados no Expression Builder em versões anteriores à Versão 29 do Service Pack 1. Estes exemplos ainda são válidos. No entanto, se seleccionar os campos correspondentes para uma expressão a partir da lista de Campos no Expression Builder na Versão 29 do Service Pack 1 ou posterior, os nomes de campos e a sintaxe do nome do campo serão diferentes dos apresentados nos exemplos. É recomendado que selecione sempre os campos para as expressões da lista de Campos no Expression Builder, para que os nomes de campos e a sintaxe do nome do campo estejam sempre corretos. Para obter mais informações sobre os nomes de campos e a sintaxe do nome do campo nas expressões, consulte [Acerca de Expressões](#) (consultar [About Expressions](#) na página 2044).

### Exemplos

Exemplo 1: Um processo comercial requer uma regra de fluxo de trabalho para procurar o nome do novo proprietário quando o proprietário de um registo é alterado. Quando o proprietário de um registo é alterado, apenas é atualizado o campo de chave externa OwnerId. Como consequência, a condição seguinte numa regra de fluxo de trabalho não procura o novo proprietário do registo:

```
PRE('<Owner>') <> [<Owner>]
```

Em alternativa, pode utilizar a condição seguinte no fluxo de trabalho para procurar o novo proprietário do registo:

```
PRE('<Owner>') <> JoinFieldValue('<User>', [<OwnerId>], '<Alias>')
```

Exemplo 2: Para obter o endereço de correio eletrónico do proprietário anterior de um registo, utilize a seguinte expressão:

```
JoinFieldValue('<User>', PRE('<OwnerId>'), '<EmailAddr>')
```

Exemplo 3: Para obter o endereço de correio eletrónico do proprietário atual de um registo, utilize a seguinte expressão:

```
JoinFieldValue('<User>', [<OwnerId>], '<EmailAddr>')
```

Exemplo 4: Um processo comercial requer que seja enviado um pedido de assistência por correio eletrónico para um contacto. Antes de a mensagem de correio eletrónico ser enviada, a regra de fluxo de trabalho verifica se o contacto aceitou receber mensagens de correio eletrónico. A regra de fluxo de trabalho (baseada no tipo de registo do pedido de assistência) tem a seguinte condição:

```
JoinFieldValue('<Contact>', [<ContactId>], '<NeverEmail>') <> 'Y'
```

Exemplo 5: Para obter o território da conta principal para um pedido de assistência, utilize a seguinte expressão:

```
JoinFieldValue('<Territory>', JoinFieldValue('<Account>', [<AccountId>], '<TerritoryId>'), '<TerritoryName>')
```

### Tópicos Relacionados

Consulte os tópicos seguintes para obter informações do Expression Builder relacionadas:

- [Acerca do Expression Builder](#) (consultar [About Expression Builder](#) na página 2041)
- [Utilizar o Expression Builder](#) (na página 2041)

- Funções do Expression Builder (consultar [Expression Builder Funções](#) na página 2055)

## JulianDay

A função JulianDay do Expression Builder devolve o número de dias que passaram desde o meio-dia da Hora Universal, do dia 1 de Janeiro, 4713 AC.

### Sintaxe

JulianDay(date)

### Tipo de resultado

Número Inteiro

### Argumentos

A tabela seguinte descreve os argumentos para a função.

Argumento	Descrição
date	Um nome do campo que devolve um tipo de dados sobre a data.  Para devolver o valor para a data de hoje, utilize a seguinte sintaxe:  JulianDay(Today())

### Tópicos Relacionados

Consulte os tópicos seguintes para obter informações do Expression Builder relacionadas:

- Acerca do Expression Builder (consultar [About Expression Builder](#) na página 2041)
- Utilizar o Expression Builder (na página 2041)
- Funções do Expression Builder (consultar [Expression Builder Funções](#) na página 2055)

## JulianMonth

A função JulianMonth do Expression Builder devolve um número inteiro que é igual a:

$JulianYear * 12 + current\_month$

onde *JulianYear* for o ano que é devolvido pela função [JulianYear](#) (na página 2072), *current\_month* é um número inteiro de 1-12 e o mês de Janeiro é 1.

### Sintaxe

JulianMonth(date)

### Tipo de resultado

Número Inteiro

### Argumentos

A tabela seguinte descreve os argumentos para a função.

Argumento	Descrição
date	Um nome do campo que devolve um tipo de dados sobre a data.

Argumento	Descrição
	Para devolver o valor para a data de hoje, utilize a seguinte sintaxe: <code>JulianMonth(Today())</code>

### Tópicos Relacionados

Consulte os tópicos seguintes para obter informações do Expression Builder relacionadas:

- Acerca do Expression Builder (consultar [About Expression Builder](#) na página 2041)
- Utilizar o Expression Builder (na página 2041)
- Funções do Expression Builder (consultar [Expression Builder Funções](#) na página 2055)

### JulianQtr

A função JulianQtr do Expression Builder devolve um número inteiro que é igual a:

$$JulianYear * 4 + current\_quarter$$

onde *JulianYear* é o ano devolvido pela função [JulianYear](#) (na página 2072) e *current\_quarter* é:

$$(current\_month - 1) / 3 + 1$$

arredondado por defeito para o próximo número inteiro.

### Sintaxe

JulianQtr(date)

### Tipo de resultado

Número Inteiro

### Argumentos

A tabela seguinte descreve os argumentos para a função.

Argumento	Descrição
date	Um nome do campo que devolve um tipo de dados sobre a data.  Para devolver o valor para a data de hoje, utilize a seguinte sintaxe: <code>JulianQtr(Today())</code>

### Tópicos Relacionados

Consulte os tópicos seguintes para obter informações do Expression Builder relacionadas:

- Acerca do Expression Builder (consultar [About Expression Builder](#) na página 2041)
- Utilizar o Expression Builder (na página 2041)
- Funções do Expression Builder (consultar [Expression Builder Funções](#) na página 2055)

### JulianWeek

A função JulianWeek do Expression Builder devolve um número inteiro que é igual a:

$$JulianDay / 7$$

arredondado por defeito para o próximo número inteiro, em que *JulianDay* é o dia que é devolvido pela função [JulianDay \(na página 2070\)](#).

### Sintaxe

JulianWeek(date)

### Tipo de resultado

Número Inteiro

### Argumentos

A tabela seguinte descreve os argumentos para a função.

Argumento	Descrição
date	Um nome do campo que devolve um tipo de dados sobre a data.  Para devolver o valor para a data de hoje, utilize a seguinte sintaxe:  JulianWeek(Today())

### Tópicos Relacionados

Consulte os tópicos seguintes para obter informações do Expression Builder relacionadas:

- [Acerca do Expression Builder \(consultar \[About Expression Builder\]\(#\) na página 2041\)](#)
- [Utilizar o Expression Builder \(na página 2041\)](#)
- [Funções do Expression Builder \(consultar \[Expression Builder Funções\]\(#\) na página 2055\)](#)

### JulianYear

A função JulianYear do Expression Builder devolve um número inteiro que é igual a:

*current\_year* + 4713

### Sintaxe

JulianYear(date)

### Tipo de resultado

Número Inteiro

### Argumentos

A tabela seguinte descreve os argumentos para a função.

Argumento	Descrição
date	Um nome do campo que devolve um tipo de dados sobre a data.  Para devolver o valor para a data de hoje, utilize a seguinte sintaxe:  JulianYear(Today())

### Tópicos Relacionados

Consulte os tópicos seguintes para obter informações do Expression Builder relacionadas:

- Acerca do Expression Builder (consultar [About Expression Builder](#) na página 2041)
- [Utilizar o Expression Builder \(na página 2041\)](#)
- Funções do Expression Builder (consultar [Expression Builder Funções](#) na página 2055)

## Left

A função Left do Expression Builder devolve um número especificado de caracteres do lado esquerdo de uma cadeia.

### Sintaxe

Left(string, length)

### Tipo de resultado

Cadeia

### Argumentos

A tabela seguinte descreve os argumentos para a função.

Argumento	Descrição
string	A cadeia a partir da qual são devolvidos os caracteres mais à esquerda. Se a cadeia contiver Nulo, Nulo é devolvido.
length	Um número inteiro que indica o número de caracteres a devolver. Se este argumento for 0 (zero), é devolvida uma cadeia em branco. Se este argumento for maior ou igual ao número de caracteres na cadeia, é devolvida a cadeia completa.

### Exemplos

Se o endereço de correio eletrónico do utilizador atual for joao.silva@oracle.com, o exemplo seguinte devolve o valor joao:

```
Left(UserValue('<EMailAddr>'), 4)
```

### Tópicos Relacionados

Consulte os tópicos seguintes para obter informações do Expression Builder relacionadas:

- Acerca do Expression Builder (consultar [About Expression Builder](#) na página 2041)
- [Utilizar o Expression Builder \(na página 2041\)](#)
- Funções do Expression Builder (consultar [Expression Builder Funções](#) na página 2055)

## Len

A função Len do Expression Builder devolve o número de caracteres numa cadeia específica.

### Sintaxe

Len(string)

### Tipo de resultado

Número Inteiro

## Argumentos

A tabela seguinte descreve os argumentos para a função.

Argumento	Descrição
string	O nome do campo ou expressão da cadeia a partir da qual são contados os caracteres. Se a cadeia estiver em branco, é devolvido 0 (zero). Se a cadeia contiver Nulo, Nulo é devolvido.

**NOTA:** Os nomes de campos independentes da língua e a sintaxe do nome do campo utilizada em quaisquer expressões de exemplo neste tópico são os nomes de campos e a sintaxe do nome do campo que foram utilizados no Expression Builder em versões anteriores à Versão 29 do Service Pack 1. Estes exemplos ainda são válidos. No entanto, se seleccionar os campos correspondentes para uma expressão a partir da lista de Campos no Expression Builder na Versão 29 do Service Pack 1 ou posterior, os nomes de campos e a sintaxe do nome do campo serão diferentes dos apresentados nos exemplos. É recomendado que seleccione sempre os campos para as expressões da lista de Campos no Expression Builder, para que os nomes de campos e a sintaxe do nome do campo estejam sempre corretos. Para obter mais informações sobre os nomes de campos e a sintaxe do nome do campo nas expressões, consulte [Acerca de Expressões](#) (consultar [About Expressions](#) na página 2044).

## Exemplos

O exemplo seguinte devolve o valor 18.

```
Len("Oracle Corporation")
```

O exemplo seguinte devolve o valor 19 se o campo contiver um carimbo de data/hora válido:

```
Len([<CreatedDate>])
```

O exemplo seguinte devolve o valor 19.

```
Len(Timestamp()) returns 19
```

## Tópicos Relacionados

Consulte os tópicos seguintes para obter informações do Expression Builder relacionadas:

- [Acerca do Expression Builder](#) (consultar [About Expression Builder](#) na página 2041)
- [Utilizar o Expression Builder](#) (na página 2041)
- [Funções do Expression Builder](#) (consultar [Expression Builder Funções](#) na página 2055)

## LN

A função LN do Expression Builder devolve um registo natural do número aprovado no argumento.

### Sintaxe

```
LN(number)
```

### Tipo de resultado

Número

### Argumentos

A tabela seguinte descreve os argumentos para a função.

Argumento	Descrição
number	O número pelo qual o registo natural será devolvido.

### Exemplos

O exemplo seguinte:

LN(10)

devolve o valor 2,30.

### Tópicos Relacionados

Consulte os tópicos seguintes para obter informações do Expression Builder relacionadas:

- Acerca do Expression Builder (consultar [About Expression Builder](#) na página 2041)
- [Utilizar o Expression Builder \(na página 2041\)](#)
- Funções do Expression Builder (consultar [Expression Builder Funções](#) na página 2055)

### Locale

A função Locale do Expression Builder devolve o código de definições locais para o utilizador com sessão iniciada, por exemplo, PTG.

#### Sintaxe

Locale()

#### Tipo de resultado

Cadeia

### Tópicos Relacionados

Consulte os tópicos seguintes para obter informações do Expression Builder relacionadas:

- Acerca do Expression Builder (consultar [About Expression Builder](#) na página 2041)
- [Utilizar o Expression Builder \(na página 2041\)](#)
- Funções do Expression Builder (consultar [Expression Builder Funções](#) na página 2055)

### LocaleListSeparator

A função LocaleListSeparator do Expression Builder devolve o carácter separador de lista para as definições locais atuais, por exemplo, uma vírgula (,).

#### Sintaxe

LocaleListSeparator()

#### Tipo de resultado

Cadeia

### Tópicos Relacionados

Consulte os tópicos seguintes para obter informações do Expression Builder relacionadas:

- Acerca do Expression Builder (consultar [About Expression Builder](#) na página 2041)
- [Utilizar o Expression Builder \(na página 2041\)](#)
- Funções do Expression Builder (consultar [Expression Builder Funções](#) na página 2055)

## LookupName

A função LookupName do Expression Builder procura uma linha na tabela Lista de valores onde todas as expressões seguintes são verdadeiras:

- O campo TYPE corresponde ao argumento tipo.
- O campo CODE corresponde ao argumento lang\_ind\_code.
- O campo LANG\_ID corresponde ao código do idioma do idioma atualmente ativo.

Esta função devolve o valor não traduzido (o código independente do idioma) do valor de apresentação na Lista de valores especificada.

**SUGESTÃO:** Ao especificar os parâmetros para a função LookupName, clique em [Mostrar valores aceitáveis para apresentar os valores aceitáveis que selecionou na lista Campos](#). (Se um campo for um campo de lista de escolha, o tópico [Mostrar valores aceitáveis](#) apresenta todas as opções configuradas para essa lista de escolha. Se um campo não for um campo de lista de escolha, o tópico [Mostrar valores aceitáveis](#) abre uma janela que descreve os valores aceitáveis para uma variedade de dados que o campo pode manter.).

### Sintaxe

LookupName(type, lang\_ind\_code)

### Tipo de resultado

Cadeia

### Argumentos

A tabela seguinte descreve os argumentos para a função.

Argumento	Descrição
type	O tipo de linha a pesquisar.
lang_ind_code	O valor apresentado.

### Exemplo

Se CALIFORNIA for o valor de apresentação e CALIF for o código independente do idioma, os dois exemplos seguintes devolvem o valor CALIF:

```
LookupName(' STATE_ABBREV ', ' CALIFORNIA ')
```

```
LookupName(' STATE_ABBREV ', ' CALIF ')
```

### Tópicos Relacionados

Consulte os tópicos seguintes para obter informações do Expression Builder relacionadas:

- [Acerca do Expression Builder](#) (consultar [About Expression Builder](#) na página 2041)
- [Utilizar o Expression Builder](#) (na página 2041)
- [Funções do Expression Builder](#) (consultar [Expression Builder Funções](#) na página 2055)

## LookupValue

A função LookupValue do Expression Builder devolve um valor de lista de escolha especificado que é traduzido para a língua atualmente ativa.

Os valores de lista de escolha são armazenados na tabela Lista de valores. A função LookupValue devolve o valor na coluna VAL de uma linha onde todas as afirmações seguintes são verdadeiras:

- A coluna TYPE corresponde ao argumento tipo.
- A coluna CODE corresponde ao argumento lang\_ind\_code.
- A coluna LANG\_ID corresponde ao código do idioma do idioma atualmente ativo.

A função LookupValue permite ao Oracle CRM On Demand avaliar expressões que envolvem uniformemente valores de lista de escolha nas definições locais. Por exemplo, em Português, o valor *Branco* é avaliado da mesma forma que o valor *Blanc* em Francês.

**SUGESTÃO:** Ao especificar os parâmetros para a função LookupValue, clique em [Mostrar valores aceitáveis](#) para apresentar os valores aceitáveis que selecionou na lista Campos. (Se um campo for um campo de lista de escolha, o tópico [Mostrar valores aceitáveis](#) apresenta todas as opções configuradas para essa lista de escolha. Se um campo não for um campo de lista de escolha, o tópico [Mostrar valores aceitáveis](#) abre uma janela que descreve os valores aceitáveis para dados diferentes que o campo pode manter.)

**NOTA:** O campo Fase de vendas nos registos de oportunidade não é um verdadeiro campo de lista de escolha. A função LookupValue não funciona neste campo.

### Sintaxe

LookupValue (tipo, cód\_ind\_idioma)

### Tipo de resultado

Cadeia

### Argumentos

A tabela seguinte descreve os argumentos para a função.

Argumento	Descrição
type	O tipo de linha a pesquisar.
lang_ind_code	O valor não traduzido na lista de valores.

### Tópicos Relacionados

Consulte os tópicos seguintes para obter informações do Expression Builder relacionadas:

- [Acerca do Expression Builder](#) (consultar [About Expression Builder](#) na página 2041)
- [Utilizar o Expression Builder](#) (na página 2041)
- [Funções do Expression Builder](#) (consultar [Expression Builder Funções](#) na página 2055)

### Lower

A função Lower em Expression Builder converte todas as letras em minúsculas na cadeia especificada. Se existirem caracteres na cadeia que não sejam letras, não são afetados por esta função.

### Sintaxe

Lower(string)

### Tipo de resultado

Cadeia

### Argumentos

A tabela seguinte descreve os argumentos para a função.

Argumento	Descrição
string	Especifica a cadeia a converter. O valor por ser um literal de cadeia, um nome de campo ou uma expressão que devolve uma cadeia. Se o valor for um literal de cadeia, deve ser incluído entre plicas ou aspas.

### Exemplos

Se o campo Nome num registo de contacto contém o valor Amanda, o exemplo que se segue devolve o valor amanda:

```
Lower([First Name])
```

Os exemplos seguintes devolvem o valor account123:

```
Lower('Account123')
```

```
Lower("Account123")
```

### Tópicos Relacionados

Consulte os tópicos seguintes para obter informações do Expression Builder relacionadas:

- Acerca do Expression Builder (consultar [About Expression Builder](#) na página 2041)
- Utilizar o Expression Builder (na página 2041)
- Funções do Expression Builder (consultar [Expression Builder Funções](#) na página 2055)

### Mid

A função Mid do Expression Builder devolve um número especificado de caracteres de uma cadeia.

**SUGESTÃO:** Para determinar o número de caracteres numa cadeia, utilize a função [Len](#) (na página 2073).

### Sintaxe

```
Mid(string, start, length)
```

### Tipo de resultado

Cadeia

### Argumentos

A tabela seguinte descreve os argumentos para a função.

Argumento	Descrição
string	O nome do campo ou a expressão da cadeia a partir da qual os caracteres são devolvidos. Se a cadeia contiver Nulo, é devolvida uma cadeia em branco.
start	O nome do campo ou expressão que especifica a posição do carácter na cadeia onde começa a contagem do comprimento. Se o valor do argumento start for maior do que o número de caracteres na cadeia, a função Mid devolve uma cadeia em branco.

Argumento	Descrição
length	Opcional. O nome do campo ou expressão que especifica o número de caracteres a devolver. Se este argumento não for utilizado ou se o comprimento for maior do que o número de caracteres que podem ser devolvidos, todos os caracteres da posição de início até ao fim da cadeia são devolvidos.

**NOTA:** Os nomes de campos independentes da língua e a sintaxe do nome do campo utilizada em quaisquer expressões de exemplo neste tópico são os nomes de campos e a sintaxe do nome do campo que foram utilizados no Expression Builder em versões anteriores à Versão 29 do Service Pack 1. Estes exemplos ainda são válidos. No entanto, se seleccionar os campos correspondentes para uma expressão a partir da lista de Campos no Expression Builder na Versão 29 do Service Pack 1 ou posterior, os nomes de campos e a sintaxe do nome do campo serão diferentes dos apresentados nos exemplos. É recomendado que selecione sempre os campos para as expressões da lista de Campos no Expression Builder, para que os nomes de campos e a sintaxe do nome do campo estejam sempre corretos. Para obter mais informações sobre os nomes de campos e a sintaxe do nome do campo nas expressões, consulte [Acerca de Expressões](#) (consultar [About Expressions](#) na página 2044).

### Exemplos

O exemplo que se segue devolve sete caracteres (Construtor), começando com o décimo segundo carácter de uma cadeia:

```
Mid("O Construtor de expressões é fácil!!", 12, 7)
```

Os exemplos seguintes devolvem sete caracteres, começando com o décimo segundo carácter de um campo de texto que contenha o texto: *O Construtor de expressões é fácil!!*

```
Mid('<TextFieldName>', 12, 7)
```

ou

```
Mid([<TextFieldName>], 12, 7)
```

O exemplo seguinte extrai o nome do domínio a partir de um endereço de correio eletrónico:

```
Mid([<CreatedbyEmailAddress>], FindOneOf([<CreatedbyEmailAddress>], "@" + 1, Len([<CreatedbyEmailAddress>]))
```

### Tópicos Relacionados

Consulte os tópicos seguintes para obter informações do Expression Builder relacionadas:

- [Acerca do Expression Builder](#) (consultar [About Expression Builder](#) na página 2041)
- [Utilizar o Expression Builder](#) (na página 2041)
- [Funções do Expression Builder](#) (consultar [Expression Builder Funções](#) na página 2055)

### OrganizationName

A função OrganizationName do Expression Builder devolve o nome da organização do utilizador com sessão iniciada.

#### Sintaxe

```
OrganizationName()
```

#### Tipo de resultado

Cadeia

**Tópicos Relacionados**

Consulte os tópicos seguintes para obter informações do Expression Builder relacionadas:

- Acerca do Expression Builder (consultar [About Expression Builder](#) na página 2041)
- Utilizar o Expression Builder (na página 2041)
- Funções do Expression Builder (consultar [Expression Builder Funções](#) na página 2055)

**PRE**

A função PRE do Expression Builder devolve o valor anterior do campo especificado quando o valor do campo é modificado antes de o valor ser atualizado na base de dados.

**ATENÇÃO:** Recomenda-se vivamente que não utilize a função PRE em conjunto com regras de fluxos de trabalho que contenham uma ação Espera, porque a ação Espera afeta a função PRE. Quaisquer ações a seguir à ação Espera não são executadas até que o período de espera especificado tenha expirado. As restantes ações são executadas numa operação do lote diferente da operação em que a regra foi originalmente acionada e os valores dos campos no registo anteriores à ação que acionou a regra de fluxos de trabalho não são preservados. Assim, o valor anterior e o valor atual do campo são sempre considerados como sendo o mesmo.

**Sintaxe**

PRE('<fieldname>')

**Tipo de resultado**

Cadeia

**Argumentos**

A tabela seguinte descreve os argumentos para a função.

Argumento	Descrição
fieldname	O nome do campo que foi modificado.

**NOTA:** Os nomes de campos independentes da língua e a sintaxe do nome do campo utilizada em quaisquer expressões de exemplo neste tópico são os nomes de campos e a sintaxe do nome do campo que foram utilizados no Expression Builder em versões anteriores à Versão 29 do Service Pack 1. Estes exemplos ainda são válidos. No entanto, se selecionar os campos correspondentes para uma expressão a partir da lista de Campos no Expression Builder na Versão 29 do Service Pack 1 ou posterior, os nomes de campos e a sintaxe do nome do campo serão diferentes dos apresentados nos exemplos. É recomendado que selecione sempre os campos para as expressões da lista de Campos no Expression Builder, para que os nomes de campos e a sintaxe do nome do campo estejam sempre corretos. Para obter mais informações sobre os nomes de campos e a sintaxe do nome do campo nas expressões, consulte [Acerca de Expressões](#) (consultar [About Expressions](#) na página 2044).

As considerações seguintes aplicam-se quando a função PRE é utilizada:

- Nas expressões condicionais, tais como as condições de fluxo de trabalho e as declarações de validação, quando utiliza a função PRE para obter o valor anterior de um campo, lembre-se que o valor inicial do campo poderá estar em branco (ou seja, um valor nulo). Se o valor inicial for nulo, qualquer comparação com um valor não nulo resultará num comportamento imprevisível. Para garantir que as expressões condicionais são avaliadas de forma correta nesses casos, utilize a função PRE com a função IfNull como mostrado no exemplo seguinte:

```
IfNull([<FieldName>], "Invalid") <> IfNull(PRE('<FieldName>'), "Invalid")
```

Neste exemplo, a cadeia de texto *Inválido* é utilizado para substituir o valor nulo, mas pode utilizar qualquer cadeia que pretender, desde que a cadeia não exista como um valor que esteja a ser examinado.

- Se a função PRE for utilizada numa regra ou ação de fluxo de trabalho invocada depois de uma ação Espera, a função não devolve o valor anterior de um campo. No entanto, poderá ter um processo de negócio que necessita dessas comparações. Nesses casos, poderá utilizar uma regra de fluxo de trabalho com o evento de acionador Antes de um registo modificado ser gravado para armazenar o valor anterior de um campo em qualquer campo não utilizado no tipo de registo. Poderá utilizar um valor de campo armazenado para quaisquer comparações necessárias nas regras de fluxo de trabalho que têm uma ação Espera.

Quando cria a regra de fluxo de trabalho para armazenar o valor anterior de um campo num campo não utilizado no tipo de registo, lembre-se que o valor anterior do campo original poderá estar em branco (ou seja, um valor nulo). Assim, terá de utilizar uma expressão, como a seguinte, para armazenar um valor predefinido se um valor nulo for encontrado:

```
IsNull([<FieldName>], "Invalid")
```

Neste exemplo, a cadeia de texto *Inválido* é o valor predefinido que é utilizado para substituir um valor nulo, mas pode utilizar qualquer cadeia que pretender, desde que a cadeia não exista como um valor no campo original.

### Exemplo de criação de uma regra de fluxo de trabalho que envia uma mensagem de correio eletrónico ao proprietário anterior de um registo de conta

O seguinte é um exemplo de como criar uma regra de fluxo de trabalho que envia uma mensagem de correio eletrónico ao proprietário anterior de um registo de conta quando o proprietário do registo é alterado.

#### **Para criar uma regra de fluxo de trabalho que envia uma mensagem de correio eletrónico ao proprietário anterior de um registo de conta**

- 1 Crie uma regra de fluxo de trabalho para o tipo de registo Conta com o evento de acionador Quando o registo modificado é gravado.
- 2 Grave a regra de fluxo de trabalho.
- 3 Crie uma ação Adicionar um endereço de correio eletrónico na regra de fluxo de trabalho.
- 4 Na ação de fluxo de trabalho, proceda da seguinte forma:
  - a No campo Para, selecione Endereço de correio eletrónico específico.
  - b Na caixa de texto da expressão do campo Para, adicione a expressão seguinte:  
JoinFieldValue('<User>', IfNull(PRE('<OwnerId>'), "admin@mycompany.com"), '<EMailAddr>')
  - c Adicione o texto necessário no assunto e no corpo da mensagem de correio eletrónico.
  - d Grave a ação de fluxo de trabalho.

### Tópicos Relacionados

Consulte os tópicos seguintes para obter informações do Expression Builder relacionadas:

- Acerca do Expression Builder (consultar [About Expression Builder](#) na página 2041)
- Utilizar o Expression Builder (na página 2041)
- Funções do Expression Builder (consultar [Expression Builder Funções](#) na página 2055)

### Right

A função Right do Expression Builder devolve um número especificado de caracteres do lado direito de uma cadeia.

#### Sintaxe

```
Right(string, length)
```

**Tipo de resultado**

Cadeia

**Argumentos**

A tabela seguinte descreve os argumentos para a função.

Argumento	Descrição
string	A cadeia a partir da qual são devolvidos os caracteres mais à direita. Se a cadeia contiver Nulo, Nulo é devolvido.
length	Um número inteiro que indica o número de caracteres a devolver. Se este argumento for 0 (zero), é devolvida uma cadeia em branco. Se este argumento for maior ou igual ao número de caracteres na cadeia, é devolvida a cadeia completa.

**Exemplos**

Se o endereço de correio eletrónico do utilizador atual for joao.silva@oracle.com, o exemplo seguinte devolve o valor oracle.com:

```
Right(UserValue('<EmailAddr>'), Len(UserValue('<EmailAddr>')))-
Instr(UserValue('<EmailAddr>'),'@'))
```

**Tópicos Relacionados**

Consulte os tópicos seguintes para obter informações do Expression Builder relacionadas:

- [Acerca do Expression Builder](#) (consultar [About Expression Builder](#) na página 2041)
- [Utilizar o Expression Builder](#) (na página 2041)
- [Funções do Expression Builder](#) (consultar [Expression Builder Funções](#) na página 2055)

**RowIdToRowNum**

A função RowIdToRowNum do Expression Builder converte um ID da linha alfanumérico num formato numérico.

**NOTA:** Os IDs da linha são gerados pelo Oracle CRM On Demand, utilizando um algoritmo registado e têm integridade referencial total na base de dados do Oracle CRM On Demand. O algoritmo utiliza a codificação Base-36, um sistema numérico posicional em que a base é 36. Ao utilizar 36 como base permite que os dígitos sejam representados pelos números 0-9 e pelas letras A-Z, o que é um sistema de numeração alfanumérica sensível a maiúsculas e minúsculas otimizado, com base nos caracteres ASCII.

**Sintaxe**

```
RowIdToRowNum('row_id')
```

**Tipo de resultado**

Cadeia

**Argumentos**

A tabela seguinte descreve os argumentos para a função.

Argumento	Descrição
row_id	O literal de cadeia, o nome do campo ou a expressão que devolve um ID da linha alfanumérico.

**NOTA:** Os nomes de campos independentes da língua e a sintaxe do nome do campo utilizada em quaisquer expressões de exemplo neste tópico são os nomes de campos e a sintaxe do nome do campo que foram utilizados no Expression Builder em versões anteriores à Versão 29 do Service Pack 1. Estes exemplos ainda são válidos. No entanto, se seleccionar os campos correspondentes para uma expressão a partir da lista de Campos no Expression Builder na Versão 29 do Service Pack 1 ou posterior, os nomes de campos e a sintaxe do nome do campo serão diferentes dos apresentados nos exemplos. É recomendado que seleccione sempre os campos para as expressões da lista de Campos no Expression Builder, para que os nomes de campos e a sintaxe do nome do campo estejam sempre corretos. Para obter mais informações sobre os nomes de campos e a sintaxe do nome do campo nas expressões, consulte [Acerca de Expressões](#) (consultar [About Expressions](#) na página 2044).

### Exemplos

O exemplo seguinte:

```
RowIdToRowNum('12-6RX8L')
```

devolve o valor 38-8021253.

O exemplo seguinte:

```
RowIdToRowNum('12-Y09KG')
```

devolve o valor 38-57119344.

Se o campo <AccountID> contiver '12-Y09KG', o exemplo seguinte:

```
RowIdToRowNum('<AccountID>')
```

devolve o valor 38-57119344.

### Tópicos Relacionados

Consulte os tópicos seguintes para obter informações do Expression Builder relacionadas:

- [Acerca do Expression Builder](#) (consultar [About Expression Builder](#) na página 2041)
- [Utilizar o Expression Builder](#) (na página 2041)
- [Funções do Expression Builder](#) (consultar [Expression Builder Funções](#) na página 2055)

### RowNum

A função RowNum do Expression Builder devolve a posição do registo no conjunto ativo de registos.

### Sintaxe

```
RowNum()
```

### Tipo de resultado

Número Inteiro

### Tópicos Relacionados

Consulte os tópicos seguintes para obter informações do Expression Builder relacionadas:

- [Acerca do Expression Builder](#) (consultar [About Expression Builder](#) na página 2041)
- [Utilizar o Expression Builder](#) (na página 2041)

- Funções do Expression Builder (consultar [Expression Builder Funções](#) na página 2055)

## Timestamp

A função Timestamp do Expression Builder devolve a data e a hora do servidor convertidas na definição do fuso horário do utilizador atual. Por exemplo, se a definição do fuso horário do utilizador atual estiver estabelecida como a Hora de Verão do Leste (EDT) -0400 UTC, a função Timestamp converte a hora do servidor em EDT. A função TimeStamp executa a conversão UTC (código horário universal).

**NOTA:** As operações aritméticas (por exemplo, adicionar ou subtrair) não são suportadas pela função Timestamp().

### Sintaxe

Timestamp()

### Tipo de resultado

Data Hora

### Exemplos

O exemplo seguinte devolve a data e hora atuais no formato mês/dia/ano 24horas:minutos:segundos:

Timestamp()

### Tópicos Relacionados

Consulte os tópicos seguintes para obter informações do Expression Builder relacionadas:

- Acerca do Expression Builder (consultar [About Expression Builder](#) na página 2041)
- Utilizar o Expression Builder (na página 2041)
- Funções do Expression Builder (consultar [Expression Builder Funções](#) na página 2055)

## ToChar

A função ToChar do Expression Builder converte uma data especificada ou expressão numérica numa cadeia formatada.

### Sintaxe

ToChar(expression, format)

**ATENÇÃO:** Não utilize os formatos de data e de número numa instância da função ToChar. Se o fizer, poderá conduzir a resultados inválidos.

### Tipo de resultado

Cadeia

### Argumentos

A tabela seguinte descreve os argumentos para a função.

Argumento	Descrição
expression	Uma expressão ou campo que devolve uma data, uma data e hora ou um valor numérico.
format	Uma cadeia que representa a data ou formato numérico.

A tabela seguinte descreve os formatos de data para a função.

Código de formato	Descrição
DD	Um dia do mês com dois dígitos (01-31).
DDDD dddd	O nome do dia.
MM	Um número do mês com dois dígitos (01-12, em que 01 corresponde a JAN). Tem de utilizar <i>MM</i> em maiúsculas, porque <i>mm</i> em minúsculas indica os minutos.
MMMM mmmm	O nome do mês. Note que, se utilizar minúsculas, terá de utilizar <i>m</i> (ou seja, a letra m em minúsculas, quatro vezes), porque <i>mm</i> (isto é, a letra m em minúsculas, duas vezes) indica os minutos.
Y	O último dígito do ano.
YY	Os últimos dois dígitos do ano.
YYYY	Um ano com 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. Pode especificar AM ou PM para ajustar a hora, conforme necessário, por exemplo: hh:mm:ss PM Por predefinição, se não especificar AM ou PM, será utilizado o formato de 24 horas.
mm	Os minutos. Note que, <i>mm</i> (isto é, a letra m em minúsculas, duas vezes) indica sempre os minutos e não pode ser utilizado para especificar um dia do mês com dois dígitos.
ss	Os segundos.

A tabela seguinte descreve os formatos dos números para a função.

Código de formato	Exemplo	Descrição
#	####	Devolve o valor com o número especificado de dígitos, com um sinal menos à esquerda se o valor for negativo.

Código de formato	Exemplo	Descrição
0	#####.00	Devolve zeros à esquerda. Devolve zeros à direita.
\$	\$###.00	Devolve o valor com um cifrão à esquerda.
,	#,###	Devolve um ponto na posição especificada. Não pode aparecer um ponto à direita da vírgula decimal. O modelo do formato não deve começar por um ponto.
.	###.##	Devolve uma vírgula decimal na posição especificada. Só é permitida uma vírgula decimal no parâmetro formato. Se o número de dígitos especificado depois da vírgula decimal for menor do que o número de dígitos disponível depois da vírgula decimal, a casa decimal será arredondada.

### Exemplos de utilização de formatos de número

O exemplo seguinte devolve o valor 10:

```
ToChar (10, '##.##')
```

O exemplo seguinte devolve o valor 10:

```
ToChar (10, '##.00')
```

O exemplo seguinte devolve o valor 10,24:

```
ToChar (10.2388, '##.00')
```

O exemplo seguinte devolve o valor -10,24:

```
ToChar (-10.2388, '##.##')
```

### Exemplos de utilização de formatos de data

O exemplo seguinte converte o valor devolvido pela função TimeStamp() no formato DD/MM/AAAA:

```
ToChar(TimeStamp(), 'DD/MM/YYYY')
```

Por exemplo, se a função TimeStamp() devolver um valor de 02/29/2008 10:58:37, a expressão anterior avalia para 29/02/2008.

Os exemplos que se seguem mostram como a meia-noite é apresentada através dos seguintes formatos:

```
ToChar(Hoje(), YYYY/MM/DD hh:mm:ss PM) devolve 2009/05/22 12:00:00 AM
```

```
ToChar(Hoje(), YYYY/MM/DD hh:mm:ss) devolve 2009/05/22 00:00:00
```

```
ToChar(Hoje(), YYYY/MM/DD hh24:mm:ss PM) devolve 2009/05/22 00:00:00
```

### Tópicos Relacionados

Consulte os tópicos seguintes para obter informações do Expression Builder relacionadas:

- Acerca do Expression Builder (consultar [About Expression Builder](#) na página 2041)
- Utilizar o Expression Builder (na página 2041)
- Funções do Expression Builder (consultar [Expression Builder Funções](#) na página 2055)

## Today

A função Today do Expression Builder devolve a data de hoje com base na definição do fuso horário do utilizador atual. Por exemplo, se a definição do fuso horário do utilizador atual estiver estabelecida como a Hora de Verão do Leste (EDT) -0400 UTC, a função Today() converte o dia do servidor em EDT. A função Today() executa a conversão UTC (código horário universal).

### Sintaxe

Today()

### Tipo de resultado

Data

### Exemplos

Se a data atual for 11/27/2007, o exemplo seguinte:

```
Today() - 30
```

devolve o valor 10/28/2007.

### Tópicos Relacionados

Consulte os tópicos seguintes para obter informações do Expression Builder relacionadas:

- Acerca do Expression Builder (consultar [About Expression Builder](#) na página 2041)
- Utilizar o Expression Builder (na página 2041)
- Funções do Expression Builder (consultar [Expression Builder Funções](#) na página 2055)

## Upper

A função Upper em Expression Builder converte todas as letras em maiúsculas na cadeia especificada. Se existirem caracteres na cadeia que não sejam letras, não são afetados por esta função.

### Sintaxe

Upper(string)

### Tipo de resultado

Cadeia

### Argumentos

A tabela seguinte descreve os argumentos para a função.

Argumento	Descrição
string	Especifica a cadeia a converter. O valor por ser um literal de cadeia, um nome de campo ou uma expressão que devolve uma cadeia. Se o valor for um literal de cadeia, deve ser incluído entre plicas ou aspas.

### Exemplos

Se o campo Nome num registo de contacto contém o valor Amanda, o exemplo que se segue devolve o valor AMANDA:

```
Upper([First Name])
```

Os exemplos seguintes devolvem o valor ACCOUNT123:

```
Upper('Account123')
```

```
Upper("Account123")
```

### Tópicos Relacionados

Consulte os tópicos seguintes para obter informações do Expression Builder relacionadas:

- Acerca do Expression Builder (consultar [About Expression Builder](#) na página 2041)
- Utilizar o Expression Builder (na página 2041)
- Funções do Expression Builder (consultar [Expression Builder Funções](#) na página 2055)

### UserValue

A função UserValue do Expression Builder devolve o valor de um atributo especificado para o utilizador atual.

Os campos na vista Detalhe do utilizador são atributos do utilizador selecionado.

#### Sintaxe

```
UserValue('<attribute>')
```

#### Tipo de resultado

Cadeia

#### Argumentos

A tabela seguinte descreve os argumentos para a função.

Argumento	Descrição
attribute	<p>O nome independente da língua ou a etiqueta de integração personalizada corresponde ao nome de apresentação do atributo do utilizador atual.</p> <p>As etiquetas de integração são apresentadas na coluna Integration Tag Web Services v2.0 na página <i>Campos tipo de registo</i>.</p>

#### Exemplos

Exemplo 1: Um processo empresarial necessita que um campo de texto personalizado denominado de Origem num pedido de assistência apresente por predefinição o país do utilizador que cria o registo (o utilizador atual), quando o registo for criado.

Para implementar a regra de negócio, defina na página Configuração de campos para pedidos de assistência o valor predefinido para o campo Origem como UserValue('<PersonalCountry>') e selecione a caixa de verificação Predefinição da publicação.

Para obter informações sobre criação e edição de campos, consulte [Criar e editar campos \(na página 1311\)](#).

Exemplo 2: Um processo empresarial necessita que uma determinada regra de fluxos de trabalho seja acionada se o proprietário de uma oportunidade não for o administrador.

Para implementar a regra de negócio, configure a condição seguinte na regras de fluxos de trabalho:

```
UserValue('<EMailAddr>') <> 'administrator@testdata.com'
```

#### Atributos

A tabela seguinte lista os atributos que podem ser utilizados como argumentos na função UserValue e os respetivos nomes de apresentação correspondentes.

Atributo	Nome de apresentação	Valor da amostra
Designação alternativa	Designação alternativa	Administração
AuthenticationType	Tipo de autenticação	Apenas ID do utilizador/ palavra-passe
BusinessUnit	Unidade de negócio	Unidade de negócio
BusinessUnitLevel1	Nível 1 da unidade de negócio	Unidade de negócio - N1
BusinessUnitLevel2	Nível 2 da unidade de negócio	Unidade de negócio - N2
BusinessUnitLevel3	Nível 3 da unidade de negócio	Unidade de negócio - N3
BusinessUnitLevel4	Nível 4 da unidade de negócio	Unidade de negócio - N4
CellPhone	N.º de telemóvel	+1 555 2368978
CreatedBy	Criado Por	Oracle CRM On Demand CSR Admin
CreatedById	Não disponível	1E1263-IZBZ
CreatedDate	Data de criação	01/08/2007 21:21:33
CurrencyCode	Currency	USD
Departamento	Departamento	Departamento
Divisão	Divisão	Divisão
EMailAddr	Correio Eletrónico	joao.silva@oracle.com
EmployeeNumber	Número do funcionário	12345
EnableTeamContactsSync	Ativar sincronização de contactos da equipa	Y
ExternalIdentifierForSingleSignOn	Identificador externo para início de sessão único	UID=ADMIN,O=ORACLE

Atributo	Nome de apresentação	Valor da amostra
ExternalSystemId	ID exclusivo externo	EXTUID123
FirstName	Nome próprio	João
FundApprovalLimit	Limite de aprovação do fundo	50000
IntegrationId	ID de integração	INTUID123
JobTitle	JobTitle	Gestor de produto
Língua	Língua	Inglês-Americano
LastLoggedIn	Último início de sessão	10/31/2007 19:39:01
LastName	Apelido	Silva
LeadLimit	Limite da pista	2345679
Definições locais	Definições locais	Inglês - Canadá
ManagerFullName	Reporta a	João Sousa
ManagerId	Não disponível	1E4763-IZAU
Mercado	Mercado	Mercado
MiddleName	Outros nomes	Outros
MiscellaneousNumber1	Números diversos 1	2312
MiscellaneousNumber2	Números diversos 2	2312
MiscellaneousText1	Texto diverso 1	DUNS # (Webcat) = 10461
MiscellaneousText2	Texto diverso 2	a7cff064-6566-47a2-8629-8b32d92de222
ModifiedBy	Modificado Por	João Silva
ModifiedById	Não disponível	1E1263-IZBZ
ModifiedDate	Data de Modificação	10/31/2007 19:32:58
MrMrs	Sr./Sra.	Sr.
NeverCall	Nunca Telefonar	Y

Atributo	Nome de apresentação	Valor da amostra
NeverMail	Nunca enviar mensagem de correio eletrónico	Y
NeverMail	Nunca Enviar Mensagem	Y
PasswordState	Estado da Senha	Ativo
PersonalCity	Localidade	Toronto
PersonalCountry	País	Canadá
PersonalPostalCode	Código postal	M4C2C3
PersonalProvince	Concelho	Ontário
PersonalState	Estado/província	CA
PersonalStreetAddress	Rua	555 Main Avenue
PersonalStreetAddress2	Morada 2	Suite 17
PersonalStreetAddress3	Morada 3	Scarborough
PhoneNumber	N.º de telefone do emprego	+1 555 2365555
PrimaryDivisionName	Divisão principal	Divisão Asiática
PrimaryGroup	Grupo principal	Grupo de Utilizadores A
PrimaryPvgName	Não disponível <b>NOTA:</b> O atributo PrimaryPvgName devolve o nome do grupo de valores da lista de escolha associado à divisão principal do utilizador.	India PVG
Region	Region	A Minha Região
Função	Função	Representante de vendas
RoleId	ID da Função	1E1263-IYG1
SecondaryEmail	Correio eletrónico secundário	joao.silva2@oracle.com

Atributo	Nome de apresentação	Valor da amostra
ShowWelcomePage	Mostrar página de boas-vindas no início de sessão	N
Estado	Estado	Ativo
Submercado	Submercado	O meu submercado
Sub-região	Sub-região	A minha sub-região
TempPasswordFlag	Enviar por correio eletrónico palavra-passe temporária quando clico em Gravar	Y
TimeZoneName	Fuso Horário	(GMT) Meridiano de Greenwich: Dublin, Edimburgo, Lisboa, Londres
UserId	ID da linha	1E1263-IZAU
UserLoginId	ID da linha	1E1263-IZAU
UserSignInId	ID de início de sessão do utilizador	PTE169-14/ADMIN
WorkFax	N.º de fax do emprego	+1 555 2365556

### Tópicos Relacionados

Consulte os tópicos seguintes para obter informações do Expression Builder relacionadas:

- [Acerca do Expression Builder](#) (consultar [About Expression Builder](#) na página 2041)
- [Utilizar o Expression Builder](#) (na página 2041)
- [Funções do Expression Builder](#) (consultar [Expression Builder Funções](#) na página 2055)

### UtcConvert

A função UtcConvert no Expression Builder converte a data e hora especificadas da definição de fuso horário do utilizador atual e devolve a data e hora especificadas no fuso horário.

#### Sintaxe

UtcConvert (utc\_date\_time, time\_zone)

#### Tipo de resultado

Hora

#### Argumentos

A tabela seguinte descreve os argumentos para a função.

Argumento	Descrição
utc_date_time	A data e hora de acordo com a definição do fuso horário do utilizador atual no formato: MM/DD/AAAA 24HH:MI:SS
time_zone	O nome de um fuso horário

### Exemplos

Se a definição do fuso horário do utilizador atual for (GMT-05:00) Hora do Leste (E.U.A. e Canadá), o exemplo seguinte:

```
UtcConvert('12/14/2007 17:07:05', 'Hora padrão do Pacífico')
```

devolve o seguinte valor:

```
12/14/2007 12:07:05
```

Se a definição do fuso horário do utilizador atual for (GMT+05:30) Calcutá, Chennai, Mumbai, Nova Deli, o exemplo seguinte:

```
UtcConvert('12/14/2007 15:07:05', 'Hora padrão do Leste')
```

devolve o seguinte valor:

```
12/14/2007 04:37:05
```

Os exemplos seguintes mostram como obter a Hora UCT correspondente para Hora da Europa Ocidental:

```
UtcConvert(Timestamp(),"(GMT+01:00) Amesterdão, Berlim, Berna, Roma, Estocolmo, Viena")
```

```
UtcConvert(Timestamp(),"W. Europe Daylight Time")
```

```
UtcConvert(Timestamp(),"W. Europe Standard Time")
```

Os exemplos seguintes mostram como obter a Hora UCT correspondente para Hora da África do Sul:

```
UtcConvert(Timestamp(),"(GMT+02:00) Harare, Pretória")
```

```
UtcConvert(Timestamp(),"Hora de verão da África do Sul")
```

```
UtcConvert(Timestamp(),"Hora padrão da África do Sul")
```

Se o nome de um fuso horário contiver um carácter especial, tal como uma só aspa (') ou uma vírgula (,), tem de incluir o nome do fuso horário ou o carácter especial, em 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 tópicos seguintes para obter informações do Expression Builder relacionadas:

- Acerca do Expression Builder (consultar [About Expression Builder](#) na página 2041)
- Utilizar o Expression Builder (na página 2041)
- Funções do Expression Builder (consultar [Expression Builder Funções](#) na página 2055)

## Exemplos do Expression Builder

No Expression Builder, pode utilizar as expressões de exemplo da tabela que se segue.

Expressões de exemplo do Expression Builder	
<b>Atualizar o campo Margem da oportunidade</b>	
Descrição	Atualizar o campo Margem da oportunidade.
Sintaxe	<code>[[cOpportunityMargin]] = [[Primary Revenue Amount]] - [[cOpportunityCost]]</code>
<b>Validar novos serviços</b>	
Descrição	Validação de campos Um novo serviço não pode ter receitas superiores a 1.000.000.
Sintaxe	<code>&lt;= IIf (FieldValue('{Type}') = 'Novo Serviço', 1000000, [[Primary Revenue Amount]])</code>
<b>Atribuir ao autor um pedido de assistência criado recentemente</b>	
Descrição	Quando for criado um novo serviço, defina o valor do campo Designação Alternativa no registo do utilizador do utilizador atual como o valor predefinido para o campo Proprietário no pedido de assistência.
Sintaxe	<code>[[Owner Alias]] = UserValue('&lt;Alias&gt;')</code>
<b>Verificar se os valores de campos especificados foram alterados</b>	
Descrição	Verifica a existência de alterações em valores de campo.
Sintaxe	<code>PRE('{Primary Revenue Amount}') &lt;&gt; [[Primary Revenue Amount]]</code>
<b>Acionar um fluxo de trabalho com base numa data de fecho</b>	
Descrição	Se a data de fecho for modificada em mais de 30 dias, execute o fluxo de trabalho.
Sintaxe	<code>[[Primary Revenue Close Date]] - PRE('{Primary Revenue Close Date}') &gt; 30</code>
<b>Acionar um fluxo de trabalho se uma oportunidade atingir uma certa fase de vendas sem um contacto</b>	
Descrição	Se uma oportunidade atingir a fase de vendas Fechada/ganha sem ter um contacto, execute o fluxo de trabalho.
Sintaxe	<code>FieldValue('{Sales Stage - Translation}') = "Fechada/Ganha" AND PRE('{Sales Stage - Translation}') &lt;&gt; [[Sales</code>

Expressões de exemplo do Expression Builder	
	Stage - Translation}} AND [{Key Contact Id}] = "ID da Linha Sem Correspondência"
Acionar um fluxo de trabalho quando estiver selecionada uma caixa de verificação	
Descrição	Se o campo da caixa de verificação Disponível para revisão estiver selecionado, execute o fluxo de trabalho.
Sintaxe	((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')
Verificar se o utilizador atual é o proprietário do registo	
Descrição	Verifique se o proprietário de um registo é o utilizador atual. Neste caso, será utilizada a função IfNull, porque o campo Proprietário pode ser nulo.
Sintaxe	IfNull([{Owner Alias}], "Inválido") = UserValue('<Alias>')
Aciona uma mensagem de correio eletrónico quando a prioridade de uma conta é alterada	
Descrição	Aciona uma mensagem de correio eletrónico quando o valor no campo Prioridade da Conta é alterado de Baixa para Alta.
Sintaxe	(PRE('{Type}') = "Baixo") AND ( FieldValue('{Type}') = "Alto")
Excluir um canal específico de um fluxo de trabalho	
Descrição	Não execute um fluxo de trabalho para um registo que é atualizado através de uma janela do browser.
Sintaxe	PRE('{Customer Target Type}') = "Anúncios" AND ExcludeChannel("Online")

### Tópicos Relacionados

Consulte os tópicos seguintes para obter informações do Expression Builder relacionadas:

- Acerca do Expression Builder (consultar [About Expression Builder](#) na página 2041)
- Utilizar o Expression Builder (na página 2041)
- Funções do Expression Builder (consultar [Expression Builder Funções](#) na página 2055)



# 17 Índice remissivo

---

## A

- [A minha página principal](#) 42
- [About Advanced Search of a Single Record Type](#) 99
- [About Concatenated Fields](#) 58
- [About Custom Fields](#) 1299
- [About Expression Builder](#) 2041
- [About Expressions](#) 2044
- [About Filter Values](#) 87
- [About Hierarchies](#) 1038
- [About Limitations in Analytics](#) 883
- [About Scheduled Events](#) 1637
- [About Targeted Search](#) 80
- [About the HTML Editor](#) 66
- [About the Interface](#) 30
- [About the Layouts of New Record Pages](#) 53
- [About the Oracle Migration Tool On Demand Client Utility](#) 1993
- [About Visibility to Records in Analytics](#) 872
- [About Workflow Rule and Workflow Action Failures](#) 1626
- [Abrir uma Análise, Painel, Ação ou Condição](#) 854
- [Accessing the Data and Integration Tools](#) 823
- [Accessing Your Pending and Sent Emails](#) 827
- [Account Hierarchy Historical Analytics Subject Area](#) 906
- [Account Team Historical Analytics Subject Area](#) 909
- [Accreditation Fields](#) 558
- [Aceder à Documentação da Release do Oracle CRM On Demand](#) 197
- [Aceder a um Mapa para Obter uma Morada](#) 379
- [Aceder ao instrutor do processo de vendas](#) 340
- [Acerca da agregação e eliminação de divisões](#) 1259
- [Acerca da apresentação de listas de produtos bloqueados para contactos](#) 700
- [Acerca da apresentação ou ocultação da barra de ação](#) 42
- [Acerca da Ativação e Desativação do Código Customizado e do Indicador de Código Customizado](#) 198
- [Acerca da barra de ferramentas On Demand Integration no Mail Merge for Word](#) 840
- [Acerca da barra de ferramentas On Demand Integration nos Relatórios e análises para Excel](#) 844
- [Acerca da barra de ferramentas Target Builder \(Construtor alvo\) no Segmentation Wizard](#) 847
- [Acerca da configuração de campos e de disposições da página para modos de propriedade do registo](#) 1298
- [Acerca da criação de estruturas de livros](#) 1537
- [Acerca da criação de relatórios com Relatórios e análises para Excel](#) 844
- [Acerca da Definição Manter Valor da Lista de Escolha Desativado na Atualização](#) 1352
- [Acerca da definição Posso ler todos os registos com base na função](#) 803
- [Acerca da delegação de utilizadores](#) 1489
- [Acerca da Desativação do Código Customizado para Utilizadores](#) 1375
- [Acerca da Duração da Sessão do Oracle CRM On Demand](#) 200
- [Acerca da Especificação de Filtros para Relatórios e Painéis Incorporados](#) 1332
- [Acerca da Geração de Relatórios de Objetos Customizados](#) 888
- [Acerca da gestão de campos](#) 1292
- [Acerca da importação de livros e das atribuições de livros](#) 1551

- [Acerca da Incorporação de Relatórios e de Painéis no Oracle CRM On Demand 1331](#)
- [Acerca da Integração de Ebiz PIP e da gestão de encomendas do Oracle CRM On Demand 693](#)
- [Acerca da ligação de registos a moradas 379](#)
- [Acerca da Lista de Contactos Favoritos 319](#)
- [Acerca da normalização de URLs 1425](#)
- [Acerca da Pesquisa Avançada de Múltiplos Tipos de Registo 103](#)
- [Acerca da Pesquisa Avançada de Registos Relacionados 101](#)
- [Acerca da Pesquisa Avançada por Palavra-Chave 117](#)
- [Acerca da procura por palavra-chave 89](#)
- [Acerca da Propagação de Acesso Através da Herança de Equipa 1517](#)
- [Acerca da proteção da falsificação de pedidos entre locais 1245](#)
- [Acerca da relação entre transações de amostras e inventário de amostras 624](#)
- [Acerca da Retenção de Livros Customizados Ligados Ao Agregar Registos 168](#)
- [Acerca da Sincronização de Eventos e de Compromissos 245](#)
- [Acerca da sobreposição de processos de bloqueio de registos 1609](#)
- [Acerca da submissão automática de transações de amostra 2037](#)
- [Acerca da utilização de ligações da Internet para criar novos cenários de integração 1342](#)
- [Acerca da utilização de moradas em relatórios 888](#)
- [Acerca da Vista Melhorada para Separadores de Informações Relacionadas 78](#)
- [Acerca da Visualização Recomendada e das Opções de Melhor Visualização 1078](#)
- [Acerca das ações de fluxo de trabalho 1622](#)
- [Acerca das assinaturas eletrónicas 621](#)
- [Acerca das atribuições de livros baseadas na hora 1552](#)
- [Acerca das informações nos campos modificados nos registos 1413](#)
- [Acerca das relações muitos para muitos dos objetos personalizados 1465](#)
- [Acerca das Restrições do Endereço IP para as Funções 1504](#)
- [Acerca de acesso a dados, partilha do registo e propriedade do registo 50](#)
- [Acerca de anexos 174](#)
- [Acerca de applets da Internet personalizada 1374](#)
- [Acerca de Arrastar e Largar Compromissos no Calendário 217](#)
- [Acerca de associações inteligentes e da funcionalidade de resolução automática 113](#)
- [Acerca de atribuições de serviço 1276](#)
- [Acerca de campos da lista de escolha, grupos de valores da lista de escolha e divisões 62](#)
- [Acerca de campos de código geográfico no tipo de registo de morada 383](#)
- [Acerca de Campos de Obrigatoriedade Condicional 1309](#)
- [Acerca de Campos Mascaráveis 64](#)
- [Acerca de campos personalizados de informações relacionadas 1319](#)
- [Acerca de campos, listas de escolha e métrica 1461](#)
- [Acerca de Caracteres Especiais nos Endereços de Correio Eletrónico 65](#)
- [Acerca de Codificação Geográfica de Informações de Moradas 385](#)
- [Acerca de Como Agendar a Execução Automática de Análises e Painéis 871](#)
- [Acerca de Como Apagar e Restaurar Registos 182](#)
- [Acerca de Como Configurar a Funcionalidade de Regras de Fluxos de Trabalho 1610](#)
- [Acerca de como pesquisar em listas de escolha múltipla 88](#)
- [Acerca de condições do filtro 82](#)
- [Acerca de configurações de anexos 1462](#)
- [Acerca de contactos bloqueados 325](#)
- [Acerca de definições de perfil para utilizadores 801](#)
- [Acerca de Destinos para Largar em Editores de Vistas 1078](#)
- [Acerca de Dias de Trabalho e Horas de Expediente do Calendário 207](#)
- [Acerca de disposições da página de utilizador 1482](#)
- [Acerca de divisões e grupos de valores da lista de escolha em registos 1260](#)

- Acerca de Editar e Apagar Listas Privadas Criadas por Outros Utilizadores 145
- Acerca de Equipas da Oportunidade 350
- Acerca de eventos de controlo da modificação 1732
- Acerca de Eventos de Integração 1998
- Acerca de Eventos do Acionador de Associação e Dissociação 1616
- Acerca de fases de vendas e da funcionalidade de atualização em massa 351
- Acerca de Ficheiros vCard 317
- Acerca de fluxos de trabalho de itens do pedido de amostra e regras de produtos bloqueados 701
- Acerca de Gestão de Soluções 437
- Acerca de grupos de valores da lista de escolha 1431
- Acerca de Informações nos Ficheiros iCalendar 238
- Acerca de Lembretes de Atividade 215
- Acerca de limites de disposição personalizada 1362
- Acerca de listas de escolha em cascata e grupos de valores da lista de escolha 1394
- Acerca de níveis de acesso para tipos de registo principais 1520
- Acerca de níveis de acesso para tipos de registo relacionados 1521
- Acerca de oportunidades e previsões 334
- Acerca de países e da correspondência de moradas 1745
- Acerca de perfis de acesso em equipas, grupos e livros 1517
- Acerca de perfis de acesso nas funções 1515
- Acerca de Políticas de Início de Sessão e de Senha 1236
- Acerca de privilégios em funções 1503
- Acerca de produtos bloqueados para contactos 327
- Acerca de registos duplicados e IDs externos 1766
- Acerca de regras de atribuição 1689
- Acerca de regras de fluxos de trabalho 1611
- Acerca de regras de fluxos de trabalho baseadas na hora 1624
- Acerca de scripts de avaliação 2017
- Acerca de sessões concorrentes no Oracle CRM On Demand 200
- Acerca do acesso ao tipo de registo nas funções 1501
- Acerca do bloqueio de produtos e modelos de chamada inteligente 701
- Acerca do bloqueio de registos 122
- Acerca do Calendário Fiscal Customizado no Analytics 880
- Acerca do Controlo da Utilização no Oracle CRM On Demand 1204
- Acerca do desempenho do relatório 1160
- Acerca do Oracle Social Engagement and Monitoring 445
- Acerca do Oracle Social Network 451
- Acerca do Painel de Registos em Páginas Lista 148
- Acerca do preenchimento automático de campos do pedido de amostras 661
- Acerca do Segmentation Wizard 847
- Acerca do suporte de serviços Internet para livros 1541
- Acerca do utilitário do cliente do Oracle Data Loader On Demand 1987
- Acerca do Widgets do On Demand 829
- Acerca dos Calendários e Estilos de Tema 203
- Acerca dos calendários fiscais 1247
- Acerca dos Campos Apresentados como Imagens 60
- Acerca dos campos principais na administração de processos 1598
- Acerca dos campos Reporta a e Reporta a (designação alternativa) em registos de utilizadores 1484
- Acerca dos duplicados ao criar registos 190
- Acerca dos estados de transições e dos campos de transições na administração de processos 1598
- Acerca dos Indicadores de Registo para Secções de Informações Relacionadas 76
- Acerca dos modos de propriedade do registo 1541
- Acerca dos Valores Predefinidos em Campos de Pesquisa 88
- Acreditação 552
- Acrescentar Análises a Livros de Briefing 1189
- Acrescentar Colunas a Análises 1047
- Acrescentar e Editar Vistas 1077

- [Acrescentar Filtros a Colunas no Analytics 1048](#)
- [Acrescentar Ligações de Texto e Imagem a Páginas de Painéis 1178](#)
- [Acrescentar Páginas de Painéis a Livros de Briefing 1190](#)
- [Acrescentar Parâmetros a Painéis 1174](#)
- [Acrescentar Parâmetros de Coluna no Analytics 1119](#)
- [Acrescentar Parâmetros de Imagem no Analytics 1120](#)
- [Acrescentar Parâmetros de Moeda no Analytics 1120](#)
- [Acrescentar Parâmetros de Variáveis no Analytics 1122](#)
- [Acrescentar tabelas a resultados 1082](#)
- [Acrescentar Vistas de Pastas do Analytics a Páginas de Painéis 1179](#)
- [Adding Action Links to Analyses 1065](#)
- [Adicionar código a resultados 1100](#)
- [Adicionar convidados a chamadas 605](#)
- [Adicionar créditos a fundos 519](#)
- [Adicionar estados de transições a processos 1604](#)
- [Adicionar funções 1505](#)
- [Adicionar informações da DEA a moradas de contactos 375](#)
- [Adicionar inventário de amostras a um período do inventário 581](#)
- [Adicionar itens da transação a uma transação de amostra 602](#)
- [Adicionar itens do plano de mensagens 665](#)
- [Adicionar legendas a relatórios utilizando a vista Legenda 1103](#)
- [Adicionar licenças do estado do contacto 325](#)
- [Adicionar livros a um período de inventário 582](#)
- [Adicionar livros a um plano de mensagens 665](#)
- [Adicionar livros a uma solução 442](#)
- [Adicionar livros às disposições da página Detalhes do registo 1570](#)
- [Adicionar mensagens de correio eletrónico do Microsoft Outlook e Lotus Notes 833](#)
- [Adicionar notas 170](#)
- [Adicionar participantes no fundo 518](#)
- [Adicionar perfis de acesso 1529](#)
- [Adicionar referências 323](#)
- [Adicionar relações do item do plano de mensagens 672](#)
- [Adicionar soluções a pedidos de assistência 432](#)
- [Adicionar texto narrativo aos resultados 1108](#)
- [Adicionar Tipos de Registo 1449](#)
- [Adicionar títulos a resultados 1081](#)
- [Adicionar transações de amostras a um período de inventário 582](#)
- [Adicionar utilizadores delegados 809](#)
- [Adicionar vários contactos a chamadas da conta 607](#)
- [Adicionar vistas de calendário personalizadas 244](#)
- [Administração da Conversão de Pistas 1697](#)
- [Administração da empresa 1205](#)
- [Administração de atribuições de serviço 1275](#)
- [Administração de moradas 1281](#)
- [Administração de processos 1597](#)
- [Administração do calendário fiscal 1247](#)
- [Administrar a Definição da Cópia Ativada 1326](#)
- [Administrar o Oracle CRM On Demand 1193](#)
- [Administrar pacotes de personalização 2038](#)
- [Agendar compromissos com outros utilizadores 235](#)
- [Agregados familiares 703](#)
- [Ajustar respostas a mensagens 233](#)
- [Ajustar transações de amostra 600](#)
- [Ajustar um registo de ajustamento do inventário existente 600](#)
- [Alterar a definição do idioma 805](#)
- [Alterar a disposição da página de detalhes 810](#)
- [Alterar a divisão principal para um utilizador 1487](#)
- [Alterar a ordem das ações das regras de fluxos de trabalho 1673](#)
- [Alterar a ordem das regras de fluxos de trabalho 1674](#)
- [Alterar a palavra-passe 807](#)
- [Alterar as disposições da página principal 820](#)
- [Alterar conjuntos de listas para tipos de registo 152](#)
- [Alterar o contacto principal de uma conta 290](#)
- [Alterar o estado da afiliação no programa de parceiros 465](#)
- [Alterar o ícone de um tipo de registo 1452](#)

- Alterar o livro personalizado principal num registo 161
- Alterar Opções de Impressão e Exportação de Painéis 1182
- Alterar Propriedades de Painéis 1183
- Alterar um ID de utilizador 1485
- Alterar um ID de utilizador (Parceiros) 1496
- Analisar contactos 324
- Analisar desempenho da conta 305
- Analisar o pipeline 347
- Analisar seguimento da pista 278
- Analytics 853
- Anexar ficheiros a registos através de campos de anexo 180
- Anexar ficheiros e URLs a registos 176
- Apagar Análises 857
- Apagar Programas de Parceiros 466
- Aplicações 468
- Aplicar débitos a fundos 523
- Aplicar Formatação a Painéis 1181
- Aplicar Formatação Cosmética a Análises e Painéis 1045
- Apólices 762
- Apresentar e Exportar Livros de Briefing 1192
- Apresentar imagens nas páginas Detalhes do registo 75
- Apresentar os separadores 810
- Apresentar Páginas na Web Externas, Relatórios e Painéis em Separadores 1426
- Aprovar candidaturas 471
- Aprovar e publicar soluções 442
- Aprovar participações para pedidos de cálculo de preços especial 508
- Aprovar participações para pedidos de FDM 496
- Aprovar pedidos de cálculo de preços especial 506
- Aprovar pedidos de FDM 495
- Aprovar registos de negócio 480
- Arquivar pistas 272
- Asset Historical Analytics Subject Area 920
- Assets Real-Time Reporting Subject Area 998
- Assistente de exportação 1981
- Assistente de Importação 1975
- Associar creditações a produtos, categorias de produtos e soluções 555
- Associar certificações a exames e cursos 547
- Associar certificações a produtos, categorias de produtos e soluções 546
- Associar cursos a exames e certificações 528
- Associar cursos a produtos, categorias de produtos e soluções 528
- Associar exames a cursos e certificações 537
- Associar exames a produtos, categorias de produtos e soluções 537
- Associar grupos de valores da lista de escolha a divisões 1258
- Associar indicações de produtos a registos de mensagens de produtos estruturados 689
- Associar Objetivos da chamada, Objetivos da chamada seguinte e Resultados para produtos detalhados numa chamada de vendas 682
- Associar registos de indicação de produtos a produtos detalhados 689
- Associar registos de negócio a oportunidades 484
- Associar utilizadores a divisões 1258
- Associar utilizadores a livros 1564
- Ativar a associação de veículos em pedidos de assistência 783
- Ativar a funcionalidade de controlo de modificação 1718
- Ativar controlos de acesso para tipos de registo relacionados 1607
- Ativar e desativar contas de parceiros 458
- Ativar idiomas 1246
- Ativar imagens em páginas Detalhes 1448
- Ativar livros para a empresa 1567
- Ativar livros para utilizadores e funções de utilizador 1568
- Ativar relatórios personalizados em A minha página principal 1444
- Ativar um tipo de produto para veículos 784
- Ativar uma limitação de responsabilidade de amostras 650
- Ativos 390
- Atribuição e regras de dados 1688
- Atribuições 634
- Atribuições de contacto de HCP 638
- Atribuir atividades a outro funcionário 224
- Atribuir pedidos de assistência 431
- Atribuir registos a livros 1571

- [Atribuir um Membro da Equipa a uma Lista de Registos 159](#)
  - [Attachment Related Items 178](#)
  - [Atualizar a definição da previsão 1709](#)
  - [Atualizar a Propriedade do Veículo 785](#)
  - [Atualizar atividades 216](#)
  - [Atualizar Detalhes do Registo 123](#)
  - [Atualizar grupos de registos 161](#)
  - [Atualizar o acesso do utilizador e o privilégio Gerir moradas antes de desativar moradas partilhadas 1285](#)
  - [Atualizar o Nome do Calendário Fiscal 1248](#)
  - [Atualizar o registo de inscrição no curso 530](#)
  - [Atualizar o registo do exame 539](#)
  - [Atualizar o registo do pedido de acreditação 557](#)
  - [Atualizar o registo do pedido de certificação 548](#)
  - [Atualizar previsões 359](#)
  - [Atualizar registos de negócio 483](#)
  - [Atualizar registos ligados a partir de registos principais 133](#)
  - [Auditoria da empresa 1262](#)
  - [Autoadministração do parceiro 1493](#)
  - [Automotive 775](#)
  - [Autorizar contactos a receberem amostras 2034](#)
  - [Avaliar Eficácia da Campanha 259](#)
- Á
- [Área de Atividade Análise do Histórico da Análise do Controlo da Utilização 963](#)
  - [Área de Atividade Análise do Histórico da Equipa da Oportunidade 947](#)
  - [Área de Atividade Análise do Histórico de Atividades Partilhadas 959](#)
  - [Área de Atividade Análise do Histórico de Contactos da Conta 906](#)
  - [Área de Atividade Análise do Histórico de Contas e Concorrentes 899](#)
  - [Área de Atividade Análise do Histórico de Entrega de Conteúdo Personalizado 949](#)
  - [Área de Atividade Análise do Histórico de Moradas da Conta 899](#)
  - [Área de Atividade Análise do Histórico de Moradas do Contacto 925](#)
  - [Área de Atividade Análise do Histórico de Objetos Customizados Avançados 911](#)
  - [Área de Atividade Análise do Histórico de Oportunidades 944](#)
  - [Área de Atividade de Análises do Histórico da Atividade 910](#)
  - [Área de Atividade de Análises do Histórico da Atividade de Chamadas 921](#)
  - [Área de Atividade de Análises do Histórico da Carteira 952](#)
  - [Área de Atividade de Análises do Histórico da Conta 907](#)
  - [Área de Atividade de Análises do Histórico da Fase de Vendas 955](#)
  - [Área de Atividade de Análises do Histórico da Morada Partilhada 960](#)
  - [Área de Atividade de Análises do Histórico da Pista 936](#)
  - [Área de Atividade de Análises do Histórico de Campanhas 923](#)
  - [Área de Atividade de Análises do Histórico de Concessionários 932](#)
  - [Área de Atividade de Análises do Histórico de Contactos 925](#)
  - [Área de Atividade de Análises do Histórico de Contas e Contas Relacionadas 904](#)
  - [Área de Atividade de Análises do Histórico de Contas e Parceiros 901](#)
  - [Área de Atividade de Análises do Histórico de Cotações 954](#)
  - [Área de Atividade de Análises do Histórico de Interesses do Contacto 926](#)
  - [Área de Atividade de Análises do Histórico de Oportunidades e Concorrentes 940](#)
  - [Área de Atividade de Análises do Histórico de Oportunidades e Parceiros 942](#)
  - [Área de Atividade de Análises do Histórico de Parceiros 947](#)
  - [Área de Atividade de Análises do Histórico de Receitas do Contacto 927](#)
  - [Área de Atividade de Análises do Histórico de Receitas do Produto da Oportunidade 946](#)
  - [Área de Atividade de Análises do Histórico de Receitas do Produto do Registo de Negócio 930](#)
  - [Área de Atividade de Análises do Histórico de Registos de Negócio 929](#)
  - [Área de Atividade de Análises do Histórico de Respostas da Campanha 924](#)

- Área de Atividade de Análises do Histórico de Soluções 961
- Área de Atividade de Análises do Histórico do Agregado Familiar 934
- Área de Atividade de Análises do Histórico do Contacto da Oportunidade 943
- Área de Atividade de Análises do Histórico do Pedido de FDM 938
- Área de Atividade de Análises do Histórico do Pipeline 951
- Área de Atividade de Análises do Histórico do Produto 953
- Área de Atividade de Análises do Histórico do Produto com Preço Especial 961
- Área de Atividade de Geração de Relatórios em Tempo Real da Equipa da Conta 975
- Área de Atividade de Geração de Relatórios em Tempo Real da Equipa da Oportunidade 1027
- Área de Atividade de Geração de Relatórios em Tempo Real da Equipa da Pista 1018
- Área de Atividade de Geração de Relatórios em Tempo Real da Equipa de Contactos 1003
- Área de Atividade de Geração de Relatórios em Tempo Real da Equipa do Pedido de Assistência 1032
- Área de Atividade de Geração de Relatórios em Tempo Real de Agregados Familiares 1015
- Área de Atividade de Geração de Relatórios em Tempo Real de Atividades 983
- Área de Atividade de Geração de Relatórios em Tempo Real de Auditoria Principal 1020
- Área de Atividade de Geração de Relatórios em Tempo Real de Avaliações 997
- Área de Atividade de Geração de Relatórios em Tempo Real de Campanhas 1001
- Área de Atividade de Geração de Relatórios em Tempo Real de Contactos 1004
- Área de Atividade de Geração de Relatórios em Tempo Real de Contactos da Conta 973
- Área de Atividade de Geração de Relatórios em Tempo Real de Contactos da Oportunidade 1025
- Área de Atividade de Geração de Relatórios em Tempo Real de Contas 976
- Área de Atividade de Geração de Relatórios em Tempo Real de Contas e Concorrentes 977
- Área de Atividade de Geração de Relatórios em Tempo Real de Contas e Contas Relacionadas 981
- Área de Atividade de Geração de Relatórios em Tempo Real de Contas e Parceiros 979
- Área de Atividade de Geração de Relatórios em Tempo Real de Cotações 1031
- Área de Atividade de Geração de Relatórios em Tempo Real de Encomendas 1027
- Área de Atividade de Geração de Relatórios em Tempo Real de Entrega de Conteúdo Personalizado 1029
- Área de Atividade de Geração de Relatórios em Tempo Real de Livros 999
- Área de Atividade de Geração de Relatórios em Tempo Real de Objetos Customizados 1009
- Área de Atividade de Geração de Relatórios em Tempo Real de Objetos Customizados e Contactos 1006
- Área de Atividade de Geração de Relatórios em Tempo Real de Objetos Customizados e Contas 1005
- Área de Atividade de Geração de Relatórios em Tempo Real de Objetos Customizados e Oportunidades 1007
- Área de Atividade de Geração de Relatórios em Tempo Real de Objetos Customizados e Pedidos de Assistência 1008
- Área de Atividade de Geração de Relatórios em Tempo Real de Oportunidades 1020
- Área de Atividade de Geração de Relatórios em Tempo Real de Oportunidades e Concorrentes 1022
- Área de Atividade de Geração de Relatórios em Tempo Real de Oportunidades e Parceiros 1023

- Área de Atividade de Geração de Relatórios em Tempo Real de Parceiros 1028
  - Área de Atividade de Geração de Relatórios em Tempo Real de Pistas 1019
  - Área de Atividade de Geração de Relatórios em Tempo Real de Previsões 1012
  - Área de Atividade de Geração de Relatórios em Tempo Real de Produtos com Preço Especial 1036
  - Área de Atividade de Geração de Relatórios em Tempo Real de Receitas da Conta 974
  - Área de Atividade de Geração de Relatórios em Tempo Real de Receitas do Produto da Oportunidade 1026
  - Área de Atividade de Geração de Relatórios em Tempo Real de Relações do Contacto 1002
  - Área de Atividade de Geração de Relatórios em Tempo Real de Soluções 1035
  - Área de Atividade de Geração de Relatórios em Tempo Real de Veículos 1037
  - Área de Atividade de Geração de Relatórios em Tempo Real do Planeamento de Negócios 999
  - Área de Atividade Geração de Relatórios em Tempo Real de Atividades Partilhadas 1034
  - Área de Atividade Geração de Relatórios em Tempo Real de Objetos Customizados Avançados 984
- B**
- Bloquear contactos 326
  - Book Hierarchy Support in Analytics 1039
  - Book Management 1533
  - Business Plans 407
- C**
- Calcular o volume do negócio 484
  - Calcular um total cumulativo do inventário de amostras 588
  - Calendário e atividades 203
  - Campanhas 254
  - Campos da assinatura: preparação da importação 1958
  - Campos da atividade 247
  - Campos da Conta do Plano 419
  - Campos da conta do plano: preparação da importação 1933
  - Campos da conta em carteira 714
  - Campos da divulgação da amostra: preparação da importação 1947
  - Campos da Equipa da Oportunidade: Preparação da Importação 1918
  - Campos da equipa do contacto: preparação da importação 1847
  - Campos da licença do estado do contacto: Preparação da importação 1846
  - Campos da limitação de responsabilidade relacionada 655
  - Campos da lista de preços: Preparação da importação 1942
  - Campos da oportunidade do plano 425
  - Campos da oportunidade do plano: preparação da importação 1934
  - Campos da relação do item do plano de mensagens: preparação da importação 1908
  - Campos da resposta à mensagem: preparação da importação 1903
  - Campos da solução 443
  - Campos da transação de amostra 626
  - Campos da transação de amostra: Preparação da importação 1954
  - Campos de acreditação: Preparação da importação 1804
  - Campos de afiliação no programa 465
  - Campos de agregado familiar 708
  - Campos de alerta 1274
  - Campos de apólice: preparação da importação 1935
  - Campos de apólices 765
  - Campos de artigo da encomenda: Preparação da importação 1923
  - Campos de atribuição 636
  - Campos de atribuição de contacto de HCP 640
  - Campos de atribuição de contacto de HCP: Preparação da importação 1887
  - Campos de atribuição: Preparação da importação 1808
  - Campos de Campanha 259
  - Campos de campanha: preparação da importação 1825
  - Campos de candidaturas 473
  - Campos de candidaturas: Preparação da importação 1809
  - Campos de carteira: preparação da importação 1940

- Campos de categoria do produto: preparação da importação 1944
- Campos de certificação: Preparação da importação 1827
- Campos de cobertura 752
- Campos de cobertura: preparação da importação 1851
- Campos de compromisso, tarefa e chamada: preparação da importação 1813
- Campos de concessionário 777
- Campos de concessionário: Preparação da importação 1864
- Campos de conta 306
- Campos de conta financeira 720
- Campos de conta financeira: preparação da importação 1876
- Campos de conta: Preparação da importação 1794
- Campos de contacto 328
- Campos de contacto da tarefa: preparação da importação 1965
- Campos de contacto do compromisso: preparação da importação 1812
- Campos de contacto do veículo: preparação da importação 1970
- Campos de Contactos da Conta: Preparação da Importação 1791
- Campos de contactos do livro: Preparação da importação 1835
- Campos de convidado: Preparação da importação 1892
- Campos de danos: preparação da importação 1858
- Campos de destinatário da campanha: preparação da importação 1827
- Campos de detentores de contas financeiras: preparação da importação 1878
- Campos de encomenda 696
- Campos de encomenda: Preparação da importação 1921
- Campos de equipa da conta: preparação da importação 1803
- Campos de eventos 571
- Campos de Eventos da Conta: Preparação da Importação 1793
- Campos de Eventos da Oportunidade: Preparação da Importação 1913
- Campos de Eventos da Pista: Preparação da Importação 1894
- Campos de eventos: Preparação da importação 1870
- Campos de função de contacto de oportunidade: preparação da importação 1913
- Campos de fundos 524
- Campos de indicação do produto: preparação da importação 1947
- Campos de indicações de produtos 690
- Campos de inscrição no curso 533
- Campos de inscrição no curso: Preparação da importação 1848
- Campos de instância do erro de fluxo de trabalho 1679
- Campos de instâncias pendentes do fluxo de trabalho 1686
- Campos de investimentos de contas financeiras: preparação da importação 1879
- Campos de item do plano de mensagens 673
- Campos de licença do estado do contacto 575
- Campos de limitação de responsabilidade de amostras 653
- Campos de livros da conta: Preparação da importação 1790
- Campos de livros: Preparação da importação 1821
- Campos de lotes de amostras 644
- Campos de morada 381
- Campos de morada da conta: Preparação da importação 1789
- Campos de morada do contacto: Preparação da importação 1834
- Campos de morada: Preparação da importação 1807
- Campos de nota: preparação da importação 1910
- Campos de objetivo 415
- Campos de oportunidade 352
- Campos de oportunidade: preparação da importação 1914
- Campos de parceiro 460
- Campos de parceiro: Preparação da importação 1924
- Campos de Parceiros da Conta: Preparação da Importação 1802
- Campos de parte envolvida: preparação da importação 1892
- Campos de partes envolvidas 761
- Campos de participação 747
- Campos de participação: preparação da importação 1830
- Campos de pedido de acreditação 560

- Campos de pedido de acreditação: Preparação da importação 1806
- Campos de pedido de assistência 433
- Campos de pedido de assistência: preparação da importação 1956
- Campos de pedido de cálculo de preços especial 512
- Campos de pedido de cálculo de preços especial: Preparação da importação 1963
- Campos de pedido de certificação 551
- Campos de pedido de certificação: Preparação da importação 1829
- Campos de pedidos de FDM 497
- Campos de pedidos de FDM: Preparação da importação 1901
- Campos de perfis sociais 450
- Campos de perfis sociais: Preparação da importação 1959
- Campos de período de inventário 586
- Campos de pesquisa predefinidos para pesquisa por palavra-chave 89
- Campos de pista 278
- Campos de planeamento financeiro: preparação da importação 1881
- Campos de plano de negócio 410
- Campos de plano financeiro 730
- Campos de previsões 366
- Campos de produto 632
- Campos de produto com cálculo de preços especial 510
- Campos de produto financeiro: preparação da importação 1883
- Campos de produto: preparação da importação 1944
- Campos de programa de parceiros 467
- Campos de propriedade do seguro: preparação da importação 1889
- Campos de propriedades do seguro 759
- Campos de receitas do produto da oportunidade: Preparação da importação 1919
- Campos de redes sociais 447
- Campos de registo de exame 542
- Campos de registo de negócio: Preparação da importação 1860
- Campos de registo do negócio 487
- Campos de registos de exame: Preparação da importação 1874
- Campos de relações do item do plano de mensagens 678
- Campos de segurado: preparação da importação 1938
- Campos de segurados 769
- Campos de solução: preparação da importação 1960
- Campos de transações financeiras 738
- Campos de transações financeiras: Preparação da importação 1885
- Campos de utilizador da tarefa: preparação da importação 1966
- Campos de utilizador do compromisso: preparação da importação 1813
- Campos de utilizador do livro: Preparação da importação 1819
- Campos de utilizador e de sistema 1337
- Campos de veículo: preparação da importação 1971
- Campos de veículos 788
- Campos do artigo da lista de preços: Preparação da importação 1943
- Campos do ativo: preparação da importação 1817
- Campos do Concorrente da Conta: Preparação da Importação 1792
- Campos do Contacto do Plano 422
- Campos do contacto do plano: preparação da importação 1934
- Campos do controlo da modificação: Preparação da importação 1909
- Campos do curso: Preparação da importação 1849
- Campos do dano 756
- Campos do detentor da conta financeira 724
- Campos do exame: Preparação da importação 1872
- Campos do inventário de amostras 590
- Campos do inventário de amostras: preparação da importação 1948
- Campos do investimento de contas financeiras 727
- Campos do Item da Transação 631
- Campos do item da transação: Preparação da importação 1967
- Campos do item do pedido de amostras: preparação da importação 1952
- Campos do item do plano de mensagens: Preparação da importação 1906
- Campos do livro 1573
- Campos do lote de amostras: Preparação da importação 1949
- Campos do objetivo: Preparação da importação 1911
- Campos do pedido de amostras 659

- Campos do pedido de amostras: preparação da importação 1951
- Campos do perfil do corretor 772
- Campos do perfil do corretor: preparação da importação 1822
- Campos do período do inventário: preparação da importação 1891
- Campos do plano de mensagens 667
- Campos do plano de mensagens: Preparação da importação 1904
- Campos do plano de negócio: preparação da importação 1824
- Campos do produto bloqueado 702
- Campos do produto bloqueado: preparação da importação 1818
- Campos do produto com cálculo de preços especial: Preparação da importação 1962
- Campos do programa do parceiro: Preparação da importação 1932
- Campos do relatório de auditoria do inventário 592
- Campos do relatório de auditoria do inventário: preparação da importação 1890
- Campos dos produtos financeiros 735
- Campos Obrigatórios para Qualificação de Pistas 271
- Cancelar candidaturas 473
- Cancelar operações de gravação do fluxo de trabalho 1648
- Cancelar pedidos de cálculo de preços especial 507
- Cancelar pedidos de FDM 495
- Cancelar registos de negócio 482
- Carregar Segmentos 850
- Carteiras 710
- Cenário de gestão de planos para contactos 405
- Cenário para bloquear registos de atividades 1598
- Cenário para gerir planos de objetivos e produtos 406
- Cenário para gerir planos de um grupo de contas ou territórios 404
- Cenário para gerir planos de uma conta única 404
- Cenário para utilizar livros para gerir territórios de vendas 1554
- Certificação 543
- Certification Fields 549
- Changing Picklist Values 1349
- Changing Your Action Bar Layout 820
- Classificar soluções 442
- Coberturas 751
- Código de rejeição para pistas 1703
- Combinar Análises Utilizando Operações Definidas 1071
- Combinar Várias Áreas de Atividade Numa Única Análise 1069
- Como as Disposições de Campo Personalizadas Interagem com Disposições da Página para Funções 1423
- Como as Disposições de Informações Relacionadas Personalizadas Interagem com Disposições da Página para Funções 1418
- Como São Determinados os Direitos de Acesso 1581
- Como são determinados os direitos de acesso para apresentar tipos de registo principais 1581
- Como são determinados os direitos de acesso para apresentar tipos de registo relacionados 1583
- Como são determinados os direitos de acesso para trabalhar com tipos de registo principais 1582
- Como são determinados os direitos de acesso para trabalhar com tipos de registo relacionados 1585
- Conceber um Filtro 862
- Conceber uma Ação 864
- Conceber uma Análise 872
- Conceber uma Condição 863
- Conceder acesso de início de sessão ao suporte técnico 809
- Concessionários 775
- Configuração de divisões 1255
- Configuração do fluxo de trabalho 1609
- Configurar a configuração de campos para estados de transições 1607
- Configurar a definição da previsão 1703
- Configurar a submissão automática de transações de amostra 2035
- Configurar a Visibilidade do Utilizador para Pastas do Analytics Partilhadas 869
- Configurar as perguntas de segurança 807
- Configurar categorias de produtos 2005
- Configurar Definições da Semana de Trabalho e Calendário da Empresa 1222
- Configurar Definições de Comunicações 1235
- Configurar Definições de Integração 1228

- [Configurar definições de integração do Oracle Social Network 2024](#)
- [Configurar Definições de Pistas 1224](#)
- [Configurar Definições de Segurança da Empresa 1229](#)
- [Configurar Definições de Visibilidade de Dados da Empresa 1225](#)
- [Configurar Definições de Visibilidade do Analytics 1233](#)
- [Configurar Definições do Codificador Geográfico 1235](#)
- [Configurar Definições do Perfil da Empresa Adicional 1235](#)
- [Configurar Definições do Tema da Empresa 1225](#)
- [Configurar entrega de correio eletrónico através do Oracle Eloqua Engage 2026](#)
- [Configurar etiquetas de integração de campos personalizados 1327](#)
- [Configurar filtragem da lista de escolha com base em registos de atribuição de um representante de vendas 2033](#)
- [Configurar fórmulas de coluna 1064](#)
- [Configurar grupos 1578](#)
- [Configurar Informações Chave da Empresa 1207](#)
- [Configurar ligações da Internet 1327](#)
- [Configurar Listas de Escolha em Cascata Partilhadas 1392](#)
- [Configurar listas de preços para Life Sciences 2011](#)
- [Configurar listas de preços para PRM 2008](#)
- [Configurar livros predefinidos por tipo de registo para um utilizador 1484](#)
- [Configurar modos de propriedade do registo 1561](#)
- [Configurar o calendário 821](#)
- [Configurar o Oracle Social Engagement and Monitoring 2023](#)
- [Configurar o perfil da empresa e as predefinições globais 1206](#)
- [Configurar Pastas no Analytics 867](#)
- [Configurar processos de vendas, categorias e instrutores 1710](#)
- [Configurar produtos da empresa 2005](#)
- [Configurar quotas de vendas de utilizadores 1484](#)
- [Configurar regras de atribuição 1693](#)
- [Configurar scripts de avaliação 2016](#)
- [Configurar territórios 1580](#)
- [Configurar utilizadores 1469](#)
- [Configurar utilizadores \(Parceiros\) 1495](#)
- [Configuring Company Settings 1207](#)
- [Confirmar a receção do inventário de amostras 588](#)
- [Confirmar a receção parcial de uma transferência de amostras 599](#)
- [Confirmar a receção total de uma transferência de amostras 598](#)
- [Considerações a ter ao configurar divisões 1256](#)
- [Considerações a ter ao configurar grupos de valores da lista de escolha 1432](#)
- [Considerações Ao Criar as Regras de Fluxo de Trabalho para o Tipo de Registo do Utilizador 1633](#)
- [Considerações Ao Criar Disposições da Pesquisa de Produtos 1399](#)
- [Considerações ao desativar moradas partilhadas 1284](#)
- [Considerações ao Editar ou Visualizar Painéis 1168](#)
- [Considerações ao Importar Ficheiros vCard no Oracle CRM On Demand 318](#)
- [Considerações ao Incorporar Objetos do Analytics 872](#)
- [Considerações Durante a Edição de Campos num Campo Concatenado 59](#)
- [Considerações importantes para clientes a utilizar o código personalizado em Oracle CRM On Demand 1437](#)
- [Contact Fields: Import Preparation 1837](#)
- [Contact Team Historical Analytics Subject Area 928](#)
- [Contactar a Oracle 202](#)
- [Contactos 309](#)
- [Contactos do plano 420](#)
- [Contar registos nas listas 154](#)
- [Contas 286](#)
- [Contas do plano 417](#)
- [Contas financeiras 717](#)
- [Controlar a Apresentação de Resultados quando os Utilizadores Definem o Nível de Detalhe em Páginas de Painéis 1180](#)
- [Controlar apólices principais 764](#)
- [Controlar as melhores horas para contacto 324](#)
- [Controlar Ativos 299](#)
- [Controlar contactos chave para contas em carteira 713](#)
- [Controlar informações financeiras dos veículos 787](#)
- [Controlar interesses do contacto 323](#)

- Controlar Membros do Agregado Familiar 707
- Controlar o Aspeto de Páginas de Painéis 1175
- Controlar os históricos de assistência dos veículos 786
- Controlar os históricos de vendas dos veículos 786
- Controlar parceiros e concorrentes de contas 298
- Controlar parceiros e concorrentes de oportunidades 339
- Controlar participações principais 747
- Controlar pedidos de assistência para veículos 784
- Controlar principais contas financeiras 720
- Controlar principais produtos financeiros 735
- Controlar receitas com base nos contactos 322
- Controlar relações entre contactos 321
- Controlar relações entre contas 294
- Controlar relações entre contas e contactos 295
- Controlar visitas (chamadas de vendas) para clientes 224
- Controlo da modificação 1718
- Converter limitações de responsabilidade globais em limitações de responsabilidade multilíngues 652
- Converter moradas não partilhadas em moradas partilhadas 1281
- Converter Pistas em contas, contactos, registos de negócio ou oportunidades 272
- Converter registos de negócio em contas, contactos ou oportunidades 485
- Copiar e Deslocar Objetos do Analytics 860
- Copiar Objetos do Analytics Desde a Fase de Testes Até à Produção 860
- Copiar registos 121
- Correspondência de campos adicionais durante a conversão de pistas 1699
- Correspondências 392
- Corrigir discrepâncias de contagens físicas e eletrónicas 603
- Cotações 697
- Course Fields 531
- Creating and Refining Lists 140
- Creating Scheduled Events for Analytics 1644
- Creating Workflow Actions: Send Email 1663
- Creating Workflow Rules 1634
- Criação de períodos do inventário para utilizadores 1492
- Criar ações de fluxo de trabalho: Atribuir um livro 1652
- Criar ações de fluxo de trabalho: Atualizar valores 1668
- Criar ações de fluxo de trabalho: Criar evento de integração 1654
- Criar ações de fluxo de trabalho: Criar tarefa 1658
- Criar ações de fluxo de trabalho: Esperar 1670
- Criar afiliações no programa de parceiros 464
- Criar Applets da Internet de Painel 1386
- Criar Applets da Internet de Relatório 1384
- Criar Applets da Internet de RSS Feed 1378
- Criar Applets da Internet de URL 1382
- Criar Applets da Internet em HTML 1381
- Criar Applets de Internet para Tipos de Registo 1376
- Criar applets globais da Internet 1436
- Criar atividades 214
- Criar campos customizados de informações relacionadas 1321
- Criar Campos da Lista de Escolha Customizados com Valores Partilhados 1324
- Criar candidaturas 470
- Criar Compromissos para Várias Contas 304
- Criar disposições da conversão de pistas 1700
- Criar disposições para a página principal do registo 1405
- Criar divisões 1257
- Criar e editar campos 1311
- Criar e Gerir Disposições da Barra de Ação e do Cabeçalho Global 1442
- Criar Eventos Agendados 1640
- Criar filas de eventos de integração 1999
- Criar grupos de valores da lista de escolha 1434
- Criar Grupos e Itens Calculados 1116
- Criar limitações de responsabilidade de amostras globais 648

- Criar limitações de responsabilidade de amostras multilíngues 649
  - Criar Livros de Briefing 1188
  - Criar livros e hierarquias de livros 1562
  - Criar mailing direto ou mensagens de correio eletrónico em bloco com a Impressão em série para Word 842
  - Criar Medidas Calculadas 1116
  - Criar Mensagens Customizadas para Dados Inexistentes nas Análises 1118
  - Criar modelos do Mail Merge for Word 841
  - Criar novas moradas não partilhadas nos registos de contas, contacto, concessionário ou parceiro 376
  - Criar novas moradas partilhadas nos registos de contas, contacto, concessionário ou parceiro 371
  - Criar novos temas 1453
  - Criar Painéis 1170
  - Criar Parâmetros de Painel 1173
  - Criar Passos de Seleção 1117
  - Criar perfis de acesso para livros 1566
  - Criar perfis de agregados familiares 707
  - Criar processos 1603
  - Criar produtos com cálculo de preços especial como artigos relacionados 509
  - Criar Programas de Parceiros 464
  - Criar registos 54
  - Criar registos de modificação manualmente 1739
  - Criar registos de negócio 479
  - Criar relatórios personalizados de página principal 1401
  - Criar relatórios utilizando Relatórios e análises para Excel 845
  - Criar respostas de mensagens a partir de um item do plano de mensagens 672
  - Criar respostas de mensagens a partir de um plano de mensagens 666
  - Criar scripts de avaliação 2020
  - Criar segmentos 849
  - Criar tipos de livro e funções de utilizadores do livro 1561
  - Criar transações de amostra perdidas e achadas 601
  - Criar um Filtro 862
  - Criar um item da encomenda para produtos 694
  - Criar um novo registo de ajustamento do inventário 601
  - Criar um pedido de assistência 427
  - Criar um pedido de preço especial a partir de uma oportunidade 347
  - Criar um registo de negócio a partir de uma oportunidade 349
  - Criar um relatório de auditoria de inventário para um período do inventário 583
  - Criar uma Ação 865
  - Criar uma Condição 863
  - Criar uma transferência de amostras 598
  - Cursos 525
  - Custom Object Field: Import Preparation 1853
  - Customizar a Propriedade Anterior de Registos Partilhados 1461
  - Customizar Etiquetas de Integração REST 1452
  - Customizar Páginas de Painéis no Runtime 1169
  - Customizing Page Layouts for Creating New Records 1370
  - Customizing Related Item Layouts 1354
  - Customizing Static Page Layouts 1363
  - Customizing the Audit Trail 1406
- D
- Danos 754
  - Definição da moeda 1252
  - Definições de função e perfil de acesso para converter pistas 274
  - Definições de função e perfil de acesso para converter registos de negócio 485
  - Definições de função e perfil de acesso para moradas 1286
  - Definir a Vista de Calendário Predefinido 241
  - Definir alertas para atribuições de serviço 1279
  - Definir listas de escolha em cascata 1390
  - Definir localizações de versões do Oracle CRM On Demand Desktop Installer 2039
  - Definir o modo de pré-visualização do registo 804
  - Definir o número máximo de vezes que os contactos podem receber amostras sem uma licença do estado válida 2032
  - Definir o Tema 804
  - Definir o tipo de morada para moradas não partilhadas utilizando Editar rel. 1286

- Definir o tipo de registo de pesquisa predefinido 803
  - Definir Opções de Ação 866
  - Definir os controlos de palavra-passe da empresa 1237
  - Definir preferências relacionadas com ciências vivas 2031
  - Definir um calendário fiscal personalizado 1249
  - Desativar ações e regras de fluxos de trabalho 1675
  - Desativar utilizadores 1492
  - Desativar utilizadores (parceiros) 1498
  - Descrição geral página a página do Oracle CRM On Demand 37
  - Devolver pedidos de cálculo de preços especial 505
  - Devolver pedidos de FDM 494
  - Devolver registos de negócio 481
  - Diretrizes sobre a verificação de dados 1782
  - Diretrizes sobre configuração de funções 1499
  - Diretrizes sobre tipos de campo para importação de dados 1782
  - Dividir receitas de oportunidades pelos membros da equipa 349
  - Downloading Analyses 856
  - Duration 2057
- E
- Edição de Campos num Campo Concatenado 60
  - Editar as Propriedades de Parâmetros de Painéis e Análises 1180
  - Editar Livros de Briefing 1191
  - Editar Painéis 1171
  - Editar Propriedades de Coluna 1054
  - Efetuar correspondência dos valores da lista de escolha com os grupos de valores da lista de escolha 1353
  - Eliminar ações e regras de fluxos de trabalho 1676
  - Eliminar afiliações no programa de parceiros 465
  - Eliminar candidaturas 473
  - Eliminar contas de parceiros 459
  - Eliminar e restaurar registos 186
  - Eliminar instâncias de erros a partir do Monitor de erros do fluxo de trabalho 1679
  - Eliminar instâncias pendentes a partir do Monitor de espera do fluxo de trabalho 1685
  - Eliminar moradas partilhadas 378
  - Encomendas 690
  - Encontrar Registos Através da Pesquisa Avançada por Palavra-Chave 116
  - Entregar amostras durante uma chamada de vendas 603
  - Enviar candidaturas para aprovação 471
  - Enviar e Gerir Conjuntos de Ícones Customizados 1448
  - Enviar extensões do lado do cliente 1438
  - Enviar mensagens de correio eletrónico de marketing através do Oracle Eloqua Engage 327
  - Enviar notas para outros utilizadores 173
  - Enviar novamente registos de negócio 482
  - Enviar participações para pedidos de cálculo de preços especial 507
  - Enviar participações para pedidos de FDM 496
  - Enviar pedidos de cálculo de preços especial para aprovação 504
  - Enviar pedidos de FDM para aprovação 492
  - Enviar registos de negócio para aprovação 480
  - Escalar pedidos de assistência 433
  - Especificar contas principais 293
  - Especificar disposições da página dinâmica 1414
  - Especificar Interações com o Botão Direito do Rato para Utilizadores 1113
  - Especificar níveis de acesso para tipos de registo principais 1530
  - Especificar níveis de acesso para tipos de registo relacionados 1531
  - Especificar oportunidades principais e dependentes 348
  - Especificar Subcontas de Carteira 713
  - Event Historical Analytics Subject Area 932
  - Eventos 566
  - Events Real-Time Reporting Subject Area 1010
  - Exam Fields 540
  - Exames 534
  - ExcludeChannel 2059
  - Executar Análises 855
  - Executar Pesquisa Avançada de Múltiplos Tipos de Registo 107

- Executar Pesquisa Avançada de um Único Tipo de Registo 103
  - Exemplo 1: Utilizar o nível de acesso de visualização 1587
  - Exemplo 2: Utilizar o nível de acesso Herdar principal 1591
  - Exemplo 3: Proteger dados através de livros 1593
  - Exemplo da configuração de uma applet da Internet RSS Feed 1388
  - Exemplo da mensagem de correio eletrónico e do ficheiro de registo dos resultados da importação 1980
  - Exemplo da utilização de livros para gerir territórios de vendas 1555
  - Exemplo da utilização de processos para bloquear registos 1599
  - Exemplo de Combinação de Várias Áreas de Atividade Num Único Sistema de Análise 1070
  - Exemplo de como utilizar Registos de mensagens de produtos estruturados e Indicações de produtos 686
  - Exemplo de configuração de regras de fluxos de trabalho para criar tarefas de seguimentos para atividades 1662
  - Exemplos de cálculos do nível de acesso 1586
  - Exemplos de registos de eventos de controlo da modificação 1735
  - Exemplos de Tipos de registo ligados a outros tipos de registo 128
  - Exemplos do Expression Builder 2093
  - Exportar os dados 1981
  - Exportar registos em listas 155
  - Exportar segmentos 851
  - Expressar Literais 1125
  - Expression Builder 2040
  - Expression Builder Funções 2055
  - Expression Builder Operadores 2051
- F
- Fazer com que o Conteúdo seja Apresentado Condicionalmente em Páginas de Painéis 1177
  - Fechar Campanhas 258
  - Fechar pedidos de assistência resolvidos 433
  - Fechar um Pedido de Assistência 428
  - Fechar um período do inventário 584
  - Ferramentas de Gestão de Dados 1740
  - Ferramentas de importação e exportação 1740
  - FieldValue 2061
- Filtrar listas 146
  - FindNoneOf 2062
  - FindOneOf 2062
  - Forecasts 356
  - Funcionalidade de administração de processos 1601
  - Funções de Agregação 1126
  - Funções de Cadeia 1135
  - Funções de Conversão 1152
  - Funções de data/hora do calendário 1146
  - Funções do Sistema 1153
  - Funções Matemáticas 1141
  - Fundos 515
- G
- Gerir a Quota 806
  - Gerir creditações 554
  - Gerir adições personalizadas de cabeçalho HTML 1441
  - Gerir afiliações no programa de parceiros 464
  - Gerir agregados familiares 706
  - Gerir amostras 576
  - Gerir apólices 764
  - Gerir as previsões da sua equipa 363
  - Gerir Ativos 392
  - Gerir atribuições 635
  - Gerir atribuições de contacto de HCP 640
  - Gerir calendários e atividades 211
  - Gerir Campanhas 256
  - Gerir Campos Customizados Obsoletos 1308
  - Gerir candidaturas 470
  - Gerir certificações 546
  - Gerir chamadas inteligentes 2027
  - Gerir coberturas 752
  - Gerir Concessionários 776
  - Gerir contactos 312
  - Gerir Contactos do Plano 421
  - Gerir contas 288
  - Gerir contas de parceiros 458
  - Gerir Contas do Plano 418
  - Gerir contas em carteira 712
  - Gerir contas financeiras 719
  - Gerir Critérios de Filtragem Predefinidos para Itens Relacionados 1360
  - Gerir cursos 528
  - Gerir danos 755
  - Gerir definições de eventos de integração 2001

- Gerir detentores de contas financeiras 723
  - Gerir encomendas 692
  - Gerir etiquetas do campo 1345
  - Gerir eventos 568
  - Gerir exames 536
  - Gerir Favoritos 858
  - Gerir fundos 517
  - Gerir Imagens da Página de Detalhes 2015
  - Gerir indicações de produtos 689
  - Gerir Indicadores de Registos para Secções de Informações Relacionadas 819
  - Gerir inventário de amostras 587
  - Gerir investimentos de contas financeiras 726
  - Gerir Itens da Transação 630
  - Gerir itens do plano de mensagens 671
  - Gerir licenças do estado do contacto 574
  - Gerir limitações de responsabilidade de amostras 648
  - Gerir listas de períodos da empresa 1251
  - Gerir lotes de amostras 644
  - Gerir marketing 253
  - Gerir moradas 371
  - Gerir o acesso e ordem das listas 1400
  - Gerir objetivos 414
  - Gerir oportunidades 338
  - Gerir Oportunidades do Plano 424
  - Gerir os anexos da empresa 2014
  - Gerir partes envolvidas 761
  - Gerir participações 746
  - Gerir pedidos de amostras 659
  - Gerir pedidos de assistência 430
  - Gerir pedidos de cálculo de preços especial 502
  - Gerir pedidos de FDM 492
  - Gerir perfis do corretor 771
  - Gerir perfis sociais 449
  - Gerir períodos de inventário 580
  - Gerir pistas 269
  - Gerir planos de mensagens 664
  - Gerir planos de negócio 409
  - Gerir planos financeiros 729
  - Gerir previsões 357
  - Gerir PRM e Tecnologia de ponta 455
  - Gerir produtos bloqueados 700
  - Gerir produtos com cálculo de preços especial como itens relacionados 509
  - Gerir produtos financeiros 734
  - Gerir Programas de Parceiros 463
  - Gerir propriedades do seguro 758
  - Gerir quotas 362
  - Gerir redes sociais 447
  - Gerir registos de negócio 478
  - Gerir relações do item do plano de mensagens 677
  - Gerir relatórios de auditoria de inventário 591
  - Gerir segurados 768
  - Gerir seguro 741
  - Gerir soluções 440
  - Gerir transações de amostra 597
  - Gerir transações financeiras 738
  - Gerir utilizadores delegados (administrador) 1490
  - Gerir utilizadores na organização do parceiro (Parceiros) 1494
  - Gerir Veículos 782
  - Gerir vendas 283
  - Gerir Visibilidade dos Painéis no Analytics 1184
  - Gestão da personalização 1532
  - Gestão de alertas 1272
  - Gestão de ciências vivas 2027
  - Gestão de conteúdos 2004
  - Gestão de Funções 1498
  - Gestão de grupos 1575
  - Gestão de perfis de acesso 1514
  - Gestão de riqueza 703
  - Gestão de territórios 1580
  - Gestão de utilizadores 1468
  - Gestão de utilizadores e controlos de acesso 1467
  - Gestão do processo de negócio 1596
  - GetGroupId 2063
  - Gravar Compromissos como Ficheiros iCalendar 237
  - Gravar Contactos como Ficheiros vCard 319
  - Gravar requisitos de certificação para uma acreditação 556
  - Guardar informações de detalhe da chamada como um modelo 620
- H
- HTML Code for Note Fields and Workflow Email Messages 68
- I
- IfNull 2064
  - IIf 2064
  - Importar candidaturas 473
  - Importar e Gerir Ícones do Cabeçalho Global Customizados 1449
  - Importar Ficheiros vCard 319

- Importar os contactos 313
  - Importar os dados 1975
  - Imprimir Análises 856
  - Imprimir informações que aparecem em páginas 196
  - Imputar amostras a utilizadores finais 636
  - Incorporar um widget de listas de favoritos 830
  - Incorporar um Widget de listas simples 832
  - Incorporar um widget de relatórios 831
  - Incorporar um widget do centro de mensagens 830
  - Indicações do Produto 687
  - Informações de controlo de modificação para alterações a listas de valores em listas de escolha 1731
  - Informações sobre como resolver problemas de livros 1575
  - Iniciação 27
  - Iniciar o Analytics 881
  - Iniciar sessão como um novo utilizador 29
  - Inscrever-se em cursos 530
  - Instalar o Oracle CRM On Demand Desktop 2040
  - InStr 2065
  - Instruções Case 1155
  - Integração dos serviços Internet 1987
  - Inventário de amostras 587
  - Investimentos de Contas Financeiras 725
  - IsValidRowId 2067
  - Itens da Transação 630
  - Itens do plano de mensagens 670
- J
- JoinFieldValue 2067
  - JulianDay 2070
  - JulianMonth 2070
  - JulianQtr 2071
  - JulianWeek 2071
  - JulianYear 2072
- L
- Lead Fields: Import Preparation 1895
  - Lead Team Historical Analytics Subject Area 937
  - Left 2073
  - Len 2073
  - Licenças do estado do contacto 573
  - Life Sciences 563
  - Ligar as Vistas Principal e Detalhada 1114
  - Ligar contactos a várias contas 321
  - Ligar contas em carteira 293
  - Ligar informações de amostras entregues a chamadas 612
  - Ligar informações de artigos promocionais a chamadas 615
  - Ligar informações de pedidos de amostras a chamadas 617
  - Ligar informações do produto detalhado a chamadas 608
  - Ligar produtos a pedidos de cálculo de preços especial 503
  - Ligar produtos a registos de negócios 483
  - Ligar programas a pedidos de cálculo de preços especial 503
  - Ligar registos a contas 290
  - Ligar registos a objetivos 414
  - Ligar registos a planos de negócio 409
  - Ligar registos durante a importação 1781
  - Limitações de responsabilidade de amostras 645
  - Limitar os registos de atividade apresentados 223
  - Limitar os registos de contas apresentados 294
  - Linking Products to Opportunities 341
  - Linking Records to Your Selected Record 126
  - LN 2074
  - Locale 2075
  - LocaleListSeparator 2075
  - Localizar Moradas nas Correspondências 394
  - Localizar registos 79
  - LookupName 2076
  - LookupValue 2076
  - Lotes de amostras 642
  - Lower 2077
- M
- Managing Currencies 1252
  - Managing Search Layouts 1394
  - Mapeamento e Codificação Geográfica da Cobertura de Dados 399
  - Marcar moradas partilhadas como validadas 374
  - Marcar tarefas como concluídas 223
  - Marcar uma limitação de responsabilidade relacionada como a predefinida 650
  - Marketing 253
  - Mensagens do Produto Estruturado 680

- Merging Records 163
  - Mid 2078
  - Modificar a amostra num item da transação 630
  - Modificar a amostra numa imputação 636
  - Modificar o lote de amostras num item da transação 631
  - Modos de propriedade do registo e tarefas geradas automaticamente 1546
  - Monitor de erros do fluxo de trabalho 1677
  - Monitor de espera do fluxo de trabalho 1682
  - Monitores de fluxo de trabalho 1677
  - Monitorizar atividades de amostras 625
  - Moradas 367
  - Mostrar Filtros Aplicados a Resultados do Analytics 1100
  - Mostrar Resultados em Vistas Barra de Informações 1110
  - Mostrar Resultados em Vistas Funil 1105
  - Mostrar Resultados em Vistas Gráfico 1086
  - Mostrar Resultados em Vistas Grelha 1085
  - Mostrar Resultados em Vistas Indicador 1099
  - Mostrar Resultados em Vistas Mapa em Árvore 1084
  - Mostrar Resultados em Vistas Mosaicos de Desempenho 1083
  - Mostrar Resultados em Vistas Tabela Dinâmica 1091
  - Mudar o Nome de Análises 858
  - Mudar o Nome de Painéis 1184
  - Mudar o nome de tipos de registo 1446
  - Mudar o nome de títulos de secções de campos 1373
- N
- Não submeter previsões 361
  - Nome do Host 2063
  - Notas da Release para o Oracle CRM On Demand 201
  - Notas de utilização em áreas de informações empresariais 892
- O
- Objetivos 412
  - Obter Indicações de Percurso Automóvel 397
  - Obter o ID de início de sessão do utilizador ou redefinir a palavra-passe 199
  - Operators 1154
  - Oportunidades 333
  - Oportunidades do plano 423
  - Oracle CRM On Demand Desktop 2037
  - Ordenar e reordenar colunas 1068
  - OrganizationName 2079
  - Otimizar o Desempenho 1161
- P
- Página da Fila de Espera de Pedidos de Atribuição em Lote 1996
  - Página de Definições do Calendário 241
  - Página Detalhe da previsão 363
  - Página Editar Nota 171
  - Página Fila de inicialização de campos relacionados 1997
  - Página Fila para Apagar e Restaurar em Lote 1994
  - Página Gerir listas 150
  - Página Hierarquia de livros 1573
  - Página Lista de anexos 179
  - Página Listas favoritas 154
  - Página Nota (lista) 171
  - Página Personalização de aplicação do tipo de registo 1289
  - Página Registos favoritos 134
  - Página Ver lista 152
  - Painéis 1167
  - Painéis Pré-criados - Painel da Eficácia de Marketing 1187
  - Painéis Pré-criados - Painel da Eficácia de Vendas 1186
  - Painéis Pré-criados - Painel da Perspetiva Geral 1186
  - Painéis Pré-criados - Painel do Cliente 1185
  - Painéis Pré-criados - Painel do Pipeline 1186
  - Painéis Pré-criados - Painel do Serviço 1187
  - Parceiros 456
  - Partes envolvidas 759
  - Participações 744
  - Partilhar moradas entre os registos de contas, contacto, concessionário e parceiro 373
  - Partilhar o Seu Calendário 241
  - Partilhar registos (Equipas) 157
  - Partner Relationship Management e High Tech 455

- [Passo 1: Definir Critérios no Analytics 1046](#)
- [Passo 3: Definir Parâmetros do Analytics \(Opcional\) 1118](#)
- [Passo 4: Gravar Análises 1123](#)
- [Pedidos de amostras 656](#)
- [Pedidos de assistência 428](#)
- [Pedidos de Assistência e Soluções 427](#)
- [Pedidos de cálculo de preços especial 499](#)
- [Pedidos de FDM 490](#)
- [Pedir acreditação 557](#)
- [Pedir certificação 548](#)
- [Pedir uma contagem de inventário provisória 583](#)
- [Perfil da empresa 1205](#)
- [Perfil do corretor 770](#)
- [Perfis das Redes Sociais 448](#)
- [Performing Proximity Searches 395](#)
- [Período de inventário 578](#)
- [Permitir aos Utilizadores Alterar Colunas nas Análises \(Vista Seletor de Colunas\) 1103](#)
- [Permitir que os utilizadores selecionem uma vista específica utilizando a vista Seletor de vistas 1104](#)
- [Personalização de aplicação 1288](#)
- [Personalizar a lista da indústria da empresa 1717](#)
- [Personalizar A minha página principal para a Empresa 1443](#)
- [Personalizar a Sua Aplicação 793](#)
- [Personalizar Disposições de Campo 816](#)
- [Personalizar Disposições de Informações Relacionadas 812](#)
- [Personalized Content Delivery 662](#)
- [Pesquisar contas do parceiro 459](#)
- [Pesquisar Registos nas Janelas de Pesquisa 108](#)
- [Pistas 261](#)
- [Pistas \(aspetos de vendas\) 285](#)
- [Planeamento de chamadas em bloco 230](#)
- [Planeamento empresarial 403](#)
- [Planos de mensagens 663](#)
- [Planos financeiros 728](#)
- [Plug-Ins da aplicação 2023](#)
- [PRE 2080](#)
- [Preparar a importação de dados 1788](#)
- [Pré-visualizar Registos 121](#)
- [Primeiros passos 28](#)
- [Processar pedidos de fundos 519](#)
- [Processar reclamações 522](#)
- [Processo de configuração da conversão de pistas 1698](#)
- [Processo de configuração de administradores parceiros \(Administrador\) 1493](#)
- [Processo de configuração de divisões 1257](#)
- [Processo de configuração de grupos de valores da lista de escolha 1433](#)
- [Processo de configuração de livros 1556](#)
- [Processo de configuração de perfis de acesso 1528](#)
- [Processo de configuração de processos no Oracle CRM On Demand 1603](#)
- [Processo de conversão de pistas do seguro para clientes com o Producer Success Model 743](#)
- [Processo de execução do planeamento de canais 741](#)
- [Processo de gestão de calendário e atividades 285](#)
- [Processo de gestão de contactos 284](#)
- [Processo de gestão de contas 284](#)
- [Processo de gestão de oportunidades 283](#)
- [Processo de gestão de pedidos de assistência 427, 743](#)
- [Processo de gestão de previsões para administradores de previsões 285](#)
- [Processo de gestão de previsões para utilizadores das vendas 285](#)
- [Processo de gestão de relações agente-corretor 742](#)
- [Processo de integração do Oracle Social Network no Oracle CRM On Demand 2024](#)
- [Processo de planeamento de vendas e orçamentação 742](#)
- [Processo de processamento de campanhas 253](#)
- [Processo de processamento de pistas 253](#)
- [Processo de produção de participações de primeiro aviso de perda 742](#)
- [Processo de reconciliação do inventário 589](#)
- [Processo de recrutamento e estabelecimento de relações agente-corretor 742](#)
- [Processos de ciências vivas 563](#)
- [Processos para administrar o Oracle CRM On Demand 1201](#)

- Procurar contas para contas do parceiro 459
  - Procurar registos nas páginas Lista 107
  - Produtos bloqueados 698
  - Produtos financeiros 731
  - Programas do Parceiro 461
  - Propriedades do seguro 757
  - Publicar alertas em toda a empresa 1272
- Q
- Qualificar pistas 270
- R
- Reconciliar um período do inventário 585
  - Record Types That Are Tracked 1719
  - Redefinir a palavra-passe de um utilizador (Parceiros) 1497
  - Redefinir disposições da barra de ação personalizadas 1533
  - Redefinir disposições da página principal personalizadas 1533
  - Redefinir disposições de páginas personalizadas 1532
  - Redefinir o PIN do DMS de um utilizador 1486
  - Redefinir todas as palavras-passe 1246
  - Redefinir uma palavra-passe de um utilizador 1486
  - Redes sociais 445, 445
  - Refinar Listas no Âmbito de Páginas Lista 148
  - Registrar respostas a campanhas 258
  - Registrar-se em exames 539
  - Registos de negócio 476
  - Rejeitar candidaturas 472
  - Rejeitar participações para pedidos de cálculo de preços especial 508
  - Rejeitar participações para pedidos de FDM 496
  - Rejeitar pedidos de cálculo de preços especial 505
  - Rejeitar pedidos de FDM 494
  - Rejeitar pistas 277
  - Rejeitar registos de negócio 481
  - Relacionar creditações com outras creditações 555
  - Relacionar certificações com outras certificações 547
  - Relacionar cursos com outros cursos 529
  - Relacionar exames com outros exames 538
  - Relações do item do plano de mensagens 676
  - Relatório de auditoria do inventário 591
  - Remover moradas de contas, contactos, concessionários ou parceiros 378
  - Repor candidaturas 472
  - Repor pedidos de cálculo de preços especial 504
  - Repor pedidos de FDM 493
  - Requisitos do sistema para o Oracle CRM On Demand 201
  - Resolver um Pedido de Assistência 428
  - Restrições Durante a Utilização de Campos Concatenados 1344
  - Restringir a utilização de endereços IP 1247
  - Restringir processos 1606
  - Restringir regras de fluxos de trabalho para canais ou funções específicos 1651
  - Retirar Utilizadores das Atividades 216
  - Rever a atividade de início de sessão 806
  - Rever a atividade de início de sessão de um utilizador 1487
  - Rever a Atividade do Fundo 523
  - Rever a auditoria para obter alterações da configuração da administração 1266
  - Rever a utilização de recursos da empresa 1264
  - Rever a utilização dos serviços da Internet 1990
  - Rever alterações à pista de auditoria com a pista de auditoria principal 1265
  - Rever as informações de delegação 808
  - Rever atividade de início de sessão para todos os utilizadores 1262
  - Rever atividades relacionadas com segurança para utilizadores 1488
  - Rever candidaturas 471
  - Rever Dados do Relatório 855
  - Rever planos de mensagens recomendados para atividades 666
  - Rever previsões 358
  - Rever resultados da exportação 1985
  - Rever soluções 441
  - Rever Todos os Pedidos de Exportação para a sua Empresa 1270
  - Reverter para as predefinições 1349
  - Reviewing Import Results 1979
  - Reviewing Your Alerts 45
  - Reviewing Your Company's Pending and Sent Emails 1267

- [Right](#) 2081
  - [RowIdToRowNum](#) 2082
  - [RowNum](#) 2083
  - [Running Aggregate Functions](#) 1131
- S
- [Sair do Oracle CRM On Demand](#) 202
  - [Searching for Records in the Action Bar](#) 91
  - [Segurados](#) 767
  - [Seguro](#) 741
  - [Selecionar as disposições de páginas de mensagens de produtos estruturados](#) 682
  - [Selecionar Conteúdo para uma Ação](#) 867
  - [Selecionar o Objetivo da chamada principal, Objetivo da chamada seguinte principal ou Resultado principal de um produto detalhado](#) 685
  - [Selecting Subject Areas](#) 892
  - [Service Request Historical Analytics Subject Area](#) 956
  - [Service Request Team Historical Analytics Subject Area](#) 957
  - [Service Requests Real-Time Reporting Subject Area](#) 1033
  - [Setting Up Concatenated Fields](#) 1342
  - [Showing Results in Map Views](#) 1106
  - [Soluções](#) 437
  - [Step 2: Reviewing Results and Creating Layouts](#) 1073
  - [Submeter informações de detalhe da chamada para controlo do inventário](#) 621
  - [Submeter previsões](#) 361
  - [Submeter um item da encomenda para produtos](#) 695
  - [Subscrever as notas](#) 173
  - [Suporte à Língua para Listas de Escolha no Analytics](#) 889
  - [Support for the List Add Feature](#) 1356
  - [Support for the Merge Functionality](#) 166
  - [Support for the Sort Feature for Related Items](#) 1358
  - [Support for Type-Ahead Search in Targeted Search](#) 93
- T
- [Terminar o período de registos de negócio](#) 483
  - [Timestamp](#) 2084
  - [Tipos de dados no Expression Builder](#) 2048
  - [Tipos de registo que suportam divisões e grupos de valores da lista de escolha](#) 1434
  - [Titulares de contas financeiras](#) 722
  - [ToChar](#) 2084
  - [Today](#) 2087
  - [Tópicos relacionados para perfis de acesso](#) 1531
  - [Tornar creditações visíveis a parceiros](#) 556
  - [Tornar certificações visíveis a parceiros](#) 547
  - [Tornar cursos visíveis a parceiros](#) 529
  - [Tornar exames visíveis a parceiros](#) 538
  - [Tornar Públicas as Análises Customizadas](#) 1123
  - [Trabalhar com a lista de notas](#) 172
  - [Trabalhar com a página Lista de funções](#) 1500
  - [Trabalhar com a página Lista de perfis de acesso](#) 1519
  - [Trabalhar com a Página principal Agregado familiar](#) 705
  - [Trabalhar com a página principal Atribuição de contacto de HCP](#) 639
  - [Trabalhar com a Página principal Concessionário](#) 775
  - [Trabalhar com a Página principal Conta](#) 286
  - [Trabalhar com a Página principal Conta em carteira](#) 710
  - [Trabalhar com a Página principal da apólice](#) 763
  - [Trabalhar com a Página principal da atribuição](#) 634
  - [Trabalhar com a Página principal da conta do plano](#) 417
  - [Trabalhar com a Página principal da limitação de responsabilidade de amostras](#) 646
  - [Trabalhar com a Página principal da oportunidade](#) 336
  - [Trabalhar com a Página principal da oportunidade do plano](#) 423
  - [Trabalhar com a Página principal da parte envolvida](#) 760
  - [Trabalhar com a Página principal da propriedade do seguro](#) 757
  - [Trabalhar com a Página principal da transação de amostras](#) 595
  - [Trabalhar com a página principal de creditação](#) 552
  - [Trabalhar com a Página principal de campanha](#) 254

- [Trabalhar com a Página principal de candidaturas 468](#)
- [Trabalhar com a página principal de certificação 544](#)
- [Trabalhar com a Página principal de cobertura 751](#)
- [Trabalhar com a Página principal de conta financeira 718](#)
- [Trabalhar com a Página principal de contactos 309](#)
- [Trabalhar com a página principal de curso 526](#)
- [Trabalhar com a Página principal de danos 754](#)
- [Trabalhar com a página principal de exames 535](#)
- [Trabalhar com a Página principal de Fundos 515](#)
- [Trabalhar com a Página principal de indicação do produto 687](#)
- [Trabalhar com a Página principal de Licença do estado do contacto 573](#)
- [Trabalhar com a Página principal de moradas 369](#)
- [Trabalhar com a Página principal de parceiros 456](#)
- [Trabalhar com a Página principal de perfil social 448](#)
- [Trabalhar com a página principal de perfis do corretor 770](#)
- [Trabalhar com a Página principal de pistas 267](#)
- [Trabalhar com a Página principal de redes sociais 446](#)
- [Trabalhar com a Página principal de registo de negócio 477](#)
- [Trabalhar com a Página principal de Veículos 781](#)
- [Trabalhar com a Página principal Detentor da conta financeira 722](#)
- [Trabalhar com a Página Principal do Analytics 853](#)
- [Trabalhar com a Página Principal do Ativo 390](#)
- [Trabalhar com a Página principal do contacto do plano 420](#)
- [Trabalhar com a Página principal do de produtos financeiros 733](#)
- [Trabalhar com a Página principal do lote de amostras 642](#)
- [Trabalhar com a Página principal do objetivo 413](#)
- [Trabalhar com a Página principal do pedido de assistência 428](#)
- [Trabalhar com a Página principal do pedido de cálculo de preços especial 500](#)
- [Trabalhar com a Página principal do pedido de FDM 490](#)
- [Trabalhar com a Página principal do período do inventário 579](#)
- [Trabalhar com a Página principal do plano de negócio 407](#)
- [Trabalhar com a Página principal do plano financeiro 728](#)
- [Trabalhar com a Página principal do segurado 767](#)
- [Trabalhar com a Página principal Encomenda 691](#)
- [Trabalhar com a página principal Evento 566](#)
- [Trabalhar com a Página principal Investimento de contas financeiras 725](#)
- [Trabalhar com a Página principal Item do plano de mensagens 670](#)
- [Trabalhar com a Página principal Participação 745](#)
- [Trabalhar com a Página principal Pedidos de amostras 657](#)
- [Trabalhar com a Página principal Plano de mensagens 663](#)
- [Trabalhar com a Página principal Previsão 356](#)
- [Trabalhar com a Página principal Produtos bloqueados 699](#)
- [Trabalhar com a Página principal Programas de parceiros 462](#)
- [Trabalhar com a Página principal Relações do item do plano de mensagens 676](#)
- [Trabalhar com a Página principal Solução 439](#)
- [Trabalhar com a página principal Transações financeiras 737](#)
- [Trabalhar com Análises e Painéis Incorporados 47](#)
- [Trabalhar com anexos 174](#)
- [Trabalhar com applets RSS Feed 48](#)
- [Trabalhar com listas 134](#)
- [Trabalhar com listas de atividades 218](#)
- [Trabalhar com Livros de Briefing 1187](#)
- [Trabalhar com o Analytics numa Janela do Browser Separada 1044](#)
- [Trabalhar com o Centro de mensagens 46](#)
- [Trabalhar com O Meu Painel 1173](#)
- [Trabalhar com Oracle Social Network 452](#)

- Trabalhar com outras aplicações 833
- Trabalhar com páginas Calendário 208
- Trabalhar com registos 49
- Trabalhar num Pedido de Assistência 427
- Tracking Invitees to Events 569
- Tracking Revenue Based on Accounts 301
- Traduzir Nomes de Applets de Internet e de Relatórios Customizados 1389
- Transações de Amostras 594
- Transações Financeiras 737
- Transferir e Apagar Anexos do Pedido de Exportação 826
- Transferir ficheiros WSDL e de esquema 1988
- Transferir o modelo Mail Merge for Word 841
- Transferir o modelo Relatórios e análises para Excel 844
- Transferir o Segmentation Wizard 848
- Transferir o utilitário do cliente do Oracle Data Loader On Demand 1987
- Transferir o utilitário do cliente Oracle Migration Tool On Demand 1994
- Transferir propriedade de registos 156

## U

- Updating Your Personal Details 794
- Upper 2087
- User Fields 1471
- User Fields: Import Preparation 1967
- UserValue 2088
- UtcConvert 2092
- Utilitário do cliente do Oracle Data Loader On Demand 1987
- Utilitário do cliente do Oracle Migration Tool On Demand 1992
- Utilização do Painel de Registos em Páginas Lista 149
- Utilizar campos de filtragem otimizados 1037
- Utilizar campos personalizados indexados 1346
- Utilizar Funções no Analytics 1124
- Utilizar modelos de administrador durante a configuração 1203
- Utilizar o Catálogo 855
- Utilizar o Expression Builder 2041
- Utilizar o Mail Merge for Word 840
- Utilizar o Oracle CRM On Demand Integration for Office 839
- Utilizar o Segmentation Wizard 847
- Utilizar o Seletor de livros 114

- Utilizar pesquisa avançada 98
- Utilizar relatórios e análises para Excel 843
- Utilizar scripts de avaliação 181
- Utilizar scripts de avaliação de atividades 245
- Utilizar scripts de pedido de assistência 432
- Utilizar scripts de qualificação de pistas 271

## V

- Variáveis de Sessão no Analytics 1157
- Veículos 780
- Vendas 283
- Ver atividades 212
- Ver campos de pista de auditoria 805
- Ver e editar uma previsão com uma moeda diferente 360
- Ver informações de utilização de ficheiros e de registos 1280
- Ver instâncias de erros no Monitor de erros do fluxo de trabalho 1678
- Ver instâncias pendentes no Monitor de espera do fluxo de trabalho 1684
- Ver listas de tarefas de grupo 245
- Ver o histórico de previsões 361
- Ver os pedidos de exportação 824
- Ver utilização de atribuições de serviço histórico 1278
- Ver utilização de atribuições de serviço para a empresa 1277
- Verificar a configuração de livros para a função de administrador 1557
- Verificar assinaturas eletrónicas 622
- Verificar os estados da licença e os utilizadores ativos 1236
- Viewing Audit Trails for Records 189
- Visar contactos para campanhas 257
- Visualizar a página Lista de controlo da modificação 1733
- Visualizar Código SQL no Separador Avançado no Sistema de Análise 1124
- Visualizar Confirmações de Alerta 1274
- Visualizar Informações do Serviço do Oracle CRM On Demand 196
- Visualizar os calendários de outros utilizadores 239
- Visualizar Painéis 1168
- Visualizar registos de morada a partir de contas, contactos, concessionários ou parceiros 379
- Visualizar transações de desembolso 602

- [Voltar a atribuir contas 289](#)
- [Voltar a atribuir oportunidades 339](#)
- [Voltar a atribuir pistas 270](#)



Copyright © 2005, 2022, Oracle e/ou respectivas associadas.

O presente software e respetiva documentação são fornecidos ao abrigo de um acordo de licenciamento que contém restrições relativas à utilização e divulgação dos mesmos e estão protegidos por leis de propriedade intelectual. Salvo disposição expressa no acordo de licenciamento ou se estipulado por lei, nenhuma parte dos mesmos pode ser utilizada, copiada, reproduzida, traduzida, difundida, modificada, licenciada, transmitida, distribuída, exibida, executada, publicada ou apresentada sob qualquer forma ou por qualquer meio. É proibida a realização de engenharia reversa, descodificação e/ou descompilação do presente software, exceto se estipulado por lei para fins de interoperabilidade.

As informações contidas neste documento estão sujeitas a alterações sem aviso prévio e não é garantida a isenção de erros nas mesmas. Se detetar quaisquer erros, agradecemos que nos seja efetuada a comunicação dos mesmos por escrito.

Se o presente software ou a documentação relacionada com o mesmo forem fornecidos ao Governo dos Estados Unidos da América ou a terceiros aos quais tenha sido concedida licença em nome do Governo dos Estados Unidos da América, aplica-se o seguinte aviso:

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.

O presente software ou hardware foi desenvolvido para utilização geral em diversas aplicações de gestão de informações. O software ou hardware não foi desenvolvido para, nem tem como finalidade, a utilização em quaisquer aplicações inerentemente perigosas, incluindo aplicações que possam criar riscos de danos pessoais. Se o presente software ou hardware for utilizado em aplicações perigosas, é da responsabilidade do utilizador tomar todas as medidas apropriadas de proteção contra falhas, de criação de cópias de segurança, de redundância e outras para garantir a utilização segura do presente software ou hardware. A Oracle Corporation e respetivas filiais excluem toda e qualquer responsabilidade pelos danos causados pela utilização do presente software ou hardware em aplicações perigosas.

Oracle e Java são marcas registadas da Oracle e/ou das respetivas filiais. Outros nomes poderão ser marcas comerciais dos respetivos proprietários.

Intel e Intel Inside são marcas comerciais ou marcas registadas da Intel Corporation. Todas as marcas comerciais SPARC são utilizadas sob licença e são marcas comerciais ou marcas registadas da SPARC International, Inc. AMD, Epyc e o logótipo AMD são marcas comerciais ou marcas registadas da Advanced Micro Devices. UNIX é uma marca registada de The Open Group.

O presente software ou hardware e respetiva documentação poderão fornecer acesso a ou informações acerca de conteúdos, produtos e serviços de terceiros. A Oracle Corporation e respetivas filiais não se responsabilizam por, e excluem expressamente todos e quaisquer tipos de garantias relativas a conteúdos, produtos e serviços de terceiros, salvo se tiver sido estabelecido algo diferente num acordo aplicável entre o utilizador e a Oracle. A Oracle Corporation e respetivas filiais excluem todas e quaisquer responsabilidades por perdas, custos ou danos em que o utilizador possa incorrer devido ao acesso a ou à utilização de conteúdos, produtos ou serviços de terceiros, exceto conforme estabelecido num acordo aplicável entre o utilizador e a Oracle.

Acesso ao suporte da Oracle

Os clientes Oracle que tenham adquirido suporte têm acesso a suporte eletrônico através de My Oracle Support. Para mais informações, visite [Oracle Global Customer Support Contacts Directory](#) ou [Global Customer Support Accessibility](#) se tiver problemas auditivos.