



应用程序管理指南

版本 7.7 修订版 A
2004 年 7 月

Siebel Systems, Inc., 2207 Bridgepointe Parkway, San Mateo, CA 94404

版权所有 © 2004 Siebel Systems, Inc.

保留所有权利。

美国印制

未与 Siebel Systems, Inc. 预先达成协议或获得书面许可，不得以任何方式复制、传播或在检索系统中存储本出版物的任何部分，包括但不限于影印、摄影、磁性介质或其它记录。

Siebel、Siebel 徽标、TrickleSync、Universal Agent 和此处引用的其它 Siebel 名称均是 Siebel Systems, Inc. 的商标，并且可能在某些管辖区内注册。

其他产品名称、称号、徽标和符号可能是其各自所有者的商标或注册商标。

产品模块和选项。本指南包含对可选模块以及您可能尚未购买许可证的模块的说明。Siebel 的“示例”数据库还包含与这些可选模块相关的数据。因此，您的软件实施可能与本指南中的说明有所不同。要了解关于您所在组织已购买的模块的更多信息，请向您的公司采购员或您的 Siebel 销售代表咨询。

美国政府限制权利。根据《美国联邦购买条例国防补充规定》所发布的“程序”、“辅助程序”和“文档”均为商用计算机软件（如 DFARS 227.7202 所述之“商用计算机软件”、“商用计算机软件文档”及此类物品），以任何方式使用、复制、公开此“程序”、“辅助程序”和“文档”应受制于适用 Siebel 许可协议中相关内容约束。美国政府对此类“程序”、“辅助程序”和“文档”的所有其它使用、复制和公开应受制于适用的 Siebel 许可协议和以下法律文件中相关内容的约束：FAR 52.227-19 中“商用计算机软件 — 有限权利（1987 年 6 月）”子章节、FAR 52.227-14 中“数据权利 — 诸论”，如有必要，还应包括 Alternate III（1987 年 6 月）。合约商/许可人为 Siebel Systems, Inc., 2207 Bridgepointe Parkway, San Mateo, CA 94404。

所有权信息

Siebel Systems, Inc. 将本文档及 Siebel eBusiness Applications 在线帮助中包括的信息视为保密信息。您对此类保密信息的访问和使用受以下文档中的条款和条件约束：(1) 已执行或您同意遵循的适用的 Siebel Systems 软件许可协议，以及 (2) 本文档中包含的所有权和限制权利通告。

目录

第 1 章：本版本的最新资讯

第 2 章：使用入门

使用入门先决条件	25
初次启动应用程序	26
输入许可证密钥	27
选择数据源	30
关于 Seed 数据	31
应用程序管理任务概要	31

第 3 章：初始设置

关于初始设置	33
初始设置任务概要	34
将视图添加到应用程序中	34
完成雇员设置	35
分配技能	36
设置区域	36
设置 Satmetrix 调查报告	40

第 4 章：正在进行的应用程序管理任务

设置系统首选项	44
设置预定义查询	44
设置货币	46
设置货币转换	47
设置费用类型	49
设置付款条件	50
设置期间	51
指定电话格式	51

设置寻呼机公司	54
关于日期格式	55
设置邮政编码	55
管理全球时区支持	55
设置电子邮件、传真和邮件帐户（与我们联系）	57
使用键盘加速键	57
设置行业	59
设置语言	59
关于区分大小写	60
启用在应用程序范围内不区分大小写	60
启用特定于字段的不区分大小写	62
添加 Web 浏览器功能	62
添加附加 Web 浏览器	63
管理快速填充模板	65
设置屏幕主页的缺省视图链接	66

第 5 章：处理值列表

关于值列表	67
将新值添加到现有值列表中	68
清除高速缓存	69
值列表字段	69
修改值列表	71
禁用值列表中的值	72
受约束的值列表	72

第 6 章：审计追踪

关于审计追踪	75
审计范围	76
审计追踪内容	76
审计追踪模式	76
审计追踪约束条件	77
用于 Siebel Remote 和 Siebel Replication 用户的审计追踪	77
文件审计与数据库审计模式	78
文件审计模式下的审计追踪恢复	78

配置和使用审计追踪的流程	78
在 Siebel Tools 中配置审计追踪	78
指定要审计的业务组件和业务组件字段	80
指定要审计的父子关联	81
指定审计追踪限制	82
验证审计追踪配置	83
查看审计追踪记录	84
将审计追踪链接到业务组件	85
关于审计追踪引擎业务服务	86

第 7 章：创建和管理 iHelp

关于 iHelp	87
管理 iHelp 的方案	87
iHelp 管理的流程	88
创建 iHelp 项目记录	88
设计 iHelp	90
清除 iHelp 列表高速缓存	93
激活、修订和禁用 iHelp 项目	93
转换 iHelp 项目	95
导入和导出 iHelp 项目	96

第 8 章：消息广播

关于消息广播	97
管理消息广播的方案	98
消息广播的流程	98
启用和禁用消息广播	98
创建消息广播	100
关于自动更新消息广播文本	101
配置消息广播高速缓存	103

第 9 章：警示通知

关于警示通知	105
使用警示通知的方案	105

创建警示通知 106

第 10 章：管理和使用收件箱

关于收件箱 109

管理和使用收件箱的方案 111

管理和使用收件箱的流程 112

复审所有收件箱项目 113

删除收件箱项目 113

为收件箱项目设置截止日期和到期日 113

更改收件箱类型的目标视图 114

更改下载到远程数据库的收件箱 115

添加收件箱转换 115

对收件箱项目执行行为（最终用户） 116

复审已完成的项目（最终用户） 116

复审已提交的项目（最终用户） 116

第 11 章：配置收件箱

设置和配置收件箱的流程 117

计划收件箱配置 118

创建收件箱项目 118

创建收件箱类型 119

设置视图和 SmartScript 的收件箱链接 121

设置收件箱行为 122

配置收件箱以用于远程数据库 123

设置收件箱审批转换 124

为收件箱视图配置切换子视图（在 Siebel Tools 中） 125

为收件箱配置类别图标（在 Siebel Tools 中） 126

为收件箱视图配置“行为”按钮（在 Siebel Tools 中） 127

设置用于疑难解答的日志文件 128

通用收件箱业务服务方法 128

 CreateInboxEx 方法 130

 CreateInbox 方法 131

 CreateInboxItem 方法 133

CreateInboxOwner 方法	133
IsInboxItemExisted 方法	135
GetInboxItemInfo 方法	135
GetInboxParamInfo 方法	136
GetInboxOwnerInfoEx 方法	137
GetInboxOwnerInfo 方法	138
SetInboxParamInfo 方法	139
UpdateInboxItemInfo 方法	140
DeactivateInboxItem 方法	140
DeactivateInboxOwner 方法	142
UpdateInboxOwnerInfo 方法	142
DeleteInboxItem 方法	143
Initialize 方法	144
RouteInboxItem 方法	144
收件箱触发器的示例	145
ESS 中使用的收件箱触发器	146
使用服务器脚本的收件箱触发器	147
收件箱触发器和传送的示例工作流程	148

第 12 章：消息

设置消息的方案	151
设置和使用消息的流程	151
关于使用消息	152
设置消息	152
关于电子邮件和屏幕警示通知	152
创建新消息（最终用户）	153
设置单次和循环警示通知（最终用户）	154
查看消息（最终用户）	154
按间隔时间对消息排序（最终用户）	155
使用电子邮件发送消息（最终用户）	155

第 13 章：内容中心

关于内容中心	157
内容中心职位和术语	158
使用内容中心的业务方案	159
设置和使用内容中心的流程	160

设置内容分段环境	161
为内容中心配置内容对象	162
为内容中心修改业务组件	163
为内容中心创建集成对象	164
为内容中心修改集成对象	165
设置内容中心审批工作流程	165
设置内容中心发布工作流程	167
关于内容项目业务服务	168
设置内容类型	168
设置提供人和批准人	169
创建内容项目	170
提供和批准内容（最终用户）	171
发布内容项目	172

第 14 章：内容资产管理

关于内容资产	175
内容资产管理的业务方案	175
管理内容资产的流程	176
定义内容集以包含内容资产	176
在内容集中添加内容资产	177
为内容集设置主页	178
查看和编辑内容资产属性	178
检查输入和检查输出内容资产	179
编辑 HTML 内容	180
关于内容资产类型视图	181
关于配置内容资产管理	181

第 15 章：Microsite 管理

关于 Microsite 管理	183
Microsite 管理的方案	186
Microsite 管理的流程	187
查看和编辑页面信息	187
创建根层页面	189

使用页面设计器及其工具	190
使用新建页面工具	190
使用插入模板工具	192
使用创建菜单工具	193
使用链接现有页面工具	195
使用链接应用程序视图工具	195
使用添加 Web 链接工具	196
使用创建内容工具	197
使用插入内容工具	198
使用插入文件和插入图像工具	199
编辑页项属性	200
删除页项	201
保存和取消对页面布局所作的更改	201
管理页项组	202
预览页面	203
发布页面	203
删除页面	204
创建和应用模板	204
关于创建搜索索引	206
关于配置 Microsite 管理	206
配置 Microsite 高速缓存	206
在 mmlayout.txt 文件中添加新视图布局	208
配置分层菜单的菜单颜色和图标	208
更改 Microsite 页面中的导航栏样式	209

第 16 章：使用情况收集

关于使用情况收集	211
使用情况收集的方案	212
使用情况收集的流程	212
设置运行时事件以收集视图的使用情况数据	212
为使用情况收集设置系统首选项	213
复审使用情况跟踪日志文件	214

第 17 章：活动

关于活动	217
创建活动（最终用户）	219

处理其它活动（最终用户）	221
为活动授权（最终用户）	221
查看与另一种记录类型相关联的活动（最终用户）	222
关于配置活动的所有者和雇员字段	222

第 18 章：活动计划和销售方法

关于活动模板和活动计划	223
关于销售方法	224
活动计划的方案	224
管理和使用活动计划的流程	225
定义销售方法	225
关于活动分配	227
创建活动模板	227
在本地化应用程序中创建 TAS 客户里程碑模板	229
删除活动模板	230
使用活动计划（最终用户）	230

第 19 章：评估

关于评估模板	231
使用和管理评估的方案	231
管理和使用评估的流程	232
创建评估模板	232
执行评估（最终用户）	234
评估目标客户销售的商机（最终用户）	235

第 20 章：日程表

关于日程表访问和资源	237
日程表管理的方案	237
日程表管理的流程	238
设置资源	238
添加和修改日程表访问	239
删除日程表访问	239
关于配置日程表	240

- 警报管理器加载频率 240
- 追溯警报的天数 240
- eCalendar 明细子视图中的必需字段 241
- 来自日程表视图的计划表 241
- 日程表活动说明和工具提示文本 241
- 日程表活动显示的开始和结束时间 243
- 日程表向下搜索 243
- 日程表子视图的拖放行为 243

第 21 章：状态模型

- 关于状态模型 245
- 状态模型的方案 245
- 设置状态模型的流程 246
- 为状态模型配置业务组件 246
- 创建状态模型和状态转变 247
- 激活状态模型 249
- 为状态模型配置子修改 250

第 22 章：文档服务器

- 关于文档服务器 253
- 设置文档服务器的流程 253
- 获取文档服务器所需的硬件 254
- 为文档服务器安装 Siebel 服务器 254
- 在文档服务器上安装 Microsoft Office 应用程序 254
- 为文档服务器启用组件组 255
- 为文档服务器设置 MaxTasks 参数 255
- 为文档服务器同步组件 256
- （可选）文档服务器的配置 256

第 23 章：通信

- 关于 Siebel Correspondence 259
- 通信方案 261
- 设置和使用通信的流程 261
- 创建和更新 SIEBEL.HTML 文件 261
- 在 Microsoft Word 中创建通信模板（管理员和最终用户） 263

- （可选）将文件插入到通信模板中 264
- 在 Siebel 应用程序中创建通信模板记录 265
- 生成通信（最终用户） 266
- 为通信模板配置附加合并字段 268

第 24 章：演示

- Siebel Web 客户机的系统要求 269
- 创建模板的流程 270
- 在 Microsoft PowerPoint 中创建模板幻灯片 271
- 为模板创建记录 273
- 关于创建模板结构 274
- 定义模板小节 274
- 在模板小节中添加组件 278
- 在模板中使用条件 279
- 定义演示字段映射 280
- 将映射与模板相关联 281
- 创建演示库 282
- 使用模板来创建演示 283
- 生成演示 284
- 创建演示 284
- 生成演示草稿 284
- 修改演示结构和添加内容 285
- 打印演示 289
- 锁定演示 289
- 允许用户以 HTML 格式显示演示 290
- 示例模板 290

第 25 章：提案

- Siebel Web 客户机的系统要求 291
- 创建模板的流程 292
- 在 Microsoft Word 中创建模板文档 293
- 为模板创建记录 296

关于创建模板结构	297
定义模板小节	297
在模板小节中添加组件	302
在模板中使用条件	303
定义文档字段映射	304
将映射与模板相关联	305
创建提案库	305
使用提案模板和生成提案	307
生成销售提案	307
创建提案	308
生成提案草稿	308
在提案中修改和添加内容	309
打印提案	313
锁定提案	313
允许用户以 HTML 格式显示提案	314
示例数据：字段映射与模板	314

第 26 章：履行手续中心

关于履行手续中心	317
设置和使用履行手续中心的流程	317
添加、修改和删除履行手续中心记录	318
为履行手续中心授予访问 Siebel Correspondence 的权限	318
将通信发送到履行手续中心	319
监控履行手续请求	319
撤回已提交的通信	319

第 27 章：成批打印

关于成批打印	321
为管理员和用户设置成批打印	322
用于管理员的成批打印说明	322
为基于服务器的成批打印配置打印机	323
用于最终用户的成批打印说明	324

第 28 章：说明

- 关于设置说明文件 327
- 创建和修改说明文件 327
- 创建说明记录 328
- 创建转换记录 330
- 创建说明项目套件 330
- 关于使说明可供用户查看 332
- 通过“产品”屏幕共享说明 332
- 通过“竞争者”屏幕共享说明 332
- 通过“决策问题”屏幕共享说明 333
- 通过“通信”屏幕共享说明 334
- 通过 eBriefings 共享说明 334
- 通过“说明”或“信息中心”共享说明 334

第 29 章：全局目标列表管理

- 关于全局目标列表管理 337
- 全局目标列表管理的方案 338
- 全局目标列表管理的流程 338
- 通过查询来创建目标列表（最终用户） 339
- 编辑目标列表（最终用户） 339
- 通过组合列表来创建目标列表（最终用户） 340
- 应用目标列表（最终用户） 340
- 通过目标列表创建活动（最终用户） 341
- 关于配置目标列表 341
 - 为目标列表设置数据映射对象“活动模板” 341
 - 关于全局目标列表管理的工作流程 342
 - 配置全局目标列表管理以便异步创建活动 342
 - 在子视图上启用目标列表的应用程序 342
 - 启用在子视图中保存目标列表 344

第 30 章：D&B 集成

- 关于 D&B 数据 347
- D&B 的业务方案 348

关于 D&B D-U-N-S 号码	348
集成 D&B 数据的流程	349
获取 D&B 数据	349
加载 D&B 数据	350
使用示例脚本加载 D&B 数据	351
关于 Siebel 更新服务器组件	353
运行 Siebel 更新服务器组件	357
设置用于访问 D&B 数据库的符号 URL	360
配置 D&B 集成	361
D&B 集成配置的字段映射	363

第 31 章：D&B 集成（最终用户）

通过 D&B 访问公司数据和报表	369
查看公司的 D&B 集合数据	369
提升 D&B 客户	370
根据 D&B 数据创建潜在客户列表	370
查看 D&B 报表	370
使用全球集成来添加新的 D&B 客户	371

第 32 章：使用 ASI 进行集成

设置客户、联系人和家庭 ASI	373
ASI 工作流程说明	375

第 33 章：联系人

联系人的方案	377
添加联系人	377
将联系人与客户相关联	379
将联系人与商机相关联	379
将附件与联系人相关联	379
将个人联系人提升为销售联系人	380
为联系人创建资料	380
将联系人添加到同步列表	380
更新外部系统中的联系人信息	381

第 34 章：在 Siebel Sales 中使用客户

- 客户的方案 383
- 创建客户 383
- 将联系人与客户相关联 385
- 将客户与活动相关联 386
- 将客户与商机相关联 386
- 执行客户评估 387
- 更新外部系统中的客户信息 388
- 查看客户信用简介 388

第 35 章：在 Siebel Call Center 中使用客户

- 使用“客户”屏幕来管理业务数据 389
- 客户的方案 389
- 最终用户的客户过程 390
- 创建客户 390
- 将联系人添加到客户 392
- 将客户信息发送至外部系统 392

第 36 章：全球大客户

- 使用和管理全球大客户的方案 395
- 使用和管理全球大客户的流程 396
- 生成缺省结构 396
- 创建定制结构 397
- 将定制结构分配给组织 397
- 更新定制结构 397
- 查看全球大客户（最终用户） 398

第 37 章：商机

- 关于商机工作流程 399
- 设置商机通知工作流程 399
- 设置通讯资料 400
- 激活商机通知工作流程过程和规则 400
- 重新路由商机 402

- 修改商机工作流程 402
- 设置“获取经理电子邮件” 403
- 商机审计追踪 403
- 设置商机的潜在商机来源 404

第 38 章：商机（最终用户）

- 商机的方案 405
- 商机流程和过程 406
- 关于潜在商机分配 407
- 关于潜在商机响应 407
- 关于潜在商机资格、销售方法和阶段 407
- 创建商机 408
- 更改主要销售团队成员 411
- 监控重要商机交易 411
- 评估商机 412
- 查看商机的决策问题 412
- 将联系人与商机相关联 413
- 与商机相关联的活动 413
- 将产品与商机相关联 413
- 从商机创建报价 414
- 创建组织分析 415
- 在商机中添加附件和注释 418
- 商机图表 419
- 生成商机报表 420

第 39 章：家庭

- 家庭联系人跟踪 423
- 家庭的方案 423
- 最终用户的家庭过程 424
- 添加家庭记录 424
- 将联系人添加到家庭 425
- 将活动添加到家庭记录中 426

存储和查看关于家庭的信息	427
将家庭信息发送到外部系统	428

第 40 章：参考

参考的方案	429
管理客户和参考	429
将客户指定为参考	430
将活动与参考相关联	430
将联系人与参考相关联	431
将附件与参考相关联	431
在日程表中添加参考活动	431
在参考中添加注释	432
在参考中添加资料信息	432
搜索参考	433
查看参考资产和资料图表	433

第 41 章：类别

类别的方案	435
添加类别	435
搜索类别	436

第 42 章：竞争者

竞争者的方案	437
将竞争者与商机相关联	437
查看竞争者对比	438

第 43 章：决策问题

决策问题的方案	439
将决策问题与商机相关联	439
添加决策问题明细	440

第 44 章：企业销售流程

使用 ESP 方法来管理客户	443
企业销售流程的方案	443

企业销售的流程	444
添加 ESP 业务单位和服务单位信息	444
添加 ESP 业务和服务单位项目	445
执行 ESP 组织分析	447
将组织的报告结构制成图表	448
为 ESP 分析添加合作者	450
查看 BU/SU 项目概要	451
添加 ESP 目标	451
添加 ESP 客户计划要点	452
查看 ESP 经理复审	453
生成 ESP 客户计划和客户图报表	453

第 45 章：目标客户销售

使用目标客户销售来管理商机	455
目标客户销售的方案	455
目标客户销售的流程	456
完成 TAS 概述	457
评估商机	458
使用 TAS 竞争分析来制定策略	460
执行组织分析	462
制定关系策略	464
添加客户里程碑	465
查看 PRIME 活动	466
添加注释	467
创建 TAS 商机计划和初始计划报表	467

第 46 章：策略性销售

使用策略性销售来支持销售流程	469
策略性销售的方案	469
策略性销售的流程	470
实现单一销售目标	471
添加采购影响信息	472

添加职位概要信息	473
添加可能行动	473
查看和添加最佳行动	474
创建蓝表报表	474

附录 A：系统首选项

附录 B：内容中心参考

内容中心的预制内容对象	485
“目录”内容对象	486
“目录类别”内容对象	486
“内容库内容资产”内容对象	486
“内容库内容集”内容对象	487
“内容库内容类型”内容对象	488
“ERM 组新闻项”内容对象	488
“说明”内容对象	489
“Microsite 管理页面”内容对象	490
“Microsite 管理页项”内容对象	491
“价格表”内容对象	492
“产品”内容对象	492
“产品分类”内容对象	493
“产品特征”内容对象	493
“产品系列”内容对象	493
“决议项”内容对象	494
“解决方案”内容对象	494
“批量折扣”内容对象	494
内容项目业务服务	495
AddContentItem 方法	495
AddProject 方法	495
Export 方法	496
Import 方法	496
PublishProject 方法	496
RemoveContentItem 方法	497
RemoveProject 方法	497
StartProject 方法	497
UpdateContentItem 方法	498
UpdateProject 方法	499

索引

1

本版本的最新资讯

应用程序管理指南，版本 7.7 修订版 A 中的最新资讯

表 1 列出本版本文档中为支持 7.7 版软件所作的更改。

表 1. 应用程序管理指南，版本 7.7 修订版 A 中的最新资讯

主题	说明
<i>介绍的新增功能</i>	
简化的列表管理 请参阅第 29 章“全局目标列表管理”。	创建和应用客户、联系人、雇员、职位和潜在客户的目标列表。此功能只在 Siebel Financial Services 和 Siebel Life Sciences 等 Siebel Industry Applications (SIA) 中提供。
配置日程表 请参阅第 240 页的“关于配置日程表”。	用于配置这些日程表功能的新用户属性： <ul style="list-style-type: none">■ 日程表活动说明■ 工具提示文本■ 日程表活动显示的开始和结束时间■ 日程表向下搜索■ 拖放到日程表子视图
<i>对文档的改进</i>	
内容中心 请参阅第 13 章“内容中心”和第 14 章“内容资产管理”。	“内容中心”一章已作更新，分为较小的两个章节。
状态模型 请参阅第 21 章“状态模型”。	此章已经重新整理并更正。
Siebel Correspondence 请参阅第 23 章“通信”。	此章已经重新整理并更正。
Siebel eDocument 功能 请参阅第 26 章“履行手续中心”和第 27 章“成批打印”。	这些章节已从“通信”一章中划分出来。
系统首选项 请参阅附录 A “系统首选项”。	记载了更多系统首选项，包括用于 SIA (Siebel Industry Applications) 的首选项。
联机通知	“联机通知”作为设置 Siebel HelpDesk 的一部分记录在 <i>Siebel Employee Relationship Management Administration Guide</i> 中。

应用程序管理指南，7.7 版本中的最新资讯

表 2 列出本版本文档中描述的为支持 7.7 版软件所作的更改。

表 2. 应用程序管理指南，7.7 版本中的新产品功能

主题	说明
快速填充 请参阅第 65 页的“管理快速填充模板”。	用于填充记录的模板。
屏幕主页 请参阅第 66 页的“设置屏幕主页的缺省视图链接”。	可由管理员设置的屏幕主页上的视图链接。
审计追踪 请参阅第 81 页的“指定要审计的父子关联”。	可审计 MVG（多值组）字段中的父子关联以及父子子视图。
iHelp 请参阅第 7 章“创建和管理 iHelp”。	一个逐步的实时说明，用于帮助用户完成应用程序中的任务。
消息广播 请参阅第 8 章“消息广播”。	消息可高速缓存在对象管理器中。
收件箱 请参阅第 10 章“管理和使用收件箱”和第 11 章“配置收件箱”。	用于合并分配给用户的所有审批和通知项目的单一屏幕。
内容资产管理 请参阅第 14 章“内容资产管理”。	对内容资产管理的各种增强包括： 允许对内容集进行分层（嵌套） 可以预览所有版本 用于将内容资产添加到内容中心库的高级选项

表 2. 应用程序管理指南，7.7 版本中的新产品功能

主题	说明
Microsite 管理 请参阅第 15 章 “Microsite 管理”。	对 Microsite 管理的增强： 重新设计的页面设计器，包括新的菜单工具 增强的页面管理 模板管理 一次点击发布 符号 URL 链接 通过 CFG 文件（而不是 mmlayout.txt 文件）设置的页面高速缓存
使用情况收集 请参阅第 16 章 “使用情况收集”。	收集关于站点信息流量的使用情况统计。日志文件将列出谁在什么时候访问哪些页面和视图。

2 使用入门

本章包括以下主题：

- 第 25 页的“使用入门先决条件”
- 第 26 页的“初次启动应用程序”
- 第 27 页的“输入许可证密钥”
- 第 30 页的“选择数据源”
- 第 31 页的“关于 Seed 数据”
- 第 31 页的“应用程序管理任务概要”

使用入门先决条件

成功安装 Siebel 系统之后，您必须输入许可证密钥，才能使您和组织能够访问您的组织购买的 Siebel 产品。输入许可证密钥后，即可开始设置 Siebel 应用程序。

您必须正确安装表 3 中列出的软件，才能开始使用自己的 Siebel 应用程序。

表 3. 必需的软件

软件	有关信息，请参阅
Siebel 网关名称服务器	适用于您正在使用的操作系统的 <i>Siebel 安装指南</i>
Siebel 服务器	
Siebel 数据库服务器	
Siebel Tools 或 Siebel 专用 Web 客户机	
Siebel eBusiness Applications	特定于应用程序的管理指南和本指南

一旦成功安装这些 Siebel 服务器和应用程序，就可以继续为特定的 Siebel 应用程序输入许可证密钥。

初次启动应用程序

您必须使用管理员职责登录，才能开始设置 Siebel 应用程序。Siebel 数据库服务器安装脚本将创建 Siebel 管理员帐户，您可以使用该帐户执行管理任务。缺省用户 ID 和口令分别是 SADMIN 和 SADMIN（区分大小写）。您的数据库管理员可能还创建了用户 ID 和口令，从而允许您访问 Siebel 服务器并执行必需的设置。要在“组管理”视图中设置实体，您必须连接至 Siebel 服务器；如果您连接至本地数据库或在移动 Web 客户机上操作，则不具有对此视图的完全管理功能。

注释：您不能修改 Siebel 应用程序附带的 SADMIN ID 的职责，但是，可以复制此职责并修改副本。有关详细信息，请参阅 *Siebel eBusiness Applications 安全指南*。

您可以从 Siebel 专用 Web 客户机或 Siebel Web 客户机启动 Siebel 应用程序。下面提供了对两种启动方法的说明。

提示：如果您尚未输入任何许可证密钥，则必须从 Siebel 专用 Web 客户机或 Siebel Tools 输入第一个许可证密钥。有关详细信息，请参阅第 27 页的“输入许可证密钥”。

要初次从 Siebel 专用 Web 客户机启动 Siebel 应用程序

- 1 从“开始”菜单中选择“程序”，然后选择您的 Siebel 应用程序。
- 2 在“用户 ID”和“口令”字段中输入 SADMIN。
- 3 在“连接到”字段中，从下拉列表选择服务器数据库，然后单击“确定”。
有关“连接到”下拉列表中提供的其它数据库的信息，请参阅第 30 页的“选择数据源”。
- 4 如果有消息提示您没有有效的许可证密钥，请单击“确定”。
- 5 在“许可证密钥”对话框中输入 Siebel eBusiness 基本应用程序许可证密钥，然后单击“确定”。
有关许可证密钥的详细信息，请参阅第 27 页的“输入许可证密钥”。如果您需要输入附加许可证密钥，请参阅第 28 页的“输入附加许可证密钥”。

要初次从 Siebel Web 客户机启动 Siebel 应用程序

- 1 打开 Web 浏览器。
- 2 进入 Siebel Web 客户机的 URL。
此时将显示登录屏幕。
- 3 在“用户 ID”和“口令”字段中输入 SADMIN，然后单击“确定”。

注释：如果有消息提示您未获得此功能的许可，则必须使用 Siebel Tools 或 Siebel 专用 Web 客户机输入有效的许可证密钥，然后才能访问应用程序。有关详细信息，请参阅第 27 页的“输入许可证密钥”。

输入许可证密钥

生成 Siebel 许可证密钥是为了使组织内的用户能够访问组织购买的 Siebel 产品。许可证密钥是一串数字（最多 54 位）。组织的特定许可证密钥包括在欢迎包装中。您必须先输入此许可证密钥，然后才能开始使用组织购买的 Siebel 产品或可选模块。由于许可证密钥驻留在数据库而不是客户机计算机上，因此访问 Siebel 数据库的每位用户都将使用相同的许可证密钥。

您的许可证密钥将激活与组织购买的应用程序和模块相关的屏幕和视图。如果您分配有多个许可证密钥，并输入这些密钥，其效果将累加。

从较早版本的 Siebel 软件升级的客户可能会注意到，Siebel 产品与欢迎包装中列出的产品有所不同。这些不同之处通常反映的是 Siebel 产品命名和捆绑方面的变动。例如，以前单独销售的功能现在可能已捆绑到单一产品中，或者附带在基本应用程序中，或者仅仅已重命名。建议您运行应用程序本身，以便验证它具有您预期的所有功能。

使用从较早版本升级的 Siebel 产品的客户可能会注意到，以前产品与升级产品之间的视图存在差异。其原因如下所示：

- 您查看的视图并非由您已启动的应用程序提供。
- 您用于登录的用户身份不具有该视图的职责。要评估产品中提供的所有视图，请以 Siebel 管理员身份登录。
- 访问功能的方法可能已更改，或者该功能已被工作方式不同的更广泛功能所代替。有关最新版本中功能更改的信息，请参阅 *Siebel Bookshelf*。
- 屏幕或视图的位置或名称已更改。有关当前视图位置的信息，请复审“场地图”或参阅 *Siebel Bookshelf*。

但是，如果您看不到预计的视图，或者看到的不是预计的视图，并且觉得它影响了您购买的功能，请尽快与 Siebel 技术支持联系。如果您的许可证密钥已过期，请与 Siebel 技术支持联系。

输入第一个许可证密钥

输入第一个许可证密钥之前，必须先正确安装以下软件：网关名称服务器、Siebel 服务器、Siebel 数据库服务器、Siebel eBusiness Applications 以及以下软件之一：Siebel 专用 Web 客户机或 Siebel Tools。初次安装 Siebel 专用 Web 客户机或 Siebel Tools 之后，第一位连接至 Siebel 数据库的用户必须输入许可证密钥才能使用该产品。

要输入第一个许可证密钥

- 1 启动 Siebel 专用 Web 客户机或 Siebel Tools。

注释：您可以选择在 Siebel 专用 Web 客户机或 Siebel Tools 中输入第一个许可证密钥。您可以在 Siebel 专用 Web 客户机或 Siebel Tools 中输入任何 Siebel 许可证密钥。

- 2 以系统管理员身份登录，然后连接至服务器数据库。

以 SADMIN 作为登录名，以 SADMIN 作为口令，然后在“连接到”下拉列表中选择“服务器”。

注释：如果您是在新的 Siebel 安装后第一次登录到 Siebel 专用 Web 客户机，则会显示错误消息“数据库中没有效的许可证密钥”。如果您是在新的 Siebel 安装后第一次登录到 Siebel Tools，则会显示错误消息“数据库中未找到有效的许可证密钥”。

- 3 如果您是登录到 Siebel 专用 Web 客户机，请单击“确定”。如果您是登录到 Siebel Tools，请单击“添加密钥”。

- 4 在“许可证密钥”对话框，请输入 Siebel eBusiness 基本应用程序许可证密钥或 Siebel Tools 许可证密钥，然后单击“确定”。

警告：只输入 Siebel eBusiness 基本应用程序许可证密钥或 Siebel Tools 许可证密钥。如果您在输入可选模块的许可证密钥之前未输入 Siebel eBusiness 基本应用程序许可证密钥，则会显示错误消息。出现错误的原因在于，需要“主页”视图才能启动 Siebel eBusiness 基本应用程序，而“主页”视图并未包含在可选模块的许可证密钥中。

- 5 关闭 Siebel 专用 Web 客户机或 Siebel Tools，具体取决于您在第 27 页的步骤 1 中打开的是哪一个软件。
- 6 重新启动 Siebel 服务器系统服务。（有关详细信息，请参阅 *Siebel System 管理指南*。）
- 7 启动与您输入的许可证密钥相关联的 Siebel 应用程序。

例如，如果您的许可证密钥用于 Siebel Sales，则启动 Siebel Sales，如果您的许可证密钥用于 Siebel Tools，则启动 Siebel Tools。

注释：输入初始许可证密钥后，如果您发现在输入许可证密钥时出错，则可以在“应用程序管理”屏幕“许可证密钥”视图的“密钥值”中更正许可证密钥。

输入附加许可证密钥

输入初始密钥之后，只要您的 Siebel 用户职责中包括“Siebel 许可证密钥”视图，您就可以通过 Siebel eBusiness Applications 添加或删除许可证密钥。如果您购买的产品包括多个许可证密钥，则可以立即执行此操作；如果您的组织购买了多个 Siebel 应用程序或可选模块，则可以添加许可证密钥。

要使用 Siebel 应用程序输入附加许可证密钥

- 1 启动 Siebel 应用程序，例如 Siebel Call Center。您可以使用 Siebel Web 客户机或 Siebel 专用 Web 客户机。
- 2 以系统管理员身份登录，然后连接至服务器数据库。
以 SADMIN 作为登录名，以 SADMIN 作为口令，然后在“连接到”下拉列表中选择“服务器”。如果系统管理员的口令已更改，请使用当前口令。
- 3 导航至“管理 - 应用程序”屏幕 > “许可证密钥”视图。
- 4 添加新的许可证密钥：
 - a 在“许可证密钥”列表中，创建新记录。
 - b 在新记录的“密钥值”字段中，输入一个许可证密钥。
 - c 为要输入的每个许可证密钥重复步骤 a 和步骤 b。
- 5 关闭应用程序。
- 6 重新启动 Siebel 服务器系统服务。（有关详细信息，请参阅 *Siebel System 管理指南*。）

启动与您输入的许可证密钥相关联的任何 Siebel 应用程序或模块。

如果您在安装许可证密钥时遇到任何问题，请与 Siebel 技术支持联系。

要使用 Siebel Tools 输入附加许可证密钥**1** 启动 Siebel Tools。

注释：要在 Siebel Tools 中输入附加许可证密钥，您必须先输入 Siebel Tools 许可证密钥。

2 以系统管理员身份登录，然后连接至服务器数据库。

以 SADMIN 作为登录名，以 SADMIN 作为口令，然后在“连接到”下拉列表中选择“服务器”。如果系统管理员的口令已更改，请使用当前口令。

3 从菜单栏中选择“帮助”>“技术支持”。**4** 在“技术支持信息”对话框中，单击“许可证密钥”。**5** 添加许可证密钥：

a 在“许可证密钥”对话框中，单击“添加密钥”。

b 在新记录中键一个许可证密钥，然后单击“确定”。

c 为要输入每个许可证密钥重复步骤 a 和 b。

6 关闭 Siebel Tools。**7** 重新启动 Siebel 服务器系统服务。（有关详细信息，请参阅 *Siebel System 管理指南*。）

启动与您输入的许可证密钥相关联的任何 Siebel 应用程序或模块。

许可证密钥字段

表 4 介绍了许可证密钥记录中的字段。

表 4. 许可证密钥记录中的字段

字段	说明
密钥值	来自欢迎包装的许可证密钥。为每个许可证密钥创建一项新记录。
状态	根据许可证密钥自动输入。 OK 表示许可证密钥未到期。 Expired 表示许可证密钥已到期。
最多用户数	根据许可证密钥自动输入。 与 Siebel Systems 签订的许可协议中允许的并发用户最大数量。
到期	根据许可证密钥自动输入。 与 Siebel Systems 签订的许可协议中的许可证密钥的截止日期。

隐藏对许可证密钥的访问

有两种方法可以隐藏对许可证密钥的访问：隐藏 Siebel 应用程序中的“许可证密钥”管理视图，以及隐藏 Siebel Tools 中的“许可证密钥”按钮。

- **在 Siebel 应用程序中。**您可能需要隐藏“应用程序管理”屏幕中的“许可证密钥”视图，以便防止未经授权的用户试图更改许可证密钥。要隐藏“许可证密钥”视图，请从不应该访问该视图的用户的相关职责中删除该视图。职责控制着用户有权访问的视图。有关创建和修改职责的详细信息，请参阅 *Siebel eBusiness Applications 安全指南*。
- **在 Siebel Tools 中。**您可能需要禁用“技术支持信息”对话框（在 Siebel Tools 的“帮助”菜单中提供）中的“许可证密钥”按钮，以便防止未经授权的用户试图更改许可证密钥。通过选择“Siebel 管理员”职责并删除“编辑许可证密钥”视图，可以禁用“许可证密钥”按钮。

选择数据源

从 Siebel 专用 Web 客户机中启动 Siebel 应用程序时，请指定要连接至哪个数据源。

以下数据库可能已提供给管理员和最终用户：

- **本地。**驻留在您的本地计算机上，可以与公司数据库同步。通常存储在膝上型电脑上，并由在工作时未连接到服务器的移动用户使用。
- **服务器。**这是您的企业服务器数据库。
- **示例。**包含示例数据的数据库，存储在您的工作站上。通过使用此数据库，您可以试用 Siebel 应用程序，并且不会有损坏实际组织数据的风险。

您应该始终针对服务器数据库执行系统管理任务。尽管您可以针对本地数据库执行这些任务并实现同步，但是这样可能会导致出现错误，包括数据冲突。此外，大型本地数据库以及传送大量交易都可能会导致性能问题。

关于示例数据库

Siebel eBusiness Applications 附带了示例数据库，用于演示、评估或试用 Siebel 客户机和 Siebel Tools。（有关详细信息，请参阅适用于您正在使用的操作系统的 *Siebel 安装指南*。）

示例数据库附带了一些演示用户帐户（SADMIN 就是其中一个）。每一个演示用户帐户都具有预定义的职责，反映了用户在示例组织内的职位。如果您以演示用户身份登录到示例数据库，则可以根据该演示用户的职责访问 Siebel eBusiness Applications 内的某些视图。

您无需安装服务器组件即可运行 Siebel 示例数据库。但是，如果不运行服务器组件，您将无法访问“管理 - 服务器管理”屏幕。示例数据库不能复制到服务器数据源。

要以演示用户身份登录，请双击代表 Siebel 客户机程序组中所列应用程序的图标。列出为“Demo”的应用程序会将所示用户自动登录到示例数据库。对于其它应用程序，请在登录对话框中输入用户 ID 和口令，然后选择“连接至：示例”。有关示例数据库的详细信息，包括演示用户列表，请参阅 Siebel SupportWeb 上的 *版本注释*。

随 Siebel 系统附带的示例数据库具有一个内置许可证密钥，它包括在从产品初始发运之日起一年之内对所有视图和模块的访问权限。

关于 Seed 数据

缺省 Siebel 应用程序的企业数据库包含一些内置 *seed 数据*，例如组织、部门、职位、职责和雇员记录。您可以使用此 seed 数据进行培训或测试，也可以在输入真实数据时将其用作模板。有关 seed 数据的详细信息，包括对 seed 数据记录的说明，请参阅 *Siebel eBusiness Applications 安全指南*。

应用程序管理任务概要

表 5 汇总了设置各种 Siebel eBusiness Applications 和可选模块所必须执行的附加应用程序管理任务。

表 5. 应用程序管理任务

如果您需要	则（可能）需要执行	有关详细信息，请参阅
使用任何基本应用程序 （例如 Siebel Sales 或 Siebel Call Center）	初始设置任务。	第 3 章“初始设置”
	正在进行的管理任务。	第 4 章“正在进行的应用程序管理任务”
控制对视图或数据的访问	建立用于控制对视图和数据访问的策略： <ul style="list-style-type: none"> ■ 建立业务环境（例如组织、部门、地区） ■ 添加雇员 ■ 为雇员分配职责 	<i>Siebel eBusiness Applications 安全指南</i>
启动全局部署	区域和语言管理任务。	第 36 页的“设置区域” 第 59 页的“设置语言” <i>Global Deployment Guide</i>
管理全球大客户	客户管理任务：设置全球大客户结构。	第 36 章“全球大客户”
将应用程序服务接口 (ASI) 用于客户、联系人或家庭	设置 Web 服务并激活 ASI 的工作流程。	第 32 章“使用 ASI 进行集成”
为数据创建目录，包括产品	为产品、说明、解决方案和拍卖创建目录。	<i>Siebel eSales Administration Guide</i>
使用通信、展示和提案功能	设置 Siebel 文档服务器并创建模板。	第 22 章“文档服务器” 第 23 章“通信” 第 24 章“演示” 第 25 章“提案”
使用 Content Center 来管理内容	设置分段环境、设置内容对象和工作流程，然后设置内容类型。	第 13 章“内容中心”
管理 microsite	Microsite 管理任务。	第 15 章“Microsite 管理”

表 5. 应用程序管理任务

如果您需要	则（可以）必须执行	有关详细信息，请参阅
使用日程表来安排资源，例如会议室、设备和投影仪	日程表管理任务。	第 20 章“日程表”
使用 Assignment Manager 将任务自动分配给适当的用户	确定技能和其它标准。	<i>Siebel Assignment Manager Administration Guide</i>
使用 Siebel Marketing	市场营销管理任务。	<i>Siebel Marketing Installation and Administration Guide</i>
管理联系人和潜在客户列表	列表管理任务。	<i>Siebel Marketing Installation and Administration Guide</i>
使用能力管理系统	技能和能力管理任务 注释： 这些技能与 Assignment Manager 使用的技能不同。	<i>Siebel Employee Relationship Management Administration Guide</i>
使用考勤表和费用报表	考勤表和费用报表设置任务，例如创建工作类型。	<i>Siebel Professional Services Automation Guide</i>
管理服务时间表、服务资产、担保	服务管理任务。	<i>Siebel Field Service Guide</i>
管理定额以及雇员或合作者激励奖金	激励奖金管理任务。	<i>Siebel Incentive Compensation Administration Guide</i>
管理订单和订单流程	订单管理任务。	<i>Siebel Order Management Guide</i>

3

初始设置

本章提供了与初始设置任务相关的信息。它包括以下主题：

- 第 33 页的“关于初始设置”
- 第 34 页的“初始设置任务概要”
- 第 34 页的“将视图添加到应用程序中”
- 第 35 页的“完成雇员设置”
- 第 36 页的“分配技能”
- 第 36 页的“设置区域”
- 第 40 页的“设置 Satmetrix 调查报告”

关于初始设置

一旦您成功安装了 Siebel 产品，就必须执行一些任务来设置和管理应用程序。

初始设置任务是指必须完成才能使 Siebel 应用程序正确工作的任务，而且这些任务不需要经常执行，例如在公司增长时。

偶尔可能需要执行一些正在进行的任务，如第 4 章“正在进行的应用程序管理任务”中所述。

初始设置任务概要

表 6 概要介绍了初始设置任务以及执行这些任务时应遵循的顺序。

表 6. 设置期间必须执行的任务

任务	注释
添加任何定制视图。	定制视图在 Siebel Tools 中创建，而且必须添加到您的 Siebel 应用程序中。在定义职责之前，您应该首先将定制视图添加到“视图”视图中。有关添加视图的信息，请参阅第 34 页的“将视图添加到应用程序中”。
确定访问控制策略，并定义业务环境结构。	<p>您可以对 Siebel 应用程序进行设置，使其支持您公司在控制访问视图和数据方面的许多策略。这些策略包括一些方法，例如定义您的业务环境结构（组织、内部和外部部门等等）、定义雇员职位以及创建访问组，以便特定人员组有权访问特定的视图和数据。</p> <p>这些决策应该在部署流程早期制订，以便可以在初始设置期间即可实施这些策略。</p> <p>有关控制视图和数据的访问以及实施访问控制的流程，请参阅 <i>Siebel eBusiness Applications 安全指南</i>。</p>
将雇员记录输入到系统（数据库和应用程序）中，并确定雇员对视图和数据的访问。	<p>您可以在定义业务环境结构之后输入雇员记录。您至少必须为每位雇员分配一项职责，还可以分配组织、职位或其它访问控制参数。</p> <p>有关输入或禁用雇员记录的详细信息，请参阅 <i>Siebel eBusiness Applications 安全指南</i>。</p>
完成雇员设置。	有关与雇员记录相关的附加信息，请参阅第 35 页的“完成雇员设置”。
设置区域。	“区域代码”和参数是全局部署的必需参数。有关详细信息，请参阅第 36 页的“设置区域”。

将视图添加到应用程序中

开发人员可以通过 Siebel Tools 来创建新视图。要使视图可供管理员使用，您必须首先将这些视图添加到应用程序的“视图”屏幕中，然后才定义业务环境。

示例：您需要将“商机”视图添加到“参考”屏幕中。在 Siebel Tools 中创建该视图，然后将其命名为“参考商机”。（有关创建视图的详细信息，请参阅配置 *Siebel eBusiness Applications*。）请在 Siebel 应用程序中执行以下步骤，并将“参考商机”视图添加到“视图管理”视图中。在这两处位置添加该视图后，相应的用户即可访问该视图。有关控制视图可视性的详细信息，请参阅 *Siebel eBusiness Applications 安全指南*。

要将定制视图添加到 Siebel 应用程序中

- 1 导航至“管理 - 应用程序”屏幕 > “视图”视图。
- 2 在“视图”列表中创建新记录，并且填写必需的字段。

对于已列出的视图，您通常无需进行修改或删除。只有某个视图的名称在 Siebel Tools 中已经更改时，您才需要修改该视图。只有当某个视图不再存在于数据模型模式中时，或者您不希望任何人访问该视图时，才需要删除该视图。管理员不应该删除视图，而是应该从职责中移除视图，并将其保留在数据库中。

注释：您只能将可视级别的视图配置为在“场地图”中显示。

完成雇员设置

完成 *Siebel eBusiness Applications 安全指南* 中所述的雇员设置过程后（必须完成这些过程，才能允许雇员访问 Siebel 应用程序、视图和数据），您可以通过提供附加信息来完成雇员设置。此类信息包括：

- **分配规则。**允许您查看和管理雇员的分配规则。有关分配规则的详细信息，请参阅 *Siebel Assignment Manager Administration Guide*。

注释：您必须登录到服务器数据库，才能使用“雇员分配规则”视图。

- **可用性。**用于 Siebel Professional Services 自动化。列出某位雇员参与其中的项目，或者雇员已提出请求的项目。有关详细信息，请参阅 *Siebel Professional Services Automation Guide*。

注释：雇员还可以在“用户首选项”屏幕的“可用性”视图中更改其可用性。

- **额外工作时间。**指定雇员不可用的天数和小时数。
- **利用率。**显示一个图表，其中列出了当前选定雇员每月和每季度的利用率。经理可以使用此图表来监控专业服务项目和雇员。有关专业服务的详细信息，请参阅 *Siebel Professional Services Automation Guide*。
- **工具。**定义现场服务工程师随身携带或有权访问的工具。它允许呼叫中心人员检查工程师是否拥有正确的工具来完成分配给他们的工作。
- **工作信息。**指定工作资料、薪金、奖励比例、支付货币和雇员所在位置。
- **日程表管理。**定义雇员的日程表属性和访问权限。有关日程表管理的详细信息，请参阅第 20 章“日程表”。
- **分配技能。**定义雇员的技能和技能项目，以及他们的专业水平。在 Siebel Assignment Manager 中，技能可以用作分配标准。有关 Siebel 应用程序如何使用技能的详细信息，请参阅 *Siebel Assignment Manager Administration Guide*。

在 Professional Service 自动化产品中，技术还可用于管理资源。有关这些技能类型的信息，请参阅 *Siebel Professional Services Automation Guide*。

- **雇员查询。**允许查询以确定具有特殊技能和专长的雇员。
- **服务明细。**提供关于轮班开始和结束的地点、每小时成本、加班可能性的详细信息，以及关于服务雇员的其它详细信息。
- **能力。**列出了雇员在哪些区域中拥有可进行展示的知识或技巧。
- **教育。**提供了关于雇员教育历史记录的信息。
- **过去的工作经历。**提供了关于雇员工作历史记录的信息。
- **荣誉/奖励。**列出雇员曾获得哪些荣誉和奖励。

■ **成员资格。**提供关于雇员在不同组织的成员资格的详细信息。

■ **认证。**提供关于雇员认证的详细信息。

要完成雇员设置

- 1 导航至“管理 - 用户”屏幕 > “雇员”视图。
- 2 在“雇员”列表中，向下搜索到您要为其添加附加信息的雇员。
- 3 单击“更多信息”视图选项卡。
- 4 在表单中填写任何必要的字段。

下表介绍了其中一些字段。

字段	说明
配置	指定要将哪些 Siebel 产品或软件组件组与当前选定的雇员相关联。有关详细信息，请参阅 <i>Siebel Anywhere Administration Guide</i> 。
可用期限	可用于指定雇员的有效期间。与“可用性”、“加班可能性”和“下一次可用”字段配合使用。

- 5 单击其它任何适当的视图选项卡。
- 6 如果需要，请创建新记录。
- 7 输入适当的信息。

分配技能

您可以在组织级别、职位级别和雇员级别添加技能。技能用于为某些项目和服务请求等分配雇员。已添加到组织的技能适用于分配给该组织的所有雇员。已分配给职位的技能仅适用于分配给该职位的雇员。您可以使用 Siebel Tools 创建技能。

雇员可以在“用户首选项”的“资料”视图中跟踪和更新自己的技能资料。

有关 Siebel 应用程序如何使用技能的详细信息，请参阅 *Siebel Assignment Manager Administration Guide*。

设置区域

区域是一个规则组，用于指导如何向用户显示或从用户处接收通用数据。这些规则用于对来自数据库的数据首先进行格式化，然后在用户界面的输出字段中显示生成的信息。Siebel 应用程序支持选取列表的显示语言和数据（例如，日期、时间、数字和基于区域设置的货币）格式化的语言和地理惯例。

“区域”信息存储在“区域表”(S_LOCALE)中。此表中的数据由管理员使用“区域管理”视图进行维护。

用于对组件对象管理器流程进行初始化的区域由“区域代码”参数值确定。尽管此参数已在安装期间设置，但是可以将其更改为随 Siebel 应用程序预配置的任何区域的区域代码，也可以由管理员添加。“区域代码”参数可以在 Enterprise 级别、服务器级别或组件级别进行设置。

标准的 Siebel 应用程序都预制了一些区域及其参数。您也可以在“区域管理”视图中创建和修订区域。

定义区域及其参数后，您可以创建用于显示在区域选择子视图中的区域名称转换，而不是显示三字母的缩写区域代码。例如不是显示 ENU 作为区域名称，管理员可以提供 *English-United States* 作为 ENU 的转换供英语使用者使用，也可以将 *Inglese-Stati Uniti d’America* 供意大利语使用者使用。在区域选择子视图中，只为最终用户显示转换后的区域名称。

注释：Siebel Web 客户机使用的是在“区域管理”视图中指定的区域设置，而 Siebel 移动 Web 客户机和 Siebel 专用 Web 客户机使用的则是在客户机操作系统的区域设置中定义的区域设置。

设置服务器对象管理器时，还包括为对象管理器分配区域。由于区域指示了不同国家/地区的区域敏感信息（例如日期、时间和数字）之间的差异，因此客户必须为对象管理器的用户所在的每个国家/地区完成对象管理器设置，以便可以为用户提供正确的外观数据。（这一点不适用于 Siebel 专用 Web 客户机，因为专用客户机使用的是专用客户机计算机的区域设置。）

要创建区域

- 1 导航至“管理 - 数据”屏幕 > “区域”视图。
- 2 在“区域”列表中，创建新记录，并且填写必需的字段。

有些字段在下表中加以了说明：

字段	说明
日期分隔符	指定用于分隔日期各组成部分的符号。此符号将替代日期格式中的正斜杠 (/)。
国际拨号码	<p>指定电话号码中显示的国家/地区代码，不显示用户区域电话号码的国家/地区代码。例如，如果两位客户的电话号码如下所示：</p> <ul style="list-style-type: none">■ +33 1-23 42 34 56，这是一位法国客户的号码（+33 是法国的国家/地区代码）■ +1 6502955000，这是一位美国客户的号码（+1 是美国的国家/地区代码） <p>对于美国的客户（区域为 ENU）时，“国际拨号码”值为“USA and Canada (1)”，则上述电话号码将显示为：</p> <ul style="list-style-type: none">■ +33 1-23 42 34 56■ (650) 295-5000
列表分隔符	<p>指定用于在列表中分隔连续数字的符号。</p> <p>例如：</p> <ul style="list-style-type: none">■ 在美国，连续数字以逗号分隔：1.23,3.57,4.01■ 在法国，连续数字以分号分隔：1,23;3,57;4,01
区域代码	<p>Siebel 应用程序使用 Microsoft 用于区域名称的三字母缩写 (TLA) 代码惯例。大多数情况下，TLA 采用以下方式创建：从 ISO 标准 639 中提取双字母语言缩写，然后相应添加第三个字母以形成唯一标识符。</p> <p>有关 Microsoft 代码的信息，请参阅您的 Microsoft 文档。</p>

字段	说明
区域名称	命名惯例通常为 <i>语言名称 - 地区</i> ，例如 English-United States、English-United Kingdom 或 French-France。
长日期格式	<p>指定适当的长日期格式，使用空格、逗号或句点作为分隔符。长日期格式包含日和月名称。</p> <p>例如：2004 年 6 月 21 日,星期五采用了 yyyy, MMMM dd, dddd 格式</p> <p>格式中的正斜杠 (/) 用作日期分隔符的占位符。</p> <p>注释：只有日程表、甘特图、主页上的问候文本和某些图表中的气球式文本才支持长日期。</p>
负货币格式	<p>指定与货币符号和数字 (100) 相对应的负号 (-) 位置。</p> <p>例如：</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ 在美国格式 (\$32.45) 中，选择 (s100) ■ 在英国格式 -£32.40 中，选择 -s100
数字小数位分隔符	<p>指定用于表示小数点位置的符号。</p> <p>例如：</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ 法国格式：1 234,34 （使用逗号作为小数点符号） ■ 美国格式：1,234.34 （使用句点作为小数点符号）
数字的小数位	<p>指定小数点分隔符后的位数。例如，数字 12.340 的小数位为 3。</p> <p>这一点适用于类型为 DTYPE_NUMBER 的数据字段。</p>
数字分组分隔符	<p>指定用于对数字分组的符号。</p> <p>例如：</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ 法国格式：1 234 （使用空格作为数字分组分隔符） ■ 德国格式：1.234 （使用句点作为数字分组分隔符） ■ 美国格式：1,234 （使用逗号作为数字分组分隔符）
数字前导零	指定是否在小于一的数字中显示前导零。例如：.7 或 0.7。
正货币格式	<p>指定与数字 (100) 相对应的货币符号位置。</p> <p>例如，在美国格式 \$32.45 中，选择 s100。</p>

字段	说明
短日期格式	<p>指定适当的简短日期格式。</p> <p>例如：</p> <ul style="list-style-type: none">■ 国际格式: yymmdd■ 美国格式: mm/dd/yy■ 德国格式: dd.mm.yy <p>字符串 mm/dd/yy 中的正斜杠实际上是占位符。它将被替换为在“日期分隔符”字段中指定的符号。例如，如果“日期分隔符”值是横线 -，则 2002 年 4 月 10 日将显示为 04-10-2002。</p> <p>注释：如果您输入的月份数字大于 12，则缺省为 12。如果您输入的日期数值大于当月的天数，则缺省为该月的最后一天。例如，如果您输入 42/99/03（美国格式），则日期将缺省为 12/31/03。</p>
时间 AM 标志符	<p>指定用于表示介于 00:00 至 12:00 之间时间的符号。</p> <p>例如：AM、a.m.、am</p>
时间前导零	<p>指定是否在时间字段中显示前导零。例如：</p> <p>带前导零的 12 小时制：01:03 AM、01:03 PM</p> <p>不带前导零的 12 小时制：1:03 AM、1:03 PM</p> <p>带前导零的 24 小时制：01:03、13:03</p> <p>不带前导零的 24 小时制：1:03、13:03</p>
时间 PM 标志符	<p>指定用于表示介于 12:00 至 24:00 之间时间的符号。</p> <p>例如：PM、p.m. 或 pm</p>
时间分隔符	<p>指定用于分隔小时与分钟的符号。</p>
UI 方向性	<p>指定文本的显示方向。</p>

要创建区域名称的转换

- 1 导航至“管理 - 数据”屏幕 > “区域”视图。
- 2 选择适当的记录。
- 3 单击“区域名称转换”视图选项卡。

- 4 在“区域名称转换”列表中，创建新记录，并且填写必需的字段。

有些字段在下表中加以了说明：

字段	说明
语言	指定区域名称转换的语言代码。有关语言代码的示例，请参阅 <i>Global Deployment Guide</i> 。
转换的名称	在选取列表中使用指定语言代码为用户显示的地点名称的确切转换。例如，对于区域 English-United States： <ul style="list-style-type: none"> ■ 使用 ENU 语言代码，区域名称为 English-United States。 ■ 使用 ITA 语言代码，区域名称则为 Inglese-Statì Uniti d'America。
说明	此区域的已转换说明。

要编辑当前区域

- 1 编辑区域记录。（请参阅第 37 页的“要创建区域”。）
- 2 为使编辑生效，请重新启动应用程序的对象管理器。
（有关关闭和启动对象管理等 Siebel 服务器组件的信息，请参阅 *Siebel System 管理指南*。）

设置 Satmetrix 调查报告

注释：本节仅适用于已购买 Siebel Satmetrix Surveys 或直接向 Satmetrix Systems 购买调查的用户。

要通过 Siebel 应用程序查看 Satmetrix 调查报告，您必须：

- 将“客户 Satmetrix 调查视图”视图添加到适当的用户职责中。有关如何将视图添加到职责中的信息，请参阅 *Siebel eBusiness Applications 安全指南*。
- 在“Satmetrix 密钥值”系统首选项中输入 Satmetrix Systems 提供的密钥字符串。有关如何更改系统首选项的信息，请参阅第 44 页的“设置系统首选项”。
- 按照第 41 页的“要展开 WI_ARG_TYPE 的值列表”中的说明，展开 WI_ARG_TYPE 的值列表。
- 按照第 41 页的“要设置用于访问 Satmetrix 报表的符号 URL”中的说明，设置用于访问 Satmetrix 报表服务器的符号 URL。

要展开 WI_ARG_TYPE 的值列表

- 1 导航至“管理 - 数据” > “值列表”。
- 2 创建新记录，并且填写必需的字段。

有些字段在下表中加以了说明：

字段	值
类型	WI_ARG_TYPE
显示值	Satmetrix
独立语言代码	Satmetrix
活动	是
转换	是
复制级别	全部

有关创建“值列表”记录的详细信息，请参阅第 5 章“处理值列表”。

要设置用于访问 Satmetrix 报表的符号 URL

- 1 导航至“管理 - 集成”屏幕 > “WI 符号 URL 列表”视图。
- 2 从“显示”下拉列表中，选择“符号 URL 应用程序”。
- 3 在“符号 URL”列表中，选择 SatmetrixSurvey。
- 4 确保该 URL 是 Satmetrix Systems 提供的报表服务器的 URL。
- 5 在“符号 URL 参数”列表中，按照下表的指示填写字段。

名称	必需参数	参数类型	参数值	作为参数附加	序列
EncodeUrl	是	命令	FALSE	是	1
version	是	常数	从 Satmetrix 获得	是	2
windowSize	是	命令	WebControl width=1000 height=500 border=1	是	3
type	是	常数	acct	是	4
acctid	是	字段	Id	是	5
acctname	是	字段	名称	是	6
contactid	是	常数	*	是	7
contactname	是	常数	*	是	8
用户	是	资料属性	登录名	是	9
domain	是	常数	从 Satmetrix 获得	是	10

名称	必需参数	参数类型	参数值	作为参数附加	序列
model	是	常数	从 <i>Satmetrix</i> 获得	是	11
created	是	字段	时间戳	是	12
token	否	Satmetrix	Satmetrix Surveys, CalculateToken	是	13

4

正在进行的应用程序管理任务

本章假设您已成功安装 Siebel 产品，并且已完成第 3 章“初始设置”中的任务。

本章中介绍的任务用于设置将在整个 Siebel 应用程序中使用的缺省值。对于某些实施，通过 seed 数据提供的缺省设置即可以满足公司的需要，无需进行定制。其它情况下，管理员发现可以对这些缺省值进行调整，同样很有用。

本章包括以下主题：

- 第 44 页的“设置系统首选项”
- 第 44 页的“设置预定义查询”
- 第 46 页的“设置货币”
- 第 47 页的“设置货币转换”
- 第 49 页的“设置费用类型”
- 第 50 页的“设置付款条件”
- 第 51 页的“设置期间”
- 第 51 页的“指定电话格式”
- 第 54 页的“设置寻呼机公司”
- 第 55 页的“关于日期格式”
- 第 55 页的“设置邮政编码”
- 第 55 页的“管理全球时区支持”
- 第 57 页的“设置电子邮件、传真和邮件帐户（与我们联系）”
- 第 57 页的“使用键盘加速键”
- 第 59 页的“设置行业”
- 第 59 页的“设置语言”
- 第 60 页的“关于区分大小写”
- 第 60 页的“启用在应用程序范围内不区分大小写”
- 第 62 页的“启用特定于字段的不区分大小写”
- 第 62 页的“添加 Web 浏览器功能”
- 第 63 页的“添加附加 Web 浏览器”
- 第 65 页的“管理快速填充模板”
- 第 66 页的“设置屏幕主页的缺省视图链接”

设置系统首选项

系统首选项用于控制 Siebel 应用程序在您的环境下操作的方式。您必须复审缺省设置，并根据自己的环境进行适当的修改。

有关 Siebel 应用程序中的系统首选项列表，请参阅附录 A “系统首选项”。

要设置系统首选项

- 1 导航至“管理 - 应用程序”屏幕 > “系统首选项”视图。
- 2 在您的环境中检查缺省系统首选项值是否正确，或者根据需要更改系统首选项的值。

某些系统首选项可能必须在重新启动受影响的组件后才能生效。（有关关闭和启动对象管理器等 Siebel 服务器组件的信息，请参阅 *Siebel System 管理指南*。）

设置预定义查询

关于设置预定义查询

预定义查询 (PDQ) 使用户可在线执行的查询实现自动化。用户无需创建查询、输入标准并运行查询，而是从“查询”下拉列表中选择 PDQ。

预定义查询可以是私人查询（仅供创建者使用），也可以是公共查询（可供应用程序的所有用户使用）。

有两种方法可设置预定义查询：

- 按常用方法创建和执行查询，然后保存查询。
- 在“预定义查询”屏幕中创建或修改预定义查询。

需要记住的事项

设置查询时，请记住：

- 管理员可以使用已显示和未显示的字段来定义 PDQ。
- 在查询中，您只能引用来自当前子视图的业务组件的字段。
- 有时，使用通配符 * 查找字段中的所有条目可能会导致出现性能问题。如果确实出现问题，请改为使用 IS NOT NULL。有关查询运算符的详细信息，请参阅 *基础*。

预定义查询是在业务对象上定义的。基于相同业务对象的所有屏幕都将显示为该业务对象创建的所有预定义查询。

- 在某些数据库平台上，不支持对数据类型为 DTYPE_NOTE 的字段执行查询。

过程

要通过保存查询来创建预定义查询

- 1 导航至要运行查询的屏幕。
- 2 创建并执行查询。
- 3 从应用程序级菜单，选择“查询”>“另存查询为”。
- 4 在“另存查询为”对话框中，输入查询的名称。
查询被添加到您的预定义查询列表中。此查询为私人查询，只有您才能查看。
- 5 如果您要使查询成为公共查询：
 - a 导航至“管理 - 应用程序”屏幕 > “预定义查询”视图。
 - b 在“预定义查询”列表中，在您刚才创建的查询记录中取消选择“私人”字段。

要在“预定义查询”视图中设置预定义查询

- 1 导航至“管理 - 应用程序”屏幕 > “预定义查询”视图。
- 2 在“预定义查询”列表中，创建新记录，并且填写必需的字段。

有些字段在下表中加以了说明：

字段	注释
名称	这是显示在预定义查询下拉列表中的名称。
对象	对其执行查询的对象。
私人	如果查询仅供创建者使用，则标记此段。 在取消标记查询使其成为公共查询时，其他用户必须先退出应用程序并重新进入，才能看到新的公共查询。
查询	查询的 SQL 代码。 为多值组的字段创建查询时，您可以使用 EXISTS 运算符来查询非主要子记录。 有关语法的详细信息，请参阅 <i>Siebel Developer's Reference</i> 中关于运算符、表达式和条件的内容。
高速缓存结果	如果为 Y，查询则会返回所有行，其行数最高等于为数据来源设置的 DSMaxFetchArraySize 参数的值。 有关设置 DSMaxFetchArraySize 的信息，请参阅在 <i>Siebel System 管理指南</i> 中关于修改指定子系统的内容。 注释： 如果将 DSMaxFetchArraySize 设置为 -1，并将“高速缓存结果”设置为 Y，可能会在查询返回多行时导致出现内存问题。

设置货币

您可以通过以下方法来指定公司使用的货币：

- **使货币处于“活动”状态。**如果应用程序包括所需的货币定义，则可以使这些货币处于“活动”状态。
- **定义货币。**如果需要的附加货币在应用程序中没有定义，则还必须定义这些货币。

注释：如果使用多种货币，则还必须首先设置汇率，然后导入包含外币的数据以及使用任何 Siebel 货币功能。

使货币处于“活动”状态

应用程序中包含了三十多种货币定义。如果您的货币是其中一种，则只需将其标记为“活动”即可。

要使货币处于“活动”状态

- 1 导航至“管理 - 数据”屏幕 > “货币”视图。
- 2 为要使其处于“活动”状态的任何货币，在“货币”列表中单击“活动”列。
- 3 （可选）在表单中输入“开始日期”和“结束日期”，以指定此货币从何时开始生效以及何时不再有效。

定义货币

如果公司使用的任何货币未包括在应用程序中，则必须定义这些货币并将其标记为“活动”。

如果修改货币的定义，则必须清除高速缓存，或者注销并重新登录到应用程序，然后才能看见所作的修改。有关清除高速缓存的详细信息，请参阅第 69 页的“清除高速缓存”。

一旦定义货币，就不能将其删除。如果不再使用此货币，则将其标记为“不活动”。

要定义货币

- 1 导航至“管理 - 数据”屏幕 > “货币”视图。
- 2 创建新记录，并且填写必需的字段。

有些字段在下表中加以了说明：

字段	注释
代码	货币的三字母代码。
名称	货币的名称。
发行国	发行货币的国家/地区。
符号	货币的符号，例如 \$。
位数	在界面上显示货币时使用的小数点后位数。例如，美元中采用位数 2，以符合美分显示的要求，因此金额可以显示为 \$10.50。如果位数为 1，同样的金额则将显示为 \$10.5。

字段	注释
最小面值	可用货币的最小单位。例如，美元的货币最小单位为 1 美分或 0.01 美元。如果没有美分，位数仍然为 2，但是最小面值则为 \$0.05。
EMU 三角法	如果选定，则表示必须使用“EMU 三角法”将此货币转换为其它选定的货币。
活动	表示货币是否可供最终用户选择。
开始日期	货币开始生效的日期。
结束日期	货币不再有效的日期。
扩展比例	在数据库中存储货币数据时使用的小数点后位数。如果“扩展位数”字段与“位数”字段中的值不同，货币计算（例如货币转换或折扣）的结果可能会与预期结果不同。这是因为在这些计算中使用的是存储在数据库中的货币值，而不是显示的值。

设置货币转换

本节介绍了如何设置汇率，并且包含了相关的背景信息。它包括以下主题：

- **设置汇率。**您必须设置用于转换货币的汇率。
- **了解欧元和三角法。**如果某种货币是欧洲货币联盟的一员，则可以通过欧元将其转换为其它货币。
- **货币转换功能。**Siebel 应用程序的一些功能会使用您设置的货币转换率。

设置汇率

在设置货币之后，使用任何货币功能或导入带外币的数据之前，您必须设置用于转换货币的汇率。

如果未能设置汇率，则按 1:1 比例转换货币。这意味着金额将保持不变，但是货币符号已更改。

注释：要计算货币之间的兑换，您必须设置两次汇率，每种货币设置一次。例如，如果要计算美元与日元之间的汇率，则必须设置从日元到美元的汇率，以及从美元到日元的另一个汇率。

要设置汇率

- 1 导航至“管理 - 数据”屏幕 > “货币”视图。
- 2 在“货币”列表中，选择要为其设置汇率的货币。
- 3 单击“汇率”视图选项卡。
- 4 在“汇率”列表中，创建新记录，并且填写必需的字段。

有些字段在下表中加以了说明：

字段	注释
类型	目前，“每日”是唯一使用的类型。
兑换为	要将在货币列表中选定的货币转换为的货币。

字段	注释
汇率	转换率。
兑换日期	<p>此转换率的日期。转换货币时，Siebel 应用程序将使用其日期与交易日期最接近（但不是过去日期）的汇率。根据要求的准确度以及货币值的波动情况，您可能需要每周、每月、每季度或每年输入新的汇率。</p> <p>只有在已收到或即将收到款项的交易中，Siebel 应用程序才会使用“兑换日期”来转换其货币。例如“报价项目价格”中有一个“兑换日期”字段，因为它表示公司即将收到的款项，而您的销售代表应该输入将收到款项的日期。</p>

5 重复此流程，以添加附加的汇率。

您必须先重新启动 Siebel 客户机或使用清除高速缓存命令，才能在 Siebel 应用程序中看到对汇率所作的任何更改。有关清除高速缓存的详细信息，请参阅第 69 页的“清除高速缓存”。

欧元和三角法

注释：从 2002 年 1 月起，不需要使用欧元三角法来进行现有和将来的货币兑换，欧元三角法是用于在 EMU 成员货币之间执行转换的方法。但是，此方法在 Siebel 应用程序中仍可用于旧货币，以便可以准确地维护历史数据。以下说明仅适用于在 EMU 成员国于 2002 年转为使用欧元之前，需要转换的历史数据。

如果某个国家/地区是欧洲货币联盟 (EMU) 的成员，则应该通过欧元将该国的货币转换为其它货币。这种方法称为三角法，只要为需转换的任何一种货币选定了“EMU 三角法”，就会使用此方法。

例如，如果您要从 USD 转换为 DEM，并且已经为 DEM 选定“EMU 三角法”，则必须设置美元对欧元以及欧元对美元的转换率。您无需为 USD 选定“EMU 三角法”字段。DEM 将按照欧洲货币联盟设定的固定汇率转换为 EUR，然后按照您设置的汇率将 EUR 金额转换为 USD。

系统已经为以下欧洲货币联盟成员国选定“EMU 三角法”字段：德国 (DEM)、比利时 (BEF)、西班牙 (ESP)、法国 (FRF)、爱尔兰 (IEP)、意大利 (ITL)、荷兰 (NLG)、奥地利 (ATS)、葡萄牙 (PTE)、芬兰 (FIM) 和卢森堡 (LUF)。但是，您可以选定或清除此字段。例如，如果英国或瑞典加入 EMU，则可以为这些国家的货币选定该字段。

要计算三角法转换，转换率应始终表示为六位有效数字。从一种国家货币单位转换成另外一种国家货币单位的过程是：

- 1 将货币金额从国家货币单位转换成欧元。
- 2 将结果舍入到不少于三位的小数位。
- 3 将结果转换为目标国家货币。
- 4 将结果舍入到目标国家货币的最小子单位，例如德国马克的芬尼或法国法郎的生丁。

注释：只应该为作为欧元细分的货币选定“EMU 三角法”字段。

货币转换功能

目前，货币转换可在 Siebel 应用程序中的多种功能中出现。以下是其中一些示例：

- **价格表。**更改价格表的货币代码时，将会提示您设置兑换日期，并且转换所有价格表项目的价格。
- **报价。**更改报价的货币代码时，将会转换折扣金额和折扣价格。

- **预测。**更新商机的预测信息时，如果商机货币与预测货币不同，则会执行从商机货币到预测货币的转换。累计预测行时，如果预测行货币与累计预测货币不同，则会执行从预测行货币到累计预测货币的转换。
- **项目。**如果所创建费用的货币与项目的货币不同，并且将此费用提交到该项目，则会在“项目时间费用概要”和“项目时间费用调整”视图中将费用金额从费用货币转换为项目货币。
- **费率表。**更改费率表的货币代码时，将会提示您设置兑换日期，并且转换所有价格表项目的价格。
- **费用报表。**准备费用报表时，您可以在费用货币与缺省货币之间执行货币转换。
- **报表。**以下报表支持货币转换：
 - **由代表制作的商机业务进程报表。**如果采用不同的货币创建了商机收入，则会在“合计”和“小计”字段中将商机收入转换为用户的缺省货币。
 - **欧洲费用报表。**如果采用 EMU 货币创建了费用，则会以双货币方式显示所有费用。
 - **项目限制概要报表。**
 - **预测报表。**
 - **当前报价报表。**
- **图表。**以下图表支持货币转换：
 - **商机 - 当前商机分析。**如果商机货币和收入货币都与用户的缺省货币不同，则会将商机收入转换为用户的缺省货币。
 - **预测分析。**

设置费用类型

雇员在创建费用报表时，将会为报表中的每一行项目选择一个费用类型。例如雇员出差时，可能需要输入费用类型为食品、飞机票价、汽车租金、住宿等行项目。

设置费用类型时，请在雇员用于选择费用类型的下拉列表中指定哪些费用类型适用于雇员。您还要指定如何在费用报表中将费用类型进行分类和汇总。

您还可以创建与这些费用类型相关联的商业机构。例如，如果费用类型是飞机票价，则可以指定与其相关联的商业机构，例如 *Air Canada* 和 *British Airways*。有关将费用类型与商业机构相关联的详细信息，请参阅 *Siebel Professional Services Automation Guide*。

注释：添加费用类型和商业机构之前，您必须先“在值列表管理”屏幕中添加这些项，以使这些项可以显示在下拉列表中。在 EXP_ITEM_TYPE 下创建费用类型，并在 EXP_ITEM_ESTAB 下创建商业机构。有关值列表管理的详细信息，请参阅第 5 章“处理值列表”。

要设置费用类型

- 1 导航至“费用报表”屏幕 > “费用类型”视图。
- 2 创建新记录，并且填写必需的字段。

有些字段在下表中加以了说明：

字段	注释
费用类型	输入雇员将在费用报表行项目的“费用类型”下拉列表中选择费用类型，例如“飞机票价”。
报表类别	为此费用类型输入一个类别。此类别将在概要报表中使用，例如“航空/铁路票价”。
概要	为此费用类型输入较大的概要类别，例如“旅行成本”。此概要类别将用于概要报表中。

设置付款条件

付款条件是您提供给客户的各种条件，例如“净 30 天”和“净 60 天”。设置付款条件的目的是为了在 Siebel 应用程序中使用，例如在“报价”屏幕中使用。

要设置付款条件

- 1 导航至“管理 - 数据”屏幕 > “订单” > “付款条件”视图。
- 2 创建新记录，并且填写必需的字段。

有些字段在下表中加以了说明：

字段	注释
付款条件	输入付款条件的名称，例如“净 30”。
净天数	如果付款条件要求在订单日期之后的指定天数内付款，请输入天数。可选
说明	输入付款条件的说明。可选。
折扣	如果提前付款有折扣，请输入折扣金额。可选。
打折天数	如果提前付款有折扣，请输入客户必须在多少天内付款才有资格享受折扣。可选。
截止日期	如果付款有特定截止日期，请输入截止日期。可选。
集成 ID	用户不应修改此系统字段。这是一个交叉引用，用于将 Siebel 应用程序链接至后台应用程序中的相应付款条件信息。

设置期间

期间是指业务所耗用的时间，例如“2002 年 1 季度”或“2001 年 1 月”。期间广泛用于 Siebel 应用程序中，例如在预测、考勤表、激励资金和费用报表中。

请确保设置的期间时间足以容纳预测将要持续到的时间。例如，缺省预测是提前 7 个月。因此，如果您保留此缺省值，则必须创建从现在开始至少持续 7 个月的期间，才能使预测正常执行。

设置期间后，您可以将其与“期间单位”相关联。“期间单位”允许您按照一个时间单位来定义另一个时间单位。例如，日期间可以与周期间相关联，以用于考勤表中。创建新的考勤表后，也可以根据周期间将该周内的每一天添加到考勤表中。此功能要求将日期间作为“期间单位”与周期间相关联。

要设置期间

- 1 导航至“管理 - 数据”屏幕 > “期间”视图。
- 2 在“期间定义”列表中，创建新记录，并且填写必需的字段。

有些字段在下表中加以了说明：

字段	注释
期间	输入期间的名称，例如 2001 年 1 季度。
已完成	选择此字段，表示该期间已经完成。
开始	输入期间的开始日期。
结束	输入期间的结束日期。
类型	选择期间的类型，例如月、季度或年。
说明	输入期间的说明。

要将期间单位与期间相关联

- 1 导航至“管理 - 数据”屏幕 > “期间”视图，然后选择适当的期间。
- 2 在“期间单位”列表中，创建新记录。
- 3 在“期间单位”对话框中，选择要与此期间相关联的所有期间单位，然后单击“确定”。

指定电话格式

“值列表”视图中已指定了缺省电话格式。每个国家/地区只能有一种缺省电话号码格式。只有在您输入数字且不带斜杠、横线或其它格式符号时，才会应用缺省格式。

在用户输入电话号码之前：

- 设置缺省国家/地区。请参阅第 36 页的“设置区域”。缺省电话格式由区域设置确定。
- 为缺省国家/地区以外的国家/地区定义格式。请参阅第 52 页的“指定非北美电话格式”。

如果用户输入一个电话号码，而并未为该电话号码所在的国家/地区指定格式，则可能无法正确设定该电话号码的格式。

注释：如果定义任何新的电话格式，请与指定 CTI 功能并定义拨号筛选器的通讯管理员协商。有关详细信息，请参阅 *Siebel Communication Server 管理指南*。

北美电话格式

北美电话号码的缺省格式为 (000) 000-0000。北美电话号码的格式逻辑按如下所示工作：

- 如果用户在电话号码字段中输入 10 位数字，则会将其设定为 (123) 123-1234。
- 如果用户输入的数字超过 10 位，则会将其前 10 位数字设定为 (123) 123-1234，并将其余数字用作分机号码。用户最多可以输入 40 位数字。
- 如果用户输入的数字少于 10 位，则会出现错误消息。
- 如果用户以前导零开始输入电话号码，则会出现错误消息。

即使缺省国家/地区不在北美，也会遵循此电话格式逻辑。

指定非北美电话格式

如果您的用户需要为北美以外的国家/地区输入电话号码，则必须指定这些国家/地区的电话号码格式。

要指定非北美电话格式

- 1 导航至“管理 - 数据”屏幕 > “值列表”视图。
- 2 查询条目 PHONE_FORMAT 的“类型”字段，查看现有的电话格式。
- 3 创建新记录，并且填写必需的字段。

有些字段在下表中加以了说明：

字段	注释
显示值	输入格式字符串。
独立语言代码	<p>使用数字零 (0) 代表必需数字，使用符号 # 代表可选数字，并使用其它格式字符代表电话号码的显示方式。除 0 之外，请不要包含任何字母数字字符。</p> <p>例如，要设定某个澳大利亚电话号码的格式，其中包含两位数的区号和六位或八位号码，请使用 (00) 000# 000#。</p> <p>您无需在格式中包含表示国家/地区代码的字符。在用户输入号码时，如果缺省国家/地区与此号码的国家/地区代码不同，则会自动显示该国家/地区代码。</p> <p>格式中最多允许使用 12 位数字。任何超过 12 位的数字都会被用作分机号码。例如，即使格式为 000-000-0000-0000，以 12345678901234 方式输入的 14 位数字也会显示为 123-456-7890-12x34。</p>
顺序	输入新格式的国家/地区代码。此国家/地区代码必须大于 19。
类型	输入 PHONE_FORMAT 或从下拉列表中选择。

- 4 停止并重新启动 Siebel 服务器。

国际电话格式

要在电话字段中输入国际电话号码（当前缺省国家/地区以外的国家/地区的电话号码），用户必须按以下方式指定国家/地区：在电话号码前面加一个加号 (+)，然后是国家/地区代码（例如 +44）。如果用户未输入国家/地区代码，则会假设使用缺省国家/地区代码。

在用户输入加号和国家/地区代码以指定国家/地区后，国际电话号码的格式逻辑按如下所示工作：

- 如果用户在电话号码字段中输入的数字位数与指定国家/地区的电话格式位数完全相同，则会按指定方式设定所输入号码的格式。
- 如果用户输入的位数多于指定国家/地区的电话格式位数，则会按指定方式设定前面数字的格式，并将其余数字用作分机号码。用户最多可以输入 40 位数字。
- 如果用户输入的位数少于指定国家/地区的电话格式位数，则会接受录入，不会显示错误消息。（这样是为了接受不同长度的电话号码。）
- 如果指定的国家/地区没有“值列表”电话格式条目，则会接受该号码，但不设定格式，而且不会返回错误消息。

无格式的电话号码

更改或添加电话号码格式时，将不会自动更新现有的电话号码。

警告：输入电话号码时，用户可以输入字母代替数字，但是对外拨号等计算机电话集成 (CTI) 功能将不适用于这些号码。查询此类号码时必须包含字母，而不是同等的数字。如果用户输入 Q 或 Z（所有电话上都未显示的字母），Siebel eBusiness Applications 将不会执行检测或向用户发出警告。

示例

表 7 显示了电话号码在不同环境下的显示方式。在此示例中，缺省国家/地区是美国，缺省格式为北美格式 (000) 000-0000。已输入用于英国（国家/地区代码为 44）的另一种格式：00.000-000。

表 7. 电话号码格式示例

用户输入	号码格式设定为
1234567890	(123) 456-7890
1234567890123	(123) 456-7890 x123
123456	错误消息：“输入的数据无效。”
+4412345678	+44 12.345-678
+441234567890	+44 12.345-678 x90
+4412345	+44 12345
+2512345	+2512345
?0+4412345678	?0+4412345678（您会看到 ‘?’ 和 ‘0’）
?0HelloWorld	?0HelloWorld（您会看到 ‘?’ 和 ‘0’）

电话格式对排序没有影响。

对电话号码执行查询时，请勿包含任何格式字符，例如 (、)、-、.、x 或空格。

您可以通过键入 +61*，只查询国家/地区 61，但是不能按此方法只查询北美电话号码，因为 +1* 将返回所有电话号码。要查询北美电话号码，请改为使用 not like +*。

表 8 提供了如何查询电话号码的示例。

表 8. 查询电话号码

所需的查询结果	查询标准
(123) 456-7890	1234567890
+61 (123) 45.67.89 x0	+611234567890（如果已将 61 定义为国家/地区代码）
国家/地区代码 61 电话号码	+61*
所有电话号码	+1*
415 区号号码（仅限北美）	415*
NULL 电话号码	is null
415 区号或 NULL（仅限北美）	415* or is null
(800) SKY-PAGE	800SKY*

用户使用电话号码执行查询时，缺省国家/地区的国家/地区代码将会自动作为查询前缀（除非缺省国家/地区是在北美，则不会添加前缀）。例如，该缺省国家/地区为德国，并且用户在查询的电话字段中键入了“0181”，则德国国家代码 (+49) 将被添加到此查询（即 +49*0181*）。

要查找缺省国家/地区之外的国家/地区号码，用户必须在查询中指定其国家/地区代码。要避免将查询限制为一个国家/地区，用户必须精简查询，并从查询规范中删除国家/地区代码部分。

要查看此行为的演示，请浏览“联系人”屏幕。缺省国家/地区以外的国家/地区的任何号码都会在开头包含一个“+n”，而缺省国家/地区代码的所有号码都会显示为本地号码（没有 +）。带有“+n”的号码需要显式查询（国家/地区代码加号码），而本地号码则会正常返回。

使用 EIM 导入信息

Siebel Enterprise Integration Manager (EIM) 用于管理 Siebel 数据库表与其它公司数据库之间的数据交换。使用 EIM 导入包含国际电话号码的信息时，将会按照前面小节中的说明处理这些号码。

有关 EIM 的详细信息，请参阅 *Siebel Enterprise Integration Manager Administration Guide*。

设置寻呼机公司

您可以对寻呼机公司进行设置，使其出现在“文件”>“发送”>“寻呼”菜单中。

要设置寻呼机公司

- 1 导航至“管理 - 通讯”屏幕 > “寻呼机公司”视图。
- 2 在“寻呼机公司”列表中，创建新记录，并且填写必需的字段。

注释：您用于发送寻呼的寻呼机公司必须支持 Telocator 字母数字协议 (TAP)，这是用于发送字母数字寻呼的行业标准。

关于日期格式

对于 Siebel Web 客户机，日期和时间的显示格式由应用程序服务器的区域设置确定。有关详细信息，请参阅第 36 页的“设置区域”。

对于 Siebel 专用 Web 客户机和 Siebel 移动 Web 客户机，日期格式由客户机计算机操作系统中的规范确定。

用户使用日期字段创建查询时，必须使用适当的日期格式。

设置邮政编码

邮政编码用于查找地址属性（城市、省/（直辖）市等等）。它们还可用于查找基于街道地址的 9 位数邮政编码。Siebel eBusiness Applications 附带了美国邮政服务的邮政编码表，并且该表可供客户使用。

要添加邮政编码

- 1 导航至“管理 - 数据”屏幕 > “邮政编码管理”视图。
- 2 在“地理区域编码”列表中，创建新记录，并且填写必需的字段。

管理全球时区支持

Siebel 应用程序作为 seed 数据附带的时区记录包含 74 个世界时区。这些时区与 Microsoft 在其操作系统中使用的时区相同。使用“时区管理”视图可以：

- 编辑时区的文本说明及其缩写
- 管理时区的有效状态，控制在应用程序中将哪些时区提供给最终用户使用
- 管理多语言转换，控制如何以多种语言为用户显示时区信息

管理时区的任务包括：

- 第 56 页的“修改时区”
- 第 56 页的“维护时区的转换”

有关启用全球时区支持的详细信息，请参阅 *Global Deployment Guide*。

修改时区

通常您不需要修改时区的区域设置。但是，由于显示名称或夏时制规则等其它时区设置有时会发生变化，因此您可能需要对其进行修改。

注释： 您不能添加或删除时区。

要修改时区设置

- 1 导航至“管理 - 数据”屏幕 > “时区管理”视图。
- 2 在“时区”列表中，选择要修改的时区记录。
- 3 根据需要修改字段。

有些字段在下表中加以了说明：

字段	注释
名称	时区的名称。
标准缩写	时区的缩写。
UTC 偏移	不使用夏时制时，与世界协调时间 (UTC) 的偏移（以分钟计）。
DST 缩写	夏时制 (DST) 的缩写。
DST 偏移	不使用 DST 时，与 UTC 的递增 DST 偏移（以分钟计）。
DST 开始序数	用于确定 DST 何时开始的规则部分。例如，如果该规则为 <i>the first Sunday in April</i> ，则在此字段中定义 <i>First</i> 。
DST 开始日	用于确定 DST 何时开始的规则部分。例如，如果该规则为 <i>the first Sunday in April</i> ，则在此字段中定义 <i>Sunday</i> 。
DST 开始月	用于确定 DST 何时开始的规则部分。例如，如果该规则为 <i>the first Sunday in April</i> ，则在此字段中定义 <i>April</i> 。
DST 开始时间	DST 的开始时间。

维护时区的转换

您可以使用“时区管理”视图，维护每个时区的文本字段的转换。

要维护时区的转换

- 1 导航至“管理 - 数据”屏幕 > “时区管理”视图。
- 2 在“时区”列表中，选择要转换的时区。
- 3 在“时区转换”列表中，创建新记录，并且填写必需的字段，包括所选语言的“名称”字段转换。
- 4 为需要转换的每种语言重复 [步骤 3](#)。

日期和时间戳

用于为记录加盖时间戳的日期和时间从 Siebel 服务器处获得。远程用户在断开连接模式下运行 Siebel 客户机时，Siebel 服务器将在用户的计算机上运行，并采用该计算机的日期和时间。

如果已启用全球时区支持，服务器则将该日期和时间值转换为 UTC。

设置电子邮件、传真和邮件帐户（与我们联系）

销售人员使用“与我们联系”屏幕来回答问题，并为客户提供联系人信息。如果您的组织使用 Siebel eService，则客户可以从您的网站上通过“与我们联系”页面直接访问此信息。

创建“与我们联系”帐户

为帮助您的销售人员提供所选主题的相关信息，您可以创建不同的帐户，例如“技术支持”、“发运”和“销售”。

要添加“与我们联系”帐户

- 1 导航至“管理 - 应用程序”屏幕 > “与我们联系”视图。
- 2 在“电子邮件、传真和邮件帐户”列表中，创建新记录，并且填写必需的字段。

有些字段在下表中加以了说明：

字段	说明
帐户类型	选择“与我们联系”类型。
访问列表	指明哪些雇员可以查看“与我们联系”帐户。

关于添加电子邮件地址和主题

如果您的组织使用 Siebel eService，您包括在“与我们联系”帐户中的任何电子邮件地址都会显示在您的网站的“与我们联系”页面上。您可以创建缺省电子邮件主题，它们将在用户通过您的网站发送电子邮件时添加到用户的“主题”行中。

有关详细信息，请参阅 *Siebel eService Administration Guide*。

使用键盘加速键

键盘启用使用户可以使用按键序列替代鼠标来操作 Siebel 雇员应用程序，以执行命令和在应用程序中导航。此功能通过使用键盘加速键来实现，这是与 Siebel 应用环境内的命令相映射的特殊按键序列。通常，这些键序列是 CTRL、ALT 和 SHIFT 键以及标准字母数字键的组合。

Siebel 雇员应用程序附带了一整套键盘加速键。加速键在 Siebel Tools 中定义并可完全配置，但是在修改加速键时应小心谨慎。

Web 浏览器随机提供的许多缺省键盘启用同样适用于 Siebel 应用程序。例如，用户可以使用 Tab 键，按顺序浏览应用程序视图内的可用字段。

例如，提供的键盘加速键可用于以下命令：

- 记录处理：“新建记录”、“删除记录”、“复制记录”、“编辑记录”、“保存记录”、“撤消记录”
- 查询管理：“新建查询”、“执行查询”、“精简查询”、“另存查询为”
- 记录导航：“下一记录”、“前一记录”、“下一页”、“上一页”

键盘启用以两种模式提供：扩展模式和基本模式。扩展模式的键盘启用在定义加速键方面的灵活性最强，因为任何键序列都可以映射到 Siebel 命令。但是，扩展模式的键盘加速键可能并非适用于所有用户。基本模式的键盘启用可以提供给以高交互模式运行 Siebel 应用程序的任何用户使用。在 Siebel 库中定义的每种加速键都可专用于一种键盘启用模式，也可以通用于这两种模式。有关可用的基本加速键和扩展加速键列表，请参阅 [基础](#)。

注释：扩展模式和基本模式的键盘启用都要求 Siebel 应用程序在高交互模式下运行。即使高交互模式通常对应用程序有效，Siebel 应用程序内的某些子视图也可能因为特殊的子视图功能而并未启用高交互模式。在此类情况下，如果用户正在使用其中一个特殊化的子视图，则键盘启用将会无效。

扩展模式

扩展模式的键盘启用是 Siebel 应用程序的缺省操作模式。运行扩展模式键盘启用的应用程序可以将任何键序列映射到 Siebel 命令。包括所用浏览器本身已具有缺省解释的键序列（例如 CTRL+N 可以在较高版本的 Microsoft Internet Explorer 中打开新浏览器窗口）。如果活动的 Siebel 应用程序和活动的浏览器映射了相同的键序列，则 Siebel 应用程序的扩展模式优先。扩展模式的键盘启用还允许加速键的键序列包含特殊键，例如功能键和箭头键。

要提供对所有可用键序列的加速键访问，扩展模式的键盘启用使用轻型 ActiveX 控件在浏览器中捕获击键操作。系统将自动检测是否存在控件，并且只在必要时加载控件。一旦加载，就会自动维护控件。除非升级后的版本在应用服务器上可用，否则不会再次进行加载。

要使键盘启用在扩展模式下生效，必须满足以下条件：

- “ExtendedKeyboard=TRUE”一行必须出现在活动的应用程序配置文件的 [SWE] 部分中
- 用户的浏览器必须可接受并正确解释用于捕获键序列的 ActiveX 控件
- 每个客户机浏览器都必须接受用于捕获键序列的轻型 ActiveX 控件。接受控件时可能没有提示，也可能要求用户明确接受控件，这取决于浏览器的安全设置。如果当前的浏览器安全设置禁止下载 ActiveX 控件，则必须将浏览器安全设置修改为允许使用 ActiveX 控件。

基本模式

基本模式的键盘启用可以提供给以高交互模式运行 Siebel 应用程序的所有浏览器客户机使用。支持基本模式无需使用 ActiveX 控件。基本模式与扩展模式键盘启用之间的功能区别包括：

- 由当前浏览器本地映射的键序列优先于映射到相同键序列的 Siebel 键盘加速键。例如，Microsoft Internet Explorer 5.5 版中的 CTRL+N 将打开新的浏览器窗口，而不考虑在 Siebel 应用程序中为 CTRL+N 指定何种加速键映射。
- 基本模式的键盘加速键不能在其映射的键序列中包含特殊键。特殊键包括但不限于功能键和箭头键。

如果符合以下任一条件，键盘启用将在基本模式下生效：

- “ExtendedKeyboard=FALSE”一行必须出现在活动的应用程序配置文件的 [SWE] 部分中。
- 当前浏览器不支持扩展模式的键盘启用。

注释： Siebel 应用程序使用自动浏览器检测来确定，浏览器是否可以支持扩展模式的键盘启用。如果当前应用程序已配置为运行扩展模式的键盘启用，但是特定客户机上的浏览器不符合这一最低要求，则在启动应用程序时使基本模式的键盘启用生效。

要配置新的键盘加速键或修改现有加速键，请参阅 *配置 Siebel eBusiness Applications*。

设置行业

您可以设置并维护应用程序内使用的行业信息。“行业”视图中的信息将用于填写“行业”下拉列表，此下拉列表出现在“客户”和“参考”等不同的屏幕和视图中。“行业”列表还可供 Siebel Assignment Manager 在为 Siebel 用户分配新的潜在商机或服务请求时使用。例如，将涉及医药行业的销售代表自动分配给值为 *Pharmaceutical Industry* 的新客户。

要添加行业

- 1 导航至“管理 - 数据”屏幕 > “行业”视图。
- 2 在“行业”列表中，创建新记录。
- 3 填写“行业”、“SIC 代码”和“类型”字段。

注释：“行业”和“SIC 代码”值必须唯一。如果添加某个已存在的值，则会得到一则错误消息。

设置语言

您可以设置并维护应用程序内使用的语言信息。“语言”视图中的信息将用于填写“语言”下拉列表，此下拉列表出现在“参考”和 SmartScript 等不同的屏幕和视图中。“语言”字段还可供 Siebel Assignment Manager 在为工作于跨国公司并且与使用不同语言的客户交谈的呼叫中心代理执行分配时使用。

例如，德国化工制造公司的销售代表可能使用 Danish SmartScript 与哥本哈根的潜在客户进行销售呼叫，然后使用 Italian SmartScript 与罗马的潜在客户进行相同的销售呼叫。在这些情况下，“语言”字段用于确定已将每个 SmartScript 转换成哪种语言。

要添加语言

- 1 导航至“管理 - 数据”屏幕 > “语言”视图。
- 2 在“语言”列表中，创建新记录。
- 3 填写“名称”和“代码”字段。

注释：“名称”和“代码”值必须唯一。如果添加某个已存在的值，则会得到一则错误消息。

注释：不能删除语言，因为删除语言可能会导致移动 Web 客户机同步出现问题。尽管可以使用 Siebel Tools 来恢复删除语言命令，但是强烈建议不要这样做。此外，在修改任何语言代码之前，请向 Siebel 技术服务寻求帮助。

关于区分大小写

缺省情况下，Siebel 应用程序区分大小写。如果您执行查询或搜索，只有当您输入的搜索标准与数据库中的数据大小写相同时，才会返回匹配项。

如果您不需要查询和搜索区分大小写，则可以为整个应用程序或选定的字段启用不区分大小写。无论选择哪种设置，用户都可以使用运算符来强制执行区分大小写或不区分大小写搜索。

有关不区分大小写对性能有何影响的信息，请参阅 *性能微调指南*。

要强制执行区分大小写搜索，请使用运算符 `=`，后面是包含在单引号内的搜索标准。例如，如果用户输入搜索标准 `= 'Computer'`，查询将返回字段中其“Computer”的 C 为大写的记录。

要强制执行不区分大小写搜索，请使用运算符 `~LIKE`。例如，如果用户输入搜索标准 `~LIKE computer`，查询将返回字段中包含“computer”的所有记录，而不区分大小写。

用户还必须在标准复杂的搜索中使用 `~LIKE` 来强制执行不区分大小写搜索，不管使用的是哪种区分大小写设置。

注释：在用户输入任何数据之前，您应该先确定自己对区分大小写搜索的要求，并为应用程序或单个字段设置相应的参数。

启用在应用程序范围内不区分大小写

关于 CaseInsensitive 参数

应用程序范围的区分大小写由代表数据来源定义的指定子系统的 CaseInsensitive 参数来控制。

CaseInsensitive 参数只影响由查询检索到的数据，而不会影响数据显示在屏幕上的顺序。排序顺序与数据库相关，而与 CaseInsensitive 参数无关。

此外，SRF 文件的内容在大多数情况下都区分大小写，并且不受在应用程序配置文件中设置此参数的方式影响。

您可以使用不同方式来更改 CaseInsensitive 参数，具体取决于您是使用 Siebel Web 客户机还是 Siebel 专用 Web 客户机：

■ 第 61 页的“为 Siebel Web 客户机启用在应用程序范围内不区分大小写”

■ 第 61 页的“为 Siebel 专用 Web 客户机启用在应用程序范围内不区分大小写”

关于 InsensitivityFactor 参数

在更改 CaseInsensitive 参数时，您可能还需要更改 InsensitivityFactor 参数，以尽量避免性能下降。

InsensitivityFactor 参数的缺省设置为 2。

注释：对于 CFG 文件中的“网关数据来源” (GatewayDataSrc)，请不要更改 InsensitivityFactor 的缺省值。

您可能需要使用自己的数据库对此参数测试一些值，假脱机 SQL 以查询不同设置的响应时间效果，然后选择一个符合自己要求的值。有关 InsensitivityFactor 参数的详细信息，请参阅 *Siebel System 管理指南*。

为 Siebel Web 客户机启用在应用程序范围内不区分大小写

对于 Siebel Web 客户机，您可以在“管理 - 服务器配置”屏幕中更改 CaseInsensitive 参数。

要为 Siebel Web 客户机启用在应用程序范围内不区分大小写

- 1 导航至“管理 - 服务器配置”屏幕 > Enterprise 视图。
- 2 单击“资料配置”视图选项卡。
- 3 在“资料配置”列表中选择一项数据来源记录，例如“服务器数据来源”。
- 4 在“配置参数”列表中，将 DSCaseInsensitiveFlg 的值更改为 True。
(可选) 您也可以同时更改 DSInsensitivityFactor 参数，以便控制性能下降。
- 5 停止并重新启动应用程序对象管理器 (AOM) 服务器组件。

为 Siebel 专用 Web 客户机启用在应用程序范围内不区分大小写

对于 Siebel 专用 Web 客户机，应用程序范围的区分大小写通过应用程序配置文件中的 CaseInsensitive 参数来控制。

对于应用程序的每个潜在数据来源，每个 Siebel 应用程序的配置文件都有一个部分与之相对应。缺省情况下，每个此类数据来源部分都包含以下行：

```
CaseInsensitive = FALSE
```

要为 Siebel 专用 Web 客户机启用在应用程序范围内不区分大小写

- 1 使用任何文本编辑器，打开您的应用程序配置 (CFG) 文件。
- 2 将 CaseInsensitive 参数更改为
CaseInsensitive = TRUE
- 3 (可选) 您也可以同时更改 InsensitivityFactor 参数，以便控制性能下降。

在每个应用程序配置文件中，InsensitivityFactor 参数都紧随在 CaseInsensitive 参数后面。

启用特定于字段的不区分大小写

您还可以使单个字段不区分大小写。

您可以通过“使用默认敏感性”属性来控制特定于字段的不区分大小写。此属性决定了字段是否使用由 CFG 文件中的 CaseInsensitive 参数指定的缺省属性，如上所述。表 9 图示了应用程序范围的 CaseInsensitive 参数与特定于字段的“使用默认敏感性”属性之间的关系。

表 9. 区分大小写行为

使用默认敏感性 =	CaseInsensitive = TRUE	CaseInsensitive = FALSE
TRUE	字段不区分大小写	字段区分大小写
FALSE	字段区分大小写	字段不区分大小写

要为单个字段启用不区分大小写

- 1 在应用程序配置文件中，将 CaseInsensitive 参数设置为 FALSE。
- 2 在 Siebel Tools 中，导航至“业务组件/字段”屏幕。
- 3 对于要设置为不区分大小写的每个字段，为字段级别的对象类型将字段对象中的“使用默认敏感性”属性设置为 FALSE。

您还可以将字段中的数据大小写强制设置为 UPPER（全部大写）、LOWER（全部小写）、FIRSTUPPER（每个单词的首字母大写）或 NONE（不更改）。
- 4 为要控制的所有字段执行此操作后，重新编译您的 SRF 文件。
- 5 替换 Siebel 服务器安装中的 SRF 文件。

添加 Web 浏览器功能

Siebel 应用程序附带了一些已配置可以使用的浏览器。通常，您无需对 Web 浏览器设置进行更改。但是，如果您要为浏览器添加功能，则可以通过“Web 浏览器管理”屏幕来执行此操作。

Web 浏览器功能确定了最终用户的浏览器可以执行哪些操作，不能执行哪些操作。它们支持 Siebel Web 引擎为不同浏览器提供不同 HTML 标记和其它标记的功能，取决于每个特定浏览器可以显示什么内容。这样还允许管理员或开发人员为特定浏览器指定最适宜的外观。

用户登录到 Siebel Web 应用程序时，Siebel Web 引擎将读取来自用户浏览器的请求中的已封装信息，从而确定浏览器的版本和构建号。然后将该信息与“Web 浏览器管理”视图中的数据相结合，以确定浏览器的功能。

应用此信息的主要方式之一是通过 Web 模板中的条件标记。例如，如果您的某些用户使用不支持框架的旧版浏览器，则您的模板可能会包含一个条件标记，阻止这些用户接收带框架的页面。用于评估浏览器功能的条件 Web 引擎标记可用于所有 Siebel Web 模板和 Web 应用程序中，但最主要还是用于支持无线设备的模板和程序中。例如，SWLSStart.swt 模板包括以下条件标记：

```
<swe:switch>  
  
  <swe:case condition="Web Engine User Agent, TestCapability, 'DefaultMarkup:XML'">
```

```
<swe:pageitem id="3" property="FormattedHtml" />

</swe:case>
```

在 Web 引擎解释 swe:case 标记之前，已经确定用户使用的是哪种类型的浏览器。使用该标记会导致 Web 引擎在“Web 引擎用户代理”业务服务上调用 TestCapability 方法。如果用户的浏览器具有称为 DefaultMarkup 的功能（值为 XML），则 TestCapability 方法会返回 TRUE。符合条件时（即，此方法返回 TRUE），则对 <swe:case> 与 </swe:case> 之间的标记进行处理。有关条件标记语法的详细信息，请参阅[配置 Siebel eBusiness Applications](#)。

添加附加功能

Siebel 应用程序附带了一些预定义的功能。这些功能可以添加到任何浏览器中。以下是一些示例：

- **FrameSupport**。指明浏览器是否可以显示框架标记（例如 <swe:frameset>）。
- **CookiesAllowed**。指明浏览器是否支持 cookie。
- **HighInteract**。指明浏览器是否属于可支持 Siebel 高交互 Web 应用程序的浏览器（例如 Internet Explorer 5.5）。
- **ActiveX**。指明浏览器是否可支持 ActiveX 控件。

您还可以添加标准 Siebel 应用程序中未附带的其它功能。例如，您可以添加名为 *SupportsWingDingFont* 的功能。然后，即可在任何浏览器定义中使用此新功能。

要添加功能

- 1 导航至“管理 - Web 浏览器”屏幕 > “功能”视图。
- 2 在“功能”列表中，创建新记录。
- 3 填写新功能的名称和说明。

添加附加 Web 浏览器

如果您需要添加标准 Siebel 应用程序中未附带的 Web 浏览器定义，则可以在以下两种方法中进行选择。

- **添加父浏览器定义**。此定义包括所有浏览器功能。如果您需要添加全新的浏览器（例如 Opera）或现有浏览器的主要升级版本（例如将来版本的 Microsoft Internet Explorer 或 Netscape），请使用此方法。有关此过程的信息，请参阅[第 65 页的“要添加父 Web 浏览器”](#)。
- **添加子浏览器定义**。子浏览器定义将继承父浏览器的功能，并根据需要添加附加功能。如果是在已定义的浏览器基础上添加临时版本，请使用此方法。例如 5.7 或 5.8 之类的“点”版本。有关此过程的信息，请参阅[第 65 页的“要添加子 Web 浏览器”](#)。

必需的浏览器功能

要使浏览器正常工作，它必须包含两项允许在运行时识别浏览器的功能。必需的功能包括：

- **User-Agent**。此功能将为浏览器命名。
- **Accept**。此功能指明浏览器可以打开哪些类型的文档。

这些功能是 HTTP 标准信息的一部分，显示在从浏览器发送的 HTTP 请求标题中。例如，从 Microsoft Internet Explorer 5.5 浏览器发送到 Web 应用程序的请求可能包含以下行：

```
Accept: image/gif, image/x-xbitmap, image/jpeg, image/pjpeg, application/vnd.ms-powerpoint, application/vnd.ms-excel, application/msword, */*
```

```
User-Agent: Mozilla/4.0 (compatible; MSIE 5.5; Windows NT 4.0)
```

在此示例中，User-Agent 功能的值为 Mozilla/4.0 (compatible; MSIE 5.5; Windows NT 4.0)。

必须同时将 User-Agent 和 Accept 功能包括在内。这是因为在运行时将检查 User-Agent 以识别浏览器。如果未识别 User-Agent，则会将标题中的 Accept 参数值与“Web 浏览器管理”屏幕中所列浏览器的 Accept 参数进行比较，以找到 Accept 参数最接近的浏览器。

除了 User-Agent 和 Accept 功能之外，如果某个浏览器是基于现有的父浏览器，则必须包括 Parent 功能。

注释：父浏览器通常没有 User-Agent 和 Accept 功能。这是因为父浏览器一般用作其它可继承功能的容器。如果浏览器没有自己的 User Agent 和 Accept 功能，则会用作另一个具有这些功能的浏览器的父浏览器。

为 Internet Explorer 5.0 添加 JumpTab 功能

如果您是在 Internet Explorer 5.0 上运行 Siebel 应用程序，则必须将 JumpTab 功能设置为 True。

（如果不设置 JumpTab 功能，用户则需要单击两次后退按钮才能返回上一页。）

要添加 JumpTab 功能

- 1 导航至“管理 - Web 浏览器”屏幕 > “功能”视图。
- 2 在“功能”列表中，选择 JumpTab 功能记录。
- 3 在该表单的“功能值”字段中，输入 TRUE。

添加 Web 浏览器

无论您添加的是父浏览器还是子浏览器，过程都是相似的。但是在添加父浏览器时，您会添加所有明细组件；而在添加子浏览器时，会使该浏览器基于某个现有的浏览器。

注释：虽然父浏览器可以包含 User-Agent 和 Accept 功能，但实际上并不需要。如果您使用父浏览器作为子浏览器的模板，请不要在父浏览器模板中包含这两项功能。

要添加父 Web 浏览器

- 1 导航至“管理 - Web 浏览器”屏幕 > “浏览器”视图。
- 2 在“浏览器”列表中，创建新记录。
- 3 填写新浏览器的名称和说明。
- 4 向下搜索到记录。
- 5 在“功能”列表中，为此浏览器的每一项功能创建记录。

注释：如果某个现有的浏览器已包含大部分适当的功能，则可以复制该浏览器并进行更改。要执行此操作，请在[步骤 2](#)中单击菜单按钮，然后选择“复制记录”而不是“新建记录”。

要添加子 Web 浏览器

- 1 导航至“管理 - Web 浏览器”屏幕 > “浏览器”视图。
- 2 记下父浏览器的名称（也就是要作为新浏览器基础的浏览器）。
- 3 创建新的记录。
- 4 填写新浏览器的名称和说明。
- 5 向下搜索到记录。
- 6 在“功能”列表中创建以下三项记录：
 - **Parent**。将此功能值设置为您在[步骤 2](#)中确定的父浏览器。
 - **User-Agent**。输入适当的 User-Agent。
 - **Accept**。输入该浏览器可打开的文档类型。
- 7 添加父浏览器中未包含的任何附加功能，或者与从父浏览器继承的功能不同的功能。

管理快速填充模板

有关创建快速填充模板的信息，请参阅[基础](#)。

用户可以创建快速填充模板以供个人使用。管理员可以使这些模板成为公共模板，以供所有用户访问。管理员还可以删除任何快速填充模板，并且可以对模板记录（例如名称、序列和公共标志）进行简单更改。

要使快速填充模板成为公共模板

- 1 导航至“管理 - 应用程序”屏幕 > “管理快速填充模板”视图。
- 2 选择模板记录。
- 3 单击“菜单”按钮，然后选择“使公开”。

要编辑快速填充模板

- 1 导航至“管理 - 应用程序”屏幕 > “管理快速填充模板”视图。
- 2 选择模板记录。
- 3 根据需要编辑字段。
“序号”用于确定填充字段的顺序。

设置屏幕主页的缺省视图链接

有关屏幕主页和设置视图链接的详细信息，请参阅[基础](#)。

管理员可以定义在屏幕主页快速链接区域中显示的链接。这些缺省视图链接可供所有用户查看。

要将缺省视图链接添加到屏幕主页

- 1 导航至“管理 - 应用程序”屏幕 > “视图链接”视图。
- 2 在“屏幕主页”列表中，选择主页。
- 3 在“视图链接”列表中，创建新记录，并且填写必需的字段。

确保您指定的视图可供所有用户使用。

提示：排列链接序号时，请使用增量单位 10。从而使用户有空间可以在您创建的缺省链接之间创建自己的视图链接。

5

处理值列表

本章为管理员提供了在 Siebel 应用程序内使用值列表的准则。它包括以下主题：

- 第 67 页的“关于值列表”
- 第 68 页的“将新值添加到现有值列表中”
- 第 69 页的“清除高速缓存”
- 第 69 页的“值列表字段”
- 第 71 页的“修改值列表”
- 第 72 页的“禁用值列表中的值”
- 第 72 页的“受约束的值列表”

关于值列表

值列表 (LOV) 是一个填充 *静态选取列表* 的值集，用户可通过单击用户界面中的下拉列表进行访问。

下拉列表可以基于两种选取列表类型：静态选取列表和动态选取列表。

- 静态选取列表提供了一个包含选择的列表，即静态值列表。静态选取列表的一个示例是包含省/（直辖）市和国家/地区邮政缩写的下拉列表。
- 动态选取列表提供了一个包含选择的列表，该列表通常包含交易数据。动态选取列表的一个示例是包含客户名称的下拉列表。

根据经验，动态选取列表包含的所有选取列表都不会检索 S_LST_OF_VAL 表中存储的值。动态选取列表通常通过选择子视图显示，例如用于为联系人选择客户的选取列表。但是，可以将它们配置为作为下拉列表显示。

本节的剩余部分重点介绍了静态选取列表，其内容可以通过值列表视图进行管理。有关如何设置新的值列表以及配置静态和动态选取列表的信息，请参阅 *配置 Siebel eBusiness Applications*。

本节介绍了如何使用填充静态选取列表的值（包括如何在现有值列表中创建或修改值），以及在不需要显示某些值时如何将其禁用。此外，它还介绍了值列表如何受其它列表的选择所约束。

注释：如果您要创建多语言值列表 (MLOV)，则还应该复审 *配置 Siebel eBusiness Applications*。

“管理 - 数据”屏幕中包含两个您可以在其中查看值列表数据的视图：

- 在“值列表”视图中，一个列表视图
- 在“值列表浏览器”视图中

这两个视图中的值都是相同的，只有显示信息的格式不同。本节中的过程介绍了使用列表视图进行指定的指导。如果您愿意使用浏览器视图，则可以执行此操作。

您的 Siebel 应用程序附带了一些值列表，它们支持通过 Siebel 屏幕内使用的静态选取列表。您可以按原样使用值列表，也可以按照组织的需要通过值列表视图进行修改。

将新值添加到现有值列表中

要将项目添加到现有值列表中并使其显示在下拉列表中，您必须知道该项目的类型。您可以通过查询值列表来查找类型，以便确定与特定显示值相关联的类型。然后，您可以使用该类型来创建新记录。例如，您可以在“客户”列表中看到“状态”下拉列表。假设您使用此字段来指明客户可靠性的评级。初始设置为“黄金”和“银”。您可能需要在此列表中添加另一个为“铜”的状态，以便指定具有可靠客户评级的客户。以下过程介绍了此示例。

要确定显示值的值列表类型

1 导航到在其中显示了要添加值的下拉列表的屏幕（例如“客户”屏幕）。

2 选择下拉列表，并记下其中一项选择。

例如，在“客户”屏幕中选择“状态”下拉列表黄金值。

提示：请确保记下选择的大小写和空格。

3 导航至“管理 - 数据”屏幕 > “值列表”视图。

4 在值列表列表中，使用您在步骤 2 中记下的值在“显示值”字段中执行查询。

5 在返回的记录列表中，通过复审“类型”字段中的条目来确定适当的记录。

值列表类型的名称通常与使用它们的屏幕中的字段标签相关联。在此示例中，您可能要查找标签类似于 ACCOUNT_STATUS 的类型。

为此列表创建新值时，您将要使用此类型。

要将新值添加到现有值列表中

1 导航至“管理 - 数据”屏幕 > “值列表”视图。

2 单击“新建”以创建新记录，然后在“类型”字段中输入值列表类型。

3 在“显示值”字段中输入新值。

例如，如果组织为具有可靠客户评级的客户指定的状态为“铜”，并且您要使“铜”出现在“客户状态”下拉列表中，则可以创建一项类型为 ACCOUNT_STATUS、显示值为“铜”的新记录。

确保您输入的“显示值”长度不超过目标列允许的长度。

4 在“语言独立代码”字段中输入值。此值通常与“显示值”相同。

确保您输入的“语言独立代码”长度不超过目标列允许的长度。

注释：“显示名称”和“语言独立代码”都必须在值列表类型中唯一，但配置多语言值列表时除外。如果您添加的值已存在，则显示错误消息。例如，不能同时存在两项显示值都为“铜”的 ACCOUNT_STATUS 记录。有关多语言值列表在此方面的差异的信息，请参阅第 70 页的表 10 中“语言独立代码”字段的定义。

5 如果适用，您可以在“顺序”字段中输入一个数字，以指明该值在下拉列表中显示的数字顺序。

例如，如果“黄金”和“银”的序号分别为 1 和 2，则“铜”的序号为 3。

- 6 如果适用，请填写记录中的其余字段。

有关这些字段的说明，请参阅第 69 页的“值列表字段”。

- 7 单击“清除高速缓存”，以清除值列表高速缓存。

清除高速缓存后，您可以导航至屏幕，然后在相关下拉列表中选择新值。例如，您可以导航至“客户”屏幕，从“客户”列表中选择一项记录，然后在记录的“客户状态”下拉列表中选择“铜”。

清除高速缓存

在用户初次打开使用某个特定值列表的下拉列表时，该值列表将被高速缓存。这样可以避免在以后使用该下拉列表时从数据库检索列表，从而改进性能。但是，这同时也意味着对值列表所做的更新不会显示在下拉列表中，直至您清除高速缓存。清除高速缓存则指示 Siebel 应用程序从数据库中读取并显示更新的值。

在您添加或更改值列表后登录的用户可以看到您所作的添加或更改。但是，为了让您实时看到自己所作的更改，您必须执行以下操作之一：

- 对于专用 Web 客户机，请注销应用程序并重新登录。
- 对于 Web 客户机或专用 Web 客户机，请清除高速缓存。

要清除高速缓存（使用“清除高速缓存”按钮）

- 1 导航至“管理 - 数据”屏幕 > “值列表”视图。
- 2 在“值列表”列表中，单击“清除高速缓存”。

要清除高速缓存（通过 Server Manager 命令行界面）

- 1 为指定子系统“对象管理器高速缓存”（别名为 objmgrcache）确定参数“对象管理器数据高速缓存版本”（别名为 OMDDataCacheVersion）的当前值。
- 2 以 1 为单位递增值。

有关使用 srvmgr 列出和修改指定子系统参数的信息，请参阅 *Siebel System 管理指南*。

值列表字段

值列表记录的字段如表 10 中所示。值列表记录的所有字段并不一定都会显示在标准用户界面中。您可以使用“显示的列”菜单选项来查看未显示的字段。

某些值列表字段（例如“高”、“低”和“加权系数”）用于特殊化的 Siebel C++ 代码，以存储关于所选值列表记录的附加信息。此外，选择映射也可以使用“高”、“低”和“加权系数”等值列表字段。选择映射一般使用“显示值”字段，这样会使用用户选定的列表项目按在列表中显示的方式原样存储在数据库中。这些字段可用于填充已定义选择映射的业务组件的其它字段。

如果您需要使用“高”或“低”字段或其它额外字段，则可以通过在 S_LST_OF_VAL 表中添加映射至相应列的字段，使用 Siebel Tools 来扩展“通用选取列表”业务组件。例如，当用户在“日期”下拉列表中选择“月份”值时，您可以使用“高”和“低”字段来自动填入高温和低温。要执行此操作，您可以通过将“高”和“低”值列表字段添加到“选择映射”的“选取列表”字段中，将两个选择映射添加到“月份”字段中。有关“通用选取列表”业务组件以及配置静态选取列表和选择映射的详细信息，请参阅 *配置 Siebel eBusiness Applications*。

注释：“目标高”和“目标低”字段只能用于智能报表。有关详细信息，请参阅 *Siebel 报表管理指南*。

表 10. 值列表字段

字段	说明
类型	值列表的类型（字段名称）。
显示值	下拉列表中显示的值。
转换	如果选定，则指明需要进行国际化。（没有与此字段相关联的客户机或服务器功能。）
多语言	如果选定，表示该值列表是多语言值列表 (MLOV) 的一部分。（没有与此字段相关联的客户机或服务器功能。）
语言独立代码 (LIC)	<p>“语言独立代码”与“显示值”一起使用，可以唯一标识特定值列表类型的值。大多数情况下，“语言独立代码”与“显示值”相同。但是，“语言独立代码”和“显示值”在多语言值列表 (MLOV) 中不同。对于以不同语言访问 Siebel 应用程序的用户，MLOV 允许单个逻辑列表项目支持多个显示值。</p> <p>例如，如果 MR_MS（个人头衔）值列表使用多语言，则可能会有三个值列表项目使用 Mr 的语言独立代码。这三个项目的显示值和语言可能分别为 Mr.（英文 - 美国）、Senor（西班牙文 - 现代）和 Herr（德文）。使用德文的用户会在“个人头衔”下拉列表中看到 Herr，使用西班牙文的用户会看到 Senor，而使用英文的用户则看到 Mr。尽管语言实例之间的显示值有所不同，但是当用户选择其中任意一个时，存储在数据库中的值始终都是 Mr，因为这是与 Herr、Senor 和 Mr 相关联的语言独立代码。</p> <p>在“语言独立代码”字段中输入的值有时称为 LIV（独立语言值）。</p>
父 LIC（语言独立代码）	<p>父值列表的语言独立代码。在分层值列表中使用，在此列表中，将要显示在下拉列表中的值受在父下拉值列表中选定的值约束。有关详细信息，请参阅第 72 页的“受约束的值列表”。</p> <p>此分层结构中只有父层和子层。不允许使用孙层。这一点可通过将“选择父”对话框中的值限定为那些本身没有父显示值的值来强制实行。</p>
复制级别	指定是在转换分层结构中的所有层还是只在区域层进行转换。
高	供选择映射使用或用于定制的额外字段。
低	供选择映射使用或用于定制的额外字段。
顺序	在下拉列表中显示值时依据的数字顺序。
活动	如果选定，则指明将值显示给最终用户。如果取消选定，则指明不将值显示给最终用户。
语言名称	“显示值”字段的值列表使用的语言。

表 10. 值列表字段

字段	说明
目标低	智能报表中使用的额外字段。
目标高	智能报表中使用的额外字段。
加权系数	供选择映射使用或用于定制的额外字段。
位图	显示的位图文件。
说明	特定值的说明。

修改值列表

警告：如果您修改的值列表是 seed 数据的一部分，请务必小心。修改 Siebel 应用程序以编程方式使用的某些值列表字段时，可能会对标准 Siebel 功能造成负面影响。但是，如果列表是多语言值列表 (MLOV) 或标准值列表，则可以在不影响标准 Siebel 功能的情况下修改“显示值”字段。

修改某些值列表可能会对标准 Siebel 功能造成负面影响：

- 不要更改值列表的“语言独立代码”值，因为内部的 Siebel 应用程序会使用“语言独立代码”字段。
- 某些值列表仅限于内部 Siebel 应用程序使用，不应修改。例如，值列表 SOURCE_TYPE（内部）以及“类型”字段名称中包含 REPOSITORY 的值列表类型都仅供内部使用。
- 修改某些值列表会导致出现意外结果。例如，将应用程序中的所有值列表更改为大写时，或者更改 Siebel 标准的语言独立代码时，会导致值无法显示或显示不正确。

注释：修改“显示值”字段不会自动更新已填入旧值的记录。例如，如果您在“显示值”字段中将 Ms. 更改为 Miz，则 Miz 会显示在下拉列表中，但是以前在“个人头衔”字段中输入 Ms. 的所有联系人记录将仍然在“个人头衔”字段中显示 Ms.。

有关多语言值列表 (MLOVs) 的详细信息，请参阅配置 Siebel eBusiness Applications。

要修改下拉列表中的值，您必须知道其显示值和类型。您可以通过查询特定显示值的值列表来查找类型。例如，如果您需要更改“活动”屏幕的“优先级”下拉列表中的值 1 - 尽快，则可以执行以下步骤。

要修改值列表中的项目

- 1 导航至“管理 - 数据”屏幕 > “值列表”视图。
- 2 单击菜单按钮，然后选择“新建查询”。
- 3 在“显示值”字段中，为要更改的记录输入显示值。
例如，您可以输入值 1 - 尽快。
- 4 单击菜单按钮，然后选择“运行查询”。
此时将显示记录列表，其中包括您输入的显示值。可能会显示多项记录，并且记录的类型可能不同。
- 5 在记录列表中选择要修改的记录，然后进行所需的更改。
- 6 要在应用程序中看到所做的值列表修改，请单击“清除高速缓存”。有关如何清除高速缓存的说明，请参阅第 69 页的“要清除高速缓存（使用“清除高速缓存”按钮）”。

禁用值列表中的值

您可以禁用列表中的单个值，但是不能删除值。不活动的值是指应用程序不在下拉列表中向最终用户显示的值，而活动的值则是向最终用户显示的值。

警告：禁用某些值列表可能会对标准 Siebel 功能造成负面影响。

请不要禁任由 Siebel 应用程序内部使用的值列表类型或值。例如，不要禁用“类型”字段名称中包含“库”的值列表类型。

在禁用值列表时请务必小心，因为应用程序可能依赖于现有的值列表。

同样在禁用单个值时，请务必小心。例如，如果您在 Account_Type 值列表中禁用值“商业”，但是现有的或旧的客户数据中存储了“客户类型 = 商业”，则可能会造成数据不一致。如果要禁用显示值，则必须先在数据库中清除客户记录。

要禁用值列表中的值

- 1 导航至“管理 - 数据”屏幕 > “值列表”视图。
- 2 如果需要，请执行查询以找到要禁用的记录。
- 3 选择要禁用的值列表记录。
- 4 在“活动”字段中，单击选中标记。在出现含有 x 的方框时，单击 x。
x 将会消失，而“活动”字段中将不再包含选中标记。
- 5 要查看该值是否已禁用，请单击“清除高速缓存”。

受约束的值列表

某些下拉列表经过设置，将根据另一个下拉列表中的值集来显示值子集。例如，如果“服务请求”有两个字段 *区域* 和 *子区域*，则显示在“区域”下拉列表中的值可能包含 *网络* 和 *升级*。如果用户选择 *网络*，则可能会看到包含 *以太网卡* 和 *第三方软件* 的“子区域”下拉列表。另一方面，如果用户在“区域”中选择 *升级*，则可能会在“子区域”中看到 *CD-ROM*、*磁盘驱动器*、*内存* 和 *操作系统*。对此筛选类型的设置称为设置 *受约束的选取列表*。在此情况下，值列表已配置为相互依赖。在此示例中，“区域”下拉列表被视为父项，而“子区域”下拉列表则是子项。

图 1 显示了在选定“网络”和“升级”时“区域”下拉列表和“子区域”列表中分别提供的值。

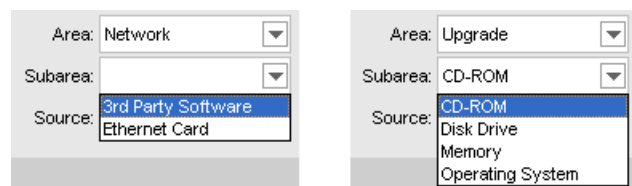


图 1. 受父下拉列表约束的下拉列表的内容

受约束的选取列表（或值列表）必须先通过 Siebel Tools 设置。通过 Siebel Tools 配置完毕后，可以通过“值列表”视图使列表中的特定值具有层次相关性。通过使用值列表记录中的“父 LIC”属性，指定在选择父下拉列表中的值时显示哪些值，即可完成此操作。

例如，“服务请求”中的“区域”和“子区域”下拉列表都使用值列表类型 SR_AREA。显示在“区域”下拉列表中的值被限定为“父 LIC”值为“外部”的值。图 2 显示了这些值的记录如何在值列表列表中显示，包括“父 LIC”值“外部”。

List of Values Menu ▾ New Delete Query Clear Cache							
Type	Display Value	Language-Indepe	Language Name	Parent LIC	Order	Active	Translate
SR_AREA	User Interface	User Interface	English-American	External	7	✓	✓
SR_AREA	Installation	Installation	English-American	External	3	✓	✓
SR_AREA	Upgrade	Upgrade	English-American	External	5	✓	✓
SR_AREA	Usage	Usage	English-American	External	6	✓	✓
SR_AREA	Network	Network	English-American	External	4	✓	✓
SR_AREA	Internet Registration	Internet Registration	English-American	External	8	✓	✓
SR_AREA	Configuration	Configuration	English-American	External		✓	✓
SR_AREA	CTI Hardware	CTI Hardware	English-American	External		✓	✓
SR_AREA	Solution Search	Solution Search	English-American	External		✓	✓
SR_AREA	eMail Response	eMail Response	English-American	External		✓	✓
SR_AREA	Smart Scripts	Smart Scripts	English-American	External	2	✓	✓

图 2. 父 LIC 相同的值列表记录

显示在“子区域”下拉列表中的值限定为其“父 LIC”值与用户为“区域”选择的“父 LIC”值相匹配的值。例如，如果用户在“区域”下拉列表中选择 *网络*，则“子区域”下拉列表中只显示“父 LIC”设置为 *网络* 的值；如果用户在“区域”下拉列表中选择 *升级*，则“子区域”下拉列表中只显示“父 LIC”设置为 *升级* 的值。图 3 显示了为父值“网络”和“升级”提供的值记录。

List of Values Menu ▾ New Delete Query Clear Cache							
Type	Display Value	Language-Independent Code	Language Name	Parent LIC ▲	Order	Active	Translate
SR_AREA	3rd Party Software	3rd Party Software	English-American	Network	5	✓	✓
SR_AREA	Ethernet Card	Ethernet Card	English-American	Network	5	✓	✓
SR_AREA	Memory	Memory	English-American	Upgrade	5	✓	✓
SR_AREA	Operating System	Operating System	English-American	Upgrade	5	✓	✓
SR_AREA	CD-ROM	CD-ROM	English-American	Upgrade	5	✓	✓
SR_AREA	Disk Drive	Disk Drive	English-American	Upgrade	5	✓	✓

图 3. 受值“升级”和“网络”约束的值列表记录

如果您需要更改某个“子区域”列表项目所属的父“区域”，则可以修改“子区域”列表项目的“父 LIC”代码。同样，要添加新的“子区域”列表项目，则可以创建一项新记录，将值列表类型设置为 SR_AREA，并按照第 68 页的“将新值添加到现有值列表中”中的说明设置“显示值”、“语言独立代码”和“语言”。然后，您可以将“父 LIC”代码设置为适当的父区域。与之相比，要在“区域”下拉列表中添加新项目，您可以按照相同步骤执行，但要将“父 LIC”代码的值指定为外部。

注释：使用值外部可以确定父下拉列表中的项目特定用于此示例。要为任何给定的受约束的选取列表对确定此值，请参阅 Tools 库中的基本配置。

有关约束静态选取列表（通过值列表维护）和动态选取列表的信息，请参阅配置 *Siebel eBusiness Applications*。

注释：在以上使用“区域”和“子区域”下拉列表的示例中，父子值列表具有相同的值列表类型。尽管不一定需要这样，但这样有利于避免出现违反 EIM 唯一键错误。如果受约束的选取列表使用 Siebel Tools，而父子值列表包含不同的值列表类型，则会出现此类错误。如果您计划使用 Siebel EIM 交换值列表数据，则应该考虑通过配置来约束选取列表，以便父子值列表具有相同的值列表类型。

6

审计追踪

本章介绍了与“审计追踪”相关的信息。它包括以下主题：

- 第 75 页的“关于审计追踪”
- 第 78 页的“配置和使用审计追踪的流程”
- 第 78 页的“在 Siebel Tools 中配置审计追踪”
- 第 80 页的“指定要审计的业务组件和业务组件字段”
- 第 81 页的“指定要审计的父子关联”
- 第 82 页的“指定审计追踪限制”
- 第 83 页的“验证审计追踪配置”
- 第 84 页的“查看审计追踪记录”
- 第 84 页的“查看审计追踪记录”
- 第 86 页的“关于审计追踪引擎业务服务”

关于审计追踪

“审计追踪”用于创建对 Siebel 应用程序中的数据所做更改的历史记录。“审计追踪”是一项记录，用于显示谁访问了项目，执行了什么操作，何时执行了操作，以及如何更改了值。因此，在为保证安全而要检查特定记录的历史记录并记下所做的修改以供将来分析和存档时，“审计追踪”非常有用。“审计追踪”将记录信息，但不要求与用户交互，也不要求用户输入。

“审计追踪”的用途非常广泛。举一个简单的例子，某个呼叫中心使用“审计追踪”来跟踪服务请求的状态更改，以及是谁在何时对其进行了更改。“审计追踪”功能还可用于跟踪更改项目状态所需的时间，例如服务请求从打开到关闭的时间。计算时差可以帮助呼叫中心经理衡量并提高服务质量。“审计追踪”还可以用于在某个特定时间点复制记录，以便通过查看更改的审计追踪记录和记录的当前状态来确保符合管制要求。

注释：对于任何审计追踪部署，所审计的字段数量以及给定业务流程所创建的审计记录数量的组合会对性能产生影响。如果审计某个业务组件上的大量字段，或者审计大量业务组件中的字段，都可能会造成整体业务要求所无法接受的性能下降。

“审计追踪”适用于复制和同步。对于更改记录的 Siebel Remote 和 Siebel Replication 用户，“审计追踪”将成功记录已提交的交易以及由于冲突而未能与服务器同步的交易。

审计追踪功能

以下主题中介绍了更多“审计追踪”功能：

- 第 76 页的“审计范围”
- 第 76 页的“审计追踪内容”
- 第 76 页的“审计追踪模式”
- 第 77 页的“审计追踪约束条件”
- 第 77 页的“用于 Siebel Remote 和 Siebel Replication 用户的审计追踪”
- 第 78 页的“文件审计与数据库审计模式”
- 第 78 页的“文件审计模式下的审计追踪恢复”

审计范围

系统管理员可以通过以下方法来指定审计范围：

- 对业务组件执行的操作（例如更新、新建、删除和复制）
- 在特定时间期内执行的操作
- 仅限于由某些职责、职位或雇员执行的操作

审计追踪内容

“审计追踪”将记录所选业务组件中的以下信息：

- 字段
- 要更改的记录的行 ID
- 所执行的操作（更新/新建/删除/复制）
- 原始值
- 已更改的值
- 执行操作的用户 ID
- 执行操作的日期和时间

审计追踪模式

Siebel Web 客户机支持以下审计追踪模式选择：

- **文件审计。**可以将审计追踪写入到文件并在稍后导入到数据库中，从而提供更佳的性能。
- **数据库审计。**可以将审计追踪直接写入到数据库，同时支持远程用户和复制的数据库。对审计追踪字段所做的更改将被高速缓存到应用程序中。退出 Siebel 应用程序并重新启动后，会将所有高速缓存的更改写入到数据库中。或者在达到高速缓存大小时，将所有高速缓存的条目自动写入到数据库中，即使未退出应用程序。

审计追踪约束条件

以下各项不能进行审计：

- 不是从 CSSBCBase 派生而来的基本业务组件。这是因为只有 CSSBCBase 类的业务组件中才提供了“审计追踪”功能。过程“[要确定是否可以审计业务组件](#)”将告诉您如何确定是否可以在“审计追踪”中使用某个业务组件。
- 虚拟业务组件。这是因为这些组件并不是从 CSSBCBase 类的业务组件派生而来。
- 合并行为。
- 已计算的字段。这是因为已计算字段的值通常都是从基于表的字段派生而来。要审计已计算的字段，您可以审计用于派生已计算字段的基于表的字段。
- 通过 Enterprise Integration Manager (EIM)、Assignment Manager 或工作流程规则行为执行的记录插入、更新和删除操作。这是因为这些操作并不是通过 Siebel 对象管理器来执行。

要确定是否可以审计业务组件

- 1 启动 Siebel Tools。
- 2 在“对象浏览器”中，导航至“业务组件”对象类型。
- 3 在“对象列表编辑器”中，选择业务组件。
- 4 在“类”字段中查找 CSSBCBase。如果类是 CSSBCBase，则可以将该业务组件用于“审计追踪”。
CSSBCBase 和 CSSBusComp 是最基本的类类型。如果“类”字段中的值不是 CSSBCBase 或 CSSBusComp，则存在一个使用 C++ 编写的与此类相关联的特殊功能。
- 5 要查看此特殊类是否与 CSSBCBase 相关联，请向下搜索到“类”超级链接。
- 6 在“超级类”字段中查找 CSSBCBase。如果该类不是 CSSBCBase，请向下搜索到“超级类”超级链接。

如果“超级类”是...	则业务组件...
CSSBCBase	可以审计。
CSSBusComp	不能审计。
（空白）	不能审计。

注释：重复步骤 6，直到“超级类”字段是 CSSBCBase、CSSBusComp 或空白。

用于 Siebel Remote 和 Siebel Replication 用户的审计追踪

以下信息适用于 Remote 和 Replication 用户：

- 断开连接的用户和已连接的用户都可以使用“审计追踪”。“审计追踪”会为交易标记本地计算机时间。
- Remote 和 Replication 用户只应使用数据库审计模式（而不是文件审计模式）。这是因为文件模式不允许审计信息与服务器数据库实现同步。
- “审计追踪”与其它数据进行同步或复制。
- 如果在解决冲突期间拒绝交易，相应的审计追踪记录将不会被丢弃。

文件审计与数据库审计模式

以下信息适用于文件审计和数据库审计模式：

- 数据库审计会将交易记录直接写入到数据库，而文件审计则写入到 Siebel 文件系统。您可以在稍后将这些文件导入到数据库。（请参阅第 84 页的“要将审计追踪项目从文件导入到 Siebel 数据库”。）您可以使用工作流程过程，为这些文件计划导入批处理。（请参阅第 86 页的表 11 中的“导入全部”方法。）
- 如果使用文件审计模式，则必须将文件导入到数据库，才能综合查看以及查询所需的信息。否则，您只能按逐个文件查看记录。
- 对于每位用户都是已连接用户的系统，文件审计模式可以提供更出色的性能。使用 Siebel Remote 或 Siebel Sync 的系统不应该使用数据库审计。
- 可以在数据库级别执行清除与归档。

文件审计模式下的审计追踪恢复

在文件审计模式下运行时，Siebel 应用程序不会在每次创建新的审计追踪文件时将其写入到 Siebel 文件系统中，而是将审计追踪文件保存在对象管理器上的文件目录中以改进性能。在正常关闭对象管理器时，会将这些文件同时上载到 Siebel 文件系统。

如果对象管理器异常退出，“审计追踪”将持续跟踪已将哪些文件上载到 Siebel 文件系统，以及尚未上载哪些文件。在下次启动“审计追踪”时，会自动上载任何尚未上载的文件。

配置和使用审计追踪的流程

本示例流程介绍了在设置和监控“审计追踪”时执行的任务。

- 1 第 78 页的“在 Siebel Tools 中配置审计追踪”（启用“审计追踪”）
- 2 第 80 页的“指定要审计的业务组件和业务组件字段”
- 3 第 81 页的“指定要审计的父子关联”
- 4 第 82 页的“指定审计追踪限制”（根据用户、职位或职责进行限制）
- 5 第 83 页的“验证审计追踪配置”
- 6 第 84 页的“查看审计追踪记录”

在 Siebel Tools 中配置审计追踪

预配置的应用程序中未启用“审计追踪”功能。您可以使用 Siebel Tools 来启用“审计追踪”业务服务，使“审计追踪”可供应用程序对象使用。您可以为单个应用程序关闭“审计追踪”，方法是禁用该应用程序的“审计追踪”应用程序事件服务。

注释：“审计追踪”不会为预设缺省值创建历史记录；预设缺省值被假设为初始记录的一部分。但是，如果以后更改了缺省值，并且将这些字段设置为需要审计，则会同时记录原始值和已更改的值。

启用审计追踪引擎业务服务

此任务是第 78 页的“配置和使用审计追踪的流程”中的一个步骤。

要启用审计追踪引擎业务服务

- 1 启动 Siebel Tools。
- 2 在“对象浏览器”中，选择“业务服务”对象，然后选择“业务服务用户属性”对象。
- 3 在“业务服务”对象列表中选择“审计追踪引擎”。
- 4 将“业务服务用户属性”配置为使用以下值：

名称字段	值字段	说明
审计来源	TABLE	可以是 TABLE 或 FILE。指明是准备在数据库审计模式还是文件审计模式下运行“审计追踪”。
高速缓存条目大小	1	按所选模式写入审计追踪记录前要高速缓存的记录数。例如，如果将此字段设置为 10 并且“审计来源”在 FILE 模式下运行，则在用户对特定业务组件进行 10 项已审计的更改后，审计追踪引擎将在 Siebel 文件系统中创建一个文件。在 TABLE 模式下运行时，您应该使用缺省值 1，因为增加此值不会改进性能。
启用	TRUE	可以是 TRUE 或 FALSE。确定“审计追踪”的当前状态。

注释：审计追踪数据由业务服务进行高速缓存，并且只有在“审计追踪”的更改次数超过指定的高速缓存大小时才会写出这些数据。您还可以刷新已高速缓存的条目，方法是注销当前会话，然后重新登录回以检查审计追踪数据。

为应用程序禁用审计追踪

要为应用程序禁用审计追踪

- 1 启动 Siebel Tools。
- 2 在“对象浏览器”中，双击“应用程序”对象以将其展开，然后选择“应用程序事件服务”。
- 3 在“应用程序事件服务”列表中，禁用“审计追踪引擎”业务服务记录。（查找具有以下值的记录。）

名称字段	值字段
业务服务	审计追踪引擎
事件名称	开始
方法名称	开始

为审计追踪配置应用程序

请按照以下过程启用定制的应用程序对象进行审计，或者重新启用已关闭的应用程序对象。

要为审计追踪配置应用程序

- 1 启动 Siebel Tools。
- 2 在“对象浏览器”中，双击“应用程序”对象以将其展开，然后选择“应用程序事件服务”。
- 3 在“应用程序事件服务”列表中，创建以下记录（如果该记录不存在）。

名称字段	值字段
业务服务	审计追踪引擎
事件名称	开始
方法名称	开始
名称	开始
序列	1 或下一个可用序号

关于将审计追踪与对象界面一起使用

通过 COM 数据控制和 Java Data Bean 等对象界面访问应用程序对象管理器时，“审计追踪”将不会自动启动。在这些情况下，您必须明确调用“审计追踪引擎”业务服务。

指定要审计的业务组件和业务组件字段

要审计的业务组件和业务组件字段由您进行管理。

此任务是第 78 页的“配置和使用审计追踪的流程”中的一个步骤。

要配置需要审计的业务组件和业务组件字段

- 1 导航至“管理 - 审计追踪”屏幕。
- 2 在“审计追踪业务组件”列表中，创建新记录，并且填写必需的字段。

有些字段在下表中加以了说明：

字段	说明
关联	指定是否审计“子业务组件”列表中子业务组件的关联项。请参阅第 81 页的“指定要审计的父子关联”。
复制	选择是否要审计“复制”操作。
删除	选择是否要审计“删除”操作。如果要确保不审计“删除”操作，请清除此复选框。

字段	说明
结束日期	审计停止的日期。 要为单个业务组件关闭“审计追踪”，请将“结束日期”设置为过去的某个日期。
新建	选择是否要审计“新建”操作。
限制类型	指定是否存在用于确定要审计的人员的规则。
开始日期	审计开始的日期。
更新	选择是否要审计“更新”操作。

- 3 在“字段”列表中，为要审计的字段创建新记录。
- 4 重复步骤 3，直至“字段”列表中显示该业务组件中要审计的所有字段。

注释：对于任何审计追踪部署，所审计的字段数量以及给定业务流程所创建的审计记录数量的组合会对性能产生影响。如果审计某个业务组件上的大量字段，或者审计大量业务组件中的字段，都可能会造成整体业务要求所无法接受的性能下降。

要禁用单个业务组件

- 1 导航至“管理 - 审计追踪”屏幕。
- 2 使用以下方法之一禁用“审计追踪”：
- 在“审计追踪业务组件”列表中，在“结束日期”字段内输入一个早于当天日期的结束日期。
 - 在“审计追踪业务组件”列表中，删除该业务组件的记录。

指定要审计的父子关联

在 Siebel 应用程序中，父子关联通过以下方法设置：

- MVG（多值组）字段
- 父子子视图

“审计追踪”可以持续跟踪父子关联的变化。例如，您可以审计联系人与客户的关联（以及断开关联）。

此任务是第 78 页的“配置和使用审计追踪的流程”中的一个步骤。

要配置业务组件以便审计父子关联

- 1 确定要审计其关联的子业务组件的名称。
- 2 导航至“管理 - 审计追踪”屏幕。
- 3 在“审计追踪业务组件”列表中：
 - 选择父业务组件的现有记录。
 - 或者
 - 为父业务组件创建新记录，并填写必需的字段。前面过程的第 80 页的步骤 2 的表中介绍了某些字段。
- 4 确保已选定“关联”字段。
- 5 单击“子业务组件”视图选项卡。
- 6 在“子业务组件”列表中，为要审计与父业务组件的关联关系的子业务组件创建新记录。

提示：“业务组件”对话框列出了所有业务组件，请查询您在步骤 1 中确定的子业务组件的名称。

指定审计追踪限制

您可以按用户、职位或职责限制要审计的人员。

例如，如果您在“审计追踪业务组件字段”视图中将“限制类型”设置为“用户”，请进入“审计追踪用户视图”并添加要审计的用户。按职责或按职位限制的工作方式相同。

此任务是第 78 页的“配置和使用审计追踪的流程”中的一个步骤。

要按用户限制

- 1 导航至“管理 - 审计追踪”屏幕。
- 2 在“审计追踪业务组件”列表中选择一个业务组件条目。
- 3 单击“用户”视图选项卡。
- 4 在“审计追踪业务组件”列表中，将“限制类型”字段更改为“用户”。
- 5 选择“审计追踪用户”列表，然后创建或编辑记录。

只审计这些用户对此特定业务组件执行的操作。
- 6 如果您：
 - 在步骤 4 中更改了“限制类型”字段（例如，从“无限制”更改为“用户”），请重新启动应用程序对象管理器以使更改生效。
 - 只有创建或更改了用户，才启动新会话以查看更改是否生效。

要按职位限制

- 1 导航至“管理 - 审计追踪”屏幕。
- 2 在“审计追踪业务组件”列表选择一个业务组件条目。
- 3 单击“职位”视图选项卡。
- 4 在“审计追踪业务组件”列表中，将“限制类型”字段更改为“职位”。
- 5 选择“审计追踪职位”列表，然后创建或编辑记录。
只审计这些职位对此特定业务组件执行的操作。
- 6 如果您：
 - 在步骤 4 中更改了“限制类型”字段（例如，从“无限制”更改为“职位”），请重新启动应用程序对象管理器以使更改生效。
 - 只有创建或更改了职位，才启动新会话以查看更改是否生效。

要按职责限制

- 1 导航至“管理 - 审计追踪”屏幕。
- 2 在“审计追踪业务组件”列表选择一个业务组件条目。
- 3 单击“职责”视图选项卡。
- 4 在“审计追踪业务组件”列表中，将“限制类型”字段更改为“职责”。
- 5 选择“审计追踪职责”列表，然后创建或编辑记录。
只审计这些职责对此特定业务组件执行的操作。
- 6 如果您：
 - 在步骤 4 中更改了“限制类型”字段（例如，从“无限制”更改为“职责”），请重新启动应用程序对象管理器以使更改生效。
 - 只有创建或更改了职责，才启动新会话以查看更改是否生效。

验证审计追踪配置

以下步骤是验证流程的一部分，用于确保已正确指定业务组件和业务组件字段。

此任务是第 78 页的“配置和使用审计追踪的流程”中的一个步骤。

要验证审计追踪记录

- 1 导航至要审计的业务组件的视图。
- 2 对该视图中的数据进行了更改。
- 3 如果使用的是数据库审计，请按如下所示验证审计创建：
 - a 导航至“审计追踪”屏幕 > “审计追踪项目”视图。
 - b 在“审计追踪项目”列表中，通过查询业务组件和字段值，确保有一项新记录显示了您对业务组件所作的更改。
- 4 如果使用的是文件审计模式，请按如下所示验证审计创建：
 - a 退出并重新启动应用程序。
 - b 导航至“审计追踪”屏幕 > “审计追踪列表”视图。

注释： 审计追踪记录中的“主机”名称就是运行对象管理器的该计算机的名称。此字段不可配置。

 - c 验证“审计追踪”列表中有一项上次会话产生的新记录，并且相应的“审计追踪项目”列表中显示了您对业务组件所作的更改。

查看审计追踪记录

设置要审计的字段、操作、职责、职位和雇员后，您可以在“审计追踪”视图和“审计追踪项目”视图中读取审计追踪的结果。

文件审计模式下的审计追踪视图

使用文件审计模式时，“审计追踪”视图中的“审计追踪”列表将提供已为每位用户、业务组件和会话审计的文件列表。“审计追踪项目”列表提供了所选文件记录的详细信息。您必须将文件导入到数据库才能综合查看；否则，您只能按逐个文件查看记录。

警告： 您应该定期从 Siebel 审计表 S_AUDIT_ITEM 中清除和归档记录，以防止该表变得过大。请使用本地 SQL 可以在数据库级别直接执行这些操作。S_AUDIT_ITEM 表没有相对应的 EIM 接口表。

此任务是第 78 页的“配置和使用审计追踪的流程”中的一个步骤。

要将审计追踪项目从文件导入到 Siebel 数据库

- 1 导航至“审计追踪”屏幕 > “审计追踪列表”视图。
 - 2 在“审计追踪业务组件”列表中选择一项记录。
 - 3 在“审计追踪项目”列表中单击菜单按钮，然后选择“导入审计追踪项目”。
审计追踪项目被导入到表中。
 - 4 从“显示”下拉列表中，选择“审计追踪项目”。
- 注释：** 如果返回到“审计追踪”视图并尝试导入已导入的审计追踪项目，您将无法导入这些文件。

要查看审计追踪记录和记录详细信息

- 1 导航至“审计追踪”屏幕 > “审计追踪项目”视图。
- 2 在“审计追踪”列表中选择一项记录。
“审计追踪项目”列表显示了所选记录的详细信息。

查询审计追踪信息

在记录或将审计追踪记录导入到数据库后，您可以在“审计追踪项目”视图中查询审计追踪信息。例如，您可以查询审计追踪项目以便按照团队成员、日期或对业务组件执行的操作来确定所作的更改。

要查看审计追踪信息

- 1 导航至“审计追踪”屏幕 > “审计追踪项目”视图。
- 2 查询感兴趣的审计追踪项目的列表。

将审计追踪链接到业务组件

在某些情况下，您可能需要将“审计追踪”视图链接到某个特定业务组件视图。例如，呼叫中心团队可能需要查看单个服务请求的审计追踪记录。您可以使用 Siebel Tools 创建一个视图，以便只要满足以下条件，就可以允许呼叫中心团队查看这些审计追踪记录：

- “审计追踪”必须在数据库审计下运行。
- 您必须可以审计要链接至“审计追踪”的业务组件。有关确定某个业务组件是否可用于“审计追踪”的信息，请参阅第 77 页的“审计追踪约束条件”。

注释：由于不会将审计追踪项目记录传送到移动 Web 客户机，因此这些已链接视图中的数据只能显示在 Siebel Web 客户机和 Siebel 专用 Web 客户机中。请确保移动客户机无权访问在其中显示审计追踪数据的视图。

要将审计追踪链接至业务组件

- 1 启动 Siebel Tools。
- 2 在“审计追踪项目 2”业务组件与要链接“审计追踪”的业务组件之间创建链接。请将该链接的父业务组件属性设置为所审计业务组件的名称。

例如，如果将视图配置为显示“产品缺陷”业务组件的审计追踪记录，则父业务组件应该为“产品缺陷”。该链接的子业务组件应该为“审计追踪项目列表 2”。链接的“来源”和“目标”字段应该分别为 ID 和“记录 ID”。
- 3 为要链接“审计追踪”的业务组件修改业务对象。您必须作为其中一个业务对象组件来创建“审计追踪项目 2”，并将“链接”属性指定为在步骤 2 中创建的链接。
- 4 创建一个视图，该视图将基于所选业务组件的子视图作为父项，而将“审计追踪项目列表 2”子视图作为子项。
- 5 将此视图添加到屏幕中。
- 6 启动 Siebel 雇员应用程序。
- 7 导航至“管理 - 应用程序”屏幕 > “视图”视图。
- 8 从“显示”下拉列表中选择“职责”，然后将新视图添加到适用的职责。

关于审计追踪引擎业务服务

“审计追踪引擎”业务服务位于对象管理器中，并且只要对象管理器保持有效，它就一直有效。“审计追踪引擎”业务服务用于捕获对记录所作的更改（更新和删除），并且以指定的格式存储这些更改（数据库或 Siebel 文件系统，取决于所选的审计追踪模式）。在执行各种数据操作时，如果符合审计条件，要审计的业务组件就会触发“审计追踪引擎”业务服务。

表 11 中列出的方法与“审计追踪引擎”业务服务相关联。“开始”、“停止”和“导入全部”方法可供管理员使用，并且可以提高某些任务的性能。

表 11. 审计追踪引擎业务服务中显示的方法

方法	模式	仅限内部使用	说明
开始	两者兼有		启动“审计追踪引擎”。
停止	两者兼有		停止“审计追踪引擎”。
导入全部	仅限于文件		导入所有相关联的“审计追踪项目”业务组件记录。
添加追踪条目	两者兼有	X	请为指定的人员在相关的数据结构（未保存的审计列表）中创建审计追踪条目。
提交追踪	两者兼有	X	从未保存的列表中删除未提交的元素，并将其放入到已保存的列表中，然后在达到高速缓存大小时将其写入到数据库或文件中。
崩溃恢复	仅限于文件	X	将文件从本地系统保存至 Siebel 文件系统。
终止未保存的追踪	两者兼有	X	终止未保存的审计追踪；此操作将在 UndoRecord 时执行。

使用这些方法的最简便途径是通过工作流程过程。如果要停止或重新启动“审计追踪引擎”，请创建一个新的工作流程过程，或者重新使用现有过程：创建一个实施“停止”方法或“开始”方法的业务服务节点。有关 Siebel 工作流程的一般信息，请参阅 *Siebel Business Process Designer 管理指南*。

7

创建和管理 iHelp

本章介绍了与管理 iHelp 相关的信息。它包括以下主题：

- 第 87 页的“关于 iHelp”
- 第 87 页的“管理 iHelp 的方案”
- 第 88 页的“iHelp 管理的流程”
- 第 88 页的“创建 iHelp 项目记录”
- 第 90 页的“设计 iHelp”
- 第 93 页的“清除 iHelp 列表高速缓存”
- 第 93 页的“激活、修订和禁用 iHelp 项目”
- 第 95 页的“转换 iHelp 项目”
- 第 96 页的“导入和导出 iHelp 项目”

关于 iHelp

iHelp 是一种逐步的实时说明，用于帮助用户完成应用程序中的任务。

iHelp 最适宜向初次或不经常使用本产品的用户提供说明。

注释： iHelp 可能并不适用于推行标准，因为用户可以自行选择是遵循还是不遵循任何给定的步骤。

有关如何使用 iHelp 的信息，请参阅 [基础](#)。

关于 iHelp 和标准活动模式

标准和高交互模式下均可使用 iHelp 说明。但是，必须在高交互模式下才能创建和管理 iHelp 项目。

管理 iHelp 的方案

此方案提供了两位 iHelp 管理员所执行流程的示例。您的公司可以根据具体的业务要求使用不同的流程。

简介

在一家跨国公司的北美呼叫中心接受培训的座席希望获得有关如何创建活动的逐步说明。

北美的 iHelp 管理员

北美管理员将创建一个 iHelp 项目，它显示在“活动”和“客户”屏幕（座席经常使用的屏幕）的 iHelp 窗格中。由于这些说明仅适合呼叫中心座席使用，因此将该 iHelp 项目设置为仅供具有呼叫中心职责的用户查看。

只有北美管理员和呼叫中心经理才需要修改此 iHelp 项目；管理员可以通过将呼叫中心访问组与 iHelp 任务相关联，对编辑访问权限进行限制。

不同的雇员将测试 iHelp 任务。测试完成时，管理员将激活 iHelp 项目。

本月末时规则发生变化，影响了 iHelp 项目中的某些步骤。这一问题可通过创建两个版本的 iHelp 项目来解决。将一个项目设置为在本月末到期，另一个项目（已按新规则更正了步骤）则设置为在下个月月初生效。

在北美，呼叫中心同时采用英语和法语进行运作。法语呼叫中心的经理对 iHelp 项目进行了修订，将文字翻译成法语。

欧洲的欧洲 iHelp 管理员

欧洲呼叫中心使用的是不同的数据库，但是他们也希望其呼叫中心的座席可以查看此 iHelp 项目。北美管理员将 iHelp 项目导出成文件，然后将其发送给欧洲管理员。接着，欧洲管理员将该项目导入欧洲数据库、添加职责和访问组，然后激活该 iHelp 项目。

iHelp 管理的流程

本示例流程将介绍在第 87 页的“管理 iHelp 的方案”中执行的任务。

- 1 第 88 页的“创建 iHelp 项目记录”
- 2 第 90 页的“设计 iHelp”
- 第 93 页的“清除 iHelp 列表高速缓存”
- 第 93 页的“激活、修订和禁用 iHelp 项目”
- 第 95 页的“转换 iHelp 项目”
- 第 96 页的“导入和导出 iHelp 项目”

创建 iHelp 项目记录

创建 iHelp 项目的第一项任务是创建 iHelp 项目记录。

在此任务中，您将为 iHelp 项目确定以下内容：

- iHelp 项目显示在哪些应用程序中
- iHelp 项目显示在哪些屏幕中
- 哪些用户可以查看 iHelp 项目
- 哪些管理员可以修改 iHelp 项目

- （可选）iHelp 项目的生效日期和截止日期
- 是否将 iHelp 项目下载到远程和本地数据库

提示：尽管可以导出和导入 iHelp 项目，但最好还是在要使用 iHelp 项目的生产环境中创建并测试您的 iHelp 项目。在测试时，请限制相关职责以控制项目的可视性。

此任务是第 88 页的“iHelp 管理的流程”中的一个步骤。

要创建 iHelp 项目记录

- 1 导航至“管理 - iHelp”屏幕 > “全部 iHelp 项目”视图。
- 2 创建新记录，并且填写必需的字段。

有些字段在下表中加以了说明：

字段	注释
名称	这是出现在 iHelp 窗格中的名称。请确保名称可以清楚地标识 iHelp 项目。 请不要在名称中包含任何特殊字符，例如冒号或引号。
远程支持	iHelp 项目可以下载到区域和本地数据库。请使用此字段以确定项目的下载情况： <ul style="list-style-type: none"> ■ 全部。将项目下载到区域和本地数据库 ■ 区域。只将项目下载到区域数据库 ■ 无。不将项目下载到数据库
应用程序	添加要显示 iHelp 项目的应用程序。例如，如果要在 Siebel Call Center 中使用 iHelp 项目，则将此字段设置为 Siebel Universal Agent（Call Center 应用程序的内部名称）。 请确保所有这些应用程序中都包含所创建的 iHelp 项目需要的屏幕和视图。
私人	如果不选择此框，则有权访问“管理 - iHelp”屏幕的任何用户都可以修改 iHelp 项目。如果要限制此 iHelp 项目的编辑访问权限，请参阅第 90 页的步骤 5。
生效日期	（可选）如果设置了生效日期，则在该日期之前 iHelp 项目不会出现在 iHelp 窗格中。
截止日期	（可选）如果设置了截止日期，则在该日期之后 iHelp 项目不会出现在 iHelp 窗格中。
状态	单击“激活”、“修订”和“禁用”按钮时，状态将会更改。
版本	在创建或导入名称相同的项目时，此字段将会自动更新。
说明	（可选）输入 iHelp 项目的说明。此说明仅供管理员使用，其文本不会显示在 iHelp 窗格中。

- 3 设置哪些用户可以查看 iHelp 项目（在 iHelp 窗格或“地图”中）：
 - a 单击“职责”视图选项卡。
 - b 关联您希望可以查看 iHelp 项目的用户的职责。
 - c 确保为每种职责选择“活动”标志。

- 4 设置要显示 iHelp 项目的屏幕和视图:
- a 单击“屏幕”视图选项卡。
 - b 将屏幕名称/业务对象/视图选项卡记录与 iHelp 项目关联。
- 只能关联对“应用程序”字段中指定的所有应用程序通用的屏幕和视图。
- 例如, 如果希望 iHelp 项目出现在“活动”屏幕主页和“活动”屏幕上(“我的活动”、“我团队的业务活动”等等), 请将“行为”主页和“行为”业务对象与该项目相关联。
- 5 如果要限制对项目的编辑访问权限, 请设置访问组以确定哪些人员可以修改 iHelp 项目:
- a 单击“访问组”视图选项卡。
 - b 将访问组与 iHelp 项目关联。确保您属于其中一个访问组。
 - c 单击“更多信息”视图, 然后在表单视图中选择“私人”复选框。
- 有关访问组的详细信息, 请参阅 *Siebel eBusiness Applications 安全指南*。

设计 iHelp

您可以通过创建步骤, 并使用分支将项目连接在一起, 将 iHelp 的逐步说明组合到 iHelp 设计器中。

图 4 显示了 iHelp 窗格中所显示的 iHelp 说明示例。

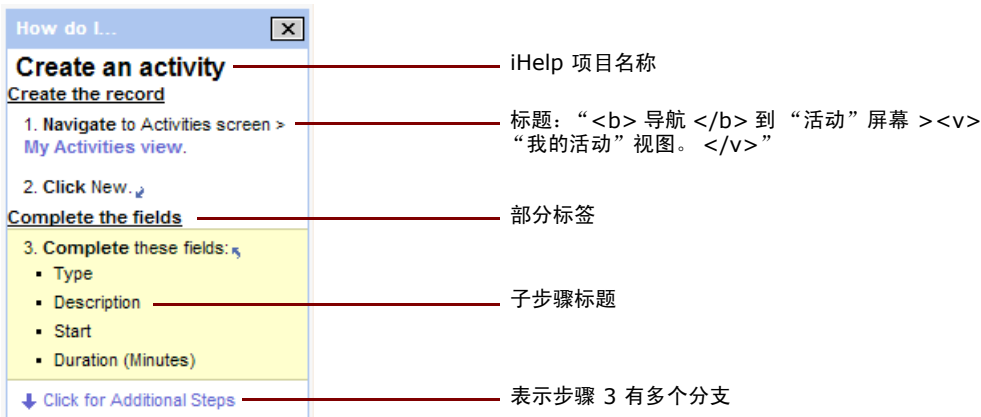


图 4. iHelp 与 iHelp 设计器组件之间的关系

图 5 显示了图 4 的步骤 3 中列出的字段（高亮度显示）。

Activity

Menu New Delete Cancel Query

Description: [Highlighted] Priority: [Dropdown] Start: [Highlighted] [Calendar Icon]

*Display In: Calendar and Activities [Dropdown] Status: Unscheduled [Dropdown] Duration: [Highlighted] [Dropdown]

*Type: Appointment [Dropdown] Private: [Checkbox] End: [Highlighted] [Calendar Icon]

图 5. 高亮度显示的字段（步骤 3）

图 6 显示了 iHelp 说明在 iHelp 设计器中的显示方式。

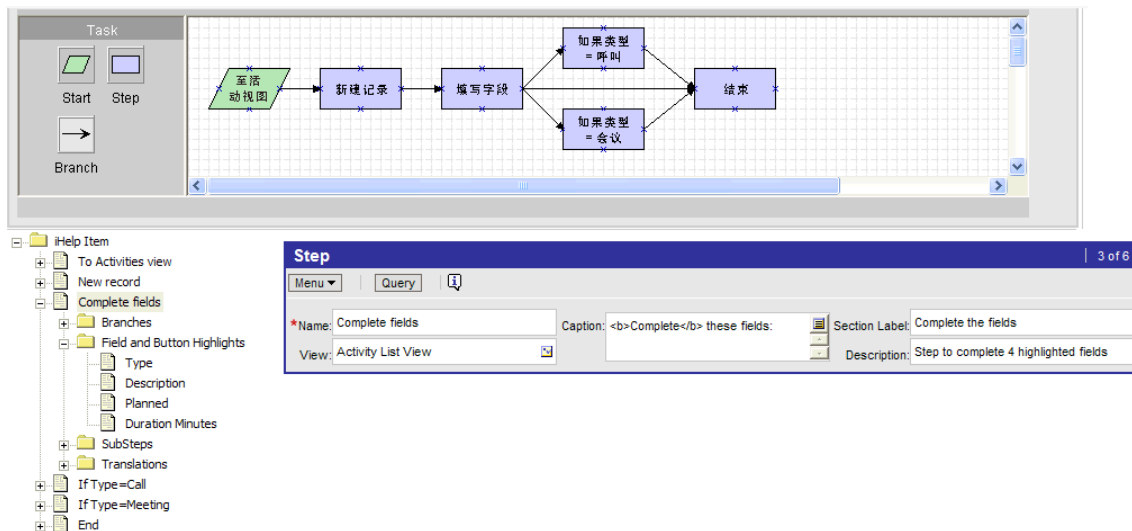


图 6. iHelp 设计器显示与图 4 对应的 iHelp 步骤

要访问 iHelp 设计器

- 1 导航至“管理 - iHelp”屏幕 > “全部 iHelp 项目”视图。
- 2 向下搜索到 iHelp 项目的名称。

要创建 iHelp 步骤

- 1
- 在 iHelp 设计器中，将“步骤”或“开始”图标拖到网格中。
- 任何 iHelp 中的第一个步骤都必须是“开始”。“开始”步骤应该将用户导航至 iHelp 项目的正确视图。每个 iHelp 项目只允许有一个“开始”步骤。
- 2
- 在“步骤”表单中填写字段。
- 有些字段在下表中加以了说明：

字段	注释
名称	此名称显示在 iHelp 设计器中的步骤图标上。用户不会看到此名称。
视图	<div>如果您需要步骤呈现以下功能，请输入视图名称：</div> <div><div>■ 提供与视图的超级链接。</div><div>■ 高亮度显示视图上的按钮或字段。</div></div> <div>注释：如果为其提供超级链接的屏幕与 iHelp 的主屏幕不同，则可能会在您导航至其它屏幕时丢失记录上下文。例如，某位用户在“联系人”屏幕的“联系人活动”视图中，高亮度显示某个活动记录，然后单击连接到“活动”屏幕的 iHelp 链接。进入“活动”屏幕时，记录上下文即已中断。高亮度显示的活动不再被选定，用户必须重新查询此活动。如果您仍在同一个屏幕中，上下文通常被保留。</div> <div>只有对“应用程序”字段中指定的所有应用程序都通用的视图才能供您选择。</div>
标题	<div>这是显示在步骤中的文本。</div> <div>请使用以下标记来确定步骤标题的格式：</div> <div><div>■ 和 表示粗体</div><div>■ <i> 和 </i> 表示斜体</div><div>■ <u> 和 </u> 表示下划线</div><div>■ <v> 和 </v> 表示视图导航链接</div></div>
部分标签	（可选）此文本显示在步骤上方。
说明	仅限管理员使用。此说明不会显示在 iHelp 窗格中。

- 3
- （可选）高亮度显示按钮或字段：

a

单击“字段和按钮要点”文件夹。

b

在“字段和按钮要点”列表中，创建新记录并填写字段。
- 注释：**大多数按钮、列标题和单值字段都可以高亮度显示。这些是“HTML 类型”为 Field 或 MiniButton（所有 MiniButton 类型）的子视图控件。MVG 字段和只读字段不能高亮度显示。
- 4
- （可选）创建子步骤：

a

单击“子步骤”文件夹。

b

在“子步骤”列表中，创建新记录并填写“标题”字段。
- 注释：**您不能添加用于连接子步骤的视图导航链接。

要使用分支来连接步骤

- 1 将“分支”图标拖至网格上。
- 2 移动分支的端点以连接两个步骤。
- 3 如果从一个步骤发出多个分支，请设置分支的条件：
 - a 单击该步骤的“分支”文件夹。
 - b 在“分支”列表中填写字段。

不要求为序列中的最后一个分支提供条件表达式。

有关分支条件表达式设计器的信息，请参阅 *Siebel Business Process Designer 管理指南*。

清除 iHelp 列表高速缓存

初始化应用程序时，iHelp 会将所有 iHelp 项目加载到“iHelp 地图”和 iHelp 窗格。修改 iHelp 项目时，您可能需要清除 iHelp 列表高速缓存，然后才能看到对 iHelp 项目所做的更改（在 iHelp 窗格中）。

要清除 iHelp 列表高速缓存

- 1 导航至“管理 - iHelp”屏幕 > “全部 iHelp 项目”视图。
- 2 从菜单按钮中，选择“清除 iHelp 列表高速缓存”。

激活、修订和禁用 iHelp 项目

“激活”、“修订”和“禁用”按钮用于控制：

- iHelp 项目的状态。
- 项目是否显示在 iHelp 窗格和“iHelp 地图”中。
- 项目是否可以编辑。

表 12 中介绍了这些按钮的行为。

表 12. 关于“激活”、“修订”和“禁用”按钮

按钮	何时使用	效果	将状态从...	更改为...
激活	iHelp 项目已完成且随时通用。	不能修改（但是可以删除） 状态和版本不再随项目名称一起显示在 iHelp 窗格中。	进行中	活动 ¹
修订	您需要对活动的 iHelp 项目进行更改。	将 iHelp 项目复制到可以编辑的新记录。 对于新记录，请取消选择“职责”视图上的“活动”标记。	活动 不活动	进行中
禁用	您不再需要该项目显示在 iHelp 窗格中。	iHelp 项目不再显示在 iHelp 窗格或“iHelp 地图”中。	活动	不活动

1. 项目的任何活动版本将变为“已过时”

要激活 iHelp 项目

- 1 导航至“管理 - iHelp”屏幕 > “全部 iHelp 项目”视图。
- 2 选择某个进行中的 iHelp 项目。
- 3 单击“激活”。

要修订活动的 iHelp 项目

- 1 导航至“管理 - iHelp”屏幕 > “全部 iHelp 项目”视图。
- 2 选择某个活动的 iHelp 项目。
- 3 单击“修订”。

要禁用 iHelp 项目

- 1 导航至“管理 - iHelp”屏幕 > “全部 iHelp 项目”视图。
- 2 选择某个活动的 iHelp 项目。
- 3 单击“禁用”。

转换 iHelp 项目

转换 iHelp 项目时，只会转换用户可看到的那些文本字符串。这些文本字符串包括：

- 项目名称
- 部分标签
- 步骤标题
- 子步骤标题

如果没有为语言定义转换，则会显示来自基本记录的文本。

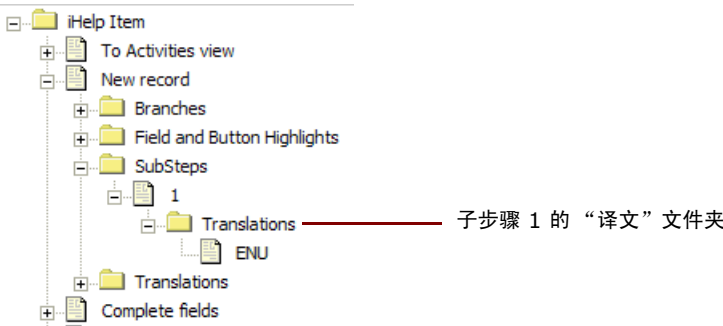
要转换 iHelp 项目

- 1 导航至“管理 - iHelp”屏幕 > “译文”视图。
- 2 在“iHelp 项目”列表中选择某个 iHelp 项目。
- 3 在“译文”列表中创建新记录，并且填写必需的字段。

有些字段在下表中加以了说明：

字段	注释
显示名称	iHelp 项目名称的转换

- 4 单击“设计器”视图选项卡。
- 5 对于每个步骤：
 - a 打开“译文”文件夹。
 - b 在“译文”列表中创建一项记录，然后填写字段。
- 6 对于每个子步骤：
 - a 打开每个子步骤的“译文”文件夹。



- b 在“译文”列表中创建新记录，并且填写必需的字段。

导入和导出 iHelp 项目

iHelp 项目可以作为 XML 文件进行导出和导入。

导出和导入 iHelp 项目以便：

- 将 iHelp 项目从一个数据库移至另一个数据库，例如，在升级时
- 创建 iHelp 项目的备份

您不能在不同类型的 Siebel 库之间移动 iHelp 项目。例如，不能将 iHelp 项目从 Siebel Call Center 应用程序导出到 Siebel Automotive 应用程序。通常，您必须确保导出项目中引用的所有应用程序、屏幕和视图在要导入项目的库中都可使用。

要将 iHelp 项目导出为 XML 文件

- 1 导航至“管理 - iHelp”屏幕 > “全部 iHelp 项目”视图。
- 2 在“iHelp 项目”列表中选择某个 iHelp 项目。
警告：确保项目的名称未包含任何特殊字符，例如冒号或引号。
- 3 从菜单按钮中，选择“导出 iHelp 项目定义”。

要导入 iHelp 项目

- 1 导航至“管理 - iHelp”屏幕 > “全部 iHelp 项目”视图。
- 2 从“iHelp 项目”列表的菜单按钮中，选择“导入 iHelp 项目定义”。
- 3 浏览以找到 iHelp 项目 XML 文件，然后单击“导入”。

如果已存在名称相同的 iHelp 项目，则会将导入的 iHelp 项目作为该项目的新版本导入。

导入之后，系统将筛选“iHelp 项目”列表以便仅显示新导入的项目。

警告：将不会导出或导入职责和访问组信息。

8

消息广播

本章介绍了管理 Siebel 应用程序的消息广播所需的过程。它包括以下主题：

- 第 97 页的“关于消息广播”
- 第 98 页的“管理消息广播的方案”
- 第 98 页的“消息广播的流程”
- 第 98 页的“启用和禁用消息广播”
- 第 100 页的“创建消息广播”
- 第 101 页的“关于自动更新消息广播文本”
- 第 103 页的“配置消息广播高速缓存”

关于消息广播

消息广播为管理员和其他用户提供了一个平台，使他们可以访问“消息广播”视图以将重要信息直接发送到用户的屏幕。通常，此类信息对时间要求非常高（例如，到期日期），或者会经常更新，例如呼叫队列的状态。

可以通过以下两种方法之一来显示消息：

- 在用户屏幕底部的消息栏中滚动消息，随时可见。
- 除了在屏幕底部滚动外，还将消息显示在屏幕中间的对话框中。

消息具有严重性级别（用颜色表示）以及生效和截止日期。

消息广播可以通过管理视图创建、从 Siebel Business Process Designer 自动创建或通过 Siebel eAI 从第三方应用程序远程创建。

消息以何种顺序显示？

您可以通过 Siebel 应用程序服务器从“消息”表中检索“消息广播”消息，然后将其发送到目标 Siebel Web 客户机会话的消息栏中。但是，不存在用于确定消息出现在消息栏上的设置顺序，也就是说，管理员或最终用户无法控制其顺序。

关于禁用消息

用户可以禁用其滚动消息栏，但是管理员可以为广播消息改写此设置。

关于消息广播高速缓存与直接轮询数据库

应用程序可以通过两种方法获得要显示的消息：

- 缺省行为是在每次刷新消息栏时从数据库中读取消息。如果将消息栏设置为频繁刷新，此方法会对性能造成负面影响。
- “消息广播高速缓存”将消息存储在每个应用程序的对象管理器中。然后，通过服务请求代理 (SRBroker) 将消息广播出去。

管理消息广播的方案

此方案是与呼叫中心代理一起创建并发送广播消息的管理员所执行的流程示例。您的公司可以根据具体的业务要求使用不同的流程。

联系人中心管理员需要向客户服务代表通知与代表的日常目标相关的当前对外呼叫总数信息。此外，管理员还需要让客户服务代表得知当前客户服务级别以及是否有客户正在等待服务。

与电信和应用团队配合工作以便为其客户服务代表和联系人中心定义适当的实时联系人中心统计信息后，联系人中心管理员将使用来自不同出处和第三方解决方案的统计信息来创建广播消息。确定适当的统计信息及其来源后，通过 Siebel eAI、UAN 或这两种途径将实时数据填入到“消息广播”表中。然后，客户服务代表在其消息栏上实时收到其个人统计和组统计信息。

除了为其客户服务代表提供此实时状态信息外，联系人中心管理员还需要向个人和团队实时发送资讯消息。在各个班次和工作日内，他会使用 Siebel 应用程序内的“消息广播”视图将这些消息发送给个人和团队。联系人中心管理员可以向单独雇员发送消息，也可以向职责相同的一组雇员、一个部门的雇员或所有雇员发送消息。

客户服务代表将通过 Siebel 应用程序，采用多种通讯渠道为客户提供服务。客户服务代表可以在其 Siebel 应用程序内的消息栏上，接收针对个人、用户组计算或汇总计算的联系人中心统计信息。此实时信息将通知客户服务代表，让他们得知自己和呼叫中心是否符合其服务目标要求。

消息广播的流程

要设置消息广播，管理员通常需要执行以下任务：

- 1 第 98 页的“启用和禁用消息广播”。
- 2 第 100 页的“创建消息广播”。

启用和禁用消息广播

缺省情况下，消息广播已被启用。作为管理员，您可以使用以下模式在服务器级别启用或禁用消息广播：

- 始终启用
- 始终禁用
- 用户启用（缺省）

要在服务器级别启用或禁用消息广播

- 1 对于每个应用程序的对象管理器，请按照表 13 编辑“应用程序消息栏标志”参数的值。

有关配置服务器组件（或 AOM）参数的详细信息，请参阅 *Siebel System 管理指南*。

表 13. 应用程序对象管理器参数值

参数值	说明
TRUE	<p>始终启用消息广播。用户不能通过设置个人首选项来禁用消息广播。对于 Siebel Web 客户机部署，Siebel 应用程序会将消息发布给用户。对于移动 Web 客户机用户，则会使消息同步。</p> <p>如果您将“应用程序消息栏标志”参数设置为 true，则可以指定消息栏的更新间隔时间，方法是选择“应用程序消息栏更新”参数并编辑“当前值”。缺省值为 120 秒。（如果更新间隔时间小于在 eapps.cfg 文件中设置的 SessionTimeout，会话将永远不会超时。）</p>
FALSE	<p>始终禁用消息广播。用户屏幕上不会显示消息栏和消息广播警示通知。对于 Siebel Web 客户机部署，Siebel 应用程序不会将消息发布给用户。对于移动 Web 客户机用户，不会使消息同步。</p>
用户启用 (或者除 true 或 false 之外的 任何值)	<p>这是缺省设置。已启用消息广播；但是，用户可以设置自己的用户首选项来启用或禁用消息广播。在 Web 客户机用户禁用消息广播时，Siebel 应用程序服务器不会将消息发布给用户。在移动客户机用户禁用消息广播时，不会使消息同步。</p> <p>如果您将“应用程序消息栏标志”参数设置为“用户启用”，则更新间隔时间是一个用户首选项。有关详细信息，请参阅 <i>基础</i>。</p>

要在移动和专用 Web 客户机上启用或禁用消息广播

- 1 使用文本编辑器，打开 Siebel 应用程序的 CFG 文件。
- 2 在 CFG 文件中查找 ShowMessageBar 参数。
例如：
ShowMessageBar=TRUE
- 3 将参数值设置为 TRUE、FALSE 或“用户启用”。
有关每个参数值的详细说明，请参阅第 99 页的表 13。
- 4 如果您将 ShowMessageBar 参数设置为 true，请在 CFG 文件中添加以下行以指定消息栏的更新间隔时间：
MessageBarUpdateInterval = seconds
其中 seconds 是消息栏更新（刷新）的间隔时间（以秒计）。缺省值为 120 秒。
- 5 保存并关闭 CFG 文件。

创建消息广播

创建消息广播时，您指定的所有已连接用户都将在您指定的激活消息的日期和时间立即收到此消息。移动用户（例如现场代表）将在同步时收到已激活的消息。

注释：要发送消息广播，您拥有的职责必须包含对“消息广播”视图的访问权限。

通常，消息广播的外观由单一严重性级别指定，如同在“严重性”字段中指定。每个严重性级别都具有相关联的不同颜色。您选择的严重性级别将确定消息广播的颜色及其发送方式。

除了使用“严重性”字段来确定消息的外观外，您还可以组合多个严重性级别以创建具有唯一格式的消息广播。通过在消息广播的文本中添加特殊标记，您可以更改消息的不同部分的颜色。以下标记用于在一则消息中组合不同的严重性级别：

- [N] 表示正常
- [H] 表示高
- [U] 表示紧急

例如，如果您的消息的严重性为正常，但是您需要强调某些文本，则可以使用表示“高”或“紧急”的代码来标记这些文本部分。以下是一则示例：

The trunk line from [H]Chicago, Illinois [N]is [U]DOWN!

消息的开始部分按表示严重性为“正常”的颜色显示；*Chicago, Illinois* 部分按表示“高”的颜色显示；而 *DOWN!* 部分则按表示“紧急”的颜色显示。

要创建消息广播

- 1 导航至“管理 - 通讯”屏幕 > “消息广播”视图。
- 2 在“消息广播”列表中，创建新记录，并且填写必需的字段。

有些字段在下表中加以了说明：

字段	注释
摘要	对消息的简短介绍。
生效日期/时间	要开始广播消息的日期和时间。如果将“生效时间”字段留空，则会立即广播消息。 注释： 日期和时间来自 Siebel 服务器（而不是来自运行客户机浏览器的计算机）。请确保在 Siebel 服务器上正确设置日期和时间。
所有用户	选择此选项，将消息广播给所有用户。
简报公告	选择此选项，将消息作为公告发布在 Siebel eBriefings 中。有关详细信息，请参阅 <i>Siebel eBriefings Administration Guide</i> 。
广播	将消息广播发送到接收人的消息栏时的一个必需字段。选定此选项，以广播并显示消息。如果不选定，则不将消息广播在屏幕底部的消息栏中。

字段	注释
截止日期/时间	要停止广播消息的日期和时间。如果将“截止时间”字段留空，消息则不会到期并会继续广播。 注释： 日期和时间来自 Siebel 服务器（而不是来自运行客户机浏览器的计算机）。请确保在 Siebel 服务器上正确设置日期和时间。
消息	创建消息广播记录时的一个必需字段。是您要作为消息广播发送的文本。此字段最多可接受 2,000 个字符。 要在消息文本中使用严重性级别，请参阅第 101 页的“关于自动更新消息广播文本”。
接收者部门	将广播消息发送给与在“部门”对话框中选定的部门相关联的所有用户。 此字段可以与“接收者职位”字段组合使用。
接收者职位	将广播消息发送给“接收者”对话框中指定的所有用户。 此字段可以与“接收者部门”字段组合使用。 要使雇员姓名显示在“接收者”对话框中，该雇员必须具有已定义的职位，并将该职位标记为“活动”。如果多位雇员拥有相同的职位，则将消息发送给所有这些雇员，即使您只能在列表上看到活动的雇员。 具有多个职位的雇员可以看到发送给其中任何职位的消息，不管该雇员是以哪个职位身份登录。
严重性	创建消息广播记录时的一个必需字段。选择严重性级别，指明消息的重要性和外观。 要使消息广播不但出现在消息栏上，而且出现在屏幕中间的警示通知框中，请选择“紧急警戒”。

3 在“消息”字段中，输入要发送的消息广播文本。

4 （可选）在“消息”字段中，根据需要插入严重性级别标记，以便设置消息广播文本的外观。

关于自动更新消息广播文本

作为管理员，您可以将消息广播定制为自动更新经常更改的消息文本。例如，呼叫中心的队列统计就会经常更改。每隔几分钟，管理员就必须更新统计信息以确保代理获得最准确的信息。在处理经常更改的数据时，这种手动方法既耗时又低效。

您可以使用 Siebel eAI 来自动更新消息广播文本。您的 CTI 中间件或 ACD 交换机可以为 Siebel 应用程序提供要分发的数据。

“广播消息”业务组件用于管理消息。表 14 中列出并介绍了此业务组件的字段。开发集成对象时，需要使用这些字段名称。

表 14. “广播消息”业务组件的字段名称

字段	说明
摘要	用于标识消息用途的简短概要，例如“Calls In Queue”
生效日期/时间	消息广播应该开始的时间
全部	将消息发送给具有已定义职位的所有雇员
正文	显示在消息栏中的消息文本
部门	用于通过部门设置接收者
部门 ID	部门的内部标识值
截止日期/时间	消息广播应该结束的时间
职位	用于通过职位设置接收者
职位 ID	职位的内部标识值
接收者	用于通过雇员设置接收者
接收者 ID	接收者的内部标识值
类型	在“值列表”类型 BRDCST_MSG_TYPE 中定义的消息的严重性
通过广播	用于使用消息广播来发送消息
通过交互	用于通过 Siebel eBriefings 来发送消息

接下来是一个 Visual Basic (VB) 脚本示例，它以呼叫中心队列为例，介绍了如何使用信息创建和更新广播消息。Visual Basic 脚本示例可以通用；您的 CTI 中间件的 API 确定了类似 Msg 命令的语法结构。

消息广播脚本示例

脚本可以通过按钮、Excel 宏或另一个 VB 应用程序来创建。由于它是脚本而不是应用程序，因此不需要 VB Set 命令。所有命令都采用 VB 编码标准。

设计此脚本的目的是为了更新没有截止日期的消息，而不是每次都创建新的消息。有关如何获取或创建 Siebel 应用程序对象的详细信息，请参阅配置 *Siebel eBusiness Applications*。

警告：此示例中的代码用于更新单值字段。有关如何更新多值字段的信息，请参阅配置 *Siebel eBusiness Applications*。

```
'Get "Broadcast Message" BusComp
Set BusObj = SiebelApplication.GetBusObject("Broadcast
    Message", errCode)
Set BusComp = BusObj.GetBusComp("Broadcast Message", errCode)
```

```

'Find "Calls waiting" message
  BusComp.SetSearchSpec "Abstract", "Calls In Queue", errCode
  BusComp.ExecuteQuery 0, errCode
  If BusComp.FirstRecord(errCode) <> True Then

'we need to create a new message
  BusComp.NewRecord 0, errCode
  BusComp.SetFieldValue "Abstract", "Calls In Queue", errCode
  End If

'Prepare message using middleware API info.
  Set Msg = "[N]Calls waiting: [U]10"

'Update the record
  BusComp.SetFieldValue "Body", Msg, errCode
  BusComp.SetFieldValue "All", "Y", errCode

'Write the record
  BusComp.WriteRecord errCode

```

除了编写脚本外，您还可以使用 Siebel Business Process Designer 来创建或更新广播消息。有关详细信息，请参阅 *Siebel Business Process Designer 管理指南*。

配置消息广播高速缓存

以下任务介绍了如何配置您的应用程序以利用消息广播高速缓存。

注释：启用消息广播高速缓存时，移动 Web 客户机上将不支持消息广播管理。应该在连接至服务器时对“消息广播”列表执行添加、编辑和删除操作。

要配置消息广播高速缓存

- 1 在服务器级别启用消息广播高速缓存：对于每个应用程序的对象管理器，请将“应用程序启用消息广播高速缓存”参数设置为 True。

有关配置服务器组件（或 AOM）参数的详细信息，请参阅 *Siebel System 管理指南*。

注释：“应用程序消息广播高速缓存大小”参数的缺省值为 100。一般来说，您不需要增大此值。最小高速缓存大小应该是 [消息栏刷新率]/[消息更新间隔时间] 之比值。例如，如果消息栏每 120 秒更新一次，而消息每 10 秒更新一次，则至少必须将高速缓存大小参数设置为 12。

- 2 为专用 Web 客户机（如果有）启用消息广播高速缓存：在应用程序的 CFG 文件的 [Siebel] 部分中添加或编辑 EnableMsgbroadcastCache 参数：

```
EnableMsgbroadcastCache = TRUE
```

- 3 如果您使用的任何工作流程规则包含“类型”为“发送广播消息”的工作流程规则程序，请激活“检查新广播的消息”工作流程规则，该规则属于 Siebel Messaging 规则组。

有关激活工作流程规则的信息，请参阅 *Siebel Business Process Designer 管理指南*。

“检查新广播的消息”规则将监控 S_BRDCST_MSG 表并调用“通知广播的消息”工作流程过程，以便广播添加到表中的任何新消息。

9

警示通知

本章介绍了为 Siebel 应用程序创建警示通知所需执行的过程。它包括：

- 第 105 页的“关于警示通知”
- 第 105 页的“使用警示通知的方案”
- 第 106 页的“创建警示通知”

关于警示通知

警示通知为管理员和其他用户提供了一个平台，使他们能够访问“警示通知管理”视图，以便将较长、复杂和定制的消息直接发送给选定的接收者组。通常，此类消息都是时间关键型，但是还需要与公司数据库中的数据（例如说明或产品）相关联，以及为接收者进行定制。

例如，要将产品定价变动通知给成员遍布世界的销售团队，销售经理可能希望一旦新的定价结构和产品信息获得批准，就立即进行分发。以前，这些信息可能需要通过电子邮件、电话或邮寄说明来传递。此类方法会造成以下问题：

- 为了提供必要的详情，可能需要通过经理提供的文件附件或链接分发大量信息。
- 不同的团队成员可能需要不同的价格表或产品信息，具体取决于他们所在的组织、部门或所处的职位。
- 将信息分发给远程团队成员可能会造成通讯延迟。

警示通知的功能包括：

- 警示通知消息的摘要显示在接收者主页的子视图中，并按发送者指定的优先级顺序列出。接收者可以单击该摘要以阅读整则消息。
- 说明项目、产品、系统和子系统可以与警示通知相关联。
- 按组织、部门或职位控制可供不同团队成员使用的价格表和产品信息访问权限。

使用警示通知的方案

此方案提供了管理员、销售经理和人力资源总监所执行流程的示例。您的公司可以根据具体的业务要求使用不同的流程。

某家跨国软件开发公司使用 Siebel Sales 应用程序，使其销售团队实现自动化。该公司根据地理位置按部门进行划分以进行访问控制，并且启用警示通知。

一位国际销售经理刚刚得到通知，可以开始销售一个新的软件产品捆绑套件，其中包括一个新产品。他需要将这些价格变动尽快通知其公司的销售队伍。由于定价随地理位置而不同，因此其公司 4 个销售部门代表的 4 个主要地理区域都需要收到关于新产品捆绑的定制消息。他将需要发送的警示通知消息的详细信息告诉 Siebel 管理员。

Siebel 管理员创建警示通知消息，并将价格表和新产品与该消息相关联。如果需要，她会创建关键字，以便用户在将来可依据这些关键字来执行搜索以查找该消息。

Siebel 管理员在发送警示通知时，会将一则定制消息发送给所有国际销售代表，并附带与其部门相关联的适当价格表。销售代表在登录到 Web 客户机或在同步期间下载警示通知时，就会在其主页上看到该警示通知消息。这些用户可以通过主页或“场地图”导航，以阅读文本以及任何相关说明项目或产品。

向销售队伍发送警示通知后，Siebel 管理员将继续其它工作。人力资源总监已经请求在下个月内每周向雇员发送警示通知，以提醒他们参加效益信息会话。Siebel 管理员采用创建销售队伍警示通知时的相同过程创建此人力资源警示通知，但不是将其作为单条消息警示发送，而是指定为每周发送一次。

创建警示通知

在创建警示通知时，所指定的所有已连接的用户都会在该警示通知激活的日期和时间收到该警示通知。销售现场代表等移动用户将在同步后收到已激活的警示通知。

要创建警示通知

- 1 导航至“管理 - 警示通知”屏幕 > “警示通知”视图。
- 2 在“警示通知”列表中，创建新记录，并且填写必需的字段。

有些字段在下表中加以了说明：

字段	注释
优先级	消息的优先级，用于确定消息出现在用户主页上警示通知列表中的哪个位置。优先级最高的消息位于列表顶部。
关键字	输入用户搜索以查找此消息时依据的关键字。
类型	<p>从下拉列表中选择可以帮助确定将收到以警示通知的人员，如下所述：</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ 雇员主页警示通知：在所有雇员的主页上显示警示通知。 ■ 合作者警示通知：向已注册的合作公司的雇员显示警示通知。 ■ 程序信息：向自行注册的个人合作者显示警示通知。 ■ 公共信息：向未注册的匿名用户显示警示通知。
摘要	输入用于汇总消息的简短摘要。此摘要在相应用户的主页上显示为一个超级链接。
生效时间	输入第一次向用户显示该消息的日期。
截止时间	输入不再向用户显示该消息的日期。
合作者警示通知	指明警示通知用于合作者公司。请确保选择此字段，以便能够看到您的警示通知。
雇员警示通知	<p>指明警示通知用于雇员用户。</p> <p>请确保选择此字段，以便能够看到您的警示通知。</p>
所有用户	<p>正如“雇员警示通知”或“合作者警示通知”复选框所指明的，如果要向所有用户显示警示通知，请选择此框。</p> <p>例如，如果选定“雇员警示通知”复选框以及“所有用户”复选框，则所有雇员都会收到此警示通知。</p>

字段	注释
消息正文	<p>键入消息的文本，包括 HTML 格式代码（如果需要）。</p> <p>使用以下 HTML 格式代码可以增强警示通知：</p> <ul style="list-style-type: none">■ <code>text</code> = 粗体■ <code><u>text</u></code> = 下划线■ <code><i>text</i></code> = 斜体■ <code><h4>text</h4></code> = 字体大小■ <code><a>href=“http:text” </code> = 用于连接至 Web 页或 Web 站点的超级链接
消息正文预览	按用户将看到的方式显示消息。

- 3 向下搜索到新记录。
- 4 如果要说明作为附件进行添加：

a 单击“说明”视图选项卡。

b 在“说明”列表中，为说明项目创建新记录。

注释：您只能添加类型为“销售工具”的说明。
- 5 如果要产品作为附件进行添加：

a 单击“产品”视图选项卡。

b 在“产品”列表中，为产品创建新记录。
- 6 如果要指定接收者：

a 单击“接收者”视图选项卡。

b 从“显示”下拉列表中，选择“接收者部门”或“接收者职位”。

c 在“接收者列表”中创建新记录。

如果您在第 106 页的步骤 2 中选择了“所有用户”复选框，请记住系统会自动将消息发送给所有接收者。

10 管理和使用收件箱

本章包含关于收件箱的信息，并介绍了最终用户如何使用收件箱以及管理员如何对已配置的收件箱类型进行更改。

如果要创建并配置新的收件箱类型，或者要更改需要使用 Siebel Tools 的收件箱功能，请参阅第 11 章“配置收件箱”。

本章包括以下主题：

- 第 109 页的“关于收件箱”
- 第 111 页的“管理和使用收件箱的方案”
- 第 112 页的“管理和使用收件箱的流程”
- 第 113 页的“复审所有收件箱项目”
- 第 113 页的“删除收件箱项目”
- 第 113 页的“为收件箱项目设置截止日期和到期日”
- 第 114 页的“更改收件箱类型的目标视图”
- 第 115 页的“更改下载到远程数据库的收件箱”
- 第 115 页的“添加收件箱转换”
- 第 116 页的“对收件箱项目执行行为（最终用户）”
- 第 116 页的“复审已完成的项目（最终用户）”
- 第 116 页的“复审已提交的项目（最终用户）”

注释：如果您一直使用以前版本的收件箱并且已升级到版本 7.7 修订版 A，请参阅适用于您正在使用的操作系统的升级指南。

关于收件箱

收件箱的用途是为最终用户提供：

- 一个单一屏幕，用于显示分配给他们的所有审批和通知项目，无论这些项目是在哪个屏幕生成。
- 关于项目的足够详细信息，以便他们可以从收件箱对项目执行行为，不必导航至其它屏幕以获得详细信息。

表 15 中列出了本章中使用的一些术语。

表 15. 收件箱术语

术语	定义
收件箱项目	收件箱项目是指出现在最终用户收件箱中的审批和通知请求。收件箱项目指向请求复审或审批的其它记录（或者指向数据库中的功能对象）。 在本章的某些内容中，收件箱项目简称为“项目”。
禁用的收件箱项目	收件箱项目已得到处理或已到期。（不再显示在“收件箱项目列表”中。）
“收件箱”屏幕	最终用户可以在此屏幕中： <ul style="list-style-type: none"> ■ 针对当前收件箱项目执行行为 ■ 查看已完成的项目 ■ 查看已提交的项目
收件箱项目列表	用户（项目所有者）需要执行行为的收件箱项目将显示在“收件箱项目列表”中。
已提交的项目列表	用户已提交的禁用收件箱项目将显示在“已提交的项目列表”中。
已完成的项目列表	禁用的收件箱项目将显示在此列表中。这些通常都是已完成审批流程的项目。
收件箱行为	这是最终用户对收件箱项目执行的行为。通常是指批准、拒绝或确认。
收件箱类型	收件箱类型确定了收件箱项目的一些特性，例如可以对其执行哪些行为（通过业务服务方法）及其截止日期。
目标视图	“名称”超级链接指向目标视图（显示来自功能对象的数据）。
功能对象	功能对象是指收件箱记录指向的基本对象；例如服务请求记录，对于 ESS，则是 SmartScript 会话表中的一行。向下搜索到收件箱中的某个项目时，就会看到功能对象。
ESS	Siebel Employee Self-Service 应用程序。收件箱是此应用程序中的一项重要功能。本章中专门列出了特定于 ESS 应用程序的信息。
通用收件箱	这是收件箱的另一个名称。

收件箱如何与功能对象进行交互

收件箱项目包含对功能对象的参考。

功能对象通过“通用收件箱”业务服务的方法与收件箱项目进行交互。这些方法可通过不同的机制进行调用，例如“运行时事件”可以捕捉功能对象的业务组件操作。

收件箱通过收件箱行为与功能对象进行交互，而这些行为则作为收件箱类型的一部分进行定义。用户对收件箱项目执行行为时，将会调用集成业务服务方法。

图 7 图示了功能对象与收件箱之间的交互。

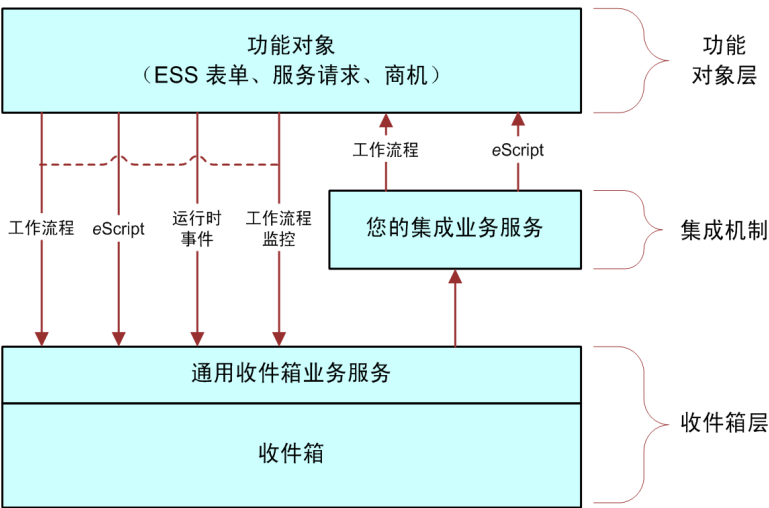


图 7. 收件箱如何与功能对象进行交互

关于通用收件箱业务服务

“通用收件箱”业务服务是基本功能对象与收件箱项目之间的接口。“通用收件箱”业务服务方法可以处理收件箱项目的创建、更新、禁用和删除操作。

警告：除了“通用收件箱”业务服务外，不要通过其它任何渠道与收件箱进行交互。

有关“通用收件箱”业务服务方法的信息，请参阅第 128 页的“通用收件箱业务服务方法”。

管理和使用收件箱的方案

以下两个方案提供了管理员和最终用户所执行流程的示例。您的公司可以根据具体的业务要求使用不同的流程。本主题中提供的示例适用于审批流程，但是类似逻辑同样适用于通知等其它项目。

- 第 111 页的“服务请求管理的方案”
- 第 112 页的“审批使用 ESS 捕捉的人员行动表单请求的方案”

服务请求管理的方案

此组织已针对服务请求实施了自动化的收件箱分配和升级规则。根据此规则，服务请求将按区域进行分配，并且创建一个收件箱项目，以便向服务请求所有者通知每一项分配。此外，还会为服务请求所有者的经理创建一个收件箱项目；此操作基于预设的标准以及服务请求的优先级。收件箱在 Siebel 应用程序初次实施时即已配置，但是这一最新规则更改要求管理员执行一些任务。

管理员更改复制级别功能，此功能当前设置为“区域”。他更改了设置，以便将收件箱项目同时下载到区域和本地数据库。

此外，还要在“日文”版安装中实施该规则，以便添加相应的语言译文。

以前的收件箱项目在收件箱中保留太长时间，因此管理员缩短了项目到期期间。

最后，他为无权访问标准“服务请求”视图的某些用户添加了新的向下搜索目标视图。

审批使用 ESS 捕捉的人员行动表单请求的方案

某家公司的人力资源经理为雇员制订了新的人员行动规则。管理层已经规定，必须以电子方式将人事变动请求归档。该雇员所在部门的人力资源代表必须首先检查并审批请求，然后由该雇员的直接上司和部门副总裁依次进行审批。这一新规则已交给 Siebel 管理员负责实施。

使用 Employee Self-Service 功能设置和激活集成的人员行动表单 (PAF) 后，管理员使用 Siebel 业务流程（工作流程）管理设计了业务对象的审批流程。通过使用收件箱，管理员创建了所需的审批类型。最终用户提交此特定项目时，由管理员创建的审批类型将调用审批工作流程过程。

公司的某位经理提交了一份 PAF。该表单被先后转交给人力资源代表、经理，最后是副总裁。每位批准人都可以拒绝该表单，并将其返回给申请人。如果批准，该流程则会执行数据字段更新。

管理和使用收件箱的流程

本节列出了管理员和最终用户在管理收件箱项目后，可能需要执行的一些任务。您的公司可以根据具体的业务要求使用不同的流程。

管理员过程

以下列表包括了管理员可以对已配置的收件箱类型进行的一些直接更改。有关如何设置和配置收件箱的详细信息，请参阅第 11 章“配置收件箱”。

- 第 113 页的“复审所有收件箱项目”
- 第 113 页的“删除收件箱项目”
- 第 113 页的“为收件箱项目设置截止日期和到期日”
- 第 114 页的“更改收件箱类型的目标视图”
- 第 115 页的“更改下载到远程数据库的收件箱”
- 第 115 页的“添加收件箱转换”

最终用户过程

以下列表显示了最终用户（雇员、经理或批准人）通常执行的过程。

最终用户（雇员、经理或批准人）使用收件箱可以：

- 第 116 页的“对收件箱项目执行行为（最终用户）”
- 第 116 页的“复审已完成的项目（最终用户）”
- 第 116 页的“复审已提交的项目（最终用户）”

复审所有收件箱项目

管理员可以查看所有收件箱项目。管理员还可以对任何收件箱项目执行行为。

要复审所有项目

- 1 导航至“管理 - 收件箱”屏幕和以下视图之一：
 - **所有收件箱项目**。用户的“收件箱项目列表”中的所有项目；管理员可以看到每个所有者的一项记录。
 - **所有完成的项目**。用户的“已完成的项目列表”中的所有项目；管理员可以看到每个所有者的一项记录。
 - **“所有提交的项目”视图**。用户的“已提交的项目列表”中的所有项目；管理员可以看到每个创建人的一项记录。
- 2 单击“明细”视图选项卡，查看关于功能对象的信息。
- 3 单击“历史记录”视图选项卡，查看谁拥有该项目以及哪些所有者对该项目执行了行为。

删除收件箱项目

管理员可以删除“所有提交的项目”视图中的收件箱项目。删除某个项目时，将为全部所有者和提交该项目的用户删除此项目。

要删除收件箱项目

- 1 导航至“管理 - 收件箱”屏幕 > “所有提交的项目”视图。
- 2 删除收件箱记录。

为收件箱项目设置截止日期和到期日

创建的每个收件箱项目都与一种收件箱类型相关联。“收件箱类型”记录中的字段确定了该类型项目的截止日期和到期日。

- **项目有效期（天数）**。项目在提交后的此天数内到期。
- **缺省队列持续时间（天数）**。项目在显示在所有者的收件箱后的此天数内到期。

此任务是第 112 页的“管理和使用收件箱的流程”中的一个步骤。

要更改为给定类型的收件箱项目设置截止日期和到期日的方式

- 1 导航至“管理 - 收件箱”屏幕 > “所有收件箱类型”视图。
- 2 在“收件箱类型”列表中，选择记录并编辑以下字段。

字段	注释
缺省队列持续时间（天数）	此字段确定了项目的截止日期。项目出现在所有者的收件箱中的时间超过此天数时，将会打开“逾期”标志。
项目有效期（天数）	此字段确定了项目的截止日期。“已提交的项目列表”中将出现“到期”字段。（缺省情况下，项目到期后不会采取措施。）

更改收件箱类型的目标视图

如果已通过“名称”超级链接将收件箱项目设置为用于连接至某个特定视图的链接，则可以轻松地更改此目标视图或添加新的目标视图。（第 120 页的图 9 中显示了作为超级链接的“名称”字段。）

例如，如果某些用户没有查看当前目标视图的职责，您可以添加他们能查看的目标视图。

您可以将多个视图与一个项目类型关联。每个视图都会被分配一个序号。当用户向下搜索到收件箱中的“项目”超级链接时，看到的是按顺序显示的其有权访问的第一个视图（取决于其职责）。

此任务是第 112 页的“管理和使用收件箱的流程”中的一个步骤。

过程

要通过“视图”视图为收件箱类型添加或更改目标视图

- 1 导航至“管理 - 收件箱”屏幕 > “行为”视图。
 - 2 选择收件箱类型。
注释：如果“行为”列表中存在一个 Action = Name Drilldown 的记录，则在“视图”视图中对目标视图所做的更改将不会生效。您必须更改 Name Drilldown。有关如何执行此操作的信息，请参阅第 122 页的“设置收件箱行为”。
 - 3 单击“视图”视图选项卡。
 - 4 在“视图”列表中，执行以下操作之一：
 - a 编辑现有记录的视图名称或序号。
 - b 创建新记录并填写“视图”和“序号”字段。
- 确保您进入的视图属于为收件箱类型指定的业务对象。

更改下载到远程数据库的收件箱

收件箱项目可以设置为下载到区域和本地数据库。如果您当前将收件箱类型配置为下载到远程数据库，则可以更改此设置。

注释：如果当前未将收件箱类型设置为下载至远程数据库，请参阅第 123 页的“配置收件箱以用于远程数据库”。
此任务是第 112 页的“管理和使用收件箱的流程”中的一个步骤。

要更改收件箱类型的远程下载

- 1 导航至“管理 - 收件箱”屏幕 > “所有收件箱类型”视图。
- 2 选择收件箱类型。
- 3 在表单视图中，编辑“复制级别”：
 - **全部。**将收件箱项目下载到区域和本地数据库
 - **区域。**只将收件箱项目下载到区域数据库
 - **无。**不将项目下载到远程数据库

警告：如果“复制级别”当前设置为“无”，在更改之前请先参阅第 123 页的“配置收件箱以用于远程数据库”。

添加收件箱转换

如果您使用多语言的 Siebel 应用程序，并且收件箱当前不支持所有语言，则可以使用“译文”视图来扩展语言支持范围。

为多语言应用程序中支持的每种语言创建一项译文记录。

此任务是第 112 页的“管理和使用收件箱的流程”中的一个步骤。

要设置收件箱转换

- 1 导航至“管理 - 收件箱”屏幕 > “所有收件箱类型”视图。
- 2 在“收件箱类型”列表中，选择收件箱项目并单击“译文”视图选项卡。
- 3 在“译文”列表中创建新记录，并且填写必需的字段。

有些字段在下表中加以了说明：

字段	注释
显示名称	收件箱类型名称的译文。

对收件箱项目执行行为（最终用户）

最终用户可以对发送给他们进行审批的项目执行行为。最常见的行为是批准、拒绝和确认。最终用户可以执行的行为取决于项目的收件箱类型。

此任务是第 112 页的“管理和使用收件箱的流程”中的一个步骤。

要批准或拒绝收件箱项目

- 1 导航到“场地图”中的“收件箱”。
- 2 选择“我的收件箱项目”或“我的团队的收件箱项目”。
- 3 在“收件箱项目”列表中，选择要批准或拒绝的项目。
注释：您可以单击“名称”超级链接以复审功能对象。
- 4 在“行为”字段中选择要执行的行为，例如“批准”。
- 5 （可选）在“注释”字段中输入简短说明。

保存记录后，将会触发为该行为定义（收件箱类型中）的业务服务和方法。

复审已完成的项目（最终用户）

“历史记录”视图允许最终用户跟踪项目通过审批流程每个阶段的进度。例如，经理可以复审每位批准人的审批决定和注释。

此任务是第 112 页的“管理和使用收件箱的流程”中的一个步骤。

要复审以前批准的项目

- 1 导航至“收件箱”屏幕。
- 2 从“显示”下拉列表中，选择“我已完成的项目”或“我的团队已完成的项目”。
- 3 在“已完成的项目列表”中，选择要复审的项目。
- 4 向下搜索到“名称”超级链接以复审功能对象。

复审已提交的项目（最终用户）

用户可以复审自己已提交的收件箱项目。他们可以检查项目的进度，例如查看哪些人已批准此项目、哪些人尚未批准。

此任务是第 112 页的“管理和使用收件箱的流程”中的一个步骤。

要复审已提交的项目

- 1 导航至“收件箱”屏幕。
- 2 从“显示”下拉列表中，选择“我已提交的项目”或“我的团队已提交的项目”。
- 3 复审您（或您的团队）已提交的收件箱项目。

11 配置收件箱

本章包含关于配置收件箱的信息。

有关收件箱的管理和最终用户信息，请参阅第 10 章“管理和使用收件箱”。

本章包括以下主题：

- 第 117 页的“设置和配置收件箱的流程”
- 第 118 页的“计划收件箱配置”
- 第 118 页的“创建收件箱项目”
- 第 119 页的“创建收件箱类型”
- 第 121 页的“设置视图和 SmartScript 的收件箱链接”
- 第 122 页的“设置收件箱行为”
- 第 123 页的“配置收件箱以用于远程数据库”
- 第 124 页的“设置收件箱审批转换”
- 第 125 页的“为收件箱视图配置切换子视图（在 Siebel Tools 中）”
- 第 126 页的“为收件箱配置类别图标（在 Siebel Tools 中）”
- 第 127 页的“为收件箱视图配置“行为”按钮（在 Siebel Tools 中）”
- 第 128 页的“设置用于疑难解答的日志文件”
- 第 128 页的“通用收件箱业务服务方法”
- 第 145 页的“收件箱触发器的示例”

设置和配置收件箱的流程

以下小节介绍了管理员在设置和配置收件箱时可能遵循的流程。

- 1 第 118 页的“计划收件箱配置”
- 2 第 118 页的“创建收件箱项目”
- 3 第 119 页的“创建收件箱类型”
- 4 第 121 页的“设置视图和 SmartScript 的收件箱链接”
- 5 第 122 页的“设置收件箱行为”
- 6 第 123 页的“配置收件箱以用于远程数据库”
- 7 第 124 页的“设置收件箱审批转换”

计划收件箱配置

开始配置收件箱之前，您必须完成一些研究和计划工作。

此任务是第 117 页的“[设置和配置收件箱的流程](#)”中的一个步骤。

要计划收件箱配置

1 选择要与收件箱集成的功能对象。

例如，雇员自助表单、服务请求、商机。

2 回答以下问题，分析当前访问对象的方式：

- a** 是通过 UI 还是通过工作流程过程来访问该对象？是从一个位置还是多个位置来访问该对象？
- b** 该对象如何与其它对象相关联？是否有其它对象依赖于该对象？
- c** 最终用户对该对象执行什么操作？

3 考虑在将对象输入收件箱后需要对其执行什么操作，从而确定集成机制。

与收件箱实现集成的类型有以下两种：

- 对内（一般通过工作流程、eScript、运行时事件或工作流程监控代理来触发）
- 对外（一般通过工作流程和 eScript）

例如，如果最终用户除了通过收件箱外还以其它方式访问功能对象，您则必须将收件箱与对象的当前数据同步（对内）。（另请参阅第 111 页的图 7。）

4 请考虑以下最佳惯例：

- 仅通过“通用收件箱”业务服务中的方法与收件箱进行交互。（不要直接编辑收件箱字段。）
- 不要在收件箱中定制字段。
- 一旦针对某个所有者禁用收件箱项目，则不能重新激活此项目。此时，应该为该所有者创建新的收件箱项目。

创建收件箱项目

收件箱项目通过“通用收件箱”业务服务创建。可以使用不同的机制来调用此业务服务的方法，例如：

- 工作流程
- 工作流程监控代理
- eScripting
- 运行时事件

如果您要将应用程序配置为在某个屏幕中或为某个业务组件创建收件箱项目，则下面列出了如何完成此操作的过程。

此任务是第 117 页的“[设置和配置收件箱的流程](#)”中的一个步骤。

要配置应用程序以创建收件箱项目

- 1 复审本章末尾关于收件箱业务服务、方法和工作流程的信息。
- 2 复审设置收件箱类型的过程。
- 3 按照前面列出的方法之一，调用收件箱业务服务并创建收件箱项目。

创建收件箱类型

创建的每个收件箱项目都会被分配一个收件箱类型。收件箱类型将设置收件箱项目的以下特性：

- 行为类型
- 类别
- 复制级别
- 集成对象名称
- 业务对象名称
- 项目有效期（天数）
- 缺省队列持续时间（天数）（截止日期）
- 链接至收件箱项目的视图和 SmartScript
- 用户可选择的行为效果

行为类型

行为类型就是确定用户可以选择对收件箱执行哪些操作的 LOV 类型。

示例

行为类型为 UNIBOX_STATUS_TYPE。

有三种 LOV 类型记录：已批准、已接收和已拒绝。这些表示用户可以对此类型收件箱项目执行的行为，如图 8 中所示。

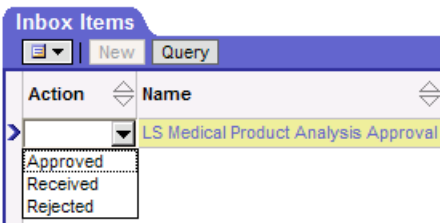


图 8. 收件箱中的行为下拉列表

注释：由于行为效果是按照项目类型设置，此 LOV 类型可用于许多种项目类型，但是每种项目类型的批准或拒绝效果可以不同。

类别

类别确定了为收件箱中的项目显示“类别”字段的图标。请参阅图 9。

在对收件箱项目和收件箱类型记录进行查询和排序时，类别字段很有用。有关编辑“类别”图标的信息，请参阅第 126 页的“为收件箱配置类别图标（在 Siebel Tools 中）”。

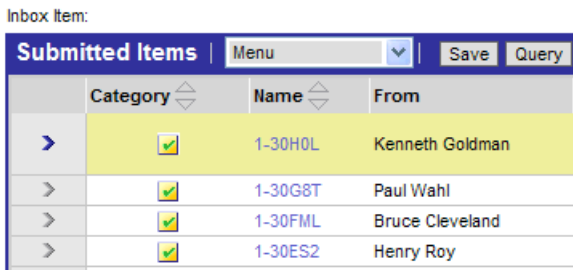


图 9. 选中标记表示类别为审批

过程

此任务是第 117 页的“设置和配置收件箱的流程”中的一个步骤。

要创建收件箱类型

- 1 导航至“管理 - 收件箱”屏幕 > “所有收件箱类型”视图。
- 2 在“收件箱类型”列表中，创建新记录，并且填写必需的字段。

有些字段在下表中加以了说明：

字段	注释
复制级别	如果您不需要将收件箱项目下载到远程数据库，请选择“无”。否则，请参阅第 123 页的“配置收件箱以用于远程数据库”。
集成对象名称	如果存在与收件箱类型相关联的集成对象，则可以在此处指定。没有与此字段相关联的特殊逻辑。
业务对象名称	输入目标视图所属的功能对象。
缺省队列持续时间（天数）	此字段确定了项目的截止日期。项目在所有者收件箱中保留的天数超过此天数时，将会打开“逾期”标志。
项目有效期（天数）	此字段确定了项目的截止日期。“已提交的项目列表”中将出现“到期”字段。（缺省情况下，项目到期后不会采取措施。）

设置视图和 SmartScript 的收件箱链接

作为管理员，您可以指定收件箱项目的“名称”字段向下搜索到特定视图，并有选择性地运行 SmartScript。第 120 页的图 9 中显示了作为超级链接的“名称”字段。

您可以将多个视图与一个项目类型相关联。每个视图都分配有一个序号。当用户向下搜索到收件箱中的“项目”超级链接时，看到的是按顺序显示的其有权访问的第一个视图（取决于其职责）。

如何为收件箱类型设置视图和 SmartScript

此任务是第 117 页的“设置和配置收件箱的流程”中的一个步骤。

注释：如果您已设置“Name Drilldown”行为，则会忽略您设置的视图记录。

要为收件箱类型设置视图和 SmartScript

- 1 导航至“管理 - 收件箱”屏幕 > “所有收件箱类型”视图。
- 2 在“收件箱类型”列表中选择记录，然后单击“视图”视图选项卡。
- 3 在“视图”列表中创建新记录，并且填写必需的字段。

有些字段在下表中加以了说明：

字段	注释
视图	指定最终用户在向下搜索到收件箱项目时看到的视图。对于 ESS，请使用 EmpSS Form Player 视图。
序号	指定向最终用户提供视图的顺序。
SmartScript	指定要在视图中运行的 SmartScript。 SmartScript 主要用于与收件箱的 ESS 集成。例如 ESS Summary Form SmartScript。

设置收件箱行为

关于行为

有 4 种情况可以调用业务服务方法以对收件箱项目执行操作。每种情况都使用了不同的行为类型。表 16 中概要介绍了这些信息。

表 16. 用于收件箱类型的行为

行为	何时调用指定的业务服务方法...
行为字段下拉框	用户对收件箱项目执行行为（编辑“行为”字段）。
名称向下搜索	用户向下搜索到项目的“名称”超级链接。（您可以通过另一种方法来配置此超级链接，就是通过“视图”视图。请参阅第 121 页的“设置视图和 SmartScript 的收件箱链接”。）
本地验证	远程数据库中的用户向下搜索到项目的“名称”超级链接。有关详细信息，请参阅第 123 页的“配置收件箱以用于远程数据库”。
初始化	<p>提供此行为是为了实现反向兼容。除非您执行升级，否则不推荐使用此行为。有关详细信息，请参阅适用于您正在使用的操作系统的<i>升级指南</i>。</p> <p>此行为将调用“通用业务服务”的 Initialize 方法。它将创建收件箱项目，并启动已定义的方法。</p>

关于“在完成时禁用项目”和“在完成时禁用所有者”字段

您可以通过两种方式禁用收件箱项目：

- 可以通过“通用收件箱”业务服务方法之一来执行禁用。
- 可以对收件箱类型进行设置，以便在“行为”记录中的业务方法完成且未出现错误时禁用项目。可以为全部所有者禁用项目，也可以只为执行行为的所有者禁用项目：
 - 如果设置了“在完成时禁用项目”，则在某位所有者对项目执行行为时，将对全部所有者和在其“已完成的项目列表”中可以看到该项目的全部所有者禁用该项目。
 - 如果设置了“在完成时禁用所有者”，则在某位所有者执行行为时，将单独为此所有者禁用该项目（并将其移至“已提交的项目列表”中）。该项目保留在其它所有者的收件箱列表中。

过程

此任务是第 117 页的“设置和配置收件箱的流程”中的一个步骤。

要设置收件箱行为

- 1 导航至“管理 - 收件箱”屏幕 > “所有收件箱类型”视图。
- 2 在“收件箱类型”列表中，选择审批记录并单击“行为”视图选项卡。

- 3 在“行为”列表中，创建新记录，并且填写必需的字段。

有些字段在下表中加以了说明：

字段	注释
行为	请参阅第 122 页的表 16。
业务服务	指定要使用的业务服务。例如，工作流程过程管理器。
业务服务方法	指定要为上述选定的业务服务调用的方法。例如，RunProcess。
业务服务方法参数	指定调用业务服务方法所需的参数。在以上示例中，参数可能是 ProcessName、Location Change - Business Title Edit (Single Step Manager)。
在完成时禁用项目	如果选定，则在成功完成方法后禁用收件箱项目（对全部所有者）。
在完成时禁用所有者	如果选定，则在成功完成方法后禁用收件箱项目（对单个所有者）。

配置收件箱以用于远程数据库

您可以将收件箱项目下载到区域和本地数据库中。

收件箱功能将下载收件箱项目记录，但不会下载基本功能对象。

警告：收件箱配置器必须确保已下载功能对象；例如，将收件箱项目指向的服务请求记录下载到本地数据库。

如果将收件箱项目下载到远程数据库，则建议您设置“本地化验证”行为。在远程用户尝试从收件箱向下搜索以查看基本功能对象时，“本地化验证”行为将调用您定义的业务服务方法。您定义的方法需要向收件箱返回一个参数，告知功能对象不在该处。然后，收件箱向用户显示一则错误消息，并阻止向下搜索。

要将收件箱配置为远程使用

- 1 通过具有以下特点的业务服务方法定义业务服务：

a 接受来自收件箱的以下参数：

- ☐ InboxItemId
- ☐ OwnerInfoId
- ☐ ObjectId
- ☐ InboxTypeName
- ☐ BusinessObjectName
- ☐ IntegrationObjectName
- ☐ 来自“收件箱参数”表的名称/值对

b 查找功能对象；如果找到功能对象，则将输出参数 LocalValidationError 设置为 N。

- 2 导航至“管理 - 收件箱”屏幕 > “所有收件箱类型”视图。

- 3 在“收件箱类型”列表中，选择类型记录。

4 在“更多信息”表单中，设置“复制级别”：

- **全部**。将收件箱项目下载到区域和本地数据库
- **区域**。只将收件箱项目下载到区域数据库

5 单击“行为”视图选项卡。

在“行为”列表中，创建新记录，并且填写必需的字段。

有些字段在下表中加以了说明：

字段	注释
行为	本地验证
业务服务	您在 步骤 1 中定义的业务服务。
业务服务方法	您在 步骤 1 中定义的业务服务方法。
业务服务方法参数	业务服务方法的参数。

设置收件箱审批转换

如果您的 Siebel 应用程序是多语言的，则必须为每种语言创建一项转换记录。

请使用“译文”视图，指定采用不同语言表示的“收件箱类型”名称。

此任务是[第 117 页](#)的“[设置和配置收件箱的流程](#)”中的一个步骤。

要设置收件箱转换

- 1 导航至“管理 - 收件箱”屏幕 > “所有收件箱类型”视图。
- 2 在“收件箱类型”列表中，选择审批记录并单击“译文”视图选项卡。
- 3 在“译文”列表中创建新记录，并且填写必需的字段。

有些字段在下表中加以了说明：

字段	注释
显示名称	收件箱类型名称的译文。

为收件箱视图配置切换子视图（在 Siebel Tools 中）

收件箱支持三种视图类型中的动态切换子视图，请参阅表 17。

表 17. 收件箱的动态切换子视图

支持动态切换子视图的视图	切换子视图名称	视图的相应业务组件
收件箱项目明细视图	UInbox 项目任务切换列表子视图	UInbox 项目任务
已完成的项目明细视图		
已提交的项目明细视图	UInbox 项目切换列表子视图	UInbox 项目

如果设置动态子视图切换，则会确定在“收件箱明细”视图的下半部分中显示哪个表单子视图。通常，您希望子视图基于基本功能对象的业务对象。

示例

例如，如果您为服务请求审批设置收件箱，则可以创建一个显示“服务请求明细子视图”表单子视图的动态子视图切换（收件箱类型的业务对象是“服务请求”时）。然后，您可以在“收件箱”业务组件与“服务请求”业务组件之间创建一个链接，以便服务请求信息可以显示在收件箱明细视图中。

过程

要为收件箱配置动态切换子视图

- 在 Siebel Tools 中，为相应的切换子视图创建一个子视图对象（表 17），如下所述：
 - 子视图 = 一个表单子视图（确保已为此子视图的编辑模式定义了“子视图 Web 模板”。）
 - 自动切换字段 = 项目类型业务对象名称
 - 自动切换值 = 收件箱类型的业务对象（例如“服务请求”。）

有关如何配置子视图切换的详细信息，请参阅配置 *Siebel eBusiness Applications*。
- 在功能对象的业务组件与两个收件箱业务组件（“UInbox 项目”和“UInbox 项目任务”）之间创建链接。
 - 创建链接记录。
 - 按照以下所示填写字段：
 - 名称 = 填写“父业务组件”和“子业务组件”字段后将自动填写此字段
 - 父业务组件 = “UInbox 项目任务”或“UInbox 项目”
 - 子业务组件 = 动态子视图切换的业务组件，例如“服务请求”
 - 来源字段 = 项目对象 ID
 - 目标字段 = 动态子视图切换中显示的功能对象的 ID：这通常是 Id

有关创建链接的详细信息，请参阅配置 *Siebel eBusiness Applications*。

- 3 将动态子视图切换的业务组件与两个收件箱业务对象（“UInbox 项目任务”和“UInbox 项目历史记录”）相关联。对于每个链接：
 - a 创建一项业务对象组件记录。
 - b 按照以下所示填写字段：
 - 名称 = 动态子视图切换的业务组件的名称，例如“服务请求”
 - 链接 = 来自步骤 2 的链接名称

为收件箱配置类别图标（在 Siebel Tools 中）

通过编辑名称为“收件箱类别”的“位图类别”，您可以更改和添加“类别”字段中显示的图标。

有关位图类别和处理图像的详细信息，请参阅配置 *Siebel eBusiness Applications*。

要为“类别”字段值添加“类别”图标

- 1 将图标图像文件 (.gif) 添加到图像目录中。

按照此目录中的现有“类别”图标确定图像的大小，例如 icon_approval.gif。
- 2 在 Siebel Tools 中，为名称是“收件箱类别”的“位图类别”对象创建一个位图记录，然后按如下所示填写字段：
 - 名称 = 值的独立语言代码，来自 UINBOX_INBOX_TYPE LOV，例如 CAMPAIGNS
 - 位图 = 来自步骤 1 的文件名称
 - 位图类别 = 收件箱类别

为收件箱视图配置“行为”按钮（在 Siebel Tools 中）

在已预配置的 Siebel 应用程序中，用户可以通过在“行为”下拉列表中进行选择，对收件箱项目执行行为。您可以对收件箱进行配置，以便使“行为”下拉列表中的前 5 个值在“UInbox 项目任务列表子视图”子视图上显示为按钮。有关示例，请参阅图 10。



图 10. 行为按钮的示例

激活收件箱行为按钮

您激活哪些控件，取决于应用程序是在标准模式还是高交互模式下运行。

有关处理子视图中的控件的详细信息，请参阅配置 Siebel eBusiness Applications 中关于编辑子视图布局的小节。

要为标准交互模式配置行为按钮

- 1 导航至“UInbox 项目任务列表子视图”。
- 2 选择“编辑列表子视图 Web 模板”，然后激活以下“子视图 Web 模板项目”：
 - ActionController0
 - ActionController1
 - ActionController2
 - ActionController3
 - ActionController4

要为高交互模式配置行为按钮

- 1 对于称为“UInbox 项目任务列表子视图”的“子视图 Siebel 对象”，请选择“编辑列表子视图 Web 模板”项目。
- 2 激活 UInboxCustomCtrl。

配置收件箱行为按钮的背景颜色

如果已编辑列表子视图的级联风格表并更改了背景颜色，则必须编辑行为按钮的背景颜色以使与子视图相匹配。

要更改行为按钮的背景颜色

- 对于 “UInboxCustomCtrl 子视图控件”，请编辑下表中显示的用户属性。

用户属性	注释	缺省值
ActiveBackgroundColor	有效背景颜色的颜色代码	#333399
InActiveBackgroundColor	无效背景颜色的颜色代码	#ffffff

设置用于疑难解答的日志文件

为了对收件箱相关问题进行疑难解答，请将收件箱日志文件设置为某个冗长级别。

要设置用于疑难解答的收件箱日志文件级别

- 将收件箱日志文件的 “日志级别”（别名为 InboxLog）设置为 5。

有关日志文件的信息，请参阅 *Siebel eBusiness Applications 系统监控和诊断指南*。

通用收件箱业务服务方法

本节介绍了“通用收件箱”业务服务，并且列出了其方法。

了解“通用收件箱”业务服务所需的定义（另请参阅图 11）：

- **收件箱项目和收件箱项目所有者。**在本章的大部分内容中，*收件箱项目*一词与收件箱项目所有者同义。但是为了解“通用收件箱”业务服务方法的工作方式，我们有必要认识这两者的区别：
 - **收件箱项目。**这是显示在“已提交项目”视图中的记录。
 - **收件箱项目所有者。**这是显示在“收件箱项目”和“已完成的项目”视图中的记录。此记录中包含所有者信息。通常，一项收件箱项目记录有一项或多项相关联的收件箱项目所有者记录。

- **名称/值对。**除属于收件箱项目记录的预定义字段（例如类型名称、截止日期）之外，还可以用名称/值对的形式来存储收件箱项目的附加信息。名称/值对通常用于记录特定于基本功能对象的数据。名称/值对存储在与收件箱项目相关联的“收件箱参数”表中。

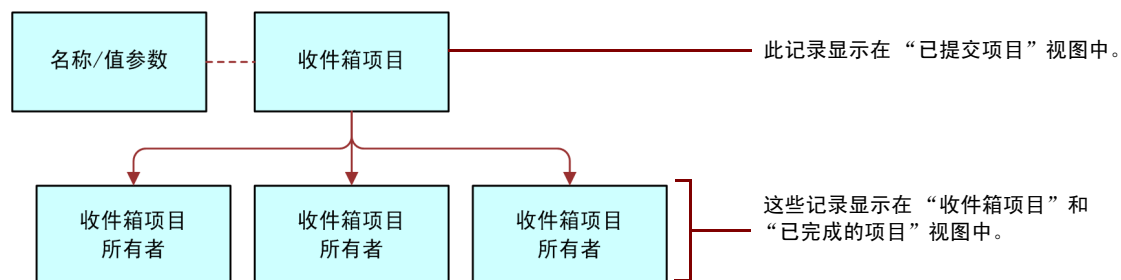


图 11. 收件箱项目与收件箱项目所有者之间的关系

表 18. 通用收件箱业务服务方法

	方法名称	说明
1	CreateInboxEx	此方法用于创建一个收件箱项目和一个收件箱项目所有者。
2	CreateInbox	此方法用于创建多个收件箱项目和多个收件箱项目所有者。
3	CreateInboxItem	此方法用于创建多个收件箱项目。
4	CreateInboxOwner	此方法用于为一个收件箱项目创建多个收件箱项目所有者。
5	IsInboxItemExisted	此方法用于检查收件箱项目是否存在。
6	GetInboxItemInfo	此方法用于从收件箱项目返回字段值；如果 GetParams 为 true，则返回收件箱项目的名称/值对。
7	GetInboxParamInfo	此方法用于返回收件箱项目的名称/值对。
8	GetInboxOwnerInfoEx	此方法用于返回收件箱项目所有者的字段值。
9	GetInboxOwnerInfo	此方法用于为给定的收件箱项目返回多个收件箱项目所有者的字段值，并返回关于项目行为状态的信息。
10	SetInboxParamInfo	此方法用于输入收件箱项目的名称/值对。
11	UpdateInboxItemInfo	此方法用于更新收件箱项目的字段值。
12	DeactivateInboxItem	此方法用于禁用收件箱项目的所有收件箱项目所有者，并更新该收件箱项目的字段值。
13	DeactivateInboxOwner	此方法用于禁用一个收件箱项目所有者，并更新该收件箱项目所有者的字段值。
14	UpdateInboxOwnerInfo	此方法用于更新收件箱项目所有者的字段值。
15	DeleteInboxItem	此方法用于删除收件箱项目以及所有相关联的收件箱项目所有者。

表 18. 通用收件箱业务服务方法

	方法名称	说明
16	Initialize	此方法只在从应用程序的 7.5.3 版升级时使用。 此方法用于创建收件箱项目，并启动在“初始化”行为中定义的业务服务方法。
17	RouteInboxItem	此方法只在从应用程序的 7.5.3 版升级时使用。有关此方法的详细信息，请参阅适用于您正在使用的操作系统的 <i>升级指南</i> 。 此方法用于禁用现有的收件箱项目所有者，并为收件箱项目创建新的收件箱项目所有者。

CreateInboxEx 方法

此方法用于创建一个收件箱项目和一个收件箱项目所有者。

输入参数

表 19. CreateInboxEx 方法，属性集，类型 = InboxInfo

属性名称	必需	注释
InboxName	Y	
InboxTypeName	Y	
InboxPartyId	Y	
Comments		
ObjectId		
InboxExpirationDuration		以秒计
InboxUTCExpirationTS		UTC 时间戳
ReplicationLevel		表示在使用远程数据库时是否需要传送此收件箱项目。 ■ 全部 = 总部、区域、本地 ■ 区域 = 总部、区域 ■ 无 = 总部
OwnerPartyId	Y	
OwnerPriority		
OwnerQueueDuration		以秒计
OwnerUTCStartWorkingTS		UTC 时间戳

表 19. CreateInboxEx 方法，属性集，类型 = InboxInfo

属性名称	必需	注释
OwnerActionLIC		语言独立代码
OwnerUTCDueTS		UTC 时间戳
名称/值对置于“收件箱参数”表中		

输出参数

表 20. CreateInboxEx 方法，属性集

属性名称	注释
InboxItemId	
OwnerInfoId	

CreateInbox 方法

此方法用于创建多个收件箱项目和多个收件箱项目所有者。

输入参数

表 21. CreateInbox 方法，属性集，类型 = InboxInfo

属性名称	必需	注释
子属性		允许多个子项。请参阅表 22。

表 22. CreateInbox 方法，子属性集，类型 = InboxItemInfo

属性名称	必需	注释
InboxName	Y	
InboxTypeName	Y	
InboxPartyId	Y	
ObjectId		
InboxExpirationDuration		以秒计
InboxUTCExpirationTS		UTC 时间戳
注释		

表 22. CreateInbox 方法，子属性集，类型 = InboxItemInfo

属性名称	必需	注释
名称/值对置于“收件箱参数”表中。		
子属性		允许多个子项。请参阅表 23。

表 23. CreateInbox 方法，孙属性集，类型 = InboxOwnerInfo

属性名称	必需	注释
OwnerPartyId	Y	
OwnerPriority		
OwnerQueueDuration		以秒计
OwnerUTCDueTS		UTC 时间戳
OwnerUTCStartWorkingTS		UTC 时间戳
OwnerActionLIC		语言独立代码

输出参数

表 24. CreateInbox 方法，属性集

属性名称	注释
子属性	可以返回多个子项。请参阅表 25。

表 25. CreateInbox 方法，子属性集，类型 = ItemOutput

属性名称	注释
InboxItemId	新创建的收件箱项目的行 ID。
子属性	可以返回多个子项。请参阅表 26。

表 26. CreateInbox 方法，孙属性集，类型 = OwnerInfoOutput

属性名称	注释
OwnerPartyId	
OwnerInfoId	

CreateInboxItem 方法

此方法用于创建多个收件箱项目。

输入参数

表 27. CreateInboxItem 方法，属性集，类型 = InboxItemInfo

属性名称	必需	注释
InboxName	Y	
InboxTypeName	Y	
InboxPartyId	Y	
ObjectId		
InboxExpirationDuration		以秒计
InboxUTCExpirationTS		UTC 时间戳
注释		
ReplicationLevel		表示在使用远程数据库时是否需要传送此收件箱项目。 ■ 全部 = 总部、区域、本地 ■ 区域 = 总部、区域 ■ 无 = 总部

名称/值对置于“收件箱参数”表中

输出参数

表 28. CreateInboxItem 方法，属性集，类型 = ItemOutput

属性名称	注释
InboxItemId	新创建的收件箱项目的行 ID

CreateInboxOwner 方法

此方法用于为一个收件箱项目创建多个收件箱项目所有者。如果 DeactivateOthers 为 true，该方法将在创建新的收件箱项目所有者之前先禁用当前活动的收件箱项目所有者。

该方法按如下所示进行搜索：

- 1 InboxItemId
- 2 ObjectId + InboxTypeName

输入参数

表 29. CreateInboxOwner 方法，属性集

属性名称	必需	注释
InboxItemId		
ObjectId		
InboxTypeName		
DeactivateOthers		缺省值为“是”（禁用其它）。
子属性		允许多个子项。请参阅表 30。

表 30. CreateInboxOwner 方法，子属性集，类型 = InboxOwnerInfo

属性名称	必需	注释
OwnerPartyId	Y	
OwnerPriority		语言独立代码
OwnerQueueDuration		以秒计
OwnerUTCDueTS		UTC 时间戳
OwnerUTCStartWorkingTS		UTC 时间戳
OwnerActionLIC		语言独立代码

输出参数

表 31. CreateInboxOwner 方法，属性集，类型 = ItemOutput

属性名称	注释
InboxItemId	新创建的收件箱项目的行 ID。
子属性	可以返回多个子项。请参阅表 32。

表 32. CreateInboxOwner 方法，子属性集，类型 = OwnerInfoOutput

属性名称	注释
OwnerPartyId	
OwnerInfoId	

IsInboxItemExisted 方法

此方法用于检查收件箱项目是否存在。

该方法按如下所示进行搜索：

- 1 InboxItemId
- 2 ObjectId + InboxTypeName

输入参数

表 33. IsInboxItemExisted 方法，属性集

属性名称	必需	注释
InboxItemId		
ObjectId		
InboxTypeName		

输出参数

表 34. IsInboxItemExisted 方法，属性集

属性名称	注释
IsInboxItemExisted	1 或 0
InboxItemId	
HasActiveOwners	表示收件箱项目是否具有活动的所有者（1 或 0）

GetInboxItemInfo 方法

此方法用于从收件箱项目返回字段值；如果 GetParams 为 true，则返回收件箱项目的名称/值对。

该方法按如下所示进行搜索：

- 1 InboxItemId
- 2 ObjectId + InboxTypeName

输入参数

表 35. GetInboxItemInfo 方法，属性集

属性名称	必需	注释
InboxItemId		用于搜索，未更新
ObjectId		用于搜索，未更新
InboxTypeName		用于搜索，未更新
GetParams		如果为 Y，则返回所有名称/值对

输出参数

表 36. GetInboxItemInfo 方法，属性集

属性名称	注释
ObjectId	
InboxTypeId	
InboxTypeName	
InboxName	
InboxPartyId	
注释	
InboxUTCExpirationTS	UTC 时间戳
名称/值对	

GetInboxParamInfo 方法

此方法用于返回收件箱项目的名称/值对。

该方法按如下所示进行搜索：

- 1 InboxItemId
- 2 ObjectId + InboxTypeName

输入参数

表 37. GetInboxParamInfo 方法，属性集

属性名称	必需	注释
InboxItemId		用于搜索，未更新
ObjectId		用于搜索，未更新
InboxTypeName		用于搜索，未更新

输出参数

表 38. GetInboxParamInfo 方法，属性集

属性名称	注释
名称/值对	

GetInboxOwnerInfoEx 方法

此方法用于返回收件箱项目所有者的字段值。如果收件箱项目所有者位于活动屏幕的业务组件记录中，则该方法会返回来自该活动屏幕的业务组件的值。

该方法按如下所示进行搜索：

- 1 OwnerInfoId
- 2 InboxItemId, OwnerPartyId
- 3 ObjectId, InboxTypeName, OwnerPartyId

输入参数

表 39. GetInboxOwnerInfoEx 方法，属性集

属性名称	必需	注释
ObjectId		用于搜索，未更新
InboxTypeName		用于搜索，未更新
OwnerPartyId		用于搜索，未更新
InboxItemId		用于搜索，未更新
OwnerInfoId		用于搜索，未更新

输出参数

表 40. GetInboxOwnerInfoEx 方法，属性集

属性名称	注释
OwnerInfoId	
OwnerPriority	
OwnerActionLIC	
OwnerUTCDueTS	
OwnerComments	
OwnerStartWorkingTime	
OwnerEndWorkingTime	

GetInboxOwnerInfo 方法

此方法用于为给定的收件箱项目返回多个收件箱项目所有者的字段值，并返回关于项目行为状态的信息。

该方法按如下所示进行搜索：

- 1 InboxItemId
- 2 ObjectId + InboxTypeName

输入参数

表 41. GetInboxOwnerInfo 方法，属性集

属性名称	必需	注释
InboxItemId		用于搜索，未更新
ObjectId		用于搜索，未更新
InboxTypeName		用于搜索，未更新
ActiveOwnerOnly		缺省值为 TRUE。表示只为活动的所有者返回信息。
EvaluateOR		根据从呼叫者传入的行为，针对全部所有者的行为对 OR 条件求值
EvaluateAND		根据从呼叫者传入的行为，针对全部所有者的行为对 AND 条件求值

输出参数

表 42. GetInboxOwnerInfo 方法，属性集

属性名称	注释
OREvalResult	1 或 0
ANDEvalResult	1 或 0
子属性	可以返回多个子项。请参阅表 43。

表 43. GetInboxOwnerInfo 方法，子属性集，类型 = InboxOwnerInfo

属性名称	注释
OwnerInfoId	
OwnerPriority	
OwnerActionLIC	语言独立代码
OwnerUTCDueTS	UTC 时间戳
OwnerComments	
OwnerStartWorkingTime	UTC 时间戳
OwnerEndWorkingTime	UTC 时间戳

SetInboxParamInfo 方法

此方法用于输入收件箱项目的名称/值对。

该方法按如下所示进行搜索：

- 1 InboxItemId
- 2 ObjectId + InboxTypeName

输入参数

表 44. SetInboxParamInfo 方法，属性集

属性名称	必需	注释
InboxItemId		用于搜索，未更新
ObjectId		用于搜索，未更新
InboxTypeName		用于搜索，未更新
名称/值对置于“收件箱参数”表中		

UpdateInboxItemInfo 方法

此方法用于更新收件箱项目的字段值。

该方法按如下所示进行搜索：

- 1 InboxItemId
- 2 ObjectId + InboxTypeName

输入参数

表 45. UpdateInboxItemInfo 方法，属性集

属性名称	必需	注释
InboxItemId		用于搜索，未更新。
ObjectId		用于搜索，未更新。
InboxTypeName		用于搜索，未更新。
InboxName		传递的值不能为空。
InboxPartyId		传递的值不能为空。
ReplicationLevel		表示在使用远程移动客户机时是否需要传送此收件箱项目。 可能的值包括： <ul style="list-style-type: none">■ 全部 = 总部、区域、本地■ 区域 = 总部、区域■ 无 = 总部
注释		
InboxExpirationDuration		以秒计传递的值不能为空。
InboxUTCExpirationTS		UTC 时间戳传递的值不能为空。

名称/值对置于“收件箱参数”表中。

DeactivateInboxItem 方法

此方法用于禁用收件箱项目的所有收件箱项目所有者，并更新该收件箱项目的字段值。

该方法按如下所示进行搜索：

- 1 InboxItemId
- 2 ObjectId + InboxTypeName

输入参数

表 46. DeactivateInboxItem 方法，属性集

属性名称	必需	注释
InboxItemId		用于搜索，未更新。
ObjectId		用于搜索，未更新。
InboxTypeName		用于搜索，未更新。
InboxName		传递的值不能为空。
InboxPartyId		传递的值不能为空。
ReplicationLevel		<p>表示在使用远程移动客户机时是否需要传送此收件箱项目。</p> <p>可能的值包括：</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ 全部 = 总部、区域、本地 ■ 区域 = 总部、区域 ■ 无 = 总部
注释		
InboxExpirationDuration		以秒计传递的值不能为空。
InboxUTCExpirationTS		UTC 时间戳传递的值不能为空。
名称/值对置于“收件箱参数”表中。		
子属性		允许多个子项。请参阅表 47。

表 47. DeactivateInboxItem 方法，子属性集，类型 = InboxOwnerInfo

属性名称	必需	注释
OwnerPartyId		用于搜索，未更新
OwnerInfoId		用于搜索，未更新
OwnerPriority		
OwnerActionLIC		语言独立代码
OwnerComments		
OwnerStartWorkingTime		<p>UTC 时间戳，或者</p> <p>Y、T 或 TRUE 以设置为当前时间。</p>
OwnerEndWorkingTime		<p>UTC 时间戳，或者</p> <p>Y、T 或 TRUE 以设置为当前时间。</p>

DeactivateInboxOwner 方法

此方法用于禁用一个收件箱项目所有者，并更新该收件箱所有者的字段值。

该方法按如下所示进行搜索：

- 1 OwnerInfoId
- 2 InboxItemId, OwnerPartyId
- 3 ObjectId, InboxTypeName, OwnerPartyId

如果存在 SSASqlErrWriteConflict 冲突，请清除该错误消息，使其不出现在 UI 上。

输入参数

表 48. DeactivateInboxOwner 方法，属性集

属性名称	必需	注释
ObjectId		用于搜索，未更新
InboxTypeName		用于搜索，未更新
OwnerPartyId		用于搜索，未更新
InboxItemId		用于搜索，未更新
OwerInfoId		用于搜索，未更新
OwnerPriority		
OwnerActionLIC		语言独立代码
OwnerComments		
OwnerStartWorkingTime		UTC 时间戳，或者 Y、T 或 TRUE 以设置为当前时间。
OwnerEndWorkingTime		UTC 时间戳，或者 Y、T 或 TRUE 以设置为当前时间。

UpdateInboxOwnerInfo 方法

此方法用于更新收件箱项目所有者的字段值。

该方法按如下所示进行搜索：

- 1 OwnerInfoId
- 2 InboxItemId, OwnerPartyId
- 3 ObjectId, InboxTypeName, OwnerPartyId

输入参数

表 49. UpdateInboxOwnerInfo 方法，属性集

属性名称	必需	注释
ObjectId		用于搜索，未更新
InboxTypeName		用于搜索，未更新
OwnerPartyId		用于搜索，未更新
InboxItemId		用于搜索，未更新
OwerInfoId		用于搜索，未更新
OwnerPriority		
OwnerActionLIC		语言独立代码
OwnerQueueDuration		以秒计
OwnerUTCDueTS		UTC 时间戳
OwnerComments		
OwnerStartWorkingTime		UTC 时间戳，或者 Y、T 或 TRUE 以设置为当前时间。
OwnerEndWorkingTime		UTC 时间戳，或者 Y、T 或 TRUE 以设置为当前时间。

DeleteInboxItem 方法

此方法用于删除收件箱项目以及所有相关联的收件箱项目所有者。

该方法按如下所示进行搜索：

- 1 InboxItemId
- 2 ObjectId + InboxTypeName

使用示例

如果已删除收件箱项目的基本功能对象，则调用此方法。

输入参数

表 50. DeleteInboxItem 方法，属性集

属性名称	必需	注释
InboxItemId		用于搜索，未更新
ObjectId		用于搜索，未更新
InboxTypeName		用于搜索，未更新

Initialize 方法

此方法只在从应用程序的 7.5.3 版升级时使用。

此方法用于创建收件箱项目，并启动在“初始化”行为中定义的业务服务方法。

警告：在 Initialize 方法中，Priority 不再是输入参数。(Task) Priority 是 RouteInboxItem 方法的输入参数。

输入参数

表 51. Initialize 方法，属性集

属性名称	必需	注释
ItemType	Y	
ItemDescription	Y	
ItemObjectId	Y	
ItemSubmittedBy	Y	
ItemPriority		版本 7.7 中不支持
ItemQueueDuration		
ItemComments		

RouteInboxItem 方法

此方法只在从应用程序的 7.5.3 版升级时使用。有关此方法的详细信息，请参阅适用于您正在使用的操作系统的 *升级指南*。

此方法用于禁用现有的收件箱项目所有者，并为收件箱项目创建新的收件箱项目所有者。

输入参数

表 52. RouteInboxItem 方法，属性集

属性名称	必需	注释
ItemWorkflowInstanceId	Y	
子属性	Y	允许多个子项。请参阅表 53。

表 53. RouteInboxItem 方法，子属性集，类型 = TaskOwnerInfo

属性名称	必需	注释
TaskOwnerId	Y	
TaskStatus		
TaskPriority		

输出参数

表 54. RouteInboxItem 方法，属性集，类型 = ItemOutput

属性名称	注释
InboxItemId	新创建的收件箱项目的行 ID。
子属性	可以返回多个子项。请参阅表 55。

表 55. RouteInboxItem 方法，子属性集，类型 = OwnerInfoOutput

属性名称	注释
OwnerPartyId	
OwnerInfoId	

收件箱触发器的示例

本节介绍了收件箱触发器的示例。

- 第 146 页的“ESS 中使用的收件箱触发器”
- 第 147 页的“使用服务器脚本的收件箱触发器”
- 第 148 页的“收件箱触发器和传送的示例工作流程”

ESS 中使用的收件箱触发器

本小节介绍了 SmartScript 代码的示例。

此代码输入到 ESS 表单 (SmartScript) 的 Script_Finish 语句中。您可以从 ERM 应用程序中的“管理 - SmartScript”屏幕 > “脚本”视图来访问此代码。有关详细信息，请参阅 *Siebel Employee Relationship Management Administration Guide* 中关于将自助表单链接至收件箱的信息。

脚本的用途在于从 ESS 表单 (SmartScript) 中提取数据，并提取一些必要的参数，以便在 Initialize 方法下调用“通用收件箱”业务服务。在用户提交 ESS 表单 (SmartScript) 时将会启动此 eScript 代码，以便调用“通用收件箱”业务服务，并根据在 eScript 和“收件箱类型”中指定的参数创建收件箱项目。

```
function Script_Finish ()
{
    var szScriptSessionId;
    var szRequester;
    var svc;
    var indata;
    var outdata;
    var ssPage;
    var ssQuestion;
    var EmployeeLastName;
    var EmployeeFirstName;
    var RequestedChange;
    var PAFComments;
    var PAFPriority;
    var szSSLanguageCode;
    var szSSSCurrencyCode;

    ssPage = GetPage("PAF Which Change");
    ssQuestion = ssPage.GetQuestion("Display Employee Last Name");

    EmployeeLastName = ssQuestion.GetCurrentValue();
    ssQuestion = ssPage.GetQuestion("Display Employee First Name");
    EmployeeFirstName = ssQuestion.GetCurrentValue();
    ssQuestion = ssPage.GetQuestion("PAF Change Requested");
    RequestedChange = ssQuestion.GetCurrentValue();
    ssQuestion = ssPage.GetQuestion("PAF Comments");
    PAFComments = ssQuestion.GetCurrentValue();
    ssQuestion = ssPage.GetQuestion("PAF Priority");
    PAFPriority = ssQuestion.GetCurrentValue();

    // Cancel saving everything to the database
    Cancel ();

    indata = TheApplication ().NewPropertySet ();
    outdata = TheApplication ().NewPropertySet ();

    // Get the login name of the user
    szRequester = TheApplication ().LoginName ();
    // Get SmartScript Save Session table Id.
    szScriptSessionId = GetSessionId ();

    szSSLanguageCode = GetParameter("Language");
    szSSSCurrencyCode = GetParameter("Currency");

    indata.SetProperty ("SmartScriptLanguageCode", szSSLanguageCode);

    // ItemObjectId, ItemType, ItemSubmittedBy, and ItemDescription are the
    // required input arguments for the "Universal Inbox.Initialize"
    indata.SetProperty ("ItemObjectId", szScriptSessionId);
    // Item Type is the Approvals Inbox type defined in the
    // Approvals Inbox Administration screen
    indata.SetProperty ("ItemType", "Personnel Action Form");
    // Short Description of the inbox item
    indata.SetProperty ("ItemDescription", RequestedChange + " PAF" + " for " + EmployeeFirstName + " " +
        EmployeeLastName);

    indata.SetProperty ("ItemSubmittedBy", szRequester);
}
```

```

// ItemQueueDuration, ItemPriority, and ItemComments are the
// optional input arguments for the "Universal Inbox.Initialize"
indata.SetProperty ("ItemQueueDuration", "129600");
indata.SetProperty ("ItemPriority", PAFPriority);
indata.SetProperty ("ItemComments", PAFComments);
svc = TheApplication ().GetService ("Universal Inbox");
svc.InvokeMethod("Initialize", indata, outdata);
}

```

使用服务器脚本的收件箱触发器

本小节介绍了调用收件箱方法的服务器脚本示例。

在 Siebel Tools 中，此代码输入到“项目”业务组件的 PreWriteRecord 语句中。此代码的用途在于从项目记录中提取数据，并提取一些必要的参数，以便在 Initialize 方法下调用“通用收件箱”业务服务。在用户将“状态”字段的值更改为 For Approval 时，将启用 eScript 代码，以便调用“通用收件箱”业务服务，并根据在 eScript 和“收件箱类型”中指定的参数创建收件箱项目。

```

function BusComp_PrewriteRecord ()
{
    var FldProjectStatus = this.GetFieldValue("Status");

    if (FldProjectStatus == "For Approval")
    {
        var szScriptSessionId;
        var szRequester;
        var svc;
        var indata;
        var outdata;

        indata =TheApplication ().NewPropertySet ();
        outdata = TheApplication ().NewPropertySet ();

        // Get the login name of the user
        szRequester = TheApplication ().LoginName ();

        // ItemObjectId, ItemType, ItemSubmittedBy, and ItemDescription are the
        // required input arguments for the "Universal Inbox.Initialize"
        var FldProjectNum = this.GetFieldValue("Project Num");
        indata.SetProperty ("ItemObjectId", FldProjectNum);
        // Item Type is the Approvals Inbox type defined in the
        // Approvals Inbox Administration screen
        indata.SetProperty ("ItemType", "ChangeManagement");
        // Short Description of the inbox item
        indata.SetProperty ("ItemDescription", FldProjectNum);
        indata.SetProperty ("ItemSubmittedBy", szRequester);

        // ItemQueueDuration, ItemPriority, and ItemComments are the
        // optional input arguments for the "Universal Inbox.Initialize"
        indata.SetProperty ("ItemQueueDuration", "129600");
        indata.SetProperty ("ItemPriority", "High");
        indata.SetProperty ("ItemComments", "Change Management Project");
        svc = TheApplication ().GetService ("Universal Inbox");
        svc.InvokeMethod("Initialize", indata, outdata);
    }

    return (ContinueOperation);
}

```

收件箱触发器和传送的示例工作流程

这是一个工作流程示例，用于将关于安装的服务请求传送到服务请求所有者的收件箱。它还会为所有者的经理创建一个收件箱项目。

您可以在 Siebel 应用程序附带的示例数据库中看到此工作流程的副本。

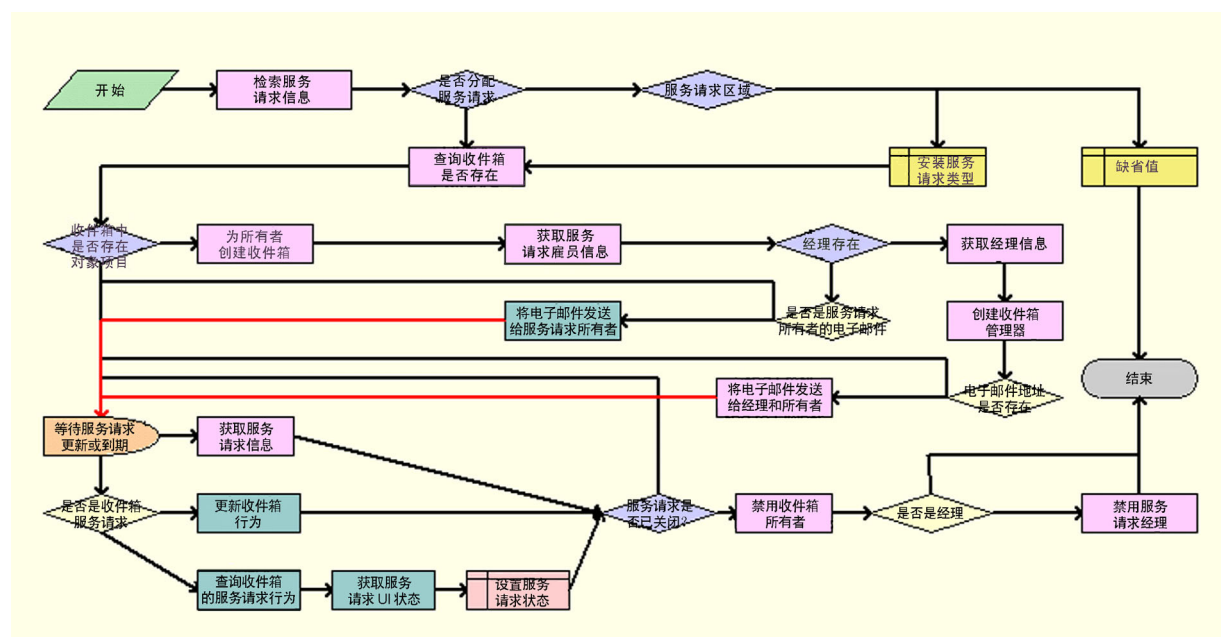


图 12. 收件箱 - 服务集成工作流程

工作流程将执行以下步骤：

- 1 开始。** 在创建新的安装类型服务请求时，触发此工作流程。
- 2 检索服务请求信息。** 检索必要的服务请求数据，例如“区域”、“状态”、“服务请求编号”。
- 3 是否分配服务请求、服务请求区域、安装服务请求类型和缺省值。** 如果没有分配此服务请求，并且类型为“安装”，则将其分配给 APARKER。（在此示例工作流程中，将忽略类型不是“安装”的未分配的服务请求。）
- 4 查询收件箱是否存在和收件箱中是否存在对象项目。** 检查收件箱项目是否已经存在。
- 5 为所有者创建收件箱。** 通过调用 CreateInboxEx 方法，创建收件箱项目和收件箱项目所有者。当前工作流程实例将被传递到收件箱，以便收件箱可以在收件箱项目被更新时恢复工作流程。
- 6 获取服务请求雇员信息、经理存在、获取经理信息、创建收件箱管理器、电子邮件地址是否存在、是否是服务请求所有者的电子邮件、将电子邮件发送给服务请求所有者和将电子邮件发送给经理和所有者。** 这些步骤将会：
 - 检索服务请求所有者的电子邮件地址。
 - 如果所有者没有经理，则将电子邮件发送给服务请求所有者。
 - 如果服务请求所有者有经理，则检索关于该经理的信息并为其创建新的收件箱项目（类型不同）。将电子邮件同时发送给经理和服务请求所有者。

- 7 等待服务请求更新或到期。**等待对收件箱项目或服务请求采取的行为，以便恢复工作流程实例：
 - 如果“服务”屏幕上的服务请求状态已更改为“已关闭”，则会触发运行时事件。
 - 如果对收件箱项目采取行为，则会触发收件箱行为以恢复工作流程。
 - 如果在“收件箱”屏幕的“明细”视图中更改了服务请求的状态，则会触发另一个工作流程（称为“收件箱 - 服务集成”），从而恢复（“收件箱 - 服务集成”）工作流程实例。
- 8 获取服务请求信息、更新收件箱行为、查询收件箱的服务请求行为、获取服务请求 UI 状态、设置服务请求状态和服务请求是否已关闭？**这些步骤将会：
 - 在工作流程恢复之后，检查是否已关闭该服务请求。
 - 如果服务请求已关闭，则关闭收件箱项目。否则，将等待至服务请求关闭。
 - 如果在“服务请求”屏幕中关闭了该服务请求，则将收件箱项目的“行为”字段更新为“已关闭”。
- 9 禁用收件箱所有者。**调用 `DeactivateInboxItem` 方法以便禁用收件箱项目所有者。
- 10 “是否是经理”和“禁用服务请求经理”。**调用 `DeactivateInboxItem` 方法以禁用经理的收件箱项目所有者。

12 消息

本章介绍了在使用“消息”屏幕和视图之前必须执行的管理设置任务。它还解释了最终用户如何创建、查看、排序和发送消息。

注释：消息功能与第 9 章“警示通知”和第 8 章“消息广播”中讨论的消息广播和警示通知无关。

设置消息的方案

此方案提供了管理员和销售代表为设置和管理消息而执行的业务流程的示例。您的公司可以根据具体的业务要求使用不同的流程。

某家公司雇用了四位新的销售代表。Siebel 管理员必须为这些新雇员设置消息功能。管理员为每位新销售代表都设置了帐户，并检查以确保启用了“通讯管理”和“工作流程管理”组件组。

接着，管理员激活消息工作流程规则以及“Siebel 消息发送电子邮件”和“Siebel 消息为活动所有者发送电子邮件”工作流程过程。

销售代表的行政助理通过电话或语音邮件，接收为销售代表发送的消息。行政助理无需手写消息，而是在“消息”屏幕中输入消息，然后将消息分配给销售代表。

行政助理将消息与现有帐户相关联，在“注释”字段中添加信息，然后将电子表格文件附加到消息中。然后，行政助理确定消息的优先级，并将其作为电子邮件或屏幕警示通知发送。

缺省情况下，消息被标记为私人，表示只有行政助理和销售代表才能复审此消息。行政助理也可以选择将消息标记为私人，则有权访问与该消息相关的客户、活动、联系人、商机或服务请求的任何个人都能查看该消息。

设置和使用消息的流程

要设置和使用消息，管理员和最终用户通常需要执行以下任务：

- 第 152 页的“设置消息”
- 第 153 页的“创建新消息（最终用户）”
- 第 154 页的“设置单次和循环警示通知（最终用户）”
- 第 155 页的“按间隔时间对消息排序（最终用户）”
- 第 155 页的“使用电子邮件发送消息（最终用户）”

关于使用消息

最终用户（例如销售代表和呼叫中心代理）可以使用消息与同样使用 Siebel 应用程序的其他人员进行通讯。他们可以创建消息、查看消息并对其排序，并将活动和其它项目与消息相关联。使用消息功能使最终用户可以保留与联系人、客户、商机或信息请求相关联的通讯的历史记录。

设置消息

管理员必须首先为“消息”屏幕和视图设置工作流程，新雇员才能拥有电子邮件访问权限。

注释：确保用户具有“消息用户”职责，以便他们可以访问“消息”视图。有关为用户设置职责的详细信息，请参阅 *Siebel eBusiness Applications 安全指南* 中关于定义职责的内容。

要为“消息”屏幕和视图设置工作流程

- 1 确保已启用“通讯管理”和“工作流程管理”组件组。
- 2 激活“消息”工作流程规则。所有“消息”工作流程规则都在 Siebel Messaging 规则组中。
- 3 激活“Siebel 消息发送电子邮件”和“Siebel 消息为活动所有者发送电子邮件”工作流程过程。

有关如何设置工作流程的详细信息，请参阅 *Siebel Business Process Designer 管理指南*。

关于电子邮件和屏幕警示通知

您可以建立两种类型的消息警示通知，用于发送屏幕或者电子邮件和屏幕警示通知。您可以为消息以及您授权消息相关活动的个人设置电子邮件和屏幕警示通知，然后执行以下任务：

■ 为您要向其例行传送消息的个人设置警示通知

例如，您要向相同的个人例行发送消息，并且要建立一个标准的警示通知方法，让他们知道您已发送消息。

■ 为单则消息设置警示通知，以便接收者收到警示通知

例如，您向未设置消息警示通知的个人发送消息，但是还可以为单则消息设置警示通知。

您可以选择同时接收电子邮件警示通知和屏幕警示通知。

电子邮件警示通知。在出现以下事件时，消息将生成电子邮件警示通知：

- 创建了一则消息，并且“警示通知类型”字段的值为“电子邮件”或“电子邮件和屏幕警示通知”。
- 为您分配了一则消息，并且您将警示通知设置为在联系人或雇员向您分配消息或活动时接收电子邮件。
- 为您分配了一项活动，并且您已将警示通知设置为在向您分配消息或活动时接收电子邮件。
- 您从 Siebel 应用程序发送电子邮件。

屏幕警示通知。在出现以下事件时，消息将生成屏幕警示通知：

- 创建了一则消息，并且“消息”表单的“警示通知类型”字段的值为“屏幕警示通知”或“电子邮件和屏幕警示通知”。
- 为您分配了一则消息，并且您将警示通知设置为在联系人或雇员向您分配消息或活动时接收屏幕警示通知。
- 为您分配了一项活动，并且您已将警示通知设置为在向您分配消息或活动时接收屏幕警示通知。

创建新消息（最终用户）

您可以使用“消息”屏幕来创建消息。

要创建新消息

- 1 导航至“消息”屏幕 > “消息处理列表”视图。
- 2 在“消息处理”列表中，创建新记录，并且填写必需的字段。

有些字段在下表中加以了说明：

字段	注释
客户	显示与消息相关联的客户名称（如果适用）。
警示通知类型	允许您从下拉列表中选择一个值，以指明消息的警示通知类型。缺省值包括“无”、“电子邮件”、“屏幕警示通知”和“电子邮件和屏幕警示通知”。
分配对象	必需字段，用于显示您向其分配消息的人员的姓名。您可以在“用户首选项”屏幕的“缺省分配对象”字段中选择一个缺省值。有关用户首选项的详细信息，请参阅 基础 。
注释	用于显示附加信息的可选文本字段。
日期/时间	可编辑字段，用于显示创建消息的年份、月份、日期以及小时、分钟、秒。
电子邮件地址	在您选择联系人记录时自动填入电子邮件地址。
名字	在您选择联系人记录时自动填入联系人的名字。
住宅电话号码	在您选择联系人记录时自动填入住宅电话号码。
姓氏	必需字段，用于显示您已将其选作消息接收者的联系人的姓氏。保存记录之后，您可以向下搜索到超级链接，以导航至“联系人”和“更多信息”。
消息	用于显示消息内容的文本字段。
移动电话号码	在您选择联系人记录时自动填入移动电话号码。
商机	显示与消息相关联的商机（如果适用）。单击选择按钮以选择商机。
优先级	允许您从下拉列表中选择一个值，以指明消息的优先级。缺省值包括“1 - 尽快”、“2 - 高”、“3 - 中等”和“4 - 低”。
私人	一个复选框，如果选定则只允许消息创建者和接收者查看该消息。如果清除此复选框，则与商机、客户、联系人和服务请求相关联的团队成員都可以查看该消息。

字段	注释
服务请求编号	与消息相关联的服务请求编号（如果适用）。
状态	允许您从下拉列表中选择一个值，以指明消息的状态。缺省值包括“新建”、“读取”、“授权”、“呼叫回拨”和“完成”。
工作电话号码	在您选择联系人记录时自动填入工作电话号码。

设置单次和循环警示通知（最终用户）

您可以为个人设置正在进行的警示通知类型。在您向此人分配消息时，他将始终收到一则警示通知。

您还可以将警示通知分配给单则消息，以便向接收者通知有关消息的事宜。您可以在创建消息时或保存消息后执行此操作。

要设置循环消息警示通知

- 1 导航至“消息”屏幕 > “消息处理列表” > “消息警示通知设置”视图。
- 2 在“消息警示通知设置”列表中，单击“新建”。
- 3 在新的消息警示通知记录中，单击“姓氏”字段中的选择按钮。
- 4 在“选择联系人”对话框中选择姓名，然后单击“确定”。
- 5 在“警示通知类型”下拉列表中，选择警示通知的类型。

“警示通知类型”字段中的缺省值是“无”。其它值包括“电子邮件警示通知”、“屏幕警示通知”和“电子邮件和屏幕警示通知”。

要发送单则消息警示通知

- 1 导航至“消息”屏幕 > “消息处理列表” > “每日消息”视图。
- 2 在“每日消息”列表中，单击“新建”。
- 3 在“消息明细”表单中，单击“警示通知类型”字段中的下拉列表，然后选择要分配给消息的警示通知类型。

查看消息（最终用户）

您可以使用 Siebel 应用程序来查看分配给您或由您创建的消息。

要查看分配给您的消息

- 1 导航至“消息”屏幕 > “消息处理列表”视图。
- 2 在“消息处理”列表中，选择要阅读的消息。
- 3 在“消息明细”表单中，复审“消息”字段中的文本。

要查看由您创建的消息

- 1 导航至“消息”屏幕 > “消息处理列表” > “所有消息”视图。
- 2 在“所有消息”列表中，从“菜单”下拉列表选择“显示的列”。
- 3 在“显示的列”对话框中，将“创建者”从“可用的列”列表移至“选定的列”列表，然后单击“保存”。
- 4 在“所有消息”列表中单击“查询”，填写“创建者”字段，然后单击“执行”。
- 5 在“所有消息”列表中，按“日期/时间”字段对消息排序。

按间隔时间对消息排序（最终用户）

您可以使用适当的视图选项卡，将消息排序到“每日”、“每周”或“每月”列表中，还可以使用查询来达到相同的效果。“消息处理”列表的缺省查询将显示所有消息，但是您可以选择预定义的“每日”、“每周”或“每月”查询以精简列表。

要按间隔时间对消息排序

- 1 导航至“消息”屏幕。
您当天收到的消息列表将显示在“消息处理”列表中。
- 2 单击“查询”，然后在显示的“消息”对话框中输入要查找消息的日期，然后单击“执行”。
此时将显示指定日期的消息列表。
- 3 单击“今天”，将日期重置为当前日期。
- 4 单击“每周消息”视图选项卡，查看您在最近七天收到的消息。
- 5 单击“每月消息”视图选项卡，查看您在最近 30 天收到的消息。

使用电子邮件发送消息（最终用户）

您可以从 Siebel 应用程序中向接收者发送电子邮件消息。接收者可位于公司防火墙之内或之外，因为 Siebel 应用程序将使用与接收者的联系人信息相关联的电子邮件地址。创建消息并填写必需的字段后，您可以将消息作为电子邮件发送。有关 Siebel eBusiness Applications 中的标准电子邮件功能的信息，请参阅[基础](#)。

要发送电子邮件消息

- 1 导航至“消息”屏幕。
- 2 在“消息处理”列表中，选择要作为电子邮件消息发送的消息。
- 3 从“文件”菜单中选择“发送电子邮件”。
- 4 在“发送电子邮件”对话框中，填写电子邮件的字段，然后单击“发送”。
在电子邮件表单中，单击“收件人”以显示“地址簿”对话框。

13 内容中心

本章介绍了内容中心的功能。它包括以下主题：

- 第 157 页的“关于内容中心”
- 第 158 页的“内容中心职位和术语”
- 第 159 页的“使用内容中心的业务方案”
- 第 160 页的“设置和使用内容中心的流程”
- 第 161 页的“设置内容分段环境”
- 第 162 页的“为内容中心配置内容对象”
 - 第 163 页的“为内容中心修改业务组件”
 - 第 164 页的“为内容中心创建集成对象”
 - 第 165 页的“为内容中心修改集成对象”
- 第 165 页的“设置内容中心审批工作流程”
- 第 167 页的“设置内容中心发布工作流程”
- 第 168 页的“关于内容项目业务服务”
- 第 169 页的“设置内容类型”
- 第 169 页的“设置提供人和批准人”
- 第 170 页的“创建内容项目”
- 第 171 页的“提供和批准内容（最终用户）”
- 第 172 页的“发布内容项目”

关于内容中心

内容中心允许您为 Siebel eBusiness Applications 创建并管理编写的内容，包括价格表、服务解决方案和静态 Web 站点内容等项目。

内容中心功能包括：

- **预览和模拟。**将内容发布到生产环境之前，您可以使用内容分段环境对其进行预览和测试。分段环境将会按在生产环境下向客户、雇员和合作者显示的相同方式显示内容。分段环境在生产环境以外的单独数据库上运行。
- **内容项目。**您可以将一个内容项集组成一个内容项目，从而一起执行相关的更改。例如，您可以创建一个内容项目来管理公司夏季目录的所有产品、目录类别、价格表和市场营销说明。

- **审批流程。**您可以使用 Siebel Business Process Designer 来设计审批流程，从而允许团队成员在发布之前先复审内容项。Siebel Business Process Designer 允许您根据预定义的内容提供人和批准人列表来分配任务。
- **发布。**在内容得到批准之后，内容中心将使用 Siebel Business Process Designer 将其发布到生产环境中。基于 XML 的发布业务服务既可以处理复杂的数据库内容，也可以处理存储在文件系统中的未经结构化的内容。此组件有助于在内容项目中的所有项之间保持交易完整性。

内容中心职位和术语

表 56 中提供了内容中心职位的说明，而表 57 中则对术语进行了定义。

表 56. 内容中心职位

职位	职责
内容管理员	<p>公司内有权执行内容管理的一位或多位人员。这些人员需要了解您的业务要求，以便确定需要管理哪些类型的内容和内容项，并确定适当的提供人和批准人工作流程。</p> <p>其中一位或多位人员可能还负责选择并配置适当的业务组件、内容对象和内容类型，具体视您的业务要求而定。或者，此任务也可以由应用程序开发人员来完成。</p>
内容提供人	公司内有权提供内容项的人员。其示例包括技术资料撰稿人、Web 设计员和图形美工。
内容批准人	公司内有权批准将内容发布到公司 Web 站点的人员。其示例包括经理以及公司的律师。

表 57. 内容中心术语

术语	定义
内容	<p>所编写的应用程序的组件，与应用程序代码相对照。Siebel 应用程序可以识别以下内容分类：</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ 业务规则，例如个性化规则和分配规则 ■ 应用程序内容，例如产品目录、价格表和产品促销 ■ Web 内容，例如 Web 模板和静态 Web 页，通常存储为 HTML、XML 和图像文件 ■ 文档，例如产品数据表、表单和白皮书 <p>内容中心为以上所列的三种分类（应用程序内容、Web 内容和文档）提供了内容制作服务，而“内容资产管理”则仅适用于 Web 内容和文档。</p>
内容资产	在内容中心中管理并存储在内容资产库中的内容的实例。内容资产通常由未经结构化的标记组成，可以与其它内容资产相关联。例如，HTML 内容资产可以链接到其它页面或参考图像。有关详细信息，请参阅第 14 章“内容资产管理”。
内容项	代表已存储并与某段内容相关联的事务处理（添加、更新、删除）。
内容对象	指定在发布内容时将从分段环境传送到生产环境的信息。每个内容对象都由一个业务对象和一个集成对象组成。

表 57. 内容中心术语

术语	定义
内容项目	一组相关的内容项。将内容项组成项目，可以更轻松地管理应该同时发布的更改。请删除，因为它已在第一页上定义。
内容类型	<p>为处理内容而定义的一个业务规则集，包括适用于审批工作流程、提供人、批准人的规则以及公司用于编辑或预览内容的应用程序视图。每种内容类型都基于一种内容对象，并与审批工作流程以及一组提供人和批准人相关联。</p> <p>以下是在 Siebel 应用程序中编写并可通过内容中心管理的内容类型的示例：</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Siebel Sales 目录：目录、类别、产品、产品系列和产品说明 ■ Siebel 定价器：价格表、定价系数、费率表和批量折扣 ■ Siebel Marketing：报价（Web、电话、电子邮件、直接邮件、时事通讯）、商业活动和市场开发资金 ■ Siebel Service：服务解决方案、决策问题、决议文档和 SmartScript <p>术语“内容类型”还用于描述内容资产的文件类型（或文件扩展名）。</p>

使用内容中心的业务方案

此方案提供了内容管理员（此案例中为业务经理）、Web 站点设计员、应用程序开发人员以及内容提供人和批准人所执行方案的示例。您的公司可以根据具体的业务要求使用不同的流程。

业务经理和 Web 站点设计员已经设计好公司的 Internet 主页。该页中的一个部分将为访问此站点的客户显示有针对性的 Web 报价。此部分的内容需要经过受管理的提供和审批流程，以便准确及时地显示产品报价。

首先，应用程序开发人员创建一个启用内容的“报价”业务组件，并定义“Web 报价”内容类型。然后，他与业务经理一起针对 Web 报价开发一些个性化规则、测试主页并将主页部署到生产环境中。

业务经理担心各项 Web 报价中包含的图形可能会与公司徽标冲突，因此她为“Web 报价”内容类型编辑了单一审批工作流程。她为站点设计员职位另外设计了一个审批步骤，并将适当的提供人和批准人职位与审批工作流程中的这些步骤相关联；

接着，她配置发布工作流程，为生产环境下的服务器设置连接字符串；

然后，设置内容项目，添加构成任务（创建 Web 报价所需的任务）的内容项。按照审批工作流程中的设置，这些内容项被传送到内容提供人和批准人的内容收件箱。

完成并批准内容项后，她将项目发布到生产环境。

设置和使用内容中心的流程

此示例流程表示在第 159 页的“使用内容中心的业务方案”中执行的任务。通常，步骤 1 至步骤 6 仅执行一次，而步骤 7 至步骤 9 则执行许多次。

- 1 第 161 页的“设置内容分段环境”
- 2 第 162 页的“为内容中心配置内容对象”
- 3 第 165 页的“设置内容中心审批工作流程”
- 4 第 167 页的“设置内容中心发布工作流程”
- 5 第 169 页的“设置内容类型”
- 6 第 169 页的“设置提供人和批准人”
- 7 第 170 页的“创建内容项目”
- 8 第 171 页的“提供和批准内容（最终用户）”
- 9 第 172 页的“发布内容项目”

图 13 图示了流程，并指明通常可能由谁来执行每项任务。

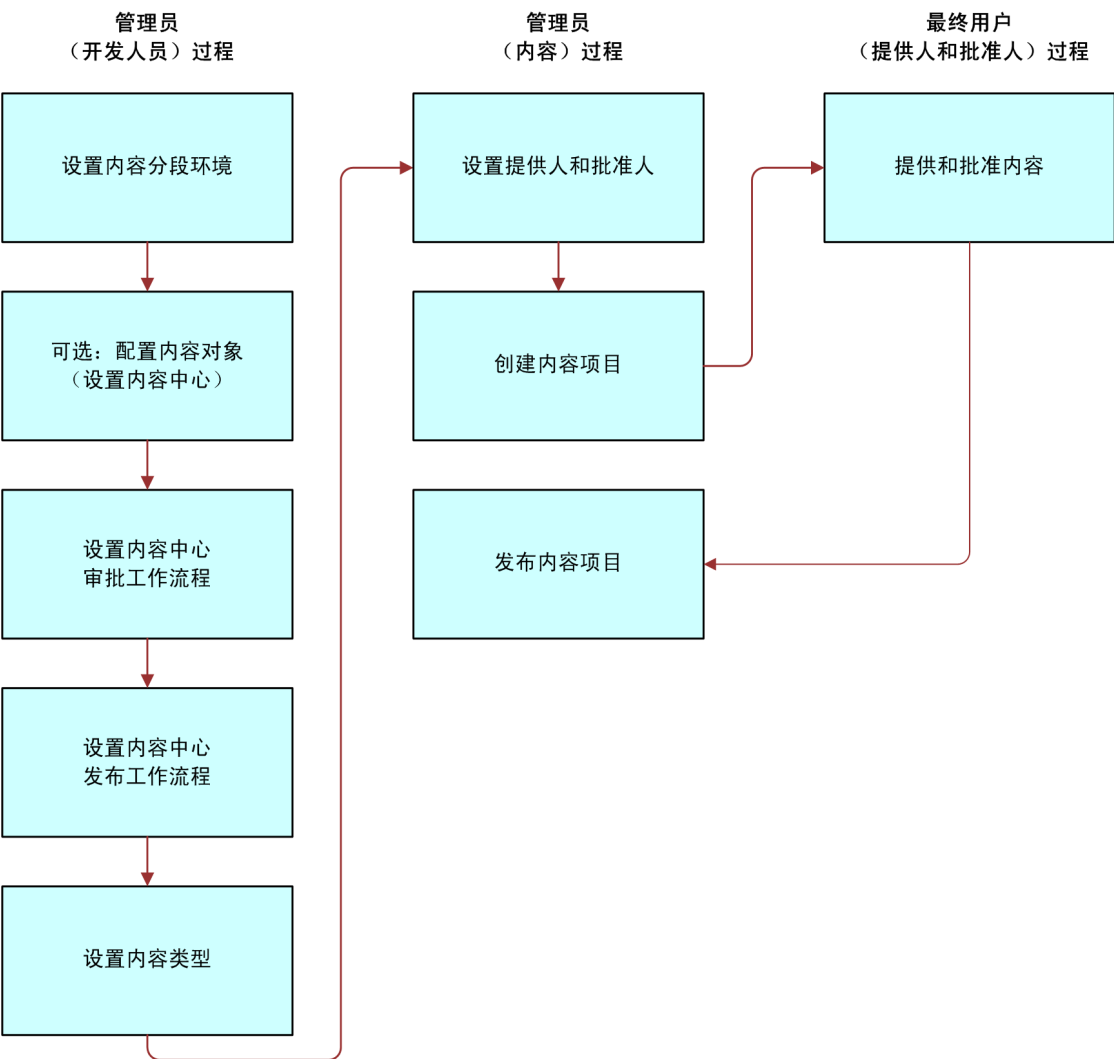


图 13. 设置和使用内容中心的示例流程

设置内容分段环境

内容分段环境与测试环境相类似，不同之处在于它用于测试内容而不是应用程序配置。从而允许您在不影响生产应用程序的情况下开发并测试新内容。

在内容获得批准之后，内容中心将使用工作流程和“内容项目”业务服务将其发送到生产环境。有关 Siebel 工作流程的一般信息，请参阅 *Siebel Business Process Designer 管理指南*。

内容分段环境的必需组件

内容中心要求为您的内容分段环境单独安装 Siebel eBusiness Applications。此环境的物理硬件应该具有适当大小，以便支持相应人数的内容中心管理员、提供人和管理业务内容的批准人。

有关安装 Siebel eBusiness Applications 的详细信息，请参阅适用于您正在使用的操作系统的 *Siebel 安装指南*。

您的分段环境应该包含以下组件：

- 数据库
- Siebel 网关名称服务器
- Siebel 服务器
- 文件系统
- Web 服务器和 Siebel Web Extension

保持分段环境与生产环境的统一性

在实施内容中心时，切记保持分段环境与生产环境统一。

保持同步的最重要元素是 Siebel 库 (SRF) 文件。此文件定义了应用程序数据的结构，例如业务组件和集成对象。

保持数据同步没有相关性，但内容和相关数据除外。例如，如果您使用内容中心来管理产品说明，则管理中心会通过将内容从分段环境发布到生产环境来使内容保持同步。在此情况下，产品可能是同时需要保持同步的相关数据。尽管您可能选择不通过内容中心来管理产品，但是您必须具有在分段和生产环境中同时存在的用户关键索引（例如产品 ID），以便可以在分段区域中建立某段说明与产品之间的关联，并在生产环境中复制该关联。

下面一些提示可以帮助您在分段环境与生产环境之间保持统一性。

- 如果您的生产环境尚未安装，数据库管理员则应该使用相同的 Siebel 库 (SRF) 文件安装两个单独的数据库实例（一个用于分段，一个用于生产），并使用相同的 seed 数据来初始化这两个实例。这样可以确保分段环境和生产环境具有相同的内容对象定义。
有关详细信息，请参阅适用于您正在使用的操作系统的 *Siebel 安装指南*。
- 如果您的生产环境已生效，数据库管理员则应该使用生产环境下的相同 Siebel 库 (SRF) 文件来安装分段环境。请制作一份数据库副本，然后使用该副本来初始化分段环境。
- 由于您是在分段环境下执行大多数或所有内容管理任务，因此应该在生产环境下禁用或限制访问适当的内容管理视图。这样有助于防止管理员在生产环境下意外进行更新。

为内容中心配置内容对象

内容对象定义指定了在发布内容时从分段环境传送到生产环境的信息。

内容对象基于业务对象和集成对象。Siebel Systems 提供了一些预建内容对象，您可以直接使用，也可以按照自己的业务要求进行配置。有关预建内容对象定义的详细信息，请参阅附录 B “内容中心参考”。

您可以使用内容对象来创建一种或多种内容类型。每种内容类型都基于一种内容对象，并与审批工作流程以及一组提供人和批准人相关联。例如，您可以从“产品”内容对象创建两种不同的内容类型：软件产品和硬件产品。这两种内容类型的审批工作流程可能不同，提供人和批准人也可能不同。有关详细信息，请参阅第 169 页的“设置内容类型”。

要设置内容对象

- 1 使用 Siebel Tools 识别或定义作为内容对象基础的业务对象。有关配置业务对象的详细信息，请参阅 *配置 Siebel eBusiness Applications*。
- 2 修改业务组件，以符合内容对象的要求。有关说明，请参阅第 163 页的“为内容中心修改业务组件”。
- 3 使用 Siebel Tools 中的“集成对象生成器向导”创建集成对象。有关说明，请参阅第 164 页的“为内容中心创建集成对象”。
- 4 修改集成对象，以符合内容对象的要求。有关说明，请参阅第 165 页的“为内容中心修改集成对象”。

注释：您无需为内容资产创建内容对象。这些对象已随预配置的产品提供。

为内容中心修改业务组件

注释：此步骤存在递归的可能性。在使用 Siebel Tools 中的“集成对象生成器向导”创建集成对象之前，请先完成此步骤。

识别或定义作为内容对象基础的业务对象之后，请为基本表选择包含其它表的外键的业务组件。如果存在包含外键的业务组件，则必须对其进行修改，以便在发布这些对象时确保外键的完整性。

通常，您需要按照以下两个流程之一来修改业务组件。

要修改包含外键的业务组件

- 1 在业务组件中创建从每个外键列到外键表的 row_id 的连接。
- 2 在业务组件中为外键表中的所有用户关键索引列创建字段。如果其中任何列是外键，请重复步骤 1。
- 3 分配一个选取列表，使用外键以及所有相关的用户关键索引字段填写“选取映射”，包括任何中间外键字段。
- 4 为“选取映射”中的每个 ID 类型列添加“选取映射（仅当为空时更新）”列。
“仅当为空时更新”列应该与“选取映射”上的父列相同。

或者，如果业务组件表包含业务对象中的子（或其它后代）对象的外键：

要修改业务组件（业务组件表中包含子对象的外键）

- 1 在外键表上创建业务组件的多值链接。
- 2 将整个外部用户关键索引作为多值字段包括在内。通过将字段连接并添加到“多值链接”业务组件，展开用户关键索引中的外键。
- 3 将“多值链接”的“主要 ID”字段设置为外键列。

注释：要按正确的顺序将外键解析为子（后代）对象，您必须为生成的集成对象指定序号和 XML 序号。

如果通过外键连接的两个业务组件包含名称相同的用户关键索引列，请为每个用户关键索引列创建不同的字段名称。
表 58 显示了一个示例。

表 58. 示例：如何处理相同的用户关键索引列名称

业务组件	用户关键索引列	注释
内部产品销售工具	BU_ID	这是从“内部产品销售工具”业务组件到“组织”业务组件的外键。
	NAME	这是“内部产品销售工具”业务组件的 _U1 用户关键索引列。 此用户关键索引列名称与下面所述“组织”业务组件中的名称相同。 在“内部产品销售工具”中，创建一个称为“名称”的字段以映射至此列。
组织	NAME	这是“组织”业务组件中的一个用户关键索引列。 此用户关键索引列名称与以上所述“内部产品销售工具”业务组件中的名称相同。 在“内部产品销售工具”中，创建一个称为“组织名称”的字段以连接至此列。

注释：稍后您将禁用其它所有用户关键索引，因此您只需检查业务组件的 _U1 表用户关键索引中是否名称重复。

为内容中心创建集成对象

集成对象有时称为 EAI 对象，因此它们使用 Enterprise Application Integration (EAI) 技术。您可以使用 Siebel Tools 中的“集成对象生成器向导”创建集成对象。有关详细信息，请参阅 *Integration Platform Technologies: Siebel eBusiness Application Integration Volume II*。

要创建集成对象

- 1 在 Siebel Tools 中，选择“文件”>“新建对象”。
 - 2 从对话框中选择“集成对象”。
- “集成对象生成器向导”将指导您完成设置集成对象的流程。

创建集成对象之后，您需要进行修改以符合内容对象的要求。有关说明，请参阅第 165 页的“为内容中心修改集成对象”。

为内容中心修改集成对象

请按照以下准则来修改集成对象，使其符合内容对象的要求。

要修改集成对象

- 在集成对象中，确保用于定义父子关系的链接允许执行更新和删除操作。如果此链接不允许执行这些操作，请将其替换为允许执行这些操作的链接。
- 在集成对象用户属性中添加 AdminMode，值为 Y，从而准许 EAI Siebel 适配器根据 Siebel 数据库执行同步。
 - 禁用以下类型的集成组件：
 - 所有已计算的字段。
 - 所有通过多值链接 (MVL) 组件创建的集成组件，除非您的业务要求您将这些多值传送到生产环境。
 - 在将多个字段映射到一个表列时的所有字段，但一个字段除外。
 - 对于具有文件附件的集成组件，用于存储文件版本号的字段。例如，在“管理销售工具”集成组件中禁用 LitFileRev 字段。
 - 在集成组件中，禁用：
 - NoDelete、NoInsert 和 NoUpdate 用户属性。
 - 除基于 _U1 表用户关键索引的用户关键索引之外的所有用户关键索引，该关键索引用于在两个 Siebel 数据库之间实现集成。
 - 所有标识 (ID) 字段。（确保在连接表的用户关键索引的选取映射中，每个字段都在其条目的“选取映射（仅当为空时更新）”列表中列出。）

设置内容中心审批工作流程

您可以使用 Siebel Business Process Designer 来管理内容项审批流程的工作流程。如果在内容项目上调用“启动项目”或“请求启动项目”行为，则会例示与项目中的每个内容项相关联的审批工作流程。

审批工作流程允许您指定用于提供、复审和批准内容的结构，并且在执行内容制作和审批流程的适当步骤时，通过所指定提供人和批准人的内容收件箱向他们发送新记录通知。有关指定提供人和批准人的详细信息，请参阅第 169 页的“设置内容类型”。

状态模型和某些工作流程与审批工作流程相关联，该工作流程包含在 Siebel 应用程序提供的 seed 数据中。您可以在部署中使用这些流程，也可以根据自己的业务要求对其进行修改，或者只将这些流程用作创建自己的审批工作流程时的指南。

有关创建或修改工作流程的详细信息，请参阅 *Siebel Business Process Designer 管理指南*。

注释：所有内容中心工作流程都应该归入“内容中心”组中。

关于内容项状态模型

称为“内容项状态”的状态模型用于控制内容项的状态更改。

表 59 介绍了每一种内容项状态。

表 59. 内容项状态

状态	说明
未决提交	由工作流程过程应用。 如果工作流程中的当前任务是“提供”任务，则工作流程过程将应用“未决提交”状态，以指明某位最终用户预计对内容项执行一些操作。
已提交	由最终用户应用。 内容提供者应用“已提交”状态，以指明已完成与此内容项相关联的行为。
未决批准	由工作流程过程应用。 如果工作流程中的当前任务是“审批”任务，则工作流程过程将应用“未决批准”状态，以指明某位最终用户预计复审内容项。
已批准	由最终用户应用。 内容批准人应用“已批准”状态，以指明已复审并批准内容项。
已拒绝	由最终用户应用。 内容批准人应用“已拒绝”状态，以指明已复审并不批准内容项。
已取消	由最终用户应用。 内容提供者或批准人应用“已取消”状态，以指明内容项不应该再包括在当前的内容项目中。
已完成	由工作流程过程应用。 这是最终状态，用于指明已完成内容项的工作流程审批过程。内容项必须处于“已完成”状态才能发布。

关于内容审批（单一批准人）工作流程

内容审批（单一批准人）工作流程是一个简单的工作流程，用于演示单一批准人的审批流程。您可以在进行修改或不修改的情况下使用此工作流程。

内容审批（单一批准人）工作流程使用以下步骤类型，为内容项审批构建业务逻辑：

- **内容任务子流程。**此步骤类型用于指明“内容”任务将内容项分配给最终用户，以执行某些操作。每项“内容”任务都有一种类型和一个序号。任务类型分别是提供或审批。任务顺序表示应该按照内容项上的指定，将内容项分配给哪个 Siebel 职位。此步骤将调用“内容”任务工作流程子流程。有关子流程的详细信息，请参阅第 167 页的“关于内容任务子流程”。
- **状态决策点。**此步骤类型用于执行审批流程中的分支逻辑。分支逻辑基于在“内容”任务后应用于内容项的状态。例如，某个决策点用于在内容项被拒绝后将其重新分配给创建人。
- **状态更新 Siebel 操作。**“Siebel 操作”步骤类型用于对内容项状态进行更新。

您可以使用这些工作流程组件来创建新的审批工作流程，或者按照自己的业务要求修改内容审批（单一批准人）工作流程。例如，如果需要两项审批任务，则可以添加两个“内容任务子流程”和“状态决策点”。

关于内容任务子流程

“内容任务子流程”包含用于分配内容项和等待用户行为的通用逻辑。每次将内容项分配给最终用户时，父审批流程都会调用此子流程。调用此任务，则会使内容项显示在与当前顺序 (TaskSeq) 相关联的那些用户的“内容收件箱”中。

父业务流程必须传入表 60 中所示的输入参数。

表 60. 父审批流程输入参数

输入参数	说明
对象 ID	从父（“内容审批”）到子（“内容任务”）子流程的内容项 ID。
TaskSeq	传递当前任务的序号。
TaskType	指明当前任务的类型是“提供”还是“批准”。

“内容任务子流程”将执行以下操作：

- 将内容项状态设置为“未决提交”或“未决批准”，具体取决于当前任务的 TaskType。
- 将内容项的“当前审批序号”字段设置为 TaskSeq 值。这样就会在“内容收件箱”视图将内容项显示给适当的最终用户。
- 等待最终用户对内容项执行操作，并对内容项进行状态更改。出现此情况时，工作流程过程会恢复控制并将其返回给父审批流程。

关于自动完成工作流程

发布内容项目之前，必须为每个内容项运行审批工作流程。（请参阅第 170 页的“要启动项目审批工作流程”。）要发布内容而不经批准人和提供人传送，请使用“自动完成”工作流程。“自动完成”工作流程是一个简单的工作流程，随 seed 数据提供。它会将内容项的状态立即设置为“已完成”，以便使项目做好发布准备。

设置内容中心发布工作流程

“内容项目”业务服务用于发布内容项目。它可以传送任何可通过业务组件访问的数据，包括复杂的数据库内容和未经结构化的内容。内容项目中的所有内容项之间都将保持交易的完整性。

项目发布由工作流程进行控制，从而为发布流程提供一定的灵活性。在业务经理为某个项目调用“发布”或“请求发布”行为时，将会例示与该项目相关联的发布工作流程。

Siebel 应用程序在标准产品中提供了两种预定义的发布工作流程：

■ “内容发布”工作流程

此工作流程用于将内容项目从分段环境发布到生产环境。此工作流程中只有一个步骤，就是调用“内容项目”业务服务。您可以按照自己的特殊业务要求来扩展此流程。例如，您可以创建与其它系统集成的附加工作流程步骤，或者在发布之前等待一段指定的时间。

■ “内容发布到文件”工作流程

此工作流程与“内容发布”工作流程相类似，只是其内容项目将发布到指定目录中的 XML 文件，而不是发布到生产环境。

您可以在部署中使用这些流程，也可以根据自己的业务要求对其进行修改，或者只将这些流程用作创建自己的发布工作流程时的指南。

有关创建或修改工作流程的详细信息，请参阅 *Siebel Business Process Designer 管理指南*。

注释：所有内容中心工作流程都应该归入“内容中心”组中。

关于内容项目业务服务

“内容项目”业务服务设计用于将内容项目从分段环境发布到生产环境，或者将内容项作为 XML 文件发布。在发布工作流程中将调用此业务服务的“导出”方法，指明将项目中的内容项从分段环境中导出。发布目标通过两个方法参数进行设置，如工作流程属性所指：

■ **连接字符串。** Siebel 连接字符串，指定为：

```
siebel://namesrvr:2320/enterprise/objmgr/siebsrvr
```

例如：siebel://demosrvr:2320/siebel/SCCObjMgr_enu/demosrvr

作为当前用户将“内容项目”业务服务连接至指定的对象管理器（例如 Siebel Call Center 的 SCCObjMgr），以及为项目中的每个内容项执行适当的更新、插入和删除操作。这些更改将按照在 Siebel Tools 中为每个内容对象指定的顺序，由内容对象来完成。

■ **导出目录。** 用于放置 XML 的文件系统目录的名称。例如 C:\temp 或 \\fileserver\publish\export。此目录必须存在，并且可供对象管理器访问。指定此属性可以将项目内的内容项导出为一系列 Siebel XML 文件。这些文件使用以下命名惯例：

- Upload *content object name.xml* — 用于要添加的内容项。
- Delete *content object name.xml* — 用于要在目标系统中删除的内容项。

注释：附录 B “内容中心参考。”中提供了关于此业务服务中其它方法的详细信息。

设置内容类型

内容类型定义了用于通过创建和审批流程管理内容分类的业务规则。

每个内容项都分配有一个内容类型。内容类型用于确定内容项的以下特性：

- 审批工作流程
- 使用哪些视图来预览或编辑内容

系统提供了一系列预定义的内容类型。您还可以根据自己的业务流程来创建新的内容类型，如以下过程所述。

注释：请不要将内容类型与内容资产类型相混淆。有关内容资产类型的信息，请参阅第 181 页的“关于内容资产类型视图”。

要设置内容类型

- 1 导航至“管理 - 内容中心”屏幕 > “内容类型”视图。
- 2 创建新记录，并且填写必需的字段。

有些字段在下表中加以了说明：

字段	注释
名称	内容类型的唯一名称。
内容对象	从此 MVG 中选择对象用于指定在发布期间传送的信息。 有关详细信息，请参阅第 162 页的“为内容中心配置内容对象”。
审批工作流程	定义此内容类型的内容提供、复审和审批流程。有关详细信息，请参阅第 165 页的“设置内容中心审批工作流程”。
内容类型视图	一个用于管理或预览此类型内容的视图列表。这些视图确定了从“内容收件箱”开始的最终用户导航。示例包括第 172 页上“要提供（创建或编辑）内容项”过程中的步骤 3 中的“项目参考”超级链接的目标视图，以及第 172 页上“要提供（创建或编辑）内容项”过程中的步骤 4 中的“行为”超级链接视图。
选取列表	确定用于选择此类型内容的下拉列表。
选择子视图	确定用于选择此类型内容的选择子视图。

设置提供人和批准人

为内容对象设置审批工作流程后，您必须指定内容的提供人和批准人。

在创建内容类型时，您可以为每个序号分配缺省提供人和批准人。如有必要，可以在创建内容项时改写这些缺省值（“内容项明细”视图）。

要设置提供人或批准人

- 1 导航至“管理 - 内容中心”屏幕 > “内容类型”视图。
- 2 选择要为其创建提供人和批准人列表的内容类型。
- 3 单击“提供人”和“批准人”视图选项卡。
- 4 在“提供人”和“批准人”列表中，创建新记录。
- 5 在“职位”字段中，从“选择职位”对话框中选择一个职位。
- 6 在“序列”字段中，为选定的职位指定序号。

您可以为同一个序号指定多个职位。这样做会将内容项置入此任务的多个“内容收件箱”中；但是，只有一位人员能够完成此任务。

- 7 在“注释”字段中，为每个职位添加缺省注释。

用户在其“内容收件箱”中接收内容项时，将会看到这些注释。

创建内容项目

您可以使用“内容项目”来管理创建、编辑和删除应用程序内容的流程。“内容项目”提供了一个虚拟文件夹，您可以通过它来管理一系列相关的内容项更改。您可以使用“内容项目”视图来创建项目、启动项目审批工作流程以及复审内容项目状态。

要创建内容项目

- 1 导航至“管理 - 内容中心”屏幕 > “内容项目”视图。
- 2 在“内容项目”列表中，创建新记录并指定名称和说明。
- 3 在“更多信息”表单中填写“计划发布日期”字段，这是您计划发布此项目的日期。
此日期不会自动发布项目。
- 4 在“发布工作流程”字段中，选择要用于此项目的发布工作流程。
- 5 单击“内容项”视图选项卡。
- 6 在“内容项”列表中，创建新记录，并且填写必需的字段。

对于每个内容项，您必须指定说明性名称、内容类型、对所执行工作的说明以及状态（添加、更新或删除）。如果内容项的状态为“更新”或“删除”，您还可以指定内容项参考，以允许您选择应该更改的特定内容段。

注释：通过编辑“提供人”和“批准人”列表，您可以更改内容项的任何提供人和批准人。

要启动项目审批工作流程

- 1 导航至“管理 - 内容中心”屏幕 > “内容项目”视图。
- 2 从“内容项目”列表中，选择适当的内容项目。

3 在“更多信息”表单中，执行以下操作之一：

- 单击“启动项目”。此操作会将项目的状态从“草稿”更改为“进行中”，并且同步例示审批工作流程。这意味着用户必须等待所有工作流程过程开始，然后才能获得用户界面的控制权。对于大型项目，此过程可能需要几分钟时间。
- 从“菜单按钮”下拉列表中，选择“请求启动项目”。此操作会将项目的状态从“草稿”更改为“进行中”，并且在单独的服务器组件上异步例示审批工作流程，这样可以让控制权更快地返回给用户。对于包含第三个或更多内容项的项目，这是推荐采用的方法。此方法要求“内容项目启动”服务器组件必须在线。（有关启动服务器组件的信息，请参阅 *Siebel System Administration Guide*。）

注释：如果您在项目处于“进行中”状态后添加更多内容项，请重新调用“启动项目”或“请求启动项目”行为，以便为新的内容项启动审批工作流程。

要复审内容项目和内容项的状态

1 导航至“管理 - 内容中心”屏幕 > “内容项目”视图。

2 从“内容项目”列表中，选择适当的内容项目。

项目的状态在“更多信息”表单中提供。下表对“项目状态”的值进行了解释。

项目状态	说明
草稿	已创建项目，但尚未启动审批工作流程。
进行中	已启动审批工作流程。
已发布	已发布项目。

3 单击“内容项”视图选项卡。

您可以复审每个内容项的状态，并检查或更改其分配。通过单击内容项的“项目参考”，您可以预览内容的当前状态。有关可能的状态值，请参阅第 166 页的表 59。

提供和批准内容（最终用户）

“内容收件箱”是内容提供人和批准人用于与审批工作流程交互的屏幕。在“我的内容项”视图中，用户可以看到由审批工作流程当前分配给其职位的任何内容项，并且可以向下搜索到适当视图的超级链接，以便提供、编辑、预览和批准内容。

要提供（创建或编辑）内容项

1 导航至“内容收件箱”屏幕。

2 从“显示”下拉列表中，选择“我的内容项”。

“内容项”列表包含由审批工作流程当前分配给您的所有内容项。

需要提供的内容项可通过“未决提交”状态来进行识别。

3 向下搜索到内容项，并执行以下任何操作：

- 单击“提供者”和“批准人”视图选项卡，查看分配给提供和审批流程的用户。
- 单击“历史记录”视图选项卡，复审迄今为止对内容项执行的操作。
- 向下搜索到“项目参考”超级链接，以预览内容项。

4 向下搜索到“行为”超级链接，然后使用相关联的管理视图来创建或编辑内容。

此链接会以动态方式将您带入与内容类型相关联的“添加/编辑”视图。如果行为是“删除”，此链接将无效。相反，删除任务的完成表示批准删除参考的内容项。

有关编辑内容资产的详细信息，请参阅第 14 章“内容资产管理”。

5 使用“后退”按钮，返回到“内容收件箱”。**6** 如果内容项是“添加”行为，请更新内容项上的“项目参考”字段，以参考您刚才创建的内容。单击“项目参考”弹出框将显示一个选取列表，您可以从中选择刚才创建的内容记录。**7** 单击“项目参考”链接，查看内容项并验证该内容项是否完整、准确。

使用“后退”按钮，返回到“内容收件箱”。

8 根据需要为内容项添加注释，并相应更改内容项的状态。例如，将状态从“未决提交”更改为“已提交”。**要批准内容****1** 查看“内容收件箱”中的所有内容项，并选择要处理的内容。

需要审批的内容项可通过“未决批准”状态来进行识别。

2 向下搜索到内容项，并执行以下任何操作：

- 单击“提供者”和“批准人”视图选项卡，查看分配给提供和审批流程的职位。
- 单击“历史记录”视图选项卡，复审迄今为止对内容项执行的操作。
- 向下搜索到“项目参考”超级链接，以预览内容项。

3 为内容项添加注释，并相应更改内容项的状态。

例如，将状态从“未决批准”更改为“已批准”或“已拒绝”。

发布内容项目

添加并批准项目的内容后，请使用内容中心发布工作流程将其发布到您的生产环境中。

请确保：

- 已为项目指定了正确的发布工作流程。（请参阅第 170 页上“要创建内容项目”过程中的步骤 4。）
- 项目的状态为“进行中”，而项目中每个内容项的状态为“已完成”。

要发布内容项

- 1 导航至“管理 - 内容中心”屏幕 > “内容项目”视图。
- 2 从“内容项目”列表中，选择适当的内容项目。
- 3 执行下列操作之一：
 - 单击“发布”。此操作会将项目的状态更改为“已发布”，并且同步例示发布工作流程。这意味着用户必须等待所有工作流程过程开始，然后才能获得用户界面的控制权。对于大型项目，此过程可能需要几分钟时间。
 - 从“菜单按钮”下拉列表中，选择“请求发布”。此操作将在单独的服务器组件上异步例示发布工作流程，这样可以让控制权更快地返回给用户。对于包含第三个或更多内容项的项目，这是推荐采用的方法。此方法要求“内容项目发布”服务器组件必须在线。（有关启动服务器组件的信息，请参阅 *Siebel System Administration Guide*。）
- 4 如果您在步骤 3 中选择“请求发布”：
 - a 导航至“管理 - 服务器管理”屏幕 > “组件”视图。
 - b 在“组件”列表中选择“内容项目发布”记录，然后选择“任务”列表中的“状态”字段。

如果发布失败，则任务的状态是“因出错而退出”。

注释：除非创建新的内容项目，否则不能重复发布内容项目，例如复制已发布的项目。

14 内容资产管理

本章介绍了如何设置、创建和管理内容资产。它包括以下主题：

- 第 175 页的“关于内容资产”
- 第 175 页的“内容资产管理的业务方案”
- 第 176 页的“管理内容资产的流程”
- 第 176 页的“定义内容集以包含内容资产”
- 第 177 页的“在内容集中添加内容资产”
- 第 178 页的“为内容集设置主页”
- 第 178 页的“查看和编辑内容资产属性”
- 第 179 页的“检查输入和检查输出内容资产”
- 第 180 页的“编辑 HTML 内容”
- 第 181 页的“关于内容资产类型视图”
- 第 181 页的“关于配置内容资产管理”

您可以使用内容资产库来存储和管理未经过结构化的内容，例如资产和资产集。“内容资产管理”将建立检查输出和检查输入过程以序列化对内容的访问，并防止出现由于用户同时更新内容而造成的更改丢失。如果对更改不满意，可以将内容恢复为较早的版本。

关于内容资产

您可以使用内容资产库，将未经过结构化的内容作为资产和资产集进行存储和管理。内容资产通常都是未经结构化的数据，例如 Web 页、图像、Microsoft Office 文档和文本文件。

“内容资产管理”将建立检查输出和检查输入过程以序列化对内容的访问，并防止出现由于用户同时更新内容而造成的更改丢失。如果对更改不满意，可以将内容恢复为较早的版本。

内容资产管理的业务方案

“内容资产管理”通常都与 Siebel eBusiness Application 中的其它屏幕配合使用，例如“Microsite 管理”、“组新闻”和“信息中心”。有关使用“内容资产管理”的示例方案，请参阅第 186 页的“Microsite 管理的方案”。

管理内容资产的流程

此示例流程代表了创建和管理内容资产时的典型任务：

- 第 176 页的 “定义内容集以包含内容资产”
- 第 177 页的 “在内容集中添加内容资产”
- 第 178 页的 “为内容集设置主页”
- 第 178 页的 “查看和编辑内容资产属性”
- 第 179 页的 “检查输入和检查输出内容资产”
- 第 180 页的 “编辑 HTML 内容”

定义内容集以包含内容资产

内容集是内容资产的集合。每项内容资产都必须属于某个内容集，并且应该在该集内具有唯一名称。除了内容资产外，内容集还可以包含其它内容集。

定义内容集后，您可以：

- 将内容资产添加到集中
- 在集中添加其它内容集
- 预览该集的主页资产
- 复审该集的历史记录
- 在集内的内容资产上建立锁定

要创建内容集

- 1 导航至“管理 - 内容中心”屏幕 > “内容集”视图。
- 2 在“内容集”列表中，创建新记录，并且填写必需的字段。

有些字段在下表中加以了说明：

字段	注释
名称	内容集记录的唯一名称。
标题	内容集的简短描述性标题。
说明	对内容集进行描述的文本。
主页	在内容集中包含内容资产之前，不能填写此字段。请参阅第 178 页的“为内容集设置主页”。
父项	包含此新建内容集的现有内容集的名称。

在内容集中添加内容资产

内容资产只能作为内容集的子记录来创建。

要将内容资产添加到内容集中

- 1 导航至“管理 - 内容中心”屏幕 > “内容集”视图。
- 2 在“内容集”列表中，选择要在其中添加资产的内容集。
- 3 单击“添加内容”。
- 4 执行以下任一项操作：
 - 单击“文件选项”按钮，然后指定一个本地文件。
 - 键入 URL 或网络路径。
- 5 如果您键入 URL 或网络路径，请单击“URL 选项”按钮，然后在对话框中设置 URL 和网络文件选项。
有些字段在下表中加以了说明：

字段	说明
跟随链接	选择此选项，以便复制从指定的 Web 页面链接至的页面，并同时复制到这些页面的链接。
最大深度	表示将链接复制到哪一级别。例如，如果“最大深度”为 1，则复制从指定页面链接至的页面，但不包括它们所链接的页面。
限定为子目录	选择此选项，以便在跟随链接时，只复制与指定页面位于相同目录的那些页面的链接。
检索图形	选择此选项，以便与文本一起复制指定 Web 页上的图形。
URL 选项	
网络文件选项	

- 6 （可选）单击“高级”，以设置资产的“高级选项”。

有些字段在下表中加以了说明：

字段	注释
内容类型	这是指“内容资产类型”。将此字段设置为“自动检测”（缺省值）以使应用程序确定资产类型，或者从对话框中选择一种类型以设置特定的类型。
锁定	选择此选项以锁定内容资产，使其他人员无法进行编辑。
注释	输入此内容资产版本的注释。

为内容集设置主页

在内容集中添加内容资产之后，您可以将其中一项资产指定为主页。预览内容集时，将会显示该主页资产。由于预览子视图上的链接已生效，如果内容集包含门户网站样式的 HTML 页面，则最好将此页面选择作为主页资产。

要为内容集设置主页

- 1 导航至“管理 - 内容中心”屏幕 > “内容集”视图。
- 2 在“内容集”列表中，选择内容集并填写“主页”字段。
- 3 单击“预览”视图选项卡以查看主页。

查看和编辑内容资产属性

以下过程介绍了“内容资产”视图中的字段，并说明了如何使用“预览”、“链接”、“参考者”、“版本”和“访问组”视图。

要复审和编辑内容资产记录的属性

- 1 导航至“管理 - 内容中心”屏幕 > “内容集”视图，然后选择包含内容资产的内容集。
- 2 单击“资产”视图选项卡。
- 3 向下搜索到内容资产名称。

注释：您还可以导航至特定的内容资产记录，方法是在“内容资产”视图中查询，或者在“内容浏览器”上单击资产名称超级链接。

- 4 单击“编辑”。
- 5 根据需要填写或编辑“资产明细”表单中的字段。

有些字段在下表中加以了说明：

字段	注释
名称	内容资产记录的名称。该名称应该在内容集中唯一。
标题	内容资产的说明性标题。
生效时间	设置内容资产的生效日期和到期日期。
到期	“内容中心”模块内没有与此日期相关的逻辑，但是在其它模块（例如“Microsite 管理”）使用此内容时，这些日期将用于确定是否显示内容。
内容（资产）类型	此字段在创建内容资产时设置，不能修改。
语言代码	设置内容资产的语言代码。
私人	如果内容资产是私人的，则只有相关访问组上的用户才能查看该资产。如果不选择此框，则表示资产是公共的，任何用户都可以查看该资产（不考虑为该资产指定了哪个访问组）。

6 单击“预览”视图选项卡，预览内容资产。

如果内容资产是 HTML 文件或图像，则资产会直接显示在“预览”子视图中。对于其它类型的内容资产，资产标题将显示为超级链接，您可以通过该链接在选择的应用程序中打开资产。

7 单击“链接”视图选项卡，复审内容资产中的链接。

这些可以是图形、HTML 页面或电子邮件地址的链接。它们可能是外部链接，也可能是内容资产库内其它资产的链接（内部）。

如果是内部链接，“内容中心”将检查该链接是否有效。

8 单击“参考者”视图选项卡，复审包含此内容资产链接的其它内容资产。**9** 单击“版本”视图选项卡，查看内容资产库中所存储的资产版本的相关信息。

要...	选择并单击...
恢复到上一个版本	恢复
将某个版本下载到文件	保存到文件
预览某个版本	预览

10 单击“访问组”视图选项卡，查看哪些人具有内容资产的读写访问权限：

- **读权限。**如果设置了“私人”字段，则只有所列的组才具有读权限。如果未设置“私人”字段，则不限制对资产具有读权限的人员。
- **写权限。**如果为任何访问组选定了“允许编辑”字段，则只有这些组才具有写权限。如果所有访问组的“允许编辑”字段都是空白，则对该资产没有任何写权限限制。

有关创建访问组的信息，请参阅 *Siebel eBusiness Applications 安全指南*。

检查输入和检查输出内容资产

如果检查输出内容资产，则会下载资产文件并锁定资产，以使其他人员无法进行更改。

如果检查输入内容资产，则会上载内容资产的新版本并解锁资产。

要检查输出内容资产

1 导航至“管理 - 内容中心”屏幕 > “内容集”视图，然后选择要检查输出的内容资产记录。**2** 单击“检查输出”。

您的用户 ID 将显示在“锁定者”字段中。

要检查输入内容资产

- 1 导航至“管理 - 内容中心”屏幕 > “内容集”视图，然后选择要检查输入的内容资产记录。
- 2 单击“检查输入”。
- 3 在“检查输入内容”对话框中：
 - a 单击浏览按钮，然后选择包含要检查输入的内容资产的文件或 URL。
 - b 单击“解锁”，以允许其他人员在检查输入后修改此内容资产。
 - c 添加注释，用于描述此版本与上一个版本的不同之处。

关于菜单按钮上的内容资产命令

大多数用户只需要使用“检查输出”和“检查输入”按钮。不过，“内容资产”视图中的“资产明细”表单的菜单按钮上提供了其它一些内容资产命令：

- **锁定。**由当前用户锁定内容资产。
- **解锁。**解锁内容资产。例如，如果您要检查输出某项资产，但是随后又决定不对此资产进行任何更改，则可以使用此命令。
- **保存到文件。**将内容资产下载到文件中，但是不锁定资产。
- **替换。**创建内容资产的新版本。“替换”命令仅在锁定资产时可用。
- **删除。**删除内容资产记录，与“删除记录”命令等效。此软删除命令将在内容资产库中保留资产的过去版本。您可以通过“内容集历史记录”视图访问已删除的资产。

编辑 HTML 内容

您可以使用集成的 HTML 编辑器，在 Siebel 应用程序中直接编辑 HTML 类型的内容资产。

注释：要编辑大型或复杂的 HTML 文件，您可能希望使用第三方 HTML 或文本编辑应用程序。

要使用集成的 HTML 编辑器编辑 HTML 内容

- 1 导航至“管理 - 内容中心”屏幕 > “内容集”视图，然后选择要编辑的 HTML 内容资产记录。
 - 2 单击“编辑 HTML”。
- 内容资产将自动被检查输出，并且打开集成的 HTML 编辑器。
- 3 单击编辑区域，然后根据需要进行更改。
- 有关集成的 HTML 编辑器的一般信息，请参阅[基础](#)。
- 4 单击“保存”。
- 内容资产将会自动被检查输入。

关于内容资产类型视图

“内容资产类型”视图包含文件类型、相关联的 DTR（文档类型规则）文件、扩展名和 MIME 类型，这些内容通过“内容资产管理”进行识别。

尽管您可以在必要时添加新的内容资产类型，但很少需要这样做。预配置的 Siebel 应用程序提供了许多文件类型。

警告：建议您不要编辑或删除此视图中的记录，也不要从 Siebel 安装删除任何 DTR 文件。

关于配置内容资产管理

您可以通过指定共享目录上的文件名或指定 URL，将内容资产添加到内容中心库中。在这两种情况下，都可以导入从指定的文件或 URL 链接的文件，方法是将其选择到“跟随链接”中。

在按照此方法将共享的网络文件导入到内容中心库时，此目录访问的权限就是服务器流程帐户的权限。由于服务器流程帐户的权限通常比用户更广，因此如果用户从他们无权访问的目录中导入内容，可能会存在安全风险。

为防止出现此问题，已禁用从共享目录执行导入，但 contentbase.ini 文件中列出的目录除外。建议您将此允许的目录列表限定为您可以轻松监控和管理的目录集。

在 Windows 平台上，contentbase.ini 文件位于 *SIEBEL_ROOT\siebsrvr\bin* 中；在 UNIX 平台上，该文件位于 *SIEBEL_ROOT/siebsrvr/lib* 中。缺省文件与以下相类似：

```
[Global Settings]

ImportFileEnabled=1

ImportFilePath=SiebelContentShare
```

- **ImportFileEnabled**。如果 ImportFileEnabled=1，则允许从 ImportFilePath 参数指定的目录中导入文件。如果 ImportFileEnabled=0，则只允许从 URL（URL 的服务器强制实施安全性）中导入，而禁用从共享目录和跟随链接执行导入。

- **ImportFilePath**。此参数的值确定了用户可以从哪些目录中导入文件。此值是子路径名称的字符串，用分号分隔。用户指定用于文件导入的目录必须包含所列的其中一个子路径。

例如，如果将 ImportFilePath 参数设置为 SiebelContentShare;EngShare;\\orion;sales\content，用户则可以从以下目录中导入文件：

```
\\myPC\SiebelContentShare
\\ServerA\EngShare\Groupweb
\\orion\users\NewsBulletins
```

但是，您不能从以下目录中导入文件：

```
\\myPC\SiebelContentShareAll
\\ServerA\Mysales\content
```

注释：网络路径的解释与服务器计算机相关，而不是与客户机计算机相关。因此，C:\ 等本地路径是指服务器计算机上的目录。例如，如果服务器计算机正在运行 UNIX，UNC 路径语法 \\orion\users\ 则无效，而应该使用 /net/orion/users/。

如果使用缺省（即拆即用）的 contentbase.ini 文件，则管理员或个人用户必须设置一个或多个名为 SiebelContentShare 的共享目录，使其包含他们要作为内容资产导入的文件（以及由所指定文件参考的文件）。

15 Microsite 管理

本章介绍了如何使用“Microsite 管理”来创建 Web 页和管理 Web 页内容。

它包括以下主题：

- 第 183 页的“关于 Microsite 管理”
- 第 186 页的“Microsite 管理的方案”
- 第 187 页的“Microsite 管理的流程”
- 第 187 页的“查看和编辑页面信息”
- 第 190 页的“使用页面设计器及其工具”
- 第 202 页的“管理页项组”
- 第 203 页的“预览页面”
- 第 203 页的“发布页面”
- 第 204 页的“删除页面”
- 第 204 页的“创建和应用模板”
- 第 206 页的“关于创建搜索索引”
- 第 206 页的“关于配置 Microsite 管理”

关于 Microsite 管理

许多公司都具有多位内容经理，其职责包括在 Web 页上添加和修改数据。数据和超级文本链接的布局和维护必须在不需要 IT 资源的情况下尽可能有效地完成。“Microsite 管理”模块的设计有助于简化创建和维护 Web 页的过程。从新页面的站点组织和创建到编辑文本和图形，所有这一切工作都通过“Microsite 管理”屏幕来完成。

未经结构化的内容和结构化的内容定义

结构化和未经结构化的页项都可以包括在通过“microsite 管理”模块创建的页面中：

- **未经结构化的内容。**例如，HTML 文件、图形和文档链接。未经结构化的内容可以在不同的环境下编写，包括 Microsoft FrontPage、PowerPoint 和 Word，还有 Siebel 应用程序内集成的 HTML 编辑器。将结构化的内容置于页面上这一操作通过“Microsite 管理器”屏幕中的“页面设计器”完成。
- **结构化的内容。**例如，产品目录和商机列表。通常，结构化的内容都在 Siebel 应用程序环境下编写。将结构化的内容置于页面上这一操作在 Siebel Tools 中通过编辑视图上的子视图来完成。

关键特征

“Microsite 管理”的关键特征包括：

- **页面管理员浏览器树。**为 Web 站点上的所有页面提供分层组织的视图。
- **页面设计器。**一种图形化的拖放页面布局工具，允许页面设计员和内容经理在页面的任何位置快速创建不同类型的内容。
- **预览。**允许您根据内容状态（例如，已批准或草稿）以及发布和截止日期来预览页面。
- **模板。**分组的内容项，可置于多个页面上，并可以为所有页面一次性更新。
- **访问控制。**同时在页面和页项级别设置，使您可以控制哪些访问组可查看和编辑内容。
- **与内容中心的透明集成。**允许使用 Siebel 内容中心设置并传送创建、编辑和审批任务。在页面上添加某个文件的链接时，该文件将作为内容资产被添加到 Siebel 内容库中，并且可以使用内容中心进行版本控制。有关详细信息，请参阅第 13 章 “内容中心”。
- **一次点击发布。**创建内容项目并自动审批页面内容，从而直接通过 “Microsite 管理” 屏幕发布。
- **使用情况收集。**监控用户访问 Microsite 页面的能力。有关详细信息，请参阅第 16 章 “使用情况收集”。

页面设计器和已完成的页面

图 14 和图 16 显示了已完成的页面与用于创建该页面的“Microsite 管理”页面设计器布局工具之间的关系。页面上的内容由页面设计器中的页项图标表示。页面区域（例如导航栏）在页面设计器中以示意图方法表示。



图 14. Microsite 页面

如果您愿意，可以恢复为较旧的导航栏样式（图 15 中所示）。请参阅第 209 页的“更改 Microsite 页面中的导航栏样式”。



图 15. 带蓝色边框的较旧样式导航栏

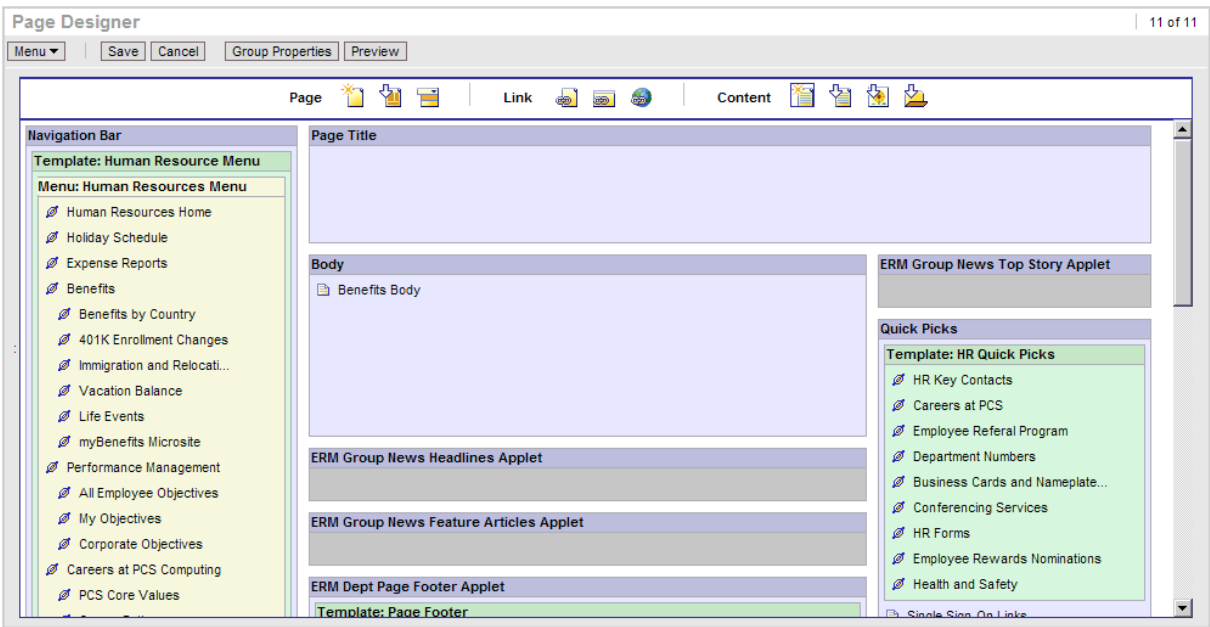


图 16. 页面设计器中的 Microsite 页面的页面布局示意图

关于 Microsite 管理和标准活动模式

Microsite 页面在标准模式和高交互模式下均可使用。但是，必须使用高交互模式才能创建和管理 microsite 页面。

Microsite 管理的方案

这些方案提供了 microsite 所有者和 microsite 内容作者所执行 microsite 管理任务的示例。您的公司可以根据具体的业务要求使用不同的流程。

标准 Microsite 管理方案

简介

某家大型公司的分析员关系组的 microsite 所有者接到要求，需要在公司的 intranet 上开发一个新的 microsite。旧的分析员关系 microsite 中包含过时的信息，难以维护。通过使用“Microsite 管理”，可以使站点的设置和内容的维护变得容易许多。新站点将包含与分析员报表、关键联系人的列表、关于公司政策的信息以及关于竞争者的报表的链接。

Microsite 所有者

在公司 intranet 管理员的配合下，microsite 所有者复审了公司 Web 站点的现有结构。他们一起确定，新的分析员关系 microsite 应该可从 Sales 根层页面访问。在公司 intranet 管理员创建 Sales 根层页面之后，microsite 所有者 Sales 屏幕上创建新的分析员关系页面链接。

microsite 所有者创建一些链接，以连接至其它 intranet 和 Internet 页面以及 Siebel 应用程序内的视图。他添加了一些文本和图形，以及在 Microsoft Word、Microsoft Excel、HTML 和 Adobe Acrobat 等应用程序中创建的内容。

microsite 所有者将访问组与每个页项相关联。他确保只有某些组的最终用户才能查看页面上显示的项目，并确保正确的投稿人可以编辑这些项目的内容。

日期范围也与每个页项相关联，以便只在页面上显示最新内容。由于一些页项需要提供相同的访问组和日期，因此 microsite 所有者使用了组属性功能，以允许他为所有一起选定的项目设置相同的属性。

在页面设计的各个阶段，microsite 所有者都可以预览页面。由于某些内容具有时效性，因此他按页面在几天之后的显示方式来预览页面。

为了让用户可以使用 Siebel 搜索中心来查找页面，microsite 所有者创建了关于内容的搜索索引。

完成内容之后，microsite 所有者从“Microsite 管理”屏幕直接发布新页面，并删除旧页面。

从 Sales 页面可用的所有页面都在导航栏中包含相同的一个链接和图像集。此页项集组成了模板。完成新的分析员关系页面之后，microsite 所有者对模板进行编辑，使模板包含与新页面的链接。现在，所有 Sales 页面都包含与新页面的链接。

采用内容中心的 Microsite 方案

公司可能会选择使用内容中心来简化此 microsite 的制作（如下所列），具体取决于分析关系 microsite 的复杂性以及涉及到的批准人（和作者）：

- 负责分析员关系的公司市场营销主管创建了一个内容项目，她的团队可使用该项目创建分析员关系 microsite；在该项目中，她指定了制作 microsite 所涉及的任务。
- 内容中心工作流程将这些任务传送给指定的 microsite 所有者，他将在自己的“内容收件箱”中查看这些任务。
- microsite 所有者向下搜索到内容任务，然后创建新的分析员关系 microsite。

- 拟定内容草稿之后，microsite 所有者将它们提交给项目审批工作流程中的指定复审者进行审批。
- microsite 及其内容获得批准之后，则可以将 microsite 从内容中心的分段环境发布到生产环境。

Microsite 管理的流程

这是“Microsite 管理”的简单流程示例。您的公司可以根据具体的业务要求使用不同的流程。

- 1 第 187 页的“查看和编辑页面信息”（用于复审 Web 站点的现有结构）
- 2 第 189 页的“创建根层页面”（用于在必要时创建根层页面）
- 3 第 190 页的“使用新建页面工具”（用于创建与根层页面链接的新页面）
- 4 第 190 页的“使用页面设计器及其工具”（用于编辑页面，并添加链接和其它内容）
- 5 第 202 页的“管理页项组”（用于设置访问组和内容的生效日期）
- 6 第 203 页的“预览页面”（用于预览新页面）
- 7 第 203 页的“发布页面”（用于发布新页面）
- 8 第 204 页的“删除页面”（用于删除旧页面）
- 9 第 204 页的“创建和应用模板”（用于编辑在多个页面上使用的模板）

查看和编辑页面信息

“页面管理”视图包括：

- 页面管理浏览器树
- 页面列表，显示了该树中选定级别的那些页面
- “更多信息”表单，显示了与页面列表中选定的页面相关联的字段
- 模板列表，显示了与页面相关联的模板

根层 页面是页面层次结构的最顶层。其它所有页面都是根层页面或另一个页面的子页面。

此结构可以帮助您对页面进行整理。但是，对于子页面与父页面之间的超文本链接，没有任何要求或限制。

页面在层次结构中的位置由“父页面”和“顺序”字段确定。

图 17 显示了“页面管理”视图的“页面管理浏览器”树和“页面”列表。

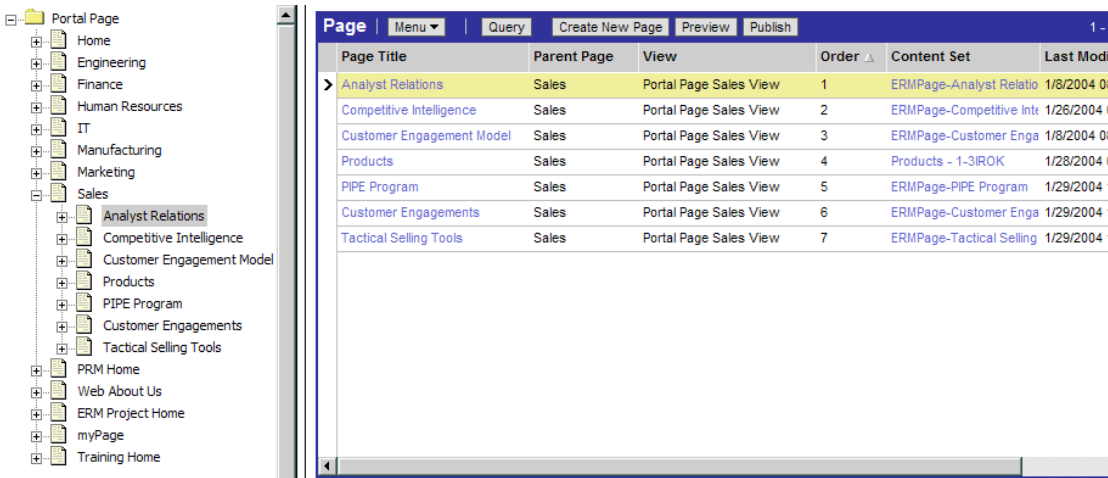


图 17. 页面管理浏览器树和页面列表视图

此任务是第 187 页的“Microsite 管理的流程”中的一个步骤。

要在树中查找某个页面并修改其属性

- 1 导航至“Microsite 管理”（或“管理 - Microsite”）屏幕 > “页面管理”> “更多信息”视图。
- 2 使用“页面管理浏览器”树，查找并选择要修改其属性的页面。
- 3 在“更多信息”表单中，根据需要编辑字段。

有些字段在下表中加以了说明：

字段	注释
页标题	页面的标题，最大长度为 90 个字符。此标题用于确定记录，但不会显示在 microsite 上。
父页面	父页面确定了此页面在页面层次结构中的嵌套位置。
访问组	使用此字段以限制对此页面的读取和读写（选择“编辑器”字段）访问。 如果此字段为空白，则不限制可查看和编辑此页面的人员，只要用户对模板视图和“页面设计器”视图具有查看职责。 如果未指定编辑器，则所有访问组都可以编辑此页面。 如果您无权访问此页面，则“页面”列表中的“页标题”超级链接不可用。
视图	确定作为该页面基础的 Siebel 视图。有关创建新视图的信息，请参阅配置 Siebel eBusiness Applications。
顺序	确定页面在“页面管理浏览器”树它所处层中的顺序。

字段	注释
说明	通常用于介绍页面。
注释	通常用于输入关于对页面所做更改的注释。
项目批准人	如果为此字段指定了一个或多个访问组，则只有所属的用户才能将页项的状态设置为“已批准”。

创建根层页面

根层页面是指显示在“页面管理浏览器”树顶部的页面。通常只有少数几位雇员才应具有访问“门户站点屏幕管理”视图所需的职责，这是可在其中创建根层页面的视图。

通常，每个根层页面都有一个屏幕选项卡。您可以使用 Siebel Tools 为新的根层页面创建屏幕选项卡。有关信息，请参阅 *配置 Siebel eBusiness Applications* 中的页面选项卡主题。

最佳惯例是对这些页面的限制数量进行标准化，以便保持浏览器树的顶部根层不会混乱，并且限制应用程序中的屏幕选项卡数量。

此任务是第 187 页的“Microsite 管理的流程”中的一个步骤。

要创建根层页面

- 1 导航至“Microsite 管理”（或“管理 - Microsite”）屏幕 > “门户站点屏幕管理”视图。
- 2 在“门户站点屏幕”列表中，创建新记录，并且填写必需的字段。

有些字段在下表中加以了说明：

字段	注释
屏幕	根层页面的名称。
缺省视图名称	确定作为该页面基础的 Siebel 视图。有关创建新视图的信息，请参阅 <i>配置 Siebel eBusiness Applications</i> 。 用于确定此页面所用 Web 模板的视图。
访问组	使用此字段以限制对此页面的读取和读写（选择“编辑器”字段）访问。 如果此字段为空白，则不限制可查看和编辑此页面的人员，只要用户对模板视图和“页面设计器”视图具有查看职责。 如果未指定编辑器，则所有访问组都可以编辑此页面。
顺序	确定页面在“页面管理浏览器”树顶层中的顺序。
不活动	如果根层页面处于不活动状态： <ul style="list-style-type: none"> ■ 该根层页面及其子页面不会显示在“页面管理”视图中 ■ 该页面不会显示在应用程序中

使用页面设计器及其工具

“页面设计器”视图是 Microsite 管理模块的核心部分。“页面设计器”子视图包含图形拖放页面布局以及用于将未经结构化的内容（例如，文本、图形、与 Siebel 视图的链接，以及与其它页面的链接）添加到页面指定部分的工具。

在页面设计器 UI 中，包含结构化内容的子视图（例如雇员页面上的“活动”、“商机”或“日程表”子视图）通过“不可编辑”字样指明。

以下小节介绍了用于放置页项（内容和链接）的工具：

- 第 190 页的“使用新建页面工具”
- 第 192 页的“使用插入模板工具”
- 第 193 页的“使用创建菜单工具”
- 第 195 页的“使用链接现有页面工具”
- 第 195 页的“使用链接应用程序视图工具”
- 第 196 页的“使用添加 Web 链接工具”
- 第 197 页的“使用创建内容工具”
- 第 198 页的“使用插入内容工具”
- 第 199 页的“使用插入文件和插入图像工具”

以下小节介绍了可在页面设计器中执行的任务：

- 第 200 页的“编辑页项属性”
- 第 201 页的“删除页项”
- 第 201 页的“保存和取消对页面布局所作的更改”

使用新建页面工具

创建新页面的方法有以下两种：

- 使用“页面管理”视图中的“新建页面”按钮
- 使用页面设计器中的“新建页面”工具（请参阅以下过程）

在使用“新建页面”工具时，选择需要在其中创建与新子页面的链接的父页面。这样可以将页面适当地放置在页面层次结构中，并确保不会创建孤立页面（无法通过其它任何页面访问的页面）。

创建新页面时，您可能需要使该页面看上去类似于父页面。例如，您可能需要在脚注中保留相同的版权信息，并在导航栏中保留相同的链接列表。创建新页面时，您可以选择将哪些内容从父页面复制到子页面。

同样，您也可以使子页面继承父页面的相同访问控制。

注释：如果要创建新的根层页面，请参阅第 189 页的“创建根层页面”。

此任务是第 187 页的“Microsite 管理的流程”中的步骤 4 的一部分。

要创建新页面

- 1 导航至“Microsite 管理”（或“管理 - Microsite”）屏幕 > “页面管理”视图。
- 2 在“页面”列表中，为将包含与新页面链接的页面单击“页标题”超级链接。
- 3 从“页面设计器”工具栏中，将“新建页面”工具拖至布局上需要显示新页面链接的位置。
- 4 填写“新建页面”对话框中的字段。

有些字段在下表中加以了说明：

字段	注释
名称	这是显示为新页面导航链接的文本。
发布日期	指定链接开始生效的日期。 如果日期介于发布日期与截止日期之间，并且状态为“已批准”，则显示链接。
截止日期	指定链接不再有效的日期。
访问组	使用此字段以限制对导航链接的读取和读写（选择“编辑器”字段）访问。 如果此字段为空白，则不限制可查看和编辑此导航链接的人员。 如果未指定编辑器，则所有访问组都可以编辑此导航链接。
状态	链接的状态为：“已批准”、“已设计”、“草稿”、“最终”、“已打印”、“已发运”或“已提交”。 “已批准”和“草稿”状态字段用于确定在页面预览中显示哪些内容。请参阅第 203 页的“预览页面”。 如果为“项目批准人”字段（“页面管理” > “更多信息”视图）指定了访问组，则只有所属的用户才可以将状态设置为“已批准”。
标题	页面的标题，最大长度为 90 个字符。此标题用于确定记录，但不会显示在 microsite 上。
顺序	确定页面在“页面管理浏览器”树它所处层中的顺序。
<div>■ 页标题</div> <div>■ 导航栏</div> <div>■ 正文</div> <div>■ 快速选择</div> <div>■ 页面脚注</div>	这些框中的选中标记指明当前页面部分中复制到新页面的内容。如果要将这些部分的内容复制到新页面中，所选的页面中必须存在这些部分。
■ 所有其它部分	如果使用 Siebel Tools 配置的视图具有包含未经结构化内容的新子视图类型，选定“所有其它部分”则会将这些部分中的内容复制到新页面中。

字段	注释
继承访问控制	如果选定，新页面和复制的其它任何页项的“访问组”值将从当前（父）页面继承。 如果未选定，则不对可查看和编辑新页面的人员进行访问限制。
打开新页面	如果选定，则在保存链接时在页面设计器 UI 中打开新页面。如果未选定，页面设计器 UI 则将在保存链接后继续显示当前（父）页面。

注释：缺省情况下，“父页面”和“视图”与在[第 191 页的步骤 2](#)中选定的作为链接来源的页面中的“父页面”和“视图”相同。这些字段以及“说明”字段可以在“页面管理”视图中进行编辑，请参阅[第 187 页的“查看和编辑页面信息”](#)。

使用插入模板工具

使用模板工具可以将模板（预定义的页项集）置于页面中。
有关模板的信息，请参阅[第 204 页的“创建和应用模板”](#)。
此任务是[第 187 页的“Microsite 管理的流程”](#)中的[步骤 4](#)的一部分。

要插入模板

- 在页面设计器中打开要编辑的页面：
 - 导航至“Microsite 管理”（或“管理 - Microsite”）屏幕 > “页面管理”视图。
 - 在“页面”列表中，单击“页标题”超级链接。
- 从“页面设计器”工具栏中，将“插入模板”工具拖至布局上需要显示模板的位置。
- 填写“插入模板”对话框中的字段。
有些字段在下表中加以了说明：

字段	注释
名称	这是模板的名称。
发布日期	指定模板开始生效的日期。 如果日期介于发布日期与截止日期之间，并且状态为“已批准”，则显示模板内容。
截止日期	指定模板不再有效的日期。
状态	链接的状态为：“已批准”、“已设计”、“草稿”、“最终”、“已打印”、“已发运”或“已提交”。 “已批准”和“草稿”状态字段用于确定在页面预览中显示哪些内容。请参阅 第 203 页的“预览页面” 。

使用创建菜单工具

菜单是链接的容器。菜单以三种方式确定链接的格式，如图 18 中所示：

- 分层菜单
- 下拉菜单
- 列表菜单

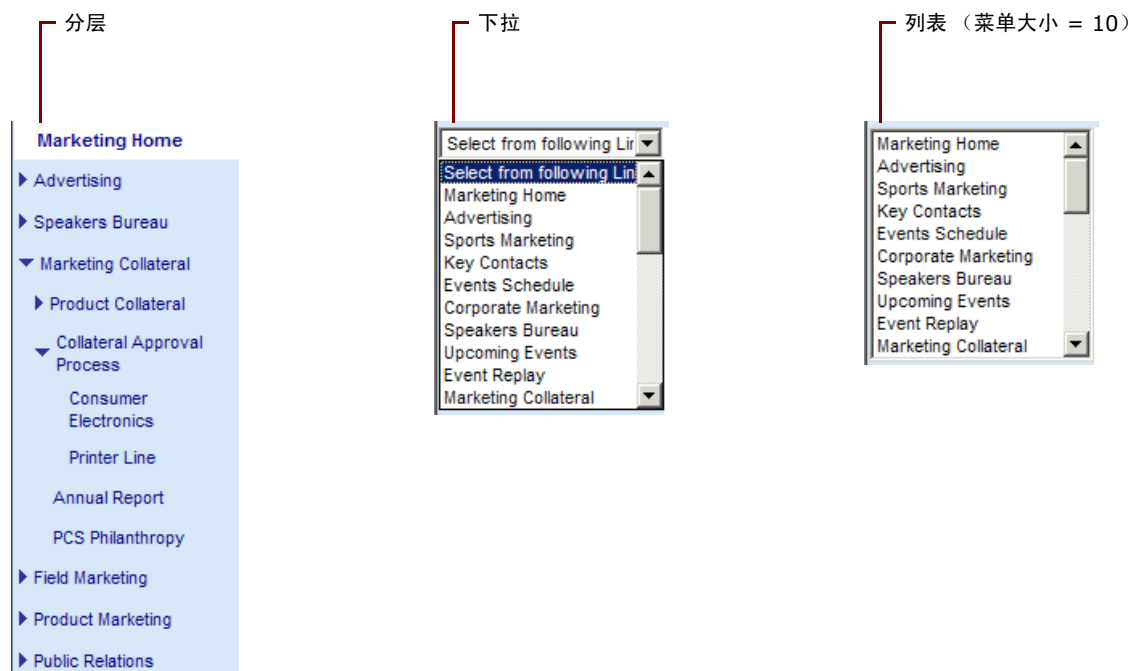


图 18. 菜单的类型

通常，您希望将菜单添加到页面的导航栏中，但也可以将菜单添加到任何页面部分。

此任务是第 187 页的“Microsite 管理的流程”中的步骤 4 的一部分。

要创建链接菜单

- 1 在页面设计器中打开要编辑的页面：
 - a 导航至“Microsite 管理”（或“管理 - Microsite”）屏幕 > “页面管理”视图。
 - b 在“页面”列表中，单击“页标题”超级链接。
- 2 从“页面设计器”工具栏中，将“创建菜单”工具拖至布局上需要显示菜单的位置。

3 填写“创建菜单”对话框中的字段。

有些字段在下表中加以了说明：

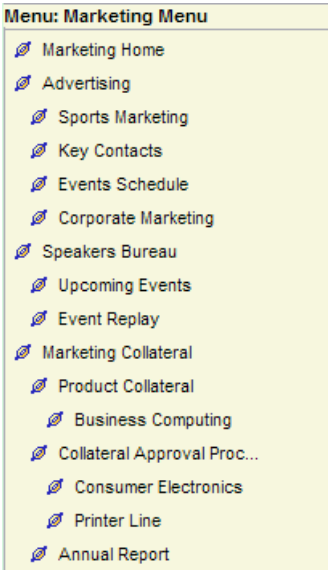
字段	注释
名称	这是菜单的名称。
菜单类型	请参阅第 193 页的图 18。
发布日期	指定菜单开始生效的日期。 如果日期介于发布日期与截止日期之间，并且状态为“已批准”，则显示菜单。
截止日期	指定菜单不再有效的日期。
菜单大小	仅适用于类型为“菜单列表”的菜单。输入要一次性显示在列表中的菜单项数量。
状态	链接的状态为：“已批准”、“已设计”、“草稿”、“最终”、“已打印”、“已发运”或“已提交”。 “已批准”和“草稿”状态字段用于确定在页面预览中显示哪些内容。请参阅第 203 页的“预览页面”。

4 使用以下主题中介绍的链接工具，为菜单创建链接。

5 如果创建分层菜单，请缩进链接以创建层次结构：

- 要缩进一个链接，请右键单击该链接，然后选择“增加缩进”或“减少缩进”。
- 要缩进多个链接，请参阅第 202 页的“管理页项组”。

这是用于生成第 193 页的图 18 中所示分层菜单时使用的缩进。



有关配置分层菜单的信息，请参阅第 208 页的“配置分层菜单的菜单颜色和图标”。

使用链接现有页面工具

通过使用“链接现有页面”工具，您可以创建与 Microsite 管理系统内的其它页面的导航链接。

如果要创建与外部页面的导航链接，请参阅第 196 页的“使用添加 Web 链接工具”。

此任务是第 187 页的“Microsite 管理的流程”中的步骤 4 的一部分。

要在 Microsite 管理页面之间创建导航链接

- 1 在页面设计器中打开要编辑的页面：
 - a 导航至“Microsite 管理”（或“管理 - Microsite”）屏幕 > “页面管理”视图。
 - b 在“页面”列表中，单击“页标题”超级链接。
- 2 从“页面设计器”工具栏中，将“链接现有页面”工具拖至布局上需要显示新页面导航链接的位置。
- 3 填写“链接现有页面”对话框中的字段。

有些字段在下表中加以了说明：

字段	注释
名称	这是显示为新页面导航链接的文本。
视图页面	选择导航链接的目标页面。您可以从“选择父页面”对话框中选择应用程序内的任何页面。
发布日期	指定导航链接开始生效的日期。 如果日期介于发布日期与截止日期之间，并且状态为“已批准”，则显示链接。
截止日期	指定导航链接不再有效的日期。
访问组	使用此字段以限制对此页面的读取和读写（选择“编辑器”字段）访问。 如果此字段为空白，则不限制可查看和编辑此页面的人员，只要用户对模板视图和“页面设计器”视图具有查看职责。 如果未指定编辑器，则所有访问组都可以编辑此页项。
状态	例如，链接的状态为：“已批准”、“已设计”、“草稿”、“最终”、“已打印”、“已发运”或“已提交”。 “已批准”和“草稿”状态字段用于确定在页面预览中显示哪些内容。请参阅第 203 页的“预览页面”。

使用链接应用程序视图工具

通过使用“链接应用程序视图”工具，您可以创建从页面到 Siebel 应用程序中特定视图的链接。

例如，您可能要创建从销售代表的主页到“费用报表”屏幕上“我的费用报表”视图的链接。

此任务是第 187 页的“Microsite 管理的流程”中的步骤 4 的一部分。

要创建从页面到 Siebel 应用程序中视图的链接

- 1 在页面设计器中打开要编辑的页面：
 - a 导航至“Microsite 管理”（或“管理 - Microsite”）屏幕 > “页面管理”视图。
 - b 在“页面”列表中，单击“页标题”超级链接。
- 2 从“页面设计器”工具栏中，将“链接应用程序视图”工具拖至布局上需要显示应用程序链接的位置。
- 3 填写“链接应用程序视图”对话框中的字段。

下表中介绍了其中一些字段。

字段	注释
名称	这是显示为新页面导航链接的文本。
视图	从“选择视图”对话框中，选择要在单击链接时显示的应用程序视图。
发布日期	指定导航链接开始生效的日期。 如果日期介于发布日期与截止日期之间，并且状态为“已批准”，则显示链接。
截止日期	指定链接不再有效的日期。
访问组	使用此字段以限制对此页项的读取和读写（选择“编辑器”字段）访问。 如果此字段为空白，则不限制可查看和编辑此页项的人员。 如果未指定编辑器，则所有访问组都可以编辑此页项。
状态	链接的状态为：“已批准”、“已设计”、“草稿”、“最终”、“已打印”、“已发运”或“已提交”。 “已批准”和“草稿”状态字段用于确定在页面预览中显示哪些内容。请参阅第 203 页的“预览页面”。

使用添加 Web 链接工具

通过使用“添加 Web 链接”工具，您可以链接到由 URL 确定的外部页面。例如，在您的 microsite 上，您可以提供与合作者 Web 站点的链接。

可从“Microsite 管理”页面显示外部页面的方法有很多种：

- **框架**。在当前页面的框架之内。
- **嵌入**。直接显示在当前页面的子视图中。对于简单页面，以嵌入方式显示这些页面最为合适。大型或复杂的页面（例如使用 JavaScript 的页面）可能会使系统速度下降，并导致意外的结果。请务必测试嵌入页面。
- **新窗口**。在单击链接时启动新的浏览器窗口；这样将允许用户在两个页面之间进行切换。
- **窗口**。在当前浏览器窗口中显示外部页面。

此任务是第 187 页的“Microsite 管理的流程”中的步骤 4 的一部分。

要创建从页面到外部页面的链接

- 1 在页面设计器中打开要编辑的页面：
 - a 导航至“Microsite 管理”（或“管理 - Microsite”）屏幕 > “页面管理”视图。
 - b 在“页面”列表中，单击“页标题”超级链接。
- 2 从“页面设计器”工具栏中，将“添加 Web 链接”工具拖至布局上需要显示外部链接的位置。
- 3 填写“添加 Web 链接”对话框中的字段。

有些字段在下表中加以了说明：

字段	注释
名称	这是显示为新页面导航链接的文本。
URL	输入链接目标的实际 URL。
符号 URL	不输入 URL，而是选择符号 URL。（符号 URL 可以在“管理 - 集成”屏幕中设置。） 例如，输入某个分析报表的符号 URL。
HTML 显示	选择外部页面的显示方式：“框架”、“嵌入”、当前“窗口”或“新窗口”。
发布日期	指定链接开始生效的日期。 如果日期介于发布日期与截止日期之间，并且状态为“已批准”，则显示链接。
截止日期	指定链接不再有效的日期。
访问组	使用此字段以限制对此页项的读取和读写（选择“编辑器”字段）访问。 如果此字段为空白，则不限制可查看和编辑此页项的人员。 如果未指定编辑器，则所有访问组都可以编辑此页项。
状态	链接的状态为：“已批准”、“已设计”、“草稿”、“最终”、“已打印”、“已发运”或“已提交”。 “已批准”和“草稿”状态字段用于确定在页面预览中显示哪些内容。请参阅第 203 页的“预览页面”。

使用创建内容工具

通过使用“创建内容”工具，您可以通过集成的 HTML 编辑器，在页面上直接创建富文本内容。

通常，您可以使用“创建内容”工具来创建简短或简单的内容，例如标题或标签。

注释：要创建复杂的 HTML 文本或大量文本，最好是使用第三方 HTML 或文本编辑应用程序来创建 HTML 文件，然后使用“插入文件”工具将文件的内容插入到页面中。请参阅第 199 页的“使用插入文件和插入图像工具”。

在编辑器中输入和保存的格式化文本将另存为“内容资产管理”库中的内容资产。有关内容资产的详细信息，请参阅第 14 章“内容资产管理”。

有关集成的 HTML 编辑器的一般信息，请参阅基础。

此任务是第 187 页的“Microsite 管理的流程”中的步骤 4 的一部分。

要在页面上直接添加 HTML

- 1 在页面设计器中打开要编辑的页面：
 - a 导航至“Microsite 管理”（或“管理 - Microsite”）屏幕 > “页面管理”视图。
 - b 在“页面”列表中，单击“页标题”超级链接。
- 2 从“页面设计器”工具栏中，将“创建内容”工具拖至布局上需要显示新内容类型的位置。
- 3 在“创建内容”对话框中，单击“编辑 HTML”。
- 4 在编辑器中键入文本并进行格式化，然后添加链接和图形。
- 5 单击“保存”以将 HTML 保存至内容资产库，然后关闭 HTML 编辑器。
- 6 填写“创建内容”对话框中的字段。
 第 197 页上“要创建从页面到外部页面的链接”过程中的步骤 3 的表中介绍了其中一些字段。

使用插入内容工具

通过使用“插入内容”工具，您可以将存储在内容资产库中的页面内容资产添加到自己的页面中。有关内容资产的详细信息，请参阅第 14 章“内容资产管理”。

例如，有一项内容资产是公司徽标的 GIF 图像，而您需要使用它来标记页面的品牌。或者有某项内容资产是一个 Adobe Acrobat 文件，它介绍了部门的政策，而您需要将其链接到您的页面。

此任务是第 187 页的“Microsite 管理的流程”中的步骤 4 的一部分。

要在页面上添加内容资产

- 1 在页面设计器中打开要编辑的页面：
 - a 导航至“Microsite 管理”（或“管理 - Microsite”）屏幕 > “页面管理”视图。
 - b 在“页面”列表中，单击“页标题”超级链接。
- 2 从“页面设计器”工具栏中，将“插入内容”工具拖至布局上需要添加内容资产的位置。
- 3 在“插入内容”对话框中，单击“资产名称”字段中的选择按钮，然后使用“选择内容”对话框来选择要添加的内容资产。
 “选择内容”对话框将筛选内容资产：
 - 缺省筛选器显示当前页面的内容集中的资产。
 - 单击椭圆按钮，选择不同的内容集。
 - 单击“全部查找”，以列出所有内容集中的内容资产。
- 4 填写“插入内容”对话框中的字段。
 第 197 页上“要创建从页面到外部页面的链接”过程中的步骤 3 的表中介绍了其中一些字段。

使用插入文件和插入图像工具

通过使用这些工具，您可以插入来自本地文件系统、共享网络和 Web 的文件（例如 HTML 文件、MS Word 文件和 Adobe Acrobat）和图形文件。

使用“插入文件”工具和“插入图像”工具的不同之处在于，“插入图像”工具的 HTML 显示始终设置为“嵌入”。

将这些文件添加到您的页面时，它们还会作为内容资产存储在内容资产库中。有关内容资产的详细信息，请参阅第 14 章“内容资产管理”。

此任务是第 187 页的“Microsite 管理的流程”中的步骤 4 的一部分。

要将文件或图形添加到页面

- 在页面设计器中打开要编辑的页面：
 - 导航至“Microsite 管理”（或“管理 - Microsite”）屏幕 > “页面管理”视图。
 - 在“页面”列表中，单击“页标题”超级链接。
- 从“页面设计器”工具栏中，将“插入文件”（或“插入图像”）工具拖至布局上的某个位置。
此时将显示“插入文件”（或“插入图形”）对话框。
- 执行以下操作之一：
 - 单击椭圆按钮并指定一个本地文件。
 - 键入 URL 或网络路径。
- 如果已键入 URL 或网络路径，请单击 URL 按钮，并在对话框中设置 URL 和网络文件选项。
有些字段在下表中加以了说明：

字段	注释
检索图形	选择此选项，以便与文本一起复制指定 Web 页上的图形。
跟随链接	选择此选项，以便复制从指定的 Web 页面链接至的页面，并同时复制到这些页面的链接。
限定为子目录	选择此选项，以便在跟随链接时，只复制与指定页面位于相同目录的那些页面的链接。
最大深度	表示将链接复制到哪一级别。例如，如果“最大深度”为 1，则复制从指定页面链接至的页面，但不包括它们所链接的页面。

有关添加内容资产以及设置文件导入方式的详细信息，请参阅第 177 页的“在内容集中添加内容资产”和第 181 页的“关于配置内容资产管理”。

- 5 在“插入文件”或“插入图像”对话框中填写字段。
- 第 197 页上“要创建从页面到外部页面的链接”过程中的步骤 3 的表中介绍了其中一些字段。
- 6 （可选）单击“高级”按钮并设置选项。
- 下表中介绍了其中一些字段。

字段	注释
标题	输入内容集的描述性标题。如果未提供标题，则将页项的名称用作内容资产标题。（内容资产记录的“名称”是文件名，而不是页项名称。）
内容类型	这是指“内容资产类型”。将此字段设置为“自动检测”（缺省值）以使应用程序确定资产类型，或者从对话框中选择一种类型以设置特定的类型。
锁定	选择此选项以锁定内容资产，使其他人员无法进行编辑。
注释	输入此内容资产版本的注释。

编辑页项属性

以上主题介绍了如何使用页面设计器 UI 来创建新的页项，例如，与页面和图形的链接。

要编辑页项属性，请在页面设计器 UI 上选择页项，然后在“页项属性”表单中修改其属性。“页项属性”视图中的可用字段和按钮取决于所选页项的类型。

类型为 HTML、“Web 内容”、“图形”和“文件”的项目都是内容资产，并存储在内容资产库中。您可以在“资产明细”视图中查看关于这些内容资产的详细信息，还可以检查输出这些内容资产以进行编辑。

某些项目可以使用集成的 HTML 编辑器来编辑，该编辑器通过“页项属性”表单上的“编辑 HTML”按钮启动。

此任务是第 187 页的“Microsite 管理的流程”中的步骤 4 的一部分。

要编辑页项

- 在页面设计器中打开要编辑的页面：
 - 导航至“Microsite 管理”（或“管理 - Microsite”）屏幕 > “页面管理”视图。
 - 在“页面”列表中，单击“页标题”超级链接。
- 在页面设计器 UI 中，选择要编辑其属性的页项。
- 在“页项属性”表单中，对字段进行编辑。

注释：不适用于所选页项的字段和按钮将不可用。
- 使用“检查输出”、“检查输入”、“锁定”和“解锁”按钮，打开并编辑内容。（有关检查输出内容资产和锁定内容资产的详细信息，请参阅第 13 章“内容中心”。）

5 单击“资产明细”以打开“内容资产”视图，然后：

- a** 查看关于所选项目的信息。
- b** 恢复到以前版本的内容资产。
- c** 复审内容资产是否出现断开的链接。

有关“内容资产”视图的详细信息，请参阅第 13 章“内容中心”。

6 要编辑 HTML 内容，请单击“编辑 HTML”。

有关集成的 HTML 编辑器的详细信息，请参阅基础。

删除页项

从页面中删除项目的操作通过 Web 设计器 UI 来完成。

注释：已保存在内容资产库中的任何项目将保留在原处，即使已删除关联的页项。

此任务是第 187 页的“Microsite 管理的流程”中的步骤 4 的一部分。

要删除页项

1 在页面设计器中打开要编辑的页面：

- a** 导航至“Microsite 管理”（或“管理 - Microsite”）屏幕 > “页面管理”视图。
- b** 在“页面”列表中，单击“页标题”超级链接。

2 在页面设计器 UI 中选择页项目，然后按下 CTRL + DEL 键。

保存和取消对页面布局所作的更改

在“页面设计器”视图中，保存页面记录的方式与在应用程序中保存其它记录的方式相同。

使用“取消”按钮可以将页项返回到上次保存的位置，即删除刚刚创建的任何页项，以及添加回刚刚删除的任何页项。

但是，在单击“取消”时，对页项属性（例如“状态”）所作的更改不会丢失。

例如，如果您将某个链接从导航栏移至快速选择，将其状态从“草稿”更改为“已批准”，然后单击“取消”，链接则将返回到导航栏，但其状态仍然保留为“已批准”。

此任务是第 187 页的“Microsite 管理的流程”中的步骤 4 的一部分。

要保存页面记录

- 在“页面设计器”视图中，执行以下操作之一：
 - 单击“保存”。
 - 单击“预览”。
 - 选择另一个页面。
 - 导航至不同的视图。

要取消对页面布局所作的更改

- 在页面设计器 UI 中更改页面布局之后，单击“取消”。
布局将恢复为上一次保存记录时的样式。

管理页项组

为使页面管理更为轻松，可以将页项分组，并为它们分配公共属性。例如，使用分组以便：

- 为一组菜单项设置缩进级别。
- 为一组页项设置发布日期。

此任务是第 187 页的“Microsite 管理的流程”中的一个步骤。

要对页项分组

- 1 在页面设计器中打开要编辑的页面：
 - a 导航至“Microsite 管理”（或“管理 - Microsite”）屏幕 > “页面管理”视图。
 - b 在“页面”列表中，单击“页标题”超级链接。
- 2 选择要作为一个分组进行管理的所有页项。
按住 SHIFT 键的同时单击页项，以选择多个项目。
- 3 单击“组属性”。
- 4 在“页项组”对话框中填写必需的字段。

此对话框中只显示所有页项类型的公共属性：“增加缩进”、“减少缩进”、“发布日期”、“截止日期”、“访问组”和“状态”。

预览页面

在页面设计器 UI 上确定内容的布局之后，您可以预览页面。

内容是否出现在显示的页面上取决于页项的发布日期、截止日期和状态。

页面设计器中的预览功能允许您：

- 设置预览的日期（在该日期无效的内容将不会出现）。
- 选择是只显示已批准的内容、只显示草稿内容、同时显示已批准的内容和草稿内容，还是显示所有内容而不考虑其状态。

此任务是第 187 页的“Microsite 管理的流程”中的一个步骤。

要预览页面

- 1 在页面设计器中打开要预览的页面：
 - a 导航至“Microsite 管理”（或“管理 - Microsite”）屏幕 > “页面管理”视图。
 - b 在“页面”列表中，单击“页标题”超级链接。
- 2 单击“预览”。
- 3 在“预览细节”对话框中指定“预览状态”和“预览日期”，然后单击“确定”。
已布置的页面将在预览模式下显示。
- 4 单击后退按钮，返回到页面设计器 UI。

发布页面

您可以直接从“Microsite 管理”屏幕的“页面管理”视图来发布页面。

警告：您必须首先设置内容项目的工作流程，然后才能从“Microsite 管理”屏幕执行发布。请参阅第 13 章“内容中心”。

“页面管理”视图上的“发布”按钮可用于：

- 创建每个页面的内容项目。
- 命名内容项目：项目前缀页面名称日期时间，例如 MyProject Publish Folders 04-1-22 11:03:48。
- 将内容项目的发布工作流程设置为“内容发布”。
- 为每个页项创建一个类型为“Microsite 文件夹”的内容项。
- 为“Microsite 文件夹”内容类型调用审批工作流程。（此工作流程应该设置为“自动完成”。它会将每个页项的状态更改为“已完成”，以便可以发布该页项。）
- 为内容项目调用“内容发布”工作流程。（此工作流程将调用“内容项目”业务服务的“导出”方法，用于将项目从分段环境导出至生产环境或导出目录。）

要发布页面

- 1 导航至“Microsite 管理”（或“管理 - Microsite”）屏幕 > “页面管理” > “更多信息”视图。
- 2 在“页面”列表中，选择要发布的页面。
您只能发布自己具有写权限的页面。
- 3 单击“发布”。
- 4 填写“发布项目细节”对话框中的字段。

字段	注释
项目前缀	输入项目名称的文本。
发布子页	选择此字段，以发布所选页面的子页面。

删除页面

您可以从“页面管理”视图删除页面。根层页面也可以从“门户网站屏幕管理”视图进行删除。

在删除页面时：

- 该页面的任何导航链接（在“Microsite 管理”中的其它页面上）的状态将更改为“草稿”。这样可以防止显示的页面上出现断开的链接。
- 重置该页面的任何导航链接的“访问组”字段（无访问限制）。
- 链接的目标页面（“视图页面”）将设置为 NULL。如果编辑“视图页面”为 NULL 的链接，必须先指定有效的“视图页面”，然后才能保存对链接所作的更改。

要删除页面

- 1 导航至“Microsite 管理”（或“管理 - Microsite”）屏幕 > “页面管理”视图。
屏幕和从属页面的分层结构显示在左侧，而页面列表和明细表单则显示在右侧。单击加号 + 以展开文件夹。
- 2 选择要删除的页面，然后删除记录。

创建和应用模板

模板是在模板设计器中创建的页项集，可置于页面部分上。对于显示在多个页面上并且可能需要更新的内容，最好是使用模板。

模板的优点在于：

- 模板可以一次性应用于多个页面。
- 更新模板时，更新的内容将显示在引用该模板的所有页面上。

图 19 显示了“模板管理”视图。模板可以整理成文件夹。

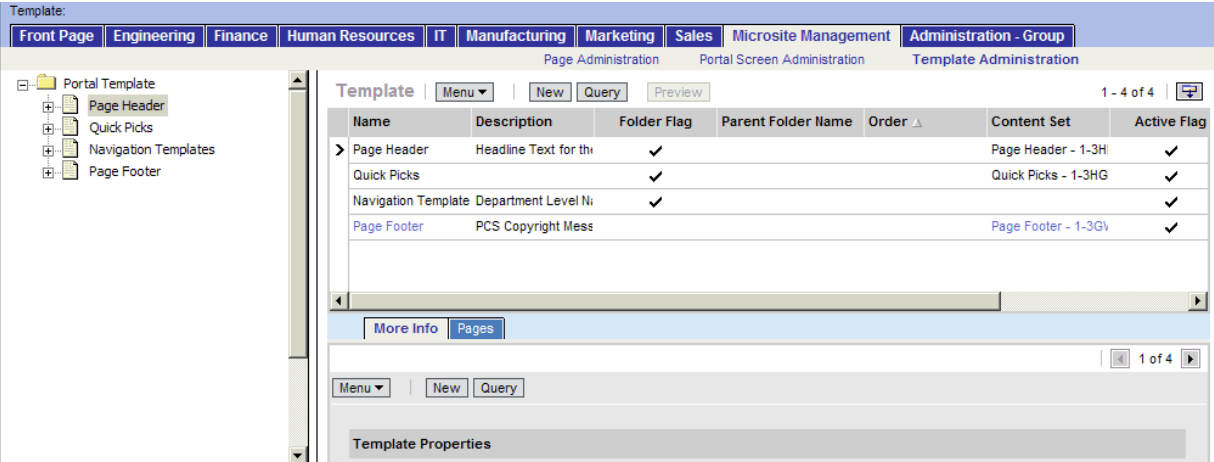


图 19. 模板管理视图

您创建的模板可添加到：

- 页面设计器的单个页面中，请参阅第 192 页的“使用插入模板工具”
- 一次多个页面中，请参阅第 206 页的“要将模板添加到多个页面”

要创建模板

- 1 导航至“Microsite 管理”（或“管理 - Microsite”）屏幕 > “模板管理”视图。
- 2 在“模板”列表中，创建新记录，并且填写必需的字段。

有些字段在下表中加以了说明：

字段	注释
文件夹标志	保留空白。 (选择文件夹标志，以创建包含模板项目的文件夹。)
顺序	确定模板在“门户网站模板浏览器”树顶层中的顺序。
活动	如果模板处于活动状态，则可以将它添加到页面中（使用“插入模板”工具）。

- 3 向下搜索到模板名称。
- 4 使用模板设计器，在模板上添加和编辑项目。

模板设计器上的工具与页面设计器上的工具具有相同的工作方式。（请参阅第 190 页的“使用页面设计器及其工具”。）

要将模板添加到多个页面

- 1 导航至“Microsite 管理”（或“管理 - Microsite”）屏幕 > “模板管理” > “页面”视图。
- 2 在“模板”列表中，选择要添加的模板。
- 3 在“页面”列表中，单击“添加到页面”。
- 4 填写字段，并按照“将模板添加到页面”对话框中的指示进行操作。

关于创建搜索索引

microsite 页面上的内容资产可以与 Siebel 搜索中心相集成，从而允许用户通过搜索关键字来查找页面。有关为搜索中心创建索引的信息，请参阅 *Siebel Search Administration Guide*。

关于配置 Microsite 管理

您可以对“Microsite 页面管理”的一些部分进行配置：

- 第 206 页的“配置 Microsite 高速缓存”
- 第 208 页的“在 mmlayout.txt 文件中添加新视图布局”
- 第 208 页的“配置分层菜单的菜单颜色和图标”
- 第 209 页的“更改 Microsite 页面中的导航栏样式”

配置 Microsite 高速缓存

缺省情况下，将启用 microsite 页面和内容的页面高速缓存功能。但是，您可以通过编辑应用程序的 CFG 文件来配置 Microsite 页面的高速缓存行为。

高速缓存的优点在于，可以更快捷地显示 microsite 页面。

页面高速缓存的缺点在于，如果您使用页面设计器更改页面，在高速缓存超时到期之前，将不显示已更新的页面。

提示：如果您同时使用分段环境和生产环境，请考虑在生产环境中使用页面高速缓存，但在分段环境中则不宜使用。

要为 Microsite 页面配置高速缓存

- 在应用程序的 CFG 文件中，创建或编辑 [ERM Page Rendering] 部分。

有关页面高速缓存参数的信息，请参阅表 61。

注释：根据页面和内容的更新频率来设置超时。如果要频繁更新页面，请设置较低的超时。

表 61. Microsite 高速缓存参数

参数名称	注释	缺省
EnablePageCache	页面高速缓存，用于在每个 AOM（应用程序对象管理器）基础之上对 Microsite 页面内容进行高速缓存，包括 Microsite 子视图和“组新闻”子视图。	TRUE
EnableDefaultViewPageCache	缺省视图页面高速缓存，用于在每个 AOM 基础之上对缺省的 Microsite 页面进行高速缓存。	TRUE
EnablePageAccessCache	页面访问高速缓存，用于在 AOM 基础之上对页面进行高速缓存，无论页面是私人页面还是公共页面。	TRUE
EnableUserPageAccessCache	用户页面访问高速缓存，用于在每个用户会话基础之上对特定页面进行高速缓存，无论给定的用户是否有权访问该页面。	TRUE
EnableUserPageItemAccessCache	用户页项访问高速缓存，用于在每个用户会话基础之上对特定页项进行高速缓存，无论给定的用户是否有权访问该页项。	TRUE
PageCacheSize	<p>页面高速缓存的大小，以页数计。</p> <p>警告：如果 PageCacheSize > 256，请确保监控 AOM 的内存使用情况。</p> <p>如果设置为 0，则禁用页面高速缓存。</p>	256
PageCacheTimeout	页面高速缓存条目的生命周期，以分钟计。如果设置为 0，则禁用页面高速缓存。	5
DefaultViewPageCacheTimeout	缺省视图页面高速缓存条目的生命周期，以分钟计。如果设置为 0，则禁用缺省视图页面高速缓存。	10
PageAccessCacheTimeout	页面访问高速缓存条目的生命周期，以分钟计。如果设置为 0，则禁用页面访问高速缓存。	10

在 mmlayout.txt 文件中添加新视图布局

mmlayout.txt 文件由页面设计器使用，用于在以示意图方式表示视图中子视图的布局（第 185 页的图 16）。该文件包含为容纳未经结构化的内容而设计的所有 Siebel 预配置视图的布局信息。

在 Windows 平台上，mmlayout.txt 文件位于 `SIEBEL_ROOT\siebsrvr\bin` 中。在 UNIX 平台上，该文件位于 `SIEBEL_ROOT/siebsrvr/lib` 中。

如果您在自己的 Siebel 应用程序中创建了新视图，并且要将这些视图用于 microsite 页面，则必须编辑 mmlayout.txt 文件，以便以示意图方法描述视图中子视图的布局。

注释：有关创建视图的信息，请参阅配置 *Siebel eBusiness Applications*。

配置分层菜单的菜单颜色和图标

您可以为分层菜单项编辑显示颜色、行间距和图标。（请参阅图 20。）



图 20. 菜单级别

要设置分层菜单项的颜色和行间距

- 1 打开 ePortalNavBarAppletDeptPage_LeftNav.swt 文件。
- 2 按如下所示编辑文件：

要更改此菜单项类型的样式...	请编辑此行...	在文件的此部分中...
根层，未选定	TD.mmRootLevel TD { COLOR: Navy; HEIGHT: 20;}	根层菜单项
子层，未选定	TD.mmChildLevel TD { COLOR: Navy; HEIGHT: 20;}	子层菜单项
选定（任何层）	TD.mmSelected TD { COLOR: NAVY; HEIGHT: 20;}	当前选定的菜单项

例如，如果将 HEIGHT: 20 更改为 LINE-HEIGHT: 0.8em，则按固定大小缩小行间距。

有关编辑 Siebel Web 模板的详细信息，请参阅配置 *Siebel eBusiness Applications*。

要更改分层菜单项的扩展、折叠和叶图标

- 在图像目录的以下文件中编辑图形：
 - mm_expand.gif
 - mm_collapse.gif
 - mm_blank.gif

有关图像的详细信息，请参阅配置 *Siebel eBusiness Applications*。

更改 Microsite 页面中的导航栏样式

如果您倾向于使用旧版的蓝色边框导航栏，请更改基本 Web 模板，您可以通过更改用于 Microsite 视图的基本 Web 模板来恢复到该样式。

要恢复到旧版的蓝色边框导航栏

- 对于每个 Microsite 视图：

更改 ...	从新版..	到旧版...
子视图 Web 模板	ePortalNavBarAppletDeptPage_LeftNav.swt	ePortalNavBarAppletDeptPage.swt
视图 Web 模板	dccView_15_60_25.swt	dccView_25_50_25.swt

16 使用情况收集

本章介绍了如何设置和跟踪 microsite 页面、组新闻文章和视图的点击情况，以及如何下载内容资产。

它包括以下主题：

- 第 211 页的“关于使用情况收集”
- 第 212 页的“使用情况收集的方案”
- 第 212 页的“使用情况收集的流程”
- 第 212 页的“设置运行时事件以收集视图的使用情况数据”
- 第 213 页的“为使用情况收集设置系统首选项”
- 第 214 页的“复审使用情况跟踪日志文件”

关于使用情况收集

使用情况收集功能用于创建在用户执行以下操作时记录的日志文件：

- 查看 microsite 页面
- 查看组新闻文章
- 下载内容资产
- （可选）查看 Siebel 应用程序中的视图

图 21 显示了使用情况跟踪日志文件的示例。

User	IP	Session ID	Type	Row-Id	Name	View-ID	Event Start Date	Event End Date	Status
APARKER	172.22.15.82	w0krFK-Qvmt	MM Page	0-11U0X	Home	0-71I5Z	1/8/2004 8:26	1/8/2004 8:26	Success
APARKER	172.22.15.82	w0krFK-Qvmt	ViewActivated		Portal Page Home View		1/8/2004 8:26	1/8/2004 8:26	Success
APARKER	172.22.15.82	w0krFK-Qvmt	MM Page	0-71I5Z	Home	0-11U0X	1/8/2004 8:26	1/8/2004 8:27	Success
TSYMTHE	172.22.16.45	w0krFK-Qvmt	ViewActivated		Portal Page Home View		1/8/2004 8:30	1/8/2004 8:30	Success
TSYMTHE	172.22.16.45	w0krFK-Qvmt	MM Page	0-11U03	Human Resources	0-71I65	1/8/2004 8:30	1/8/2004 8:30	Success
TSYMTHE	172.22.16.45	w0krFK-Qvmt	ViewActivated		Portal Page HR View		1/8/2004 8:31	1/8/2004 8:31	Success
JRUBIN	172.22.20.32	w0krFK-Qvmt	MM Page	0-11U03	HR - Holiday Schedule	1-2BHK7	1/8/2004 8:35	1/8/2004 8:35	Success
JRUBIN	172.22.20.32	w0krFK-Qvmt	ViewActivated		Portal Page HR View		1/8/2004 8:35	1/8/2004 8:35	Success
JRUBIN	172.22.20.32	w0krFK-Qvmt	MM Page	0-6J8MB	Performance Competency Home	0-6J8RV	1/8/2004 8:35	1/8/2004 8:36	Success
JRUBIN	172.22.20.32	w0krFK-Qvmt	ViewActivated		ERM Employee View - Personal		1/8/2004 8:36	1/8/2004 8:36	Success
JRUBIN	172.22.20.32	w0krFK-Qvmt	ViewActivated		Expense List View (ePS)		1/8/2004 8:36	1/8/2004 8:36	Success

图 21. 示例日志文件 — 电子表格应用程序中显示的 CSV 格式

您可以使用单独的日志文件，在整个数据库中为每个 AOM（应用程序对象管理器）流程监控使用情况。新日志文件可以按每小时、每日、每周或每月频率创建。日志文件可以采用 CSV、XML 或 W3C 格式进行保存。

这些日志文件提供了可导入到报告工具的结构化原始数据：此类工具可以是简单的电子表格程序，也可以是 Siebel Analytics 等复杂的数据仓库应用程序。

使用情况收集的方案

此方案提供了管理员所执行流程的示例。您的公司可以根据具体的业务要求使用不同的流程。

简介

某个组织最近安装了 Siebel 应用程序，管理层希望了解用户的采纳情况。他们需要收集关于了解哪些雇员正在使用此系统、最常访问哪些视图和 microsite 页面的信息。

管理员

管理员启用了使用情况收集功能。他选择以 XML 格式输出使用情况跟踪日志文件，并且按每日频率创建新日志文件。

每天早上，管理员复审前一天的日志文件，将它们导入到某个定制的报告工具，并将生成的报表分发给实施团队中的其他人员。

使用情况收集的流程

此示例流程表示在 [第 212 页](#) 的“使用情况收集的方案”中执行的任务。

- 1 [第 212 页](#) 的“设置运行时事件以收集视图的使用情况数据”
- 2 [第 213 页](#) 的“为使用情况收集设置系统首选项”
- 3 [第 214 页](#) 的“复审使用情况跟踪日志文件”

设置运行时事件以收集视图的使用情况数据

如果您...	那么...
要跟踪 Siebel 应用程序中的视图点击情况	您需要创建运行时事件以监控视图生效时间。请参阅以下过程。
不需要跟踪视图的点击情况（但要跟踪 microsite 页面、组新闻文章和内容资产的点击情况）	继续参阅 第 213 页 的“为使用情况收集设置系统首选项”。

此任务是 [第 212 页](#) 的“使用情况收集的流程”中的一个步骤。

有关如何创建运行时事件的信息，请参阅 *Siebel Personalization Administration Guide*。

要创建运行时事件以收集视图的使用情况数据

- 1 创建行为组。
- 2 创建一个行为，并按如下所示设置这些字段：

字段名称	值
行为类型	BusService
业务服务名称	使用情况跟踪服务
业务服务方法	EventType = 运行时事件

- 3 将事件与行为组相关联，并按如下所示设置这些字段：

字段名称	值
对象类型	应用程序
事件	ViewActivated
行为组名称	在步骤 1 中创建的行为组的名称

为使用情况收集设置系统首选项

表 62 中介绍了用于启用和配置使用情况收集的系统首选项。

表 62. 适用于使用情况收集的系统首选项

系统首选项	缺省	说明
启用使用情况跟踪	FALSE	设置为 TRUE，以启用使用情况收集。
使用情况跟踪日志时间期间	每小时	指定创建新日志文件的频率。 允许的值：“每小时”、“每日”、“每周”和“每月”。 警告： 请按照您预期的使用情况级别来设置此首选项。对于使用频率较高的应用程序，采用“每月”值可能会使日志文件变得很大。
使用情况跟踪日志文件目录	不适用	指定日志文件的目录路径。请确保 Siebel 服务器具有该目录的读写权限。 示例：\\fileserver\directory
使用情况跟踪日志文件编码	ASCII	指定日志文件的编码。此编码通常设置为 ASCII。 其它一些允许的值为 UNICODE、ARABIC、GREEK 和 HEBREW。

表 62. 适用于使用情况收集的系统首选项

系统首选项	缺省	说明
使用情况跟踪日志文件格式	XML	指定日志文件格式。 允许的值为 CSV、XML 和 W3C
使用情况跟踪会话高速缓存大小	100	指定高速缓存的会话 ID 数量。会话 ID（映射到登录 ID 和 IP 地址）被高速缓存，从而无需为每个用户行为查找此数据。 允许的值为：10 至 1000

此任务是第 212 页的“使用情况收集的流程”中的一个步骤。

要为使用情况收集启用和配置系统首选项

■ 请参阅表 62 和第 44 页的“设置系统首选项”。

复审使用情况跟踪日志文件

使用情况跟踪日志文件被写入到您系统首选项中指定的目录中。日志文件将命名为：

SiebelUsageTracking_HOST_PID_YYYY-MM-DD_HH.FF

其中：

- HOST = 服务器主机名称
- PID = AOM 的流程 ID
- YYYY-MM-DD-HH = 格式化的日期和时间
- FF = 文件格式（XML、W3C 或 CSV）

例如，SiebelUsageTracking_sshost_2624_2004-03-15_16.XML 是从 2004 年 3 月 15 日下午 4 点开始记录的日志文件。

注释：在没有出现活动的期间内，将不会创建日志文件。例如，如果“使用情况跟踪日志时间期间”为“每小时”，但是从上午 1:15 到上午 4:55 没有用户在使用，则不会为上午 2 点或上午 3 点创建日志文件。

表 63. 写入到使用情况跟踪日志文件的数据

数据列	注释
用户	用户的登录 ID
IP	会话的 IP 地址
会话 ID	会话的唯一 ID

表 63. 写入到使用情况跟踪日志文件的数据

数据列	注释
类型	<p>四种可能的值为：</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ MM 页 — 指明查看 microsite 页面 ■ GN 文章 — 表示查看组新闻文章 ■ CB 资产 — 表示下载内容资产 ■ 视图激活 — 表示查看 Siebel 应用程序中的视图
行 ID	microsite 页面、组新闻文章或内容资产的数据行 ID
名称	microsite 页面、组新闻文章、内容资产或视图的名称
事件开始日期/时间	用户单击项目的时间
事件结束日期/时间	用户下一次事件的时间
状态	表示成功

此任务是第 212 页的“使用情况收集的流程”中的一个步骤。

要复审使用情况跟踪日志文件

- 1 在您选择的报告工具中打开或导入日志文件。
- 2 在必要时清除日志文件。

17 活动

本章包含关于活动的信息。它包括以下主题：

- 第 217 页的“关于活动”
- 第 219 页的“创建活动（最终用户）”
- 第 221 页的“处理其它活动（最终用户）”
- 第 221 页的“为活动授权（最终用户）”
- 第 222 页的“查看与另一种记录类型相关联的活动（最终用户）”
- 第 222 页的“关于配置活动的所有者和雇员字段”

关于活动

Siebel 应用程序使用活动来组织、跟踪和执行各种任务，其范围涵盖了从查找和追踪商机到结束服务请求。如果某个任务要求完成可由一位或多位人员执行的多个步骤，使用活动则可以大大简化您的工作。活动有助于：

- 定义和分配任务
- 提供信息以完成任务
- 跟踪任务的进度
- 跟踪任务的成本和票据

将任务细分为一项或多项活动可以带来以下主要优点：

- 如果需要，可以仍然由管理层来掌握问题。
- 查看已分配活动的雇员只能确定必需的信息。
- 报告得到简化。
- 可以将活动分配给多位人员。

在许多情况下活动用于表示任务，例如安排和记录会议、预约以及与客户和潜在客户进行交互。如果某个任务会导致产生跟进任务，则可以将跟进活动记录与父活动记录相关联。

您可以在多个不同位置查看活动，其中包括：

- “活动”屏幕中的“我的计划表”。此列表显示了用户的所有活动，但不考虑状态。要访问此列表，请导航至“活动”屏幕，然后从“显示”下拉列表中选择“我的计划表”。
- “日程表”屏幕中的“我的计划表”。此列表显示了“活动”屏幕的“我的计划表”中显示的数据子集，即尚未完成的活动。有关使用“日程表”屏幕的一般信息，请参阅[基础](#)。

分配方法

您可以将活动分配给雇员。活动的分配可以通过以下多种方法来执行：

- 手动分配
- 自动分配给活动的创建者（通过将“所有者”字段的缺省值预设为活动的创建者）
- 使用 Assignment Manager 自动分配（请参阅 *Siebel Assignment Manager Administration Guide*）。

与活动相关联的业务对象

Siebel 活动对象可能与其它 Siebel 业务对象相关联。表 64 中列出了一些常见的关联。大多数情况下此关联附带了由活动计划和单个（或独立）活动定义的一系列活动。而少数情况下，对象与活动模板或独立活动相关联（不能同时与两者关联）。

表 64. 活动对象与其它 Siebel 对象的关联

屏幕名称	业务对象	独立活动	来自模板的活动
客户	客户	是	是
协议	服务协议	是	是
资产	资产管理	是	否
商业活动	商业活动	是	否
联系人	联系人	是	是
消息	消息处理	是	否
商机	商机	是	是
订单（“订单行项目”视图）	订单条目	是	是
预防性维护	FS PM 计划项目	否	是
程序	程序 (DBM)	否	是
项目	项目	是	是
质量	产品缺陷	是	否
修理	FS 修理	是	是
参考	参考	是	否
服务	服务请求	是	是

创建活动（最终用户）

通过使用活动，您可以及时评估投资和资源，从而保持并促进客户关系。销售经理还拥有一份其销售代表在管理客户关系时的活动记录。销售团队可以使用活动来避免团队之间出现重复劳动，并且共享关于未决活动和已完成活动的信息。

注释：已分配特定日期和时间的活动将同时出现在“活动”和“日程表”屏幕上。有关详细信息，请参阅[基础](#)。

要创建活动

- 1 导航至“活动”屏幕 > “活动列表”视图。
- 2 在“活动”列表中，创建新记录，并且填写必需的字段。

有些字段在下表中加以了说明：

字段	注释
客户	与活动相关联的客户。
活动编号	应用程序生成的缺省编号。
警报	“警报”复选框用于设置活动提示。提示对话框将在活动到期时显示。您可以为单个活动设置警报，也可以为所有活动设置一个缺省警报。有关详细信息，请参阅 基础 。
附件	指明此活动是否具有关联的附件。缺省情况下，此字段不会出现在“服务活动”视图中，但是可以通过使用“显示的列”命令来显示。
听众	由公司建立的值列表，用于让您指定哪些听众可以查看活动。此字段的值示例包括雇员、合作者和客户。
可开票	如果选择此复选框，则指明该活动是一个可产生收入的事件。
类别	由公司建立的值列表，用于让您为活动指定类别。 服务相关活动通常由某位人员创建（例如呼叫中心代理），然后由另一个人员完成（例如服务修理代表）。因此，如果选定某个服务相关类别值（例如“诊断”、“现场工程师活动”、“预防性维护”或“其它”），则会删除该活动的所有者，以取消分配该活动。然后，用户可以通过在所有者字段中添加新值来重新分配该活动。如果客户使用的是 Siebel Assignment Manager，则会自动重新分配活动。
注释	由团队共享的活动注释和信息的文本字段。
成本估计	与活动估计相关联的货币值。
创建	创建活动的日期和时间。
创建者	活动创建者的用户 ID。
说明	文本条目字段，可用于活动的相关附加信息。

字段	注释
显示位置	<p>用于确定活动显示位置的字段。该字段有三个值：日程表和活动、计划表和活动、仅限于活动。例如，如果您希望活动显示在日程表中，则必须将“显示位置”字段设置为“日程表和活动”，并确保该活动具有开始时间。</p> <p>如果将“类型”字段设置为“计划表”，则“显示位置”字段将自动更改为“计划表和活动”。在主页上，计划活动显示在“我的活动”列表中，而不显示在“我的日程表”列表中。</p>
截止日期	可编辑的日期字段，用于显示活动必须在什么日期和时间之前完成。
持续时间	由公司建立的值列表，用于让您选择活动的持续时间。缺省值以分钟为单位的时间片断，例如 5、10、15 和 20。
雇员	活动创建者的用户 ID。您可以为一项活动选择多位雇员，但是只能将一位雇员指定为主要雇员。
结束	活动完成的建议日期和时间。
全局所有者	负责活动的雇员。
会议地点	可用于销售团队共享的地点信息的文本字段。会议地点的示例包括“会议室 B”和“主要校园设施”。
新建	在所有权由活动创建者更改为另一位用户时自动被选定。在新的所有者通过单击“类型”字段中的超级链接查看活动明细时自动被清除。
商机	用于让您将商机与活动相关联的对话框。
所有者	与活动相关联的主要雇员。缺省所有者是活动的创建者。您可以通过在字段中直接键入用户 ID 以输入新值，也可以单击选择按钮并从“选择雇员”对话框中选择主要雇员。您为“所有者”输入的新值还会替换“雇员”字段中显示的主要雇员。反之，如果您在“雇员”字段中添加了新的主要雇员，此新的主要雇员也会出现在所有者字段中。
价格表	由公司建立的值列表，用于让您指定将哪个价格表与可开票活动相关联。
优先级	由公司建立的值列表，用于让您为活动分配优先级。缺省值包括“1 - 尽快”、“2 - 高”、“3 - 中等”和“4 - 低”。
私人	如果选择此选项，则只有“雇员”字段中列出的用户和 Siebel 管理员才能看到该活动。
项目	允许您将项目与活动相关联。
费率表	由公司建立的值列表，用于让您指定将哪个费率表与可开票活动相关联。
重复频率	如果选择“重复频率”，此字段将显示活动的重复间隔时间。缺省值包括每日、每周、每月和每年。
重复截止时间	可编辑字段，用于显示系列会议中最后一次会议最后间隔的日期和时间。
场地	在将客户与活动相关联时自动输入的缺省值。
开始	可编辑字段，用于显示活动的创建日期和时间。

字段	注释
状态	由公司建立的值列表，用于让您为活动分配状态。缺省值包括“已确认”、“已取消”、“已拒绝”、“已计划”和“已完成”。
类型	由公司建立的值列表，用于让您定义活动类型。缺省值包括“呼叫”、“通信”和“电子邮件”。

注释：“我的计划”筛选器允许您查看已使用“显示位置”字段指定为“计划”项目的每项活动。请从“显示”下拉列表中选择“我的计划表”，以访问此功能。您还可以通过使用“查询”下拉列表中显示的预定义查询，进一步细化计划表。例如，如果您选择“未完成的活动”查询，则会显示不是处于“完成”状态的计划表项目。您还可以在“日程表”屏幕上显示的计划表中查看未完成的活动项目。缺省情况下，此列表仅显示尚未完成的活动项目。

处理其它活动（最终用户）

以下过程介绍了如果另一位用户已经授予您处理其活动记录的权限，您应该如何处理这些记录。

有关如何为另一位用户授予处理您的活动记录权限的信息，请参阅[基础](#)中关于授予日程表访问权限的内容。

要处理另一位用户的活动记录

- 1 导航至“活动”屏幕 > “其他人员的活动列表”视图。
- 2 在标题的下拉列表中，选择要处理其活动的用户，然后单击“执行”。

如果您对该记录拥有添加和修改访问权限，则可以使用“活动”列表中的“新建”按钮，并且可以象处理自己的记录一样处理这些记录。如果尚未获得更改权限，“新建”按钮则无效。

为活动授权（最终用户）

如果您是销售团队的成员或销售经理，则可以管理其他人员的活动。您可以将活动授权给销售团队的另一位成员、某位雇员或某个合作者。

要为活动授权

- 1 导航至“活动”屏幕 > “活动列表”视图。
- 2 选择要授权的活动。
- 3 编辑“所有者”字段，选择要为其分配活动的个人。

要使用“雇员”字段重新分配或删除活动的所有权

- 1 导航至“活动”屏幕 > “活动列表”视图。
- 2 选择要重新分配的活动。
- 3 编辑“雇员”字段，根据需要添加或删除雇员。
- 4 （可选）将其中一位雇员指定为主要雇员。

要使用 Assignment Manager 分配活动

- 1 导航至“活动”屏幕 > “活动列表”视图。
- 2 选择要重新分配的活动。
- 3 在表单中单击菜单按钮，然后选择“分配”。

注释：如果授权人使用 Siebel Assignment Manager 来重新分配活动，系统则会从雇员列表中自动删除该授权人。

查看与另一种记录类型相关联的活动（最终用户）

例如，研究服务请求的用户可以在“服务请求明细”视图中复审与所选服务请求相关的活动。此视图列出了该服务请求已完成和已计划的活动。

以下过程以“服务请求”屏幕为例，但是其它许多屏幕也具有活动视图。

要查看服务请求的活动

- 1 导航至“服务请求”屏幕 > “服务请求列表”视图。
- 2 向下搜索至服务请求记录。
- 3 单击“活动”视图选项卡。
“活动”列表列出所选服务请求已计划的每一项任务以及服务请求的历史记录。
- 4 （可选）创建新活动并填写字段。
- 5 要查看有关活动的详细信息，请向下搜索“类型”字段。

关于配置活动的所有者和雇员字段

视您的业务流程而定，您可能需要配置 Siebel 应用程序，以便在创建活动时代，活动的“雇员”和“所有者”字段始终保留空白。（“所有者”字段中显示“雇员”字段中的主要雇员。）

要执行此操作，请使用 Siebel Tools 将“行为”业务组件中“主要所有者”字段（映射到 UI 中显示的“所有者”字段）的预缺省值设置为空白。

18 活动计划和销售方法

本章包含关于活动计划、活动模板、销售方法和销售阶段的信息。它包括以下主题：

- 第 223 页的“关于活动模板和活动计划”
- 第 224 页的“关于销售方法”
- 第 224 页的“活动计划的方案”
- 第 225 页的“管理和使用活动计划的流程”
- 第 225 页的“定义销售方法”
- 第 227 页的“关于活动分配”
- 第 227 页的“创建活动模板”
- 第 229 页的“在本地化应用程序中创建 TAS 客户里程碑模板”
- 第 230 页的“删除活动模板”
- 第 230 页的“使用活动计划（最终用户）”

有关为现场服务活动创建活动模板的信息，请参阅 *Siebel Field Service Guide*。

关于活动模板和活动计划

活动模板 由管理员创建，是活动集的蓝图。活动模板可以由最终用户调用，以创建活动计划。

您可以根据要实现的目标来选择适当的活动模板，以便生成与活动模板相关联的活动列表。所生成的这一活动列表就是 **活动计划**。活动计划使您无需为每次销售呼叫、公司拜访和特殊事件创建新的活动列表。通常，活动计划都结合了公司的最佳惯例。通过使用活动计划，您可以查找、分配、计划和跟踪相关活动的进度。

例如，以下活动列表可用作要携带客户机进行产品演示的公司拜访的活动模板：

- 预订会议室
- 设定日程
- 与客户确认日期和时间
- 安排演示人

如果将此任务集定义为模板并用于创建活动计划，它可以帮助销售团队成员按照您公司推荐的步骤来准备公司拜访。该列表可以推动关键任务，并为模板中的每一项活动定义建议的提前期。

每个活动模板都与某个业务对象相关联（通过其“类型”值）。有关使用活动模板的业务对象和屏幕列表，请参阅第 218 页的表 64。在活动计划视图中，只能调用已经与有效业务对象相关联的活动模板。例如，在“商机”屏幕上，只能看到用于商机活动的模板。选择模板可以创建由该模板定义的所有活动。

关于销售方法

销售方法是销售流程中使用的方法。管理员将设置代表组织所需销售流程的销售方法和销售阶段。一种方法可能包含与销售流程相关联的每个阶段，从发掘、预测到结束交易。您可以根据组织的需要设置许多方法和销售阶段。随后，销售代表可以采用最适合其商机的方法。

即使是在同一个组织内，销售方法也可以有所不同。例如，在处理金额高达数百万美元的复杂商机时采用的销售方法可能包含多达 15 个阶段，而在处理金额较低的商机时采用的销售方法可能只需要 4 个阶段。

销售方法和阶段只与类型为“商机”的活动模板和评估模板相关联。

活动计划的方案

此方案提供了管理员和最终用户在销售情况下所执行流程的示例。您的公司可以根据具体的业务要求使用不同的流程。

销售的方案

某个销售组织采用了新的销售方法，以提高其销售人员的效率。业务分析员为管理员提供了详细的文档，其中介绍了销售方法、该方法的阶段以及每位销售人员在每个交易阶段应该执行的活动。该文档的大纲与下列内容相类似：

Our New Sales Method

- > Stage 1, Prospecting, the lead discovery phase. (Status = Open)
- > Stage 2, Qualification of the lead and working up the deal. (Status = Open)
- ✓ Stage 3, Closing the deal and entering the order. (Status = Won)
 - > Activity 1, Prepare the quote within 2 days
 - > Activity 2, Email the quote to manager for approval within 3 days
 - > Activity 3, Create the contract within 1 week
- > Stage 4, Lost deal. (Status = Lost)

管理员创建一项新的销售方法记录 (New Sales Method) 和四项相关联的销售阶段记录 (Prospecting, Qualification, Closing 和 Lost)。

接下来，她创建了 4 个新的活动模板，每个阶段使用一个模板。此活动模板介绍了销售人员在该阶段应该执行的活动和里程碑。

由于销售人员输入了自己的商机记录，因此管理员设置了活动模板明细，以便可以为输入商机的销售人员自动分配这些活动的所有权。

在销售人员输入其商机记录并指定销售阶段时，该阶段的活动模板会自动生成并分配适用于该阶段的活动。同时，由于在活动模板明细中设置了提前期，因此系统会根据商机输入销售阶段的日期来自动计算活动的截止日期。

管理和使用活动计划的流程

此示例流程代表的是在管理并使用活动计划和销售方法时执行的任务。

- 第 225 页的“定义销售方法”
- 第 227 页的“创建活动模板”
- 第 229 页的“在本地化应用程序中创建 TAS 客户里程碑模板”
- 第 230 页的“删除活动模板”
- 第 230 页的“使用活动计划（最终用户）”

定义销售方法

创建销售方法分为两个部分：

- 创建销售方法记录
- 为方法中的每个阶段创建销售阶段记录

注释：销售方法和阶段只与类型为“商机”的活动模板和评估模板相关联。如果您不要创建此类型的模板，则无需定义销售方法。

您可以使用“应用程序管理”屏幕的“销售方法”视图来定义销售方法，以及创建销售阶段并将其与每种方法相关联。

要创建销售方法和相关联的销售阶段

- 1 导航至“管理 - 数据”屏幕 > “销售方法”视图。
- 2 在“销售方法”列表中，创建新记录，并且填写必需的字段。

3 在“销售阶段”列表中，创建新记录，并且填写必需的字段。

有些字段在下表中加以了说明：

字段	注释
时期	<p>此值用于将多个不同阶段累积到时期中。时期可以简化对销售周期进行的管理和报告。选择与您当前添加的阶段最为匹配的一个时期。例如，称为“发掘”的阶段可能与发现潜在商机时期最为匹配。</p> <p>您可以通过使用值列表中的 SALES_STAGE_PHASE_TYPE 类型，配置此下拉列表中的选项。有关详细信息，请参阅第 5 章“处理值列表”。</p> <p>缺省选项包括：</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ A - 发现潜在商机 ■ B - 处理交易 ■ C - 结束 ■ D - 失去的交易
状态	<p>您可以通过使用值列表中的 SALES_STAGE_STATUS 类型，配置此下拉列表中的选项。有关详细信息，请参阅第 5 章“处理值列表”。缺省选项为未完成、获得和失去。</p>
定额系数	<p>该销售阶段中用于与销售代表的定额相乘的数量。</p> <p>将交易从一个阶段移到另一个阶段时，某些交易会脱离业务进程。为了使收入最终达到 \$1,000,000，您可能需要使阶段 01 交易的价值为 \$10,000,000，或者使阶段 04 交易的价值为 \$5,000,000，或者使阶段 08 交易的价值为 \$1,500,000。这表示在此情况下，您的阶段 01 的定额系数为 10，阶段 04 的定额系数为 5，而阶段 08 的定额系数为 1.5。</p> <p>在您的 Siebel 应用程序中，销售代表的定额是其所有有效定额计划的收入定额目标的总和。缺省值为 1。</p>
顺序	销售阶段在“商机”屏幕的值列表中所处的位置。
成功概率	成功完成此阶段后最终赢得交易的可能性（最高 100）。在理论上，阶段越靠后，赢得交易的可能性应该越高，因为每个阶段都使销售人员离赢得交易更近一步。
持续时间	特定阶段中在平均条件下完成平均交易所需的天数。
拖延交易额限制	商机可以在某个特定销售阶段内停留的天数。如果商机超过此限制，您可以考虑延迟交易。此延迟对销售阶段或商机的其它任何方面没有影响。

在使用“销售方法”和“销售阶段”之前，可能需要先刷新高速缓存。有关详细信息，请参阅第 69 页的“清除高速缓存”。

关于活动分配

系统会自动将使用活动模板创建的活动分配给：

- 在模板中指定的雇员。
- 使用活动模板创建活动的雇员（在销售情况下比较常见）。
- 无雇员（如果使用 Assignment Manager 来分配活动，建议使用此设置）。

根据表 65，活动分配由“活动模板明细”列表中活动记录的“雇员”和“类别”字段的值来决定。

表 65. 雇员和类别值确定活动分配

如果雇员是...	并且类别是...	则活动是...
NOT NULL	任何值 (NULL 或 NOT NULL)	分配给在模板的“雇员”字段中指定的雇员。
NULL	“现场工程师活动”、 “维修业务活动”、 “预防性维护”或“其它”	不分配。在所创建的活动中，“雇员”和“所有者”字段为空白。
NULL	非“现场工程师活动”、“维修业务活动”、“预防性维护”或“其它”	分配给创建活动（通过应用活动模板）的雇员。

注释：在“活动”屏幕中直接创建的活动受到“类别”值的类似影响。如果将“类别”值更改为“现场工程师活动”、“维修业务活动”、“预防性维护”或“其它”，则会在保存记录时删除“所有者”和“类别”字段的值，并将其设置为 NULL。

创建活动模板

您可以使用“管理 - 数据”屏幕的“活动模板”视图来创建活动模板。

注释：有关使用“服务明细”视图来创建服务活动模板的信息，请参阅 *Siebel Field Service Guide*。

要创建不带孙记录的活动模板

- 1 导航至“管理 - 数据”屏幕 > “活动模板”视图。
- 2 在“活动模板”列表中，创建新记录，并且填写必需的字段。

有些字段在下表中加以了说明：

字段	注释
销售阶段	<p>如果您在创建类型为“商机”的模板，请选择要与此活动模板相关联的销售阶段。选择销售阶段后，系统会自动填写“销售方法”字段。</p> <p>如果为商机指定此销售阶段（和销售方法）并选择“自动触发”，则会使用该活动模板自动填写此商机的“活动计划”视图。</p> <p>有关创建销售阶段和方法的信息，请参阅第 225 页的“定义销售方法”。</p>
类型	<p>选择类型，用于指定该模板可用的位置。例如，如果要使用此模板为客户创建活动计划，请选择“客户”；如果是 TAS 客户里程碑，则选择“里程碑”。</p> <p>您可以通过使用值列表中的 TEMPLATE_OBJECT_TYPE 类型，配置此下拉列表中的选项。有关详细信息，请参阅第 5 章“处理值列表”。</p>
销售方法	选择销售阶段后，系统会自动填写“销售方法”字段。
公共	没有与此字段相关联的逻辑。您可以选择将此字段与工作流程和搜索规范配合使用。
自动触发	如果在创建类型为“商机”的模板，请选择此字段，以便为此销售阶段的商机自动生成活动计划。

- 3 单击“活动模板明细”视图选项卡。
- 4 在“活动模板明细”列表中，创建新记录，并且填写必需的字段。

有些字段在下表中加以了说明：

字段	注释
类型	您可以通过使用值列表中的 TODO_TYPE 类型，配置此下拉列表中的选项。有关详细信息，请参阅第 5 章“处理值列表”。
持续时间	完成活动所需的时间。此字段用于确定活动的结束时间。
提前期	活动的提前期。
单位	计算活动提前期的时间单位。
雇员	<p>负责执行活动的人员的用户名。</p> <p>请参阅第 227 页的“关于活动分配”。</p>
警报	在到达开始活动时间时是否关闭警报。
类别	请参阅第 227 页的“关于活动分配”。
锁定分配	是否应该锁定“雇员”字段，以使 Assignment Manager 不能更改该分配。（分配仍然可以手动进行更改，例如由管理员进行。）

字段	注释
必需	此复选框表示必须完成该活动。此字段仅供参考；没有相关联的代码。
显示位置	选择在“日程表”屏幕、“活动”屏幕或同时在两个屏幕中显示活动。缺省情况下不显示此字段。
可中断	这是 Siebel Scheduler 的输入参数。有关详细信息，请参阅 <i>Siebel Field Service Guide</i> 。
锁定时间安排	此字段用于服务活动模板。有关详细信息，请参阅 <i>Siebel Field Service Guide</i> 。
工作时间	此字段用于服务活动模板。有关详细信息，请参阅 <i>Siebel Field Service Guide</i> 。

- 5 为与活动模板相关联的每项活动创建新的活动模板明细记录。

在本地化应用程序中创建 TAS 客户里程碑模板

只提供了英文版的“TAS 客户里程碑”活动模板示例。如果在运行本地化版本的 Siebel Sales 应用程序（即采用非英文语言的版本），并且在使用目标客户销售 (TAS) 模块，则必须按照以下过程所列创建类型为 *里程碑* 的活动模板。

要为本地化应用程序翻译 TAS 客户里程碑模板

- 1 导航至“应用程序 - 数据”屏幕 > “活动模板”视图。
- 2 在“活动模板”列表中，查询类型为 *里程碑* 的记录，其中的 *里程碑* 是此英文单词的本地化语言译文。

注释：有关译文，请参阅您所用语言的“界面术语查找”手册，或者在值列表中查找与“里程碑”的独立语言代码相对应的显示值。有关值列表的详细信息，请参阅第 5 章“处理值列表”。

查询应该会找到以下 6 项记录：

- 1 - 请求报价
- 2 - 评估报价
- 3 - 批准/选择
- 4 - 法定/采购
- 5 - 实施
- 6 - 评估方法

- 3 请为这六个模板中的每一个模板执行以下操作：
 - a 单击“活动模板明细”视图选项卡。
 - b 确保每一项明细记录中的“类型”都是 *建议活动*，其中 *建议活动* 是此英文短语的本地化语言译文。（请参阅步骤 2 中的注释。）
 - c 可选：将每项明细记录的说明翻译为本地化语言。
- 4 执行第 465 页的“添加客户里程碑”中用于添加里程碑的过程，并确保这 6 个活动模板（此过程的步骤 2）都显示在“事件”字段下拉列表中。

删除活动模板

警告：如果删除某个活动模板，则还会删除与引用该模板的活动计划相关联的**所有**活动。

要删除活动模板

- 1 导航至“管理 - 数据”屏幕 > “活动模板”视图。
- 2 在“活动模板”列表中，选择并删除活动模板记录。

使用活动计划（最终用户）

活动计划用于定义要实施某个项目、达到某个目标或解决频繁出现的问题所必须执行的活动。例如，如果某个面向服务的活动计划与某项服务请求相关联，则该计划可能包含解决此服务请求所需执行的标准活动集。

活动计划使用活动模板来建立要完成的活动列表。管理员创建的活动模板可能具有与团队每一位成员相关的不同明细级别，例如申请部件和工具、服务活动中涉及的步骤或特殊指示或说明。

在代理选择某个活动计划后，其中的步骤将帮助诊断并解决客户的问题，而代理则可以转为接听下一个客户呼叫。Assignment Manager 或管理员可以将活动分配给适当的用户。

要创建与活动计划相关联的活动

- 1 导航至“服务请求”屏幕 > “服务请求列表”视图。
- 2 在“服务请求”列表中选择服务请求，然后向下搜索到服务请求编号。
- 3 单击“活动计划”视图选项卡。
- 4 在“活动计划”列表中创建记录，并在“模板”字段中为该服务请求选择适当的活动模板。
- 5 在“计划开始时间”字段中，输入服务请求相关活动的开始日期和时间。
- 6 保存“活动计划”。

系统会自动生成与计划相关联的活动，并将其显示在“活动”子视图中。

19 评估

本章包含关于评估的信息。它包括以下主题：

- 第 231 页的“关于评估模板”
- 第 231 页的“使用和管理评估的方案”
- 第 232 页的“管理和使用评估的流程”
- 第 232 页的“创建评估模板”
- 第 234 页的“执行评估（最终用户）”
- 第 235 页的“评估目标客户销售的商机（最终用户）”

关于评估模板

评估模板是用于生成评估的模型。通过创建评估模板，可以评估商机、联系人、客户以及 Siebel 应用程序的其它方面，例如 Strategic Selling® 模板所使用的“理想客户”评估。

评估会提出一些问题（在属性表单中）并对答案进行评分，以确定一个总分或百分比，用于评定给定商机、联系人、客户等等，或对其进行排名。

评估由一个或多个属性组成。每个属性都具有名称、加权、允许的值集和一个说明字段。例如，客户的常见属性可能是“信用历史记录”。此属性的值可能包括“出色”、“好”、“平均”和“差”。其中每个值都有一个数字得分，而且可以根据需要提供指导最终用户如何选择正确值的说明。

通常由管理员创建评估模板，由最终用户应用模板并执行评估。

使用和管理评估的方案

此方案提供了管理员和最终用户在销售情况下所执行流程的示例。您的公司可以根据具体的业务要求使用不同的流程。

某个销售组织采用了新的销售方法，以提高其销售人员的效率。业务分析员为管理员提供了介绍销售方法的详细文档。

由于销售人员需要立即处理的商机太多，因此需要确定这些商机的优先级。为帮助他们实现这一点，业务分析员创建了一个标准化评估文档，并且建议所有销售人员使用该文档对商机进行排名。该评估文档的大纲与以下相类似：

Assessing a Lead at the Qualification Stage

- > Attribute 1: Adaptability to New Technology, weight = 5
- √ Attribute 2: Number of potential users, weight = 7
 - 0 to 50, score = 0, Too small
 - 51 to 100, score = 1, Route to telesales

- 101 to 500, score = 2, Route to middle market
- more than 500, score = 6, Pursue aggressively
- √ Attribute 3: Sponsor’s stance, weight = 10
 - Adversarial, score = -5, Strongly against us
 - weak, score = 0, Neutral or slight favor another vendor
 - Moderate, score = 5, Willing to recommend our product
 - Strong, score = 10, Believes we are the best choice
- > Attribute 4: Lead’s purchase profile and history, weight = 5

管理员使用此文档中的信息，创建与资格阶段相关联的评估模板。销售人员进入交易的资格阶段时，该商机的“评估”视图将自动填入需要回答的问题，以便对商机进行评估并确定其优先级。

管理和使用评估的流程

此示例流程代表的是在管理并使用评估时执行的任务。

- 第 232 页的“创建评估模板”
- 第 234 页的“执行评估（最终用户）”
- 第 235 页的“评估目标客户销售的商机（最终用户）”

创建评估模板

您可以使用“管理 - 数据”屏幕的“销售评估模板”视图来创建评估模板。

要创建评估模板

- 1 导航至“管理 - 数据”屏幕 > “销售评估模板”视图。
- 2 在“评估模板”列表中，创建新记录，并且填写必需的字段。

有些字段在下表中加以了说明：

字段	注释
评估	模板的名称。
类型	<p>选择类型，用于指定该模板可用的位置。例如，如果要使用此模板来创建联系人的评估计划，请选择“联系人”。</p> <p>您可以通过使用值列表中的 TEMPLATE_OBJECT_TYPE 类型，配置此下拉列表中的选项。有关详细信息，请参阅第 5 章“处理值列表”。</p>

字段	注释
销售阶段	如果您在创建类型为“商机”的模板，请选择要与此评估模板相关联的销售阶段。 在为商机指定其中一个销售阶段（和匹配的销售方法）时，评估模板将用于自动填写该商机的“评估”视图。
销售方法	此字段在选择销售阶段时填入。

- 3 在“评估属性”列表中，为要评估的每个属性创建一个新记录。
有些字段在下表中加以了说明：

字段	注释
顺序	属性在“评估属性”列表中所处的位置。
名称	属性的名称。
加权	属性的相对重要性。
最大子项	此字段包含来自“属性值”列表的最高得分。
加权次数得分	这是“加权”和“最大子项”值生成的得分。

- 4 请为每个评估属性的每个可能值创建一个记录。
有些字段在下表中加以了说明：

字段	注释
顺序	表示值在“属性值”列表中所处的位置。
值	值的名称，例如“出色”、“好”或“平均”。
得分	值所代表的分数。
说明	有关值的附加信息，可以为评估人提供一些帮助。

在最终用户应用模板时，这些值将显示在“选择属性值”对话框中。有关使用评估模板的信息，请参阅第 412 页的“评估商机”。

如何计算评分

评估的总分通过对每个评估属性的加权得分进行求和来确定：

$$\text{Total_Score} = \sum_{i=1}^n (\text{Weight}_i)(\text{Score}_i)$$

其中 n 表示模板中的评估属性数量。

得分也可以按最高可能得分的百分比进行计算：

$$\text{Max_Total_Score} = \sum_{i=1}^n (\text{Weight}_i)(\text{Max_Score}_i)$$

其中 Max_Score_i 是第 i 个属性的“属性值”列表中任何值的最高分。这是“评估属性”子视图中显示的“最大子项”值。例如，在[第 231 页](#)的“使用和管理评估的方案”的评估示例中，属性 2 的最高分为 6，属性 3 的最高分为 10。

执行评估（最终用户）

以下过程介绍的是如何评估商机，不过对于可执行评估的任何屏幕，该过程基本都是相同的。

商机评估可以帮助您审查商机资格并验证资源分配。通过使用评估模板，您可以选择值和属性，以便为商机分配组合值。

注释：在某些公司内，您的 Siebel 应用程序会自动生成评估；但是如果未将此流程实现自动化，您则可以手动创建评估。

要评估商机

- 1 导航至“商机”屏幕 > “列表”视图。
- 2 在“商机”列表中，向下搜索到要评估的商机。
- 3 单击“评估”视图选项卡，然后创建新记录。
- 4 在“模板名称”字段中，指定评估模板。
- 5 保存评估记录。

系统会自动生成相关联的评估属性，并将其显示在“评估属性”列表中。

- 6 在“评估属性”列表中，指定一个值，并为每个属性添加注释。

商机的组合评估得分在父“评估”列表中显示为百分比值。此百分比用于将您在评估属性行项目中输入的得分与商机的最高可能得分进行比较。您可以使用此百分比来审查商机的资格。

评估目标客户销售的商机（最终用户）

销售专业人员可以使用 Siebel MultiChannel Services 制订的标准，通过“评估”视图来评估商机。在确定最佳策略之前，必须先完成评估。评估重点在以下 4 个关键问题：

- 1 是否存在商机？
- 2 是否可以竞争？
- 3 是否可以成功？
- 4 成功是否值得？

销售专业人员将根据这些标准，对自己组织和主要竞争对手所处的位置进行评估。随着销售商业活动的开展，销售专业人员将重复此评估，然后将结果与上一次评估进行比较，从而评估并监控他们在每个销售阶段所处的位置。

在前几次执行评估时，可以使用“TAS 指导”来帮助评估和回答每一个评估问题集。在执行多次评估，并且您已熟悉这些标准和方法之后，则可以使用“评估”表单来确定标准的等级。

要开始评估

- 1 导航至“商机”屏幕 > “列表”视图。
- 2 在“商机”列表中，向下搜索到要评估的商机。
- 3 单击“目标客户销售”视图选项卡。
- 4 在下部的链接栏中，单击“评估”。

“评估”列表包括您和您的团队迄今为止已执行的所有评估。请使用“评估”列表，对您的公司和竞争对手的商机评估进行比较。

- 5 在“评估”表单中，单击“新建”。
 - 6 在新记录中，“评估对象”字段缺省设置为“我们的公司”以便进行自我评估。如果您在评估竞争对手的位置，请在此字段中输入该竞争对手。
 - 7 在“评估”表单中单击“TAS 指导”，然后回答评估标准问题。
- 有关详细信息，请参阅第 235 页的“使用 TAS 指导”。

使用 TAS 指导

“评估 TAS 指导”使用 Siebel SmartScript 技术，帮助销售专业人员对商机进行评估。浏览器窗格将展开以显示每个问题集中的单个问题，而右侧的表单则提供了关于评估注意事项和评级选择的信息。

要使用“TAS 指导”来执行评估

- 1 从下拉列表中选择加号 (+)、减号 (-) 或问号 (?), 以便针对“评估”列表中的每一项标准对位置进行评估。
- 2 单击“下一步”，进入下一个标准问题集。
 - 单击“上一步”，返回到已评估的标准。
 - 单击“取消”，返回到“评估”视图且不保存评估。
 - 如果在“TAS 指导”评估过程中需要暂停，并在稍后返回到评估，请单击“稍后完成”。在完成之前，评估将不会出现在“评估”列表中。

您的评估将保存在 SmartScript 屏幕的“我的已保存会话”视图中。使用“场地图”可以导航至 SmartScript 屏幕。

如果没有足够的信息来回答问题，请选择问号 (?)。

- 3 确定所有标准的等级后，单击“完成”以返回到“评估”列表。

您必须单击“完成”以保存评估等级。

20 日程表

本章介绍了由管理员执行的资源和日程表访问任务。

它包括以下主题：

- 第 237 页的“关于日程表访问和资源”
- 第 237 页的“日程表管理的方案”
- 第 238 页的“日程表管理的流程”
- 第 238 页的“设置资源”
- 第 239 页的“添加和修改日程表访问”
- 第 239 页的“删除日程表访问”
- 第 240 页的“关于配置日程表”

关于日程表访问和资源

关于资源

资源通常是指会议室和视听设备等物品，雇员需要预订并使用它们来进行会议和其它日程表活动。资源具有相关联的可用性，并且可以采用邀请雇员和联系人参加日程表活动的类似方式请求这些资源参与日程表活动。有关在活动中添加参与者的详细信息，请参阅 *基础*。管理员负责设置和维护资源列表。

关于日程表访问

通常，雇员会相互授予对其日程表的访问权限，如 *基础* 中所述。但是，仍然存在各种情况需要管理员添加、修改或删除雇员的日程表访问权限。

日程表管理的方案

这些方案提供了管理员所执行的日程表任务的示例。您的公司可以根据具体的业务要求使用不同的流程。

资源管理

本主题介绍了两个需要进行资源管理的方案：

- 在为最终用户实施 Siebel 应用程序之前，管理员首先创建资源记录。他为公司所在的各个楼层和大厦内的所有会议室都创建了资源记录，还为雇员可能需要预订在其会议中使用的视听设备创建了资源记录。
- 实施 Siebel 应用程序之后，公司扩大了规模，增加了一些场地和会议室，淘汰了旧的视听设备，并购买了新的设备。管理员继续维护资源列表，并使其保持最新状态。

有关与这些方案相关联的过程，请参阅第 238 页的“要管理日程表活动的资源”。

日程表访问管理

以下是三个需要进行日程表访问权管理的方案：

- 雇员 A 因急事离开办公室。雇员 B 需要查看雇员 A 的日程表，以便可以取消他的约会。雇员 B 请求管理员为她授予访问雇员 A 的日程表的权限。请参阅第 239 页的“要为雇员 B 授予访问雇员 A 的日程表的权限”。
- 某位行政人员已获此授权，可以访问许多同事的日程表。他后来调动到新的部门，不再需要访问这些雇员的日程表。他请求管理员从所有雇员的“日程表访问列表”视图中删除他的姓名，以便清除列表。（该行政人员也可能与其日程表在该行政人员的“所有者”下拉列表中的所有雇员联系，请这些雇员从自己的日程表访问列表中删除他的姓名。）请参阅第 239 页的“要从雇员的“日程表所有者”下拉列表中删除所有雇员”。
- 当某位雇员离开公司时，管理员从其他雇员的“所有者”列表中删除该雇员的姓名。请参阅第 240 页的“要从所有雇员的“日程表访问列表”视图中删除某位雇员 (A)”。

日程表管理的流程

本示例流程将介绍在第 237 页的“日程表管理的方案”中执行的任务。

资源的设置在最终用户开始安排会议之前完成。其它任务将根据公司的业务需要来执行。

- 1 第 238 页的“设置资源”
- 2 第 239 页的“添加和修改日程表访问”
- 3 第 239 页的“删除日程表访问”

设置资源

要管理日程表活动的资源

- 1 导航至“管理 - 用户”屏幕 > “资源”视图。
- 2 在“资源”列表中，创建新记录，并且填写必需的字段。

提示：如果“说明”和“场地”字段不足以确定资源，则可以在“资源”列表子视图中添加其它字段。例如，您的公司可能需要添加“建筑物编号”和“楼层”字段，以帮助最终用户查找并确定资源。有关创建和显示字段的信息，请参阅配置 *Siebel eBusiness Applications*。

- 3 根据需要编辑和删除资源记录。

添加和修改日程表访问

您可以使用两个“日程表管理”视图来修改日程表访问：

- “已接收的日程表管理访问”列出了所选雇员可以访问的所有日程表。
- “已授权的日程表管理访问”列出了可以访问所选雇员的日程表的所有雇员。

要为雇员 B 授予访问雇员 A 的日程表的权限

- 1 导航至“管理 - 用户”>“雇员”>“日程表管理”>“允许访问”。
- 2 在“雇员”列表中，选择雇员（雇员 A）。
- 3 在“日程表管理”列表中创建新记录，或者选择现有记录并填写“姓氏”和“更新访问”字段。

字段	注释
姓氏	这是需要访问雇员 A 日程表的雇员 B 的姓名。
更新访问	如果选择此字段并标记为 Y，则雇员 B 具有对雇员 A 的日程表的读/写权限。 如果标记为 N，则雇员 B 对雇员 A 的日程表具有只读权限。

要查看雇员可以访问的所有日程表

- 1 导航至“管理 - 用户”屏幕 >“雇员”>“日程表管理”>“接收的访问”视图。
- 2 在“雇员”列表中，选择此雇员。

“日程表管理”列表将显示该雇员可以访问的日程表。

注释：您可以从此视图添加、修改和删除记录。

删除日程表访问

对于选定的雇员，管理员可以从“允许访问”或“接收的访问”列表中删除所有雇员。

要从雇员的“日程表所有者”下拉列表中删除所有雇员

- 1 导航至“管理 - 用户”屏幕 >“雇员”>“日程表管理”>“接收的访问”视图。
- 2 在“雇员”列表中，选择此雇员。
- 3 确保您已选择要清除其“日程表”视图“所有者”下拉列表的雇员。
- 4 从“接收的访问”列表的菜单按钮中，选择“全部删除”。

此命令将删除列表中的所有记录。除了本人拥有的日程表外，“雇员”列表中的选定雇员将不能再访问其它任何日程表。

注释：或者，您也可以使用“删除记录”命令，从雇员的“日程表所有者”下拉列表中只删除一位选定的雇员。

要从所有雇员的“日程表访问列表”视图中删除某位雇员 (A)

- 1 导航至“管理 - 用户” > “雇员” > “日程表管理” > “允许访问”。
- 2 在“雇员”列表中，选择雇员（雇员 A）。
- 3 确保您已选择要从所有雇员的日程表访问列表中删除的雇员。
- 4 从“允许访问”列表的菜单按钮中，选择“全部删除”。

此命令将删除列表中的所有记录。其他任何雇员不再可以访问“雇员”列表中所选雇员的日程表。

注释：或者您也可以使用“删除记录”命令，从一位选定雇员的日程表访问列表中删除该雇员。

关于配置日程表

本节介绍了配置人员和管理员可以配置的一些日程表功能：

- [第 240 页的“警报管理器加载频率”](#)
- [第 240 页的“追溯警报的天数”](#)
- [第 241 页的“eCalendar 明细子视图中的必需字段”](#)
- [第 241 页的“来自日程表视图的计划表”](#)
- [第 241 页的“日程表活动说明和工具提示文本”](#)
- [第 243 页的“日程表活动显示的开始和结束时间”](#)
- [第 243 页的“日程表向下搜索”](#)
- [第 243 页的“日程表子视图的拖放行为”](#)

警报管理器加载频率

有一个系统首选项称为“警报管理器加载频率”，它用于确定日程表警报每隔多久在服务器中查询已启用警报的预约。缺省值为 60 分钟，但是您可能需要按照自己的业务需求来更改此时间：查询服务器的频率越低，生成的 SQL 调用就越少。但是，每次 SQL 调用的执行时间会更长。在某些情况下，这种折衷可以提高性能。（此外，如果警报频率低于在 eapps.cfg 文件中设置的会话超时，会话将永远不会超时。）

有关如何编辑系统首选项的信息，请参阅[第 44 页的“设置系统首选项”](#)。

追溯警报的天数

追溯警报是指由于用户未登录而未在事件之前显示的已过去事件的警报。缺省情况下，应用程序已设置为最多显示过去 14 天所缺少事件的追溯警报。通过编辑“警报管理器”业务服务的 RetroAlarmInterval 用户属性，您可以更改追溯警报显示的天数。

eCalendar 明细子视图中的必需字段

在预配置的应用程序中，“类型”字段是“日程表明细”视图“日程表明细”表单中唯一的必需字段。如果要使其它字段成为必需字段，则必须对这些字段预设缺省值。因为在用户通过日程表网格创建新记录或搜索到记录时，将会触发对记录的隐含保存。如果任何必需字段未预设缺省值，则它们的值在触发隐含保存时为 NULL，并且将生成错误消息。

有关对字段预设缺省值的详细信息，请参阅 *配置 Siebel eBusiness Applications*。

来自日程表视图的计划表

您可以对日程表视图（HI 活动日程表视图）进行配置，以便不显示“日程表计划表”子视图。

如果您的雇员不使用计划表，或者您需要将更多空间用于视图上的日程表子视图，则可以执行此配置。

要从日程表视图中删除计划表

- 1 在文本编辑器中打开 CCViewHIC.swt 文件。

有关 SWT（Siebel Web 模板）文件的详细信息，请参阅 *配置 Siebel eBusiness Applications*。

- 2 标注以下文本（第一行已标注）：

```
<!--Column 2 -->
<td valign="top" width="21%">
    <swe:for-each count="20" iteratorName="currentId" startValue="201">
        <swe:applet hintMapType="Applet" id="swe:currentId" property="Formatted...
    </swe:for-each>
</td>
```

- 3 保存并关闭文件。

日程表活动说明和工具提示文本

日程表活动说明

缺省情况下，“说明”字段用作日程表活动的超级链接，如第 242 页的图 22 中所示。但是，通过编辑日程表子视图上的“说明”子视图用户属性，您可以更改日程表活动超级链接以显示另一个字段，例如显示“会议地点”字段。有关此用户属性的信息，请参阅表 66。

提示：如果需要显示多个字段的内容，请创建一个级联其它字段的已计算字段，然后将级联字段的名称设置为“说明”用户属性的值。例如，可以为 Consumer Sector 应用程序所使用的日程表子视图（CS CG 活动 HI 日程表子视图）执行此操作。

工具提示文本

在您将指针移至日程表活动超级链接的上方时，将会显示工具提示文本（第 242 页的图 22）。这些工具提示的内容可以通过子视图用户属性进行配置。有关这些用户属性的信息，请参阅第 242 页的表 66。

图

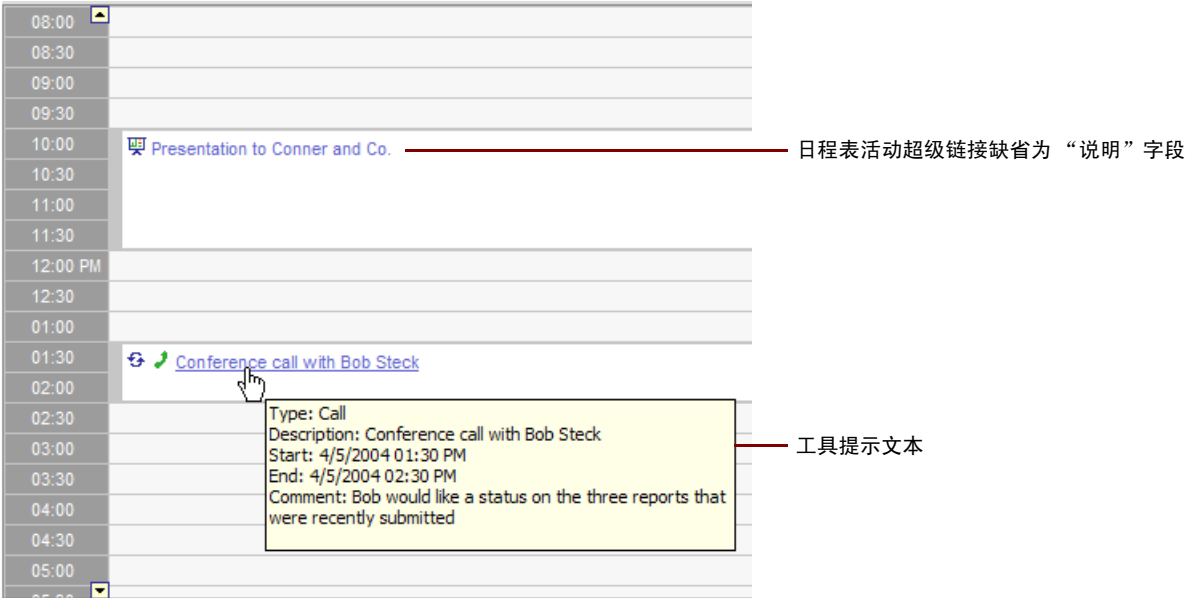


图 22. 活动 HI 日程表子视图中的日程表活动超级链接和工具提示文本

日程表活动超级链接和工具提示文本的用户属性

表 66. 日程表活动超级链接和工具提示文本的日程表子视图用户属性

子视图用户属性	说明
说明	此字段中的值显示为日程表活动超级链接。缺省情况下，这是“说明”字段。
启用动态工具提示	将此属性设置为 Y，以便通过使用工具提示用户属性来启用定制的工具提示内容。 如果不启用动态工具提示，工具提示文本则缺省为显示“类型”、“说明”、“开始”(Sdate)、“结束”(Edate)和“注释”的字段值，如图 22 中所述。
工具提示、 工具提示 1、 工具提示 2、... 工具提示 n	每个工具提示用户属性都包含一个子视图控件的名称。显示的工具提示文本是子视图控件的标题和字段的值。 如果启用了工具提示文本但未定义工具提示用户属性，则会显示缺省的工具提示。

日程表活动显示的开始和结束时间

两个字段确定了日程表子视图中活动显示的开始时间和结束时间。缺省情况下，这些字段通常是计划开始日期和完成日期，但是您可以通过编辑 Sdate 和 Edate 子视图用户属性来使用其它字段。

表 67. 日程表活动开始和结束时间的日程表子视图用户属性

子视图用户属性	说明
Sdate	用于表示活动在日程表子视图中显示的开始日期和时间的字段名称。
Edate	用于表示活动在日程表子视图中显示的结束日期和时间的字段名称。

日程表向下搜索

缺省情况下，日程表活动超级链接采用硬编码，以便向下搜索到 eCalendar 明细视图。但是此硬编码可以改写，从而允许通过 Siebel Tools 进行单一或动态向下搜索配置。例如，Consumer Sector 和 Pharma 应用程序使用此改写值来配置从其日程表子视图（CS CG 活动 HI 日程表子视图和 LS 药品活动 HI 日程表子视图）开始的动态向下搜索。

如果需要配置日程表向下搜索，则可以编辑“改写缺省向下搜索”用户属性（第 243 页的表 68）。配置日程表向下搜索的特殊要求包括：

- 只有“eCalendar 明细视图”才能处理循环日程表活动。
- 必须有一个唯一命名为 Description 的向下搜索对象。
- 对于所有向下搜索对象，“超级链接字段”的值必须为 Id。
- 如果是动态向下搜索，并且不符合任何动态向下搜索标准，则会将向下搜索设置为“eCalendar 明细视图”。

表 68. 用于启用向下搜索配置的日程表子视图用户属性

子视图用户属性	说明
改写缺省向下搜索	将此属性设置为 Y，以便将硬编码的向下搜索改写为“eCalendar 明细视图”，并允许对 Siebel Tools 内的日程表子视图进行正常的向下搜索配置。

日程表子视图的拖放行为

您可以对“日程表”视图中的列表子视图进行配置，以便将一项或多项记录从列表子视图拖放到日程表子视图中。拖放操作的行为可以进行配置。例如：

- 在 Pharma 应用程序中：如果将记录从“活动”列表拖至每日日程表子视图，则将根据该活动在日程表中放置的位置来更新活动的“计划开始日期”。
- 在 Consumer Sector 应用程序中：如果将记录从“活动”列表拖至日程表子视图，则会为客户创建一个类型为“店内访问”的新记录，并将适当的活动记录与新建的“店内访问”记录相关联。如果拖动多项记录，新记录的客户则基于拖动组中最后一项记录的客户。

列表子视图上的用户属性确定了拖放行为。（表 69）

表 69. 日程表拖放的子视图用户属性（在列表子视图上设置）

子视图用户属性	说明
日程表缺省行为	<p>如果将此属性设置为 NewRecord，则在将记录从列表子视图拖至日程表子视图时创建新的日程表活动记录。（除非设置“日程表拖动方法”用户属性，否则这也是缺省行为。）</p> <p>如果将此属性设置为 UpdateTime，则根据记录在日程表子视图中放置的位置来更改来源记录（拖动的记录）中的时间字段。（不创建新记录。）此行为可以在 Pharma 应用程序中查看。</p>
日程表更新时间字段	<p>如果“日程表缺省行为”为 UpdateTime，请将“日程表更新时间字段”用户属性设置为您需要通过拖放行为进行更新的来源子视图中的时间字段。</p> <p>例如，在 Pharma 应用程序中（药品日程表活动列表子视图），此属性设置为 Planned。</p>
日程表拖动字段、 日程表拖动字段 1、 日程表拖动字段 2、 日程表拖动字段 3 ... 日程表拖动字段 <i>n</i>	<p>如果“日程表缺省行为”为 NewRecord，请设置“日程表拖动字段”用户属性，以便将数据从来源记录复制到新的日程表活动（目标）记录。</p> <p>这些用户属性的格式为 <i>Source_field_name,Target_field_name</i></p> <p>例如，要将来源记录中名为“概要”的字段中的内容复制到日程表活动记录中的“说明”字段：日程表拖动字段 = 概要、说明。</p>
日程表拖动关联	<p>如果“日程表缺省行为”为 NewRecord，并且需要将来源记录与新建（目标）记录相关联，请将此用户属性设置为 Y。拖动的记录将成为新建日程表活动记录的子记录。</p>
日程表拖动子关联字段	<p>如果“日程表拖动关联”为 Y，请将此用户属性设置为所拖动记录（来源记录）中字段的名称，该来源记录是要与新建日程表活动记录相关联的记录。指定的字段将填入新建日程表活动记录的行 ID。</p>
日程表拖动方法	<p>如果缺省日程表行为不符合您的需要，则可以按照您自己的方法来控制拖放行为。您可以通过将此用户属性设置为方法名称来实现这一点。</p> <p>如果设置此用户属性，则会忽略先前的用户属性。</p> <p>例如，在 Consumer Sector 应用程序中，此属性设置为“拖放处理器”方法。</p>
日程表拖动业务组件	<p>如果“日程表拖动方法”用户属性中提供了一种方法，请输入要在其中调用该方法的业务组件的名称。如果未指定此用户属性，则该方法将在当前业务组件上调用。</p> <p>例如，在 Consumer Sector 应用程序中，此属性设置为“店内访问”业务组件。</p>
日程表拖动业务对象	<p>如果在“日程表拖动业务组件”用户属性中提供了业务组件，请输入要在检索“日程表拖动业务组件”业务组件时使用的业务对象的名称。</p> <p>如果未指定此用户属性，则使用当前的业务对象。但是，最好为此业务对象指定一个值，即使该值与当前业务对象相同。这样可以确保例示“日程表拖动业务组件”业务组件时，不会影响当前视图中的其它业务组件。</p> <p>例如，在 Consumer Sector 应用程序中，此属性设置为“店内访问”业务对象。</p>

21 状态模型

本章介绍了与状态模型相关的信息，包括如何设置状态模型以及它们的工作方式。它包括以下主题：

- 第 245 页的“关于状态模型”
- 第 245 页的“状态模型的方案”
- 第 246 页的“设置状态模型的流程”
- 第 246 页的“为状态模型配置业务组件”
- 第 247 页的“创建状态模型和状态转变”
- 第 249 页的“激活状态模型”
- 第 250 页的“为状态模型配置子修改”

关于状态模型

状态模型功能允许您规定允许的状态值和允许的状态转变，从而约束对象的状态。例如，可以将服务请求对象约束为以下三种状态：打开、已关闭和未决。而且，可以将状态转变约束为：打开到未决、打开到已关闭和未决到已关闭。

状态模型为 Siebel 工作流程提供了数据驱动方法，以便根据对象的状态来扩展控制。有关 Siebel 工作流程的一般信息，请参阅 *Siebel Business Process Designer 管理指南*。

状态模型功能由以下三个关键元素组成：

- **状态模型。**可接受状态以及状态机所推动的状态转变的蓝图。
- **状态机。**在对象的周期内推动其状态转变的引擎。状态表示对象处于其周期的哪个位置。无论是否可以修改对象的数据，都可以对其状态进行控制。例如，可以考虑冻结处于“已关闭”状态的记录，以便无法修改其属性。状态机将首先复审为状态模型定义的所有必要条件，然后完成状态转变。
- **状态转变。**定义允许对象从一种状态到另一种状态的迁移。例如，如果必须重新打开某个已关闭的记录，则可以将其状态从“已关闭”状态转变为“打开”，也可以从“打开”转变为“未决”，但是不能从“已关闭”直接转变为“未决”。

您可以将特定条件与状态转变相关联。例如，您可以指定只有某些人员才能启动状态转变，或者只有在对象满足特定标准时才能启动状态转变。

状态模型的方案

此方案提供了管理员所执行流程的示例。您的公司可以根据具体的业务要求使用不同的流程。

某家公司最近将 Siebel 应用程序配置为支持其案例复审流程。因此，他们创建了一个称为 Case 的新业务组件以及支持的 Case 的屏幕和视图。

管理员的任务是在此新建业务组件上设置状态模型。

首先，管理员使用 Siebel Tools 检查 Case 业务组件是否基于 CSSBCBase 分类。然后，她发现配置器已经为此业务组件启用状态模型用户属性。

她在 Siebel 应用程序中根据 Case 业务组件的“状态”字段（一个值列表字段）创建了状态模型。

状态模型包含三种允许的状态：

- **打开。**此状态设置为缺省状态，其任何新创建案例的状态。
- **已分配。**
- **已关闭。**此状态设置为“未删除”和“未更新”，以便使关闭的案例成为只读案例，并且无法将其删除。

状态模型包含两种允许的转变：

- **从打开到已分配。**由于公司政策规定只有经理才能分配案例，因此该转变被限定为经理职位。
- **从已分配到已关闭。**公司政策还规定，雇员必须在关闭每个案例之前编写决议概要。为鼓励雇员这样做，他们创建了一项条件，以便在“决议概要”字段为空时不能将状态更改为“已关闭”。

最后，管理员通过重新启动服务器来激活状态模型。

设置状态模型的流程

此示例流程表示在[第 245 页的“状态模型的方案”](#)中执行的任务。

- 1 [第 246 页的“为状态模型配置业务组件”](#)。只有在没有为状态模型启用业务组件时，才需要执行此任务。
- 2 [第 247 页的“创建状态模型和状态转变”](#)。
- 3 [第 249 页的“激活状态模型”](#)。

为状态模型配置业务组件

您可以在以下业务组件上创建状态模型：

- 在预配置应用程序中启用的状态模型
- 直接基于 CSSBCBase 分类，并且已按照本节中的过程启用

Siebel Systems 不支持为基于 CSSBCBase 分类子分类的业务组件创建状态模型。尤其是，不要在“Enterprise 服务定义”、“SRM 请求”和“SRM 重复请求”业务组件上创建或修改状态模型。这些组件用于服务器管理。

此任务是[第 246 页的“设置状态模型的流程”](#)中的一个步骤。

要确定是否已为状态模型启用业务组件

- 1 导航至“管理 - 应用程序”屏幕 > “状态模型”视图。
- 2 创建新记录，并尝试填写“业务组件”字段。

下表中介绍了一些业务组件。

如果您需要的业务组件	则该业务组件	后续过程
已在“业务组件”对话框中列出	已启用	第 248 页的“要创建新的状态模型”
未在“业务组件”对话框中列出	未启用	第 247 页的“要在 Siebel Tools 中为状态模型功能启用业务组件”

- 3 删除或撤消新记录。

要在 Siebel Tools 中为状态模型功能启用业务组件

- 1 确保该业务组件是基于 CSSBCBase 分类。
- 2 创建一项具有以下属性的新业务组件用户属性：
 - 名称 = 状态模型
 - 值 = Y

创建状态模型和状态转变

本节介绍了如何创建和定义状态模型以及状态转变。

要在业务组件上启用状态模型，使用的字段应该：

- 是一个 LOV（值列表）字段。
- 不依赖于其它字段。（例如，不要使用限制的值列表字段或计算的字段。）

此任务是[第 246 页的“设置状态模型的流程”](#)中的一个步骤。

要创建新的状态模型

- 1 导航至“管理 - 应用程序”屏幕 > “状态模型”视图。

有些字段在下表中加以了说明：

字段	注释
生效时间	状态模型开始实施的日期。 注释： 只要生效期间到截止期间不重叠，您就可以为给定字段设置多个状态模型。
业务组件	状态模型所基于的业务组件。此字段的对话框将显示已为状态模型启用的所有业务组件。要启用未缺省启用的业务组件，请参阅第 246 页的“为状态模型配置业务组件”。
截止时间	状态模型停止实施的日期。
字段	对其应用状态转变的字段名称。此字段的对话框将显示为业务组件定义的字段。
名称	唯一标识状态模型的名称。

- 2 单击“状态”视图选项卡。
3 在“状态”列表中，创建新记录，并且填写必需的字段。

有些字段在下表中加以了说明：

字段	注释
状态名称	此字段的对话框将显示此字段的值列表。
缺省	缺省状态名称用于指定业务组件字段的起始值。 注释： 如果已在 Tools 中预设该字段的缺省值，则状态模型则不能覆盖此字段值。
未删除 ¹	如果选定，除非“级联删除”属性已设置为“删除”的某个父记录参考了处于此状态的记录，否则无法删除该记录。“级联删除”始终会覆盖“状态模型”限制。有关“未删除”如何影响子记录的信息，请参阅第 250 页的“为状态模型配置子修改”。
未更新 ¹	如果选定，处于此状态的记录将为只读记录而且无法更新。 注释： “未更新”还会影响该记录的子记录。例如，如果某个客户由于使用“未更新”限制而变为只读，则该客户的相关联系人也会变为只读，从而无法插入和删除联系人。
限制转变	如果选定，将只允许从此状态定义的转变。 如果选定此字段但未定义转变，则状态将变为结束状态，用户不能将其转变为其它任何状态。 如果未选定，此状态可转变为已定义的任何状态。

1. 注释：即使为状态模型指定了“未删除”和“未更新”限制，如果 MVG 字段在父字段与 MVG 子视图之间没有直接的父子链接，并且记录处于“未更新”或“未删除”状态，MVG 字段仍然不是只读字段。为避免给最终用户造成混淆，您可以从子层子视图中删除 MVG 字段。

- 4 单击“转变”视图选项卡。

5 在“转变”列表中为每个限制的转变创建新记录，并且填写必需的字段。

有些字段在下表中加以了说明：

字段	注释										
从何状态	状态转变的原始字段值。 注释： 如果没有为“状态名称”的缺省值定义状态转变，则无法更改状态模型所基于的字段。										
到何状态	状态转变的新字段值，从“从何状态”中指定的值更改。										
公共	表示允许所有用户进行转变。如果选定，则忽略“授权的职位”列表中的记录。有关详细信息，请参阅第 249 页的步骤 6。										
规则字段	这三个字段允许您指定必须满足才能发生转变的简单的字段条件。										
规则运算符	例如，创建了某个状态转变，在子状态“已解决”使用以下类似规则时，它允许用户将服务请求的状态从“打开”更改为“已关闭”：										
规则值											
<table><tr><td>从何状态</td><td>到何状态</td><td>规则字段</td><td>规则运算符</td><td>规则值</td></tr><tr><td>打开</td><td>已关闭</td><td>子状态</td><td>=</td><td>‘已解决’</td></tr></table>		从何状态	到何状态	规则字段	规则运算符	规则值	打开	已关闭	子状态	=	‘已解决’
从何状态	到何状态	规则字段	规则运算符	规则值							
打开	已关闭	子状态	=	‘已解决’							
规则的语法与 Siebel Tools 中的计算的字段值和字段验证的语法相同。有关语法的详细信息，请参阅 <i>Siebel Developer's Reference</i> 中关于运算符、表达式和条件的内容。											
规则表达式	允许创建必须满足才能发生转变的复杂条件或多个条件。 “规则表达式”字段的语法与 Siebel Tools 中计算的字段值和字段验证的语法相同。有关语法的详细信息，请参阅 <i>Siebel Developer's Reference</i> 中关于运算符、表达式和条件的内容。										

6 要将状态转变限定为一个用户（职位）子集，请清除此转变的“公共”字段，然后在“授权的职位”列表中创建记录。

注释：如果未选定“公共”标志并且未在“授权的职位”列表中添加职位，则任何用户都不能进行转变。

激活状态模型

如何激活状态模型？

在创建新的应用程序对象管理器 (AOM) 服务器流程之前，您的新建状态模型将无法使用。通过重新启动服务器或应用程序对象管理器 (AOM) 服务器组件，您可以启动新的 AOM 流程，以便从已刷新的状态模型高速缓存中获取新建状态模型。

如何为移动用户激活状态模型？

对于通过 Siebel Remote 连接的移动用户，一旦用户与数据库服务器同步，就会实施状态模型。区域节点上支持状态模型。有关区域节点支持的详细信息，请参阅 *Siebel Business Process Designer 管理指南* 和 *Siebel Remote and Replication Manager Administration Guide* 中关于限制移动客户机传送的章节。

如何实施状态模型？

状态模型在 Siebel 业务逻辑级别上实施，因此，将为通过 Siebel Visual Basic、Siebel eScript 和工作流程过程执行的更新实施状态模型。但是，对于通过 Enterprise Integration Manager (EIM) 或工作流程规则程序执行的更新，将不会实施状态模型，因为这些更新不会通过 Siebel 对象管理器。

AOM 如何读取状态模型对象

状态模型对象从运行时数据库中读取，而不是从编译的 Siebel 库文件 (SRF) 中读取。

注释：如果您将状态模型分布到其它环境，则必须为状态模型迁移运行时数据库表（以及分布 SRF 文件）。

过程

此任务是第 246 页的“设置状态模型的流程”中的一个步骤。

要激活状态模型

- 执行下列操作之一：
 - 重新启动服务器。
 - 重新启动应用程序对象管理器 (AOM) 服务器组件。

为状态模型配置子修改

缺省情况下，如果父记录的状态为“未删除”，则不能创建、修改或删除子记录。

您可以按以下两种方式来更改此行为：

- **全局。**在业务服务级别，通过编辑“状态模型高速缓存”业务服务的“启用子修改”用户属性。
- **本地。**如果已在业务服务级别启用子修改，则可以使用“状态模型启用子修改”业务组件用户属性，为单个业务组件禁用此功能。

要为所有业务组件启用子修改

- 在 Siebel Tools 中，将“状态模型高速缓存”业务服务的“启用子修改”用户属性设置为 Y。

这样，即使父记录的状态为“未删除”，您仍然可以创建、修改和删除子记录。

要在已全局启用子修改的情况下为单个业务组件禁用子修改

- 在 Siebel Tools 中，将该业务组件的“状态模型启用子修改”用户属性设置为 N。

此表中概要介绍了“启用子修改”（业务服务）与“状态模型启用子修改”（业务组件）用户属性之间的交互。

如果“启用子修改”业务服务用户属性是	并且“状态模型启用子修改”业务组件用户属性是	那么对于业务组件，子修改是
Y	Y 或空白	已启用
Y	N	已禁用
N	任何值	已禁用

22 文档服务器

本章介绍了有关设置文档服务器的信息。它包括以下主题：

- 第 253 页的 “关于文档服务器”
- 第 254 页的 “获取文档服务器所需的硬件”
- 第 254 页的 “为文档服务器安装 Siebel 服务器”
- 第 254 页的 “在文档服务器上安装 Microsoft Office 应用程序”
- 第 255 页的 “为文档服务器启用组件组”
- 第 255 页的 “为文档服务器设置 MaxTasks 参数”
- 第 256 页的 “为文档服务器同步组件”
- 第 256 页的 “（可选）文档服务器的配置”

关于文档服务器

Siebel eDocument 功能需要使用文档服务器：包括 Siebel Correspondence、Siebel Presentations 和 Siebel Proposals。文档服务器用于生成 Microsoft Word 和 Microsoft PowerPoint 文档。

关于在 Siebel 移动 Web 客户机上运行 eDocument 功能

本章重点介绍了如何安装和设置（已连接）Siebel Web 客户机所使用的公共文档服务器。不过，Siebel eDocument 功能同样可用于 Siebel 移动 Web 客户机。例如，它允许现场销售代表在出差期间生成提案、演示和通信。

如果是 Siebel 移动 Web 客户机，则必须在移动计算机上本机安装 Microsoft Office 以用作文档服务器。

设置文档服务器的流程

要设置文档服务器以准备使用 Correspondence、Presentations 或 Proposals，请执行以下任务：

- 第 254 页的 “获取文档服务器所需的硬件”
- 第 254 页的 “为文档服务器安装 Siebel 服务器”
- 第 254 页的 “在文档服务器上安装 Microsoft Office 应用程序”
- 第 255 页的 “为文档服务器启用组件组”
- 第 255 页的 “为文档服务器设置 MaxTasks 参数”
- 第 256 页的 “为文档服务器同步组件”
- 第 256 页的 “（可选）文档服务器的配置”

获取文档服务器所需的硬件

Windows 2000 和 Windows XP 平台都支持文档服务器。（Microsoft Office 只能在 Windows 平台上运行。）要保持稳定性和高性能，文档服务器必须在专用的主机计算机上运行。此计算机上的 Siebel 服务器必须是一个“Siebel 文档”组件组实例的主机。除了必要的系统组件外，不应运行其它任何组件。

文档服务器可以在符合 Siebel 安装最低硬件要求的计算机上成功运行。例如，可以使用双处理器计算机。

为支持更多用户，您可以在附加的专用主机计算机上运行附加的“Siebel 文档”组件组实例。

为文档服务器安装 Siebel 服务器

请在文档服务器的专用主机计算机上安装 Siebel 服务器。有关安装 Siebel 服务器的一般信息，请参阅 *Siebel 服务器安装指南*（适用于 Microsoft Windows）。

在安装期间，提供了用于启用组件组的选项。请选择“Siebel 文档”和“系统管理”组件组。请不要启用其它任何组件组。（您还需要确保主要 Siebel 应用程序服务器上未启用“Siebel 文档”组件组。）

您也可以在完成安装之后启用“Siebel 文档”组件组，如第 255 页的“[为文档服务器启用组件组](#)”一节所述。

注释：无论何时重新启动 Siebel 应用程序服务器，都必须在调入 Siebel 应用程序服务器之后同时重新启动文档服务器。

在异构环境下安装 Siebel 服务器

如果您在 UNIX 或 AIX 平台上运行主要 Siebel 应用程序，在设置文档服务器（Windows 平台）时需要考虑一些特殊的注意事项。

要在异构环境下设置文档服务器

- 1 安装第三方软件（例如 Samba），它将允许 Windows 计算机访问 AIX 或 UNIX 计算机上的 Siebel 文件系统。
- 2 确保已经为 UNIX 或 AIX 计算机上的 Siebel 应用程序服务器禁用“Siebel 文档”组件组。
- 3 在 Windows 计算机上安装 Siebel 服务器（文档服务器）之前，请确保网关服务器和 Siebel 服务器已开机并在 UNIX 或 AIX 计算机上运行。
- 4 在 Windows 计算机上安装 Siebel 服务器期间，只能启用“Siebel 文档”和“系统管理”组件组。

在文档服务器上安装 Microsoft Office 应用程序

您必须在文档服务器的专用主机计算机上安装 Microsoft Office。

有关支持哪些 Microsoft Office 版本的信息，请参阅 Siebel 应用程序的 Siebel SupportWeb 上的[版本注释](#)和 Siebel SupportWeb 上的[系统要求和支持的平台](#)。

要安装 Microsoft Office

- 1 使用 Siebel Server NT 服务采用的相同用户帐户登录到服务器计算机。此用户帐户必须属于“管理员”组。

注释：安装时必须使用 NT 服务所采用的相同帐户。安装程序将配置 COM 安全设置，以便安装用户帐户具有访问和启动应用程序的正确权限。如果安装使用的不是 Siebel Server NT 服务帐户，则可能会在文档服务器尝试启动应用程序时出错。

- 2 使用典型或完全安装方法来安装 Microsoft Office。验证在典型安装下，您的 Microsoft Office 版本是否安装了“Web 制作工具” (HTML) 组件。如果未安装，则您必须使用自定义安装选项，安装所有典型组件以及“Web 制作工具” (HTML) 组件。
- 3 启动文档服务器将要使用的应用程序。
此操作使应用程序将进行自行注册。
- 4 关闭应用程序。

为文档服务器启用组件组

如果您在安装期间未启用名为“Siebel 文档”的组件组，则必须启用此组件组。此组件组包含 DocServer 组件，用于生成通信、演示和提案。有关启用此组件组的详细信息，请参阅 *Siebel System 管理指南*。

为文档服务器设置 MaxTasks 参数

由于设计限制，Microsoft Office 应用程序一次只处理一个文档。这意味着 Siebel 文档服务器的每个实例一次只应该处理一项任务。

您需要设置两个 Siebel 应用程序对象管理器参数：

- **MaxTasks**。此参数应该设置为 1。如果 MaxTasks 大于 1，则将错误消息作为警示通知发送到日志文件。将会继续处理请求，但是在两个请求同时到达时将出现无法预料的结果。
- **认可 MaxTasks**。此参数将影响队列流程和文档服务器的性能。请参阅表 70。

表 70. 文档服务器的“认可 MaxTasks”参数

设置	行为
TRUE ¹	对文档服务器的所有请求都在 SRM_REQUEST 表上排队；在文档服务器空闲并可处理请求之前，不会将请求分配给文档服务器。
FALSE	请求在 DocServer 组件的内部队列上排队。如果文档服务器停止处理（例如，崩溃），则该服务器上所有已排队的处理均将丢失。

1. 这是建议值。

要设置 *MaxTask* 参数

- 1 将 *MaxTasks* 设置为 1。
- 2 将“认可 *MaxTasks*”设置为 TRUE。

有关设置参数的信息，请参阅 *Siebel System 管理指南* 中关于 Siebel 应用程序对象管理器参数的章节。

为文档服务器同步组件

此步骤并非特定于文档服务器，但是服务器基础设施必需的安装后步骤。

要为文档服务器同步组件

- 请参阅 *Siebel System 管理指南* 中关于同步组件的一般信息。

（可选）文档服务器的配置

本主题介绍了文档服务器的一些可选配置：

- 第 256 页的“（可选）配置报表生成”
- 第 257 页的“（可选）为通信启用 HTML 生成”
- 第 257 页的“（可选）配置应用程序循环周期”
- 第 257 页的“（可选）指定目标服务器”
- 第 258 页的“（可选）启用附加日志”

（可选）配置报表生成

如果计划在提案中包含“报表”部分，则必须指定 *Actuate* 连接字符串。请在每个要提交文档请求的对象管理器上设置此参数。参数的值将包括在由对象管理器发送到 *DocServer* 的请求中。*DocServer* 在开始处理请求时，将使用此参数连接回对象管理器，以便检索报表的数据。

要指定 *Actuate* 连接字符串

- 1 启动 *Server Manager*。
- 2 更改服务器参数 *ActuateConnStr*，使其包含以下信息：

```
siebel.tcpip://gatewayserver:port/enterpriseserver/objectmgr/siebelserver
```

例如，如果 `\\gtwy` 是网关服务器主机，*Sieb01* 是 Siebel 服务器，*siebel* 是 Enterprise Server，并且要在 Siebel Call Center（其对象管理器为 *SCCObjMgr*）上运行附带报表部分的提案，则应该输入以下命令：

```
srvrmgr> change param ActuateConnStr=siebel.tcpip://gtwy/siebel/SCCObjMgr/Sieb01  
for comp SCCObjMgr
```

参数 *ProposalReportTimeoutInSeconds* 还会影响报表的生成。这是超时设置，用于控制文档服务器组件将等待生成报表的时间。缺省值为 1800 秒。

（可选）为通信启用 HTML 生成

缺省情况下，通信只会以文档格式（而不是 HTML 格式）保存。在“我的通信请求”视图中，“查看 HTML”命令不可用，用户无法查看 HTML 格式的通信。

服务器参数 DocumentServerViewHTML 用于指定文档服务器是否生成 HTML 版本的文档。缺省值为 FALSE。缺省情况下，文档服务器仅以自带格式（而不是 HTML）生成文档。要允许用户显示 HTML 格式的通信，您必须编辑 DocumentServerViewHTML 参数，使其值为 True，而不是 False。启用此参数后生成的任何文档都将以两种格式保存。

生成 HTML 文档时，将以 HTML 格式创建一份所生成文档的副本，并将其存储在 Siebel 文件系统中。这样可能会影响性能，并且会增加在文件系统中所需的存储空间。HTML 文档的清晰度取决于 Office 应用程序将其自带格式转换为 HTML 格式的功能。

如果输入以下命令，则允许生成 HTML 版本的通信、提案和演示。

要启用生成 HTML 版本的文档

1 启动 Server Manager。

2 输入以下命令：

```
srvrmgr> change param DocumentServerViewHTML=True for comp DocServer
```

注释：尽管此过程使用的是 Server Manager，但也可以使用“管理 - 服务器配置”屏幕来更改参数。

（可选）配置应用程序循环周期

您可以使用 MSWordLiveCount 参数来控制 Office 应用程序重新启动的频率。

您可以将每个参数都设置为正整数，以指定在关闭和重新启动相应的 Office 应用程序之前要处理的文档数。如果值为 0（缺省值），则表示应用程序将不会关闭。如果将参数值设置为除 0 以外的任何整数，文档服务器将启动失败，相应的应用程序也将关闭并再次重新启动。

要更改这些参数的值

1 启动 Server Manager。

2 要更改 Correspondence 和 Proposals 所用的 Microsoft Word 的应用程序循环周期，请输入以下命令：

```
srvrmgr> change param MSWordLiveCount=5 for comp DocServer
```

3 要更改 Presentations 所用的 Microsoft PowerPoint 的应用程序循环周期，请输入以下命令：

```
srvrmgr> change param MSPPLiveCount=5 for comp DocServer
```

（可选）指定目标服务器

如果您在同一个 Enterprise 中运行多个文档服务器，则服务器基础设施会将文档请求传送到不同的文档服务器，以实现负载平衡。

但是，指定将所有请求发送到一台文档服务器有时也会很有用。例如，您可以通过此方法来帮助诊断服务器的问题。

要将所有请求传送到一台文档服务器

- 1 启动 Server Manager。
- 2 输入以下命令：

```
srvrmgr> change param DocumentServerName=DocSrvr1
```

（可选）启用附加日志

您可能需要启用附加日志， 这样对调试会有所帮助。

事件日志系统根据每个事件类型的日志级别，将事件写入到日志文件。您指定的数字表示日志的筛选级别。缺省值为 3，表示将记录级别为 1、2 和 3 的事件，而禁用级别为 4 或 5 的事件。如果将筛选级别设置为 5，则表示将记录所有事件。

注释：在列表的最后一个命令中，参数必须加上引号，因为它包含了空格。在其它命令中，您可以根据需要添加引号，引号并未包括在列表中。

要启用附加日志

- 1 启动 Server Manager。
- 2 输入以下命令：

```
srvrmgr> change evtloglvl GenericLog=5 for comp Docserver
srvrmgr> change evtloglvl ProposalDebug=5 for comp Docserver
srvrmgr> change evtloglvl ProposalDetail=5 for comp Docserver
srvrmgr> change evtloglvl PresentationDebug=5 for comp Docserver
srvrmgr> change evtloglvl PresentationDetail=5 for comp DocServer
srvrmgr> change evtloglvl DocServerDebug=5 for comp DocServer
srvrmgr> change evtloglvl DocServerDetail=5 for comp DocServer
srvrmgr> change evtloglvl CorrespDebug=5 for comp DocServer
srvrmgr> change evtloglvl CorrespDetail=5 for comp DocServer
srvrmgr> change evtloglvl MSProjectDebug=5 for comp DocServer
srvrmgr> change evtloglvl "MS ProjectDetail"=5 for comp DocServer
```

有关事件日志的详细信息，请参阅 *Siebel eBusiness Applications 系统监控和诊断指南*。

23 通信

本章介绍了关于管理和使用 Siebel Correspondence 的信息。它包括以下主题：

- 第 259 页的“关于 Siebel Correspondence”
- 第 261 页的“通信方案”
- 第 261 页的“设置和使用通信的流程”
- 第 261 页的“创建和更新 SIEBEL.HTML 文件”
- 第 263 页的“在 Microsoft Word 中创建通信模板（管理员和最终用户）”
- 第 264 页的“（可选）将文件插入到通信模板中”
- 第 265 页的“在 Siebel 应用程序中创建通信模板记录”
- 第 266 页的“生成通信（最终用户）”
- 第 268 页的“为通信模板配置附加合并字段”

有关文档服务器和 Siebel Correspondence 所需其它软件的信息，请参阅第 22 章“文档服务器”。

关于 Siebel Correspondence

Siebel Correspondence 允许雇员和合作者从可访问 Web 的任何位置生成通信。它还使雇员和合作者可以轻松地将通信引导到履行手续中心以进行打印和邮寄，从而可以让雇员和合作者即使在旅途中无法使用打印机时仍然可以制作并发送通信。

例如，如果销售代表需要邮寄大量材料给客户，而客户分布在他们要提供演示的多个城市，则 Siebel Correspondence 允许销售代表从可访问 Web 的任何位置登录。然后，销售代表可以创建个性化的套用信函以邀请特定城市的客户参加特定演示，并将这些信函发送到履行手续中心进行打印和邮寄。

首先，管理员将创建模板（通常是套用信函和标签），此模板可供雇员和合作者日常通信使用。然后，雇员和合作者可以在此模板基础上，按照来自“联系人”业务组件的数据自动生成通信。

关于通信模板

Siebel 通信模板在 Microsoft Word（DOC 文件格式）中创建和编辑。通信模板包含固定文本以及一个或多个合并字段。合并字段是一些占位符，在用户为一位或多位接收者生成通信时，将在这些占位符中填入来自 Siebel 数据库的可变信息，例如联系人的姓名和地址。

用户可以创建自己的个人模板，而管理员则可以为用户创建通信模板。

关于使用多种语言和区域的通信

每个通信模板的固定文本都使用特定的区域惯例和语言来编写。要支持全局部署，通信模板的作者可以使用通信模板记录中的“区域”和“语言”字段来明确指明区域和语言。然后，文档服务器将使用这些设置将已正确本地化的数据替代到通信模板的合并字段中。以下类型的字段将会受影响：

- MLOV 字段
- 全局数据字段
- 区域敏感字段，例如日期和货币

定义的通信术语

表 71 中介绍了本章中使用的术语定义。

表 71. 通信术语

术语	定义
通信模板	<p>这是 Microsoft Word 文件（DOC 或 HTM）。它通常包含一个或多个合并字段。它不应该包含代码（包括 ASK 等字段代码）或宏。</p> <p>此字段通常包含套用信函，其中的地址和称呼是合并字段，系统会为多位接收者自动填入其值。</p>
标签模板	<p>标签模板是专用于邮寄标签的通信模板。标签模板的创建方式与其它通信模板很相似，不过它是使用“生成标签”命令而不是“生成通信”命令生成的。</p>
插入模板	<p>这是 Word 文件、文本文件或 HTML 文件。它不能包含任何合并字段。</p>
个人通信模板	<p>由用户创建供自己使用的通信模板。它不能供其他人员使用，但是管理员可以查看、编辑和删除此模板。</p>
通信模板记录	<p>这是 Siebel 数据库中包含通信模板的记录。（通信模板存储在 Siebel 文件系统中。）这些记录显示在“通信模板”和“个人模板”视图中。</p>
通信记录	<p>这是 Siebel 数据库中包含所生成通信的记录。通信记录必须具有与其相关联的通信模板记录。此外，它还可以具有与其相关联的标签模板记录。</p>
合并字段	<p>合并字段是通信模板中的占位符，将会填入来自 Siebel 数据库记录的信息，例如联系人的姓氏。（这些字段也称为邮寄合并字段。）</p>
合并数据	<p>来自 Siebel 数据库的数据，将在生成通信时复制到合并字段中。</p>
SIEBEL.HTML 文件	<p>列出在最近生成的通信中用作合并字段的数据库列。（该文件将在每次生成通信时都会更新。）</p> <p>在 Microsoft Word 中创建通信模板时，SIEBEL.HTML 文件将用作数据源文件。</p>

通信方案

此方案提供了管理通信的管理员和销售代表所执行业务流程的示例。您的公司可以根据具体的业务要求使用不同的流程。

某家公司已经安装文档服务器，并且希望为其销售代表提供 Siebel Correspondence，以便销售代表可以向请求产品信息的客户发送带个性化附信的说明。

管理员设置了附信（通信）模板和邮寄标签模板，以供销售代表使用。

在客户请求产品说明时，销售代表将生成个性化的附信和邮寄标签，然后指定邮寄品中需要包含哪些说明。客户的姓名和地址明细将从 Siebel 数据库中的联系人列表获取。

在将通信提交给履行手续中心进行打印和邮寄之前，销售代表将复审附信，有时还会进行修改。

设置和使用通信的流程

设置和使用通信时，将按以下典型顺序进行：

- 第 261 页的“创建和更新 SIEBEL.HTML 文件”
- 第 263 页的“在 Microsoft Word 中创建通信模板（管理员和最终用户）”
- 第 264 页的“（可选）将文件插入到通信模板中”
- 第 265 页的“在 Siebel 应用程序中创建通信模板记录”
- 第 266 页的“生成通信（最终用户）”
- 第 268 页的“为通信模板配置附加合并字段”

创建和更新 SIEBEL.HTML 文件

关于 SIEBEL.HTML 文件

SIEBEL.HTML 文件是 Siebel 应用程序与 Microsoft Word 之间的数据接口。在文档生成期间，文档服务器会将合并数据导出至 SIEBEL.HTML 文件。随后，Microsoft Word 将读取此文件，并在通信模板的合并字段中插入数据。

在您创建通信模板时，可以将从空白模板生成的 SIEBEL.HTML 文件用作数据源文件，以确定可以将哪些合并字段添加到通信模板中。

第 262 页的图 23 显示了 SIEBEL.HTML 文件的一部分。列标题代表的是数据库字段，单元格包含最近所生成通信的那些字段值。

管理员可以使用 Siebel Tools 对可用合并字段集进行补充。有关信息，请参阅第 268 页的“为通信模板配置附加合并字段”。

未安装 SIEBEL.HTML（出厂安装）。它将在初次生成通信时在 \REPORTS 目录中创建。


Address  \\7.7\web client\REPORTS\SIEBEL.HTML			
PRIMARY_POSITION_ID_X	FAX_PHONE_NUM_X	WORK_PHONE_NUM_X	STREET_ADDRESS_X
1-1JD	(415) 491-2200	(415) 491-2360 x334	99 Crestview Ave.

图 23. SIEBEL.HTML 文件的一部分

创建或更新 SIEBEL.HTML 文件的过程

执行此过程时，应该符合以下情况：

- 初次创建通信模板（以便创建 SIEBEL.HTML 文件）之前由管理员执行
- 由使用断开连接的 Siebel 移动 Web 客户机并需要在其本地计算机上创建个人通信模板（以便创建本地 SIEBEL.HTML 文件）的最终用户执行
- 在配置附加合并字段后由管理员执行（请参阅第 268 页的“为通信模板配置附加合并字段”。）

此任务是第 261 页的“设置和使用通信的流程”中的一个步骤。

要通过生成空白通信模板来初始创建（或更新）SIEBEL.HTML 文件

- 1 在 Microsoft Word 中，创建并保存一个空白文档。
- 2 导航至“通信”屏幕 > “个人模板”视图。
- 3 在“模板”列表中创建新记录，然后在“模板”字段中指定您在步骤 1 中创建的空白通信模板。
- 4 在链接栏上，单击“我的通信请求”。
- 5 在“通信”列表中，创建新记录。
- 6 在“模板”字段中，选择您在步骤 3 中创建的模板记录。
- 7 单击“生成”。

在 \REPORTS 目录中创建的 SIEBEL.HTML 文件将包含要用作合并字段的所有数据库列。

在 Microsoft Word 中创建通信模板（管理员和最终用户）

您可以从多个起点开始在 Microsoft Word 中创建通信模板：

- 现有的 Microsoft 文档，例如公司的套用信函。（请确保该文档中不包含 SIEBEL.HTML 中未定义的任何合并字段，也不包含任何代码或任何宏。）
- 新建的空白 Microsoft Word 文档

下一节介绍了两个过程：一个用于 Microsoft Word 2000，一个用于 Microsoft XP。这两个过程都阐述了如何在 Microsoft Word 文档中添加合并字段（已在 SIEBEL.HTML 文件中定义）。

此任务是第 261 页的“[设置和使用通信的流程](#)”中的一个步骤。

要在 Microsoft Word 2000 中向模板添加合并字段

- 1 将当前版本的 SIEBEL.HTML 文件复制到本地硬盘驱动器，例如复制到“我的文档”目录。
- 2 在 Microsoft Word 中创建新文档，或者打开要用作通信模板起点的文档。
- 3 从“工具”菜单中，选择“邮件合并”。
- 4 在“邮件合并帮助器”对话框中，单击“创建”>“套用信函”。（如果您是创建标签模板，请选择“创建”>“邮件标签”。）
- 5 单击“活动窗口”以使用当前文档。
- 6 在“邮件合并帮助器”对话框中，单击“获取数据”>“打开数据源”，然后打开 SIEBEL.HTML 文件。
- 7 关闭“邮件合并帮助器”对话框。

如果模板文件尚未包含合并字段，将会显示一个信息框予以提示。单击框中的“编辑主文档”。

- 8 根据需要在文档中添加和编辑文本。
- 9 根据需要添加合并字段：
 - a 确定需要显示合并数据的插入点。
 - b 单击“插入合并字段”按钮，然后插入适当的合并字段。
- 10 完成添加合并字段后，退出邮件合并模式：
 - a 单击“邮件合并”工具栏上的“邮件合并帮助器”按钮。
 - b 在“邮件合并帮助器”对话框中，单击“创建”>“还原为普通 Word 文档”。

警告：如果不将文档还原为普通模式，文档服务器将在生成通信时挂起。

 - c 单击“是”以继续。
 - d 关闭“邮件合并帮助器”对话框。
- 11 使用 .doc 扩展名保存文件，然后关闭。

要在 Office XP 中向模板添加合并字段

- 1 将当前版本的 SIEBEL.HTML 文件复制到本地硬盘驱动器，例如复制到“我的文档”目录。
 - 2 在 Microsoft Word 中创建新文档，或者打开要用作通信模板起点的文档。
 - 3 从“工具”菜单中，选择“信函和邮件”>“显示邮件合并工具栏”。
 - 4 在工具栏中，单击“主文档设置”按钮。
 - 5 在“主文档类型”对话框中，选择“信函”。（如果在创建标签模板，则选择“标签”。）
 - 6 在邮件合并工具栏上单击“打开数据源”按钮，然后打开 SIEBEL.HTML 文件。
 - 7 根据需要在文档中添加和编辑文本。
 - 8 根据需要添加合并字段：
 - a 确定需要显示合并数据的插入点。
 - b 单击“插入合并字段”按钮，然后插入适当的合并字段。
 - 9 完成添加合并字段后，单击邮件合并工具栏上的“主文档设置”按钮，然后在“主文档类型”对话框中选择“普通 Word 文档”。
- 警告：** 如果不将文档还原为普通模式，文档服务器将在生成通信时挂起。
- 10 使用 .doc 扩展名保存文件，然后关闭。

（可选）将文件插入到通信模板中

Siebel Correspondence 文件插入功能允许您将一个或多个文件（称为插入模板）插入到通信模板中。这些插入模板可以在 Word 文件、文本文件或 HTML 文件中。

您可以将包含一般内容的插入模板添加到一个或多个通信模板中。例如，您可以在单独的插入模板中创建公司说明，然后将其包括在多个通信模板中。如果说明被更改，您只需修改插入模板而不是每个通信模板。

您可以根据需要在通信模板中添加多个插入模板。每个插入模板的文件名必须唯一，并且必须将每个插入模板单独插入到通信模板。插入模板不可以嵌套。例如，您可以在名为 FollowUp.doc 的模板中插入 File1.doc、File2.doc 和 File3.doc。但是，不能将 File1.doc 插入到 File2.doc，然后再将 File2.doc 插入到 FollowUp.doc。

提示： 请记住为您的插入模板以及通信模板创建通信模板记录。

此任务是第 261 页的“设置和使用通信的流程”中的一个步骤。

要将插入模板添加到通信模板中

- 1 如果不存在插入模板，请使用 Microsoft Word 创建。（确保您的插入模板不包含合并字段、代码或宏。）
- 2 打开要在其中添加插入模板的通信模板。
- 3 在要显示插入模板的位置，插入附带以下命令的单独一行：
`[[File Name]]`

请不要包含文件扩展名。例如，如果插入模板是 File1.doc，则输入 `[[File1]]`。
- 4 使用 .doc 扩展名保存文件，然后关闭。

在 Siebel 应用程序中创建通信模板记录

要使通信模板可以在 Siebel 应用程序中使用，必须通过创建通信模板记录将其添加到 Siebel 文件系统中。Siebel 应用程序中提供两个视图来添加通信模板记录：

- “管理 - 文档”屏幕 > “通信模板”视图。管理员可以使用此视图，为多位雇员创建通信模板。
- “通信”屏幕 > “个人模板”视图。雇员可以使用此视图，创建仅供其自己使用的通信模板。

提示：请记住为您的插入模板以及通信模板创建通信模板记录。

注释：您应该确保针对服务器数据库执行系统管理任务，例如管理通信模板。尽管您可以针对本地数据库执行这些任务并实现同步，但是这样可能会导致出错，包括数据冲突。此外，大型本地数据库以及传送大量交易都可能会导致性能问题。

此任务是第 261 页的“设置和使用通信的流程”中的一个步骤。

要添加模板记录

- 1 导航至以下视图之一：
 - “管理 - 文档”屏幕 > “通信模板”视图
 - “通信”屏幕 > “个人模板”视图
- 2 在“模板”列表中，创建新记录，并且填写必需的字段。
有些字段在下表中加以了说明：

字段	注释
活动	表示通信模板是否可供使用。 注释： 建议您在修改之前使模板处于不活动状态，以防止其他用户在您修改期间尝试使用该模板。完成修改之后，请重新选择“活动”字段。
更新文件 (或更新)	此字段中的选中标记表明，在每次更改原始文件时，都会自动更新移动用户的模板副本。
模板名称	通信模板、标签模板或插入模板的名称。
个人	此字段中的选中标记指定通信模板是个人通信模板，只能由创建人使用。
下载文件	允许用户从服务器中请求模板。如果此字段中出现一个选中标记，则在下一个同步会话期间会检索该文档。此字段仅适用于 Siebel Remote 用户。
语言	文档服务器在根据 MLOV 和“全局数据业务组件”字段显示合并字段时使用的语言。
区域	文档服务器在根据区域敏感业务组件字段（例如电话号码）对合并数据进行格式化时使用的区域。如果未指定区域，则使用应用程序的区域。

生成通信（最终用户）

最终用户使用管理员定义的通信模板或自己创建的个人模板来生成通信材料。

通过使用 Microsoft Word，他们可以根据所选的通信记录来编辑模板（已修改的模板），也可以编辑已生成的通信文档。

通信中可以附加说明。（有关说明的一般信息，请参阅第 28 章“说明”。）

此任务是第 261 页的“设置和使用通信的流程”中的一个步骤。

要生成通信

- 1 导航至“通信”屏幕 > “我的通信请求”视图。

注释： 通过从应用程序级菜单中选择“文件” > “发送信函”，您可以从任何位置导航至此屏幕。

- 2 在“通信”列表中，创建新记录并填写“模板”字段。

有些字段在下表中加以了说明：

字段	注释
文档状态	请参阅步骤 6。
模板	指定要用于通信的通信模板名称。
履行手续中心	指定可以代表您生成并发布文档和附件的履行手续中心。有关详细信息，请参阅第 26 章“履行手续中心”。
生成的文档	生成通信后，您可以向下搜索到此字段中的超级链接，以便预览已合并“接收者”列表选定接收者姓名和地址的文档。
生成的标签	向下搜索到此字段中的超级链接，以便预览已合并“接收者”列表选定接收者姓名和地址的标签。
标签状态	生成期间标签的系统状态。缺省值包括“进行中”、“正在生成”、“已完成”和“失败”。
标签模板	由您的公司定义并由您的 Siebel 管理员创建的标签模板的名称，或您的个人模板的名称。
已修改的模板	请参阅步骤 5。
商机	指定与通信相关联的商机的名称。向下搜索到商机名称字段中的超级链接，以打开“商机明细”表单。

- 3 在“接收者”列表中，为需要接收通信的联系人或雇员添加记录。

如果指定大量接收者，则会影响生成通信的性能和所需时间。

如果在“添加接收者”对话框中创建新记录，则会将该人员添加到“联系人”列表中。

- 4 如果需要在通信中包括说明，请在“附件”列表中添加记录。

说明必须是 Sales Tool* 类型，并且不能标记为内部。

注释：如果是在移动 Web 客户机环境下（远程）工作，则必须可以在本地环境下使用说明文件。如果选择“本地”复选框，则可以在远程环境下处理文件。要在下次同步时从服务器中下载文件，请在“附件”列表中选择“说明”记录的“请求”复选框。

- 5 如果需要对应用于所有接收者但仅用于此通信记录的通信模板进行编辑，请在“已修改的模板”字段中编辑此文件。

此文件（例如通信模板）存储在 Siebel 文件系统中。

- 6 单击“生成”。

*对于 Web 客户机（网络连接）：*由于“文档状态”字段不会自动更新，因此，请单击“更新”按钮以刷新记录，然后查看通信的当前状态。下表列出了您可能会看到的状态值。

状态	含义
在队列中	已发送到可用文档服务器的请求。
正在生成	文档服务器正在创建 Word 合并文档。
已完成	文档可用，并且可以通过“生成的文档”字段来访问。
失败	文档服务器遇到错误。在“文档错误”和“标签错误”字段中检查错误消息。

- 7 *对于 Web 客户机（网络连接）：*向下搜索到“生成的文档”字段中的“已合并”超级链接。

如果未在本机安装 Microsoft Word 并且已启用 HTML 生成，请单击菜单按钮并选择“视图 (HTML)”，以便在您的 Web 浏览器中显示文档。

注释：如果使用的是移动 Web 客户机，则会自动打开生成的通信。

- 8 （可选）在打印、成批打印或提交到履行手续中心之前，对已生成的通信的个别页面进行编辑。

- 有关履行手续中心的信息，请参阅第 26 章“履行手续中心”。
- 有关成批打印的信息，请参阅第 321 页的“关于成批打印”。

- 9 （可选）为通信生成标签：

- a 填写“标签模板”字段。
- b 从菜单按钮中，选择“生成标签”。

有关打印通信的信息，请参阅第 26 章“履行手续中心”。

为通信模板配置附加合并字段

导出的数据来自两处位置：

- 如果通信是通过基于服务请求的视图创建，则数据来自“服务请求接收者”业务组件。
- 如果通信是通过“通信”列表视图创建，或者通过不是基于服务请求的视图（例如“商机”屏幕）创建，则数据来自“接收者”业务组件。

“接收者”业务组件中的新字段限定为基于 S_CONTACT 表中列的字段，或限定为通过连接关系获得的字段。如果表与 S_CONTACT 具有主要 - 明细关系，并且 S_CONTACT 是明细表，则可以为这些表添加连接。您必须为“接收者”业务组件添加连接。

“服务请求接收者”业务组件中的新字段限定为基于 S_CONTACT 表、S_SRV_REQ 表中的列，或限定为基于通过与这些表的连接提供的列的字段。

表 72 汇总了这两个业务组件的内容以及所使用的环境。有关添加字段的详细信息，请参阅 *开发和部署 Siebel eBusiness Applications* 和 *配置 Siebel eBusiness Applications*。

表 72. 合并字段来源和使用的汇总

来源业务组件	来源表	使用位置
接收者	<ul style="list-style-type: none">■ S_CONTACT■ 与 S_CONTACT 具有主要 - 明细关系的表的连接（S_CONTACT 作为明细表）。	通过以下方式创建的通信： <ul style="list-style-type: none">■ 在“通信”列表视图中直接创建■ 通过不是基于服务请求的任何视图创建
服务请求接收者	<ul style="list-style-type: none">■ S_CONTACT■ S_SRV_REQ■ 与两者之一具有主要 - 明细关系的表的连接（S_CONTACT 或 S_SRV_REQ 作为明细表）。	通过基于服务请求的视图创建的通信。

要配置附加合并字段

- 1 在 Siebel Tools 中，向“接收者”业务组件或“服务请求接收者”业务组件添加新字段。
警告：确保该字段的数据库列名称不超过 38 个字符。（这是因为 Microsoft Word 不能处理使用长名称的合并字段。）
- 2 在称为 Export Field # 的业务组件用户属性中添加新字段的名称，其中的 # 是一个整数。
如果需要，您可以通过增大该整数来创建附加用户属性。
- 3 更新 SIEBEL.HTML 文件（第 261 页的“创建和更新 SIEBEL.HTML 文件”），然后创建一个包含新字段的通信模板。

注释：SIEBEL.HTML 文件中最多可包含 63 个合并字段；Microsoft Word 不显示超出此限制的字段。

24 演示

有关 Siebel Presentations 所需文档服务器和其它软件的信息，请参阅第 22 章“文档服务器”。

Siebel Presentations 允许您的销售代表在通过 Microsoft PowerPoint 创建的模板基础上创建演示（和其它类型的文档）。

以前，销售人员在创建演示时，需要从过去使用的某个演示开始着手，然后针对当前潜在客户进行修改。销售人员不能只修改客户姓名之类的基本信息，可能还需要重新组织演示的结构，以便符合该潜在客户的独特需要。例如，原始演示的重点可能在于价格，而新潜在客户更关心其它决策标准，例如速度或额外功能。

通过 Siebel Presentations，只要演示管理员创建了正确的模板，销售人员只需单击一个按钮即可为特定的客户或商机创建正确的演示。创建演示时，Siebel Presentations 将使用销售人员在早期阶段为商机输入的信息。

销售人员可以在演示中添加特定于交易的信息，不必担心格式化或演示。通过使用演示库，销售人员可以查找任何附加信息，并将其自动插入到演示中。

Siebel Web 客户机的系统要求

要使用 Siebel Presentations，您必须具有：

- 服务器上安装的使用 Siebel 应用程序所需的全部组件，例如 Siebel 服务器和 Web 服务器。
- 安装在一台或多台 Windows 计算机上的文档服务器
- Microsoft Office

注释：如果您是在 UNIX 下部署 Siebel 服务器，并且需要使用 Siebel Presentations，则需要将一台单独的 Windows 计算机用作文档服务器。

Siebel Presentations 使用文档服务器，它是 Siebel 服务器的一个组件，允许 Web 上的用户处理服务器上的 Word 和 PowerPoint 文档。

有关安装使用 Siebel 应用程序所需组件的详细信息，请参阅适用于您正在使用的操作系统的 *Siebel 安装指南*。

使用 Siebel Presentations 的雇员或合作者需要：

- 用于使用产品的 Web 浏览器
- （可选）用于编辑文档的 Microsoft Office

有关 Siebel 应用程序所支持 Web 浏览器的信息，请参阅 Siebel SupportWeb 上的 *系统要求和支持的平台*。

Siebel 远程 Web 客户机的系统要求

Siebel Presentations 既可用于 Siebel 远程 Web 客户机，也可用于 Siebel Web 客户机。Siebel 远程 Web 客户机和 Siebel Web 客户机中的 Presentations 的用户界面都相同。

但是，Siebel 远程 Web 客户机是在本地处理生成文档的请求，使现场销售代表可以在外出时生成通信、提案和演示。

要在 Siebel 远程 Web 客户机上运行 Siebel Presentations，您必须将 Microsoft Office 与 Siebel 远程 Web 客户机安装在同一台计算机上。

创建模板的流程

要创建模板，请完成以下阶段（图 24 中所示）：

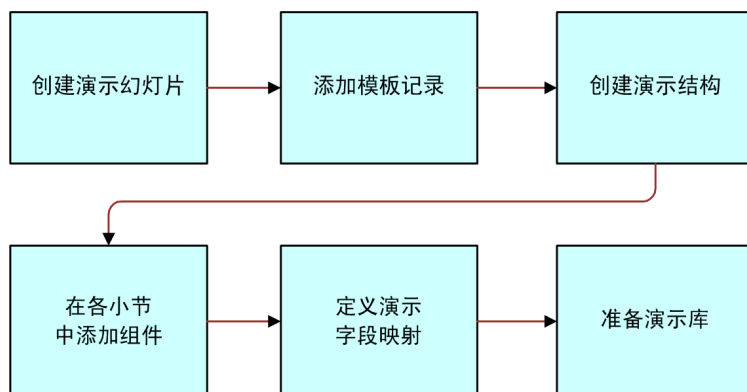


图 24. Siebel Presentation 流程

- **创建 Microsoft PowerPoint 幻灯片。**要创建模板所需的幻灯片，您必须编写幻灯片的内容，并为公司、联系人姓名、地址等变量插入书签。请参阅第 271 页的“在 Microsoft PowerPoint 中创建模板幻灯片”。
- **添加模板记录。**使用 Siebel 应用程序，为模板创建一项记录。请参阅第 273 页的“为模板创建记录”。
- **创建演示结构。**指定演示中应包含哪些小节。请参阅第 274 页的“关于创建模板结构”。
- **在各小节中添加组件。**指定每个小节应包含哪些组件。请参阅第 278 页的“在模板小节中添加组件”。
- **在各小节或组件中使用条件。**（可选）您可以添加条件，以指定仅在某些情况下才将小节或组件包含在演示中。请参阅第 279 页的“在模板中使用条件”。
- **定义演示字段映射。**指定与 PowerPoint 组件幻灯片中的每个书签相对应的 Siebel 对象。您还要在模板记录中指定此映射的名称。请参阅第 280 页的“定义演示字段映射”。
- **准备演示库。**在这一可随时完成的可选步骤中，您将创建一个单独的幻灯片库，使销售人员可以从中抽取幻灯片以定制自己的演示。请参阅第 282 页的“创建演示库”。

在 Microsoft PowerPoint 中创建模板幻灯片

第一步是在 Microsoft PowerPoint 中创建幻灯片。这些幻灯片包含一张样式幻灯片和多张组件幻灯片，如图 25 中所示。

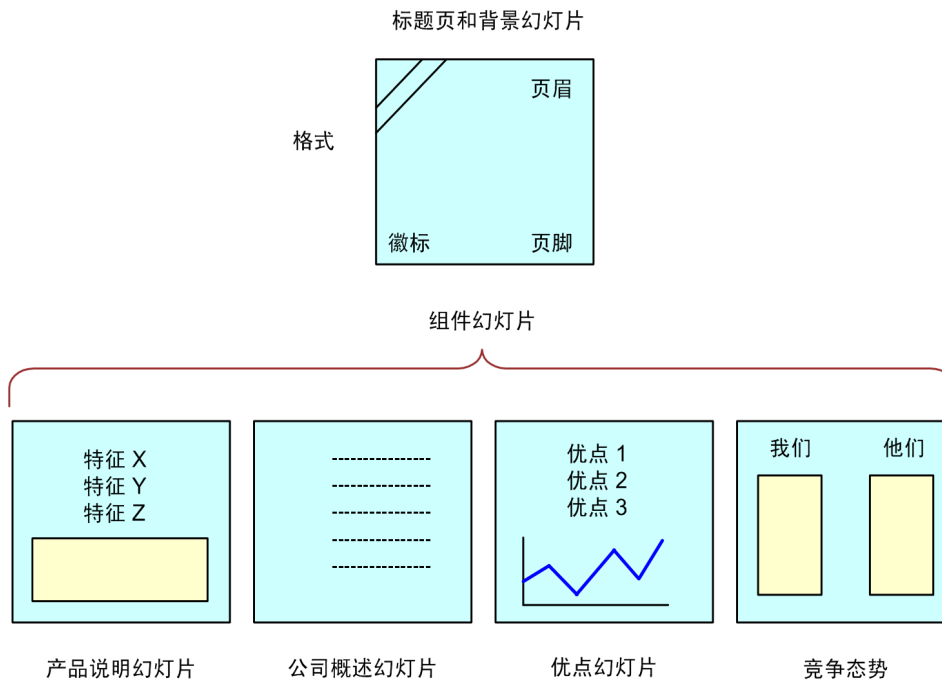


图 25. 可组成演示模板的 PowerPoint 幻灯片

第 271 页的图 25 中显示的组件仅用作示例。您可以使用其它组件，例如目录或一组宣传材料，还可忽略报价或产品演示。但是，模板必须包含一张演示背景幻灯片以及一张或多张组件幻灯片。

注释：有关支持哪些 Microsoft PowerPoint 版本的信息，请参阅 Siebel SupportWeb 上的**版本注释**。

注释：演示只能使用来自业务对象的字段。如果您需要包含附加字段，则必须使用 Siebel Tools 将包含这些字段的业务组件添加到作为演示基础的业务对象中。

要创建模板幻灯片，您需要完成以下阶段：

- **计划模板。**确定模板中应包含哪些组件。
- **创建样式幻灯片。**创建为所有模板组件指定标准格式的幻灯片。
- **创建组件幻灯片。**为模板中的每个组件创建一张幻灯片。

计划模板

在 PowerPoint 中创建幻灯片之前，您必须确定演示的外观以及应该包含哪些类型的信息。最好先参考以前的成功演示，看看它们包含哪些小节。例如，它们是否都包含议程、主管人员概述幻灯片和产品概要幻灯片？接下来，看看您手中目前有哪些幻灯片，它们回答了客户的哪些问题。然后，决定如何组织自己的信息。哪些主题是所有演示的标准主题？哪些主题特定于某些演示？在您创建的演示中，幻灯片最好按什么顺序排列？最后，决定插入哪些字段以定制演示（例如，联系人姓名、客户名称、行业）。您将使用此信息在 PowerPoint 幻灯片中创建书签。

创建演示背景幻灯片

计划模板之后，可以开始创建此模板的演示背景幻灯片；它将用作您的标题幻灯片，并指定整个演示的背景布局和格式。此背景幻灯片可能包含您的公司徽标、特殊颜色和背景设计以及页眉和页脚。

要设置模板的样式

- 1 在 Microsoft PowerPoint 中创建一张新幻灯片。
- 2 由于此幻灯片同时将用作标题幻灯片，您可能还需要选择标题幻灯片布局模板并输入演示的标题。
- 3 选择背景颜色和字体大小。
- 4 选择“视图”>“页眉和页脚”，然后为模板创建并应用页眉和页脚。
- 5 切换到“幻灯片母版”视图，然后选择将应用于整个演示的格式选项。
- 6 关闭“幻灯片母版”视图，然后返回“幻灯片”视图（选择“视图”>“幻灯片”）。
- 7 保存文件：
 - 选择仅使用字母数字字符的名称。
 - 使用 PowerPoint 的 PPT 扩展名。
- 8 关闭该文件。

创建组件

开发模板的下一步是创建组件，也就是组成演示正文的幻灯片。

*组件*是用于 Microsoft PowerPoint 的 Siebel Presentations 术语，包括标准文本和个性化数据。

要创建组件，请键入标准文本，然后为定制数据创建 *书签*或 Microsoft PowerPoint 占位符。在销售人员生成演示时，这些书签将被替换为来自 Siebel 应用程序的数据。

注释：以下过程可能略有不同，具体取决于您的 Microsoft PowerPoint 版本。

要创建带书签的组件

- 1 在 Microsoft PowerPoint 中创建一张新幻灯片。
- 2 键入标准文本、图片、带项目符号的信息，以及包含在此组件中的其它内容。
- 3 将光标置于要创建书签的位置。

4 输入以下文本：

[[“书签名称”]]

例如，要为公司名称创建书签，请键入：

[[*company*]]**5** 记下书签的名称，因为稍后将书签映射到 Siebel 字段名称时需要使用此名称。**6** 为要插入的每个书签重复步骤 3 至步骤 5。**注释：**如果要在多个位置插入相同的字段，您可以复制此书签并将其粘贴到文档的其它部分中。**7** 将组件幻灯片另存为 PPT 文件。

为模板创建记录

在 PowerPoint 中创建模板幻灯片后，您可以使用 Siebel Presentations 来指定如何在模板中装配它们。

要为模板创建记录

1 导航至“管理 - 文档”屏幕 > “演示模板”视图。**2** 在“模板”列表中，创建新记录，并且填写必需的字段。

有些字段在下表中加以了说明：

字段	注释
名称	输入模板的名称。
缺省	如果需要将此模板用作缺省演示模板，请在“缺省”字段中加上选中标记。在用户单击“自动演示”时，Siebel Presentations 将在没有决策问题与演示主题相匹配时使用缺省模板。您只能选择一个缺省“商机演示”和一个缺省“客户演示”。
类别	选择以下模板类型之一： <ul style="list-style-type: none"> ■ “商机演示”模板只能在处理商机时使用。 ■ “客户演示”模板只能在处理客户时使用。
映射名称	用于指明与此模板配合使用的书签字段组。您可以暂时将此字段保留空白，直至创建映射。
模板文件名称	附加模板文件。
主题	<p>如果需要将模板与特定决策问题相关联，请单击“主题”字段中的“决策问题”列表，然后从“决策问题”对话框中选择一个主题。为演示模板指定主题时，请将该主题与商机的重要特定决策问题相关联。如果演示主题与当前商机的第一决策问题相匹配，Siebel Presentations 会在用户单击“自动演示”时自动选择正确的模板。用户还可以在需要时选择主题模板。</p> <p>由于客户与决策问题不关联，因此“主题”字段不适用于“客户演示”模板。它只适用于“商机演示”模板。</p>
说明	输入模板的说明。

关于创建模板结构

一旦为模板创建了 PowerPoint 幻灯片和记录，请定义演示模板的结构。

演示由小节组成，它们用于划分和细分您的演示。一个小节可能包含多个组件或一个组件，视您的需要而定。

小节的类型取决于其所含数据的类型。例如，文件小节包含幻灯片，图表小节引用 Siebel 图表，等等。

定义模板小节

您可以通过在“演示模板管理”视图中创建小节来定义演示模板的结构，该视图与您为此模板创建的模板记录相关联。

创建顶层小节

您首先必须创建顶层小节，然后才能在这些顶层小节下添加子节。您的演示结构可以包含多层，因为子节下还可以包含其它子节。

要创建顶层小节

- 1 导航至“管理 - 文档”屏幕 > “演示模板”视图。
- 2 在“模板浏览器”的左框中，单击表示此模板的图标旁边的 + 图标。
列表中 will 显示“节”文件夹。
- 3 在浏览器列表中，单击“节”文件夹旁边的 + 图标。
右框中将显示“节”列表。
- 4 在“节”列表中，创建新记录。
- 5 在“名称”字段中输入此小节的名称。
小节名称是某些类型的幻灯片标题，例如“项目符号幻灯片”。
- 6 在“序列”字段中，指定此小节在演示中出现的顺序。
- 7 在“节类型”字段中，指定所创建小节的类型。下表介绍了您可以使用的不同小节类型。

类型	注释
文件	只包含演示幻灯片或文本。如果使用的是 PowerPoint，则必须采用 PPT、DOC 或 TXT 格式。如果您指定文本，则会创建一张幻灯片并插入文本。
图表	创建幻灯片并插入 Siebel 图表。图表将会自动居中，并且您可以更改 x、y 和 z 轴。
项目符号幻灯片	创建幻灯片并插入项目符号格式的 Siebel 数据列表；例如，商机感兴趣的产品列表。 此小节名称将用作幻灯片标题。

类型	注释
定位器	<p>传入来自 Siebel Encyclopedia 的幻灯片或文本（PPT 幻灯片或 TXT 文件）。例如，如果您创建定位器小节，Siebel Presentations 可以动态传入来自市场营销 encyclopedia 的幻灯片，该 encyclopedia 与商机感兴趣的产品相关联。例如，如果您需要在演示中动态插入与商机上的产品相关联的幻灯片，请使用“定位器”。</p> <p>文件类型必须为 PPT、TXT 或 RTF。如果有多张市场营销幻灯片符合您指定的定位器标准，Siebel Presentations 将全部插入这些幻灯片。</p>
组织图	创建幻灯片，并传入与模板相关联的客户或商机的组织图。图表将会自动居中。
表	创建幻灯片并将 Siebel 数据传入到表格式。请选择要包括的字段、字段序列以及列长度。表将会自动居中。通过选择“表”小节，您还会启用创建“相关的表”小节。请参阅第 277 页的“添加相关表子节”。
双列幻灯片	创建一个将两个小节并排放置的幻灯片。例如，您可以在产品图片（“文件”小节）旁边显示产品的关键特征列表（“项目符号幻灯片”小节）。指定两个子节，可以是其它任何节类型。

8 填写适用于节类型的字段。第 275 页的表 73 介绍了您应该为每个节类型填写的字段。

9 重复第 274 页的步骤 4 至步骤 8，添加所需的所有顶层小节。

表 73. 演示模板管理视图的选定字段

节类型	字段	注释
项目符号幻灯片	业务对象	从中提取信息的 Siebel 业务对象。从列表（包含来自库中的所有可用业务对象）中选择，或者在字段中输入名称。例如，要包括所提供产品的项目符号列表以及商机的数量和发运日期，业务对象将是“商机”。
文件	不适用	您无需为此节类型填写任何字段。
图表	业务对象	用于提供图表信息的 Siebel 业务对象（例如“商机”）。从“业务对象”列表（包含来自库中的所有可用业务对象）中选择，或者在字段中输入名称。
	图表名称或表名称	要插入到此小节的图表子视图的名称（例如“商机图表子视图 - 当前商机分析”）。该列表还包含来自库中的所有可用子视图。
	搜索规范	要用于限制图表数据的任何搜索标准（例如，收入 > 500000）。
	类别	在包含多个 X 轴选项的图表中，此字段允许您设置为 X 轴使用哪个选项。例如，在“按代表进行的潜在商机分析”图表中，X 轴可以是“销售代表”或“质量”。
	函数	在包含多个 Y 轴选项的图表中，此字段允许您设置为 Y 轴使用哪个选项。例如，在“按代表进行的潜在商机分析”图表中，Y 轴可以是“商机数”、“商机收入”或“平均商机收入”。
	系列	此字段允许您为包含多个 Z 轴选项的图表设置要使用的 Z 轴。

表 73. 演示模板管理视图的选定字段

节类型	字段	注释
定位器	信息检索方法	选择使用什么关系来查找说明（例如“商机竞争者”，这是关于与商机关联的竞争者的幻灯片）。 要将说明与产品、竞争者或合作者相关联，请使用“说明管理”视图（或“决策问题”、“竞争者”或“产品管理”视图）。有关详细信息，请参阅第 28 章“说明”。
	检索说明类别	指明您在查找什么类型的说明（例如宣传册、规格表等等）。 它可以帮助您从市场营销 encyclopedia 的其余文档中筛选出要包括在演示中的幻灯片。
组织图	业务对象	从中提取信息的 Siebel 对象。从选取列表（包含来自库中的所有可用业务对象）中选择，或者在字段中输入名称。
	图表名称或表名称	包含组织图数据的子视图的名称（例如，“商机组织分析”子视图）。
表	业务对象	从中提取信息的 Siebel 业务对象。从列表（包含来自库中的所有可用业务对象）中选择，或者在字段中输入名称。 例如，如果要包括所提供的产品表以及商机的数量和发运日期，则业务对象为“商机”。
	图表名称或表名称	用于存储表数据的子视图名称。 在用于“业务对象”的示例中，子视图为“商机产品子视图”。
	宽度	宽度代表模板边距之间的可用空间百分比。如果选择 100，则等于模板边距之间空间的 100%。如果输入 125，则表示边框之间空间的 125%。 如果保留空白，则表中各列的宽度由像素数决定。
	表字段	单击省略号按钮可显示“表字段”对话框；然后为要包含在表中的每个字段，单击“新建”并输入以下信息： ■ 字段的“字段”名称；例如，“产品”。 ■ 列出字段时要遵循的顺序。 ■ 列的宽度，缺省（和最小）宽度为 100 像素。定义列宽度的另一种方法是以表宽度的百分比形式。在表宽度中输入某个值时，列宽度将等同于合计表宽度的百分比。例如，如果包含三个字段且表宽度设置为 100，25、65 和 35 的字段宽度则等同于合计表宽度的 25%、65% 和 35%。在此示例中，如果未设置表宽度，则字段宽度分别等同于 25、65 和 35 像素。 ■ 字段中的数据对齐：左对齐、居中、右对齐。
双列幻灯片	不适用	在已指定为“双列幻灯片”的小节下创建两个子节。对于每个子节，填写与该节类型相对应的字段。例如，如果需要在“表”小节旁边显示“图表”小节，请创建一个“图表”节类型的子节（并填写此表中显示的与图表相关的字段）和一个“表”类型的子节（并填写此表中显示的与表相关的字段）。

添加子节

添加顶层小节时，您可能需要在其中一个或多个小节中添加子节。

要在现有小节中添加子节

- 1 导航至“管理 - 文档”屏幕 > “演示模板”视图。
- 2 在“模板浏览器”的左框中，单击要添加子节的模板旁边的 + 图标。
此时将显示模板的“节”文件夹。
- 3 在“模板浏览器”中，单击此模板的“节”文件夹旁边的 + 图标。
浏览器将显示此模板的小节，并在右侧显示“节”列表。
- 4 在“模板浏览器”中，单击要添加子节的小节旁边的 + 图标。
此时将显示此模板的“节”和“组件”文件夹。
- 5 单击此小节的“节”文件夹旁边的 + 图标。
此时将显示“节”列表，其中列出了此小节下面的所有子节。
- 6 使用“节”列表，按照添加顶层小节的相同方法添加子节，如第 274 页的“创建顶层小节”中所述。

注释：在生成演示时，将在任何子节之前先生成小节，并且在已完成的演示中在子节之前显示这些小节。

添加相关表子节

添加“表名称”子节后，您可以添加为第一个表提供详细信息的相关表。例如，如果表子节包含报价记录，则相关表可以包含报价行项目。信息之间的关系主要是父 - 子 - 孙关系；商机是父记录，报价表是子关系，包含报价行项目的相关表是孙关系。

要添加相关表

- 1 导航至“管理 - 文档”屏幕 > “演示模板”视图。
- 2 在“模板浏览器”列表的左框中，单击要添加相关表的模板旁边的 + 图标。
列表中显示“节”文件夹。
- 3 在浏览器列表中，单击“节”文件夹旁边的 + 图标。
右框中将显示“节”列表。
- 4 在“节”列表中，添加新小节或编辑现有小节。
- 5 在“节类型”字段中，选择“表”并输入“表名称”。
- 6 填写所有必要的字段。
- 7 在浏览器列表中，单击“相关的表”文件夹旁边的 + 图标。

注释：“模板浏览器”中的“相关的表”文件夹仅用于“表”节类型。只有在已添加表的情况下，才能编辑此文件夹。

8 在“相关的表”对话框中，按照下表中的说明填写字段。

字段	注释
业务对象	选择与此表相关联的 Siebel 对象。
表名称	选择相关表子视图的名称。
字段名称	选择将显示在此表中的字段。如果不选择，则会显示所有字段。

在模板小节中添加组件

现在您已经定义文档的结构，必须指定可能构成演示主体的组件幻灯片的位置。

对于从 Siebel 数据库中提取数据的小节（例如“图表”和“报表”），您已指定了 Siebel Presentations 生成适当内容所需的全部信息。但是对于先前在 PowerPoint 中创建的组件文档，必须将它们添加到适当的小节后才能成为演示的一部分。

注释：您可以将组件添加到任何类型的小节（而不仅仅是“文件”小节），而一个小节也可以包含多个组件。

组件可以是 PPT、DOC、TXT 或 RTF 文件。如果不是 PPT 文件，Siebel Presentations 会创建幻灯片（使用您的模板背景）并将文本导入到幻灯片中。PowerPoint 将按照您的文档格式来插入 TXT 和 DOC 文件。例如，PowerPoint 会将 TXT 或 DOC 段落作为段落插入幻灯片，但是如果您的文件包含 TXT 或 DOC 缩进或项目符号段落，PowerPoint 会尝试为每个项目符号点创建一张幻灯片，或者为所有项目符号点创建一张幻灯片，具体取决于文档的格式和回车。

要确保在您的 PowerPoint 演示中正确插入 TXT 或 DOC 文件，请在 PowerPoint 中打开文本或 PowerPoint 文档原件，然后验证格式是否正确。在 PowerPoint 中打开文件时，您看到的格式就是 Siebel 应用程序在演示中使用的格式。

要将组件添加到演示模板中

- 1 导航至“管理 - 文档”屏幕 > “演示模板”视图。
- 2 在“模板浏览器”的左框中，选择要添加组件的模板。
此时将显示此模板的“节”和“组件”文件夹。
- 3 单击“组件”文件夹的 + 图标。
右侧将显示“组件”列表。
- 4 在“组件”列表中创建新记录。
此时将显示“添加销售工具”对话框。
- 5 在“添加销售工具”对话框中，执行以下操作之一：
 - 选择要添加的组件，然后单击“添加”。
 - 如果您的组件未显示在对话框中，请单击“新建”。
 按照下面的说明输入组件字段。
- 6 组件显示在“组件”列表中时，单击“编辑”按钮。

7 填写组件字段（如下表所述），然后单击“保存”。

字段	注释
名称	输入组件的名称。
序列	指定此组件在小节中显示的顺序。
附件名称	在您从“添加销售工具”对话框中选择文件时，此字段已自动填入值。
条件	输入条件，此组件仅在符合条件时才显示。

在模板中使用条件

您可以在小节或组件中添加查询条件，以便指定在什么条件下将在演示中使用小节或组件。例如，如果您有两份经理简介（一份用于 \$100,000 以上的交易，另一份用于较小金额的交易），则可以在每个“经理简介”小节中使用条件字段，以便允许 Siebel Presentations 按照所符合的条件来插入适当的经理简介。

输入标准

您可以在小节或组件记录的“条件”字段中输入查询标准（例如 [Revenue] > 100000）。如果条件为 TRUE，则包括此小节或组件。如果条件为 FALSE，则不包括此小节或组件。

如果不指定条件，则始终使用小节或组件。

您可以为与演示的业务对象相关的任何字段创建条件；对于商机演示，请使用“商机”字段，对于客户演示，请使用“客户”字段。如果条件的定义需要基于来自另一个业务对象的字段，则必须通过链接或连接将这些字段添加到“商机”或“客户”业务对象中。条件的语法与 Siebel 查询的语法相类似。有关 Siebel 查询语法的详细信息，请参阅 *基础* 和 *Siebel Developer's Reference*。

标准的示例

以下示例介绍了条件的语法：

- 如果商机是针对 Pentium 计算机，您需要插入关于 Pentium 芯片优点的组件。在此组件的“条件”字段中，键入以下条件：

```
EXISTS [Product] LIKE "Pentium*"
```

此条件将查看为商机列出的产品。如果产品名称以 Pentium 开始，Siebel Presentations 将插入组件。否则，Siebel Presentations 将省略此组件。

注释：要在条件中使用某个产品，则必须使用“商机”屏幕的“产品”视图来输入该产品。对于作为“报价”行项目输入的产品，将不能使用条件。
- 如果客户位于乔治亚州，则您输入的小节需要包含仅限于该州的条款和条件。在小节的“条件”字段中，输入以下条件：

```
EXISTS ([State] = "GA")
```

或

```
[State] = "GA"
```

如果客户只位于 GA，请使用第一行；如果客户位于 GA 和其它地方，请使用第二行。

此条件将查看客户所在的省/（直辖）市，如果为 GA，则将小节包括在演示中；否则，Siebel Presentations 将跳过此小节并移至下一小节。

- 如果商机的收入金额超过 \$1,000,000 并且预计在今年结束，您则需要在针对此客户类型的特殊计划中插入组件。在组件的“条件”字段中输入以下条件：

`[Revenue] > 1000000 AND [Close Date] <= ("12/31/02") AND [Close Date] >= ("1/1/02")`

输入条件之后，在将要使用该条件的视图上作为查询对其进行测试。例如，以上涉及“收入”和“结束日期”的示例可以在“我的商机”视图上作为查询进行测试。如果查询返回的是您预期的数据，查询的格式则可能符合您的条件字段。

定义演示字段映射

在创建演示的组件幻灯片时，您可能已为个性化字段附带了书签。您必须将模板组件中的书签映射到 Siebel 字段。

此映射将告诉 Siebel Presentations 使用哪个 Siebel 字段以替换演示模板中特定书签的数据。例如，如果将书签“公司”映射到“客户”字段，则是告诉 Siebel Presentations 使用“客户”字段的值来替换每个“公司”书签。

您不能将字段映射到模板页眉或页脚中的书签，除非模板的其它内容（页眉或页脚除外）也包含该书签。

由于您可能会使用多个演示模板，因此可以使用多套书签。您可以将一个映射用于一个演示模板，而将另一个映射用于另一个演示；或者也可以将一个映射用于数个演示模板。无论哪种情况，您都必须在模板记录中指定一个映射名称，以便将模板与特定的映射相关联。

如果将一个书签映射到多值字段，则会检索该组的主要记录。如果需要检索多值字段的多个值，则可以将“表”小节添加到文档模板中。此节类型将从表格式的多值字段中检索多个值。

要将模板组件中的书签映射到字段，您必须：

- 创建映射
- 将模板与映射相关联

创建映射

要创建字段映射，请首先为该映射创建记录，然后映射字段。

要为映射创建记录

- 1 导航至“管理 - 文档”屏幕 > “演示字段映射”视图。
- 2 在“业务对象”列表中，创建新记录。

3 填写字段（如下表所述）。

字段	注释
映射名称	输入映射的名称。
业务对象	单击“业务对象”字段中的选择按钮，使用显示的对话框来选择包含演示中所用字段的业务对象，然后单击“确定”。例如，如果是创建商机演示，请在“业务对象”字段中选择“商机”。
说明	输入供自己使用的映射说明。

4 在“业务对象浏览器”的左框中，单击为其创建映射的业务对象旁边的 + 图标。

5 选择“业务组件”文件夹。

6 在“业务组件”列表中，创建新记录并填写字段。

注释：您可以将多个业务组件映射与一个对象相关联。例如，如果是创建商机演示，则选择“商机业务组件”。您还可以选择“TAS 客户业务组件”，以便为“商机 TAS”视图下的视图创建映射。

要映射字段

1 导航至包含要映射的字段的业务组件。

2 单击“业务组件”名称旁边的 + 图标。

此时将显示“业务组件字段”文件夹。

3 单击“业务组件字段”图标旁边的 + 图标。

此时将显示“业务组件字段”列表。

4 在“业务组件”字段列表中，创建新记录，并且填写必需的字段。

5 填写字段，然后单击“保存”。

6 为需要映射的每个字段重复步骤 4 和步骤 5。

将映射与模板相关联

创建映射之后，您必须将其与模板相关联，使其可应用于该模板中的所有组件。您可以将映射与一个或多个模板关联。

要将映射与模板相关联

1 导航至“管理 - 文档”屏幕 > “演示模板”视图。

2 在“模板”列表中，选择要与映射相关联的模板记录。

3 在“映射名称”字段中，选择您之前创建的映射。

创建演示库

作为演示管理员，您将创建和维护演示库，其中包含销售代表可添加到其演示的幻灯片。

演示库中的幻灯片与您之前创建的其他组件有所不同，因为组件是演示模板的一部分，将会自动包括在通过该模板生成的演示中。演示库中的幻灯片仅在需要时才可供销售代表使用。作为管理员，您还可以推荐要包括在模板中的文档。

销售代表在自动创建缺省演示后，可以添加更多来自库中的幻灯片，或者使用“编辑布局”命令来定制演示。演示库允许通过相同模板创建的多个演示具有不同的内容。

作为管理员，您可以在库中放置各种组件并维护该信息。销售代表需要在演示中添加附加幻灯片时，将会复审演示库、选择他们需要插入的组件，然后将其自动插入到演示中。

销售队伍不能更新库中的信息。销售代表只能使用您提供给他们的小节和组件。

要准备演示库，您必须：

- 为该库创建 Microsoft PowerPoint 文件
- 在演示库中添加小节
- 在库小节中添加组件
- 推荐要包括在模板中的文档

为库创建演示文件

为库创建演示文件的方法与创建演示模板的方法相同。请使用 Microsoft PowerPoint 输入文本、图形和书签，然后将这些书签映射到 Siebel 数据库中的字段。

注释：只有“文件”节类型的组件才能包含在演示库中。其它节类型（“图表”、“报表”等等）只能包含在初始模板中。

将小节添加到演示库中

小节用于组织演示库中的幻灯片。例如，如果库中的某些幻灯片是市场营销材料，而其它的则是技术材料，您可能需要为每一类型创建一个小节。然后，用户可以分别通过市场营销材料和技术材料进行浏览。您至少必须在演示库中添加一个小节。有关创建演示小节的详细信息，请参阅第 274 页的“定义模板小节”。

要将小节添加到文档库中

- 1 导航至“管理 - 文档”屏幕 > “演示库”视图。
- 2 在“库浏览器”的左框中，单击“演示库”文件夹的 + 图标。
“节”文件夹显示在“库”下面。
- 3 在您为演示添加小节的此文件夹中添加小节。

将组件添加到演示库中

在将小节添加到演示库中后，您可以在其中添加组件。

有关添加演示组件的详细信息，请参阅第 278 页的“在模板小节中添加组件”。

要将组件添加到演示库中

- 1 导航至“管理 - 文档”屏幕 > “演示库”视图。
- 2 使用“库浏览器”，导航至要在其中添加组件的小节。
- 3 为库添加组件的方法与为演示添加组件的方法相同。

推荐的演示内容

作为管理员，您可以通过将推荐的内容与演示模板相关联，简化创建快速演示的过程。

要将推荐的内容与演示相关联

- 1 导航至“管理 - 文档”屏幕 > “演示库”视图。
- 2 使用“库浏览器”，导航至要在其中添加所推荐内容的小节。
- 3 打开选定的节文件夹。
- 4 单击“组件”文件夹的 + 图标。
- 5 选择组件。
- 6 在“组件”记录中，单击“建议的模板”字段。
- 7 将“建议的模板”添加到“组件”记录中。您可以建议将一个组件用于一个或多个模板。例如，可能所有模板中都需要包括某项法律条款。
- 8 为需要所推荐内容的每个组件重复步骤 5、步骤 6 和步骤 7。

注释：使用“编辑布局”命令编辑演示并单击“仅显示推荐内容”框时，将会显示建议的模板。请参阅“使用模板来创建演示”。

使用模板来创建演示

通过使用由演示管理员创建的模板幻灯片，销售专业人员可以使用“商机”屏幕的“演示”视图来创建、修改和打印某个商机的演示。

演示的方案

此方案提供了为潜在客户创建演示的销售代表所执行业务流程的示例。您的公司可以根据具体的业务要求使用不同的流程。

某位潜在客户要求销售代表提供关于服务的演示。该销售代表已经在 Siebel Sales 中记录了商机及其相关明细，包括首要决策问题：价格。

销售代表导航至“商机”屏幕的“演示”视图，然后创建新的演示记录。由于价格是最重要的决策问题，因此演示所基于的模板中包含了针对价格问题的幻灯片。

销售代表生成演示草稿时，演示将按销售代表所在公司设定的标准进行格式化，并且包含相关的幻灯片。销售代表对演示进行一些细微的调整，然后保存。

生成演示

演示会自动提取您记录的关于客户或商机的明细，然后将它们与预定义的模板相结合以创建 Microsoft PowerPoint 演示。

公司的管理员将创建包含统一格式组件（例如文本、表格和图表）的演示模板，这些组件是针对特定问题而设计。在生成演示时，您可以合并这些预定义模板中关于特定客户或商机的明细。

生成演示后，您可以更改幻灯片的顺序并添加来自演示库的幻灯片，以便按照客户的要求对其进行修改。如果通过模板生成的演示已足够使用，则可以按照以下流程创建和打印演示。

- 1 创建演示，请参阅第 284 页的“创建演示”。
- 2 生成演示草稿，请参阅第 284 页的“生成演示草稿”。
- 3 打印演示草稿，请参阅第 289 页的“打印演示”。

创建演示

由于演示可以包含关于客户或商机的明细，因此您可以通过“客户”屏幕或“商机”屏幕来创建演示。

要创建演示

- 1 导航至“商机”屏幕，然后在“商机”列表中选择与演示相关联的商机。
- 2 单击“演示”视图选项卡，然后在“演示”列表中单击“自动演示”。

演示将以缺省模板为基础自动生成。“演示”列表中将显示新的演示记录。

注释：要使用另一个模板生成演示，请单击“演示”列表中的“新建”，然后填写表单中的必需字段。

生成演示草稿

创建提供给客户的演示时，您可以从生成演示草稿开始。草稿是 Microsoft PowerPoint 演示。

如果您在本地计算机上安装了 Microsoft PowerPoint，则可以编辑此演示。如果您未安装 Microsoft PowerPoint，则可以查看演示、添加小节和更改小节顺序，但是不能编辑幻灯片。

如果您是在 Siebel Web 客户机环境（网络）下创建演示，请执行以下过程中的步骤 1 至步骤 5。

如果您是在移动 Web 客户机环境（远程）下创建演示，并且已在计算机上本地安装移动 Web 客户机，请执行以下过程中的步骤 1 至步骤 4。

要生成演示草稿

- 1 导航至“商机”屏幕。
 - 2 在“商机”列表中，选择与演示相关联的商机。
 - 3 单击“演示”视图选项卡。
 - 4 在“演示”列表中选择演示，然后单击“生成草稿”。
- “状态”字段中将显示“在队列中”。

如果您使用的是 Siebel 移动客户机（远程环境），则创建演示的草稿。

- 5 如果您是在 Siebel Web 客户机（网络）环境下工作，请单击“更新”以通过服务器生成演示。
- 单击“更新”时，演示的状态将会刷新。状态值包括“进行中”、“正在生成”、“已完成”和“失败”。

修改演示结构和添加内容

创建并查看演示的草稿后，您可能决定要更改其小节的顺序或添加新的小节。

以下过程介绍了如何在演示中查看、修改和添加内容：

- 第 285 页的“查看演示的结构”
- 第 285 页的“在演示中添加内容”
- 第 286 页的“更改小节在演示中的顺序”
- 第 287 页的“在演示中添加组件”
- 第 288 页的“修改演示组件”

查看演示的结构

您可以在“演示目录”视图中查看演示的结构，它允许您查看组成演示的小节及组件的层次结构。

小节代表演示的要点，并且每个小节都可以包含子节和组件。组件是每个小节中使用的幻灯片。在某些情况下，也可以通过设置小节来生成幻灯片。

要查看演示的结构

- 1 导航至“商机”屏幕，然后在“商机”列表中选择与演示相关联的商机。
 - 2 单击“演示”视图选项卡，然后在“演示”列表中向下搜索到“名称”字段中的超级链接。
- 此时将显示“演示目录”，其中包含演示的结构。
- 3 在“演示目录”浏览器中，单击每个小节旁边的加号 (+) 以展开小节和组件。

在演示中添加内容

如果管理员已创建幻灯片并将其包含在演示库中，您可以使用“编辑布局”命令来添加其中的一张或多张幻灯片，以便定制演示。

要在演示中添加内容

- 1 导航至“商机”屏幕。在“商机”列表中，选择与演示相关联的商机。
- 2 单击“演示”视图选项卡。在“演示”列表中选择演示，然后单击“编辑布局”。
该对话框将显示两列：
 - “内容”库列出了可包括在演示中的演示库组件。
 - “目录”列列出了已选定用于演示的演示库组件，以及组件的显示顺序。
- 3 在“内容”列中，使用方向按钮将选定的小节从“内容”列移至“节”列。如果操作失误，可以单击“重置布局”以撤消对“目录”列所做的所有更改。
注释：如果已选定“仅显示推荐内容”框，则只显示由管理员推荐的组件。如果未选定此框，则显示所有可用组件。有关详细信息，请参阅第 290 页的“允许用户以 HTML 格式显示演示”。
- 4 在“演示”列表中选择演示，然后在演示记录中向下搜索到“名称”字段中的超级链接以查看新内容。

更改小节在演示中的顺序

在演示中添加小节时，不会自动对小节编号重新排序。如果您在当前序列中插入一个小节，则必须修改每个序号。“演示”列表中的序号决定了小节和组件的显示顺序。

有两种方法可用于对演示小节和组件重新排序：

- 编辑布局
- 演示目录

要使用“编辑布局”

- 1 导航至“商机”屏幕，然后在“商机”列表中选择与演示相关联的商机。
- 2 单击“演示”视图选项卡，在“演示”列表中选择演示，然后单击“编辑布局”。
- 3 在“模板布局”对话框中，使用顺序箭头更改小节的顺序，然后单击“保存”。

要使用“演示目录”

- 1 导航至“商机”屏幕，然后在“商机”列表中选择与演示相关联的商机。
- 2 单击“演示”视图选项卡，然后在“演示”列表中选择“演示”。
- 3 在演示记录中，向下搜索到“名称”字段中的超级链接。
- 4 在“演示目录”浏览器中，单击加号 (+) 以展开每个小节。
- 5 在“节”列表中选择小节，然后单击“编辑”。
- 6 在节表单中更改“序列”字段中的编号，然后单击“保存”。

要删除演示中的小节

- 1 导航至“商机”屏幕，然后在“商机”列表中选择与演示相关联的商机。
- 2 单击“演示”视图选项卡，然后在“演示”列表中选择“演示”。
- 3 在演示记录中，向下搜索到“名称”字段中的超级链接。
- 4 在“演示目录”浏览器中，单击加号 (+) 以展开小节。
- 5 在“节”列表中选择小节，单击鼠标右键，然后选择“删除记录”。

注释：您还可以使用“编辑布局”命令来删除演示中的内容。有关详细信息，请参阅第 286 页的“要使用“编辑布局””。

在演示中添加组件

组件是组成演示的幻灯片。您可以从演示库、Siebel Encyclopedia 或其它位置（例如本地硬盘驱动器）将组件添加到小节中。您可以为一个小节添加多个组件。

演示库提供了层次结构，可供管理员在设计可与演示相关联的说明组件时使用。通过使用演示库，您可以导航至小节或子节，然后选择与小节相关联的组件文件。如果组件与您的演示相关，请单击“添加组件”。

要将组件添加到演示中

- 1 导航至“商机”屏幕，然后在“商机”列表中选择与演示相关联的商机。
- 2 单击“演示”视图选项卡，然后在“演示”列表中选择“演示”。
- 3 在演示记录中，向下搜索到“名称”字段中的超级链接。
- 4 在“演示目录”浏览器中，单击要更改的演示旁边的加号 (+)。
此时将显示“节”文件夹。
- 5 单击“节”文件夹旁边的加号 (+)。
“节”列表中将显示与演示相关联的每个小节。
- 6 单击要在其中添加组件的小节旁边的加号 (+)。
- 7 在“节”列表中单击“库”。
此时将显示“演示库”视图。
- 8 在“演示库”浏览器中，单击演示库的加号 (+)。
 - a 单击“节”文件夹旁边的加号 (+)。
 - b 单击演示所在小节旁边的加号 (+)。
此时将显示该节的组件列表。
- 9 在“组件”列表中单击“组件”文件夹旁边的加号 (+)，在列表中选择组件，然后单击“添加组件”。
组件文件被添加到您所选小节中的“组件”文件夹。

要添加 *Siebel Encyclopedia* 组件

- 1 导航至“商机”屏幕，然后在“商机”列表中选择与演示相关联的商机。
- 2 单击“演示”视图选项卡，然后在“演示”列表中选择“演示”。
- 3 在“演示”记录中，向下搜索到演示名称超级链接。
- 4 在“演示目录”浏览器中，单击演示旁边的加号 (+)。
 - a 单击“节”文件夹旁边的加号 (+)。
 - b 单击要从 Encyclopedia 添加新文件的小节旁边的加号 (+)。
 - c 单击“组件”文件夹旁边的加号 (+)。
- 5 在“组件”列表中单击菜单按钮，然后单击“新建记录”。

此时将显示“添加销售工具”对话框。
- 6 在“添加销售工具”对话框中选择要添加的每项记录，然后单击“添加”。

注释：只有 PPT 文件才能作为组件直接添加到模板小节中。

要添加来自另一个位置的组件

- 1 导航至“商机”屏幕，然后在“商机”列表中选择与演示相关联的商机。
- 2 单击“演示”视图选项卡，然后在“演示”列表中选择“演示”。
- 3 在“演示”记录中，向下搜索到演示名称超级链接。
- 4 在“演示目录”浏览器中，单击演示旁边的加号 (+)。
 - a 单击“节”文件夹旁边的加号 (+)。
 - b 单击要添加新文件的小节旁边的加号 (+)。
 - c 单击“组件”文件夹旁边的加号 (+)。
- 5 在“组件”列表中单击菜单按钮，然后单击“新建记录”。
- 6 在“添加销售工具”对话框中单击“新建”。
- 7 在“组件”录入表单中，输入文件的名称和序列，然后单击“文件名”字段中的选择按钮。
- 8 在“添加附件”对话框中单击“浏览”，导航至文件，然后单击“打开”。
- 9 在“添加附件”对话框中单击“添加”，然后在“组件”录入表单中单击“保存”。

修改演示组件

如果您的计算机上本地安装了 Microsoft PowerPoint，则可以修改组件文件。您必须具有创建组件时所使用的应用程序。

要修改演示组件

- 1 导航至“商机”屏幕，然后在“商机”列表中选择与演示相关联的商机。
- 2 单击“演示”视图选项卡，然后在“演示”列表中选择“演示”。
- 3 在“演示”记录中，向下搜索到演示名称超级链接。
- 4 在“演示目录”浏览器中，单击演示旁边的加号 (+)。
 - a 单击“节”文件夹旁边的加号 (+)。
 - b 单击要从 Encyclopedia 添加新文件的小节旁边的加号 (+)。
 - c 单击“组件”文件夹旁边的加号 (+)。
- 5 在“组件”列表中，向下搜索到“文件名”字段中的超级链接。
- 6 在文件中进行必要的编辑，然后在本地驱动器上保存文件。
- 7 在“组件”列表中，选择本地保存的组件，单击“编辑”，然后使用选择按钮浏览计算机桌面以查找修改后的组件。
- 8 选择修改后的组件，然后进行添加。
旧组件被替换为新组件。

打印演示

生成演示之后，并且其状态为“已完成”时，您可以打印演示。

要打印演示

- 1 导航至“商机”屏幕，然后在“商机”列表中选择与要打印的演示相关联的商机。
- 2 单击“演示”视图选项卡。
- 3 在“演示”列表中选择演示，然后向下搜索到“草稿名称”字段中的超级链接。
演示将在创建时所用的应用程序中显示。
- 4 通过该应用程序打印演示。

锁定演示

锁定功能允许您保护已完成的演示，使演示具有只读属性且无法编辑。只有演示的作者、作者的经理、该经理的经理等人员才能修改或解锁演示。

要锁定演示

- 1 导航至“商机”屏幕，然后在“商机”列表中选择与演示相关联的商机。
- 2 单击“演示”视图选项卡，然后在“演示”列表中选择“演示”。
- 3 在演示记录中，选择“已锁定”字段中的复选框。

注释：如果未显示“已锁定”复选框，请单击“提案”列表中的菜单按钮，然后选择“显示的列”。

允许用户以 HTML 格式显示演示

缺省情况下，演示只以文档格式（而不是 HTML 格式）保存。用户的“查看 HTML”按钮不可用，并且用户也无法以 HTML 格式查看演示。

要允许用户以 HTML 格式显示演示，您必须编辑 DocumentServerViewHTML 参数，使其值为 True 而不是 False。

注释：远程客户机的用户不能以 HTML 格式查看演示。

要允许用户以 HTML 格式显示演示

1 启动 Server Manager。

2 输入以下命令：

```
srvrmgr> change param DocumentServerViewHTML=True for comp DocServer
```

注释：尽管此过程使用的是 Server Manager，仍然可以使用“服务器配置”界面来更改参数。有关详细信息，请参阅 *Siebel System 管理指南*。

示例模板

Siebel eBusiness Applications 附带了一个示例数据库。“文档模板管理”视图中包含了数个示例文档模板。

在定义您自己的演示模板时，可以使用这些示例演示作为参考。在此示例数据库中，您可以找到以下 Siebel Presentations 示例演示：

- 公司演示（“商机”类别）
- 公司演示 - 客户（“客户”类别）

25 提案

有关 Siebel Proposals 所需文档服务器和其它软件的信息，请参阅第 22 章“文档服务器”。

Siebel Proposals 允许您的销售代表根据通过 Microsoft Word 创建的模板创建提案（和其它类型的文档）。

以前，销售代表在创建提案时，需要从过去使用的某个提案开始着手，然后针对当前潜在客户进行修改。销售代表不能只修改客户姓名之类的基本信息，可能还需要重新组织提案的结构，以便符合该潜在客户的独特需要。例如，原始提案的重点可能在于价格，而新潜在客户更关心其它决策标准，例如速度或额外功能。

通过 Siebel Proposals，只要提案管理员创建了正确的模板，销售代表只需单击一个按钮即可为特定的客户或商机创建正确的提案。创建提案时，Siebel Proposals 将使用销售代表在早期阶段为商机输入的信息。

销售代表可以在提案中添加特定于交易的信息，不必担心格式化或演示。通过使用提案库，销售代表可以查找任何附加信息并将其自动插入到提案中。

注释： Siebel 提案文档引擎还可用于创建协议文档。创建协议模板的管理员可以按照本章中的步骤来创建提案。随后，用户可选择协议模板并生成协议文档。

Siebel Web 客户机的系统要求

要使用 Siebel Proposals，您必须具有：

- 服务器上安装的使用 Siebel 应用程序所需的全部组件，例如 Siebel 服务器和 Web 服务器。
- 安装在一台或多台 Windows 计算机上的文档服务器。
- 安装在文档服务器计算机上的 Microsoft Office。

注释：如果您是在 UNIX 下部署 Siebel 服务器，并且需要使用 Siebel Proposals，则需要将一台单独的 Windows 计算机用作文档服务器。

Siebel Proposals 使用文档服务器，它是 Siebel 服务器的一个新组件，允许 Web 上的用户处理服务器上的 Word 文档。

使用 Siebel Proposals 的雇员或合作者需要：

- 用于使用产品的 Web 浏览器
- （可选）用于编辑文档的 Microsoft Office

有关 Siebel 应用程序所支持 Web 浏览器的信息，请参阅 Siebel SupportWeb 上的系统要求和支持的平台。

Siebel 远程 Web 客户机的系统要求

Siebel Proposals 既可用于 Siebel 远程 Web 客户机，也可用于 Siebel Web 客户机。Siebel 远程 Web 客户机和 Web 客户机中的 Proposals 的用户界面都相同。

但是，Siebel 远程 Web 客户机是在本地处理生成文档的请求，使现场销售代表可以在出差时生成通信、提案和演示。

要在 Siebel 远程 Web 客户机上运行 Siebel Proposals，您必须将 Microsoft Office 与 Siebel 远程 Web 客户机安装在同一台计算机上。

创建模板的流程

要创建模板，请执行图 26 中所示的任务：

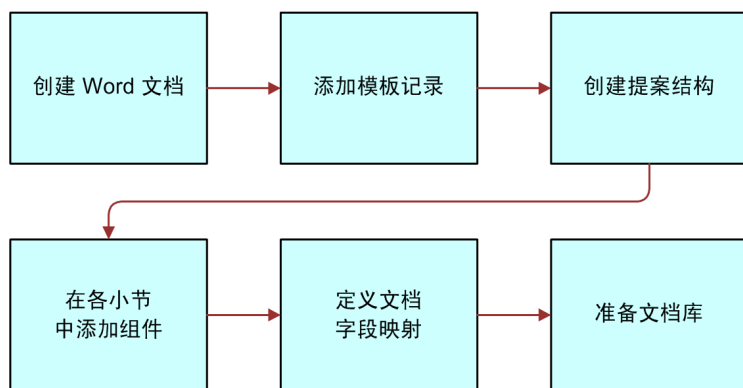


图 26. Siebel Proposal 流程

- 1 创建 Microsoft Word 文档。**要创建模板所需的文档，您必须编写文本，并为公司、联系人姓名、地址等变量插入书签。请参阅第 293 页的“在 Microsoft Word 中创建模板文档”。
- 2 添加模板记录。**使用 Siebel 应用程序，为模板创建一项记录。请参阅第 296 页的“为模板创建记录”。
- 3 创建提案结构。**指定提案中应包含哪些小节。请参阅第 297 页的“定义模板小节”。
- 4 在各小节中添加组件。**指定每个小节应包含哪些组件。请参阅第 302 页的“在模板小节中添加组件”。
- 5 在各小节或组件中使用条件。**（可选）您可以添加条件，以指定仅在某些情况下才将小节或组件包含在提案中。请参阅第 303 页的“在模板中使用条件”。
- 6 定义文档字段映射。**指定与 Word 组件文档中的每个书签相对应的 Siebel 对象。您还要在模板记录中指定此映射的名称。请参阅第 304 页的“定义文档字段映射”。
- 7 将映射与模板相关联。**将映射与模板相关联，使其可用于该模板中的所有组件。请参阅第 305 页的“将映射与模板相关联”。
- 8 准备提案库。**在这一可随时完成的可选步骤中，您将创建一个单独的文档库，使销售代表可以从中抽取文档以定制自己的提案。请参阅第 305 页的“创建提案库”。

在 Microsoft Word 中创建模板文档

第一步是在 Microsoft Word 中创建文档。这些文档包含一个样式文档和多个组件文档，如图 27 中所示。

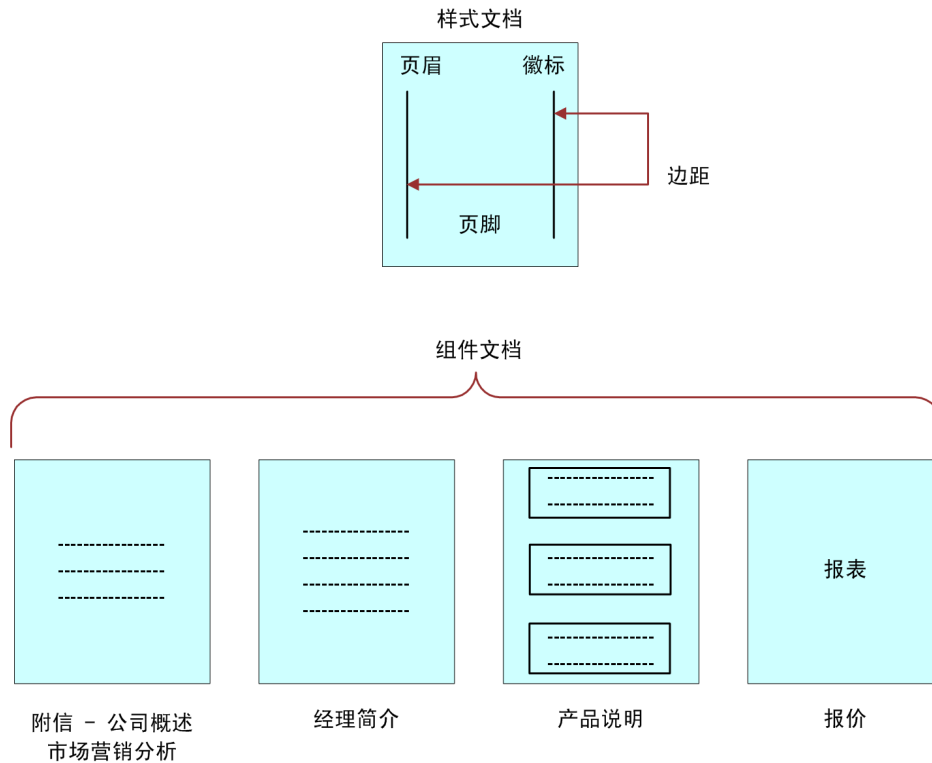


图 27. 可组成提案模板的 Word 文档

图 27 中显示的组件仅用作示例。您可以使用其它组件，例如目录或一套宣传材料，还可以忽略报价或产品说明。但是，一个模板必须包含一个样式文档以及一个或多个组件文档。

注释：有关支持哪些 Microsoft Word 版本的信息，请参阅 Siebel SupportWeb 上的 [版本注释](#)。

要创建模板文档，请执行以下任务：

- **计划模板。**确定模板中应包含哪些组件。
- **创建样式文档。**创建为所有模板组件指定标准格式的文档。
- **创建组件文档。**为模板中的每个组件创建一个文档。

计划模板

在 Word 中创建文档之前，您必须确定提案的外观以及应该包含哪些类型的信息。

最好先参考以前的成功提案，看看它们包含哪些小节。例如，它们是否全部包含附信、经理简介和报价？另外，看看您公司目前有哪些文档，它们回答了客户的哪些问题。然后，决定如何组织自己的信息。哪些主题是所有提案的标准主题？哪些主题专用于某些提案？在您创建的提案中，各部分最好按什么顺序排列？最后，决定插入哪些字段以定制提案（例如，联系人姓名、客户名称、行业）。您将使用此信息在 Word 文档中创建书签。

作为计划的一部分，您应该查看随 Siebel Proposals 附带的示例模板，如第 314 页的“示例数据：字段映射与模板”中所述。

注释：提案只能使用来自业务对象的字段。如果您需要包含附加字段，则必须使用 Siebel Tools 将包含这些字段的业务组件添加到作为提案基础的业务对象中。

创建样式文档

计划模板之后，可以开始创建此模板的样式文档。此 Word 文档将定义提案的布局，可能还包含页眉、页脚、徽标和特殊边距等内容。

您指定的布局选项将自动应用于提案中使用的所有组件。

注释：请不要在此文档中键入任何内容。内容将来自您稍后将要创建的单独组件文档。

要设置模板的样式

- 1 在 Microsoft Word 中创建新文档。
- 2 设置模板的边距、页眉、页脚、字体和其它布局选项。
- 3 完成创建样式后，保存文件：
 - 选择仅使用字母数字字符的名称。
 - 使用 Microsoft Word 的 .doc 扩展名。
- 4 关闭该文件。

创建组件

开发模板的下一步是创建组件，这是组成提案正文的文本部分。

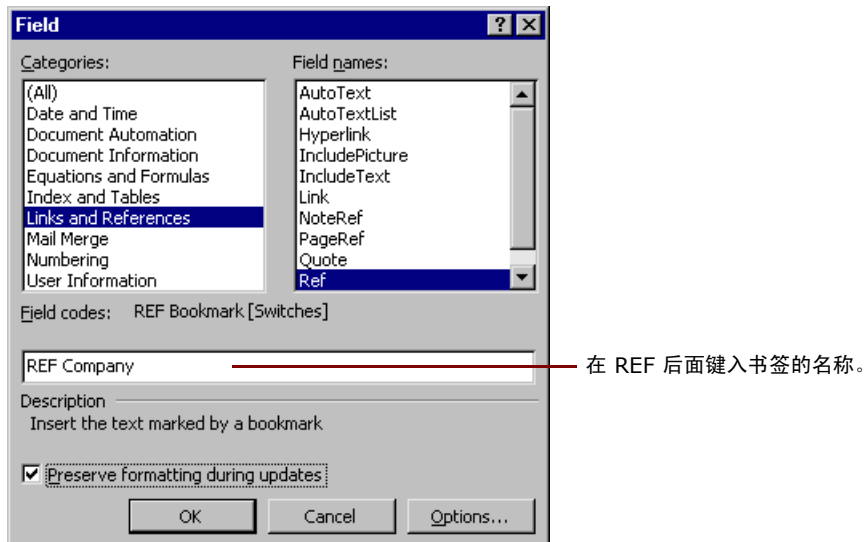
一个组件就是一个 Microsoft Word 文档，其中包含标准文本和个性化数据。例如，附信组件包含您的标准附信文本和个性化数据，例如接收附信的联系人的姓名和地址。

要创建组件，您需要输入标准文本，然后为定制数据创建书签或 Microsoft Word 占位符。在销售代表生成提案时，这些书签将被替换为来自 Siebel 应用程序的数据。

要在 Microsoft Word 中创建带书签的组件

注释：此过程可能略有不同，具体取决于您的 Microsoft Word 版本。

- 1 在 Microsoft Word 中创建新的空白文档。
- 2 键入属于此组件的标准文本。
- 3 将光标置于要创建书签的位置，然后选择“插入”>“域”。



- 4 在“类别”列表中单击“链接和引用”，然后在“域名”列表中单击“Ref”。

“说明”框中将显示“REF”。

- 5 在“说明”框中，在“REF”后面输入您的书签名称。

例如，您可以键入“Company”以表示公司名称，使“说明”框中包含：

REF Company

书签名称不能以数字开头。

注释：如果插入书签的文本包含双引号 (")，则插入的文本将自动加上反斜杠 (\) 作为前缀。如果您不想在插入的文本中显示反斜杠，请在 Siebel 软件中将双引号更改为单引号。

- 6 记下书签的名称，因为稍后将书签映射到 Siebel 字段名称时需要使用此名称。
- 7 如果您需要维护合并文本的格式，请单击“更新时保留原格式”。
- 8 单击“确定”以插入域。

在您的文档中，将会显示以下消息：

错误！未找到引用源。

此消息是 Word 的正常书签惯例。在生成草稿时，错误文本将被替换为适当的数据。

9 重复第 295 页的步骤 3 至步骤 8，为要插入到文本中的每个域添加书签。

注释：如果要在多个位置插入相同的域，您可以复制此书签并将其粘贴到文档的其它部分中。

10 将组件文档另存为 .doc 文件。

为模板创建记录

在 Word 中创建模板文档后，您可以使用 Siebel Proposals 来指定如何在模板中装配它们。

要为模板创建记录

- 1 导航至“管理 - 文档”屏幕 > “提案模板”视图。
- 2 在“模板”列表中，创建新记录，并且填写必需的字段。

有些字段在下表中加以了说明：

字段	注释
名称	输入模板的名称。
缺省	如果需要将此模板用作缺省提案模板，请在“缺省”字段中加上选中标记。在用户单击“自动提案”时，Siebel Proposals 将在没有决策问题与提案主题相匹配时使用缺省模板。您只能选择一个缺省“商机提案”和一个缺省“客户提案”。
类别	选择以下模板类型之一： <ul style="list-style-type: none"> ■ “商机提案”模板只能在处理商机时使用。 ■ “客户提案”模板只能在处理客户时使用。 ■ 在您处理 Siebel Professional Services 协议时，可以使用协议模板。
映射名称	用于指明与此模板配合使用的书签字段组。创建映射之前，请将此字段保留空白。
模板文件名称	Word 模板文档。
主题	<p>如果您需要将模板与特定决策问题相关联，请单击“主题”字段中的“决策问题”列表，然后从“决策问题”对话框中选择一个主题。为提案模板指定主题时，请将该主题与商机的重要特定决策问题相关联。如果提案主题与当前商机的第一决策问题相匹配，Siebel Proposals 会在用户单击“自动提案”时自动选择正确的模板。用户还可以在需要时选择主题模板。</p> <p>由于客户和协议与决策问题不关联，因此“主题”字段不适用于“客户提案”和“协议”模板。它仅适用于“商机提案”模板。</p>
说明	输入模板的说明。
语言	编写模板时使用的语言。
场所	模板专用于某个场所。

关于创建模板结构

一旦为模板创建了 Word 文档和记录，请定义提案模板的结构。

提案由小节组成，它们用于划分和细分您的提案。一个小节可能包含多个组件或一个组件，视您的需要而定。

小节的类型取决于其所含数据的性质。例如，文件小节包含文档，图表小节引用 Siebel 图表，报表小节引用 Siebel 报表，等等。

定义模板小节

您可以通过在“提案模板管理”视图中创建小节来定义提案模板的结构，该视图与您为此模板创建的模板记录相关联。您必须创建顶层小节。（可选）您可以在顶层小节中添加子节。您的提案结构可以包含多层小节，因为子节下还能包含其它子节。

创建顶层小节

首先，您必须创建顶层小节。

要创建顶层小节

- 1 导航至“管理 - 文档”屏幕 > “提案模板”视图。
- 2 在“模板浏览器”列表的左框中，单击您为此提案创建的模板记录旁边的 + 图标。
列表中 will 显示“节”文件夹。
- 3 在浏览器列表中，单击“节”文件夹旁边的 + 图标。
右框中将显示“节”列表。
- 4 在“节”列表中，创建新记录。
- 5 在“名称”字段中输入小节的名称，它不会显示在提案中。
- 6 在“序列”字段中，指定此小节在提案中出现的顺序。
- 7 在“节类型”字段中，指定所创建小节的类型。

下表介绍了可用的节类型。

类型	注释
文件	只包含 DOC 或 TXT 格式的提案文本。
图表	插入 Siebel 图表。图表可以放置在左边距、右边距或居中放置，并且您可以更改 x、y 和 z 轴。

类型	注释
定位器	传入来自 Siebel Encyclopedia 的文档。例如，如果您创建定位器小节，Siebel Proposals 可以动态传入来自 encyclopedia 的文档，该 encyclopedia 与商机感兴趣的产品相关联。例如，如果您需要在提案中动态插入与商机上的产品相关联的文本，请使用“定位器”。文件类型必须为 DOC、TXT 或 RTF。如果有多个市场营销文档符合您指定的定位器标准，Siebel Proposals 将全部插入这些文档。
组织图	创建幻灯片，并传入与模板相关联的客户或商机的组织图。图表将会自动居中。
报表	<p>动态插入 Siebel 报表（例如 Siebel 报价）。</p> <p>在插入报表时，Proposal 引擎会将 Actuate 报表转换为 HTML，然后将 HTML 版本作为表格插入到提案中。在设计要包括在 Siebel Proposals 中的报表时，您可能需要复审页眉和页脚，因为 HTML 有时会裁剪这些内容。</p> <p>只能包含 Actuate 报表，不能包含 Microsoft Access 报表。</p>
表	将 Siebel 应用程序数据传入为表格式。请选择要包括的字段、字段序列以及列长度。通过选择“表”小节，您还可以允许创建“相关的表”小节。请参阅第 301 页的“添加相关表子节”。

8 填写适用于节类型的字段。

表 74 介绍了您应该为每个节类型填写的字段。

9 重复第 297 页的步骤 4 至步骤 8，添加所需的所有顶层小节。

表 74. “提案模板管理”视图中的选定字段

节类型	字段	注释
全部	条件	可应用于所有节类型的条件。有关条件的信息，请参阅第 303 页的“在模板中使用条件”。
文件	不适用	只有“条件”字段适用。

表 74. “提案模板管理”视图中的选定字段

节类型	字段	注释
图表	业务对象	用于提供图表信息的 Siebel 业务对象（例如“商机”）。从“业务对象”列表中选择，其中列出了所有可用的 Siebel 业务对象。
	图表名称或表名称	要插入到此小节的图表子视图的名称（例如“商机图表子视图 - 当前商机分析”）。列表中包含所有可用子视图。
	搜索规范	要用于限制图表数据的任何搜索标准（例如，收入 > 500000）。
	宽度	图表在提案文档中应该占据的宽度。缺省宽度为 400 像素。
	高度	图表在提案文档中应该占据的高度。缺省高度为 300 像素。
	类别	在包含多个 X 轴选项的图表中，此字段允许您设置为 X 轴使用哪个选项。例如，在“按代表进行的潜在商机分析”图表中，X 轴可以是“销售代表”或“质量”。
	函数	在包含多个 Y 轴选项的图表中，此字段允许您设置为 Y 轴使用哪个选项。例如，在“按代表进行的潜在商机分析”图表中，Y 轴可以是“商机数”、“商机收入”或“平均商机收入”。
	系列	此字段允许您为包含多个 Z 轴选项的图表设置要使用的 Z 轴。
	图表位置	图表在提案页面上所处的位置：靠左、靠右或居中。包括在图表小节中的任何文本组件都将围绕图表放置。例如，如果您将图表放置在左侧，则文本组件将插入到图表的右侧。
定位器	信息检索方法	选择使用什么关系来查找说明（例如“商机竞争者说明”，这是关于与商机关联的竞争者的说明）。
	检索说明类别	指明您在查找什么类型的说明（例如，宣传册或规格表）。它可以帮助您从 encyclopedia 中筛选要包括在提案中的文档。
组织图	业务对象	从中提取信息的 Siebel 对象。从选取列表（包含来自库中的所有可用业务对象）中选择，或者在字段中输入名称。
	图表名称或表名称	包含组织图数据的子视图的名称（例如，“商机组织分析”子视图）。

表 74. “提案模板管理”视图中的选定字段

节类型	字段	注释
报表	业务对象	<p>用于提供报表信息的 Siebel 业务对象（例如“商机”）。从“业务对象”列表中选择，其中列出了所有可用的 Siebel 业务对象。</p> <p>例如，要在提案中包括报价报表，则应该选择“报价”。</p>
	报表名称	<p>要插入到此小节中的报表的名称。从列表中进行选择，其中显示了所有可用报表。</p> <p>例如，您可以选择“提案报价”。</p>
	链接规范	<p>指定要插入到报表中的数据。在前面的报价示例中，“链接规范”是“商机”、“ID/报价”、“商机 ID”。链接规范的语法为：</p> <pre><Parent Business Component Name><Comma><Parent-ID Field Name><Slash><Child Business Component Name><Comma><Child-ID Field Name></pre> <p>您可以在 <i>Siebel Tools 在线帮助</i> 中找到对这些字段的说明。Child-ID-Field-Name 可能有所不同，取决于父业务组件与子业务组件之间的关系是一对多还是多对多。您或系统管理员可以在 Siebel 库中查找“链接规范”信息。</p> <p>您只能包括 Actuate 报表。</p>
	搜索规范	<p>搜索标准。例如，如果只需要为商机插入“有效报价”，则“搜索规范”为 Active = 'Y'。</p>
表	业务对象	<p>这是从中提取信息的 Siebel 对象。从列表（包含来自库中的所有可用业务对象）中选择，或者在字段中输入名称。</p> <p>例如，如果要包括为商机提供的产品列表，“业务对象”则为“商机”。</p>
	图表名称或表名称	<p>这是用于存储表数据的子视图名称。</p> <p>在用于“业务对象”的示例中，子视图为“商机产品子视图”。</p>
	宽度	<p>宽度代表模板边距之间的可用空间百分比。如果选择 100，则等于模板边距之间空间的 100%。如果输入 125，则表示边框之间空间的 125%。</p> <p>如果保留空白，则表中各列的宽度由像素数决定。</p>
	表字段	<p>单击“选择”按钮可显示“表字段”对话框；然后为要包含在表中的每个字段，单击“新建”并输入以下信息：</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ 字段的“字段”名称；例如，“产品”。 ■ 列出字段时要遵循的顺序。 ■ 表中的列宽度：列宽度以像素数计。缺省（和最小）列宽度为 100 像素。定义列宽度的另一种方法是以表宽度的百分比形式。在表宽度中输入某个值时，列宽度将等同于合计表宽度的百分比。例如，如果包含三个字段且表宽度设置为 100，25、65 和 35 的字段宽度则等同于合计表宽度的 25%、65% 和 35%。在此示例中，如果未设置表宽度，则字段宽度分别等同于 25、65 和 35 像素。 ■ 字段中的数据对齐：左对齐、居中、右对齐。

添加子节

添加顶层小节后，您可能需要在其中一个或多个小节中添加子节。

要在现有小节中添加子节

- 1 导航至“管理 - 文档”屏幕 > “提案模板”视图。
- 2 在“模板浏览器”列表的左框中，单击要添加子节的模板旁边的 + 图标。
列表中 will 显示“节”文件夹。
- 3 在“模板浏览器”中，单击此模板的“节”文件夹旁边的 + 图标。
“浏览器”列表将显示此模板的小节，并在右侧显示“节”列表。
- 4 在“模板浏览器”中，单击要添加子节的小节旁边的 + 图标。
列表中 will 显示此小节的“节”、“相关的表”和“组件”文件夹。
- 5 单击此小节的“节”文件夹旁边的 + 图标。
此时将显示“节”列表，其中列出了此小节下面的所有子节。
- 6 使用“节”列表，按照添加顶层小节的相同方法添加子节，如第 297 页的“要创建顶层小节”中所述。

注释：在生成提案时，将在任何子节之前先生成小节，并且在已完成的文档中在子节之前显示这些小节。

添加相关表子节

添加“表名称”子节后，您可以添加为第一个表提供详细信息的相关表。例如，如果表子节包含报价记录，则相关表可以包含报价行项目。信息之间的关系主要是父 - 子 - 孙关系；商机是父记录，报价表是子关系，包含报价行项目的相关表是孙关系。

要添加相关表

- 1 导航至“管理 - 文档”屏幕 > “提案模板”视图。
- 2 在“模板浏览器”列表的左框中，单击要添加相关表的模板旁边的 + 图标。
列表中 will 显示“节”文件夹。
- 3 在浏览器列表中，单击“节”文件夹旁边的 + 图标。
右框中 will 显示“节”列表。
- 4 在“节”列表中，添加新小节或编辑现有小节。
- 5 在“节类型”字段中，选择“表”并输入表名称。
- 6 填写所有必要的字段。
- 7 在浏览器列表中，单击“相关的表”文件夹旁边的 + 图标。

注释：“模板浏览器”中的“相关的表”文件夹仅用于“表”节类型。只有在已添加表的情况下，才能编辑此文件夹。

8 在“相关的表”对话框中，按照下表中的说明填写字段。

字段	注释
业务对象	选择与此表相关联的 Siebel 对象。
表名称	选择相关表子视图的名称。
字段名称	选择将显示在此表中的字段。如果不选择，则会显示所有字段。解释宽度的方法与父表小节相同。如果已设置表小节的宽度，则字段的宽度将表示为百分比而不是像素数。

在模板小节中添加组件

现在您已经定义文档的结构，必须指定可能构成提案主体的组件文档的位置。

对于从 Siebel 数据库中提取数据的小节（例如“图表”和“报表”），您已指定了 Siebel Proposals 生成适当内容所需的全部信息。但是对于先前在 Word 中创建的组件文档，必须将它们添加到适当的小节后才能成为提案的一部分。

注释：您可以将组件添加到任何类型的小节（而不仅仅是“文件”小节），而一个小节也可以包含多个组件。

要将组件添加到提案模板中

- 1 导航至“管理 - 文档”屏幕 > “提案模板”视图。
- 2 在“模板浏览器”的左框中，单击要添加组件的模板旁边的 + 图标。
- 3 单击“节”文件夹旁边的 + 图标。
- 4 单击将要包含组件的特定小节旁边的 + 图标。
此时将显示“节”、“相关的表”和“组件”文件夹。
- 5 单击“组件”文件夹的 + 图标。
右侧将显示“组件”列表。
- 6 在“组件”列表中，创建新记录。
此时将显示“添加销售工具”对话框。
- 7 在“添加销售工具”对话框中选择要添加的组件，然后单击“添加”。如果您的组件未显示在列表中，请单击“新建”以进行添加。在新的录入子视图中，按照第 302 页的步骤 9 中的说明填写字段。
新记录被添加到“组件”列表中。
- 8 在“组件”列表中选择新记录，然后单击“编辑”按钮。
- 9 按照下表中的说明填写字段。

字段	注释
名称	输入组件的名称。
文件名	在您从“添加销售工具”对话框中选择文件时，此字段已自动填入值。
序列	指定此组件在小节中显示的顺序。
条件	输入条件，此组件仅在符合条件时才显示。

在模板中使用条件

您可以在小节或组件中添加查询条件，以便指定在什么条件下将在提案中使用小节或组件。例如，如果您有两份经理简介（一份用于 \$100,000 以上的交易，另一份用于较小金额的交易），则可以在每个“经理简介”小节中使用条件字段，以便允许 Siebel Proposals 按照所符合的条件来插入适当的经理简介。

输入标准

您可以在小节或组件记录的“条件”字段中输入查询标准（例如 [Revenue] > 100000）。如果条件为 TRUE，则包括此小节或组件。如果条件为 FALSE，则不包括此小节或组件。

如果不指定条件，则始终使用小节或组件。

您可以为与提案的业务对象相关的任何字段创建条件；对于商机提案，请使用“商机”字段，对于客户提案，请使用“客户”字段。如果条件的定义需要基于来自另一个业务对象的字段，则必须通过链接或连接在“商机”或“客户”业务对象中添加这些字段。

条件的语法与 Siebel 查询的语法相类似。

有关 Siebel 查询语法的详细信息，请参阅[基础](#)和 *Siebel Developer's Reference*。

标准的示例

以下示例介绍了条件的语法：

- 如果商机是针对 Pentium 计算机，您需要插入关于新 Pentium II 芯片优点的组件。在此组件的“条件”字段中，键入以下条件：

```
EXISTS [Product] LIKE "Pentium*"
```

此条件将查看为商机列出的产品。如果产品名称以 Pentium 开始，Siebel Proposals 将插入组件。否则，Siebel Proposals 将省略此组件。

注释：要在条件中使用某个产品，则必须使用“商机”屏幕的“产品”视图来输入该产品。对于作为“报价”行项目输入的产品，将不能使用条件。

- 如果客户位于乔治亚州，则您输入的小节需要包含仅限于该州的条款和条件。在小节的“条件”字段中，输入以下条件：

```
EXISTS ([State] = "GA")
```

或

```
[State] = "GA"
```

如果客户只位于 GA，请使用第一行；如果客户位于 GA 和其它地方，请使用第二行。

此条件将查看客户所在的州。如果该州为乔治亚，则将此小节包括在提案中。但是，Siebel Proposals 将跳过此小节并移至下一小节。

- 如果商机的收入金额超过 \$1,000,000 并且预计在今年结束，您则需要在针对此客户类型的特殊计划中插入组件。在组件的“条件”字段中输入以下条件：
`[Revenue] > 1000000 AND [Close Date] <= ("12/31/2003") AND [Close Date] >= ("1/1/2003")`
输入条件之后，在将要使用该条件的视图上作为查询对其进行测试。例如，以上涉及“收入”和“结束日期”的示例可以在“我的商机”视图上作为查询进行测试。如果查询返回的是您预期的数据，查询的格式则可能符合您的条件字段。

定义文档字段映射

在创建提案的组件文档时，您可能已为个性化字段附带了书签。您必须将模板组件中的书签映射到 Siebel 字段。此映射将告诉 Siebel Proposals 使用哪个 Siebel 字段以替换提案模板中特定书签的数据。例如，如果将书签“公司”映射到“客户”字段，则是告诉 Siebel Proposals 使用“客户”字段的值来替换每个“公司”书签。您不能将字段映射到模板页眉或页脚中的书签，除非模板的其它内容（页眉或页脚除外）也包含该书签。由于您可能会使用多个提案模板，因此可以使用多套书签。因而，您可能将一个映射用于一个提案模板，而将另一个映射用于另一个提案。或者，也可以将一个映射用于数个提案模板。无论哪种情况，您都必须在模板记录中指定一个映射名称，以便将模板与特定的映射相关联。如果您将一个书签映射到多值字段，则会检索该组的主要记录。如果需要检索多值字段的多个值，则可以将“表”小节添加到提案模板中。此节类型将从表格格式的多值字段中检索多个值。

要将模板组件中的书签映射到字段，您必须执行以下任务：

- 创建映射
- 将模板与映射相关联

注释：您可能需要以 Siebel Proposals 附带的示例映射作为映射的基础，第 314 页的“示例字段映射”中对此进行了说明。

创建映射

要创建字段映射，请首先为该映射创建记录，然后映射字段。

要为映射创建记录

- 1 导航至“管理 - 文档”屏幕 > “提案字段映射”视图。
- 2 在“业务对象”列表中，创建新记录，并且填写必需的字段。
有些字段在下表中加以了说明：

字段	注释
映射名称	输入映射的名称。
业务对象	选择包含提案中所用字段的业务对象。例如，如果是创建商机提案，请在“业务对象”字段中选择“商机”。
说明	输入供自己使用的映射说明。

- 3 在“业务对象浏览器”中，单击刚刚为其创建映射的业务对象旁边的 + 图标。

此时将显示此业务对象的“业务组件”文件夹。

- 4 单击此“业务组件”文件夹旁边的 + 图标。

此时将显示此业务对象的“业务组件”列表。

- 5 在“业务组件”列表中，创建新记录，并且填写必需的字段。

注释：您可以将多个业务组件映射与一个对象相关联。例如，如果是创建商机提案，则选择“商机业务组件”。您还可以选择“TAS 客户业务组件”，以便为“商机 TAS”视图下的视图创建映射。

要映射字段

- 1 导航至包含要映射的字段的业务组件。

- 2 单击“业务组件”名称旁边的 + 图标。

此时将显示“业务组件字段”文件夹。

- 3 单击“业务组件字段”图标旁边的 + 图标。

此时将显示“业务组件字段”列表。

- 4 在“业务组件”字段列表中，创建新记录，并且填写必需的字段。

- 5 为需要映射的每个字段重复步骤 4。

有关示例，请参阅第 314 页的“示例字段映射”。

将映射与模板相关联

创建映射之后，您必须将其与模板相关联，使其可应用于该模板中的所有组件。您可以将映射与一个或多个模板关联。

要将映射与模板相关联

- 1 导航至“管理 - 文档”屏幕 > “提案模板”视图。

- 2 在“模板”列表中，选择要与映射相关联的模板记录。

- 3 在“映射名称”字段中，选择您之前创建的名称。

创建提案库

作为提案管理员，您将创建和维护提案库，其中包含销售代表可添加到其提案的文本部分。在 Siebel 系统中，这些文本部分是“文件”节类型的组件。

提案库中的文档与您之前创建的其它组件有所不同，因为组件是提案模板的一部分，将会自动包括在通过该模板生成的提案中。提案库中的文档仅在需要时才可供销售代表使用。作为管理员，您还可以推荐要包括在模板中的文档。

销售代表在自动创建缺省提案后，可以添加更多来自库中的文档，或者使用“编辑布局”命令来定制提案。提案库允许通过相同模板创建的多个提案具有不同的内容，并且可以帮助销售代表针对特定的提案请求 (RFP) 问题查找答案。

作为管理员，您可以在库中放置各种组件并维护该信息。销售代表需要在提案中添加附加文本时，将复审库中的文档、选择他们需要插入的组件，然后将其自动插入到提案中。

销售队伍不能更新库中的信息。销售代表只能使用您提供给他们的小节和组件。

要准备提案库，您必须：

- 为库创建文档文件
- 在提案库中添加小节
- 在库小节中添加组件
- 推荐要包括在模板中的文档

创建文档文件

为库创建文档文件的方法与创建提案模板的方法相同。请使用 Microsoft Word 输入文本和书签，然后将这些书签映射到 Siebel 数据库中的字段。

注释：只有“文件”节类型的组件才能包含在提案库中。其它节类型（“图表”、“报表”等等）只能包含在第 297 页的“定义模板小节”中所述的模板中。

将小节添加到提案库中

小节用于组织提案库中的文档。例如，如果库中的某些文档是白皮书，而其它则是规格材料，您可能需要为每一类型创建一个小节。然后，用户可以分别通过白皮书和规格材料进行浏览。您至少必须在提案库中添加一个小节。有关添加小节的详细信息，请参阅第 297 页的“定义模板小节”。

要将小节添加到提案库中

- 1 导航至“管理 - 文档”屏幕 > “提案库”视图。
- 2 在“库浏览器”的左框中，单击“库”文件夹的 + 图标（如果该文件夹尚未打开）。
- 3 单击“提案库”文件夹的 + 图标。
“节”文件夹将显示在它下面。
- 4 为此文件夹添加小节的方法与为提案添加小节的方法相同。

将组件添加到提案库中

在将小节添加到提案库中后，您可以在其中添加组件。

要将组件添加到提案库中

- 1 导航至“管理 - 文档”屏幕 > “提案库”视图。
- 2 使用“库浏览器”，导航至要在其中添加组件的小节。
- 3 为库添加组件的方法与为提案添加组件的方法相同。

推荐的提案内容

作为管理员，您可以通过将推荐的内容与提案模板相关联，简化创建快速提案的过程。

要将推荐的内容与提案相关联

- 1 导航至“管理 - 文档”屏幕 > “提案库”视图。
- 2 使用“库浏览器”，导航至要在其中添加所推荐内容的小节。
- 3 打开选定的节文件夹。
- 4 单击“组件”文件夹的 + 图标。
- 5 选择组件。
- 6 在“组件”记录中，单击“建议的模板”字段。
- 7 将“建议的模板”添加到“组件”记录中。您可以建议将一个组件用于一个或多个模板。例如，可能所有模板中都需要包括某项法律条款。
- 8 为需要所推荐内容的每个组件重复步骤 5、步骤 6 和步骤 7。

注释：使用“编辑布局”命令编辑提案并单击“仅显示推荐内容”框时，将会显示推荐的内容。请参阅第 307 页的“使用提案模板和生成提案”。

使用提案模板和生成提案

通过使用由提案管理员创建的提案模板，销售代表可以使用“商机”屏幕的“提案”视图来创建、修改和打印某个商机的提案。

提案的方案

此方案提供了为客户创建提案的销售代表所执行业务流程的示例。您的公司可以根据具体的业务要求使用不同的流程。

某家软件公司收到来自某位潜在客户的提案请求 (RFP)，该客户有兴趣将信息技术部门的一部分业务外包。被分配给该 RFP 的销售代表在 Siebel Sales 中选择商机，然后根据组织的标准提案模板创建新的提案记录。

销售代表按照 RFP 的要求编写提案草稿，添加了附信、经理简介等小节和提案正文，包括列出公司经验和参考事例的小节。在与销售团队成员协商后，销售代表修改了提案，包括更改某些小节的顺序以及添加来自提案库的其它小节。

生成销售提案

提案是在特定条款和条件下销售产品或服务的方案。提案可长可短，可简可繁。即使是简单的提案也会包含几个小节，例如附信、经理简介和报价。

提案将提取您记录的关于客户或商机的明细，然后将它们与预定义的模板相结合，以创建根据客户需求量身订做的文档。模板定义了提案的初始格式和结构，并且可包含预定义的组件，例如文本、表格和图表。它还可以设置为包含来自提案库的文件，例如产品说明以及标准条款和条件。生成提案之后，您可以按照客户的要求对其进行修改。

在创建提案时，请遵循以下流程：

- 1 创建提案（必需），请参阅第 308 页的“创建提案”。
- 2 生成提案草稿（必需），请参阅第 308 页的“生成提案草稿”。
- 3 修改提案（可选），请参阅第 309 页的“在提案中修改和添加内容”。
- 4 打印提案草稿（可选），请参阅第 313 页的“打印提案”。
- 5 锁定提案（可选），请参阅第 313 页的“锁定提案”。

创建提案

您必须首先创建提案并将其与某个商机或客户相关联，然后才能生成提案的草稿。以下过程介绍了如何使用“商机”屏幕来创建提案。您可以使用“客户”屏幕执行类似的过程。

要创建提案

- 1 导航至“商机”屏幕 > “列表”视图。
- 2 在“商机”列表中，向下搜索到与提案相关联的商机，然后单击“提案”视图选项卡。
- 3 在“提案”列表中，单击“自动提案”。

“自动提案”将根据缺省模板或与商机相关联的决策问题，自动生成提案。下图显示了“提案”列表中的新建提案记录，并且已填写模板名称、创建日期和更新日期字段。

注释：要根据另一个模板生成提案，请在提案记录中从模板下拉列表选择不同的模板。

生成提案草稿

创建提案之后，您可以生成提案草稿。草稿是一个标准字处理文档，如果您的计算机上已安装 Microsoft Word，则可以对其进行编辑。

如果您是在 Siebel Web 客户机环境（网络连接）下创建提案，请执行步骤 1 至步骤 5。

如果您是在移动 Web 客户机环境（远程）下创建提案，并且已在计算机上本地安装移动 Web 客户机，请执行步骤 1 至步骤 4。

要生成提案草稿

- 1 导航至“商机”屏幕。
- 2 在“商机”列表中，选择与提案相关联的商机。
- 3 单击“提案”视图选项卡。

- 4 在“提案”列表中选择提案，然后单击“生成草稿”。

“状态”字段中将显示“在队列中”。

如果您是在移动 Web 客户机环境下（远程），则会创建提案的草稿。

- 5 如果您是在 Siebel Web 客户机网络环境下工作，请单击“更新”以通过服务器生成提案。

单击“更新”时，提案的状态将会刷新。状态值包括“进行中”、“正在生成”、“已完成”和“失败”。

在提案中修改和添加内容

创建并查看提案的草稿后，您可能决定要更改其小节的顺序或添加新的小节。

以下过程介绍了如何在提案中查看、修改和添加内容：

- 第 309 页的“查看提案的结构”
- 第 309 页的“在提案中添加内容”
- 第 310 页的“更改小节在提案中的顺序”
- 第 311 页的“在提案中添加组件”
- 第 312 页的“修改提案组件”

查看提案的结构

您可以在“提案目录”视图中查看提案的结构，它允许您查看在生成提案时组成提案的小节及组件的层次结构。

小节就是显示在提案中的标题。小节可以包含子节和组件。组件由提案中显示的实际编写的信息组成。一个组件可以包含多个文件。

要查看提案的结构

- 1 导航至“商机”屏幕 > “列表”视图。
- 2 向下搜索到与提案相关联的商机。
- 3 单击“提案”视图选项卡，然后在“提案”列表中选择提案。
- 4 在提案记录中，向下搜索到“名称”字段中的超级链接。

此时将显示“提案目录”，其中包含提案的结构。

在浏览器窗格中，单击每个小节旁边的加号 (+) 以展开小节和组件。

在提案中添加内容

如果管理员已在提案库中创建了可选小节，您可以通过添加其中的一个或多个小节来定制提案。“编辑布局”命令允许您使用提案库，在自己的提案中添加内容。

要添加来自提案库的内容

- 1 导航至“商机”屏幕 > “列表”视图。
- 2 向下搜索到与提案相关联的商机。
- 3 单击“提案”视图选项卡，然后在“提案”列表中选择提案并单击“编辑布局”。
此时将显示“模板布局”对话框。要在“内容库”列表中显示更多项目，请清除“仅显示推荐内容”复选框。
注释：如果已选定“仅显示推荐内容”框，则只显示由管理员推荐的组件模板。如果未选定此框，则显示所有可用组件。有关详细信息，请参阅第 314 页的“允许用户以 HTML 格式显示提案”。
- 4 在“模板布局”对话框中，将项目从“内容库”窗格移至“目录”窗格，然后单击“保存”。
- 5 在“提案”列表中，向下搜索到提案名称，打开“提案目录”视图以查看新内容。

更改小节在提案中的顺序

在提案中添加小节时，不会自动重新生成序号。如果您在当前序列中插入一个小节，则必须修改每个序号。“提案”列表中的序号决定了小节和组件的显示顺序。有两种方法可用于对提案小节和组件重新排序：

- 编辑布局
- 提案目录

要使用“编辑布局”

- 1 导航至“商机”屏幕 > “列表”视图。
- 2 向下搜索到与提案相关联的商机。
- 3 单击“提案”视图选项卡，然后在“提案”列表中选择提案并单击“编辑布局”。
- 4 在“模板布局”对话框中，使用顺序箭头更改小节的顺序。

注释：只有在列表中存在推荐的组件时，才会在“编辑模板布局”对话框中自动选定“仅显示推荐内容”标志。否则，将不选定该标志。

要使用“提案目录”

- 1 导航至“商机”屏幕 > “列表”视图。
- 2 在“商机”列表中，选择与提案相关联的商机。
- 3 单击“提案”视图选项卡，然后在“提案”列表中选择提案。
- 4 在提案记录中，向下搜索到“名称”字段中的超级链接。
- 5 在“提案目录”浏览器中，单击加号 (+) 以展开每个小节。
- 6 在“节”列表中，为选定的每个小节更改“序列”字段中的编号。

要删除提案中的小节

- 1 导航至“商机”屏幕，然后在“商机”列表中选择与提案相关联的商机。
- 2 单击“提案”视图选项卡，选择提案，然后在提案记录中向下搜索到“名称”字段中的超级链接。
- 3 在“提案目录”浏览器中，单击加号 (+) 以展开每个小节。
- 4 在“节”列表中选择小节，单击鼠标右键，然后选择“删除记录”。

注释：您还可以使用“编辑布局”命令来删除提案中的内容。有关详细信息，请参阅第 310 页的“要使用“编辑布局””。

在提案中添加组件

小节组件是组成提案的样本文本。要添加组件，该组件必须已经与小节相关联。您可以从提案库、Siebel Encyclopedia 或其它位置（例如本地硬盘驱动器）将组件添加到小节中。您可以为一个小节添加多个组件。

提案库提供了层次结构，可供管理员在设计可与提案相关联的说明组件时使用。通过使用提案库，您可以导航至小节或子节，然后选择与小节相关联的组件文件。如果组件与您的提案相关，请单击“添加组件”。

要将组件添加到提案中

- 1 导航至“商机”屏幕，然后在“商机”列表中选择与提案相关联的商机。
- 2 单击“提案”视图选项卡，在“提案”列表中选择提案，然后向下搜索到“名称”字段中的超级链接。
- 3 在“提案目录”浏览器中，单击旁边的加号 (+) 以显示要更改的提案的层次结构。
此时将显示“节”文件夹。
- 4 单击加号 (+) 以展开“节”文件夹。
“节”列表中将显示与提案相关联的每个小节。
- 5 单击加号 (+)，以展开将包含新组件的小节。
- 6 在“节”列表中单击“库”。
此时将显示“提案库”视图。
- 7 在“提案库”浏览器中，单击提案库的加号 (+)。
 - a 单击“节”文件夹旁边的加号 (+)。
 - b 单击提案所在小节旁边的加号 (+)。
 此时将显示该节的组件列表。
- 8 在“组件”列表中单击“组件”文件夹旁边的加号 (+)，在列表中选择组件，然后单击“添加组件”。
组件文件被添加到您所选小节中的“组件”文件夹。

要添加 Siebel Encyclopedia 组件

- 1 导航至“商机”屏幕，选择与提案相关联的商机，然后单击“提案”视图选项卡。
- 2 在“提案”列表中选择提案，然后向下搜索到“名称”字段中的超级链接。
- 3 在“提案目录”浏览器中，单击加号 (+) 以展开提案内容。
 - a 单击“节”文件夹旁边的加号 (+)，以展开该文件夹。
 - b 单击要从 Encyclopedia 添加新文件的小节旁边的加号 (+)。
 - c 单击“组件”文件夹旁边的加号 (+)。
- 4 在“组件”列表中单击菜单按钮，然后单击“新建记录”。

此时将显示“添加销售工具”对话框。
- 5 在“添加销售工具”对话框中选择要添加的每项记录，然后单击“添加”。

注释：只有 DOC 和 TXT 文件才能作为组件直接添加到模板小节中。

要添加来自另一个位置的组件

- 1 导航至“商机”屏幕，然后在“商机”列表中选择与提案相关联的商机。
- 2 单击“提案”视图选项卡，然后在“提案”列表中选择提案。
- 3 在提案记录中，向下搜索到“名称”字段中的超级链接。
- 4 在“提案目录”浏览器中，单击提案旁边的加号 (+) 以展开提案。
 - a 单击“节”文件夹旁边的加号 (+)。
 - b 单击要添加新文件的小节旁边的加号 (+)。
 - c 单击“组件”文件夹旁边的加号 (+)。
- 5 在“组件”列表中单击菜单按钮，然后单击“新建记录”。
- 6 在“添加销售工具”对话框中单击“新建”。
- 7 在“组件”表单中，输入文件的名称和序列，然后单击“文件名”字段中的选择按钮。
- 8 在“添加附件”对话框中单击“浏览”，导航至文件，然后单击“打开”。
- 9 在“添加附件”对话框中单击“添加”，然后在“组件”表单中单击“保存”。

修改提案组件

如果您的计算机上本机安装了 Microsoft Word for Proposals，则可以修改组件文件。您必须具有创建组件时所使用的相同应用程序。

要修改组件

- 1 导航至“商机”屏幕，选择与提案相关联的商机，然后单击“提案”视图选项卡。
- 2 在“提案”列表中选择提案记录，然后向下搜索到“名称”字段中的超级链接。

- 3 在“提案目录”浏览器中，单击提案旁边的加号 (+)。
 - a 单击“节”文件夹旁边的加号 (+)。
 - b 单击要从 Encyclopedia 添加新文件的小节旁边的加号 (+)。
 - c 单击“组件”文件夹旁边的加号 (+)。
- 4 在“组件”列表中选择组件，然后向下搜索到“文件名”超级链接。
- 5 在文件中进行任何必要的编辑。
- 6 完成编辑后，在您的本地驱动器上保存文件。
- 7 在“组件”列表中，选择本地保存的组件，单击“编辑”，然后使用选择按钮浏览桌面以查找修改后的组件。
- 8 选择修改后的组件，然后进行添加。

旧组件被替换为新组件。

打印提案

生成提案之后，并且其状态为“已完成”时，您可以打印提案以将其发送给潜在客户。

要打印提案

- 1 导航至“商机”屏幕，然后在“商机”列表中选择与要打印的提案相关联的商机。
- 2 单击“提案”视图选项卡，在“提案”列表中选择提案，然后向下搜索到“草稿名称”字段中的超级链接。

提案将在 Microsoft Word 中打开。
- 3 使用 Microsoft Word 打印提案。

锁定提案

锁定功能允许您保护已完成的提案，使提案具有只读属性且无法编辑。只有提案的作者、作者的经理、该经理的经理等人员才能修改或解锁提案。

要锁定提案

- 1 导航至“商机”屏幕，然后在“商机”列表中选择与提案相关联的商机。
- 2 单击“提案”视图选项卡，然后在“提案”列表中选择提案。
- 3 在提案记录中，选择“已锁定”字段中的复选框。

注释：如果未显示“已锁定”复选框，请单击“提案”列表中的菜单按钮，然后选择“显示的列”。

允许用户以 HTML 格式显示提案

缺省情况下，提案只以文档格式（而不是 HTML 格式）保存。用户的“查看 HTML”按钮不可用，并且用户也无法以 HTML 格式查看提案。

要允许用户以 HTML 格式显示提案，您必须编辑 DocumentServerViewHTML 参数，使其值为 True 而不是 False。

注释：远程客户机的用户不能以 HTML 格式查看提案。

要允许用户以 HTML 格式显示提案

- 1 启动 Server Manager。
- 2 输入以下命令：

```
srvrmgr> change param DocumentServerViewHTML=True for comp DocServer
```

注释：尽管此过程使用的是 Server Manager，但也可以使用“服务器管理”界面来更改参数。有关详细信息，请参阅 *Siebel System 管理指南*。

示例数据：字段映射与模板

为帮助您创建第一份提案，Siebel 应用程序附带了示例数据。

示例字段映射

“文档字段映射管理”视图包含两种映射：“商机”和“客户”。这些映射列出了您在创建提案时可以使用的通用字段。表 75 和表 76 显示了这些映射。

表 75. 对于业务对象：商机，业务组件：商机

书签	业务组件字段
Company	客户
Address	街道地址
City	城市
State	省/（直辖）市
ZipCode	邮政编码
Country	国家/地区
Industry	行业

表 76. 对于业务对象：客户，业务组件：客户

书签	业务组件字段
Company	客户
Address	街道地址
City	城市
State	省/（直辖）市
ZipCode	邮政编码
Country	国家/地区
Industry	行业
Account Type	类型

在创建书签（例如 REF Company）时请使用 Word 文档中的书签名称，并为您创建的提案模板选择此映射。它会使用此分配的映射与提案草稿中的 Siebel 业务组件字段（例如“客户”）进行匹配。

示例模板

Siebel eBusiness Applications 附带了一个示例数据库。“文档模板管理”视图包含数个适用于 Microsoft Word 的示例提案模板。

在您定义自己的提案模板时，可以使用这些示例提案作为参考。在此示例数据库中，您可以找到以下 Siebel Proposals 示例提案：

- 标准
- 标准客户
- 策略
- 质量策略客户

示例模板属于以下类别：

- 标准：商机提案
- 标准客户：客户提案
- 策略：商机提案
- 商机客户计划：商机提案
- 质量策略客户：客户提案

Seed 模板

使用“目标客户销售模块”（TAS）的客户可以使用“TAS 商机计划”模板，在 Microsoft Word 中运行“商机计划”报表。此提案模板在 seed 数据库中提供。有关设置“TAS 商机计划”模板的详细信息，请参阅适用于您正在使用的操作系统的*升级指南*。

26 履行手续中心

本章介绍了关于设置和使用履行手续中心以打印和分发通过 Correspondence 或 Proposals 生成的文档的信息。它包括以下主题：

- 第 317 页的“关于履行手续中心”
- 第 317 页的“设置和使用履行手续中心的流程”
- 第 318 页的“添加、修改和删除履行手续中心记录”
- 第 318 页的“为履行手续中心授予访问 Siebel Correspondence 的权限”
- 第 319 页的“将通信发送到履行手续中心”
- 第 319 页的“监控履行手续请求”
- 第 319 页的“撤回已提交的通信”

关于履行手续中心

用户完成通信制作并需要将其发送给接收者时，他们即可以自行打印并邮寄通信，也可以将通信发送给履行手续中心，由中心代为打印和邮寄。履行手续中心可能是公司的一个部门，例如市场营销部门。

您可能出于以下原因而需要使用履行手续中心：

- 让用户可以在能够访问 Internet 的任何位置制作通信，即使他们没有打印机。
- 节省用户的时间，使他们无需自行打印并邮寄通信。
- 使公司的对外通信保持一致。
- 允许在一个位置履行作为附件包括在通信中的抵押担保和说明材料的所有请求。

如果已经设置履行手续中心，用户则可以生成通信，然后单击“提交”以将提交要履行的通信。用户单击“提交”时，通信请求的“状态”字段值将为“已提交”，而请求则成为只读。如果不使用“撤回”命令，您将无法在其中进一步进行更改。

设置和使用履行手续中心的流程

要设置履行手续中心，请执行以下任务：

- 添加履行手续中心记录。
- 为履行手续中心授予访问 Siebel Correspondence 的权限。

添加、修改和删除履行手续中心记录

您必须创建一项或多项履行手续中心记录，以便用户在创建通信请求时可以选择履行手续中心。

要添加履行手续中心

- 1 导航至“管理 - 数据”屏幕 > “履行手续中心”视图。
- 2 在“履行手续中心”列表中，单击“新建”按钮。
- 3 按照下表中的说明输入信息。

字段	说明
名称	输入履行手续中心的名称。
主要电话号码	输入履行手续中心的电话。
主要传真号码	输入履行手续中心的传真号码。
履行手续小组	单击选择按钮，然后使用“履行手续小组”对话框来选择履行手续中心的一位或多位雇员。 必要时可单击“新建”，以便在此对话框中添加雇员。选择雇员之后，单击“关闭”。 这些人员将可以查看提交到此履行手续中心的通信。如果履行手续小组中没有任何人员，则任何人都无法查看提交到此履行手续中心的通信。
说明	输入履行手续中心的说明。

为履行手续中心授予访问 Siebel Correspondence 的权限

履行手续中心的履行手续小组必须监控未决的履行手续请求。履行手续小组可以在“履行手续”屏幕中看到请求人提交的所有内容。

履行手续中心雇员将查看并打印通信请求并附带列出的附件，以履行该请求。履行手续中心雇员可以打印附件，也可以获取已打印的副本（例如，该附件是光纸印刷宣传册）。

如果您拥有获得许可的 Siebel Workflow，则可以创建一个工作流程，以便在出现需要履行的新请求时自动向履行手续中心发送电子邮件。

要为履行手续中心授予访问 Siebel Correspondence 的权限

- 1 将履行手续中心雇员设置为 Siebel Correspondence 用户，其方法与将您自己的雇员或渠道合作者设置为 Siebel Correspondence 用户一样。有关设置 Siebel 应用程序用户的详细信息，请参阅 *Siebel eBusiness Applications 安全指南*。
- 2 为履行手续中心雇员指定职责，使他们能够查看“履行手续”屏幕。在名为“履行手续中心雇员”的 seed 数据中使用该职责。有关职责的详细信息，请参阅第 3 章“初始设置”。
- 3 告诉履行手续中心雇员应该使用哪个 URL 通过 Internet 查看通信。

将通信发送到履行手续中心

履行手续中心具有访问 Siebel Correspondence 的权限后，您可以通过“通信”列表提交履行手续请求。

要将通信发送到履行手续中心

- 1 导航至“通信”屏幕，然后从“显示”下拉列表中选择“我的通信请求”。
- 2 在“通信”列表中，选择要提交给履行手续组织的通信。
- 3 在“通信”列表中单击“履行手续中心”下拉列表，然后选择适当的履行手续中心。
- 4 单击“提交”。

“文档状态”将更改为“在队列中”。

监控履行手续请求

将通信提交到履行手续中心后，通信的状态将设置为“已提交”。如果您的通信请求已履行，履行手续中心则将状态更新为“完成”，从而将活动与每个接收者（联系人）相关联。您可以监控该状态以确定通信的发送日期和时间，以及您跟进呼叫以及销售人员相应拜访的时间。

要监控履行手续请求

- 1 导航至“通信”屏幕。
- 2 在“通信”列表中选择通信记录，然后验证“状态”字段中是否显示“完成”。

与此类似，履行手续中心经理可以通过查看“履行手续”屏幕记录的“状态”列中的条目，监控未决请求的状态。

撤回已提交的通信

您可以撤回已提交的通信记录，只要该通信记录尚未履行。您可以撤回通信，然后修改并重新提交以履行。

要撤回通信

- 1 导航至“通信”屏幕。
- 2 在“通信”列表中，选择要撤回的通信。
- 3 单击菜单按钮，然后选择“撤回”。

通信状态将从“已提交”恢复为“进行中”。

27 成批打印

本章介绍了关于为 eDocument（通信、提案和展示）所生成的文档设置和使用成批打印的信息。它包括以下主题：

- 第 321 页的“关于成批打印”
- 第 322 页的“为管理员和用户设置成批打印”
- 第 322 页的“用于管理员的成批打印说明”
- 第 323 页的“为基于服务器的成批打印配置打印机”
- 第 324 页的“用于最终用户的成批打印说明”

关于成批打印

成批打印可以简化需要打印多个通信项目的任务。用户首先选择一个或多个通信项目，然后从子视图级菜单中选择“打印”选项。随后就可以在适当的打印机上打印文档。

Siebel 应用程序支持两种类型的成批打印：基于服务器和基于客户机。“通信”和“履行手续”屏幕上显示的打印菜单项最初配置为执行基于客户机的打印。不过，管理员可以使用 Siebel Tools 将这些菜单重新配置为使用基于服务器的成批打印，作为基于客户机的成批打印的补充或取代此种打印。

基于客户机的成批打印

如果用户使用基于客户机的成批打印方法来打印文档，Siebel 应用程序将在用户的客户机系统上启动 Microsoft Word，然后从 Siebel 文件系统中检索文档，并在为用户桌面会话配置的缺省打印机上打印此文档。

要使此功能正常工作，最终用户必须对浏览器进行配置，以允许 Siebel 应用程序启动 Microsoft Word。这一操作需要针对包含 Siebel 应用程序 URL 的安全区域，将名为“对没有标记为安全的 ActiveX 控件进行初始化和脚本运行”的安全选项更改为 *启用或提示*。通常，该安全区域为“本地 intranet”区域或“受信任的站点”区域。用户应该使用该安全权限，验证此区域中的其它任何 URL 是否可信任。

基于服务器的成批打印

如果用户使用基于服务器的成批打印方法来打印文档，则会将请求发送给 DocServer 服务器组件。然后，此组件会在由用户在“用户首选项”中指定的打印机上打印该文档。如果用户尚未指定首选项，则会在系统管理员在 DocServer 计算机上配置的缺省打印机上打印该文档。

为管理员和用户设置成批打印

表 77 列出了为管理员和用户设置成批打印的过程。管理员需要设置基于服务器的成批打印；用户需要同时设置基于服务器和基于客户机的成批打印。

表 77. 设置成批打印的过程

管理员的设置过程	用户的设置过程
在“通信”和“履行手续”屏幕上添加服务器的“打印”菜单项	验证基于客户机的成批打印的系统要求
设置打印机配置	配置 Internet Explorer 以允许基于客户机的成批打印
为 DocServer 计算机添加打印机连接	将基于客户机的成批打印的打印机连接添加到桌面
更改缺省打印机（如有必要）	更改缺省打印机（如有必要）
	为基于服务器的成批打印指定打印机

用于管理员的成批打印说明

作为管理员，您必须设置基于服务器的成批打印功能。

要在“通信”和“履行手续”屏幕上添加服务器的“打印”菜单项

- 1 启动 Siebel Tools。
- 2 在“对象浏览器”窗口的“Siebel 对象”下，选择“子视图”。
- 3 在右侧的“子视图”窗口中，在“名称”列输入“通信列表子视图”，然后单击“查询”。
- 4 在“对象浏览器”中，选择“子视图方法菜单项”。
- 5 在“子视图方法菜单项”窗口中，在“菜单文本”列中输入“服务器打印机”，然后单击“查询”。
- 6 高亮度显示记录，然后取消选定“不活动”列中的“不活动”复选框。
- 7 在“子视图方法菜单项”窗口中，在“菜单文本”列中输入“服务器打印标签”，然后单击“查询”。
- 8 高亮度显示记录，然后取消选定“不活动”列中的“不活动”复选框。
- 9 在“应用程序”菜单中，单击“工具”并选择“编译项目”。在“项目选择”窗口中，选择项目“Corresp (SSE)”。
- 10 浏览并选择适当的 siebel.srf 文件，然后单击“编译”。
- 11 为“履行手续”屏幕重复步骤 3 至步骤 10，并在“子视图”窗口中查询“履行手续列表子视图”。
- 12 验证“通信”和“履行手续”屏幕的子视图菜单中是否出现“服务器打印机”和“服务器打印标签”菜单项。

为基于服务器的成批打印配置打印机

如果用户在通信文档上调用基于服务器的成批打印，则会将请求发送到 DocServer 组件。此请求包含用户在“通信用户首选项”屏幕上为“缺省打印机”和“打印机驱动程序”首选项选定的值。收到请求之后，DocServer 将使用 Microsoft Word 将文档转换为 PostScript 文件。所生成的 PostScript 的样式取决于“打印机驱动程序”用户首选项的值。此参数用于指定网络打印机的名称。Microsoft Word 生成的 PostScript 文件适用于此打印机以及相同型号的其它所有打印机。生成 PostScript 文件之后，DocServer 会将文件发送到在“缺省打印机”用户首选项中指定的打印机。

作为管理员，您必须完成以下任务以支持基于服务器的成批打印。

- 1 确定企业中将用于基于服务器的成批打印的打印机型号。
- 2 为每种型号选择一台网络打印机，然后在 DocServer 计算机上为其添加打印机连接。
- 3 将一台已配置的打印机指定为 DocServer 计算机的缺省打印机。
- 4 为最终用户提供已配置的打印机列表，最终用户将使用此列表在“用户首选项”中选择“打印机驱动程序”。

例如，某家公司拥有 5 台 Xerox Model A 打印机（命名为 xrx001 至 xrx005）和 5 台 Canon Model B 打印机（命名为 cnn001 至 cnn005）。该公司使用一台称为 hqsrvr 的打印机服务器将请求传送到所有打印机。管理员决定使用 xrx005 来代表 Xerox Model A 打印机，并使用 cnn005 来代表 Canon Model B 打印机，然后在 DocServer 计算机上为每种打印机添加打印机连接。xrx005 打印机被选作缺省打印机。DocServer 组件将使用这些连接来生成 PostScript 文件。实际上在 DocServer 计算机上只为每种型号配置了一台打印机。创建打印机连接之后，管理员将已配置的打印机的网络名称通知给最终用户（在此示例中为 \\hqsrvr\xrx005 和 \\hqsrvr\cnn005）。

仍然以此为例，某位用户现在需要使用 cnn003 打印机来完成其个人的成批打印请求。为此，她进入“用户首选项”屏幕的“通信”视图，然后在“缺省打印机”字段中输入 \\hqsrvr\cnn003，并在“打印机驱动程序”字段中输入 \\hqsrvr\cnn005。此后，她提交的所有后续的成批打印请求都被发送到 cnn003 打印机。

如果用户未指定“用户首选项”，则该用户提交的成批打印请求将被发送到管理员在 DocServer 计算机上配置的缺省打印机。

要为 DocServer 计算机添加打印机连接

- 1 使用与运行 Siebel 服务器的 Windows 服务相同的用户 ID 登录到 DocServer 计算机。
- 2 选择“开始”>“设置”>“打印机”。
- 3 双击“添加打印机”图标。
- 4 在欢迎屏幕上单击“下一步”。
- 5 在“本地或网络打印机”屏幕上选择“网络打印机”，然后单击“下一步”。
- 6 在“查找打印机”屏幕上选择“网络打印机”，然后单击“下一步”。
- 7 在“默认打印机”屏幕上选择“是”或“否”，然后单击“下一步”。
- 8 单击“完成”。

要更改缺省打印机

- 1 使用与运行 Siebel 服务器的 Windows 服务相同的用户 ID 登录到 DocServer 计算机。
- 2 导航至“开始”菜单 > “设置” > “打印机”。
- 3 在打印机列表中，右键单击需要的打印机，然后选择“设为默认打印机”。

用于最终用户的成批打印说明

要成批打印，请在“通信”屏幕列表中选择通信项目，单击菜单按钮，然后选择“打印”。只有在所选的通信记录在“文档状态”字段中的值为“已完成”时，“打印”菜单项才会有效。

系统已经为基于客户机的打印配置“通信”和“履行手续”屏幕中的“打印”菜单项。不过，您的管理员可以配置基于服务器的打印以作为基于客户机的打印的补充（或替代）。

请向您的系统管理员查询，以确定可以使用哪种打印方法。

基于客户机的成批打印方法的准备工作

如果使用基于客户机的成批打印，Siebel Sales 会在您的客户机系统上启动 Microsoft Word。应用程序将从 Siebel 文件系统中检索文档，然后在为桌面会话配置的缺省打印机上打印该文档。在使用基于客户机的成批打印之前，请验证是否完成了以下先决条件：

- 在客户机系统上安装 Microsoft Word。
- 配置 Internet Explorer 以启动 Microsoft Word。
- 为桌面系统配置缺省打印机。

要配置 Internet Explorer 以允许基于客户机的成批打印

- 1 启动 Internet Explorer 并登录到 Siebel Sales 应用程序。
 - 2 在 Internet Explorer 中选择“工具” > “Internet 选项”。
 - 3 选择“安全”选项卡，然后选择“自定义级别”。
- Siebel 使用的安全区域将会高亮度显示（“本地 Intranet”或“受信任的站点”）。使用额外的安全权限，验证此区域中的其它任何 URL 是否可信任。
- 4 在“安全设置”对话框中，查找以下选项：
对没有标记为安全的 ActiveX 控件进行初始化和脚本运行
 - 5 将该选项的设置更改为“启用”或“提示”，然后单击“确定”。
 - 6 针对“是否要更改该区域的安全设置？”这一问题单击“是”。
 - 7 在“Internet 选项”对话框中，单击“确定”。

要将打印机连接添加到桌面

- 1 选择“开始”菜单 > “设置” > “打印机”。
- 2 双击“添加打印机”图标。
- 3 在欢迎屏幕上单击“下一步”。
- 4 在“本地或网络打印机”屏幕上选择“网络打印机”，然后单击“下一步”。
- 5 在“查找打印机”屏幕中，选择“键入打印机名”。
- 6 输入打印机的网络名称，或者单击“浏览”并选择打印机，然后单击“下一步”。
- 7 在“默认打印机”屏幕中选择“是”或“否”，然后单击“下一步”。
- 8 在“正在完成添加打印机向导”屏幕中，单击“完成”。

要更改缺省打印机

- 1 选择“开始”菜单 > “设置” > “打印机”。
当前的缺省打印机有一个选中标记。
- 2 右键单击需要的打印机并选择“设为默认打印机”，以便选择新的缺省打印机。

要使用基于客户机的打印方法来打印文档

- 1 关闭在 Microsoft Word 中打开的文件。
- 2 导航至“通信”或“履行手续”屏幕。
- 3 在“通信”列表中，选择一项或多项记录。
每项选定通信记录的“文档状态”都必须为“已完成”。
- 4 在“通信”列表中单击菜单按钮，然后选择“打印”。
所选的文档将在缺省打印机上打印。

基于服务器的成批打印方法的准备工作

基于服务器的成批打印会将打印请求发送到 Siebel 文档服务器。随后，文档将被发送到在“用户首选项”中指定的打印机。如果未指定打印机，则在系统管理员配置的缺省打印机上打印文档。

要为基于服务器的成批打印指定打印机

- 1 从应用程序级菜单中，导航至“用户首选项”屏幕 > “通信”视图。
- 2 在“缺省打印机”字段中，输入用于“通信”的打印机的网络名称。
网络名称应该同时包含打印机服务器名称和打印机名称，如以下示例所示。
`\\printer_server_name\printer_name`
- 3 在“打印机驱动程序”字段中，输入在打印过程中用于生成中间文件的打印机驱动程序的名称，然后单击“保存”。
系统管理员应该为您提供打印机驱动程序列表以及关联的打印机类型。请选择与您之前在步骤 2 中指定的打印机相关联的打印机驱动程序。

要使用基于服务器的打印方法来打印文档

- 1** 导航至“通信”或“履行手续”屏幕。
- 2** 在“通信”列表中选择一项或多项记录。
每项选定通信记录的“文档状态”都必须为“已完成”。
- 3** 在“通信”列表中，单击菜单按钮，然后选择“打印”。
所选的文档将在“用户首选项”中指定的缺省打印机上进行打印。

28 说明

Siebel Literature 允许您为用户授予访问销售和市场营销说明的权限，例如产品宣传册、白皮书、数据表和其它类型的说明项目。用户可以通过创建文档时采用的应用程序来查看这些文档，例如 Microsoft Word、Lotus Word Pro 或 Adobe Acrobat。

说明项目也可以分组归入说明套件。说明套件可以包含通常不会被视为说明的物品，例如促销的帽子、咖啡杯或 T 恤。然后，可通过履行手续中心分发这些套件。本章后面介绍了说明套件。第 23 章“通信”中介绍了履行手续。

创建说明记录并将其与文档相关联后，雇员可以通过以下几种方式来使用说明：

- 雇员可以使用“说明”或“信息中心”屏幕，搜索可供其使用的所有说明。
- 您可以将说明与业务对象相关联，例如产品或决策问题。然后，用户可以在查看相关业务对象的记录时显示这些说明。例如，用户可以导航至“产品”屏幕并选择某项产品，然后单击“产品说明”视图选项卡以查找与该产品相关的所有说明项目。
- 您的雇员在使用“通信”屏幕创建通信时，可以将说明作为附件包括在内。用户或履行手续中心可以打印此说明文档，也可以使用预先打印的说明副本（例如光纸印刷宣传册）。它还可以附带作为说明套件一部分的促销项目。
- 雇员可以跟踪与产品、行业、客户和竞争对手相关联的说明，使它们出现在“简报”页上。

关于设置说明文件

要设置说明文件，您必须

- 在另一个程序中创建文档
- 在 Siebel 应用程序中创建包含该文档的说明记录

注释：您可能需要创建没有相关联文档的说明记录。例如，如果记录代表的是帽子或杯子等物品，而这些物品是说明套件的一部分，则不需要将文档与其相关联。

创建和修改说明文件

您可以通过多种软件来创建或保存说明文件。以下是最常见的一些文件类型：

- Adobe Acrobat (PDF)
- Excel (XLS)
- Word (DOC)
- PowerPoint (PPT)
- Bitmap (BMP)
- JPEG (JPG)

要创建新的说明文件

- 1 在适当的软件应用程序中创建说明文件。
- 2 将文件保存在硬盘驱动器上。

要修改现有的说明文件

- 1 导航至“管理 - 文档”屏幕 > “说明”视图。
- 2 单击要修改的说明文件。

有关该文件的信息将显示在“更多信息”表单中。您可以使用此表单来更改现有的注释或特征描述；例如，“分布方法”。

实际的说明文件将在创建该文件时所用的工具类型中打开，例如 Word。
- 3 修改文件，然后在本地保存。
- 4 将修改后的文件上载到现有的“说明”记录中。

创建说明记录

创建说明文件之后，您必须在 Siebel 数据库中创建说明记录，以便将文件提供给 Siebel 应用程序用户使用。

要创建说明记录

- 1 导航至“管理 - 文档”屏幕 > “说明”视图。
- 2 在“说明”列表中创建新记录，然后附加说明文件。

新文件被添加到可用说明中，“说明”列表和“更多信息”表单中则显示适当的信息。
- 3 在新记录的“说明”列表空白行和“更多信息”表单中输入所需的其它信息。

有些字段在下表中加以了说明：

字段	注释
名称	输入说明记录的名称。
说明	输入文档的说明。由于说明项目可以采用任何语言，因此您可能需要在此字段中（或者在“名称”字段中）指明项目的语言。
说明类型	选择说明的类型。您可以在“值列表管理”视图中创建新的说明类型。 <p>由于“说明类型”字段用于在各子视图中筛选说明项目（通过在 Siebel Tools 中设置子视图的“搜索规范”属性），因此您应该小心编辑“说明类型”字段。</p>
大小	说明文件的大小。此信息将根据您选择的文件大小自动输入。
文件类型	说明文件的文件类型，例如 DOC 或 PDF。此信息将根据您选择的文件类型自动输入。
修改日期	上一次修改说明文件的日期。此信息将在文件更新时自动更新。

字段	注释
更新文件	此字段中的选中标记表明，用户的说明副本将在每次更新原始文件时自动更新。
文件名	单击“浏览”，然后在“选择文件”对话框中选择文档文件。您也可以手动输入文件名。
摘要	（可选）输入文档内容的摘要。
发布日期	文档首次显示在“我的简报”中时的发布日期。有关 eBriefings 的详细信息，请参阅 <i>Siebel eBriefings Administration Guide</i> 。
截止日期	文档不再显示在“我的简报”中时的截止日期。有关 eBriefings 的详细信息，请参阅 <i>Siebel eBriefings Administration Guide</i> 。
作者	（可选）单击选择按钮并选择文档的作者。
客户	选择与说明相关的客户。如果用户跟踪此客户，则会在“客户简报”中显示此说明。有关详细信息，请参阅 <i>Siebel eBriefings Administration Guide</i> 。
竞争者	<p>选择与说明相关的竞争者。通过使用此字段，用户可以使用“竞争者”屏幕来显示说明。</p> <p>如果您同时选择了“内部”字段，则此说明将显示在“竞争者”屏幕的“对比说明”视图中。如果您未选择“内部”字段，则此说明将显示在“竞争者”屏幕的“竞争者说明”视图中。</p> <p>如果用户跟踪此竞争者，则说明还会显示在“竞争者简报”中。有关详细信息，请参阅 <i>Siebel eBriefings Administration Guide</i>。</p>
内部	<p>如果文档是内部保密资料，不适宜公开发布，请选择此字段。</p> <p>如果选择“内部”，则不能将说明用作“通信”屏幕中的附件，并且说明将显示在“竞争者”屏幕的“对比说明”列表中。</p> <p>如果未选择“内部”，则可以将说明用作“通信”屏幕中的附件，并且说明将显示在“竞争者”屏幕的“对比说明”列表中。</p>
本地	对于远程客户机的用户，此字段指定此文档是否在本地文件系统中使用。如果文档不是在本地使用，则用户可以通过选择“请求”字段来请求此文档。
请求	对于远程客户机的用户，如果选定此复选框，则会在每次同步会话期间下载说明。
分布方法	<p>使用此下拉列表，指定是否为远程客户机用户自动下载文件。</p> <p>发布：在每次同步会话期间，如果用户不执行任何操作，则会自动下载文件。如果用户明确跳过某个文件，则不会在该同步会话中下载此文件。</p> <p>按请求：在同步期间，用户将接收记录，而不是实际文件。要接收文件，用户必须选择“请求”字段。</p>
行业	选择与说明相关联的任何行业。如果用户跟踪该行业，说明将显示在“我的简报”中。
产品	选择与说明相关联的任何产品。通过使用此字段，用户可以使用“产品”屏幕来显示说明。如果用户跟踪该产品，说明将显示在“我的简报”中。

字段	注释
组织	选择可以看到此数据的组织。
Web 显示	<p>如果您链接到某个 Web 页，请使用此字段来确定如何显示该页。</p> <p>框架。显示与 Web 页的链接。如果用户单击该链接，则在当前框架中显示页面。</p> <p>窗口。显示与 Web 页的链接。如果用户单击该链接，则在当前扩展窗口中显示页面。用户必须使用 Web 浏览器的“后退”按钮来返回到 Siebel ERM。</p> <p>新窗口。显示与 Web 页的链接。如果用户单击该链接，则将在新的浏览器窗口中显示页面，使用户可以在 Siebel ERM 与该 Web 页之间来回切换。</p> <p>嵌入。在门户站点页面的选定部分中显示整个 Web 页。</p> <p>对于简单的 Web 页，以嵌入方式显示 Web 页最为合适。大型或复杂的页面（例如使用 JavaScript 的页面）可能会使系统速度下降，并导致意外的结果。将嵌入页面分发给用户之前，请确保首先对其进行测试。</p>

创建转换记录

您可以使用前面列出的任何软件工具，创建已转换的说明文件。（请参阅第 327 页的“创建和修改说明文件”。）您可以在 Siebel 应用程序中，为与文档相关联的任何已转换文件创建记录。

要将已转换文件与说明记录相关联

- 1 导航至“管理 - 文档”屏幕 > “说明”视图。
- 2 在“说明”列表中选择某项现有记录。
- 3 单击“译文”视图选项卡。
- 4 在“转换”列表中创建新记录，然后附加转换的文档。

确保文件名能清楚地表明这是转换的文件。

创建说明项目套件

创建多个说明文件之后，您可以将各个文件与其它材料组合在一起，以便创建说明项目套件。此功能允许您将各个说明项目组合成组，以便可以成组处理而不是单独处理文件。说明项目套件只能用作通信的附件。

例如，您可能为潜在客户准备了一套说明项目，包括最畅销产品的促销宣传册。您可能还会将一些不是文档类型的物品包括在内；例如，一种产品的促销套件可能包括一本宣传册、一份规格表、一个咖啡杯和一件 T 恤。

通过创建说明项目套件，可以更轻松地将此消息发送出去。用户在将附件添加到通信中时，只需选择一个说明项目套件，而不是选择所有单独的项目。然后，履行手续中心可以将所有项目随通信一起邮寄出去。

在创建说明项目套件时，您将创建一项代表整个套件的“说明”记录，并将代表套件中所含项目的“说明项目”记录与其相关联。履行手续中心可以查看“说明”记录，但是不能查看“说明项目”记录。如果要允许履行中心了解组成套件的是哪些项目，您可以：

- **在履行手续中心将套件打包。**例如，某个名为“Sales Promo”的套件包括一本宣传册和一顶帽子。宣传册和帽子可以在履行手续中心一起包装，也可以存储在履行手续中心的某个柜子中，以便履行手续中心可以在柜中的每样物品中各选择一件。然后，如果履行手续中心发现他们必须履行“Sales Promo”说明记录，则可以寄出此包装或从柜中取出的物品。
- **将“说明”记录作为一份物料单。**您可以在“说明”记录中包括一个用于介绍套件中所有说明项目的文档，或者使用“说明”记录的“说明”或“摘要”字段来列出套件中的所有说明项目。例如，如果套件中包含一本销售宣传册和一顶帽子，您可以创建一项代表整个套件的“说明”记录，可以附加两项分别代表宣传册和帽子的“说明项目”记录，还可以使用“说明”记录的描述字段来指明套件中包含一本宣传册和一顶帽子。然后，履行手续中心可阅读该描述字段并邮寄列出的物品。

要创建说明项目套件

- 1 导航至“管理 - 文档”屏幕 > “说明”视图。
- 2 在“说明”列表中，创建新记录或选择现有的记录。
此记录代表说明项目套件，您应该指定一个能表明套件内容的名称。
- 3 单击“说明项目”选项卡。
以前显示在“更多信息”中的字段将显示在顶部的“说明”列表下方。视图中间是“说明项目”列表中的字段，用于显示特定项目信息。“组件项目”列表显示在视图底部。
- 4 在“说明项目”列表中，创建新记录，并且填写必需的字段。
有些字段在下表中加以了说明：

字段	注释
主要	表示这是否是套件中的主要项目。
实物形态	对项目实物形态的介绍。此字段支持多种实物形态的多个值。对于文档，您可以选择 8 1/2 x 11 和 Microfiche。
页数	文档中的页数（如果适用）。
有存货	选择此复选框，指定项目是否有存货（如果适用）。
部件号	项目的部件号（如果适用）。

- 5 在“组件项目”列表中创建新记录。
- 6 选择要添加的记录，然后单击“添加”。
- 7 在“组件项目”列表中，创建另一项在创建套件时需要用到的新记录。

关于使说明可供用户查看

您可以通过以下方法将说明提供给用户查看：

- **“产品”屏幕。**您可以将说明与产品相关联，使用户可以使用“产品”屏幕来显示说明。
- **“竞争者”屏幕。**您可以将说明与竞争者相关联，使用户可以使用“竞争者”屏幕来显示说明。
- **“决策问题”屏幕。**您可以将说明与决策问题相关联，使用户可以使用“决策问题”屏幕来显示说明。
- **“通信”屏幕。**您可以取消选定说明记录的“内部”字段，使用户可以选择此说明作为通信中的附件。
- **eBriefings。**您可以将说明与客户竞争者、产品或行业相关联。说明将作为超级链接显示在“客户简报”、“竞争者简报”或“我的简报”页面中。
- **“说明”屏幕或“信息中心”。**您可以将说明提供给用户查看，以便将其包括在“说明”或“信息中心”屏幕上显示的说明列表中。

通过“产品”屏幕共享说明

销售人员身份的最终用户发现，在查看关于产品的其它信息的同时查看产品相关说明对他们很有用。如果您将说明与产品相关联，最终用户则可以在“产品”屏幕中查看产品记录的同时查看此说明。

要通过“产品”屏幕共享说明

- 1 导航至“管理 - 文档”屏幕 > “说明”视图。
 - 2 在“说明”列表中，选择说明记录或创建新的说明记录。
 - 3 在“更多信息”表单中，单击“产品”字段中的选择按钮。
 - 4 在对话框中选择与说明记录相关联的“产品”和“部件号”，然后单击“确定”。
- 如果以前未将产品与说明记录相关联，您则可以使用“相关产品”对话框来设置新关联。

通过“竞争者”屏幕共享说明

销售人员发现，查看竞争者的说明或查看公司准备的用于比较公司产品与竞争者产品的说明很有用。如果您将说明与竞争者相关联，最终用户则可以在“竞争者”屏幕中查看竞争者记录的同时查看此说明。

要通过“竞争者”屏幕来共享说明，您必须将其与竞争者相关联。您还必须确定是否选择“内部”标志，此标志决定是将说明显示在“竞争者”屏幕的“对比说明”列表还是“竞争说明”列表中：

- 如果您选择“内部”标志，则将说明显示在“对比说明”列表中，并且不能用作“通信”屏幕中的附件。
- 如果您未选择“内部”标志，则将说明显示在“竞争说明”列表中，并且可用作“通信”屏幕中的附件。

是否选择“内部”取决于说明的类型：

- **竞争者说明。**您的销售人员可能需要使用竞争者制作的说明（例如销售宣传册），帮助他们将您的产品与竞争者的产品进行比较。但是，您可能不希望将此说明分发到公司以外。您应该选择“内部”，使说明不会出现在“通信”屏幕的“附件”列表中，而是出现在“竞争者”屏幕的“对比说明”中。

- **对比说明仅供内部使用。**您可以在内部开发对比说明（例如竞争情报），也就是说仅供您的销售人员使用，不希望分发到公司以外。您应该选择“内部”，使说明不会出现在“通信”屏幕的“附件”列表中，而是出现在“竞争者”屏幕的“对比说明”中。
- **对比说明仅供外部使用。**您可以在内部开发针对客户的对比说明，也可以拥有要分发给客户的第三方对比报告。您不应选择“内部”，从而使说明出现在“通信”屏幕的“附件”列表中，而且还出现在“竞争者”屏幕的“竞争说明”中。

要通过“竞争者”屏幕共享说明

- 1 导航至“管理 - 文档”屏幕 > “说明”视图。
- 2 在“说明”列表中，选择说明记录或创建新的说明记录。
- 3 在“更多信息”表单中，单击“竞争者”字段中的选择按钮。
- 4 如果您要列出的竞争者已显示在对话框中，请选择该竞争者，然后单击“关闭”。
- 5 如果对话框中未列出特定竞争者，请单击“新建”。
“竞争者”对话框更改，其中列出所有可能的竞争者。您可以使用“查找”按钮来查找某家公司。
- 6 在“竞争者”对话框中选择竞争者，然后单击“确定”。
用户在“竞争者”屏幕显示此竞争者记录时，如果您已选择“内部”，则可以在“对比说明”列表中显示说明；如果您未选择“内部”，则可以在“竞争说明”列表中显示说明。

通过“决策问题”屏幕共享说明

销售人员身份的最终用户发现，在查看关于决策问题的其它信息的同时查看决策问题相关说明对他们很有用。如果您将说明与决策问题相关联，最终用户则可以在查看决策问题的同时查看此说明。

要通过“决策问题”屏幕共享说明

- 1 导航至“管理 - 数据”屏幕 > “决策问题”视图。
- 2 在“决策问题”列表中，选择要与说明相关联的决策问题。
“更多信息”列表将显示此问题的相关信息。“说明”选项卡下面将列出现有说明记录。
- 3 在“说明”列表中，创建新记录。
- 4 选择要与决策问题相关联的说明项目，然后单击“确定”。
“说明”列表将显示已选定的说明项目。

通过“通信”屏幕共享说明

最终用户可能需要将说明用作通信中的附件。他们还可以将代表说明项目套件的说明记录用作通信中的附件。

如果未选择“说明”记录的“内部”字段，则说明将在“通信”屏幕中提供给用户使用。

要通过“通信”屏幕共享说明

- 1 导航至“管理 - 文档”屏幕 > “说明”视图。
- 2 在“说明”列表中，选择说明记录或创建新的说明记录。
确定未选择此记录的“内部”字段。
用户在创建通信时，可以将此说明作为附件添加。

通过 eBriefings 共享说明

Siebel eBriefings 是个性化页面，用于将来自 Siebel 数据库的信息（例如与用户的新商机或新服务请求的链接）与用户所处理业务的背景信息组合在一起。用户可以选择要跟踪哪些客户帐户和竞争者，以及该用户的 eBriefings 屏幕上的“客户简报”和“竞争者简报”视图中显示的业务相关信息。您可以将客户或竞争者相关说明的链接包括在内。

要通过 eBriefings 共享说明，您可以将其与客户、竞争者、行业或产品相关联。

有关 eBriefings 的详细信息，请参阅 *Siebel eBriefings Administration Guide*。

要通过 eBriefings 共享说明

- 1 导航至“管理 - 文档”屏幕 > “说明”视图。
- 2 在“说明”列表中，选择说明记录或创建新的说明记录。
- 3 如果您需要在“客户简报”中显示说明，请在“更多信息”的“客户”字段中选择要与说明相关联的客户。跟踪该客户的最终用户可以在“客户简报”中查看说明项目。
- 4 如果您需要在“竞争者简报”中显示说明，请在“更多信息”表单的“客户”字段中选择要与说明相关联的竞争者。最终用户必须跟踪该竞争者，才能使其显示在“竞争者简报”中。
- 5 在“发布日期”字段中，输入说明第一天在简报中显示的日期。如果最终用户跟踪某些产品和行业，则与这些产品或行业相关联的说明将显示在“我的简报”中。
- 6 在“截止日期”字段中，输入说明最后一天在简报中显示的日期。

通过“说明”或“信息中心”共享说明

最终用户可以通过显示“说明”屏幕或“信息中心”屏幕，然后在该屏幕的“说明”列表中搜索他们需要的说明片段来处理说明。

您一般可以通过将用户与访问组关联，并且将说明与类别关联来与用户共享说明。在执行此操作之前，您必须首先创建包括说明的类别，创建包括最终用户的访问组，并将类别与访问组相关联。有关详细信息，请参阅 *Siebel eBusiness Applications 安全指南*。

完成这一初步工作后，您可以按如下所示将说明分配给最终用户：

- 制作新说明时，将其与适当的类别相关联，从而让与该类别相关联的访问组中的所有最终用户都可以看到该说明。
- 在您聘请新雇员时，请将他们与适当的访问组相关联，使他们可以看到与该类别相关联的类别中的所有说明。

负责管理说明的业务经理会将说明与“说明管理”屏幕中或“目录管理”屏幕中的适当类别关联，使用户可以看到该说明。通过以上任一方法分配之后，与此类别相关联的访问组中的用户将可以在“说明”屏幕中显示说明。

要使用“说明管理”屏幕将说明与类别相关联

- 1 导航至“管理 - 文档”屏幕 > “说明”视图。
 - 2 在“说明”列表中，选择要与类别相关联的说明记录。
 - 3 在“类别”表单中，创建新记录。
 - 4 在对话框中选择要与类别相关联的项目，然后单击“确定”。
- 说明将与类别相关联。

要使用“目录管理”屏幕将说明与类别相关联

- 1 导航至“管理 - 目录”屏幕 > “目录管理”视图。
 - 2 在“目录”列表中，向下搜索到要与说明相关联的目录的名称。
 - 此时将显示“类别”列表。
 - 3 单击“说明”视图选项卡。
 - 4 在“说明”列表中，创建新记录。
 - 5 在对话框中输入关于说明的识别信息（例如文档名称），然后单击“执行”。
 - 6 对话框重新显示并列出需要的说明时，选择说明项目并单击“确定”。
- 说明将与类别相关联。

29 全局目标列表管理

本章介绍了关于全局目标列表管理的信息。它包括以下主题：

- 第 337 页的“关于全局目标列表管理”
- 第 338 页的“全局目标列表管理的方案”
- 第 338 页的“全局目标列表管理的流程”
- 第 339 页的“通过查询来创建目标列表（最终用户）”
- 第 339 页的“编辑目标列表（最终用户）”
- 第 340 页的“通过组合列表来创建目标列表（最终用户）”
- 第 340 页的“应用目标列表（最终用户）”
- 第 341 页的“通过目标列表创建活动（最终用户）”
- 第 341 页的“关于配置目标列表”

关于全局目标列表管理

全局目标列表管理仅适用于 SIA

全局目标列表管理仅适用于 Siebel Industry Applications (SIA)，例如 Siebel Life Sciences 和 Siebel Financial Services。全局目标列表管理不适用于非 SIA 应用程序，例如 Siebel Sales 或 Siebel Call Center。

什么是全局目标列表管理？

全局目标列表管理用于从应用程序中的多个不同视图创建可重复使用的当事方实体（客户、联系人、雇员、职位和潜在客户）列表。这些列表可应用于不同的视图，并且可以用于创建活动。

目标列表与 PDQ（已保存的查询）的不同之处在于，目标列表为静态列表；已保存的列表包含特定的记录集，而 PDQ 在一段时间内返回的记录可能会由于对数据库进行了编辑而有所不同。

全局目标列表管理构建在通用列表管理功能基础之上，这些功能既可用于 SIA 应用程序，也可用于非 SIA 应用程序。

您只能使用全局目标列表管理执行、而不能使用通用列表管理来执行的操作包括：

- 在多个视图（而不仅仅是“列表管理”视图）中创建列表
- 在多个视图中应用列表
- 创建客户和职位列表
- 为列表中的记录生成活动

可以创建哪些类型的列表？

在预配置的应用程序中，您可以为联系人、客户、职位和雇员创建并应用目标列表。

但是，可以为潜在客户列表配置此应用程序。

在何处查找更多信息

主题	请参阅
通用列表管理功能，包括字段说明以及导入和导出列表的说明	<i>Siebel Marketing User Guide</i>
呼叫列表功能，这是 Financial Services 中独特的功能	<i>Siebel Finance 指南</i>

全局目标列表管理的方案

此方案提供了行政助理所执行流程的简单示例。您可以采用多种方式在您公司的业务流程中使用目标列表。

某位行政助理接到要求，需要向公司在下个月（三月份）过生日的所有最佳客户送去个性化的生日礼物。她使用全局目标列表管理帮助创建一系列活动，每项活动对应一份她需要购买并送出的礼物。

首先，她注意到公司管理员已经准备好一份最佳客户列表。这不是一份私人列表，因此行政助理可以使用此列表。

接下来，她查询了三月份生日的公司联系人，并将这些记录保存到一份私人列表中，她称之为“三月份生日”。

然后，她将自己的“三月份生日”列表与公司的最佳客户列表组合在一起。这一交集产生的列表中包含了三月份生日的公司最佳客户。

最后一步，是为最终列表中的每位客户创建一项活动。送出客户礼物后，可以将每项活动都标记为已完成。

全局目标列表管理的流程

此示例流程表示在[第 338 页](#)的“全局目标列表管理的方案”中执行的任务。

- [第 339 页](#)的“通过查询来创建目标列表（最终用户）”
- [第 339 页](#)的“编辑目标列表（最终用户）”
- [第 340 页](#)的“通过组合列表来创建目标列表（最终用户）”
- [第 340 页](#)的“应用目标列表（最终用户）”
- [第 341 页](#)的“通过目标列表创建活动（最终用户）”

通过查询来创建目标列表（最终用户）

创建目标列表最常用的方法是执行查询，然后将查询返回的部分或全部当事方记录保存为目标列表。

您保存的记录可以是...	例如...
由查询返回的记录	如果您查询联系人，则可以将这些联系人记录保存为目标列表
与由查询返回的那些记录 <i>相关联</i> 的记录	如果您查询商机，则可以将商机销售团队上的职位保存为目标列表（不能将商机记录保存为目标列表）。

此任务是第 338 页的“全局目标列表管理的流程”中的一个步骤。

要通过查询创建目标列表

- 1 导航至启用目标列表所在的屏幕。
- 2 执行查询。
- 3 在工具栏上单击“保存目标列表”按钮。
- 4 填写“保存到列表”对话框中的字段。

有些字段在下表中加以了说明：

字段	注释
根据	您可以保存记录本身（例如，联系人或客户），也可以保存与记录相关联的联系人或职位（团队）。如果可以将多个联系人或职位与记录相关联，则可以选择全部保存或只保存主要部分。 可用选项取决于视图。
私人	如果选择此复选框，则只有您才能查看和应用此列表。 如果取消此复选框，则所有用户都能查看和应用此列表。

编辑目标列表（最终用户）

您可以在保存的目标列表中添加和删除记录。

此任务是第 338 页的“全局目标列表管理的流程”中的一个步骤。

要编辑目标列表

- 1 导航至“列表管理”屏幕 > “列表”视图。

您还可以通过单击“保存到列表”对话框中的“保存并编辑”按钮（如第 339 页的步骤 4 中所述）导航至此视图。
- 2 向下搜索到目标列表记录。

3 单击相应的视图选项卡。

如果目标列表包含...	使用此视图在列表中添加或删除...
客户	客户
团队成员	职位
联系人	所有联系人、我的联系人或者列表联系人和潜在客户
	注释：“我的联系人”视图将筛选列表，以便只显示您的联系人。
雇员	雇员

通过组合列表来创建目标列表（最终用户）

您可以通过组合现有列表来创建新的列表。列表可以按合并或交集方式进行合并。

此任务是第 338 页的“全局目标列表管理的流程”中的一个步骤。

要通过组合其它列表来创建目标列表

- 1 导航至“列表管理”屏幕 > “列表”视图。
- 2 选择要组合的列表。
- 3 单击“创建合并”或“创建交集”。

应用目标列表（最终用户）

一旦您或管理员创建了目标列表，就可以应用它们。要应用目标列表，您必须位于已启用目标列表的视图中。

此任务是第 338 页的“全局目标列表管理的流程”中的一个步骤。

要应用目标列表

- 1 导航至启用目标列表所在的屏幕。
- 2 在工具栏上单击“应用目标列表”按钮。
- 3 在“应用目标列表”对话框中：
 - a 选择一个或多个列表
 - b 单击“可用”以保留当前查询（也就是说，只显示同时出现在列表和当前查询中的记录。）
 - c 单击“确定”、“合并”或“交集”，以应用列表

通过目标列表创建活动（最终用户）

通过“列表管理”屏幕，您可以为列表中的每个成员创建活动。

如何填写活动的字段（包括从列表成员记录中复制哪些字段）由“活动模板”决定。这些模板由 Siebel 管理员设置，请参阅第 341 页的“为目标列表设置数据映射对象“活动模板””。在预配置的应用程序中，“活动模板”只能应用于联系人列表。

此任务是第 338 页的“全局目标列表管理的流程”中的一个步骤。

要为列表中的每个当事方创建活动

- 1 导航至“列表管理”屏幕 > “列表”视图。
- 2 选择列表记录。
- 3 单击“创建活动”。
- 4 在“创建活动”对话框中，选择一个“活动模板”。

“活动模板”	对于列表中的每个联系人，创建一个...
客户状态呼叫	类型为“呼叫 - 对外”的高优先级活动
客户状态电子邮件	类型为“电子邮件 - 对外”的高优先级活动
最终信息电子邮件	类型为“电子邮件 - 对外”的中优先级活动
目标呼叫	类型为“目标呼叫”的活动

注释：这些“活动模板”是通过数据转移实用程序创建的数据映射对象。它们与用于创建活动计划的活动模板不同。

关于配置目标列表

本节讨论了配置全局目标列表管理的一些方面：

- 第 341 页的“为目标列表设置数据映射对象“活动模板””
- 第 342 页的“关于全局目标列表管理的工作流程”
- 第 342 页的“配置全局目标列表管理以便异步创建活动”
- 第 342 页的“在子视图上启用目标列表的应用程序”
- 第 344 页的“启用在子视图中保存目标列表”

为目标列表设置数据映射对象“活动模板”

seed 数据中提供了一些活动模板数据映射对象。（已在第 341 页的步骤 4 中列出。）您可以使用提供的对象作为模型，对这些对象进行编辑或创建自己的对象。有关数据映射对象的详细信息，请参阅 *Siebel Finance 指南*。

关于全局目标列表管理的工作流程

seed 数据中提供了全局目标列表管理的四种工作流程。这些流程如表 78 中所述。

表 78. 全局目标列表管理的工作流程

工作流程	说明
SLM 从列表创建活动	此工作流程可用于异步创建活动。请参阅第 342 页的“配置全局目标列表管理以便异步创建活动”。
SLM 编辑呼叫列表工作流程	此工作流程由“保存到列表”对话框上的“保存并编辑”按钮触发。此工作流程将用户带入到“列表管理”屏幕的“列表管理列表视图”中。
SLM 列表操作 - 通用	建议不要修改此工作流程。 单击“创建合并”和“创建交集”按钮时将触发此工作流程。
SLM 更新父项	建议不要修改此工作流程。 在向列表添加新成员（例如联系人或客户）时将触发此工作流程。它将检查新成员的内容类型，然后在必要时更新列表的“内容”字段。 例如，如果将客户添加到联系人列表中，“内容”字段则更改为“混合”。

配置全局目标列表管理以便异步创建活动

在预配置的应用程序中，如果调用“创建列表的活动”命令（“创建活动”按钮），则同步创建活动。如果用户通常是创建长列表的活动，则同步创建的响应速度可能会较慢。要解决此问题，您可以将应用程序配置为异步创建活动。

要配置通过目标列表异步创建活动

1 在 Siebel Tools 中：

对于此子视图	更改此子视图用户属性	从缺省值	更改为此值
SLM 创建活动弹出项	结束时调用父方法	ContinueCreateActivity	ContinueCreateActAsync

2 激活“SLM 从列表创建活动”工作流程。

有关 Siebel 工作流程的一般信息，请参阅 *Siebel Business Process Designer 管理指南*。

在子视图上启用目标列表的应用程序

您可以配置列表子视图，以便可以将目标列表应用于这些子视图。

要使列表子视图可配置，该子视图所基于的业务组件必须包含列表类别（客户、联系人、雇员、职位或潜在客户）的多值 ID 字段。

要配置列表子视图以便可以应用目标列表

1 在子视图的业务组件与“列表管理列表”业务组件之间创建多值链接，其中：

- 目标业务组件 = 列表管理列表
- 目标链接为以下链接之一（与将应用于子视图的列表类别相对应）：
 - SLM 客户/列表管理列表
 - 联系人/列表管理列表
 - 雇员/列表管理列表
 - 职位/列表管理列表
 - 潜在客户/列表管理列表

例如，“SIS 客户列表子视图”基于“客户”业务组件；它包含一个称为“列表管理列表”的多值链接，其中目标链接 = SLM 客户/列表管理列表。

2 为子视图的业务组件创建多值字段，其中：

- 多值链接 = 在步骤 1 中创建的多值链接
- 字段 = ID

3 对于子视图的业务组件，创建一个称为 TargetProp（或 TargetProp 1、TargetProp 2，依此类推）的用户属性，然后在表单中输入该用户属性的值：

“实体显示名称”、“多值字段名称”、“列表类别”

例如，“客户”、“列表管理列表 Id”、“客户”

下表对每个条件加以说明。

用户属性值中的条件	说明
实体显示名称	这必须是为 SLM_FIELD_DISPLAY LOV 定义的其中一个语言独立代码值。
多值字段名称	在步骤 2 中创建的字段名称。
列表类别	这必须是为 SLM_LST_CATEGORY LOV 定义的其中一个显示值：客户、联系人、雇员、职位或潜在用户。

4 为您希望可应用于子视图的每个列表类别重复步骤 1 至步骤 3。

5 （可选）在子视图的菜单按钮中添加“应用列表”项目。

- a 为子视图创建“子视图菜单方法项”。
- b 如果子视图的业务组件包含
 - 唯一一个 TargetProp 用户属性，则将命令设置为“应用列表弹出项 - 简单”。
 - 子视图的多个 TargetProp 用户属性，则将命令属性设置为“应用列表弹出项”。
- c 将“菜单文本”设置为“应用列表”。

注释：如果不执行此步骤，您仍然可以通过工具栏中的“应用目标列表”按钮，或使用应用程序级菜单“编辑” > “应用列表”来应用目标列表。

启用在子视图中保存目标列表

您可以配置列表子视图，以便可以从子视图保存目标列表。

要使列表子视图可配置，该子视图所基于的业务组件必须包含要保存到列表的当事方实体的 ID 字段。

要为列表子视图启用目标列表保存

- 1** 在 Siebel Tools 中，为称为“保存目标列表来源 *n*”的子视图创建一个用户属性，其中 *n* 是从 1 开始的连续整数。
- 例如，您为子视图创建的第一个用户属性称为“保存目标列表来源 1”，第二个为“保存目标列表来源 2”，依此类推。

- 2** 为要保存的当事方实体查找或创建列表列：

- a** 在子视图的业务组件上，查找当事方实体的 ID 字段。
- b** 如果子视图中不包含映射至该 ID 字段的列表列，请创建一个。

- 3** 为表单的用户属性输入一个值：

“列表列”，“保存的实体名称”，“仅限于主要”，“附加来源字段 1”，“附加目标字段 1”，“附加来源字段 1”，“附加目标字段 2”

例如，这些属性应用于“SIS 客户列表子视图”：

- 保存目标列表来源 1 = “SLM 职位 - 主要”，“职位”，“仅限于主要”
保存客户的主要团队成员。
- 保存目标列表来源 2 = “SLM 联系人”，“联系人”，“ ”，“主要电话号码”，“客户电话号码”
保存所有联系人以及每位联系人的客户的主要电话号码。

注释：在上述示例中，目标列表成员业务组件（SLM 列表成员 - 联系人）必须具有可存储客户电话号码的字段。

下表介绍了“保存目标列表来源”用户属性的每个条件。

用户属性值中的条件 ¹	必需还是可选	说明
列表列	必需	在 步骤 2 中确定的列表列的名称。此列表列的“字段”值是目标列表的来源业务组件字段。此字段必须是 ID 字段。 此列表列的“显示名称”值将在“保存到列表”对话框的“列表名称”下拉列表中使用。请参阅 第 345 页的图 28 。
保存的实体名称	必需	您保存的目标列表的内容：联系人、雇员、客户、职位或潜在客户。
仅限于主要	必需 ²	如果列表列与多值 ID 字段相对应，则使用“仅限于主要”条件，以便仅将多值组的主要记录保存至目标列表。如果未指定此条件或为空，则将多值组中的所有记录都保存至目标列表。

用户属性值中的条件 ¹	必需还是可选	说明
附加来源字段 1	可选	如果您要将某个附加字段保存至目标列表，请指定此来源的字段名称。
附加目标字段 1	可选 ³	如果指定“附加来源字段 1”，则请指定目标字段名称。此字段必须存在于列表成员的子视图和相应的业务组件中，以便可以在“列表管理”屏幕中查看此字段。
附加来源字段 2	可选	如果您要将某个附加字段保存至目标列表，请指定此来源的字段名称。
附加目标字段 2	可选 ⁴	如果指定“附加来源字段 2”，则请指定目标字段。

- 1. 条件必须包含在双引号中，并以逗号分隔。
- 2. 如果未指定“附加来源字段 1”并且不是“仅限于主要”，则为可选条件。
- 3. 如果指定“附加来源字段 1”，则为必需条件。
- 4. 如果指定“附加来源字段 2”，则为必需条件。

4 重复步骤 1 和步骤 3，为您需要用户可以在该子视图中创建的每个列表类型创建用户属性。

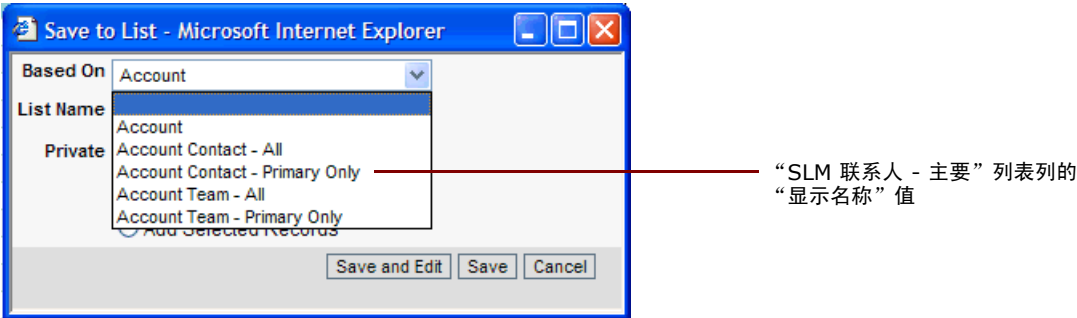


图 28. SIS 客户列表子视图的“保存到列表”对话框

30 D&B 集成

本章介绍了如何将 D&B 数据与 Siebel 应用程序集成。它包括以下主题：

- 第 347 页的“关于 D&B 数据”
- 第 348 页的“D&B 的业务方案”
- 第 348 页的“关于 D&B D-U-N-S 号码”
- 第 349 页的“集成 D&B 数据的流程”
 - 第 349 页的“获取 D&B 数据”
 - 第 350 页的“加载 D&B 数据”
 - 第 351 页的“使用示例脚本加载 D&B 数据”
 - 第 353 页的“关于 Siebel 更新服务器组件”
 - 第 357 页的“运行 Siebel 更新服务器组件”
- 第 360 页的“设置用于访问 D&B 数据库的符号 URL”
- 第 361 页的“配置 D&B 集成”
- 第 363 页的“D&B 集成配置的字段映射”

关于 D&B 数据

D&B 是业务信息的领先提供商。D&B 的信息和技术解决方案可以帮助企业寻找获利客户、降低信贷风险、管理应收款和管理供应商。D&B 的商业信息数据库包含超过 7500 万条的记录，遍布世界各地。

如果您是已连接的用户，您可以使用自己的 Siebel 应用程序与 D&B 数据和报表实现集成。如果使用移动客户机，则可以访问 D&B 数据，查找从 D&B 市场数据提升的客户和联系人。

这样，您就可以：

- 在自己的 Siebel 应用程序中使用 D&B 市场数据。
- 在自己的 Siebel 应用程序内访问 D&B 业务和信用报表。

您可以使用此 D&B 数据来支持以下项：

- **赢取新业务或客户。**通过查询 D&B 提供的公司规模、行业和其它标准，您可以生成潜在客户列表并将其添加到销售业务进程中，或者用于支持对外市场营销计划。通过使用 D&B 公司系列链接信息，您可以确定公司扩展系列内的新潜在客户和商机。
- **客户细分和渗透。**您可以创建特定市场细分等资料（例如，地理位置、行业、规模和其它标准），从而确定未开发的商机或更适合结盟销售的地区。
- **客户资格。**通过访问 D&B 业务和信用报表来获取关于公司的详细背景和风险信息，以便将销售精力集中于成功率更高的客户并缩短销售周期。

注释：本章介绍了管理员如何加载和更新 D&B 数据。有关在 Siebel 应用程序中查看和使用 D&B 数据的信息，请参阅第 30 章“D&B 集成”。

D&B 的业务方案

以下方案介绍了可以如何在您的公司内使用 D&B 数据。

建立和发展现有客户关系

通过确定公司与某个公司系列结构已经建立了多少层关系，可以增加在现有客户群中的市场渗透。销售经理和代表可以使用 D&B D-U-N-S 号码来查看客户机的组织结构，并集合每一级别的客户属性。

例如，某位销售代表计划向 20 个业务地点销售计算机，并且发现该公司还有他尚未联系过的其它地点。另一种情况是，销售经理可能要针对特定公司在全球范围内的每间分支机构和地点，查看商机和潜在收入的累计数据。

赢取新业务或客户

由于销售组织始终在寻找更多新业务的潜在商机，因此销售专业人员可以访问 Siebel D&B 数据库中的公司信息，从而找出自己所在地区的潜在客户。

通过使用 D&B，销售代表可以使用标准来查询 Siebel D&B 数据库，以确定新的潜在商机。销售代表可以使用人口统计数据、收入资料或其它标准来进行查询。生成潜在商机列表后，销售代表可以将公司和联系人自动添加到其公司的客户列表中。在 D&B 出现更新时，会自动更新这些提升的客户和联系人。

客户满意度和客户计划

根据 D&B D-U-N-S 号码将客户信息标准化，可以为您提供一种保存客户数据并消除重复客户记录的方法。这样可以提高您管理现有客户关系的能力，因为一位客户的所有商机都已链接到相同的客户记录。

添加 D&B 的公司系列链接，使您可以在本地和全球级别对客户进行管理和计划。例如，您可能需要查看与特定跨国公司相关的所有公司和地点的所有商机和潜在收入的累计数据。

在 D&B 中搜索新客户信息

销售专业人员可以实时访问 D&B 数据库，以查找并检索可立即在 Siebel Sales 中使用的新 D&B 客户信息。此信息包括由 D&B 维护的公司人口统计、公司链接和地址数据。

例如，某位销售代表发现一项新商机，但是在 Siebel 客户列表或 D&B 客户列表中都找不到该客户。销售经理无需创建新客户，只需要执行实时 D&B 搜索以获取可用于自动建立新 Siebel 客户的最新质量信息。这样可以为销售团队提供宝贵的信息，以便在处理新商机时使用。

关于 D&B D-U-N-S 号码

D-U-N-S（数据通用编号系统）号码是 D&B 数据的重要组成部分。D&B D-U-N-S 号码是为 D&B 数据库中的每个业务地点分配的非提示性的九位数编号。每个 D-U-N-S 号码都是唯一、单独和独特的操作，由 D&B 单独负责维护。全球的许多行业和组织都使用 D&B D-U-N-S 号码作为业务标识和跟踪的全球标准。

每家公司都有一个与其相关联的唯一的 D&B D-U-N-S 号码。它可以在 D&B 数据库中用作公司的唯一标识符。

为了在 D&B 数据库中唯一确定不同公司之间的关联性，每家公司还具有相关联的 D&B D-U-N-S 号码。

D&B D-U-N-S 号码存在以下类别：

- D&B D-U-N-S 号码 — D&B 数据库中列出的每个唯一的业务地点都分配有一个 D&B D-U-N-S 号码。在您的 Siebel 应用程序中，此列被简称为 DUNS 号码。
- 全球最终 D-U-N-S — 属于企业的全球最终上层公司的 D&B D-U-N-S 号码。
- 国内最终 D-U-N-S — 属于特定国家/地区内最高级别系列成员的 D&B D-U-N-S 号码。
- 上层/总部 D-U-N-S — 属于企业中间层总部或上层的 D&B D-U-N-S 号码。

这些编号允许 D&B 建立不同公司之间的关系。

集成 D&B 数据的流程

用于将 D&B 数据集成到 Siebel 数据库的“D&B 客户”表和“Siebel 客户”表的流程涉及以下步骤：

- 1 获取 D&B 数据
- 2 加载 D&B 数据到 Siebel 数据库中的分段表
- 3 运行 Siebel 更新服务器组件

获取 D&B 数据

您必须从 D&B 中获取三个数据文件：

- 市场数据文件
- MRC 文件
- SIC 文件

以 *Siebel* 格式请求这些文件，该格式也称为 2202 或 GDMDI 数据文件格式。D&B 应该很容易提供此格式的文件。

要获取 MRC 和 SIC 文件，请发送电子邮件至：

dnb4siebel@dnb.com

除这些文件之外，您还可以向 D&B 请求 D&B 数据布局文档。

市场数据文件。此文件包含详细的公司信息，例如公司依法登记的名称、地址、联系信息等等。

MRC 和 SIC 文件。这两个都是 Siebel D&B 模块需要的参考文件。它们都包含 D&B 提供的公司人口统计数据需要参考的信息。

MRC 表示管理职责代码 (Management Responsibility Code)。MRC 文件包含联系人及其职位（例如 CEO、营销副总裁等等）的查找值列表。每位联系人都有相关联的数字代码供 D&B 市场数据参考，以确定公司联系人的职位。

SIC 表示标准行业分类 (Standard Industrial Classification)，这是由美国联邦政府制定的代码，用于介绍企业在当地所开展业务的类型。SIC 文件包含已分配的 SIC 代码列表，由 D&B 与其定义一起维护。D&B 的“主要的 SIC 代码”表示为企业带来最大收入的行业。D&B 还维护并分配六个级别的附属 SIC 代码，非常详细地介绍了特定公司的附加业务活动范围。缺省情况下，SIC 文件和市场数据文件中提供的 SIC 代码是 4 位数的 SIC 代码。

加载 D&B 数据

获得以上三个 D&B 数据文件之后，您可以开始将数据加载到 Siebel 数据库。您可以按任何顺序加载文件，但是必须先加载所有三个文件，然后才运行 Siebel 更新服务器组件。

在创建数据加载脚本时，请参阅 D&B 提供的文档，并参阅 *Siebel Data Model Reference*。

脚本和流程随您的数据库平台而有所不同。

注释：初次集成 D&B 数据时，您可能需要与 Siebel Professional Services 联系，以获得用作模板的示例加载脚本。请参阅第 351 页的“使用示例脚本加载 D&B 数据”。

脚本会将 D&B 数据加载到 Siebel 数据库中的分段表，如表 79 所示。

表 79. 用于上载 D&B 数据的分段表

文件	上载位置
市场数据文件	S_DNB_UPDATE 表 此表用作非规格化 D&B 市场数据的分段区域。
SIC 文件	S_DNB_SIC 表
MRC 文件	S_DNB_MRC 表

注释：您可以在 *Siebel Data Model Reference* 中找到这些表的定义。

由于 SIC 和 MRC 文件很少更改，因此更新 D&B 数据通常只需要在 S_DNB_UPDATE 表中删除并重新加载 D&B 市场数据。

如果需要加载新版本的 SIC 和 MRC 文件，则必须删除以前使用的分段表。

表 80 列出了需要删除和加载哪些 D&B 数据。

表 80. 加载或重新加载 D&B 数据

如果您...	则...
初次加载 D&B 数据	■ 加载三个 D&B 数据文件：市场数据文件、SIC 文件和 MRC 文件。
使用新的市场数据文件更新 D&B 数据，但尚未更改 SIC 和 MRC 文件	■ 从 S_DNB_UPDATE 表中删除数据。 ■ 加载市场文件。
使用新的市场数据文件、SIC 文件和 MRC 文件更新 D&B 数据	■ 从 S_DNB_UPDATE 表、S_DNB_SIC 表和 S_DNB_MRC 表删除数据。 ■ 加载三个 D&B 数据文件：市场数据文件、SIC 文件和 MRC 文件。

加载文件之后，您必须运行 D&B Update Manager (D&B) 和 D&B Update Manager (Siebel)，如第 353 页的“关于 Siebel 更新服务器组件”中所述。

使用示例脚本加载 D&B 数据

本节提供了如何使用示例脚本执行以下操作的一些准则：

- 第 351 页的“在 Oracle 上加载 D&B 数据”
- 第 352 页的“在 DB2 上加载 D&B 数据”
- 第 352 页的“在 Microsoft SQL Server 上加载 D&B 数据”

示例脚本并未作为 Siebel 产品的一部分提供，但是您可以从 Siebel Professional Services 获得。

警告：运行脚本之前，您应该对照 D&B 数据布局文档和 *Siebel Data Model Reference* 中记录的 S_DNB_UPDATE 表列对这些脚本进行检查。然后，对脚本进行必要的修改。

在 Oracle 上加载 D&B 数据

Oracle 安装要求您运行 SQLLOADER 控制文件。您需要以下控制文件：

- s_dnb_update.ctl（用于将市场数据文件加载到 S_DNB_UPDATE 表中）
- s_dnb_sic.ctl（仅在加载 SIC 文件时需要）
- s_dnb_mrc.ctl（仅在加载 MRC 文件时需要）

注释：此过程假设您已了解如何运行 SQLLOADER。Oracle 文档中对 SQLLOADER 进行了介绍。

要在使用 Oracle 时加载 D&B 数据

- 1 运行加载脚本之前，请先验证 D&B 文件的列顺序是否符合 CTL 文件中的列要求。
- 2 截断适当的分段表（请参阅第 350 页的表 80）。

为优化加载性能，请先删除 S_DNB_UPDATE 表上的所有索引，然后在完成脚本之后重新创建这些索引。此操作可以使用 Siebel 实用程序 ddlexp（用于在删除之前备份索引）和 ddlimp（用于重新创建索引）来完成。

- 3 请根据需要为以下项修改 SQL 文件：
 - 您的数据库的名称
 - D&B 文件名和目录位置
 - 数据库表所有者
 - 您用于加载数据的用户 ID 和口令（具有加载权限）
- 4 运行 SQLLOADER。

在 DB2 上加载 D&B 数据

DB2 安装需要运行 DB2 IMPORT。您需要以下 SQL 文件：

- imp_update_new.sql（用于将市场数据文件加载到 S_DNB_UPDATE 表中）
- imp_sic_new.sql（仅在加载 SIC 文件时需要）
- imp_mrc_new.sql（仅在加载 MRC 文件时需要）

注释：此过程假设您已了解如何运行 DB2 IMPORT。DB2 文档中对 DB2 IMPORT 进行了介绍。

要在使用 DB2 时加载 D&B 数据

- 1 运行加载脚本之前，请先验证 D&B 文件的列顺序是否符合 SQL 文件中的列要求。
- 2 截断适当的分段表（请参阅第 350 页的表 80）。

为优化加载性能，请先删除 S_DNB_UPDATE 表上的所有索引，然后在完成脚本之后重新创建这些索引。此操作可以使用 Siebel 实用程序 ddlexp（用于在删除之前备份索引）和 ddlimp（用于重新创建索引）来完成。
- 3 请根据需要为以下项修改 SQL 文件：
 - 您的数据库的名称
 - D&B 文件名和目录位置
 - 数据库表所有者
 - 您用于加载数据的用户 ID 和口令（具有加载权限）
- 4 运行 DB2 IMPORT。
- 5 可选：运行导入脚本之后，请在接收 D&B 数据的三个表 (S_DNB_MRC、S_DNB_SIC、S_DNB_UPDATE) 上执行 RUNSTATS，以便更新 DB2 目录统计。

在 Microsoft SQL Server 上加载 D&B 数据

Microsoft SQL Server 安装需要运行 SQL 脚本。您需要以下格式文件和 SQL 脚本：

- 如果加载市场数据文件：
 - S_DNB_UPDATE.fmt — 用于将数据加载至 tempS_DNB_UPDATE 表的格式文件
 - S_DNB_UPDATE.sql — 用于将数据加载至 S_DNB_UPDATE 表的 SQL 脚本
- 如果加载 SIC 文件：
 - S_DNB_SIC.fmt — 用于将数据加载至 tempS_DNB_SIC 表的格式文件
 - S_DNB_SIC.sql — 用于将数据加载至 S_DNB_SIC 表的 SQL 脚本
- 如果加载 MRC 文件：
 - S_DNB_MRC.fmt — 用于将数据加载至 tempS_DNB_MRC 表的格式文件
 - S_DNB_MRC.sql — 用于将数据加载至 S_DNB_MRC 表的 SQL 脚本

注释：此过程假设您了解如何运行 bcp（批量复制流程）或类似的数据加载实用程序。Microsoft SQL Server 文档中对 bcp 实用程序进行了介绍。

要在使用 Microsoft SQL Server 时加载 D&B 数据

- 1 运行加载脚本之前，请先验证 D&B 文件的列顺序是否符合 SQL 文件中的列要求。
- 2 截断适当的分段表（请参阅第 350 页的表 80）。

为优化加载性能，请先删除 S_DNB_UPDATE 表上的所有索引，然后在完成脚本之后重新创建这些索引。此操作可以使用 Siebel 实用程序 ddlexp（用于在删除之前备份索引）和 ddlimp（用于重新创建索引）来完成。
- 3 请根据需要为以下项修改 SQL 文件：
 - 您的数据库的名称
 - D&B 文件名和目录位置
 - 数据库表所有者
 - 您用于加载数据的用户 ID 和口令（具有加载权限）
- 4 运行 bcp 或另一种数据加载实用程序。

关于 Siebel 更新服务器组件

无论您何时加载或重新加载 D&B 数据，都必须更新 Siebel 数据库中的“D&B 客户”表和“Siebel 客户”表。此更新通过运行服务器组件来完成：

- D&B Update Manager (D&B)：将 D&B 市场数据从分段表 (S_DNB_UPDATE) 移至规格化的“D&B 客户”表，该表是“D&B 全部客户”视图的基础（第 354 页的图 29）。
- D&B Update Manager (Siebel)：为 D-U-N-S 号码相符的客户更新“Siebel 客户”表中的记录（第 355 页的图 30）。
- 还提供了第三个组件 D&B Update Manager MultiTask。此组件可用于代替 D&B Update Manager (D&B) 或 D&B Update Manager (Siebel)，以便使用多个并行流程来运行更新（第 355 页的“多任务 Siebel 更新服务器组件”）。

更新流程概述

本节概要介绍了将 D&B 数据从分段表加载到“D&B 客户”表，到更新 Siebel 客户表的流程。

此流程最好使用 D&B Update Manager MultiTask 服务器组件来并行运行服务器组件任务。但是，本章中也介绍了单一任务 D&B Update Manager (D&B) 和 D&B Update Manager (Siebel) 服务器组件的使用。

- 1 请确保按照第 350 页的“加载 D&B 数据”和第 351 页的“使用示例脚本加载 D&B 数据”中的说明，将 D&B 数据加载到分段表中。
- 2 使用分段表中的数据更新“D&B 客户”表：
 - a 要优化性能，您可以选择执行以下操作之一：
 - 初次加载数据时（也就是说，数据库中没有任何 D&B 记录），请删除以下“D&B 客户”表中的索引：S_DNB_ORG、S_DNB_ORG_SIC、S_DNB_CON_MRC 和 S_PRSP_CONTACT。
 - 如果是后续更新，请只删除 S_DNB_ORG 表上除以下索引之外的所有索引：S_DNB_ORG_U1 (DUNS_NUM)、S_DNB_ORG_P1 (ROW_ID) 和 S_DNB_ORG_M01（簇索引）。

- b** 根据 D-U-N-S 号码创建搜索规范，以便设置您首选的批大小，并确定将数据从分段表加载到“D&B 客户”表时每批的相应 D-U-N-S 号码范围。
 - c** 通过运行 D&B Update Manager MultiTask 服务器组件，执行并发 D&B Update Manager (D&B) 服务器任务。请参阅第 355 页的“多任务 Siebel 更新服务器组件”和第 357 页的“运行 Siebel 更新服务器组件”。
 - d** 继续执行并发 D&B Update Manager (D&B) 服务器任务，直至所有数据均已加载至“D&B 客户”表中。
 - e** 如果您删除了“D&B 客户”表上的索引，请重新创建。此操作可以使用 Siebel 实用程序 ddlexp（用于在删除之前备份索引）和 ddlimp（用于重新创建索引）来完成。
- 3** 通过使用 D&B Update Manager MultiTask 服务器组件来执行并发 D&B Update Manager (Siebel) 服务器任务，从“D&B 客户”表为具有匹配 D-U-N-S 号码的客户更新“Siebel 客户”表。请参阅第 356 页的“多个 D&B Update Manager (Siebel) 流程”和第 357 页的“运行 Siebel 更新服务器组件”。

单一任务 Siebel 更新服务器组件

更新服务器组件是 Dun and Bradstreet Enterprise 组件组的一部分。此组件组及其每一个 D&B 批组件都必须启用。一旦启用，每个组件都可以作为批任务来运行。图 29 显示了如何将分段表映射至“D&B 客户”表。

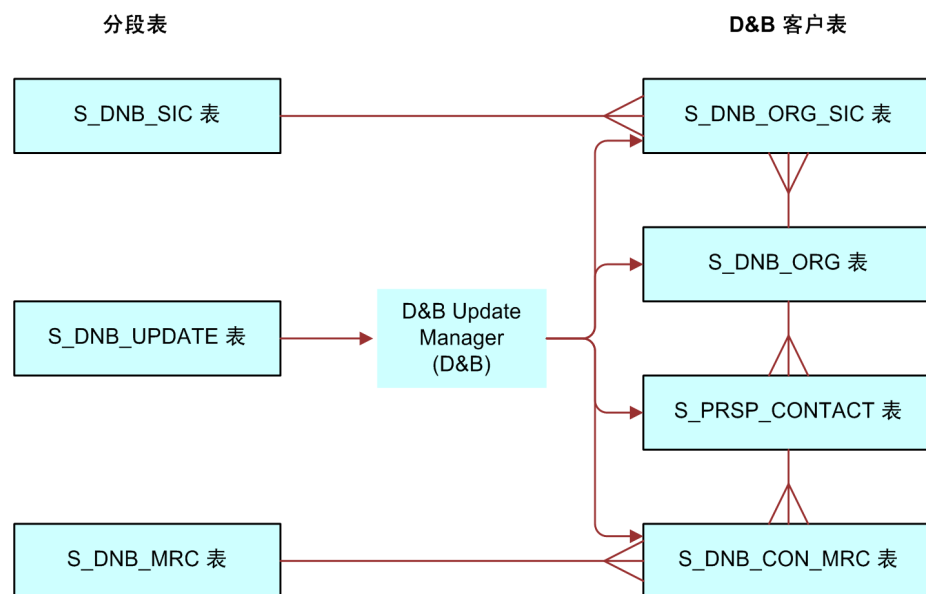


图 29. D&B Update Manager (D&B) 表名称

图 30 显示了如何将“D&B 客户”表映射至“Siebel 客户”表。

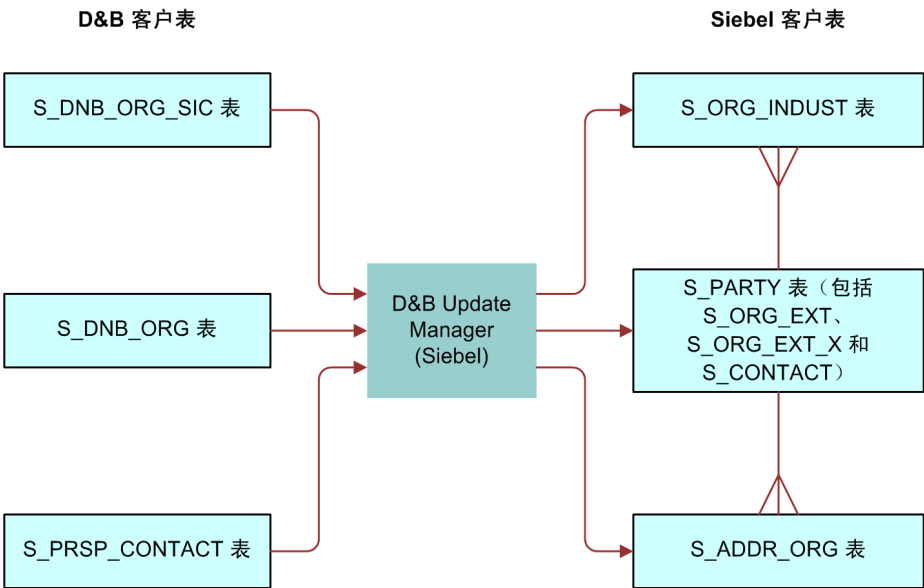


图 30. D&B Update Manager (Siebel) 表名称

第 363 页的“D&B Update Manager 流程的字段映射”列出了从“D&B 客户”表到“Siebel 客户”表的缺省表映射，它将由 D&B Update Manager (Siebel) 服务器组件使用。

多任务 Siebel 更新服务器组件

您可以使用服务器组件 DNBUpmgrMultiTask 来产生多个 Update Manager 流程。运行数个并行流程可以帮助您使处理大量数据加载的性能实现最大化，并且可以更灵活地进行计划。您可以通过编辑 dnbtask.cfg 文件来控制创建的流程数。dnbtask.cfg 文件包含两个部分，一个用于设置 D&B Update Manager (D&B) 流程的任务，另一个用于设置 D&B Update Manager (Siebel) 流程的任务。

dnbtask.cfg 文件位于服务器安装目录的 sqltempl 子目录中。

多个 D&B Update Manager (D&B) 流程

缺省情况下，dnbtask.cfg 文件将根据 D-U-N-S 号码范围设置三个并发任务。该文件的 DNBUpmgrDNB 部分与以下类似：

[DNB]

Task1 = ,1000000000

Task2 = 1000000000,2000000000

Task3 = 2000000000,

这三个范围将转换为三项 DNBUpmgrDNB 任务，每一项都用于处理特定 D-U-N-S 号码范围内的记录加载：

,1000000000 表示 D-U-N-S 号码 < 1000000000

100000000,200000000 表示 D-U-N-S 号码 ≥ 100000000 并且 < 200000000

200000000 表示 D-U-N-S 号码 ≥ 200000000

编辑文件以更改创建的并行流程数，或者更改更新的 D-U-N-S 号码范围。

警告：如果您使用 `DNBUpMgrMultiTask` 来运行多个 `UpdateMgr` 流程，则必须确保同时运行的流程数具有互斥范围。如果多个流程出现冲突，则会出现无法预见的结果。

初次加载数据时的多个 D&B Update Manager (D&B) 流程

初次加载 D&B 数据时（也就是说，数据库中没有任何 D&B 记录），您可以使用一个已优化用于只执行插入操作的特殊 SQL 文件 (`dnbinitial.sql`)。与使用 `dnbmaps.tsq` 文件相比，此方法的数据加载速度更快。

要使用 `dnbinitial.sql` 文件，请将服务器组件参数 `DNBConfigFile` 设置为 `dnbinitial.sql`。有关示例，请参阅第 357 页的“运行 Siebel 更新服务器组件”。

如果是后续更新，则应该将 `DNBConfigFile` 设置为 `dnbmaps.tsq`。

注释：`dnbinitial.sql` 文件假设您已在加载数据时删除了“D&B 客户”表上的索引（第 351 页的“使用示例脚本加载 D&B 数据”）。

多个 D&B Update Manager (Siebel) 流程

缺省情况下，`dnbtask.cfg` 文件将根据更新的表设置五个并发任务。该文件的 `DNBUpMgrSieb` 部分与以下类似：

```
[Siebel]
```

```
Task1 = UPDATE_SIEBEL_ACCOUNT
```

```
Task2 = UPDATE_INDUST, COMMIT, UPDATE_SIEBEL_INDUST, COMMIT,
UPDATE_SIEBEL_SYNONYM
```

```
Task3 = UPDATE_SIEBEL_ADDR_PHY, COMMIT, UPDATE_SIEBEL_ADDR_MAIL
```

```
Task4 = UPDATE_SIEBEL_CONTACT
```

```
Task5 = UPDATE_SIEBEL_LOC1, COMMIT, UPDATE_SIEBEL_LOC2, COMMIT, UPDATE_SIEBEL_LOC3
```

您可以编辑该文件以更改所创建的并行流程数。但是请注意，单个任务内的更新顺序非常重要：例如，`UPDATE_INDUST` 应该在 `UPDATE_SIEBEL_INDUST` 之前完成。更新 `dnbtask.cfg` 文件的 `DNBUpMgrSieb` 部分时，请特别小心。

警告：如果您已修改 RTI 配置文件以便将新客户插入到“Siebel 客户”表中，请不要运行多任务流程，而应该运行单一任务 D&B Update Mgr (Siebel) 服务器组件。请确保您已修改单一任务服务器组件所使用的 `dnbmaps.sql` 文件。如果要添加新客户，更新顺序对数据完整性而言至关重要。

运行 Siebel 更新服务器组件

有两种方法可以运行 Siebel 更新服务器组件：

- 从 Siebel 应用程序内部
- 使用 Siebel Server Manager 从命令行界面

表 81 中同时显示了从 Siebel 应用程序内部以及从命令行运行更新流程的过程。无论您选择采用哪个过程，请确保先完成 D&B Update Manager (D&B) 流程，然后才启动 D&B Update Manager (Siebel) 流程。

表 81. 运行 Siebel 更新服务器组件的过程

流程	从 Siebel 应用程序内部	从命令行界面 ¹
D&B	第 357 页的“要从 Siebel 应用程序内部运行 D&B Update Manager (D&B) 服务器组件（单一任务流程）” 或 第 358 页的“要从 Siebel 应用程序内部运行 D&B Update Manager (D&B) 服务器组件（多任务流程）”	第 359 页的“要从命令行运行 D&B Update Manager (D&B) 服务器组件（单一任务或多任务流程）”
Siebel	第 358 页的“要从 Siebel 应用程序内部运行 D&B Update Manager (Siebel) 服务器组件（单一任务流程）” 或 第 358 页的“要从 Siebel 应用程序内部运行 D&B Update Manager (Siebel) 服务器组件（多任务流程）”	第 359 页的“要从命令行运行 D&B Update Manager (Siebel) 服务器组件（单一任务或多任务流程）”

1. 有关使用 Siebel Server Manager 的一般信息，请参阅 *Siebel System 管理指南*。

注释：如果您刚安装了 Siebel 服务器，或者对 Siebel 名称服务器进行了更改，则必须在运行 Siebel 更新服务器组件之前先执行同步。有关同步服务器组件的详细信息，请参阅 *Siebel System 管理指南*。

提示：如果您准备运行 D&B Update Mgr（多任务）组件，请确保按照在 dnbtask.cfg 文件中指定的任务数量正确地设置最大任务数量（MaxTasks 参数）。有关 MaxTasks 的信息，请参阅 *Siebel System 管理指南*。

要从 Siebel 应用程序内部运行 D&B Update Manager (D&B) 服务器组件（单一任务流程）

- 1 检查是否已启用 Dun and Bradstreet 组件组。
- 2 为 D&B Update Mgr (D&B) 提交组件作业：确保将“模式”设置为“异步”。
- 3 完成 D&B Update Mgr (D&B) 之后，打开日志目录。如果该流程出现过问题，则会存在一个日志文件，您应该复审该文件。日志文件名为 DNBUpmgrDNB_TaskNumber.log。

有关运行服务器组件的信息，请参阅 *Siebel System 管理指南*。

要从 Siebel 应用程序内部运行 D&B Update Manager (D&B) 服务器组件 (多任务流程)

- 1** 检查是否已启用 Dun and Bradstreet 组件组。
- 2** 为 D&B Update Mgr (多任务) 准备组件作业:
 - 确保将“模式”设置为“异步”。
 - 创建作业参数, 其中“名称”为“任务代码”(缩写为 DNBTaskCode), “值”为 DNB。
 - 如果是初次加载数据, 请创建一个作业参数, 其中“名称”为“配置文件名称”(缩写为 DNBConfigFile), “值”为 dnbinital.sql。
- 3** 提交组件作业。
- 4** 完成流程后, 打开日志目录。如果该流程出现过问题, 则会存在一个日志文件, 您应该复审该文件。

有关运行服务器组件的信息, 请参阅 *Siebel System 管理指南*。

要从 Siebel 应用程序内部运行 D&B Update Manager (Siebel) 服务器组件 (单一任务流程)

- 1** 检查是否已启用 Dun and Bradstreet 组件组。
- 2** 为 D&B Update Mgr (Siebel) 提交组件作业: 确保将“模式”设置为“异步”。
- 3** 完成 D&B Update Mgr (Siebel) 之后, 打开日志目录。如果该流程出现过问题, 则会存在一个日志文件, 您应该复审该文件。日志文件名为 DNBUpmgrDNB_TaskNumber.log。

有关运行服务器组件的信息, 请参阅 *Siebel System 管理指南*。

要从 Siebel 应用程序内部运行 D&B Update Manager (Siebel) 服务器组件 (多任务流程)

- 1** 检查是否已启用 Dun and Bradstreet 组件组。
- 2** 为 D&B Update Mgr (多任务) 准备组件作业:
 - 确保将“模式”设置为“异步”。
 - 创建作业参数, 其中“名称”为“任务代码”(缩写为 DNBTaskCode), “值”为 Siebel。
- 3** 提交组件作业。
- 4** 完成流程后, 打开日志目录。如果该流程出现过问题, 则会存在一个日志文件, 您应该复审该文件。

有关运行服务器组件的信息, 请参阅 *Siebel System 管理指南*。

要从命令行运行 D&B Update Manager (D&B) 服务器组件 (单一任务或多任务流程)

- 1 使用 Server Manager 登录到服务器。使用以下格式的命令：

```
SIEBEL_ROOT\siebsrvr\bin\>srvmgr /g gateway /e enterprise_name /u db_username /p password /s siebserver
```

示例：

```
>srvmgr /g evlab6 /e siebel /u sadmin /p sadmin /s evlab6
```

- 2 在 srvmgr 提示符位置输入以下命令之一：

- start task for comp DNBUpmgrDNB (用于单一任务流程)
- start task for comp DNBUpmgrMultiTask with DNBTASKCODE=DNB (用于多任务流程)
- start task for comp DNBUpmgrMultiTask with DNBTASKCODE=DNB, DNBCONFIGFILE=dnbinitial.sql (用于初始数据加载；请参阅第 356 页的“初次加载数据时的多个 D&B Update Manager (D&B) 流程”)

- 3 在 DNBUpmgrDNB 或 DNBUpmgrMultiTask 服务器流程中，通过输入列表任务命令来监控状态：

```
list task for comp DNB%
```

- 4 完成 D&B Update Mgr (D&B) 或 D&B Update Mgr (多任务) 服务器流程之后，打开日志目录。如果该流程出现过问题，则会存在一个日志文件，您应该复审该文件。日志文件的名称为 DNBUpmgrDNB_TaskNumber.log 或 DNBUpmgrMultiTask_TaskNumber.log。

有关运行服务器组件的信息，请参阅 *Siebel System 管理指南*。

要从命令行运行 D&B Update Manager (Siebel) 服务器组件 (单一任务或多任务流程)

- 1 使用 Server Manager 登录到服务器。使用以下格式的命令：

```
SIEBEL_ROOT\siebsrvr\bin\>srvmgr /g gateway /e enterprise_name /u db_username /p password /s siebserver
```

示例：

```
>srvmgr /g evlab6 /e siebel /u sadmin /p sadmin /s evlab6
```

- 2 在 srvmgr 提示符位置输入以下命令之一：

- start task for comp DNBUpmgrSIEB (用于单一任务流程)
- start task for comp DNBUpmgrMultiTask with DNBTASKCODE=Siebel (用于多任务流程)

- 3 在 DNBUpmgrDNB 或 DNBUpmgrMultiTask 服务器流程中，通过输入列表任务命令来监控状态：

```
list task for comp DNB%
```

- 4 完成 D&B Update Mgr (D&B) 或 D&B Update Mgr (多任务) 服务器流程之后，打开日志目录。如果该流程出现过问题，则会存在一个日志文件，您应该复审该文件。日志文件的名称为 DNBUpmgrDNB_TaskNumber.log 或 DNBUpmgrMultiTask_TaskNumber.log。

有关运行服务器组件的信息，请参阅 *Siebel System 管理指南*。

设置用于访问 D&B 数据库的符号 URL

建立 Internet 连接并设置 D&B 客户（具有用户 ID 和口令）之后，您可以：

- 通过调用 D&B 数据库和在线采购的实时搜索，获取最新的客户信息
- 访问并订购 D&B 业务和信用报表

有关 D&B 报表以及在 D&B 中搜索新客户的详细信息，请参阅第 369 页的“通过 D&B 访问公司数据和报表”。

要通过 D&B Web 站点从 Siebel 应用程序访问 D&B 实时数据，您必须先与 D&B 联系以获得 ID、口令和付款选择。然后，您可以设置 Siebel 应用程序以访问 D&B 数据库。

要设置符号 URL 以进行 D&B 实时搜索和更新

- 1 导航至“管理 - 集成”屏幕 > “WI 符号 URL 列表”。
- 2 从“显示”下拉列表中，选择“符号 URL 管理”。
- 3 在“符号 URL”列表中，选择 DNBGlobalAccess。
- 4 确保该 URL 为 `https://globalaccess.dnb.com/access/scripts/broker.asp`。
- 5 在“符号 URL 参数”列表中：
 - a 选择 USERID 记录，并在“参数值”字段中输入 D&B 提供的用户 ID。
注释：此字段不区分大小写。
 - b 选择 USERPASS 记录，并在“参数值”字段中输入 D&B 提供的口令。

要设置符号 URL 以进行 D&B 报表订购

- 1 导航至“管理 - 集成”屏幕 > “WI 符号 URL 列表”。
- 2 从“显示”下拉列表中，选择“符号 URL 管理”。
- 3 在“符号 URL”列表中，选择 DNBReport。
- 4 确保该 URL 为 `https://reportserver/scripts/ProductRetriever`，并且“主机名称”为 `www.dnb.com`。
- 5 在“符号 URL 参数”列表中：
 - a 选择 USERID 记录，并在“参数值”字段中输入 D&B 提供的用户 ID。
注释：此字段不区分大小写。
 - b 选择 USERPSWD 记录，并在“参数值”字段中输入 D&B 提供的口令。
- 6 从“显示”下拉列表中，选择“主机管理”。
- 7 在“HTTP 主机”列表中，确保其中一项记录的“名称”为 `www.dnb.com`、“虚拟名称”为 `reportserver`。

注释：如果在使用 Siebel eBriefings，并且要启用从简报文档到 D&B 报表订购站点的链接，请参阅 *Siebel eBriefings Administration Guide*。

配置 D&B 集成

有关配置的一般准则，请参阅表 82。

表 82. 需要配置哪些项目？

如果您需要定制...	则...
D&B Update Manager (D&B) 或 D&B Update Manager (Siebel) 的单一任务服务器流程	<ul style="list-style-type: none"> ■ 编辑 ...\\siebelserver\\SQLTEMPL 目录中的 dnbmaps.sql 文件。 ■ 确定，并在必要时对客户提升进行相应更改。
D&B Update Manager (D&B) 或 D&B Update Manager (Siebel) 的多任务服务器流程	<ul style="list-style-type: none"> ■ 编辑 ...\\siebelserver\\SQLTEMPL 目录中的 dnbmaps.tsq 文件。 ■ 确定，并在必要时对客户提升进行相应更改。
客户提升	<ul style="list-style-type: none"> ■ 配置表 88 中列出的映射。 ■ 确定，并在必要时对更新服务器流程进行相应的更改。

本节讨论了一些特定配置主题：

- 第 361 页的“更新服务器流程配置”
- 第 362 页的“客户提升和潜在客户列表创建配置”
- 第 362 页的“运行 D&B Update Manager (Siebel) 流程且不更新客户姓名或客户地点”

更新服务器流程配置

D&B 更新服务器流程使用成批实时集成 (RTI) 技术和 RTI 配置文件（单一任务使用 dnbmaps.sql，多任务使用 dnbmaps.tsq）。您可以按照自己的业务要求来编辑 RTI 配置文件。

配置文件中指定的 RTI 映射的一般语法如下所示：

UPDATE_SOME_TABLE.MOD1TABLE = [要更新的目标表]

UPDATE_SOME_TABLE.MOD1WHERE = [一个 WHERE 子句]

UPDATE_SOME_TABLE.MOD1INSERT = [TRUE/FALSE]

UPDATE_SOME_TABLE.MOD1UPDATE = [TRUE/FALSE]

UPDATE_SOME_TABLE.MOD1DELETE = [TRUE/FALSE]

UPDATE_SOME_TABLE.MOD1SQL = [一个有效 SQL 查询]

RTI 配置文件位于 ...\\siebelserver\\SQLTEMPL 目录中。

第 363 页的“D&B Update Manager 流程的字段映射”列出了 D&B Update Manager (Siebel) 服务器组件的缺省映射。

对这些 RTI 配置文件进行更改时，请特别小心。建议您让合格的专业人员来执行定制流程。

警告： 请不要更改现有 UPDATE* 部分中的缺省 DELETE 设置。请不要将 DELETE 设置为 TRUE。如果您的业务确实需要作为 D&B Update Manager 流程的一部分来删除目标表中的行，请向 Siebel Professional Services 咨询以获得关于此定制流程的帮助。

客户提升和潜在客户列表创建配置

您可以选择特定的字段，这些字段将由 D&B 提升至 Siebel 客户时填入，或者由 D&B 列表创建流程填入。它们由“DNB 客户”和“DNB 联系人”业务组件内的业务组件用户属性中的映射控制。第 368 页的表 88 中列出了这些映射。

通过使用 Siebel Tools，您可以更改、添加或删除来源和目标字段映射。请参考第 368 页的表 88 中的映射说明，为给定的来源和目标字段集确定要使用哪个映射。

对这些映射进行更改时，请特别小心。建议您让合格的专业人员来执行定制流程。

警告： 尽管提供了删除功能，但是建议您禁用不需要的映射条目，而不是将其删除。这样更加安全，并且可以通过为不需要的条目选中或单击禁用列来完成。

您可以使用以下语法来创建条目：

Name Column: [MAP NAME]: [DESTINATION FIELD]

Value Column: [D&B SOURCE FIELD]

注释： 每个映射都只能用于一个特定的目标业务组件和一个特定的来源业务组件。

运行 D&B Update Manager (Siebel) 流程且不更新客户姓名或客户地点

您可能需要运行 D&B Update Manager (Siebel) 服务器组件且不更新现有客户姓名和客户地点，具体视您的业务流程而定。这一操作可通过编辑 RTI 配置文件来完成。

提示： 如果在测试环境下进行调试，请将事件日志级别增加到 4，以便在日志文件中查看更详细的信息。但是，如果您是在生产环境下运行，则强烈建议您将此级别设置为 1（缺省值），以防止日志文件溢出。有关事件日志的信息，请参阅 *Siebel eBusiness Applications 系统监控和诊断指南*。

要编辑 RTI 配置文件以便不更新客户姓名

- 1 在文本编辑器中打开 RTI 配置文件（单一任务使用 dnbmaps.sql，多任务使用 dnbmaps.tsq）。
- 2 在 Oracle、Microsoft SQL Server 或 DB2 SQL 语句下搜索 UPDATE_SIEBEL_ACCOUNT.MOD1SQL。
- 3 在 UPDATE_SIEBEL_ACCOUNT.MOD1SQL SELECT 语句中搜索 dnb.BUSINESS_NAME。
- 4 如下所示，标注以 dnb.BUSINESS_NAME... 开头的行。

```
UPDATE_SIEBEL_ACCOUNT.MOD1SQL =

SELECT acct.ROW_ID                ROW_ID,

;dnb.BUSINESS_NAME                NAME,
```

- 5 保存并关闭该文件。

要编辑 RTI 配置文件以便不更新客户地点（单一任务）

- 1 在文本编辑器中打开 dnbmaps.sql 文件。
- 2 搜索 UPDATE_SIEBEL = UPDATE_SIEBEL_ADDR_PHY... 语句。此语句用于指定在运行 D&B Update Manager (Siebel) 服务器组件时要更新的 Siebel 表组。
- 3 在此语句中，删除 COMMIT，UPDATE_SIEBEL_LOC1，COMMIT，UPDATE_SIEBEL_LOC2，COMMIT，UPDATE_SIEBEL_LOC3。
- 4 保存并关闭该文件。

要编辑 RTI 配置文件以便不更新客户地点（多任务）

- 1 在文本编辑器中打开 dnbtask.cfg 文件。
- 2 在 [Siebel] 部分中，如下所示标注以 Task5... 开头的行。

```
;;Task5 = UPDATE_SIEBEL_LOC1, COMMIT, UPDATE_SIEBEL_LOC2, COMMIT,
UPDATE_SIEBEL_LOC3
```
- 3 保存并关闭该文件。

D&B 集成配置的字段映射

本节为三种 D&B 集成流程类型提供了字段映射信息：

- [D&B Update Manager 流程的字段映射](#)
- [D&B 实时更新的字段映射](#)
- [客户提升和潜在客户列表的字段映射](#)

D&B Update Manager 流程的字段映射

D&B Update Manager (D&B) 服务器组件。对于 D&B Update Manager (D&B) 组件的表映射，使用 Siebel Tools 来检查适当的表（[第 354 页的图 29](#)）。通过检查 RTI 配置文件（dnbmaps.sql 或 dnbmaps.tsq）的 UPDATE_DNB* 部分，可以确定缺省字段映射。

D&B Update Manager (Siebel) 服务器组件。运行 D&B Update Manager (Siebel) 服务器组件时（[第 355 页的图 30](#)），将会映射[表 83](#)、[第 365 页的表 84](#)和[第 365 页的表 85](#)中列出的字段。通过检查 RTI 配置文件的 UPDATE_SIEBEL* 部分，也可以确定字段映射。

有关更改这些缺省映射的信息，请参阅第 361 页的“更新服务器流程配置”。

表 83. D&B Update Manager (Siebel) 的 S_DNB_ORG 表映射

从列	到表	到列
DUNS_NUM	S_ORG_EXT	DUNS_NUMBER
BUSINESS_NAME	S_ORG_EXT	NAME
TRADESTYLE	S_ORG_SYN	NAME
SCND_TRADESTYLE	S_ORG_SYN	NAME
PHYS_STREET_ADDR	S_ADDR_ORG	ADDR
SECOND_STREET_ADDR	S_ADDR_ORG	ADDR
PHYSICAL_CITY	S_ADDR_ORG	CITY
PHYSICAL_STATE	S_ADDR_ORG	PROVINCE 或 STATE
PHYSICAL_ZIP	S_ADDR_ORG	ZIPCODE
COUNTRY_NAME	S_ADDR_ORG	COUNTRY
COUNTY_NAME	S_ADDR_ORG	COUNTY
MAIL_ADDRESS	S_ADDR_ORG	ADDR
MAIL_ADDRESS_2	S_ADDR_ORG	ADDR
MAIL_CITY	S_ADDR_ORG	CITY
MAIL_STATE	S_ADDR_ORG	STATE
MAIL_ZIP	S_ADDR_ORG	ZIPCODE
TELEPHONE	S_ORG_EXT	PH_NUM
FAX_NUMBER	S_ORG_EXT	FAX_PH_NUM
ANNL_SLS_AMT	S_ORG_EXT_X	ATTRIB_14
CURRENCY_CODE	S_ORG_EXT	BASE_CURCY_CD
EMPLOYEES_TOTAL	S_ORG_EXT_X	ATTRIB_26
EMPLOYEES_HERE	S_ORG_EXT	EMP_COUNT
YEAR_STARTED	S_ORG_EXT_X	ATTRIB_27
LOC_TYPE_STAT_IND	S_ORG_EXT	包括在 LOC 中
PUBLIC_PRIVATE_IND	S_ORG_EXT_X	ATTRIB_08
GLBLULT_DUNS_NUM	S_ORG_EXT	GLBLULT_DUNS_NUM
DOM_ULT_DUNS_NUM	S_ORG_EXT	DOM_ULT_DUNS_NUM
PAR_DUNS_NUM	S_ORG_EXT	PAR_DUNS_NUM

表 83. D&B Update Manager (Siebel) 的 S_DNB_ORG 表映射

从列	到表	到列
LINE_OF_BUSINESS	S_ORG_EXT_X	ATTRIB_03
PCT_GROWTH_SLS_3YR	S_ORG_EXT_X	ATTRIB_15

S_PRSP_CONTACT 表包含关于 D&B 联系人的信息，例如 CEO 和各位公司管理人员的姓名。D&B 为每个 D&B 客户提供了高达 4 位联系人。

表 84. D&B Update Manager (Siebel) 的 S_PRSP_CONTACT 表映射

从列	到表	到列
LAST_NAME	S_CONTACT	LAST_NAME
FST_NAME	S_CONTACT	FST_NAME
MID_NAME	S_CONTACT	MID_NAME
PER_TITLE	S_CONTACT	PER_TITLE
PER_TITLE_SUFFIX	S_CONTACT	PER_TITLE_SUFFIX
JOB_TITLE	S_CONTACT	JOB_TITLE
SEX_MF	S_CONTACT	SEX_MF

S_DNB_ORG_SIC 表包含由美国政府制定的标准行业分类 (SIC) 代码。要将该代码分配给企业和其它组织，请对此机构在该地点执行的活动进行分类和细分。D&B 为每个 D&B 客户提供了高达 6 个 SIC。在 D&B Update Manager 流程中，主要的 SIC 代码映射到 S_INDUST 表，而所有 SIC 代码则映射到 S_ORG_INDUST 表。

表 85. D&B Update Manager (Siebel) 的 S_DNB_ORG_SIC 表映射

从列	到表	到列
ROW_ID	S_INDUST	PR_INDUST_ID
	S_ORG_INDUST	INDUST_ID

表 86 介绍了 D&B Update Manager (Siebel) 流程如何更新地址和联系人信息。

表 86. 地址和联系人的更新规则

如果此 D&B 信息更改...	则...
街道地址 城市 (缩写) 省/ (直辖) 市	将新地址记录添加到“地址”表中。
除街道地址、城市或省/ (直辖) 市以外的地址信息	
电话号码 传真号码	
联系人名字或 联系人姓氏	将新联系人记录添加到“联系人”表中。
除名字或姓氏以外的联系人信息	更新“联系人”表中的联系人记录。

D&B 实时更新的字段映射

在您使用 Siebel 应用程序中的 D&B 实时搜索和更新功能通过 D&B Web 站点购买客户信息时，将会填写 Siebel 业务组件中的某些字段。这些字段是由 D&B Update Manager (D&B) 服务器组件填写的部分字段。例如，D&B 在实时更新时不会提供联系人名字、姓氏和中间名字段的值。

表 87 列出了在您使用 D&B 实时搜索和更新功能来购买客户信息时可能会填写或更新的字段。

表 87. 由 D&B 实时搜索和更新填写的字段

D&B WorldBase 市场营销以及链接	Siebel 业务组件名称. 字段名称
业务结构代码 (地点类型)	DNB 客户.地点类型
国内最终名称	DNB 客户.国内的最终业务名称
全球最终名称	DNB 客户.全球的最终业务名称
上层/总部业务名称	DNB 客户.上层总部名称
实际省/ (直辖) 市	DNB 客户.省/ (直辖) 市名称
业务名称	DNB 客户.业务名称
贸易风格	DNB 客户.贸易风格
街道地址	DNB 客户.实际地址
邮件地址	DNB 客户.邮件地址
城市名称	DNB 客户.实际城市
邮寄城市名称	DNB 客户.邮寄城市

表 87. 由 D&B 实时搜索和更新填写的字段

D&B WorldBase 市场营销以及链接	Siebel 业务组件名称. 字段名称
实际省/（直辖）市缩写	DNB 客户.实际省/（直辖）市
邮寄省/（直辖）市缩写	DNB 客户.邮寄省/（直辖）市
邮政编码	DNB 客户.实际邮政编码
邮寄邮政编码	DNB 客户.邮寄邮政编码
国家/地区名称	DNB 客户.国家/地区名称
D&B D-U-N-S 号码	DNB 客户.DUNS 号码
电话号码	DNB 客户.主要电话 2
电报挂号	DNB 客户.电报挂号
传真号码	DNB 客户.主要传真 2
国家 ID	DNB 客户.国家身份号 2
SIC 代码	DNB 客户.SIC 代码
主要当地活动代码	DNB 客户.主要当地活动代码
开始年份	DNB 客户.开始年份 1
这里的雇员	DNB 客户.这里的雇员
雇员合计	DNB 客户.雇员合计
年销售量（美元）	DNB 客户.销售量
年销售量（当地货币）	DNB 客户.年销售额（当地货币）
法律状态	DNB 客户.法律状态
分部代码	DNB 客户.分部指示器
进出口代理行业	DNB 客户.进出口代码
全球最终 D&B D-U-N-S 号码	DNB 客户.全球最终 DUNS
全球的最终指示器	DNB 客户.全球的最终指示器
全球最终 WorldBase 国家/地区代码	DNB 客户.全球最终国家/地区代码
国内最终 D&B D-U-N-S 号码	DNB 客户.国内最终 DUNS
总部/上层 D&B D-U-N-S 号码	DNB 客户.上层总部 DUNS
总部/上层 WorldBase 国家/地区代码	DNB 客户.上层/总部国家/地区代码

客户提升和潜在客户列表的字段映射

最终用户从 D&B 屏幕提升 D&B 客户或创建潜在客户列表时，“DNB 客户”和“DNB 联系人”业务组件中的字段将映射到其它业务组件中的字段。这些映射已在表 88 中列出，可以在 Siebel Tools 的“业务组件用户属性”窗口中查看其明细。

有关提升客户和创建潜在客户列表的信息，请参阅第 38 章“商机（最终用户）”。

表 88. 用于执行提升和创建列表的从 D&B 至 Siebel 字段的映射

用户属性前缀和映射名称	D&B 来源业务组件	Siebel 目标业务组件	流程和说明
客户映射	DNB 客户	客户	提升 指定“DNB 客户”中要复制到“客户”业务组件的字段
联系人映射	DNB 联系人	联系人	提升 指定“DNB 联系人”中要复制到“联系人”业务组件的字段
邮件地址映射	DNB 客户	营业地址	提升 指定“DNB 客户”中要复制到“营业地址”的邮件地址字段
实际地址映射	DNB 客户	营业地址	提升 指定“DNB 客户”中要复制到“营业地址”的实际地址字段
潜在客户信息映射	DNB 联系人	列表管理潜在客户联系人	创建潜在客户列表 指定个体信息（例如姓氏、名字等等）
潜在客户联系人信息映射	DNB 客户	列表管理潜在客户联系人	创建潜在客户列表 指定“DNB 客户”中要复制到“列表管理潜在客户联系人”的联系人信息（例如公司、地址、电话号码等等）字段

31 D&B 集成（最终用户）

本章介绍了如何使用 D&B 数据和报表来管理客户关系、赢取新客户以及创建高质量的新客户记录。它包括以下主题：

- 第 369 页的“通过 D&B 访问公司数据和报表”
- 第 369 页的“查看公司的 D&B 集合数据”
- 第 370 页的“提升 D&B 客户”
- 第 370 页的“根据 D&B 数据创建潜在客户列表”
- 第 370 页的“查看 D&B 报表”
- 第 371 页的“使用全球集成来添加新的 D&B 客户”

通过 D&B 访问公司数据和报表

D&B 屏幕允许您在自己的 Siebel 应用程序内访问 D&B 市场数据以及业务和信用报表。

您可以直接访问 D&B 数据，以便寻找潜在客户、确定潜在商机和生成市场列表。您还可以将 D&B 数据和报表集成到 Siebel 应用程序中，以允许您执行以下任务：

- 使用 D&B 信息，使客户帐户的数据实现标准化
- 访问 D&B 业务和信用报表
- 在 D&B 中搜索新客户
- 根据 D&B 关系和人口统计数据生成潜在客户列表
- 查看公司系列结构内的客户层次和相关商机

查看公司的 D&B 集合数据

将 D&B 客户信息加载到您的 Siebel 应用程序后，您可以通过一些视图来使用数据并查看公司结构。以下过程介绍了如何使用 D&B 屏幕来查看公司的集合数据。

注释：除非将公司提升为 Siebel 客户，否则该公司的 D&B 数据将为只读数据。有关详细信息，请参阅第 370 页的“提升 D&B 客户”。

要查看集合数据

- 1 导航至 D&B 屏幕。
- 2 在“D&B 客户”列表中，选择要查看集合数据的客户。

- 3 在“更多信息”表单中，单击“查询”。
- 4 在查询表单中输入查询标准，然后单击“执行”。

此时将显示符合查询标准的 D&B 客户列表。

注释：如果列表中未显示“DUNS 号码”字段，请单击菜单按钮，选择“显示的列”，然后调整所显示列的列表。

提升 D&B 客户

您可以使用 D&B 列表来查找作为潜在销售商机的客户。确定符合标准的客户之后，您可以将这些客户提升到您的客户列表中。

要提升 D&B 客户

- 1 导航至 D&B 屏幕。
 - 2 在“D&B 客户”列表中，选择要添加到客户列表中的一家或多家公司。
 - 要选择连续的客户记录，请按住 SHIFT 键并单击客户记录。
 - 要选择不相连的多个客户，请按住 CTRL 键并单击客户记录。
 - 3 在“D&B 客户”列表中，单击“提升为 Siebel 客户”。
- “已提升”字段中将显示一个选中标记，而该公司也被添加到 Siebel 应用程序中。
- 向下搜索到“业务名称”字段中的超级链接，查看客户资料和相关联系人。

根据 D&B 数据创建潜在客户列表

您可以使用 D&B 数据来生成潜在销售商机。潜在销售商机的一个用途就是，创建一个您的电话销售人员或销售团队与其联系的潜在客户列表。

要创建潜在客户列表

- 1 导航至 D&B 屏幕。
 - 2 在“D&B 客户”列表中选择要包括在列表中的一家或多家公司，然后单击“创建 D&B 列表”。
- 与这些公司相关联的联系人将被添加到潜在客户列表中。
- 3 要查看潜在客户列表，请从“显示”下拉列表中选择“D&B 列表”。
 - 4 在“D&B 列表”中选择列表，然后向下搜索到列表名称超级链接以查看列表中的客户。

查看 D&B 报表

管理员设置 D&B 报表订单后，您可以在自己的 Siebel 应用程序内查看业务和信用报表。您还可以从“客户”屏幕的“D&B 报表”视图选项卡来查看此信息。

要查看 D&B 报表

- 1 导航至 D&B 屏幕。
- 2 在“D&B 客户”列表中，选择要查看其报表的公司。
- 3 单击“报表”视图选项卡。

此时将显示所选公司的 D&B 报表。

使用全球集成来添加新的 D&B 客户

在管理员设置 D&B “全球集成”访问权限后，您可以在自己的 Siebel 应用程序内实时访问 D&B，并且输入标准以查找 D&B 数据库中的新客户。搜索标准可以包括业务名称（附带省/（直辖）市和国家/地区信息）、D&B D-U-N-S 号码、本地业务 ID 和电话号码。

在搜索新 D&B 客户时，搜索标准将与用户的 D&B 客户名称和口令一起被发送到 D&B 的“全球集成”中。D&B 接收信息之后，“全球集成”会根据该标准自动选择最适合的单个搜索方法。D&B 将计算标准匹配项，然后将号码返回给 Siebel。如果没有符合搜索标准的匹配项，则通知请求者。

此时，您可以选择购买客户信息，也可以取消“全球集成”搜索流程。如果购买了客户信息，则将从 D&B 收到的数据添加到 Siebel D&B 表中，并可在“D&B 全部客户”视图中使用。

注释：如果所选的客户已存在于您的 Siebel D&B 数据库中，则不购买该客户。

要启动 D&B 的全球集成搜索

- 1 导航至 D&B 屏幕 > “D&B 客户列表”视图。
- 2 单击“在 D&B 中搜索新客户”。
- 3 在“搜索 D&B”对话框中，填写用于查询的字段。

下面显示了搜索标准表单的一个示例。

您必须输入足够的数据，才能启动在美国执行的查询。如下图所示，您可以在“搜索 D&B”表单中输入业务名称、省/（直辖）市和国家/地区作为搜索标准，或者只是输入 D-U-N-S 号码，或者输入本地业务 ID 和国家/地区，又或者输入电话号码和国家/地区。如果只输入业务名称，搜索则会因数据不足而失败。

下表介绍了“搜索 D&B”的查询字段。

字段	注释
业务名称	“名称/地址”搜索是最常用的搜索方法。至少必须提供业务名称和国家/地区。
街道地址	对于加拿大业务，则还必须包含省。
城市	在按名称搜索业务时，请不要使用通配符 (*) 来代表名称中的未知字符。
省/（直辖）市	可以包含城镇、街道地址和邮政编码等附加信息，以增加找到精确匹配项的机会。
国家/地区名称	
邮政编码	

字段	注释
DUNS 号码	此搜索方法允许您输入已知的 D&B D-U-N-S 号码，以便验证企业的身份。D&B D-U-N-S 号码应该只包含九位数字字符（无空格、横线等等）。
本地业务 ID	<p>许多国家/地区都有自己的编号方案，用于识别本地企业。这些通常是政府赞助的方案，目的是用于企业注册和纳税申报。</p> <p>在搜索中提交的本地业务 ID 只能包含数字字符（无空格、横线等等）。还必须在请求中包含国家/地区代码。</p> <p>D&B 全球集成支持按以下本地业务标识符进行搜索。</p> <p>澳大利亚 — CAN</p> <p>比利时 — BTW/TVA</p> <p>法国 — SIREN</p> <p>德国 — Hr.Number</p> <p>爱尔兰 — Company House</p> <p>意大利 — CCIAA</p> <p>荷兰 — KvK Nr</p> <p>葡萄牙 — Fiscal</p> <p>西班牙 — CIF/NIF</p> <p>瑞典 — Company House</p> <p>英国 — Company House</p>
电话号码	<p>如果使用电话号码搜索，请输入在 <u>国内</u> 拨打时使用的电话号码，并在必要时包括区号和城市代码。不应包括国际长途代码（国家/地区代码）。</p> <p>例如 9086655000 表示在美国新泽西州进行搜索；9055686000 表示在加拿大安大略省进行搜索；01494422000 表示在英国海威考姆勃进行搜索；0104009400 表示在荷兰鹿特丹进行搜索。</p> <p>电话号码只应包含数字字符（无空格、横线等等）。</p>

4 输入搜索标准之后，单击“搜索 D&B”。

下图显示了搜索结果示例，“搜索结果”列表中附带了业务名称、城市和省/（直辖）市。

5 在“搜索 D&B”的结果列表中，选择客户并单击“购买”。

单击“精简查询”，修改查询标准。单击“取消”，返回至“D&B 客户”列表，并且不购买客户。

购买的客户将在“D&B 客户”列表中高亮度显示。

32 使用 ASI 进行集成

ASI 允许您将 Siebel 应用程序与其它应用程序实时集成。

“客户”、“联系人”或“家庭”屏幕使用 ASI 与任何外部系统（例如，后台应用程序）进行数据交换。表 89 中列出了这些 ASI。

您必须首先设置 Siebel 应用程序附带的这些 ASI，然后才能开始使用。本章提供了您在设置这些 ASI 时必须执行的过程。根据您的业务需要，您可以选择为表 89 中列出的部分或全部 GUI 命令设置 ASI 并激活工作流程。

有关 ASI 的一般信息，请参阅[应用程序服务接口参考](#)。

表 89. 用于客户、联系人和家庭的 ASI

屏幕	GUI 命令	工作流程	对外和对内 ASI 对
客户	更新外部系统	同步客户 ASI	外部客户
客户（“信用概况”视图）	刷新	获取客户 ASI	Siebel 客户
联系人	更新外部系统	同步联系人 ASI	外部联系人 Siebel 联系人
家庭	更新外部系统	同步家庭 ASI	外部家庭 Siebel 家庭

设置客户、联系人和家庭 ASI

本节介绍了如何为“客户”、“联系人”和“家庭”设置预制的 ASI：

- 1 设置对外和对内 Web 服务。请参阅第 373 页的“为客户、联系人和家庭 ASI 设置 Web 服务”。
- 2 激活工作流程。请参阅第 375 页的“激活客户、联系人和家庭 ASI 的工作流程”。

您可能需要执行的其它任务包括：

- 扩展 ASI。请参阅[应用程序服务接口参考](#)。
- 禁用 ASI 中的字段。请参阅[应用程序服务接口参考](#)。
- 定制 ASI 工作流程。请参阅 *Siebel Business Process Designer 管理指南*。

为客户、联系人和家庭 ASI 设置 Web 服务

要设置 Web 服务，您必须同时为 ASI 设置对外和对内 Web 服务。以下过程显示了每个 ASI 所需的步骤。

要设置对外 Web 服务

- 1 导航至“管理 - Web 服务”屏幕 > “对外 Web 服务”视图。
- 2 在“对外 Web 服务”列表中创建查询，以便在“名称”字段中显示“外部客户”、“外部联系人”或“外部家庭”的记录。
- 3 验证“对外 Web 服务”列表中的字段是否与下表中的字段相匹配。

命名空间	名称	状态
http://siebel.com/asi/	以下名称之一： 外部客户 外部联系人 外部家庭	活动的

- 4 在“服务端口”列表中单击“新建”，然后在新记录的字段中输入以下值。

字段	注释
名称	输入端口的名称。
端口类型	输入“外部客户”、“外部联系人”或“外部家庭”。
运输	从下拉列表中选择。
地址	选择运输时，该字段将填入模板地址。请根据您的发送数据所处的位置来编辑地址。
联编	如果接收方应用程序希望收到 SOAP 标题，请选择 SOAP_RPC。

要设置对内 Web 服务

- 1 导航至“管理 - Web 服务”屏幕 > “对内 Web 服务”视图。
- 2 在“对内 Web 服务”列表中创建查询，以便在“名称”字段中显示“Siebel 客户”、“Siebel 联系人”或“Siebel 家庭”的记录。
- 3 验证“对内 Web 服务”列表中的字段是否与下表中的字段相匹配。

命名空间	名称	状态
http://siebel.com/asi/	以下名称之一： Siebel 客户 Siebel 联系人 Siebel 家庭	活动的

- 4 在“服务端口”列表中，复审服务端口字段中的信息，并根据自己的系统要求进行任何更改。
- 5 在“操作”列表中复审显示的信息，并根据自己的系统要求进行任何更改。

激活客户、联系人和家庭 ASI 的工作流程

您必须激活以下工作流程过程，这些工作流程过程用于客户、联系人和家庭数据的实时集成：

- 同步客户 ASI
- 获取客户 ASI
- 同步联系人 ASI
- 同步家庭 ASI

有关这些工作流程的说明，请参阅第 375 页的“ASI 工作流程说明”。

要激活用于客户、联系人和家庭 ASI 的工作流程

- 请参阅 *Siebel Business Process Designer 管理指南*。

ASI 工作流程说明

本节介绍了用于针对客户流程调用 ASI 的工作流程过程。

您不需要修改这些工作流程，但是可以按照自己的业务模型对其进行修改。

同步客户 ASI

此工作流程用于将客户信息提交到外部系统，以便同步两台系统之间的信息。

- 按 ID 查询客户：使用对象 ID 在当前系统上查询客户。返回包含客户信息的客户属性集。
- 外部客户代理：在外部系统上调用同步方法，以便传入客户属性集。此步骤将返回客户属性集，其中包含外部系统对客户所作的任何更改。
- 同步客户：获取上一步骤返回的客户属性集，然后将其与当前系统中的客户同步。

同步联系人 ASI

“同步联系人 ASI”流程与“同步客户 ASI”流程基本相同，只是用联系人代替了客户。

同步家庭 ASI

“同步家庭 ASI”流程与“同步客户 ASI”流程基本相同，只是用家庭代替了客户。

获取客户 ASI

此工作流程用于查询外部系统，以便检索关于客户的最新信息。它将返回新信息并同步当前系统上的客户。

- 按 ID 查询客户：使用对象 ID 在当前系统上查询客户。返回包含客户信息的客户属性集。
- 分隔集成 ID：在下一步骤中，工作流程将按示例使用查询。按示例查询将获取属性集，并查找其值与属性集中字段的值完全相同的客户。如果在外部系统上更改了客户，这些值将不再匹配。工作流程需要按照未更改的值来查询，即集成 ID。“分隔集成 ID”将获取属性集并删除所有字段，但集成 ID 除外。
- 外部客户代理：使用当前只包含集成 ID 的属性集，此步骤将在外部系统上按示例执行查询。一旦找到具有该集成 ID 的客户，则会返回包含客户信息的客户属性集。
- 同步客户：获取上一步骤返回的客户属性集，然后将其与当前系统中的客户同步。

33 联系人

联系人是指公司与其开展业务或预计将来会与其开展业务的个人。这些人员可以是其它公司的雇员、独立顾问、供应商或相识的人。联系人可以与多位客户相关联，但只能是一位客户的主要联系人。联系人还可以与多个商机相关联。

本章介绍了销售专业人员可以如何使用“联系人”屏幕，记录与其公司往来的个人的相关信息。

联系人的方案

此方案提供了管理新联系人和现有联系人的销售代表所执行的业务流程的示例。您的公司可以根据具体的业务要求使用不同的流程。

在某个工作日，某位销售代表在与其他专业人员进行沟通。这些正式和非正式的信息交换可能会产生潜在商机或销售商机。

某位销售代表通过复审客户和联系人的记录，确定其公司是否曾与某家公司进行过交易。如果未列出联系人，该销售代表则在 Siebel Sales 应用程序中创建新的联系人记录，并将这些联系人与新客户或现有客户相关联。

如果开展业务（商机）的可能性增加，销售代表则创建该商机，并将活动和联系人与该商机相关联，从而可以帮助销售代表跟踪重要的里程碑以获得并结束交易。

添加联系人

如果销售代表将某位人员确定为可能的潜在商机来源，该人员的信息则作为联系人被添加到 Siebel Sales 中。团队成员在处理潜在业务商机时，可以访问此联系人信息。

联系人团队是一组可在“我的联系人”视图中查看联系人信息的雇员或合作者。如果您处于移动 Web 客户机环境并且是联系人团队的成员，则在您下一次同步时联系人信息被下载到您的本地数据库中。

请按照以下过程创建联系人记录。

要添加联系人

- 1 导航至“联系人”屏幕 > “联系人列表”视图。
- 2 在“联系人”列表中，创建新记录，并且填写必需的字段。

如果您是在该联系人的联系人团队中，则该联系人记录将只显示在“我的联系人”视图上。

3 向下搜索到记录，并单击“更多信息”视图选项卡，以便在“更多信息”表单中显示附加字段。

有些字段在下表中加以了说明：

字段	注释
客户	显示与该联系人相关联的客户。
地址行 1	继承与联系人相关的客户的主要地址。您不能在此字段中添加地址信息。
注释	一个文本字段，用于显示与联系人相关的任何附加信息。
联系方法	由公司建立的值列表，用于定义联系人首选的交互方法。缺省值包括“电子邮件”、“传真”、“寻呼机”和“电话”。
联系人团队	基于您的用户 ID 的缺省值。在您创建联系人之后，系统会自动将您列为主要团队成员。您可以通过从雇员列表中选择个人，将这些人员添加到联系人团队中。只有经理或管理员可以更改或删除主要联系人团队成员。
禁止清除	一个复选框，如果选定则不允许数据清除。
雇员标志	如果选定，此标志表明联系人是您公司的雇员。
名字	必需字段，用于显示联系人的名字。
全局所有者	显示作为全局客户所有者的团队成员的姓名。如果是跨国或全球公司，此字段将指定一位主要客户团队成员来检查客户。
家庭	显示联系人所属的家庭。家庭允许您跟踪并确定目标联系人的附属关系，而这些联系人通常共享一个地址。有关“家庭”的详细信息，请参阅第 39 章“家庭”。
职称	一个文本字段，用于显示联系人的专业职称。
姓氏	必需字段，用于显示联系人的姓氏。
锁定分配	一个复选框，如果选定，则锁定联系人团队分配，以避免 Siebel Assignment Manager 重新分配。
经理姓氏	显示经理的姓氏。您必须首先填写此字段，然后才能执行组织分析。
中间名缩写	一个可选字段，用于显示联系人的中间名缩写。
永不呼叫	一个复选框，如果选定，则表明不应该通过电话方法与该联系人联系。
永不发电子邮件	一个复选框，如果选定，则表明联系人不希望接收电子邮件。
永不邮寄	一个复选框，如果选定，则表明联系人不希望接收来自您公司的邮件。
组织	用于显示您所属组织名称的缺省值。您的系统管理员将在您的 Siebel 应用程序中设置组织。您可以将多个组织与一个商机相关联，但是您的组织将被列为缺省组织。
发送电子邮件更新	一个复选框，如果选定，则表明联系人愿意接收关于产品和服务的电子邮件更新消息。
状态	示例包括“活动”、“合格”、“标记为删除”。
同步	一个只读复选框，用于表明用户在其“同步列表”中包含了联系人记录。需要使用 Siebel Sync。

字段	注释
同步列表	一个对话框，用于显示将联系人与个人信息管理器 (PIM)（例如 Lotus Notes 或 Microsoft Outlook）同步的用户的用户 ID。需要使用 Siebel Sync。
时区	显示联系人工作或生活所在的时区。

将联系人与客户相关联

一位联系人可以与一位或多位客户相关联，即使该联系人只被指定为一位客户的主要联系人。请使用“客户”视图列出与联系人相关联的客户。

要将联系人与客户相关联

- 1 导航至“联系人”屏幕 > “联系人列表” > “客户”视图。
- 2 查询联系人，并在“客户”列表中创建记录。

将联系人与商机相关联

联系人可以是组织的收入来源。可能带来潜在收入的事件被称为商机。您可以将联系人与商机相关联，以便跟踪关于商机和联系人的信息。

要将联系人与商机相关联

- 1 导航至“联系人”屏幕 > “联系人列表”视图。
- 2 在“联系人”列表中向下搜索到联系人，然后单击“商机”视图选项卡。
- 3 在“商机”列表中，单击“新建”。
- 4 在“添加商机”对话框中，选择要与联系人相关联的商机，然后单击“确定”。

将附件与联系人相关联

附件是在另一个应用程序中创建的文件，您可以将其与联系人记录相关联。文档也可以附加到联系人记录中，以便维护联系人或商机的交互历史记录。附件可以包括电子邮件通信、未决合同和产品数据表。通过将附件与联系人记录相关联，可以允许销售团队共享关于联系人的信息。

要将附件与联系人相关联

- 1 导航至“联系人”屏幕 > “联系人列表”视图。
- 2 在“联系人”列表中向下搜索到联系人，然后单击“附件”视图选项卡。

- 3 在“附件”列表中，单击“新建”。

缺省情况下，将自动选定“更新文件”复选框。如果您不希望在源文件更改时自动更新附件，请清除此复选框。

- 4 在“附件名称”字段中单击选择按钮。
- 5 在“添加附件”对话框中单击“浏览”。
- 6 在“选择文件”对话框中选择文件，然后单击“打开”。
- 7 在“添加附件”对话框中单击“添加”。

附件将显示在“附件”列表中。

将个人联系人提升为销售联系人

联系人记录可以从“我的个人联系人”视图提升到“我的联系人”视图。

要将联系人从“我的个人联系人”提升到“我的联系人”

- 1 导航至“联系人”屏幕 > “个人联系人列表”视图。
- 2 在“联系人”列表中，选择要提升的联系人。
- 3 在“联系人”表单中，清除“私人”字段中的复选框。

联系人记录显示在“我的联系人”列表中。

注释：您不能将“我的联系人”列表中的联系人指定为“私人”（“我的个人联系人”）。

为联系人创建资料

资料由所收集的关于联系人的信息组成。此信息可以包含联系人的支出审批、爱好、教育以及联系人的配偶姓名。

要创建资料

- 1 导航至“联系人”屏幕 > “联系人列表” > “资料”视图。
- 2 查询联系人。
- 3 在“资料”表单中填写字段。

将联系人添加到同步列表

您可以将联系人添加到某个列表中，以便使用 Siebel Sync 与个人信息管理器 (PIM)（例如 Microsoft Outlook）同步。有关同步联系人的详细信息，请参阅 *Siebel Sync Guide*。

要将联系人添加到同步列表

- 1 导航至“联系人”屏幕 > “联系人列表”视图。
- 2 在“联系人”列表中，选择要添加至“同步列表”的联系人。
- 3 单击菜单按钮，然后选择“添加至同步列表”。

“联系人”表单的“同步”复选框中将显示选中标记。

您可以通过在联系人表单的“同步列表”字段中单击选择按钮，将联系人添加至不同的同步列表。

要从同步列表中删除联系人

- 1 导航至“联系人”屏幕 > “联系人列表”视图。
- 2 在“联系人”列表中，选择要从“同步列表”删除的联系人。
- 3 单击菜单按钮，然后选择“从同步列表删除”。

选中标记将从“联系人”表单的“同步”复选框中删除。

更新外部系统中的联系人信息

如果 Siebel 管理员已经在 Siebel Sales 与组织内的后台系统或其它系统之间设置了实时联系人集成，您则可以使用“更新外部系统”命令，将新的或修改过的联系人信息从 Siebel Sales 发送到其它系统。

此应用程序服务接口 (ASI) 功能允许在 Siebel 与第三方外部系统之间实现实时的联系人数据更新，从而在企业内保持客户信息的统一性，并且无需在多个系统中手动输入客户数据。

“更新外部系统”命令还可用于与外部系统实现客户数据同步。有关详细信息，请参阅第 388 页的“更新外部系统中的客户信息”。

此过程假设 Siebel 管理员已经完成了必要的工作，从而允许通过 ASI 实现实时的联系人集成。有关如何设置 Web 服务管理以便与外部系统通讯的信息，以及关于 ASI 结构、配置和定制 ASI 的信息，请参阅[应用程序服务接口参考](#)和第 32 章“使用 ASI 进行集成”。

要更新外部系统中的联系人信息

- 1 导航至“联系人”屏幕 > “联系人列表”视图。
- 2 在“联系人”列表中，创建新记录，并且填写必需的字段。
- 3 （可选）导航至“联系人”屏幕 > “联系人列表” > “客户”视图。
- 4 （可选）在“客户”列表中单击“新建”，然后填写字段，以将客户与联系人相关联。
- 5 在“联系人”子视图中单击菜单按钮，然后选择“更新外部系统”。

34 在 Siebel Sales 中使用客户

客户代表的是某家公司与开展业务的其它公司或个人之间的关系。销售代表可以将“客户”屏幕及其相关视图用作客户交互的主要导航工具。

本章介绍了销售专业人员可以如何使用“客户”屏幕来创建新客户帐户、修改和添加现有客户的信息、响应客户查询以及查看客户信息。

客户的方案

此方案提供了管理新客户和现有客户的销售代表所执行业务流程的示例。您的公司可以根据具体的业务要求使用不同的流程。

在某个供应商地点，某位销售代表遇到一位潜在客户。经过简短讨论后，销售代表确定该潜在客户有兴趣进一步了解公司销售的产品和服务。销售代表安排与潜在客户进行一次销售通话。

在销售通话期间，销售代表问了一些问题，以便确定潜在客户业务的客户结构，并决定如何才能最恰当地满足潜在客户的需求。

销售代表了解到该潜在客户的业务分布在四个地点，并且每项服务都通过主要办事处开票，而每个地点都会收到帐单报表。

见面之后，销售代表返回办公室，开始为潜在客户的业务创建客户结构。

创建客户

确定业务关系之后，您可以输入关于客户的详细信息。如果客户明细发生变化，您可以更新客户信息。在添加新客户之前，请搜索客户列表，以确保该客户并不存在。

要创建客户

- 1 导航至“客户”屏幕 > “客户列表”视图。
- 2 在“客户”列表中，创建新记录，并且填写必需的字段。
向下搜索到客户记录，然后单击“更多信息”视图选项卡以查看更多字段。
有些字段在下表中加以了说明：

字段	注释
客户类型	由您的公司建立的值列表，用于定义客户的类型。缺省值包括“商业”、“竞争者”、“顾问”和“客户”。
分配区域代码	显示客户的区域代码。此代码表示应该为该客户分配具有相同区域代码的销售代表。

字段	注释
分配国家/地区代码	显示客户的国家/地区代码。此代码表示应该为该客户分配具有相同国家/地区代码的销售代表。
采购订单自动审批限额	可自动批准的采购订单的金额。
竞争者	一个复选框，如果选定，则表明该客户是一个竞争者。
当前量	显示代表该客户当前销售额的货币金额。
禁止清除	一个复选框，如果选定则不允许数据清除。
国内最终 DUNS	显示国内最终 D-U-N-S 编号，是同一企业实体在同一国家/地区内的层次结构的最高编号。一个示例可以是其自身的国内最终层次。
DUNS 号码	公司的数据通用编号系统 (D-U-N-S) 数字序列号。每家公司都对应一个唯一的 D-U-N-S 号码。
专长	由您的公司建立的值列表，用于定义客户的专长领域。缺省值包括“技术”、“质量控制”和“客户机管理”。
全局所有者	显示作为全局客户所有者的团队成员的 ID。如果是跨国或全球公司，此字段将指定一位主要客户团队成员来检查客户。
全球最终 DUNS	显示全球最终 D-U-N-S 编号，是同一企业实体在全球层次结构的最高编号。
存货地点	显示存货的实际地点。
锁定分配	一个复选框，如果选定，则锁定销售团队分配，以避免 Siebel Assignment Manager 重新分配。
名称	用于确定客户的必需值。
组织	在您的 Siebel 应用程序中显示与客户相关联的组织的名称。
上层	如果客户是某家更大型公司的子公司，则显示上层客户。
上层/总部 DUNS	客户的上层客户的 D&B 号码。
合作者	一个复选框，如果选定，则表明该客户是一个业务合作者。
采购订单审批限额	显示批准采购订单的最高金额限制。
批准的采购订单	一个复选框，如果选定，则表明采购订单 (PO) 已获得批准。
潜在量	显示代表该客户潜在销售额的货币金额。
价格表	显示与该客户相关联的价格表。您的应用程序管理员将根据公司定义的标准来建立价格表。
参考	一个复选框，如果选定，则表明客户为公司的产品或服务提供了参考。
可参考的起始日期	显示第一次成为参考客户的日期。
发运信息	用于提供附加发运明细的文本字段。
货运条件	由您的公司建立的值列表，用于定义货运条件。缺省值包括“到期”、“FOB”、“TBD”和“不收费”。

字段	注释
阶段	由您的公司建立的值列表，用于根据您的销售方法或其它方法来定义客户阶段。缺省值包括“项目计划与策略”、“分析和设计”、“测试和试产”、“大量生产”和“保持”。
状态	由您的公司建立的值列表，用于定义客户状态。缺省值包括“活动”、“合同待决”、“黄金”和“不活动”。
同义名	显示客户的同义名。
URL	显示客户 Web 站点的统一资源定位器 (URL)。

注释：如果公司更改名称或与另一家公司合并，您必须将客户名称和联系人转移至新的客户名称。有关如何重命名客户的详细信息，请与 Siebel 技术支持或您的实施团队联系。

将联系人与客户相关联

当您处理潜在客户时，就是在与客户的相关联系人建立业务关系。

联系人可以属于多个客户，但是只有一个可以成为主要客户。如果在“客户”屏幕的“联系人”视图中删除联系人记录，则将只删除联系人与客户的关联。原始联系人记录仍然会在“联系人”列表中提供。

要将新联系人与客户相关联

- 1 导航至“客户”屏幕 > “客户列表”视图。
- 2 在“客户”列表中向下搜索到客户，然后单击“联系人”视图选项卡。
- 3 在“联系人”列表中单击“新建”，然后填写联系人的字段。

要将现有联系人与客户相关联

- 1 导航至“客户”屏幕 > “客户列表”视图。
- 2 在“客户”列表中向下搜索到客户，然后单击“联系人”视图选项卡。
- 3 在“联系人”列表中，单击“添加”。
- 4 在“添加联系人”对话框中输入联系人的查询标准，然后单击“执行”。
- 5 选择要添加的联系人，然后单击“确定”。

要使用客户联系人更新外部系统

- 1 导航至“客户”屏幕 > “客户列表”视图。
- 2 在“客户”列表中向下搜索到现有客户，然后单击“联系人”视图选项卡。
要创建新联系人，请参阅第 383 页的“创建客户”。
- 3 在“联系人”列表中，选择联系人。

4 在联系人记录中向下搜索到联系人名称超级链接，然后在联系人表单中填写任何附加字段。

5 在“联系人”表单中单击菜单按钮，然后选择“更新外部系统”。

将客户与活动相关联

活动就是通常（但并不总是）为联系人、客户或商机执行的任务或事件。您可能需要参加会议、呼叫、演示，并执行与客户相关联的其它活动。您可以使用“活动”列表来输入并跟踪与客户相关的活动。如果活动具有相关联的时间，该活动则会显示在“活动”列表和“日程表”中。

一个客户可以与多个活动相关联。您可以将活动与客户相关联，以便在管理客户关系时跟踪哪些活动已经完成以及哪些活动要在将来完成。

要将客户与活动相关联

1 导航至“客户”屏幕 > “客户列表”视图。

2 在“客户”列表中，向下搜索到与活动相关联的客户，然后单击“活动”视图选项卡。

3 在“活动”列表中，创建新记录，并且填写必需的字段。

a 在“类型”字段中，向下搜索到缺省值的超级链接，以更改活动的类型。

b 在“显示位置”字段中，选择活动的显示方法。

例如，活动可以显示在“日程表和活动”、“计划表和活动”和“仅限于活动”中。

将客户与商机相关联

客户是公司的业务来源。商机是可能带来收入的事件，而商机记录则存储可用于管理客户的信息。

要将客户与商机相关联

1 导航至“客户”屏幕 > “客户列表”视图。

2 在“客户”列表中，向下搜索到客户。

3 单击“商机”视图选项卡。

4 在“商机”列表中，创建新记录，并且填写必需的字段。

“客户”字段和“主要”（团队成员）字段将会自动填写。“结束日期”字段值将缺省设置为商机创建日期。

5 要显示更多字段，请在“商机”列表中单击菜单按钮，然后选择“显示的列”。

下表说明了一些字段。

字段	注释
客户	从选定的客户继承而来的值。
结束日期	允许您输入商机结束的预计日期。缺省日期是商机的创建日期。如果商机在另一天结束，请修改结束日期，因为此日期将用于进行收入预测。
名称	显示商机的名称。
主要	在您创建商机时显示您的用户 ID。此值可更改。
优先级标志	一个复选框，用于指明客户具有高优先级（销售团队的紧急程度）。在通过选择复选框来设置优先级时，优先级列中将显示一个标志。
收入	允许您输入商机的货币金额。此字段缺省设置为零。
销售阶段	由您的公司建立的值列表，用于定义与您选择的销售方法相关联的销售阶段。

执行客户评估

客户评估可用于将客户与其他客户相比较、将客户与模型相比较，或者确定存在或不存在客户的哪些信息。您可以通过为不同商机选择适当的值来完成此评估。

要执行客户评估

- 1 导航至“客户”屏幕 > “客户列表”视图。
- 2 在“客户”列表中向下搜索到客户，然后单击“评估”视图选项卡。
- 3 在“评估”列表中，创建新记录，并且填写必需的字段。
 - a 在“模板名称”字段中单击选择按钮。
此时将显示“选择评估模板”对话框。
 - b 选择模板，然后单击“确定”。
- 4 单击“评估属性”子视图选项卡，然后单击“显示更多”按钮。
 - 在“值”字段中单击选择按钮，然后为客户选择适当的值。

客户的组合评估得分在父“评估”列表中显示为百分比值。此百分比用于将您在评估属性行项目中输入的得分与客户的最高可能得分进行比较。您可以使用此百分比来整理客户资料。

更新外部系统中的客户信息

如果 Siebel 管理员已经在 Siebel Sales 与组织内的后台系统或其它系统之间设置了实时客户集成，您则可以使用“更新外部系统”命令，将新的或修改过的客户信息从 Siebel Sales 实时发送到其它系统。

此应用程序服务接口 (ASI) 功能允许在 Siebel 与外部系统之间实现实时的客户数据更新，从而在企业内保持客户信息的统一性，并且无需在多个系统中手动输入客户数据。

缺省情况下，在“客户”屏幕中，“更新外部系统”命令将触发“同步客户 ASI”业务流程。此业务流程会将客户信息发送到外部系统，并使用来自外部系统的响应来更新 Siebel。此业务流程可以通过以下方法来查看：从“场地图”导航至“业务流程”屏幕，然后查询业务流程名称。

以下过程介绍了如何将来自 Siebel Sales 的客户信息发送到另一个系统。与客户相关联的联系人必须单独发送到外部系统。有关详细信息，请参阅第 381 页的“更新外部系统中的联系人信息”。

此过程假设 Siebel 管理员已经完成了必要的工作，从而允许通过 ASI 实现实时的客户集成。有关如何设置 Web 服务管理以便与外部系统通讯的信息，以及关于 ASI 结构、配置和定制 ASI 的信息，请参阅[应用程序服务接口参考](#)和第 32 章“使用 ASI 进行集成”。

要将客户信息与外部系统同步

- 1 导航至“客户”屏幕 > “客户列表”视图。
- 2 在“客户”列表中，选择客户记录。
要创建新客户记录，请参阅第 383 页的“创建客户”。
- 3 在“客户”列表中单击菜单按钮，然后选择“更新外部系统”。

查看客户信用简介

如果您的组织使用后台软件或另一个外部信用管理系统来存储客户信用信息，您则可以使用“信用概况”只读视图来获取最新的客户信用简介信息。

“客户”屏幕的“信用概况”视图通过为您提供查看 Siebel 应用程序中的完整客户信息的能力，允许您提高雇员的工作效率；它还通过允许销售专业人员尽早发现潜在信用问题，简化了从报价到收回现金的流程。

此过程假设 Siebel 管理员已经完成了必要的工作，从而允许通过应用程序服务接口 (ASI) 启用实时客户集成。有关如何设置 Web 服务管理以便与外部系统通讯的信息，以及关于 ASI 结构、配置和定制 ASI 的信息，请参阅[应用程序服务接口参考](#)和第 32 章“使用 ASI 进行集成”。

要查看客户信用简介信息

- 1 导航至“客户”屏幕 > “客户列表”视图。
- 2 在“客户”列表中向下搜索到客户，然后单击“信用概况”视图选项卡。
此时将显示“信用概况”表单，其中包含信用状态、风险类别、信贷限额等信息。
此表单中的字段属于只读字段，“跳过信用”标志复选框和“信用自动审批限额”除外。有关如何使用这些字段的详细信息，请参阅 *Siebel Order Management Guide*。
- 3 单击“刷新”，以更新“信用概况”表单中的信息。

35 在 Siebel Call Center 中使用客户

本章介绍了呼叫中心代理可以如何使用“客户”屏幕，以便记录与公司交互的其它公司和组织的相关信息。

客户信息与关于联系人和潜在客户的信息紧密相关，并且与家庭相关信息类似。本指南后面的章节针对如何使用“联系人”、“潜在客户”和“家庭”屏幕，提供了更详细的信息。

使用“客户”屏幕来管理业务数据

客户可以是代表客户、潜在客户、合作者、提供商或竞争者的公司。

在执行以下任务时，呼叫中心代理可以使用“客户”屏幕来整理并跟踪数据：

- 创建客户
- 创建活动并将其与客户相关联
- 将联系人与客户相关联
- 请研究以下类型的客户信息：
 - 服务请求
 - 合同协议
 - 产品问题
 - 活动历史记录
 - 客户状态

如果您的组织主要是为企业服务，则“客户”屏幕特别适合在应答一般性对内电话呼叫时使用。如果您的组织主要是为个人消费者服务，或者是应答与市场商业活动相关的对内呼叫，则更适合使用“联系人”屏幕来应答对内呼叫。

客户的方案

“客户”屏幕和视图通常提供了中央导航点，帮助呼叫中心代理研究客户并响应对内呼叫。呼叫的类型决定了代理使用应用程序中的哪个视图。以下方案提供了如何使用“客户”屏幕的示例：

- 呼叫中心代理需要查看现有客户信息（包括客户拥有的产品），以便为提出服务请求的呼叫者提供帮助或跟进某项服务请求。
- 某位呼叫者针对销售商业活动与呼叫中心联系。假设该呼叫者身份未知，因此呼叫中心代理将创建一个新客户。首先，代理记录客户姓名、地址和其它重要信息。接着，代理添加联系人或输入关于新客户的其它信息。最后，代理将联系人与呼叫产生的商业活动相关联。
- 呼叫中心代理要输入关于潜在客户的信息。例如，该代理可以致电潜在客户以了解该客户是否在公司的网站上找到了所请求的信息，以及该客户是否需要任何附加信息。代理添加可供销售代表使用的注释，或者安排跟进活动以帮助管理客户关系。

最终用户的客户过程

本节包括以下用于处理“客户”屏幕的最终用户过程：

- 第 390 页的“创建客户”
- 第 392 页的“将联系人添加到客户”
- 第 392 页的“将客户信息发送至外部系统”

创建客户

作为管理客户关系的中心对象，您必须首先为每位潜在客户或客户帐户创建一个客户记录，然后输入关于该客户的其它支持信息。创建客户之后，代理可以开始添加并跟踪重要的详细信息，例如个人联系人、商机和服务请求。

要创建帐户

- 1 导航至“客户”屏幕。
- 2 在“更多信息”表单中单击“新建”，然后填写新记录的字段。

要查看附加字段，请单击“显示更多”按钮。

下表说明了一些字段。

字段	是否缺省显示？	注释
客户团队	是	分配处理此客户的雇员。如果呼叫中心用户不是“客户团队”的成员，该用户则不会在移动 Web 客户机同步期间收到关于此客户的信息。
客户类型	是	表示客户与公司之间的关系。典型的值包括“客户”、“竞争者”、“顾问”、“合作者”、“供应商”等等。
地址行 1	否	客户地址的第一行。此值显示在某些“联系人”屏幕视图以及“客户”屏幕视图中，适用于与此客户相关联的联系人。
地址行 2	否	客户地址的第二行。此值显示在某些“联系人”屏幕视图以及“客户”屏幕视图中，适用于与此客户相关联的联系人。
分配区域代码	否	表示客户区域代码，由 Siebel Assignment Manager 在自动设置客户团队成员资格等属性时使用。Assignment Manager 将检查此值是否与分配规则相匹配。
分配国家/地区代码	否	表示客户国家/地区代码，由 Siebel Assignment Manager 在自动设置客户团队成员资格等属性时使用。Assignment Manager 将检查此值是否与分配规则相匹配。
货币	否	与客户交易时使用的货币单位。
当前量	是	客户迄今为止已购买的产品和服务价值。

字段	是否缺省显示?	注释
禁止清除	否	如果选定，则禁用数据质量清除，该清除将验证地址是否真实，并将地址格式标准化。
国内最终 DUNS	否	属于特定国家/地区内最高级别相关成员的 D&B D-U-N-S（数据通用编号系统）号码。
DUNS 号码	否	客户的 D&B D-U-N-S 号码。如果客户在多个场地独立运作，则此号码适用于当前场地。
专长	是	表示客户要求的专业水平或类型。在自动设置客户团队成员资格等属性时，Siebel Assignment Manager 将检查此值是否与分配规则相匹配。
全球最终 DUNS	否	属于客户的全球最终上层公司的 D&B D-U-N-S 号码。
行业	否	客户所从事行业的类型。
地点类型	否	客户在指定地点所操作设施的类型。
锁定分配	否	如果选定，则防止 Assignment Manager 对“客户团队”进行更改。
名称	是	客户的名称。
组织	否	公司内分配处理客户的组织。
上层	是	客户是其子公司的公司。
上层/总部 DUNS	否	属于该客户的上层公司或该客户的总部地点的 D&B D-U-N-S 号码。
父地点	否	客户是其子公司的公司的所在地点。
合作者	是	如果选定，则表明所选客户代表的是作为您公司合作者的外部企业。
批准的采购订单	是	如果选定，则表明客户使用采购订单才能从您的公司购买商品或服务。
采购订单自动审批限额	否	客户使用采购订单可以从您的公司购买的最大商品或服务价值（除非另行批准）。
潜在量	是	客户将要购买的商品和服务的估计总值。
价格表	否	向此客户报价的价格表。
参考	是	指明客户可用作潜在客户参考提供给联系人。
可参考的起始日期	否	客户成为参考客户的日期。
发运信息	否	关于收货客户的任何特殊信息的文本字段。
货运条件	否	用于此客户的发运费用类型。
场地	是	客户的地点。
阶段	是	在客户已购买的产品的计划和部署生命周期内，客户已达到的阶段。

字段	是否缺省显示?	注释
状态	是	客户交互生命周期内的当前阶段。对于新客户记录，缺省设置为“活动”。如果设置为“候选人”，则只有“客户团队”成员才能在移动 Web 客户机同步期间获得关于此客户的信息。
同义名	否	客户别名的文本字段。例如，International Business Machines 的客户记录的“同义名”字段可能为 IBM。在查询或使用 Siebel Data Quality 时很有帮助。
地区	否	与客户相关联的销售地区。

将联系人添加到客户

代理在与潜在客户或客户紧密合作时，需要准确地维护与该客户相关联的联系人。以下过程介绍了如何为客户添加一位或多位新联系人。

要将联系人添加到客户

- 1 导航至“客户”屏幕，然后在“客户”列表中选择客户。
- 2 单击“联系人”视图选项卡。
- 3 在“联系人”列表中，创建新记录，并且填写必需的字段。
- 4 单击“姓氏”字段中的超级链接，导航至“联系人”屏幕以添加关于联系人的附加信息。

将客户信息发送至外部系统

如果 Siebel 管理员已经在 Siebel Call Center 与组织内其它系统之间设置了实时客户集成，您则可以使用“更新外部系统”命令，将新的或修改过的客户信息从 Siebel Call Center 应用程序发送到其它系统。

缺省情况下，在“客户”屏幕中，“更新外部系统”命令将触发“同步客户 ASI”业务流程。此业务流程会将客户信息发送到外部系统，等待外部系统响应，然后使用响应来更新 Siebel 数据库。

以下过程介绍了如何将关于客户的信息从 Siebel Call Center 发送到其它系统。此过程假设 Siebel 管理员已经完成了必要的工作，从而允许通过应用程序服务接口 (ASI) 启用实时客户集成。有关 ASI 结构的信息，请参阅[应用程序服务接口参考](#)。有关设置 ASI 的信息，请参阅[第 32 章“使用 ASI 进行集成”](#)。

要将客户和联系人信息发送到外部软件系统

- 1 导航至“客户”屏幕，然后在“客户”列表中选择客户。
- 2 单击“联系人”视图选项卡，然后在“联系人”列表中添加与客户相关联的联系人。
如果仍未列出客户联系人，请按照[第 392 页的“要将联系人添加到客户”](#)中的说明指定客户联系人。
- 3 在“联系人”列表中单击“姓氏”字段中的超级链接，以便显示所选联系人的“联系人”表单和“活动”列表。

- 4 在“联系人”表单中单击菜单按钮，然后选择“更新外部系统”。

在发送信息以及收到来自外部系统的响应期间，可能会略有停顿。

- 5 单击线程栏，返回到“客户”表单。

- 6 在“客户”表单中单击菜单按钮，然后选择“更新外部系统”。

Siebel Call Center 还可以使用“客户信用概况”视图，接收来自外部系统的客户信用信息。

36 全球大客户

本章介绍了与 Siebel 全球大客户相关联的管理任务。

Siebel 全球大客户是一个模块，它使销售专业人员能够站在全球大客户层面，了解公司和合作者的销售组织与客户之间的交互活动。用户可以在一个屏幕上查看客户结构间的所有客户、商机、活动、联系人和客户团队成员，使销售专业人员能够积累对目标客户的深入了解。

您的 Siebel eBusiness Application 提供的全球大客户结构并未经过预配置，必须由管理员进行设置。管理员可以设置两种客户结构：

- **缺省。**此类客户结构完全基于客户的父字段。此客户结构可以自行维护，也就是说，只要更新任何客户的父字段，就会更新此缺省结构。一经设置，缺省结构就将应用于目前尚无组织的所有组织。
- **定制。**此类结构由管理员创建，可通过修改缺省结构或从头开始创建。一经设置，此结构将独立于客户的父字段，因此如果发生变动，则必须由管理员进行更新。

使用和管理全球大客户的方案

此方案提供了客户管理员所执行流程的示例。您的公司可以根据具体的业务要求使用不同的流程。

某家大公司 Corp 123 希望在全球大客户级别查看合并后的数据。该公司已在其 Siebel 应用程序中设置了两个组织：一个销售组织和一个财务组织。客户管理员设置了两个客户结构，一个组织一个。这些结构允许最终用户查看与父客户相关联的商机和联系人信息。

销售组织使用缺省结构，它以父客户字段为基础。出于各种原因考虑，财务组织需要使用修改的客户结构版本。其中一个原因是，有些客户的开票结构与客户的采购结构不同。以 XYZ Inc. 为例：有四个 XYZ 客户是 Corp 123 的客户：XYZ 持股公司、两家区域子公司和一家财务公司。123 销售组织希望查看所有客户均向父持股公司报告这样一种客户结构。由于 XYZ 公司的所有客户开票均通过 XYZ Financial，因此 Corp 123 的财务组织希望查看所有客户均向 XYZ Financial 报告这样一种客户结构。图 31 显示了这两种结构。

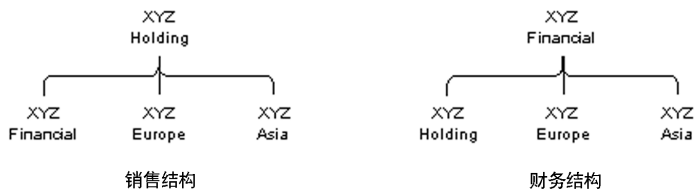


图 31. 客户结构示例

在添加新客户或更改父字段时，系统会自动更新销售组织使用的缺省结构；而财务结构，则是在添加新客户或更改现有客户结构时，由客户的管理员每周进行更新。

目标客户管理员希望复审 Corp 123 的所有商机。全球大客户经理可以导航至“客户”屏幕，选择“全球大客户”视图选项卡，然后在此视图中查看 Corp 123 的商机。

全球大客户经理可以使用企业销售流程 (ESP) 模块来制订全球大客户策略。有关如何将 ESP 与全球大客户一起使用的论述，请参阅第 44 章“企业销售流程”。

使用和管理全球大客户的流程

全球大客户管理的流程需要执行四项任务。这些任务应该按以下顺序执行：

- 1 第 396 页的“生成缺省结构”
- 2 第 397 页的“创建定制结构”
- 3 第 397 页的“将定制结构分配给组织”
- 4 第 397 页的“更新定制结构”
- 5 第 398 页的“查看全球大客户（最终用户）”

生成缺省结构

请遵循此过程设置缺省结构。一旦生成缺省结构，系统就会将此结构自动分配给没有客户结构的组织。

要更改分配给组织的客户结构，请参阅第 397 页的“将定制结构分配给组织”。

要创建缺省结构

- 1 导航至“客户”屏幕 > “全球大客户管理”视图。
- 2 在“客户结构”列表中，单击“生成结构”。

此时将创建一个新的客户结构。

有些字段在下表中加以了说明：

字段	注释
名称	按照您的用户 ID 和日期生成缺省名称。
缺省	选择此字段，使客户结构成为缺省结构。缺省结构被分配给没有客户结构的所有组织，并且在添加或修改客户记录上的父字段时被更新。

提示：如果生成的结构未出现在“客户关系”列表中，请按以下方法刷新视图：导航至另一个视图，然后返回“全球大客户”视图。

- 3 在“客户关系”列表中，复审结构记录。

注释：如果在您生成客户结构时最终用户正在此使用此应用程序，这些用户必须先注销并再次登录，才能在累计视图中看到该缺省的客户结构。

创建定制结构

您可以按以下方法创建定制结构：按照上一节中的说明生成结构，或者从头开始在“客户关系”列表中创建一系列新记录。

要创建定制结构

- 1 导航至“客户”屏幕 > “全球大客户管理”视图。
- 2 在“客户”结构列表中，创建新记录，并且填写必需的字段。请不要选择“缺省”。
- 3 在“客户关系”列表中：
 - a 为每个顶层父客户创建新记录。为其中的每个客户将“父客户”字段留空。
 - b 为子客户创建新记录，并为每一个记录输入“父客户”。

要根据缺省结构创建定制结构

- 1 按照第 396 页的“要创建缺省结构”中的说明创建客户结构。
- 2 选择客户结构记录，并确保未选定“缺省”字段。
- 3 在“客户关系”列表中，编辑现有客户的“父客户”字段，然后根据需要创建新的关系记录。
没有“父客户”的客户处于结构的顶层，必须首先输入此类客户才能填写其子记录。

将定制结构分配给组织

除非分配了定制结构，否则组织将使用缺省结构。

要将定制结构分配给组织

- 1 导航至“管理 - 组”屏幕 > “组织”视图。
- 2 选择要更改其客户结构的组织。
- 3 在“更多信息”表单的“客户结构”字段中，选择希望组织在查看全球大客户时使用的定制结构。

更新定制结构

定制结构是静态的，必须由管理员进行更新。可以采用以下两种方法更新客户结构：

- 编辑当前结构中的客户关系。
- 将结构恢复为缺省（父客户）结构，然后编辑该结构中的客户关系。

要更新定制结构

- 1 导航至“客户”屏幕 > “全球大客户管理”视图。
- 2 选择客户结构记录。
- 3 执行下列操作之一：
 - 在“客户关系”列表中，编辑现有客户的“父客户”字段，然后根据需要创建新的关系记录。
 - 在“客户关系”列表中，单击“恢复结构”以使结构返回为缺省值，然后编辑现有客户的“父客户”字段，并根据需要创建新的关系记录。

查看全球大客户 （最终用户）

这是一个可选功能，通过它，全球大客户允许用户查看客户及其附属客户的商机、活动、联系人和客户团队信息。

全球大客户由一个父客户、子客户、子客户的子客户等组成。您可以按以下两种方式之一确定这些结构：

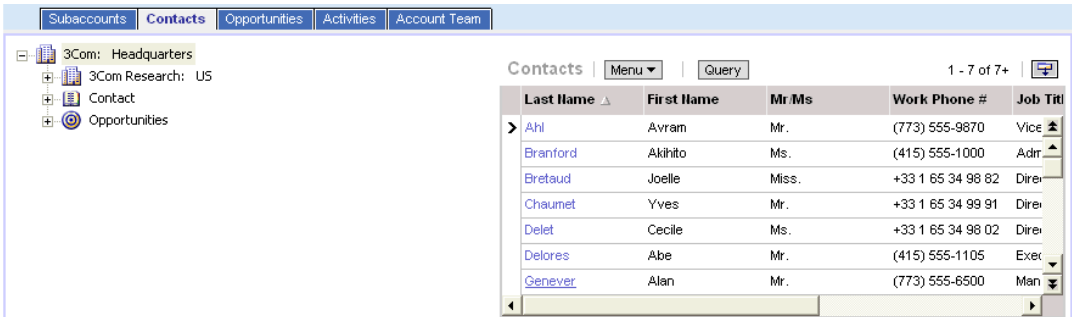
- 由“客户记录”上父字段中的值来确定结构。
- 由创建定制结构的管理员来确定结构。

全球大客户由管理员创建和维护。如果某个客户没有子客户，或者管理员没有为客户定义结构，则会显示一则消息，通知您没有将选定的记录作为已定义结构的一部分包括在内。有关如何创建全球大客户结构的详细信息，请参阅第397 页的“创建定制结构”。

要查看全球大客户信息

- 1 导航至“客户”屏幕 > “全球大客户结构列表”视图。
- 2 从“显示”下拉列表中选择“我的全球大客户”。
- “显示”下拉列表的其它选项包括“全部全球大客户”、和“跨组织的全部全球大客户”。

此时将出现下图所示的“全球大客户”子视图，左侧的浏览器显示了客户、子客户、联系人和商机的结构，右侧的列表显示了与每个子视图相关联的记录。



- 3 单击“子客户”、“联系人”、“活动”、“商机”和“客户团队”的相应视图选项卡。
- 与这些子视图相关联的记录将出现在浏览器右侧的列表中。

37 商机

“商机”屏幕允许您管理并跟踪与可能带来收入的事件相关联的信息。通过使用“商机”屏幕，您可以收集客户要求、复审客户相关信息、组织销售团队、复审并更新竞争者相关信息、跟踪活动、跟踪私人注释和团队注释、创建报价，以及自动生成演示和提案。

关于商机工作流程

商机工作流程可以改善潜在商机传送过程，并使销售专业人员更清楚地了解其销售活动。这些工作流程将通过“商机”屏幕来执行。商机记录介绍了与商机有关的重要信息，例如客户、交易的潜在收入、结束可能性、潜在商机状态和销售阶段、销售团队主要人员以及预期完成日期。

预定义的商机工作流程允许您使用电子邮件来捕获与商机有关的信息，并将通知及时分发给销售团队的主要成员。这些工作流程有助于提高销售周期的效率和效力，并使销售代表和销售经理可以更清楚地了解销售活动。只有在商机的可能收入超过 \$50,000 时，才会激活电子邮件通知流程。

7 个预定义的商机工作流程包括：

- “已分配商机”通知流程
- “不活动商机”通知流程
- “丢失的商机”通知流程
- “待定商机”通知流程
- “成功的商机”通知流程
- 创建重新路由的商机活动
- 获取经理电子邮件

有关配置、实施、测试和监控工作流程的信息，请参阅 *Siebel Business Process Designer 管理指南*。

设置商机通知工作流程

请按照以下步骤正确设置商机工作流程：

- 修订所有 Siebel 工作流程，以便可编辑这些工作流程，并且其状态为“进行中”。所有 Siebel 工作流程最初都是不活动的，并且不能进行编辑。进行任何必要的更改，然后激活工作流程。
- 验证是否已启用并且正在运行“工作流程服务器”组件和“通讯管理器”组件。有关详细说明，请参阅 Siebel 应用程序的系统要求和平台文档。
- 设置通讯资料。请参阅第 400 页的“设置通讯资料”。

- 设置并激活工作流程和规则。
 - 激活商机工作流程过程。请参阅第 400 页的“激活商机通知工作流程过程和规则”。
 - 根据需要修改商机工作流程。请参阅第 402 页的“修改商机工作流程”。
 - 设置“创建重新路由的商机活动”。请参阅第 402 页的“重新路由商机”。
 - 设置“获取经理电子邮件”。请参阅第 403 页的“设置“获取经理电子邮件””。
- 为电子邮件加载运行时事件。请参阅 *Siebel Business Process Designer 管理指南*。
- 生成触发器。请参阅 *Siebel Business Process Designer 管理指南*。
- 运行工作流程监控代理。请参阅 *Siebel Business Process Designer 管理指南*。

设置通讯资料

在使用通知工作流程之前，您必须首先指定通讯资料。

要设置通讯资料

- 1 导航至“管理 - 通讯”屏幕 > “通讯驱动程序和资料”视图。
- 2 选择“Internet SMTP/POP3 服务器”驱动程序的记录。
- 3 单击“资料”选项卡，然后创建新的资料。将资料命名为“*商机通知资料*”。
- 4 在“配置参数置换”列表中，输入以下字段的记录 and 值：
 - 发件人地址
 - SMTP 服务器

有关为 Siebel 应用程序实施和配置通讯集成的详细信息，包括为“Internet SMTP/POP3 服务器”驱动程序创建资料，请参阅 *Siebel Communication Server 管理指南*。

激活商机通知工作流程过程和规则

用于生成自动电子邮件的工作流程过程有 5 个。所有这些流程都需要指定通讯资料。请参阅第 400 页的“设置通讯资料”。

- “已分配商机”通知流程
- “不活动商机”通知流程
- “待定商机”通知流程
- “丢失的商机”通知流程
- “成功的商机”通知流程

以下过程用于设置此自动通知流程。

要设置商机工作流程

■ 有关如何设置流程的一般说明，请参阅 *Siebel Business Process Designer 管理指南*。

- 对于以上所列的每个工作流程，请确保：
 - 修订
 - 将“通讯资料”设置为“商机通知资料”
 - 激活
 - 清除“到期”字段

“已分配商机”通知流程

在将新的潜在商机分配给某位销售代表时，此工作流程会同时向主要销售代表及其直属经理发送电子邮件消息。电子邮件提供了关于商机的基本信息，包括商机 ID 和客户、主要收入金额以及在撤消和重新路由潜在商机之前允许的天数。销售代表将进入“商机”屏幕以了解进一步的详细信息。

“不活动商机”通知流程

如果销售代表通过将“状态”字段更改为“接受”来接受潜在商机，但是连续 30 天未对潜在商机采取任何措施，则此工作流程会发出电子邮件通知。并且会同时向销售代表及其直属经理发送电子邮件提示。通知将提醒销售代表，如果在 7 天内仍不对潜在商机采取任何措施，则会从队列中撤消潜在商机并重新路由。

从接受（或最后一次处理）潜在商机到发送电子邮件的缺省时间为 30 天。您可以通过编辑“持续天数”修改此缺省值。

注释：潜在商机的即拆即用重新分配将手动执行。您可能需要创建一个工作流程，用于在达到指定时间后将潜在商机自动重新分配给销售经理或管理员。

“待定商机”通知流程

如果销售代表在 5 天内未对商机作出响应或采取措施，此工作流程将发送电子邮件通知。如果销售代表未将“状态”字段从“待定”更改为“接受”、“拒绝”或“重新路由”，则会发生此工作流程。此电子邮件同时发送给主要销售代表及其直属经理。电子邮件将提醒销售代表对潜在商机采取措施，否则可能会从队列中撤消潜在商机。

要修改从分配潜在商机到发送电子邮件之间经过的时间

- 1 导航至“管理 - 业务流程”屏幕 > “规则”视图。
- 2 选择“待定商机的电子邮件通知”。
- 3 验证是否已激活该规则。
- 4 选择该规则，并修改“持续时间”和“单位”字段。
- 5 激活工作流程，然后运行工作流程监控代理。请参阅 *Siebel Business Process Designer 管理指南*。

“丢失的商机”通知流程

在因丢失而结束某个商机时，此工作流程会同时向主要销售代表及其直属经理发送电子邮件消息。生成电子邮件通知之前，必须将商机的状态更改为“丢失”。电子邮件将指向“商机”屏幕，并要求销售代表更新“原因”字段。

“成功的商机”通知流程

在因获得成功而结束某个商机时，此工作流程会同时向主要销售代表及其直属经理发送电子邮件消息。生成电子邮件通知之前，必须将商机的状态更改为“成功”。电子邮件将指向“商机”屏幕，并要求销售代表更新“原因”字段。

重新路由商机

在销售代表收到潜在商机并将“状态”字段更改为“重新路由”时，将会执行“创建重新路由的商机活动”工作流程。工作流程将为指定的销售操作员创建一项“类型”为“重新路由”的新活动记录。此工作流程将通知销售操作员，已请求将某个特定商机重新路由。所有重新分配的商机都将作为重新路由的活动列在“活动”视图中。

注释：如果销售经理或销售管理员负责重新路由潜在商机，您则可以修改此工作流程，以便将“创建重新路由的商机活动”分配给销售经理或管理员。您还可以创建一个工作流程，以便将潜在商机重新分配给销售经理或管理员。

要设置商机重新路由活动

- 修订“创建重新路由商机活动”工作流程过程，将缺省值替换为将接收该活动的销售操作员的登录名。（请记住，登录名区分大小写。）

修改商机工作流程

管理员可以修改商机工作流程、修改电子邮件语言、更改通知时间以及设置潜在商机通知限制。

注释：商机工作流程作为 seed 数据附带。要修改工作流程，您应该复制原始工作流程，然后对副本进行修改。

要修改商机工作流程电子邮件的语言

- 在“发出电子邮件”步骤中，编辑“消息正文”输入参数。
文本包含字段占位符，用于填入来自商机记录的数据。这些占位符显示为“+[Placeholder field]+”。

要限制发送电子邮件的条件

- 1 导航至“管理 - 业务流程”屏幕 > “规则”视图。
- 2 选择以下电子邮件通知规则之一：
 - 已分配商机的电子邮件通知
 - 不活动商机的电子邮件通知
 - 丢失的商机的电子邮件通知
 - 待定商机的电子邮件通知
 - 成功的商机的电子邮件通知

3 在“条件”子视图中，选择一个条件或创建新条件。

4 单击“操作”和“值”字段，然后修改条件。

例如，要为具有较高潜在商机质量的潜在商机发送电子邮件通知，请创建以下条件：

“条件”字段 = 潜在商机质量

运算符 = “=”

值 = “1 - 出色”

要停止向销售代表的经理发送电子邮件通知

■ 编辑工作流程，以便“开始”和“结束”之间只有一个连接器。（删除其它所有箭头。）

设置 “获取经理电子邮件”

此流程用于确定销售代表的经理，以便将发送的 5 种电子邮件通知抄送给该经理。由于“获取经理电子邮件”流程是这 5 个通知流程的一部分，因此必须激活“获取经理电子邮件”流程才能使其它流程正常工作。

对于每个通知工作流程，电子邮件将发送给销售代表和适当的经理。

商机审计追踪

“商机审计追踪”允许用户跟踪对商机记录所作的更改。只要商机销售团队的成员创建新商机记录、更新商机、删除数据或复制商机，在“商机审计追踪”视图中都会对其操作进行跟踪。

最初跟踪对以下字段所作的更改：

- 收入类别
- 概率
- 阶段
- 阶段 ID
- 状态

有关如何跟踪更多字段的信息，请参阅第 6 章 “审计追踪”。

设置商机的潜在商机来源

商机的（潜在商机）来源通过“数据管理”屏幕的“潜在商机来源”视图进行创建、修改和删除。

以下过程介绍了如何添加潜在商机来源，以便将其与商机相关联。

此外，商业活动将自动显示为“市场商业活动”类型的潜在商机来源。有关商业活动的详细信息，请参阅 *Siebel Marketing User Guide*。

要创建潜在商机来源

- 1 导航至“商机”屏幕 > “潜在商机来源管理”视图。
- 2 创建新记录，并且填写必需的字段。

38 商机（最终用户）

商机被定义为可能带来收入的事件。与商机相关的信息在与“商机”屏幕相关联的视图中进行记录和跟踪。本章介绍了销售专业人员可以如何使用“商机”屏幕来执行以下任务：

- 接收和响应分配给您的新潜在商机
- 创建新商机并输入相关信息，例如客户、联系人、活动和产品
- 查看、审查并更新分配给您和销售团队的商机（如果您是经理）
- 跟踪整个销售周期（从创建到完成）中商机的状态
- 与销售团队成员共享关于商机的信息
- 生成报价、演示以及完成交易所需的其它类型信息

商机的方案

此方案提供了销售代表如何处理潜在商机和商机的示例。您的公司可以根据具体的业务要求使用不同的流程。

潜在商机转换

某家公司使用 Siebel Marketing 来开展商业活动，作为新产品推介的一部分。在商业活动期间，电话营销代理使用 Siebel Call Center 来联系与商业活动相关联的潜在客户。在与潜在客户交谈期间，该代理确定每位潜在客户是否对新产品感兴趣，从而验证潜在商机是否合格。如果潜在客户表示有兴趣详细了解新产品，代理则创建新的潜在商机。

使用 Siebel Assignment Manager 可以将潜在商机自动传送给最有条件处理潜在商机且时间安排允许接受新分配的销售代表。

销售代表登录到 Siebel Sales 应用程序时，将在其主页上的“商机”列表中看到此新潜在商机。销售代表向下搜索到潜在商机时，将进入“商机”屏幕。复审关于潜在商机的明细（例如，客户信息、结束概率和客户有兴趣购买的产品）之后，销售代表通过将“状态”字段更改为“接受”，决定接受该潜在商机。

销售代表接受潜在商机之后，开始针对潜在商机开展工作，包括组织销售团队成员、对客户及其要求进行进一步的研究、协调并记录活动、上载协议，并为客户生成提案和演示。在整个销售周期的工作期间，销售代表将更新关于销售阶段的信息，并保留私人注释以及其他销售团队成员共享的注释。最后，销售代表通过“商机”屏幕制定报价。客户接受报价后，报价将会转换为订单。

注释： Siebel Marketing、Siebel Call Center、Siebel Sales 和 Siebel Quotes 是完全集成、需单独获得许可的产品。您必须获得这些产品的许可，才能访问视图。

商机跟踪

在一场交易会上，销售代表遇到一位可能会带来新业务商机的潜在客户。销售代表返回办公室后，发现该公司已列为 Siebel Sales 的一位客户，但是与他见面的那位人员并未列为联系人。

接下来，销售代表将该潜在客户添加为联系人，然后创建商机。然后，他计划会面并创建相关活动，并输入与商机相关联的其他潜在联系人。

随着销售流程继续进行，销售代表收集并更新关于此客户、其联系人及其所追踪商机的信息。随着关系的发展，销售代表可以添加、查看存储的信息和重要知识，并与销售团队的其他成员共享。

已生成的商机的报价

某位销售代表被分配给某个商机的销售团队。该销售代表在收集关于客户要求的产品信息后，将该信息输入到 Siebel Sales 应用程序中。在她与客户会面之后，客户表示其公司已列入到交易候选名单中，并且该代表应该提交报价。

销售代表根据她已在 Siebel Sales 应用程序中输入的信息，自动创建报价。生成报价之后，她将报价信息与商机相关收入同步。通过确保这些数字同步，销售代表可以保证与其商机相关联的数据是最新的，而其预测也是准确的。

商机流程和过程

在您处理商机时，将会执行以下主要任务：

- **创建商机。**有关详细信息，请参阅第 408 页的“创建商机”。
- **更改主要团队成员。**有关详细信息，请参阅第 411 页的“更改主要销售团队成员”。
- **监控交易。**有关详细信息，请参阅第 411 页的“监控重要商机交易”。
- **访问商机。**有关详细信息，请参阅第 412 页的“评估商机”。
- **管理决策。**有关详细信息，请参阅第 412 页的“查看商机的决策问题”。
- **添加联系人。**有关详细信息，请参阅第 413 页的“将联系人与商机相关联”。
- **添加活动。**有关详细信息，请参阅第 413 页的“与商机相关联的活动”。
- **关联产品。**有关详细信息，请参阅第 413 页的“将产品与商机相关联”。
- **创建报价。**有关详细信息，请参阅第 414 页的“从商机创建报价”。
- **执行组织分析。**有关详细信息，请参阅第 415 页的“创建组织分析”。
- **添加附件和注释。**有关详细信息，请参阅第 418 页的“在商机中添加附件和注释”。
- **生成并查看图表和报表。**有关详细信息，请参阅第 419 页的“商机图表”和第 420 页的“生成商机报表”。

关于潜在商机分配

作为销售代表，您可以在主页的“商机”列表中查看新潜在商机，也可以导航至“商机”屏幕，查看不是由您创建但已分配给您的新潜在商机。潜在商机可以通过几种方法分配给您：

- 通过商业活动生成潜在商机，并使用 Siebel Assignment Manager 和预定义的规则自动进行传送。
- 由管理员将潜在商机输入到系统中，并使用 Siebel Assignment Manager 和预定义的规则自动进行传送。
- 商机由将您添加到销售团队的销售经理或销售代表创建。

无论以上何种情况，您都可以查看潜在商机或商机，因为您已作为销售团队主要成员或销售团队成员被添加到销售团队中。如果您是初次收到潜在商机，并且您是销售团队的主要成员，缺省情况下，“更多信息”视图中的“状态”字段将设置为“未决”。您可以通过更改“状态”字段中的值，接受、拒绝或重新路由潜在商机。

如果管理员已激活电子邮件通知，预定义的流程将向您发送电子邮件消息，以便通知您以下事件。

- 您已收到新潜在商机，应该在 7 天之内接受、拒绝或重新路由该潜在商机。
- 您已在 5 天前收到新潜在商机，应该在 2 天之内接受、拒绝或重新路由该潜在商机。
- 您已接受潜在商机，但是在 30 天内未对其进行任何处理。
- 您已赢得销售商机，应该在系统中输入原因。
- 您已失去销售商机，应该在系统中输入原因。

电子邮件的措词和等待期间可以修改。只有在商机收入超过 \$50,000 时，商机工作流程才会发送电子邮件。有关详细信息，请参阅第 37 章“商机”。

关于潜在商机响应

您作为销售代表收到潜在商机后，可以选择是接受、拒绝还是重新路由该潜在商机。

- **拒绝潜在商机。**您可以拒绝潜在商机，方法是“更多信息”视图中的“状态”字段更改为“拒绝”。请在“原因”字段中输入拒绝潜在商机的原因。潜在商机将保留在您的队列中，直至您的经理重新分配。
- **重新路由潜在商机。**如果您决定重新路由潜在商机，请将“更多信息”表单中的“状态”字段更改为“重新路由”，系统将会自动创建一个“重新路由”活动。请在“原因”字段中输入重新路由潜在商机的原因。潜在商机将保留在您的队列中，直至您的经理重新路由。
- **接受潜在商机。**您可以接受潜在商机，方法是“更多信息”表单中的“状态”字段更改为“接受”。请在“原因”字段中输入接受潜在商机的原因。

关于潜在商机资格、销售方法和阶段

您作为销售代表接受潜在商机时，可以开始在“商机”屏幕中处理潜在商机。“商机”列表中的记录同时包括潜在商机和商机。潜在商机被定义为尚未经过资格认定的商机。

“销售阶段”字段中指明了潜在商机资格状态。“销售阶段”字段中的值列表随您使用的销售方法而有所不同。

销售方法是指在销售流程期间使用的形式化方法。一种销售方法可能包含与销售流程相关联的所有活动，从发掘、预测到结束交易。此方法允许销售代表使用最适宜其商机的方法。

应用程序管理员在您的 Siebel 应用程序中建立多个值，用于代表公司的销售方法和销售阶段。我们推荐的业务惯例就是，在 Siebel 应用程序中指定一个缺省的销售方法。此惯例允许将销售方法与每个商机相关联，有助于提高图表和报表的准确性。

同一家公司内的销售方法可以有所不同。例如，用于管理金额达数百万美元的复杂商机的销售方法可能包含 15 个阶段，而用于金额较少的简单商机的销售方法可能只需要 4 个阶段。

您的应用程序管理员负责创建并实施公司使用的销售阶段。有关创建或实施销售方法的详细信息，请参阅第 225 页的“定义销售方法”。

表 90 显示了销售方法（加速、缺省、标准、策略性销售）以及每种方法的关联销售阶段（例如，01 - 发掘）。该表还显示了记录在每个销售阶段是潜在商机还是商机。

表 90. 销售方法和销售阶段

加速	缺省和标准	策略	潜在商机或商机
01 - 发掘	01 - 发掘	01 - 总体	潜在商机
	02 - 潜在商机	02 - 以上	潜在商机
02 - 资格	03 - 资格	03 - 在漏斗中	商机
	04 - 商机	04 - 最佳几个	商机
	05 - 营造形象		商机
	06 - 候选名单		商机
	07 - 已选定		商机
03 - 正在关闭	08 - 谈判	05 - 赢得	商机
	09 - 已关闭或赢得		商机
04 - 丢失	09 - 已关闭或丢失	00 - 丢失	商机

创建商机

每次识别商机时，您都应该创建新记录。

注释：每次创建新的商机记录时，系统都会为该商机自动创建一项主要“收入”记录。

要创建商机

- 1 导航至“商机”屏幕 > “列表”视图。
- 2 创建新的记录。
- 3 向下搜索到记录。
- 4 单击“更多信息”视图选项卡。

5 填写必需的字段。

有些字段在下表中加以了说明：

字段	注释
最佳情况	允许您输入交易在最佳情况下能够带来的收入货币金额。此金额高于“收入”字段中的值。
渠道	由您的公司建立的值列表，用于定义销售渠道。缺省值包括“直接”和“间接”。
结束日期	允许您输入商机结束的预计日期。缺省日期与“创建日期”相同。如果商机在另一天结束，请务必修改结束日期，因为此日期将用于进行收入预测。
已提交	一个复选框，如果选定则指明完成交易的可能性较高，并且交易应该包含在您的收入预测中。
成本	与商机相关联的费用。
国内最终 D-U-N-S	显示国内最终 D-U-N-S 编号，是同一企业实体在同一国家/地区内的层次结构的最高编号。一个示例可以是其自身的国内最终层次。
DUNS 号码	公司的数据通用编号系统 (D-U-N-S) 数字序列号。每家公司都对应一个唯一的 D-U-N-S 号码。
主管人员优先级	此复选框可用于标记重要的商机。销售主管人员可以查询高优先级商机，以便进行跟踪。
预期值	显示将潜在收入字段与概率字段中的值相乘而计算得出的货币值。如果概率字段中的百分比较低，则收入预测中包含的预期值也相应较低。
全球最终 DUNS	显示全球最终 D-U-N-S 编号，是同一企业实体在全球层次结构的最高编号。
潜在商机合作者	<p>如果商机的来源是与潜在商机合作者开展的商业活动，则会自动填入潜在商机合作者字段。</p> <p>如果您从响应创建商机，并且响应与某项商业活动相关联，则该商机将继承此商业活动的潜在商机合作者。</p> <p>如果您创建新商机并选择商业活动作为来源，则该商机将继承此商业活动的潜在商机合作者（如果有）。</p>
锁定分配	一个复选框，如果选定则锁定销售团队分配，以使 Siebel Assignment Manager 无法变更当前的商机分配。
毛利润	一个计算字段，用于显示收入减去成本得出的值。
商机货币	由您的公司建立的值列表，允许您指定与商机相关联的货币类型。所选值不会影响预测。
组织	<p>一个缺省值，用于显示与创建商机的人员相关联的组织名称。您的系统管理员将在您的 Siebel 应用程序中设置组织。</p> <p>您可以将多个组织与一个商机相关联。</p>
上层总部 DUNS	如果这是子公司记录，则显示上层组织总部所在地的 D-U-N-S 号码。
合作者审批状态	由您的公司建立的值列表，允许您为商机指定潜在商机合作者的审批状态。

字段	注释
主要	显示主要销售团队成员的用户 ID。如果您在创建新商机，则此值缺省设置为您的用户 ID。
概率百分比	“概率”表示您相信交易将在指定结束日期结束并获得指定收入的概率。缺省情况下，概率将根据商机的销售阶段自动调整。您可以手动改写概率值。
原因	由您的公司建立的值列表，允许您指定接受、拒绝、重新路由、赢得或丢失商机的原因。
收入	允许您输入商机的货币金额。如果您使用“产品”、“报价”或“收入”视图选项卡，则可以确保计算和同步自己的概要收入。输入的金额将影响预测。
收入类别	由您的公司建立的值列表，允许您定义预期收入的质量。有关详细信息，请参阅第 411 页的“关于收入类别和收入类型”。
收入类型	由您的公司建立的值列表，允许您定义预期收入的类型和来源。有关详细信息，请参阅第 411 页的“关于收入类别和收入类型”。
销售方法	由您的公司建立的值列表，其中包括销售方法。缺省值包括“策略性销售”、“加速销售流程”、“缺省销售方法”和“标准销售流程”。
销售阶段	由您的公司建立的值列表，允许您指定与所选销售方法相关联的销售阶段。
销售团队	<p>此列表显示了商机的销售团队中包含哪些人员。在您创建商机时，系统会将您自动列为主要销售团队成员。您可以通过从雇员列表中选择雇员，将他们添加到销售团队中。只有经理或管理员才能更改或删除主要销售团队成员。</p> <p>您可以为销售团队的个别成员设置“优先级”标志。如果商机对所有团队成员都是一个优先级，则可以在“商机列表”和“浏览器”视图中设置“优先级”标志。</p>
来源	一个对话框，允许您将销售潜在机器的来源与商机相关联。典型来源值包括特定事件、商业活动或会议。
来源类型	用于显示主要来源类别的缺省值。例如，使用此字段的值“研讨会”来指定作为商机来源的某个研讨会。
分割收入	系统填写的复选框，用于指明已创建分割收入记录。
地区	基于公司所定义地区的缺省值。系统管理员将控制由销售经理设置的地区分配功能。
最差情况	允许您输入交易在最差情况下能够带来的收入货币金额。此金额低于“收入”字段中的值。

关于收入类别和收入类型

“收入类别”和“收入类型”字段同时显示在“商机”和“收入”表单中。这两个字段在数据库中是相同的字段，并且通过数据库连接链接在一起，也就是说在“商机”表单中所作的更改将反映在“收入”表单中，而在“收入”表单中所作的更改也将出现在“商机”表单中。

“收入类别”和“收入类型”值列表以每家公司的内部业务流程为基础。可以按照您的业务调整标准值，或者由应用程序管理员按照公司销售流程的阶段和公司识别收入的方法来更改值列表。

- **“收入类别”字段。**您的公司可以按照所使用的销售阶段来设置“收入类别”字段中的值列表，从而定义收入在既定时间的质量。示例值包括“业务进程”、“上升”、“预期”、“已提交”和“关闭”。
- **“收入类型”字段。**您的公司可能需要区分不同类型的收入及其来源。例如，公司可以将收入划分为“软件”、“咨询”和“硬件”类别，或者分为“已预订”与“已开票”收入，这些都在值列表中定义。定义收入类型允许您查询收入，或者查看按收入类别排序的图表。

有关详细信息，请参阅 *Siebel Forecasting Guide*。

更改主要销售团队成员

主要销售代表的管理员或经理可以更改分配为销售团队主要成员的人员。

要更改主要团队成员

- 1 导航至“商机”屏幕 > “列表”视图。
- 2 从“显示”下拉列表中选择“我的团队的商机”。
- 3 在“商机”列表中，向下搜索到商机。
- 4 单击“更多信息”视图选项卡。
- 5 在“更多信息”表单中，单击“销售团队”字段中的选择按钮。
- 6 在“团队成员”对话框中选择要分配的团队成员，然后选择“主要”复选框。

注释：如果您可以访问“数据管理”屏幕，则可以在该处更改主要团队成员分配。

监控重要商机交易

销售主管人员可以通过查询标记为“主管人员优先级”的商机，监控重要的商机交易。主管人员团队可以跟踪这些标记的商机，而不必考虑其收入预测承诺。跟踪高优先级的商机可以帮助主管人员保持最准确的季度收入预测，并计划参与最有希望的商机。

要将商机标记为主管人员优先级

- 1 导航至“商机”屏幕 > “列表”视图。
- 2 在“商机”列表中选择商机。
- 3 在“商机”列表中单击菜单按钮，然后选择“显示的列”。

- 4 在“显示的列”对话框中，将“主管人员优先级”和“主管人员优先级日期”从“可用列”列表移至“选定列”列表，然后单击“保存”。

该字段将显示在所选商机的记录中。

- 5 在商机记录中，单击“主管人员优先级”字段中的复选框。

选定“主管人员优先级”标志后，“主管人员优先级日期”字段将自动显示当前日期。

评估商机

商机评估可以帮助您审查商机资格并验证资源分配。通过使用评估模板，您可以选择值和属性，以便为商机分配组合值。

注释：在某些公司内，您的 Siebel 应用程序会自动生成评估；但是如果未将此流程实现自动化，您则可以手动创建评估。

要评估商机

- 1 导航至“商机”屏幕 > “列表”视图。
- 2 向下搜索到要与评估相关联的商机。
- 3 单击“评估”视图选项卡，然后创建新记录。
 - a 在“模板名称”字段中单击选择按钮。
此时将显示“选择评估模板”对话框。
 - b 选择模板，然后单击“确定”。
 - c 单击菜单按钮，然后选择“保存”。
需要明确选择“保存”。
- 4 单击“评估属性”子视图选项卡，然后单击“显示更多”按钮。
此时将显示评估属性列表。
- 5 在“值”字段中单击选择按钮，然后为属性选择适当的值。

为列表中的每项属性重复此步骤。

商机的组合评估得分在父“评估”列表中显示为百分比值。此百分比用于将您在评估属性行项目中输入的得分与商机的最高可能得分进行比较。您可以使用此百分比来审查商机的资格。

查看商机的决策问题

决策问题是指在销售周期内可影响潜在客户购买决策的特定兴趣区域。这些决策问题为您提供了一个商机，使您可以向客户展示您的解决方案的优点。

您可以使用“商机”屏幕的“决策问题”视图来跟踪这些决策问题，并使用此信息来制定销售策略并解决客户关注问题。有关详细信息，请参阅第 43 章“决策问题”。

将联系人与商机相关联

在处理商机时，您需要维护关于与商机相关联的联系人的信息。有关联系人的详细信息，请参阅第 33 章“联系人”。

“商机”屏幕的“联系人”视图允许您存储并复审商机的联系人相关信息。

要将新联系人与商机相关联

- 1 导航至“商机”屏幕 > “列表”视图。
- 2 向下搜索到商机。
- 3 单击“联系人”视图选项卡，然后在“联系人”列表中单击“新建”。
- 4 在新记录中填写字段。

要将现有联系人与商机相关联

- 1 导航至“商机”屏幕 > “列表”视图。
- 2 向下搜索到商机。
- 3 单击“联系人”视图选项卡，然后在“联系人”列表中单击“添加”。
- 4 在“添加联系人”对话框中输入联系人的查询标准，然后单击“执行”。
- 5 选择要添加的联系人，然后单击“确定”。

注释：要选择连续的联系人记录，请按住 **SHIFT** 键并单击联系人记录。要选择不相连的多个联系人，请按住 **CTRL** 键并单击联系人记录。

与商机相关联的活动

“商机”屏幕的“活动”视图允许您跟踪商机级别的活动、维护商机的日程表和计划表，并将与商机相关的活动授权给销售团队。有关活动计划和相关联活动的详细信息，请参阅第 17 章“活动”。

将产品与商机相关联

您可以将特定的产品与商机相关联。例如，如果客户有兴趣购买新的软件套件，则可以在“产品”视图中指定此信息。

将产品与商机相关联之后，您可以向下搜索到产品以复审附加信息，例如产品功能和价格。

以后，您可以在根据商机创建演示、报价或提案时使用此数据。

要将产品与商机相关联

- 1 导航至“商机”屏幕 > “列表”视图。
- 2 向下搜索到商机。
- 3 单击“产品”视图选项卡。
- 4 创建新记录，并且填写必需的字段。

有些字段在下表中加以了说明：

字段	注释
包括的产品	只有在“产品”字段中指定的产品是一个服务产品时，才可以填写此字段。
概要	使用此字段，以指明该产品是一个概要产品。 例如，如果商机关于计算机系统，请为计算机系统产品选定“概要”，而不是组成该系统的 CPU、显示器、键盘和鼠标产品的概要。 此“概要”字段还会显示在“收入”屏幕 > “列表”视图中（只读）。

从商机创建报价

通过使用“报价”视图，您可以为商机自动创建和修订报价。有关报价和订单的详细信息，请参阅 *Siebel Order Management Guide*。

要从商机创建报价

- 1 导航至“商机”屏幕 > “列表”视图。
- 2 向下搜索到商机。
- 3 单击“产品”视图选项卡。
- 4 在“产品”列表中单击“新建”，然后添加产品。

有关详细信息，请参阅第 413 页的“将产品与商机相关联”。
- 5 在“产品”记录中填写字段。
 - a 输入客户有兴趣购买的产品单位数量。
 - b 在“自动报价”字段中，选择复选框以显示选中标记。
- 6 单击“报价”视图选项卡，然后在“报价”列表中单击“自动报价”。

将自动创建报价记录，并填写某些字段，其状态为“进行中”。

如果将价格表与客户相关联，则自动填写“价格表”字段。如果未关联价格表，请在“价格表”字段中单击选择按钮，然后选择一份价格表。有关价格表的详细信息，请参阅 *Pricing Administration Guide*。

- 7 在报价记录中，向下搜索到“名称”字段中的超级链接。

您可以更改系统生成的名称，使其在报价明细表单中的含义更为明确。

- 8 在报价的“行项目”列表中添加行项目，然后单击菜单按钮并选择“重新定价”。
“重新定价”功能可以确保报价完全反映了价格表的价格，并将这些价格与您在产品视图中输入的数量相乘。
- 9 在“报价”表单中单击菜单按钮并选择“更新商机”，然后返回至“商机”表单。
“更新商机”功能将验证商机的收入行项目是否与报价行项目保持同步。
使用“历史记录”图标或线程栏，导航回到“商机”表单。

要更新商机收入

- 1 在“商机”列表中向下搜索到商机，然后单击“收入”视图选项卡。
 - 2 在“收入”列表中，从“收入”下拉菜单选择“列表”。
 - 3 在“收入”列表中单击菜单按钮，然后选择“更新商机”。
- 完成此流程之后，显示在“产品”、“收入”和“报价”视图中的收入金额将保持同步，并且“商机收入”字段将显示与商机相关联的各个收入行项目的合计计算值。

注释：Siebel Quotes 是一个需要单独获得许可的产品。如果您未获得此产品的许可，则不能访问“报价”视图选项卡。

创建组织分析

您可以自动创建组织图，以帮助您分析主要联系人并制定关系策略，以赢得商机。

Siebel Sales 将根据与每个商机相关联的联系人，自动生成组织图。在您更新联系人信息时，所作更改将反映在组织图中。

要将现有联系人添加到组织分析

- 1 导航至“商机”屏幕 > “列表”视图。
- 2 向下搜索到商机。
- 3 单击“组织分析”视图选项卡。
- 4 在缺省的“组织分析”图表视图或“联系人”列表（切换视图）中，单击“新建”。
此时将显示“添加联系人”对话框。
- 5 选择一位或多位要添加的联系人，然后单击“确定”。

注释：您可以按住 SHIFT 键并选择联系人记录，以便选择连续联系人。

要为组织分析创建新联系人

- 1 导航至“商机”屏幕 > “列表”视图。
- 2 向下搜索到商机。
- 3 单击“组织分析”视图选项卡。

- 4 在缺省的“组织分析”图表视图或“联系人”列表（切换视图）中，单击“新建”。
 - 5 在“添加联系人”对话框中单击“新建”。
 - 6 在新联系人记录的字段中输入联系人信息，然后单击“保存”。
- 注释：**如果您从“组织分析”图表视图直接创建新联系人，则需要明确选择“保存”以更新图表。
- “影响水平”值用于确定“组织分析”图表中“联系人”节点显示的阴影深度。下表详细介绍了值和阴影。

“影响水平”字段中的值	组织图上的阴影
低	无
政治结构（“中”）	浅灰
内部范围（“高”）	深灰

您可以从“商机”屏幕或“联系人”屏幕来更新联系人信息。

使用拖放方法来表示组织结构

您可以从“组织分析”图表视图中拖放联系人，以指明组织内部的专业关系。

要创建结构

- 1 导航至“商机”屏幕 > “列表”视图。
 - 2 向下搜索到“组织分析”的商机。
 - 3 单击“组织分析”视图选项卡。
 - 4 按照第 415 页的“要将现有联系人添加到组织分析”和第 415 页的“要为组织分析创建新联系人”中的说明添加或创建联系人。
- “组织分析”图表区域中显示的节点（框）代表您分析并与商机相关联的每位联系人。
- 5 选择联系人节点，并将其拖至表示联系人经理的联系人节点下方。
- 将联系人节点拖至其经理节点上时，节点之间将出现一条正式线，反映他们之间的报告关系。
- 6 为每位联系人重复步骤 5，直至完成组织图。
- 注释：**报告关系还会存储在“联系人”列表（切换视图）中。联系人的“经理姓氏”和“经理名字”字段将根据拖放操作自动填写。要在联系人列表中显示此信息，请单击菜单按钮，然后选择“显示的列”。

绘制影响线

通过识别联系人之间非正式的影响线，您还可以映射客户组织内的行政状况。映射非正式的影响线有助于您确定那些级别并不高（而且更易于访问）但对主要决策者可以产生重大影响的联系人。影响线信息将在“联系人”屏幕的“关系”视图中自动更新。如果您愿意，也可以在“关系”视图中添加影响线信息。

要绘制影响线

- 1 在“组织分析”图表区域中选择联系人节点，并同时按住 CTRL 键。
- 2 将选定联系人拖放到另一位联系人上，以绘制影响线。
在此过程中必须一直按住 CTRL 键，以便显示非正式的影响线。

要删除影响线

- 在“组织分析”图表区域中，选择线条并按 DELETE 键。
您还可以在“组织图”区域中单击鼠标右键，然后从菜单中选择“编辑”>“删除”。

查看和打印组织分析

将联系人与商机相关联并输入经理、报表、合伙人的值以及每一项的影响水平之后，您可以查看所有联系人的组织图。

要查看“组织分析”图表

- 1 导航至“商机”屏幕 > “列表”视图。
- 2 向下搜索到商机。
- 3 单击“组织分析”视图选项卡。
此时将显示联系人的“组织分析”列表。
- 4 从下拉列表中选择“组织分析”。
此时将显示组织图以及您输入的联系人信息。
显示在结构中的每位联系人都基于影响水平或分配给该联系人的管理结构。

注释：双击联系人节点以导航至“联系人”屏幕的“活动”视图，为联系人添加跟进活动。

要打印“组织分析”图表

- 1 导航至“商机”屏幕 > “列表”视图。
- 2 向下搜索到商机。
- 3 单击“组织分析”视图选项卡。
此时将显示联系人的“组织分析”列表。
- 4 从下拉列表中选择“组织分析”。
- 5 在“组织分析”图表工作区中单击鼠标右键，然后从菜单中选择“打印”。
您可以调整要用于打印“组织图”的缩放级别。大图表将跨多页打印。

在商机中添加附件和注释

“附件”视图允许您关联相关文件，例如其他销售团队成员在处理此商机时可以使用的提案请求、策略信息文档和幻灯片演示。您可以使用“注释”视图选项卡，添加要与销售团队成员共享的私人或公共注释。

要将附件添加到商机中

- 1 导航至“商机”屏幕 > “列表”视图。
- 2 向下搜索到商机。
- 3 单击“附件”视图选项卡。
- 4 在“附件”列表中，单击“新建”。
- 5 在新记录的“附件名称”字段中单击选择按钮，然后在“添加附件”对话框中单击“浏览”以导航至该文件。
- 6 在“选择文件”对话框中找到文件，然后单击“打开”。
文件名和路径将显示在“添加附件”对话框中。
- 7 在“添加附件”对话框中单击“添加”。
系统将为此记录自动添加“附件名称”、“大小”、“类型”和“修改时间”字段，并且选定“更新文件”字段。
- 8 在附件记录的“注释”字段中，输入附件的说明。

要将私人或公共注释添加到商机中

- 1 导航至“商机”屏幕 > “列表”视图。
- 2 向下搜索到商机。
- 3 单击“注释”视图选项卡。
- 4 在“注释”列表的下拉菜单中选择“公共”或“私人”，以指定私人注释或共享的注释。
- 5 在“注释”列表中单击“新建”，然后填写新记录的字段。
“创建者”字段将自动填入创建人的用户 ID。
 - a 在“类型”字段中选择注释类型。
注释类型的示例包括法律、参考和指导。
 - b 在“说明”字段中输入注释文本。

商机图表

有几种图表可支持对商机数据进行分析。数据可以用各种格式来表示，例如饼图、柱状图等等。

表 91 介绍了每种商机分析图表。

表 91. 商机图表

图表	说明
活动分析	显示所选记录的活动类型数量。
当前商机分析	按收入和概率显示选定商机的散点图。底部图表显示了销售阶段。
潜在商机分析	按组织或主要销售代表显示商机数量或收入。数据按潜在商机质量进行细分。
潜在商机来源分析	按时间期间显示商机数量、收入或平均收入。数据按潜在商机来源进行细分。
潜在商机来源业务进程分析	按销售阶段和潜在商机来源显示商机数量。
新业务分析	显示某段时间期间的商机数量、收入或平均收入。
商机分析	按产品、来源、地区和竞争者显示商机数量。
业务进程分析	按销售阶段、组织、收益规模或销售方法显示商机数量或收入。
概率簇分析	按收入和概率显示商机的散点图。
代表分析	按销售代表显示商机数量、收入或平均收入。数据可以按销售阶段和成功概率进行细分。
按代表进行的收入分析	按销售代表显示商机数量和收入。
销售方法柱状图	按销售方法显示商机产品数量或收入。数据按销售阶段进行细分。
销售业务进程分析	显示收入定额百分比和数量定额百分比。
销售业务进程阶段分析	显示销售业务进程阶段以及每个阶段实现的收入定额百分比或数量定额百分比。

查看商机销售业务进程分析图表

“销售业务进程分析”的工作方式是：按所选的销售方法评估总收入和商机计数，然后针对每项适用定额对合计结果进行评估。

注释：“销售业务进程分析图表”只考虑有效定额计划，而不考虑持续时间。

要显示销售业务进程分析信息

- 1 导航至“商机”屏幕 > “列表”视图。
- 2 从“显示”下拉列表选择一个“商机”列表。
例如，您可以选择“全部商机”。
- 3 在“商机”列表中，单击“查询”。
- 4 在“商机”表单中查询“销售方法”，然后单击“执行”。

- 5 单击“图表”视图选项卡。
- 6 在“图表”列表中，从“显示”下拉列表中选择“销售业务进程分析”。
- 7 从第二个“显示”下拉列表中选择“数量定额百分比”或“收入定额百分比”，然后单击“执行”。

注释：业务进程图表不能通过拖动操作来复制（而饼图和柱状图可以）。

查看销售业务进程阶段分析图表

“销售业务进程阶段”图表提供了为组织内的商机生成的收入整体情况。销售阶段是用于将各阶段分组为基本销售类别的基本组件。

要查看销售业务进程阶段分析图表

- 1 导航至“商机”屏幕 > “列表”视图。
- 2 从“显示”下拉列表选择一个“商机”列表。
- 3 在“商机”列表中，单击“查询”。
- 4 在“商机”表单中查询“销售方法”，然后单击“执行”。
- 5 单击“图表”视图选项卡。
- 6 在“图表”列表中，从“显示”下拉列表中选择“销售业务进程阶段分析”。
- 7 从第二个“显示”下拉列表中选择“数量定额百分比”或“收入定额百分比”，然后单击“执行”。

生成商机报表

您还可以生成商机数据的报表。可用报表包括：

- 按类别列出的商机
- 按销售代表列出的商机
- 商机概要
- 商机列表
- 按代表列出的业务进程报表
- 智能报表 - 商机明细
- 商机状态
- 商机市场事件概要

要生成商机报表

- 1 导航至“商机”屏幕 > “列表”视图。
- 2 选择商机。
- 3 单击“报表”按钮，然后选择报表。

配置“按类别列出的商机”报表

“按类别列出的商机”报表可以配置为按“城市”、“结束日期”、“销售周期阶段”、“来源”、“来源日期”、“省/（直辖）市”、“地区”或“邮政编码”进行排序。

要配置“按类别列出的商机”报表

- 1 导航至“商机”屏幕 > “列表”视图。
- 2 选择商机。
- 3 单击“报表”按钮，然后选择“按类别列出的商机”报表。
- 4 在“商机参数”对话框的“排序方式”字段中选择排序参数，然后单击“完成”。

39 家庭

本章介绍了呼叫中心代理可以如何使用“家庭”屏幕，记录与代理所在公司交互的个人消费者组的相关信息。

家庭信息与联系人相关信息密切相关，并且与客户相关信息类似。本指南中的其它章节针对如何使用“联系人”和“客户”屏幕提供了更详细的信息。

家庭联系人跟踪

家庭是指在经济上密切相关并且有共同的采购或服务兴趣的一组个人消费者。个人可以相互关联，也可以不关联，而且可以属于其它家庭。通常，家庭共用相同的居住地址。Siebel Call Center 允许组织通过适当的家庭联系人来跟踪所有家庭信息，从而解决动态家庭的复杂性问题。如果联系人离开某个家庭而加入另一个家庭，其关联信息将随之一起移动。

“家庭”屏幕显示了关于客户家庭的信息。您可以使用“家庭”屏幕及其相关视图来处理以下各类信息：

- 联系人（家庭成员）
- 活动
- 附件
- 服务请求
- 注释
- 资产
- 商机
- 协议

“家庭”视图汇总了与属于家庭成员的所有个人联系人相关的信息。例如，您可能需要查看特定家庭提出的所有服务请求列表，而不考虑是哪位家庭成员提出请求。

“家庭更多信息”视图选项卡和“家庭联系人”视图选项卡允许进行编辑，而其它“家庭”视图则是只读视图。如果您要添加活动、服务请求、注释、附件、资产、商机和协议，则必须导航至“家庭联系人”列表并单击适当的联系人超级链接，以便进入可输入必要信息的视图。

家庭的方案

呼叫中心代理通常在 B2C 设置下使用“家庭”屏幕。查看家庭信息可以带来交叉销售、进销和售完商机。通过与 Siebel Marketing 和 Analytics 配合使用，“家庭”屏幕为消费者细分和分析提供了基础。

“家庭”屏幕将有关家庭的市场细分信息作为一个整体显示，并显示属于家庭成员的个人联系人的相关信息概要。呼叫中心代理使用“家庭”屏幕来确定并捕获关于家庭的人口统计信息，以及复审与家庭相关联的资产、产品、活动和联系人信息。此信息用于帮助代理评估客户的数据和历史记录，从而更好地满足客户需求。

最终用户的家庭过程

本节介绍了以下用于处理“客户”屏幕的最终用户过程：

- 第 424 页的“添加家庭记录”
- 第 425 页的“将联系人添加到家庭”
- 第 426 页的“将活动添加到家庭记录中”
- 第 427 页的“存储和查看关于家庭的信息”
- 第 428 页的“将家庭信息发送到外部系统”

添加家庭记录

请按照以下过程添加家庭记录。

要添加家庭

- 1 导航至“家庭”屏幕 > “列表”视图。
- 2 在列表中，创建新记录，并且填写必需的字段。

有些字段在下表中加以了说明：

字段	注释
地址	自动填入主要家庭联系人的地址。
类别	指明家庭对组织的价值。可用值包括“白金”、“黄金”、“银”和“标准”。
城市	自动填入主要家庭联系人居住的城市。
创建时间	创建记录的日期和时间。系统自动填写。
创建者	创建记录的人员的用户 ID。
户主	家庭的主要决策者。可用值是家庭的所有联系人。
家庭编号	家庭的唯一标识。系统自动填写。
收入	家庭所有成员的总收入。
名称	用于标识家庭的名称。通常，这是属于家庭成员的一位或多位联系人的姓氏。
组织	与家庭交互的组织。
收益	您的组织从此家庭获得的收入。
细分	指明家庭的一般经济分类或家庭所有权状态。典型值包括“白领”、“蓝领”、“农村人口”、“自有住宅”和“承租人”。
大小	家庭成员总人数。
省/（直辖）市	自动填入主要家庭联系人居住的省/（直辖）市。

字段	注释
状态	客户交互生命周期内的当前阶段。对于新家庭记录，缺省设置为“活动”。
团队	分配处理此家庭的雇员。如果呼叫中心用户不是家庭团队的成员，该用户则不会在移动 Web 客户机同步期间收到关于此家庭的信息。
类型	组成家庭的人员类型。典型值包括“家庭 - 子女”、“家庭 - 无子女”、“家庭 - 老年人”和“未婚”。
财产	家庭的估计财产总值。
邮政编码	自动填入主要家庭联系人的邮政编码。

将联系人添加到家庭

联系人是与家庭相关联的人员。代理可以将家庭中的某位人员指定为户主，然后将其他人员确定为配偶、子女或受赡养父母。

要将联系人添加到家庭

- 1 导航至“家庭”屏幕 > “列表”视图。
- 2 向下搜索到要添加联系人的家庭。
- 3 单击“联系人”视图选项卡。
- 4 在“联系人”列表中，使用以下方法之一指定要添加的联系人：
 - 要将现有联系人添加到家庭，请单击“添加”，从“添加联系人”对话框中选择联系人，然后单击“确定”。
 - 要将新联系人添加到家庭，请单击“新建”。
- 5 填写记录的字段。

下表说明了一些字段。

字段	注释
别名	联系人的昵称。
进入家庭日期	该联系人成为家庭成员的日期。
退出家庭日期	该联系人离开家庭的日期。
雇员标志	指明联系人是您公司的雇员。
收入	联系人的收入。
家庭	联系人属于其成员的一个或多个家庭。
主要	如果选定，则将当前联系人指定为家庭的主要决策者。
关系	表示联系人在家庭中的角色。

要指定家庭联系人的地址

- 1 导航至“家庭”屏幕 > “列表”视图。
- 2 向下搜索到家庭记录。
- 3 单击“联系人”视图选项卡。
- 4 在“联系人”列表中选择联系人，然后向下搜索到“姓氏”字段中的超级链接。
此时将显示“联系人”表单和“活动”列表。
- 5 单击“地址”视图选项卡，然后在“地址”列表中创建新记录并填写字段。
- 6 单击线程栏以返回到“家庭联系人”视图，然后向下滚动以显示“家庭联系人更多信息”表单。
- 7 在“更多信息”表单中，单击“地址”字段中的选择按钮以显示“联系人地址”对话框。
- 8 在“联系人地址”对话框中，选择联系人主要地址的行和“主要”复选框，然后单击“确定”。
- 9 在“更多信息”表单中，填写附加字段。

下表说明了一些字段。

字段	注释
客户	与联系人相关联的企业或组织。
地址	联系人的地址。第 426 页的步骤 4 中介绍了输入要显示在此字段中的地址的过程。
电子邮件	联系人的电子邮件地址。
场地	与联系人相关联的客户的场地。

注释：在“家庭”屏幕中，联系人的地址是居住地或个人地址。在“联系人”屏幕中，显示在“联系人”表单和“联系人更多信息”表单中的地址是与联系人相关联的客户的地址。“联系人”屏幕的“地址”视图选项卡包含一个可在其中指定联系人的其它地址的列表。家庭地址只能从这些个人联系人的地址中选择。

将活动添加到家庭记录中

将活动记录添加到家庭记录中，以跟踪预约、会议、电子邮件消息和与家庭相关的其它任务。以下过程介绍了如何从“家庭”屏幕添加活动。有关活动的详细信息，请参阅第 17 章“活动”。

要为家庭添加活动

- 1 导航至“家庭”屏幕 > “列表”视图。
- 2 向下搜索到要添加活动的家庭。
- 3 单击“联系人”视图选项卡。
- 4 在“联系人”列表中选择联系人，然后向下搜索到“姓氏”超级链接。
此时将显示“联系人”屏幕的“活动”视图。
- 5 在“活动”列表中，创建新记录，并且填写必需的字段。

这些字段在第 17 章“活动”中有说明。

存储和查看关于家庭的信息

通过将信息与家庭任何成员的联系人记录相关联，可以将以下类型的信息与家庭间接相关联：

- 附件
- 注释
- 商机
- 服务请求
- 协议
- 资产

与这些信息类型相对应的“家庭”屏幕的视图都为只读视图。信息必须使用“联系人”屏幕视图来进行存储和修改。

要存储与家庭联系人相关的附加信息

- 1** 导航至“家庭”屏幕 > “列表”视图。
- 2** 向下搜索到家庭记录。
- 3** 单击“联系人”视图选项卡。
- 4** 在“联系人”列表中向下搜索到“姓氏”超级链接，以显示“联系人”屏幕。
- 5** 为要添加的信息类型单击适当的视图选项卡：
 - 附件
 - 注释
 - 商机
 - 服务请求
 - 协议
 - 资产
- 6** 在视图选项卡列表中，创建新记录，并且填写必需的字段。

如果与“附件”、“注释”、“商机”、“服务请求”、“协议”或“资产”相关联的联系人离开该家庭，而 Siebel Call Center 用户已通过在“家庭联系人”记录中添加退出家庭日期来登记联系人的离开，则仍然可以通过“家庭”屏幕来访问这些信息。如果用户删除已离开的联系人的“家庭联系人”记录，则与该联系人相关联的信息将不再与联系人的前一个家庭相关联。

要查看与家庭相关的附加信息

- 1 导航至“家庭”屏幕 > “列表”视图。
- 2 向下搜索到家庭记录。
- 3 单击要查看的信息类型的视图选项卡：
 - 附件
 - 注释
 - 商机
 - 服务请求
 - 协议
 - 资产

此时将显示相应的列表。

将家庭信息发送到外部系统

如果 Siebel 管理员已经在 Siebel Call Center 与组织内其它系统之间设置了实时家庭集成，代理则可以使用“更新外部系统”命令，将新的或修改过的家庭信息从 Siebel 应用程序发送到其它系统。

缺省情况下，在“家庭”屏幕中，“更新外部系统”命令将触发“同步家庭 ASI”业务流程。此业务流程会将家庭信息发送到外部系统，等待外部系统响应，然后使用响应来更新 Siebel 数据库。

以下过程介绍了如何将关于家庭的信息从 Siebel Call Center 发送到其它系统。此过程假设 Siebel 管理员已经完成了必要的工作，从而允许通过应用程序服务接口 (ASI) 启用实时家庭集成。有关 ASI 结构的信息，请参阅[应用程序服务接口参考](#)。有关设置 ASI 的信息，请参阅[第 32 章“使用 ASI 进行集成”](#)。

要将家庭和联系人信息发送到外部软件系统

- 1 导航至“家庭”屏幕 > “列表”视图。
- 2 向下搜索到家庭记录。

按照[第 424 页](#)的“要添加家庭”过程中的说明，创建新家庭记录。
- 3 单击“联系人”视图选项卡，然后从列表中选择联系人。

如果尚未添加家庭联系人，请按照[第 425 页](#)的“要将联系人添加到家庭”中的说明指定家庭联系人。
- 4 在联系人记录中，向下搜索到“姓氏”字段中的超级链接。

此时将显示“联系人”表单和“活动”列表。
- 5 在“联系人”表单中单击菜单按钮，然后选择“更新外部系统”。

在发送信息以及收到来自外部系统的响应期间，可能会略有停顿。
- 6 单击线程栏，返回到“家庭”表单。
- 7 在“家庭”表单中单击菜单按钮，然后选择“更新外部系统”。

在发送信息以及收到来自外部系统的响应期间，可能会略有停顿。

40 参考

本章介绍了销售专业人员可以如何使用“参考”屏幕来访问可指定为参考的客户，并将联系人、活动、资料和注释与每项参考相关联。

参考的方案

此方案提供了使用参考来完成新业务的销售代表所执行业务流程的示例。您的公司可以根据具体的业务要求使用不同的流程。

某位销售代表正在努力为其公司赢得 2,500 套软件的销售商机。在与潜在客户开展的一系列会晤中，销售代表演示了其产品系列并提交了报价。销售代表接到潜在客户的呼叫，希望有机会与现有软件客户谈一谈，以便在协商报价条款之前能得到一些参考。

销售代表搜索了参考列表，并执行查询以查找符合特定标准的客户。客户必须指定为可提供参考，在相同行业作为潜在客户，并且列出为销售阶段中的维护。

销售代表找到符合标准的公司。她选择一家要作为参考的公司，然后致电该主要代表以获得将该客户用作参考的许可。该代表同意并安排一次电话会议，与潜在客户讨论商机。

管理客户和参考

“参考”屏幕为您提供客户参考信息，您可以在管理销售、市场营销和公共关系方案时将其用作销售工具。作为销售团队成员，为潜在客户提供可参考的客户列表可以提高销售情况的合理性并带来竞争优势。您还可以使用“参考”屏幕来确定当前方案的最佳参考。

您可以使用“参考”列表，搜索可参考的客户。另外还提供了参考活动的日程表视图。

以下过程介绍了如何使用“参考”屏幕来管理客户参考：

- 第 430 页的“将客户指定为参考”
- 第 430 页的“将活动与参考相关联”
- 第 431 页的“将联系人与参考相关联”
- 第 431 页的“将附件与参考相关联”
- 第 431 页的“在日程表中添加参考活动”
- 第 432 页的“在参考中添加注释”
- 第 432 页的“在参考中添加资料信息”
- 第 433 页的“搜索参考”
- 第 433 页的“查看参考资产和资料图表”

将客户指定为参考

您可以使用客户记录的“参考”字段中的复选框，将客户标记为可参考。在参考流程中，您可以设置参考阶段。

要将客户指定为可参考

- 1 导航至“客户”屏幕 > “客户列表”视图。
- 2 向下搜索到客户记录。
- 3 单击“更多信息”视图选项卡。
- 4 在“客户细节”表单中，选择“参考”复选框。

将活动与参考相关联

在“活动”视图中，您可以查看与客户相关联的每项活动。与参考相关联的活动显示在“日程表”视图中。有关日程表的详细信息，请参阅[基础](#)。

图 32 显示了示例的“参考”列表。参考记录字段提供了关于主要代表、公司发起人等等的相关信息。

My References								Menu		Query		1 - 10 of 10+			
	New	Reference	Name	Corporate Sponsor	Implementation Partner	Industries	Stage	Territories							
>		✓	3Com	TSIEBEL	PLC	manufacturing industries	Maintenance								
		✓	AMCO Communications	MHANSON	Lexis-Nexis	steel pipe & tubes	Analysis and Design								
	*	✓	Marriott International	TSIEBEL	Lexis-Nexis	hotels & motels	Maintenance								
	*	✓	Acer America, Inc.	PMCDERMO	Dun & Bradstreet	computer & software stores	Maintenance								
	*	✓	Dresdner Bank AG												
	*	✓	Web World			services									
		✓	Turston Steel			aircraft									
		✓	Service.com			manufacturing industries									

图 32. 参考列表

注释：只有以下活动类型才会显示在此视图中：“参考 - 呼叫”、“参考 - 证明书”、“参考 - 访问”。

要将活动与参考关联

- 1 导航至“参考”屏幕 > “参考列表”视图。
- 2 向下搜索到参考记录。
- 3 单击“活动”视图选项卡。
- 4 在“活动”列表中，创建新记录，并且填写必需的字段。

有关详细信息，请参阅[第 17 章“活动”](#)。

将联系人与参考相关联

您可以在可参考客户内指定特定联系人。此联系人可以为您提供参考信息，或者由该人员作为与客户相关联的活动的联系点。

要将联系人与参考相关联

- 1 导航至“参考”屏幕 > “参考列表”视图。
- 2 向下搜索到参考记录。
- 3 单击“联系人”视图选项卡。
- 4 在“联系人”列表中，执行以下步骤之一。
 - a 单击“添加”以打开“添加联系人”对话框，然后从列表中选择联系人。
 - b 单击“新建”以便在“联系人”列表中添加新行，然后填写联系人的必需字段。

将附件与参考相关联

“附件”视图列出了与参考客户相关联的附件。您可以添加新附件，或者查看与客户相关联的附件。“参考附件”包括客户附件以及参考附件。

要将附件与参考关联

- 1 导航至“参考”屏幕 > “参考列表”视图。
- 2 向下搜索到参考记录。
- 3 单击“附件”视图选项卡。
- 4 在“附件”列表中，创建新记录。
- 5 在“附件名称”字段中单击选择按钮，然后在“添加附件”对话框中单击“浏览”。
- 6 在“选择文件”对话框中选择文件，然后单击“打开”。
- 7 在“添加附件”对话框中单击“添加”。

在日程表中添加参考活动

“日程表”视图详细介绍了与客户相关联的所有参考活动。在日程表中，您可以按月份查看与客户相关联的参考活动数量。此视图允许您管理客户的方案数量，并确定是否与客户经常联系。

要为参考添加日程表项目

- 1 导航至“参考”屏幕 > “参考列表”视图。
- 2 向下搜索到参考记录。
- 3 单击“日程表”视图选项卡。
参考表单将与日程表一起显示。
- 4 在“日程表”视图中，单击“新建”。
- 5 在“日程表明细”表单中填写必需的字段，然后单击“保存此项”。

注释：只有以下活动类型才会显示在“参考日程表”中：“参考 - 呼叫”、“参考 - 证明书”、“参考 - 访问”。

在参考中添加注释

“参考”屏幕的“注释”视图允许您添加所选参考客户的注释。注释可以与其他人员共享，并且可以指定为私人注释。参考注释同时显示在“客户”屏幕和“参考”屏幕中。如果您在“客户”屏幕或“参考”屏幕中创建注释，则可以在这两个视图中访问此注释。

要在参考中添加注释

- 1 导航至“参考”屏幕 > “参考列表”视图。
- 2 向下搜索到参考记录。
- 3 单击“注释”视图选项卡。
- 4 在下面的链接栏中，单击“私人注释”或“共用注释”。
- 5 在“注释”列表中，创建新记录，并且填写必需的字段。

在参考中添加资料信息

“资料”视图允许您使用客户所拥有资产的相关信息以及服务资料的相关信息来更新客户。服务资料是客户在其操作环境下使用的所有外部产品的列表。例如，如果您的公司销售的是应用软件，则可能添加与您的产品配合使用的服务器硬件和最终用户操作系统的相关信息。

要在参考中添加资料信息

- 1 导航至“参考”屏幕 > “参考列表”视图。
- 2 向下搜索到参考记录。
- 3 单击“资料”视图选项卡。
此时将显示“资料”列表和“服务资料”子视图。
- 4 在“资料”列表中，创建新记录，并且填写必需的字段。
- 5 在“服务资料”列表中，创建新记录，并且填写必需的字段。

搜索参考

使用“所有只读参考”和“跨组织的所有只读参考”列表，搜索适用于客户的参考。这些视图是只读视图；您不能修改信息，而且联系人列表也不可用。要使用参考联系人信息，请与参考所有者联系，“主要代表”字段中显示了其用户 ID。

要搜索参考

- 1 导航至“参考”屏幕 > “只读参考列表”视图。
或者选择“跨组织的所有只读参考”视图。
- 2 在“参考”列表中单击“查询”，在查询表单中输入标准，然后单击“执行”。
- 3 在参考记录中向下搜索到“主要代表”字段中的名称超级链接，以查看参考所有者信息。

查看参考资产和资料图表

参考图表提供了对参考客户资产和资料的图形分析。“资产分析”图表提供了资产的图形视图，“资料分析”图表以图形方式提供了与所有参考客户相关联的资料信息。这两种图表都是只读图表。

要查看资产和资料分析图表

- 1 导航至“参考”屏幕。
- 2 从链接栏中选择“资产分析”或“资料分析”。
“参考资产”或“参考资料”列表将与分析图表一起显示。
- 3 在图表的下拉列表中选择类型 (3D、2D)，然后单击“执行”。

41 类别

销售专业人员可以使用“类别”屏幕及关联的视图，跟踪与客户、商机和联系人相关的信息。本章介绍了如何使用预定义的类别对特定标准进行排序和搜索，并输入用于定义个人销售方法和风格的信息。信息可以与销售团队的其他成员共享，也可以设为私人信息。

类别的方案

本方案提供了使用“类别”屏幕和视图的销售代表所执行业务流程的示例。您的公司可以根据具体的业务要求使用不同的流程。

某位销售代表需要跟踪信息，以便帮助管理与当前客户和潜在客户的关系。类别可以指定为私人，也可以指定为与销售团队共享，它为销售代表提供了整理客户、商机或联系人相关信息的方法。

销售代表可以通过创建称为“Hot Accounts”的类别来跟踪最活跃的客户，然后为需要添加到其活动列表的每位客户选择该类别。

销售代表还可以查看在某段时间内结束的所有商机的列表。如果她设置“Closed”类别，则可以查看过去一年内结束的商机。

销售专业人员还可以使用类别来跟踪有关联系人的个人信息。例如，销售代表可以记录爱好（例如，高尔夫和网球），并为计划邀请参加公司赞助的体育活动的联系人指定该类别。此外，她还可以跟踪姓氏，或将联系人添加到名为“Holiday List”的类别中，以允许她创建节日祝贺邮寄列表。

添加类别

您可以将类别添加到客户、联系人和商机中。以下过程介绍了如何为客户添加类别。您可以按照以下方法为联系人或商机添加类别：导航至适当的屏幕，然后执行以下过程中的[步骤 3](#)至[步骤 7](#)。

要添加客户类别

- 1 导航至“客户”屏幕 > “客户列表”视图。
- 2 向下搜索到要为其添加类别的客户记录。
- 3 单击“类别”视图选项卡。
- 4 在“类别”列表中，单击“新建”。
- 5 在新记录中，单击“类别”字段中的选择按钮。
- 6 在“选择类别”对话框中选择现有的类别，或者单击“查询”以查找类别，然后单击“确定”。

注释：在“选择类别”对话框中，单击“新建”以创建新类别，然后填写类别名称、说明和公共字段，以便将新类别添加到“选择类别”对话框中。

7 填写类别字段。

下表说明了一些字段。

字段	注释
类别	打开一个对话框，以允许您选择现有类别或添加新类别。
类别等级	用于定义类别的值。等级可以是任何数字值。
注释	一个文本字段，用于输入有关类别的附加信息。
私人	一个复选框，如果选定，则限制销售团队成员查看您如何对客户进行分类。如果选定此复选框，类别将变成私人。 清除此复选框则将类别指定为“公共”，从而允许团队成员访问。
值	分配给类别的数字值。
值等级	用于定义值的等级。

搜索类别

您可以使用您和您的团队已定义的类别，搜索特定客户、商机和联系人。以下过程介绍了如何搜索客户类别。对于“商机”、“联系人”和“个人”类别，您可以按照相同的过程来搜索。

要搜索客户类别

- 1 导航至“类别”屏幕 > “客户类别”视图。
- 2 在“类别”列表中，单击“查询”。
- 3 在“类别”表单中，单击“类别”字段中的选择按钮。
- 4 在“选择目录”对话框中选择类别，然后单击“确定”。
- 5 在“类别”查询表单中单击“执行”。

42 竞争者

在竞争销售情形下，销售代表必须了解其竞争者的相关信息才能完善其销售策略，并突出公司形象和产品的不同之处。

本章介绍了如何使用“竞争者”屏幕来检查您的公司与竞争者的对比、查看您公司的产品与竞争者产品的对比说明，并将竞争者与商机相关联。

竞争者的方案

本方案提供了使用竞争者视图的销售代表所执行业务流程的示例。您的公司可以根据具体的业务要求使用不同的流程。

某位销售代表登录到 Siebel Sales 应用程序，并发现一个刚符合要求的商机。他导航至“竞争者”视图，复审该商机的竞争情况。视图中为该交易列出了一位竞争者。销售代表不熟悉该公司，因此向下搜索到竞争者名称超级链接以了解更多信息。

在“公司对比”视图中，销售代表可以并排查看他的公司与竞争者公司的对比情况以及产品的对比情况。他可以访问本公司编写的关于此竞争者的竞争情报文档，以及该竞争者已经发布的说明项目。

电话销售部门的一位同事致电销售代表，提醒有一位新竞争者正在争取该交易。销售代表将新竞争者添加到商机中，以允许销售团队研究此新竞争者。

将竞争者与商机相关联

如果将竞争者与商机相关联，则可以通知销售团队关于交易的竞争情况，并为团队提供贯彻一致的获胜销售策略所需的信息链接。

要将竞争者与商机相关联

- 1 导航至“商机”屏幕 > “列表”视图。
- 2 向下搜索到商机记录。
- 3 单击“竞争者”视图选项卡。
- 4 在“竞争者”列表中，创建新记录，并且填写必需的字段。

提示：向下搜索到竞争者“名称”字段中的超级链接，以导航至“竞争者”屏幕以获得更多信息。

有些字段在下表中加以了说明：

字段	注释
注释	一个文本字段，允许您记录关于竞争者的附加信息。
名称	将竞争者的公司名称显示为超级链接。
主要	一个复选框，如果选定，则指明竞争者是交易的主要竞争对手。

字段	注释
状态	由您的公司建立的值列表，允许您指定潜在客户对竞争者产品感兴趣的程度。缺省值包括“一些兴趣”、“正在评估”、“现有关系”和“不满意”。
威胁	由您的公司建立的值列表，允许您指定竞争者的威胁级别值。缺省值包括“1 - 低”、“2 - 中间”、“3 - 高”、“4 - 非常高”。

查看竞争者对比

在许多销售情况下需要与潜在客户讨论竞争信息。通过使用“竞争者”屏幕，您可以查看关于公司、产品和服务的对比，还可以查找说明以准备进行销售呼叫。

要查看竞争者对比

- 1 导航至“竞争者”屏幕 > “竞争者列表”视图。
- 2 向下搜索到竞争者记录。
- 3 单击“公司对比”视图选项卡。
此时将显示“公司对比”、“竞争者说明”和“对比说明”列表。
- 4 在“竞争者说明”列表中，选择要查看的说明项目，然后向下搜索到“名称”字段中的超级链接。
- 5 在“对比说明”列表中，选择要查看的说明项目，然后向下搜索到“名称”字段中的超级链接。

43 决策问题

决策问题是指可影响潜在客户购买决策的特定兴趣区域。在销售周期内，客户和潜在客户通常可能会针对您提议的解决方案和您的公司提出一些问题并表示一些顾虑。决策问题为您提供了一个机会，使您能够制定销售策略并解决客户顾虑。

本章介绍了如何使用“决策问题”视图，将客户疑问和顾虑与商机相关联。决策问题是潜在客户在作出购买决策之前，用于评估潜在提供商和产品的标准。

决策问题的方案

本方案提供了使用决策问题的销售代表所执行业务流程的示例。您的公司可以根据具体的业务要求使用不同的流程。

某位销售代表登录到 Siebel Sales 应用程序，并且发现了一个销售其公司软件模块的新商机。此购买 2,500 套软件模块的商机已经过电话销售部门同事的资格认定，该销售代表需要跟进此商机。销售代表复审了联系人列表，然后致电主要潜在客户进行自我介绍，并收集一些初始要求。通过此次谈话，销售代表添加了两条对此潜在客户比较重要的新决策问题：客户参考和软件中的搜索引擎。

将决策问题与商机相关联

认定商机的资格之后，您可以将相关决策问题与商机相关联，并按照对潜在客户的重要性顺序确定决策问题的等级。

要将决策问题与商机相关联

- 1** 导航至“商机”屏幕 > “列表”视图。
- 2** 向下搜索到与决策问题相关联的商机记录。
- 3** 单击“决策问题”视图选项卡。
- 4** 在“决策问题”列表中，创建新记录，并且填写必需的字段。

注释：您的应用程序管理员输入已在您的公司定义的决策问题数据。有关详细信息，请向应用程序管理员咨询。

添加决策问题明细

将决策问题与商机相关联之后， 向下搜索到决策问题名称超级链接以访问关联的视图。[图 33](#) 中所示的这些视图允许您输入详细信息，以帮助您围绕选定的问题对自己公司的产品进行定位。通过单击视图选项卡，您可以指定相关问题、关联的说明，并将文件附加到决策问题中。

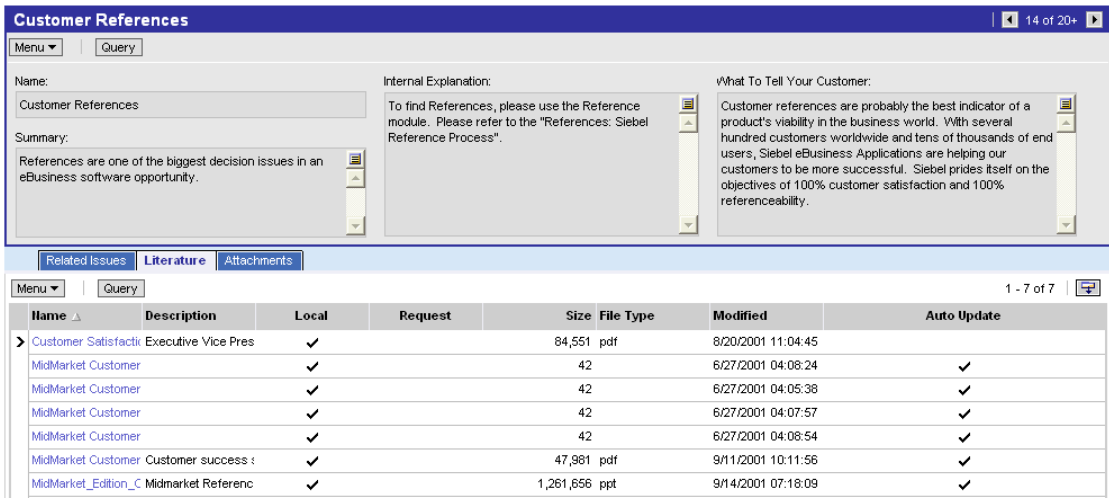


图 33. 决策问题明细视图

要添加决策问题明细

- 1 按照第 439 页的“要将决策问题与商机相关联”中的详细说明，创建与商机相关联的决策问题。
- 2 在“决策问题”列表中，向下搜索到“决策问题”字段中的超级链接。
此时将显示选定的决策问题只读表单，同时显示子视图选项卡“相关问题”、“说明”和“附件”，如[图 33](#) 中所示。

要添加相关问题

- 1 单击“相关问题”视图选项卡，然后单击“查询”。
- 2 在“相关问题”查询表单中输入查询信息，然后单击“执行”。

要将说明与决策问题相关联

- 1 单击“说明”视图选项卡，然后单击“查询”。
 - 2 在“说明”查询表单中输入查询信息，然后单击“执行”。
- 如果要在更新来源说明文件时更新相关联的说明，请选择“自动更新”复选框。

要将附件与决策问题相关联

- 1** 单击“附件”视图选项卡，然后单击“查询”。
- 2** 在查询表单中，单击“附件名称”字段中的选择按钮。
- 3** 在“添加附件”对话框中指定文件名或 URL，然后单击“添加”。
在“添加附件”对话框中单击“浏览”，以导航至要附加的文件。

44 企业销售流程

本章介绍了销售专业人员可以如何使用 Siebel MultiChannel Services 的 Siebel 企业销售流程 (ESP) 方法来渗透、获得和发展大型策略客户群，特别是全球大客户。企业销售流程是需单独获得许可的模块，与 Siebel Sales 应用程序集成在一起。

ESP 模块用于帮助销售专业人员确定客户的业务推动力和主动性，揭示关键业务和服务单位内的商机、制定全球大客户策略、管理关键的主管人员和合作者关系，并对团队活动进行协调。

ESP 模块是为支持在 Siebel MultiChannel Services 提供的培训计划基础之上已熟悉 ESP 方法的用户而设计。用户应该先完成初始客户分析，以便使用 ESP 研讨会提供的工具来选择单位、商机和合作者。完成分析之后，将使用 Siebel ESP 模块来输入并跟踪业务单位、商机和合作者。

使用 ESP 方法来管理客户

Siebel 企业销售流程 (ESP) 软件为 Siebel MultiChannel Services 的企业销售流程方法提供了支持。该软件模块允许客户团队更好地利用 ESP 客户管理方法来渗透、获得并发展大型策略客户群，特别是全球大客户。通过使用该软件，销售专业人员可以更有效地确定客户的业务推动力和主动性、揭示关键业务和服务单位内的商机、制定全球大客户策略、管理关键的主管人员和合作者关系，并对团队活动进行协调。

Siebel 企业销售流程软件模块提供了以下功能：

- 对企业销售流程方法的支持
- 客户计划要点（例如目标）、价值陈述以及推动客户业务的关键成功因素的概述
- 一组推动客户业务发展的目标，以及实现每个目标的行动计划
- 对满足每个业务和服务单位需要的项目进行的分析，以及来自自己安装基数商机、现有商机和潜在商机的相关收入
- 组织图的自动创建，以便直观显示对关键参与者及其关系的分析
- ESP 报表的自动创建，包括“客户图”和“客户计划”

企业销售流程的方案

此方案提供了使用 ESP 方法的销售经理所执行业务流程的示例。您的公司可以根据具体的业务要求使用不同的流程。

某位客户经理已完成 ESP 方法研讨会。在研讨会结束时，她为其客户制定了一项计划。她计划使用 ESP 软件模块输入其客户计划信息以便与其团队共享，并在接下来的几个季度针对计划跟踪业绩。

客户经理从启动 Siebel Sales，然后导航至“客户”屏幕开始着手。她从客户列表中选择目标客户，然后移至“企业销售流程”视图以开始进行客户分析。

首先，客户经理输入客户的业务和服务单位以及关于每个单位的关键信息，例如单位的文化、客户经理的公司与该单位的关系级别，以及她计划对该单位采用的策略。这样可以为她的团队提供与销售团队成员计划联系的每个单位有关的重要销售信息。

然后，客户经理输入通过为每个单位提供的项目而带来的潜在商机、当前商机和已安装基数商机的相关信息。此信息用于帮助团队了解他们可以从何处以及使用哪些项目获得并渗透到每个单位。映射客户的单位和商机后，客户经理对客户内部组织结构进行分析。客户经理定义了正式和非正式的组织结构，并确定谁是客户内部的重要人物，以及团队需要花更多时间与谁接触才能完成已确定的商机。

客户经理继续分析涉及到此客户的合作者，以便可以确定并利用关键业务和服务单位的合作关系。该经理根据其分析结果，输入她对客户的价值陈述、目的、关键的成功因素和目标。然后，她输入为实现每个目标所需的活动，并将目标分配给适当的团队成员。这样可以允许客户经理以目标为中心来协调团队的工作。

客户经理在做好共享其客户计划准备之后，运行报表并通过电子邮件将报表发送给其团队和经理。她的经理也可以在线复审报表，并在“经理复审”表单中输入注释。

企业销售的流程

企业销售流程 (ESP) 模块由八个视图组成。这些视图中提供的信息构成了整个客户计划。“ESP 客户计划”和“ESP 客户图”报表可以通过 ESP 模块自动生成。

与这八个 ESP 视图相关联的过程介绍了如何使用企业销售流程模块。

- 1 第 444 页的“添加 ESP 业务单位和服务单位信息”
- 2 第 445 页的“添加 ESP 业务和服务单位项目”
- 3 第 447 页的“执行 ESP 组织分析”和第 448 页的“将组织的报告结构制成图表”（组织分析）
- 4 第 450 页的“为 ESP 分析添加合作者”
- 5 第 451 页的“查看 BU/SU 项目概要”
- 6 第 451 页的“添加 ESP 目标”
- 7 第 452 页的“添加 ESP 客户计划要点”
- 8 第 453 页的“查看 ESP 经理复审”
- 9 第 453 页的“生成 ESP 客户计划和客户图报表”

添加 ESP 业务单位和服务单位信息

“业务单位和服务单位 (BU/SU) 概述”用于帮助您将客户细分为更便于管理的业务和服务单位。客户中的每个业务或服务单位都具有不同的特征，将会影响您向该单位开展销售的能力。此视图用于帮助您整理每个单位的资料以确定这些特征。它还可以帮助您决定在何处应用自己的资源，以及如何成功地集成到组织中。

要添加 BU/SU 概述信息

- 1 导航至“客户”屏幕 > “客户列表”视图。
- 2 向下搜索到客户记录。
- 3 单击“企业销售流程”视图选项卡。
- 4 在下部的链接栏中，单击“BU/SU 概述”。

5 在列表中创建新记录，输入业务或服务单位的名称，然后填写字段。

下表介绍了“BU/SU 概述”记录中的字段。

字段值将在方法培训中讨论，并作为方法文档的一部分提供。

字段	注释
文化	一个值列表，用于定义业务或服务单位推崇的文化（销售环境和销售方法）。示例包括“企业家精神的”、“个人主义的”、“官僚主义的”和“协作的”。
策略类型	一个值列表，用于定义您渗透、获得并发展与业务或服务单位关系的策略。值包括“创建”、“退出”、“扩展”、“保护”和“追求”。
主动性	一个文本字段，允许您描述针对业务或服务单位需重点关注的主动性。示例包括将“ROI 提高 10%”，以及提高客户满意度。
关系级别	您的公司对公司与业务或服务单位关系的理解。示例包括“解决问题者”、“可信的顾问”和“可信来源”。
市场营销	在此文本字段中输入信息，此信息与现有市场商业活动或您要为此业务或服务单位实施或制定的新市场商业活动有关。

6 为客户中的每个业务或服务单位重复步骤 5。

注释：如果您使用 ESP 来分析具有关联子客户的客户，则该子客户将自动显示在“BU/SU 概述”列表中。

添加 ESP 业务和服务单位项目

“项目”视图用于帮助销售专业人员确定向客户中的关键业务或服务单位销售其项目（产品和服务）的商机。销售专业人员可以使用此视图维持客户中的当前收入和未来收入平衡。它还可以帮助确定更深入渗透客户的商机。

要添加项目

- 1 导航至“客户”屏幕 > “客户列表”视图。
- 2 向下搜索到客户记录。
- 3 单击“企业销售流程”视图选项卡。
- 4 在下部的链接栏中，单击“BU/SU 概述”。
- 5 在“业务/服务单位”字段中，向下搜索到要在其中添加项目的单位的超级链接。

您向下搜索的单位名称将显示在屏幕顶部的“客户”表单中。此单位的客户类型应该为 ESP BSU。“显示”下拉列表将自动显示“项目”视图。要添加项目，“客户类型”必须为 ESP BSU。将“客户类型”设置为 ESP BSU 时，“BU/SU 概述”视图和“目标”视图中的“新建”按钮无效。此行为由业务组件用户属性“只读父客户字段”控制。

6 在“项目”列表中，创建新记录，并且填写必需的字段。

有些字段在下表中加以了说明：

字段	注释
潜在商机名称	潜在商机将影响长期收入，并且与客户的业务主动性相关。商机可能会发生，也可能不会发生，还可能被分类为不合格。单击此字段中的选择按钮以添加现有商机，或创建新的商机。
潜在商机收入	与商机相关联的被分类为“潜在”的收入。
当前商机名称	当前商机处于销售阶段，并具有明显的相关收入或市场价值。商机可以因新业务而产生，也可以因已安装的业务产生。单击此字段中的选择按钮以添加现有商机，或创建新的商机。
当前商机收入	与商机相关联的被分类为“当前”的收入。
已安装基数名称	<div>已安装基数商机可以归入到以下一个或多个组。</div> <div><div>■ 服务与维护</div><div>■ 升级，附加</div><div>■ 合同延期</div><div>■ 非竞争性</div></div> <div>单击此字段中的选择按钮以添加现有商机，或创建新的商机。</div>
已安装基数收入	与商机相关联的被分类为“已安装基数”的收入。
对客户价值	选择一个数字值，以指明对主动性在企业的整体策略中的重要性的评估。
对我们的价值	<div>评估以下因素之后，选择一个数字值。</div> <div><div>■ 短期潜在收入</div><div>■ 未来潜在收入</div><div>■ 利润率</div><div>■ 风险度</div><div>■ 策略价值</div></div>

注释：您可以输入与潜在商机相关联的收入，而不是在数据库中创建新商机。

7 在单位中确定完项目的商机之后，导航回到“BU/SU 概述”视图，选择一个新单位，然后重复步骤 5 和步骤 6。

执行 ESP 组织分析

通过使用“组织分析”视图，销售专业人员可以映射客户组织的结构和政策，以便建立和扩展该客户的关系。完成附加评估以确定最具影响力的人员以及如何利用这些关系之后，销售专业人员可以自动创建正式和非正式组织图，以便直观地汇总其联系人分析。

要执行组织分析

- 1 导航至“客户”屏幕 > “客户列表”视图。
- 2 向下搜索到客户记录。
- 3 单击“企业销售流程”视图选项卡。
您可以在客户级别或业务/服务单位级别执行组织分析。
- 4 执行以下步骤，以进行客户级别的组织分析。
 - a 在下部的链接栏中，单击“组织分析”。
此时将显示“组织图”视图，其中包含与客户相关联的所有联系人。
 - b 继续执行此过程的步骤 6。
- 5 执行以下步骤，以进行业务/服务单位级别的组织分析。
 - a 在“BU/SU 概述”列表中，向下搜索到要对其进行组织分析的单位名称超级链接。
此单位名称将显示在屏幕顶部的“客户”表单中。“显示”菜单将自动更改为“项目”视图。
 - b 在下部的链接栏中，单击“组织分析”。
此时将显示“组织图”视图，其中包含与单位相关联的所有联系人。
 - c 从“显示”菜单中选择“联系人”（切换）。
此时将显示为此业务或服务单位创建的所有联系人。
 - d 继续执行此过程的步骤 6。

注释：在“组织分析”视图中，您可以在“组织图”视图和“联系人”列表视图之间来回切换。以前与客户或单位相关联的联系人将自动显示在这两个视图中。“联系人”列表中显示的联系人将出现在“组织图”视图中。
- 6 在“联系人”列表中，创建新记录，并且填写必需的字段，以便将现有联系人与客户或单位相关联。
要创建新联系人记录，请在“添加联系人”对话框中单击“新建”。
注释：您还可以在“组织图”切换视图上单击“新建”，以创建联系人。如果您通过“组织图”创建新联系人，则需要明确选择“保存”才能返回到“组织图”视图。

- 7 在“联系人”列表中，按照 ESP 方法培训计划中讲授的标准来分析每位联系人。
- 标准包括“角色”、“您的状态”、“影响水平”、“应变能力”和“范围”。
- 联系人的“影响水平”值决定了“组织图”中的“联系人”节点显示的阴影深度。下表介绍了与“影响水平”值相关联的阴影。

“影响水平”字段中的值	组织图上的阴影
低	无
政治结构（“中”）	浅灰
内部范围（“高”）	深灰

- 8 在“联系人”列表中，使用下拉列表切换至“组织图”视图。有关详细信息，请参阅第 448 页的“将组织的报告结构制成图表”。

将组织的报告结构制成图表

“组织图”显示的节点（框）包含您已分析并与客户或联系人相关联的每位联系人的信息。图 34 显示了附带相关信息的联系人节点。

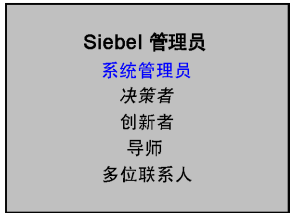


图 34. 联系人节点

通过为客户或单位创建“组织图”，直观地显示组织内的正式层次结构。

要显示报告结构

- 1 在“组织图”视图中选择联系人节点，然后将其拖至代表联系人经理的节点下方。
在将联系人节点放到经理节点上时，节点之间将出现一根线条以反映报告关系。
 - 2 为每位联系人重复此过程，直至完成组织图。
- 注释：**报告关系还会存储在“联系人”列表（切换视图）中。关于联系人经理的信息将显示在“经理姓氏”和“经理名字”字段中。要在列表中显示此信息，请单击菜单按钮，然后选择“显示的列”。

要从组织图中删除联系人

- 1 在“组织图”视图中选择联系人节点，单击鼠标右键，然后从菜单中选择“编辑”>“删除”。
要删除联系人，您还可以选择联系人节点并按下 DELETE 键。
- 2 要确认删除，请单击“确定”。
删除某位联系人时，该联系人将从联系人列表和组织图中同时被删除。

使用组织图来绘制影响线

通过识别联系人的非正式影响线，您还可以映射客户或单位组织内部的政治结构。此功能有助于您确定那些级别并不高（而且更易于访问）但对主要决策者可以产生重大影响的关系人。

影响线信息将在“联系人”屏幕的“关系”视图中自动更新。如果您愿意，也可以在“关系”视图添加影响线。

要绘制影响线

- 1 在“组织图”视图中选择联系人，同时在键盘上按住 CTRL 键。
- 2 选择联系人节点，然后将该联系人节点拖放至其他联系人上，以绘制影响线。
在此过程中必须一直按住 CTRL 键，以便显示非正式的影响线。

要删除影响线

- 选择线条，然后按下 DELETE 键。
您还可以选择线条，单击鼠标右键，然后从菜单中选择“编辑”>“删除”。

打印组织图

您可以打印组织图，以便分发给您的销售团队。

注释：“客户计划报表”或“客户图报表”中不能打印组织图。您必须在“组织图”视图中使用鼠标右键菜单来打印。

要打印组织图

- 1 在“组织图”视图中单击鼠标右键。
- 2 从菜单中选择打印图表所需的缩放级别。

为 ESP 分析添加合作者

“合作者”视图用于帮助您分析并执行关键合作者策略，同时确定并利用企业内的合作者关系。此视图还可以帮助您制定用于吸引关键合作者的主动性。

要添加合作者

- 1 导航至“客户”屏幕 > “客户列表”视图。
- 2 向下搜索到客户记录。
- 3 单击“企业销售流程”视图选项卡。
- 4 在下部的链接栏中，单击“BU/SU 概述”。
- 5 在列表中向下搜索到要在其中添加合作者的单位的名称超级链接。

此单位名称将显示在屏幕顶部的“客户”表单中。要在单位中添加合作者，“客户类型”必须是 ESP BSU。

“项目”列表显示在“客户”表单下面。

- 6 在下部的链接栏中，单击“合作者”。
- 7 在“合作者”列表中，创建新记录，并且填写必需的字段。

注释：合作者作为客户存储在数据库中。“添加客户”对话框中将选定“合作者”标志。

- 8 导航回到“BU/SU 概述”，以便在另一个单位中添加合作者。
- 9 选择新的业务或服务单位，然后重复步骤 7。

要添加联系人

- 1 在“合作者”列表中选择合作者，然后向下搜索到“名称”字段中的超级链接。
此时显示“客户”屏幕“联系人”视图。
- 2 在“联系人”列表中单击“添加”，以选择现有联系人。
单击“新建”，以添加并输入关于新联系人的信息。
- 3 在“添加联系人”对话框中选择联系人，然后单击“确定”。

注释：要选择多位联系人，请按住 SHIFT 键并选择多位联系人。

要添加活动

- 1 在“联系人”列表中，向下搜索到“姓氏”字段中的超级链接。

此时将显示“联系人明细”表单和“活动”视图。

- 2 在“活动”列表中，创建新记录，并且填写必需的字段。

如果您在“显示位置”字段中选择“日程表”和“活动”，则必须指定开始日期和时间，才能使记录显示在“日程表”中。

要授权活动，请单击“所有者”字段中的选择按钮，然后从“选择分配对象”对话框中选择活动的所有者。有关详细信息，请参阅第 17 章“活动”。

查看 BU/SU 项目概要

“BU/SU 项目概要”是只读视图，允许您查看已添加到客户中的每个业务和服务单位的所有项目（和关联商机）。

注释：验证“客户”表单中的客户名称未显示您的其中一个单位。您必须选择要为其执行 ESP 分析的主要客户，才能按单位查看所有项目。

要查看 BU/SU 项目

- 1 导航至“客户”屏幕 > “客户列表”视图。
- 2 向下搜索到客户记录。
- 3 单击“企业销售流程”视图选项卡。
- 4 在下部的链接栏中，单击“BU/SU 项目概要”。

此时将显示与客户中的每个单位相关联的项目。您还可以查看与每个单位相关联的每个项目的潜在商机、当前商机和已安装基数商机。

添加 ESP 目标

“目标”视图用于帮助销售专业人员为客户制定主动性计划。销售专业人员可以为每个单位或资源创建特定类型的目标（例如“业务发展”、“收入”和“跨客户”），以改善策略计划和客户团队协调性。

定义的目标链接至“行动计划”表单，销售专业人员可以使用该表单来制定行动计划，从而实现自己设定的每一个目标。此外，销售专业人员还可以验证行动计划是否已经实施，因为在“行动计划”表单中分配的活动将自动显示在受分配人的活动列表中。

要添加目标

- 1 导航至“客户”屏幕 > “客户列表”视图。
- 2 向下搜索到客户记录。
- 3 单击“企业销售流程”视图选项卡。
- 4 在下部的链接栏中，单击“目标”。

5 在列表中，创建新记录，并且填写必需的字段。

有些字段在下表中加以了说明：

字段	注释
单位或资源	要为其创建目标的单位或资源。单位可以是业务或服务单位、商机、项目或单位组。资源名称的示例包括“市场营销”、“客户满意度”或“合作者”。
目标类型	所定义目标的类型。从以下三种主要目标类型中进行选择：“跨客户”、“收入”和“业务发展”。
目标	单位或资源的目标。
策略	一个文本录入字段。输入一段陈述，解释将如何实现目标。

6 向下搜索到“单位”或“资源”超级链接。

“目标明细”表单将与“行动计划”列表一起显示。

7 在“行动计划”列表中，创建新记录，并且填写必需的字段。

您在“行动计划”列表中创建的行动将显示在“活动”、“日程表”和“计划表”中，具体取决于您选择的“显示位置”值。要显示在“日程表”中，则必须输入行动的开始日期。

添加 ESP 客户计划要点

“客户计划要点”视图允许销售专业人员输入客户的业绩目标。销售专业人员可以使用“客户目标”、“价值陈述”和“关键的成功因素”字段，将客户的策略计划发送给销售团队和销售管理层。

- **目标。**客户目标是一段陈述，介绍了您希望在接下来几年与客户达到的业务级别。如果可能，请从关系和收入角度对目标进行介绍。
- **价值陈述。**价值陈述是一段陈述，介绍了您对客户价值。价值陈述应该从客户角度来编写。
- **关键的成功因素。**关键的成功因素特定于“ESP 客户计划”，是指计划获得成功所需的事件或资源。

要添加客户计划要点

- 1 导航至“客户”屏幕 > “客户列表”视图。
- 2 向下搜索到客户记录。
- 3 单击“企业销售流程”视图选项卡。
- 4 在下部的链接栏中，单击“客户计划要点”。
- 此时将显示“概述”表单和“关键的成功因素”表单。
- 5 在“概述”表单的“目标”和“价值陈述”字段中输入陈述。
- 6 在“关键的成功因素”表单的“关键的成功因素”字段中输入陈述。

查看 ESP 经理复审

销售经理可以使用“经理复审”视图，输入对销售专业人员 ESP 客户计划的评估。经理可以在“经理复审”中添加注释，其中包含每次复审的日期。

销售代表和其它非经理人员对此视图具有只读权限。

要查看经理复审

- 1 导航至“客户”屏幕 > “客户列表”视图。
- 2 向下搜索到客户记录。
- 3 单击“企业销售流程”视图选项卡。
- 4 在下部的链接栏中，单击“经理复审”。

生成 ESP 客户计划和客户图报表

您可以为所选的客户自动生成“客户计划”和“客户图”报表。报表既可以打印，也可以通过电子邮件发送。

要创建报表

- 1 导航至“客户”屏幕 > “客户列表”视图。
- 2 向下搜索到与报表相关联的客户。
- 3 单击“企业销售流程”视图选项卡。
- 4 单击“报表”按钮，然后选择“ESP 客户计划”或“ESP 客户图”。

有关报表的详细信息，请参阅 *基础* 和 *Siebel 报表管理指南*。

45 目标客户销售

本章介绍了如何将目标客户销售 (TAS) 模块与 Siebel Sales 集成，从而帮助销售专业人员赢得交易。TAS 模块提供了自动化的支持与指导，可以通过以下方式为销售专业人员提供帮助：

- 评估商机、与关键客户联系人的关系及其竞争地位
- 制定赢得交易的竞争策略和关系策略
- 执行策略并根据行动计划跟踪进度

TAS 商机管理方法是由 Siebel MultiChannel Services 开发的产品，需要单独获得许可。

使用目标客户销售来管理商机

目标客户销售模块为来自 Siebel MultiChannel Services 的目标客户销售 (TAS) 方法提供了完全支持。通过使用目标客户销售方法和目标客户销售模块，销售专业人员可以评估商机、执行组织和竞争分析，以及制定和执行有效的销售策略。

Siebel 目标客户销售软件模块提供了以下功能：

- 对目标客户销售方法的完全支持
- TAS 指导，用于帮助销售专业人员评估其商机，包括强化 TAS 方法中的关键概念的提示
- TAS 指导，用于推荐要采用何种竞争策略并确定所推荐策略的优点和缺点
- 自动创建组织图，以允许您同时查看客户组织内的正式结构和影响线。它可以帮助销售专业人员制定关系策略
- 支持确定每位联系人的决策标准并对其进行评级
- 团队计划，以确保解决关键客户里程碑
- 自动创建 TAS 商机计划。可对报表进行配置以打印选定的部分
- 自动创建 TAS 初始计划
- “TAS 商机计划”模板，用于生成可编辑的 Microsoft Word 文件（可供已单独获得 Proposal Generator 许可的客户使用）

目标客户销售的方案

此方案提供了使用目标客户销售 (TAS) 方法的销售经理所执行业务流程的示例。您的公司可以根据具体的业务要求使用不同的流程。

某位销售代表与客户会谈，并发现一项新商机。该销售代表计划使用 Siebel MultiChannel Services (MCS) 的目标客户销售 (TAS) 方法，为此项新交易制定销售策略。该代表的 Siebel Sales 应用程序支持 TAS，它允许该代表对商机及其多位决策者进行分析。

商机评估

销售代表在 Siebel Sales 中选择商机，然后导航至“目标客户销售”视图以开始此流程。她看到一些视图，通过这些视图，她可以整理并评估商机，制定自己的价值陈述和竞争策略，并创建实现目标的详细行动计划。

她从制定商机的概述开始入手，输入一些高级别的信息，包括客户和商机的资料。此信息提供了她的销售团队可以使用的策略性见解，并帮助她将项目与客户的业务推动力联系起来。销售代表还输入了有关商机的目标、她提供的解决方案以及此解决方案带来的业务价值等详细信息。她继续输入一段说明，以介绍导致客户采取行动的引人注目事件。这样可以帮助她确定客户完成交易的紧急程度。最后她作出总结，概要介绍了此交易高级别的优点和弱点。

现在，她已经了解商机的全盘概况，开始使用 TAS 标准来评估自己所处的位置，这些标准是 Siebel MCS 通过分析最佳销售专业人员的最佳惯例而制定的。她还使用这些标准，对其主要竞争者的位置进行评级。她使用“评估”屏幕上的“TAS 指导”来帮助完成评估。评估有助于她对商机进行资格认定，并了解她的公司在交易中所处的位置。

竞争和关系策略制定

接下来，销售代表开始针对商机分析她的竞争者，并确定她应该采用何种策略才能赢得交易。她使用“竞争分析”屏幕提供的“TAS 指导”，获得关于竞争策略的建议。

她继续对潜在客户的组织进行分析。她同时映射正式和非正式结构，以便确保将时间花在正确的联系人身上。完成分析之后，她查看了汇总其评估的组织图，并确定她可用来完成交易的关键参与者和关系。

现在她已经知道应该与谁交谈，开始制定关系策略。她针对每位联系人输入业务和个人日程表以及关键决策问题。这项准备工作可以帮助她确定应向每位联系人传达哪些消息。

策略执行

现在，销售代表已准备好制定赢得商机的行动计划。首先，她导航至“客户里程碑”视图，记下客户购买流程中的重要事件或里程碑。此视图可以帮助她计划自己和销售团队在每个里程碑应该执行哪些活动以满足客户的需求。然后，她输入关键行动步骤以及需要的资源，并将行动分配给销售团队的成员。她可以选择将活动显示在自己或另一位获分配人的日程表、活动或计划表中。她导航至“PRIME 活动”视图，可以在此查看她为满足客户里程碑的要求而创建的所有活动，还可以添加赢得交易所必需的行动项目。她还添加了一些关于商机的附加注释，并将注释提供给整个团队查看。

销售代表的经理要求提供一份“TAS 商机计划”副本。销售代表将报表配置为显示商机计划的相关部分，生成报表，然后通过电子邮件将报表发送给经理。

目标客户销售的流程

Siebel 目标客户销售 (TAS) 包含八个视图，用于使 TAS 方法中的步骤实现自动化。“TAS 初始计划”报表和“TAS 商机计划”报表可以从 TAS 模块生成。

“TAS 商机计划”模板随 Siebel Proposal Generator（需单独获得许可的模块）提供，用于使用 Microsoft Word 自动创建商机计划。

与“目标客户销售”视图相关联的过程介绍了如何使用目标客户销售模块。

有关报表的详细信息，请参阅第 467 页的“创建 TAS 商机计划和初始计划报表”。

1 第 457 页的“完成 TAS 概述”

2 第 458 页的“评估商机”

- 3 第 460 页的“使用 TAS 竞争分析来制定策略”
- 4 第 462 页的“执行组织分析”。
- 5 第 466 页的“查看 PRIME 活动”（适用于关系策略）
- 6 第 465 页的“添加客户里程碑”
- 7 第 466 页的“查看 PRIME 活动”（适用于 PRIME 活动）
- 8 第 467 页的“添加注释”

完成 TAS 概述

“概述”视图为销售专业人员提供了一个起点，他们可以使用此起点将对客户的观察结果和商机相合并，并与销售团队共享策略性见解。

通过此视图，销售专业人员可以整理客户的重要业务主动性和需求。此外，销售专业人员可以对策略目标、价值陈述和整体形势进行汇总。

要完成 TAS 概述

- 1 导航至“商机”屏幕 > “列表”视图。
- 2 向下搜索到商机记录。
- 3 单击“目标客户销售”视图选项卡。
- 4 在第一个表单中，填写必需的字段。

下表介绍了这些字段。

提示：将指针定位在信息图标上方，以查看关于该视图的信息。

字段	注释
客户的业务资料	介绍客户的业务状况。确定客户的主要行业、附属关系、产品和服务。包括关于最近的兼并和收购的信息。
客户的收入	客户的年收入或销售额。
财政年度结束	客户的 12 个月会计期结束时的月份和日期。
客户的利润	客户的年利润。

5 在“概述”表单中，填写必需的字段。

下表介绍了这些字段。

字段	注释
商机资料	介绍客户的项目或应用。确定客户的项目业务目标、项目的合计成本和预算，以及项目对客户整体业务有何影响。
客户的引人注目事件	介绍哪些事件可以促使客户作出决策或改变当前状况。确定客户作出更改时需要进行的偿还，或者不采取行动时会造成什么结果。请记住与结果或偿还相关联的特定日期。
关键的成功因素	确定您、竞争者和客户必须采取哪些措施才能赢得此商机。
我们的优点	确定在交易中为销售团队带来优势的业务、组织和政治问题。
目标	介绍您需要与客户达成的长期关系。确定您与客户的关系应该有多密切，才有利于实现客户的业务目标。包括您的业务的长期收益，例如未来价值或策略价值。
我们的解决方案	介绍您计划提供给客户的解决方案。确定解决方案如何在客户环境中发挥作用，以及如何满足引人注目事件的要求。包括使解决方案对客户可行所需的任何联盟或业务合作者解决方案。
我们的弱点	确定在交易中为您的销售团队带来风险的业务、组织和政治问题。
我们的特有商业价值	介绍您的价值陈述。确保它特定于此客户，并定义了可测量的业务结果，并且通过证明您的交付能力而建立信用。价值陈述应该与客户确认，并且突出您与竞争者的不同之处。

注释：如果是新的商机，您必须创建新记录并将其与某位客户相关联，然后才能在“客户的业务资料”字段中输入文本。有关详细信息，请参阅第 37 章“商机”。

评估商机

销售专业人员可以使用 Siebel MultiChannel Services 制订的标准，通过“评估”视图来评估商机。在确定最佳策略之前，必须先完成评估。评估重点在以下 4 个关键问题：

- 1 是否存在商机？
- 2 是否可以竞争？
- 3 是否可以成功？
- 4 成功是否值得？

销售专业人员将根据这些标准，对自己组织和主要竞争对手所处的位置进行评估。随着销售商业活动的开展，销售专业人员将重复此评估，然后将结果与上一次评估进行比较，从而评估并监控他们在每个销售阶段所处的位置。

在前几次执行评估时，可以使用“TAS 指导”来帮助评估和回答每一个评估问题集。在执行多次评估，并且您已熟悉这些标准和方法之后，则可以使用“评估”表单来确定标准的等级。

要开始评估

- 1 导航至“商机”屏幕 > “列表”视图。
- 2 向下搜索到商机记录。
- 3 单击“目标客户销售”视图选项卡。
- 4 在下部的链接栏中，单击“评估”。
- “评估”列表包括您和您的团队迄今为止已执行的所有评估。请使用“评估”列表，对您的公司和竞争对手的商机评估进行比较。
- 5 在“评估”表单中，创建新记录。
- 6 在新记录中，“评估对象”字段缺省设置为“我们的公司”以便进行自我评估。如果您在评估竞争者的位置，请指定竞争者。
- 7 在“评估”表单中单击“TAS 指导”，然后回答评估标准问题。

使用 TAS 指导

图 35 中所示的“评估 TAS 指导”使用 Siebel SmartScripts 技术，帮助销售专业人员对商机进行评估。浏览器窗格将展开以显示每个问题集中的单个问题，而右侧的表单则提供了关于评估注意事项和评级选择的信息。

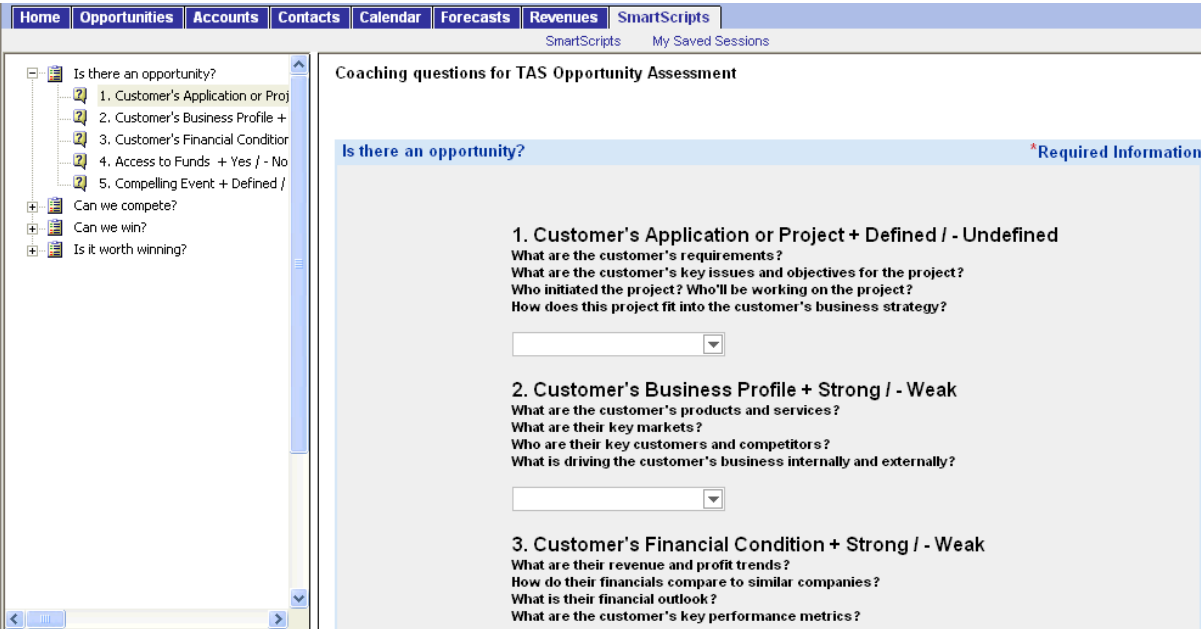


图 35. “TAS 指导”屏幕

要使用“TAS 指导”来执行评估

- 1 从下拉列表中选择加号 (+)、减号 (-) 或问号 (?), 以便针对“评估”列表中的每一项标准对位置进行评估。
- 2 单击“下一步”, 进入下一个标准问题集。
 - 单击“上一步”, 返回到已评估的标准。
 - 单击“取消”, 返回到“评估”视图且不保存评估。
 - 如果在“TAS 指导”评估过程中需要暂停, 并在稍后返回到评估, 请单击“稍后完成”。在完成之前, 评估将不会出现在“评估”列表中。

您的评估将保存在 SmartScript 屏幕的“我的已保存会话”视图中。使用“场地图”可以导航至 SmartScript 屏幕。

如果没有足够的信息来回答问题, 请选择问号 (?)。

- 3 确定所有标准的等级后, 单击“完成”以返回到“评估”列表。

注释: 您必须单击“完成”以保存评估等级。

使用 TAS 竞争分析来制定策略

“竞争分析”视图可以帮助销售专业人员制定竞争策略。对于每位竞争者, 销售团队可以评估优点和弱点并预见竞争者的策略。该视图还可以帮助销售团队相对于竞争者评估自己所处的位置, 并完善策略以赢得交易。

使用“TAS 指导”, 可以帮助您建立自己的销售策略。“TAS 指导”根据您输入的信息提供建议。

注释: 如果您使用“TAS 指导”来完善自己的策略, 请在“我们的竞争策略”字段中输入信息。如果您在分析竞争者的策略, 请在“竞争者”列表中输入信息。

在确定自己应该采取哪些策略时, 请在“竞争分析”视图的“我们的竞争策略”文本字段中输入概要。

要添加竞争分析信息

- 1 导航至“商机”屏幕 > “列表”视图。
- 2 向下搜索到商机记录。
- 3 单击“目标客户销售”视图选项卡。
- 4 在下部的链接栏中, 单击“竞争分析”。
- 5 在“竞争者”列表中, 创建新记录, 并且填写必需的字段。

完成对竞争者的分析之后, 您可以确定自己在交易中将采取的策略。根据您的预测的竞争者措施, 在“我们的竞争策略”字段中输入自己的策略。

使用 TAS 指导进行竞争分析

在完成本公司和竞争者的“TAS 评估”之后，“TAS 指导”可以帮助您制定竞争策略。您也可以从竞争者的角度回答“TAS 指导”问题，从而帮助您预见竞争者可能采取的策略。在开始之前，您可能需要参阅“TAS 指导”会话期间的评估标准评级，可能还需要先复审或打印评估。请参阅第 467 页的“创建 TAS 商机计划和初始计划报表”。

要使用 TAS 指导进行竞争分析

- 1 导航至“商机”屏幕 > “列表”视图。
- 2 向下搜索到商机记录。
- 3 单击“目标客户销售”视图选项卡。
- 4 在下部的链接栏中，单击“竞争分析”。
- 5 在“竞争策略”表单中单击“TAS 指导”。

此时将显示“TAS 指导”屏幕（如下图所示），其中详细介绍了“分段”、“前沿”和“解除”等策略类型，以及如何使用 TAS 指导的说明。



- 6 在“TAS 指导”会话期间，回答提出的每个问题，然后单击“继续”超级链接以继续回答下一个问题。
会话期间将提供每个答案的临时评估，概括介绍您必须考虑的相关问题。
单击“后退”超级链接，返回到上一个问题。
在会话总结时，“TAS 指导”将推荐要采取的策略类型。
- 7 在“TAS 指导建议”屏幕中，向下搜索到“单击此处”变量超级链接以获得附加策略选项。
- 8 完成“TAS 指导”会话并复审“TAS 指导建议”之后，单击“后退”箭头以返回到“竞争分析”视图。
- 9 在“我们的竞争策略”字段中输入您要采取的策略。

执行组织分析

销售专业人员可以使用“组织分析”视图来创建正式和非正式组织图，该图表以直观方式汇总了其联系人分析。

“组织分析”视图可以在“联系人”列表和“组织图”之间切换。以前与商机相关联的联系人将自动显示在这两个视图中。“联系人”列表中显示的联系人将出现在“组织图”视图中。

图 36 中显示了切换控制列表。您可以在“联系人”列表视图或“组织图”中单击“新建”，以创建联系人记录。将指针定位在信息图标上方，以显示关于该视图的信息。



图 36. “组织分析”视图、“联系人”列表和“组织图”切换

无论您使用哪个视图来创建或选择联系人，请根据“目标客户销售”方法培训计划中讲授的标准来分析每位联系人。此标准包括“购买职责”、“您的状态”、“影响水平”、“应变能力”和“范围”。

您为每位联系人指定的影响水平决定了在“组织图”中的联系人节点中显示的阴影深度。表 92 解释了“影响水平”字段中的每个值的联系人节点阴影。

表 92. 联系人的影响水平阴影

“影响水平”字段中的值	组织图上的阴影
低	无
政治结构（“中”）	浅灰
内部范围（“高”）	深灰

通过确定联系人之间的正式和非正式的影响线，您还可以映射客户组织内的行政状况。映射非正式的影响线有助于您确定那些级别并不高（而且更易于访问）但对主要决策者可以产生重大影响的联系人。

要开始组织分析

- 1 导航至“商机”屏幕 > “列表”视图。
- 2 向下搜索到商机记录。
- 3 单击“目标客户销售”视图选项卡。
- 4 在下部的链接栏中，单击“组织分析”。
此时将显示“组织图”视图。
- 5 添加新联系人。

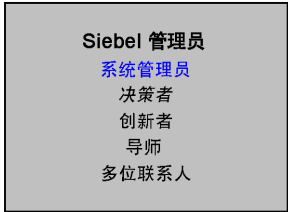
您还可以通过以下方法添加新联系人：从下拉列表中选择“联系人”，然后在列表中输入联系人。

要创建组织图

- 1 在视图下拉列表切换中，选择“组织图”。

组织图显示的节点（框）包含您已分析并与商机相关联的每位联系人的信息。

下图显示了一个联系人节点（框）的示例，以及深灰色的“影响水平”阴影。节点包括关于联系人的信息，例如联系人的职位和其它联系人分析信息（“决策者”、“导师”）。



通过为交易中的关键联系人创建“组织图”，您可以直观地表示组织内部的正式层次结构。

- 2 选择联系人节点，然后将其放至表示联系人经理的联系人节点顶部。

在将联系人节点放到经理节点上时，节点之间将出现一根线条以反映报告关系。

- 3 为每位联系人重复此过程，直至完成组织图。

注释：报告关系还会存储在“联系人”列表（切换视图）中。联系人记录中的“经理姓氏”和“经理名字”字段将自动填写。要在联系人列表中显示此信息，请单击菜单按钮，然后选择“显示的列”。

要删除组织图上的联系人

- 在联系人节点上单击鼠标右键，然后从菜单中选择“编辑”>“删除”。

注释：从组织图中删除的联系人将不再与商机相关联。但是，联系人记录将仍然保留在“联系人”屏幕列表中。

要绘制影响线

- 1 在“组织图”中，按住 CTRL 键并同时选择联系人。
- 2 将选定联系人节点拖放到另一位联系人上，以绘制影响线。

在此过程中必须一直按住 CTRL 键，以便显示非正式的影响线。

注释：此信息将在“联系人”屏幕的“关系”视图中自动更新。如果您愿意，也可以在“关系”视图中指明影响线。

要删除“组织图”上的影响线

- 在影响线上单击鼠标右键，然后从菜单中选择“编辑”>“删除”。

要打印组织图

- 1 在“组织图”上单击鼠标右键，然后从菜单中选择“缩放”。
- 2 选择打印图表所需的缩放级别。
- 3 在“组织图”上再次单击鼠标右键，然后从菜单中选择“打印”。

“组织图”将以选定的缩放级别打印。大图表将跨多页打印。

注释：“初始计划”报表或“商机计划”报表中不能打印“组织图”。您必须在“组织图”视图中使用鼠标右键菜单来打印。

制定关系策略

在“关系策略”视图中捕获的信息可以帮助销售人员针对商机的每位关键参与者制定关系策略。该视图允许销售人员共享对每位联系人的业务和个人决策问题的理解。

要添加关系策略信息

- 1 导航至“商机”屏幕 > “列表”视图。
- 2 向下搜索到商机记录。
- 3 单击“目标客户销售”视图选项卡。
- 4 在下部的链接栏中，单击“关系策略”。
- 5 在列表中创建新记录。
- 6 从“添加联系人”对话框中选择要添加的联系人，然后单击“确定”。

注释：在“组织图”中添加的所有联系人都会自动显示在“联系人”列表中，而在“联系人”列表中添加的所有联系人也会显示在“组织图”中。

- 7 在“关系策略”列表中，为每位联系人填写“业务日程”、“个人日程”和“关系策略”字段。

您只需根据关键参与者的角色、影响水平和等级，为组织中的关键参与者填写此信息。

- 8 添加决策标准：
 - a 在“关系策略”列表中，选择一位联系人。
 - b 在“决策标准”列表中，创建新记录，并且填写必需的字段。

注释：管理员可能需要创建一项称为“定制”的记录，使用户可以从决策标准列表中选择此记录。此记录可用于跟踪联系人独有的、数据库中并不存在的问题。

添加客户里程碑

里程碑是客户购买流程中的正式步骤。“客户里程碑”视图可以帮助销售专业人员确定并跟踪随着销售周期的进展必须满足的客户需求。设置里程碑之后，请使用“我们的活动”列表来确定满足每个里程碑要求所需完成的特定活动。这些活动可能包括正式演示、产品演示、基准、提案和完成销售所需的其它活动。图 37 显示了“客户里程碑”列表，以及与“我们的活动”子视图列表中选定的里程碑相关联的活动。

Overview Assessments Decision Criteria Customer Milestones Organizational Analysis Relationship		
Menu ▾ New Delete Query ⓘ		
Date	Event ▲	Description
3/8/2004 06:50:09 P	1-Request Offering(s)	Enter description of customer's milestone here.
> 3/8/2004 06:51:15 P	2-Evaluate Offering(s)	Enter description of customer's milestone here.
3/8/2004 06:51:50 P	3-Approve / Select	Enter description of customer's milestone here.
3/8/2004 06:52:17 P	4-Legal / Purchasing	Enter description of customer's milestone here.
3/8/2004 06:52:36 P	5-Implement	Enter description of customer's milestone here.

Our Activities Menu ▾ New Delete Query ⓘ		
Description	Type	Display In
Determine Critical Success Factors	Recommended Activity	Calendar and Activities
Complete Opportunity Assessment	Recommended Activity	Calendar and Activities
Prove our concept - present business case (ROI), emonstrate Our Solution	Recommended Activity	Calendar and Activities
Adjust and submit forecast	Recommended Activity	Calendar and Activities
> Complete Competitive Analysis and determine Competitive Strategy	Recommended Activity	Calendar and Activities

图 37. “客户里程碑”视图与相关联的活动

里程碑与使用预定义的活动创建的“活动计划”模板相类似。例如，初始里程碑“请求报价”与所推荐的由您和销售团队执行的活动相关联。这些活动可能包括了解问题或商机、定义客户的引人注目事件并确认预算、完成商机评估，以及针对客户业务制定组织图。

Siebel Sales 应用程序中包含了客户里程碑类型的一个示例。您的管理员可以根据您的业务需要来更改里程碑。您和销售团队可以针对实现商机的里程碑，创建、编辑和删除与其里程碑关联的活动。

要添加里程碑

- 1 导航至“商机”屏幕 > “列表”视图。
- 2 向下搜索到商机记录。
- 3 单击“目标客户销售”视图选项卡。
- 4 在下部的链接栏中，单击“客户里程碑”。
- 5 在“客户里程碑”列表中，创建新记录。

“日期”字段中将显示当前日期。

- 6 在“事件”字段中，从列表中选择事件的类型。

建议的活动集显示在“我们的活动”列表中。您必须保存事件类型才会显示活动。

7 在“说明”字段中输入里程碑事件的说明。

8 在“客户责任”字段中，选择作为里程碑事件的关键联系人和所有者的客户联系人。

重复此过程，直至输入所有关键里程碑事件。添加新的里程碑之前，请先复审为每个里程碑推荐的活动。

要在每个里程碑中添加相关联的活动

1 按照第 465 页的“要添加里程碑”过程，创建客户里程碑。

2 在“我们的活动”列表中，添加新活动记录并填写字段。

a 在“类型”字段中，从列表中选择活动类型。

b 在“显示位置”字段中，选择需要活动显示的位置。

选项包括“仅限于活动”、“日程表和活动”以及“计划表和活动”。如果您选择“日程表和活动”作为显示方法，则必须输入活动的开始日期，才能使活动显示在日程表中。

c 在“资源”文本字段中，说明支持活动所需的资源。

d 如果要对活动授权（例如，从经理至某位销售团队成员），请单击“所有者”字段中的超级链接，然后在“雇员”列表中查询新所有者。

缺省所有者是活动创建者的用户 ID。

查看 PRIME 活动

“PRIME 活动”视图可以帮助销售专业人员制定必要的行动步骤，以便执行策略并赢得商机。PRIME 是所使用主动性的首字母缩写：

- Prove your value（证明您的价值）
- Retrieve missing information（检索缺少的信息）
- Insulate against competition（确立竞争优势）
- Minimize your weaknesses（尽量弱化您的弱点）
- Emphasize your strengths（强化您的优点）

这些活动以及截止日期可分配给销售团队成员，并且会自动显示在个人日程表和活动列表中。使用此视图将更新信息通知整个销售团队，并在实施销售策略期间衡量进度。

在“PRIME 活动”视图中创建的所有活动都会自动显示在与商机相关联的“活动”视图中。您的销售组织可能希望在其中一个视图上实现标准化

在“里程碑”视图的“我们的活动”列表中创建的活动也会显示在“PRIME 活动”列表中，从而提供一种跟踪方法。（在“客户里程碑”列表中，您必须选择里程碑才能查看相关联的活动。）

通过使用此视图，您可以创建并非特定用于里程碑的活动，例如与评估相关联的跟进行动以及组织分析。

要添加 PRIME 活动

- 1 导航至“商机”屏幕 > “列表”视图。
- 2 向下搜索到商机记录。
- 3 单击“目标客户销售”视图选项卡。
- 4 在下部的链接栏中，单击“PRIME 活动”。
- 5 在列表中，创建新记录，并且填写必需的字段。
确定实施策略所需的行动和资源，然后选择负责该活动的销售团队成员。

添加注释

“注释”视图用于合并销售团队不同成员创建的注释（例如注释和指导）。这些注释可标记为公共查看，也可以保留为私人注释。“注释”视图允许销售团队集合并跟踪在整个销售流程内对商机进行的观察结果。

要添加注释

- 1 导航至“商机”屏幕 > “列表”视图。
- 2 向下搜索到商机记录。
- 3 单击“注释”视图选项卡。
- 4 在顶部右侧选择“公共注释”或“私人注释”选项卡。
- 5 在“注释”视图中，创建新记录。
“日期”和“类型”将自动添加到记录中。
- 6 填写“说明”字段。

创建 TAS 商机计划和初始计划报表

您可以自动创建报表，以便更轻松地复审自己的 TAS 计划。这些计划可以打印，也可以通过电子邮件发送以便与销售团队共享。可用报表包括“TAS 商机计划”和“TAS 初始计划”报表。您可以对“商机计划”报表进行配置，以打印特定部分。

“TAS 商机计划”报表将打印在最近三天内，对“我们公司”和所有竞争者完成的所有评估。“TAS 初始计划”报表将打印在最近一天内，对“我们公司”和所有竞争者完成的所有评估。

通过使用需单独获得许可的 Proposals 模块，您可以应用“TAS 提案模板”以生成“TAS 商机计划”报表的可编辑的 Microsoft Word 文档。

要创建报表

- 1** 导航至“商机”屏幕 > “列表”视图。
- 2** 向下搜索到商机记录。
- 3** 单击“目标客户销售”视图选项卡。
- 4** 单击“报表”按钮，然后选择“TAS 初始计划”或“TAS 商机计划”。
 - 要打印“商机计划”报表的特定部分，请在“配置商机计划”对话框中单击与各部分相关联的复选框，然后单击“完成”。

46 策略性销售

本章介绍了销售专业人员可以如何在 Siebel Sales 应用程序中使用 Miller Heiman 的策略性销售方法来完成新业务。策略性销售模块是需要单独获得许可的产品。通过使用策略性销售模块，销售专业人员可以输入销售目标、评估采购影响、了解其竞争位置，并创建执行竞争策略的行动计划。此信息在称为“蓝表”的报表中提供。

使用策略性销售来支持销售流程

Siebel Sales 中的策略性销售软件模块为 Miller Heiman 的策略性销售方法提供了完全支持。销售专业人员可以在 Siebel Sales 中强化并使用“策略性销售”销售流程，从而通过该销售方法和其它销售工具来完成新业务。

Siebel 策略性销售软件提供了以下功能：

- 对策略性销售方法的支持（Miller Heiman, Inc. 提供的需单独获得许可的服务）
- 与理想标准比较的商机评估
- 对关键联系人的分析以及关系策略的制定
- 用于根据销售目标提高竞争位置的工具
- 支持制定执行销售策略的行动计划
- 自动生成“蓝表”报表

策略性销售的方案

此方案提供了使用策略性销售的销售经理所执行业务流程的示例。您的公司可以根据具体的业务要求使用不同的流程。

某位销售代表因为新商机而加入了销售团队。在致电给客户之前，该销售代表计划对商机进行 Miller Heiman 策略性销售分析。销售代表在其商机列表中找到该商机，然后选择“策略性销售”视图选项卡。

单一销售目标

在“单一销售目标”视图中，销售代表复审信息（通常显示在“策略性销售蓝表”的顶部）。他总结了自己对商机的一般看法。他注意到有两个字段的值结转自 Siebel 客户表单：他与该客户当前所发生业务的交易金额，以及他计划在下一年或更长时间内与该客户发生的交易金额。这两个字段是只读字段。

销售代表继续评估其竞争位置，并确定其优先级计时。他选择“策略性销售评估”模板并对商机进行评估，以确定商机与理想客户相比较的情况。根据其评估结果，将自动计算商机的得分。

采购影响

随后，销售代表导航至“采购影响”视图。与商机相关联的联系人将自动显示在该视图中。他添加新的联系人，并对自己与其中每一位联系人的关系策略进行评估。每位联系人都可以在评估中扮演不同的角色，并且每位采购员都有理由参与到评估中。个人赢利和业务结果使销售代表及其团队可以了解其联系人的利益，而评级则显示销售代表对商机的方方面面考虑得如何。然后，销售代表输入支持其评级的证据。

职位概要

在“职位概要”视图中，销售代表填写本公司在交易中拥有的优点和弱点（红色标志）说明。他还确定完成商机所需的信息。

可能行动与最佳行动

现在，销售代表已经设置自己的“单一销售目标”并完成了客户和竞争分析，他为自己的团队创建了赢得商机的行动计划。他进入“可能行动”视图，并添加在团队协调会话期间生成的可能行动列表。团队将要采取的行动标记为“最佳”。这些行动将自动显示在“最佳行动”视图中，销售代表将从此视图将这些行动分配给销售团队成员并标记每项行动的截止日期。根据在“显示位置”字段中为每项活动选择的值，这些活动将自动显示在受分配人的日程表、计划表或活动列表中。随着交易的进展，销售代表可以随时检查此列表以跟踪活动的状态。

蓝表报表

销售代表完成输入和更新策略性销售信息之后，可以生成“蓝表”报表，他可以打印此报表或通过电子邮件与团队共享。

策略性销售的流程

策略性销售模块由五个视图和一些子视图组成。这些视图中提供的信息构成了策略性销售方法。蓝表报表可以通过策略性销售模块自动生成。

与“策略性销售”视图相关联的过程介绍了如何使用策略性销售模块。

- 1 第 471 页的“实现单一销售目标”
- 2 第 472 页的“添加采购影响信息”
- 3 第 473 页的“添加职位概要信息”
- 4 第 473 页的“添加可能行动”
- 5 第 474 页的“查看和添加最佳行动”
- 6 第 474 页的“创建蓝表报表”

实现单一销售目标

Siebel 策略性销售可以帮助销售专业人员实现其客户销售目标。通过评估和测试其位置，销售专业人员可以确保其销售团队按照 Miller Heiman 策略性销售流程中讲授的方法来评估实现单一销售目标的可能性。该软件模块还可以帮助销售专业人员分析他们努力实现的销售目标是否正确，或者结束交易时实现的目标是否符合客户要求以及销售专业人员的长期客户目标。销售专业人员可以对比“理想客户”资料来评估商机，从而了解其所处位置并确定要采取的最佳策略。

要评估形势

- 1 导航至“商机”屏幕 > “列表”视图。
- 2 向下搜索到商机记录。
- 3 单击“策略性销售”视图选项卡。
“策略性销售位置”表单、“理想客户评价”列表和“理想客户标准”列表将与“商机”表单一起显示。
- 4 在表单中填写字段，以确定商机的竞争力并评估您所处的位置。
下表介绍了“位置”表单中的字段。

字段	注释
当前职位的充分性	选择可以最恰当地说明您当前所处位置的值。值的示例包括“欢快”、“极好”、“不错”、“安全”、“舒适”和“烦恼”。
我的职位与竞争	选择可以描述相对于关键竞争者您所处位置的值。值的示例包括“仅选其一”、“领先者”、“共享”和“零”。
优先级计时	选择可以描述说明优先级计时的值。示例包括“紧急”、“活动”、“对其进行处理”和“随后”。

- 在策略性销售方法研讨会中，Miller Heiman 教师将讲授评估标准。
- 5 在“理想客户评价”列表中，创建新记录。
 - 6 将“模板名称”字段设置为“理想客户标准”，然后保存记录。
需要明确选择“保存”才会显示评估标准。
 - 7 在“理想客户标准”列表中，选择每项评估标准的值。
商机评估将根据选定的值自动计算得分。
在“评估”模板中定义的“评分”及其“最高得分”百分比将显示在“理想客户评价”列表中。

下图显示了“理想客户评价”记录，而“理想客户标准”列表则显示与评估相关联的标准。

Ideal Customer Assessment						
Menu New Delete Query Save						
Updated	Template Name	Name	Description	Assessment Score	Percent	Max Score
3/8/2004 07:14:31 PM	Ideal Customer Criteria	New Assessment	Contains ideal customer criteria for field sales	45	47.4 %	95

Ideal Customer Criteria						
Menu Query						
Order	Attribute	Value	Comment	Weight	Score	
1	Over 100 Million in Annual Revenues	100 - 300 Million	Great fit for us in terms of size	5	5	
2	Sponsorship at the Executive Level	No	Find a sponsor or move on	5	-5	
3	High adaptability to New Technology	Adaptable	They do this all the time	3	5	
4	Centralized Operations	De-Centralized	Much easier sale for us	3	5	
5	Purchase History with Our Company	Extensive	Three or more purchases	3	5	

添加采购影响信息

“采购影响”视图可以帮助销售团队确定每位联系人扮演的角色，以及每位联系人参与项目的原因。此视图中记录的个人赢利和业务结果可以帮助销售专业人员了解联系人的结果利益。通过了解其联系人的业务和个人日程，销售专业人员可以建立有效的关系并考虑如何分配资源。

要添加采购影响信息

- 1 导航至“商机”屏幕 > “列表”视图。
- 2 向下搜索到商机记录。
- 3 单击“策略性销售”视图选项卡。
- 4 在下部的链接栏中，单击“采购影响”。
- 5 在列表中创建新记录。
- 6 在“添加联系人”对话框中，选择要添加的联系人。
要输入新联系人，请在“添加联系人”对话框中单击“新建”。
- 7 在“采购影响”列表中，填写联系人的字段。
 - a 通过在每个可用字段中置入选中标记，指明联系人的角色。
字段包括“经济采购者”、“用户采购者”、“技术采购者”和“指导”。
 - b 在每位联系人的“个人赢利”和“业务结果”字段中输入信息。
 - c 选择每位联系人的“评级”和“模式”。
“评级”的示例包括“+2 感兴趣”和“+4 大力支持”。“模式”的示例包括“增长”、“麻烦”和“过分自信”。
 - d 在文本字段中输入支持评级的证据。

添加职位概要信息

“职位概要”视图可以帮助销售专业人员确定红色标志，以及可以在商机中利用的优势。通过此信息，您可以确定并跟踪提高竞争位置所需的信息。

要添加职位概要信息

- 1 导航至“商机”屏幕 > “列表”视图。
- 2 向下搜索到商机记录。
- 3 单击“策略性销售”视图选项卡。
- 4 在下部的链接栏中，单击“职位概要”。
- 5 在“职位概要”表单中，填写“优点”和“红色标志”字段。
“优点”和“红色标志”用于帮助您确定您在完成此商机方面拥有的优点和弱点。
- 6 在表单中，创建新记录，并且填写必需的字段：
 - 确定哪些是必要的信息。
 - 在“内容”和“来自”字段中指定信息的来源。

注释：“所需信息”列表中的记录还会显示在商机的“活动”列表中。“活动类型”是“所需信息”。

添加可能行动

在“可能行动”视图中，销售团队可以集体讨论切实可行的行动以改善商机，然后根据“最佳行动”创建行动计划。

要添加可能行动

- 1 导航至“商机”屏幕 > “列表”视图。
- 2 向下搜索到商机记录。
- 3 单击“策略性销售”视图选项卡。
- 4 在下部的链接栏中，单击“可能行动”。
- 5 在列表中创建新记录。
- 6 选择“最佳”字段中的复选框，将此行动标记为最佳。
标记为“最佳”的所有行动都会显示在“最佳行动”视图中。
- 7 在“内容”字段中，输入行动的说明。
- 8 重复步骤 6 至步骤 7，输入销售团队可以完成的所有最佳行动。

查看和添加最佳行动

“最佳行动”视图中显示了销售团队在“可能行动”视图中选定为改进商机最佳选择的行动。此视图为计划行动和记录状态提供了一个位置，有助于使整个销售团队都位于同一个页面中。您可以将最佳行动分配给商机团队中的人员，而这些行动则显示在他们的活动列表中。它还可以帮助团队监控销售目标的累积进度。

要添加最佳行动

- 1 导航至“商机”屏幕 > “列表”视图。
- 2 向下搜索到商机记录。
- 3 单击“策略性销售”视图选项卡。
- 4 在下部的链接栏中，单击“最佳行动”。

您以前选定为最佳行动的可能行动将自动显示在“最佳行动”列表中。

- 5 在列表中，创建新记录，并且填写必需的字段。

有些字段在下表中加以了说明：

字段	注释
内容	在文本字段中输入行动的说明。此说明将显示在“商机”的“活动”列表中。您可以设置“显示”字段，以便在“日程表和活动”列表、“计划表和活动”列表或“仅限于活动”中显示最佳行动。
人员	缺省值是创建“最佳行动”的用户。您可以将行动分配给另一位雇员或销售团队中的人员。
开始	系统自动填写。行动必须具有开始日期才能显示在“日程表”中。
截止日期	单击“日程表”控件，然后选择行动的完成日期。
状态	从值列表中选择，以指明行动的状态。
显示	从值列表中选择，以指明要显示行动的位置。选项包括“日程表和活动”、“计划表和活动”以及“仅限于活动”。缺省值是“日程表和活动”。

创建蓝表报表

“蓝表”用于显示和提供关键信息一览。它有助于让团队将注意力集中于重要的业务和联系人信息。您可以打印“蓝表”，或者通过电子邮件将其以报表格式或 HTML 文档发送给您的经理和团队。

要创建“蓝表”报表

- 1 导航至“商机”屏幕 > “列表”视图。
- 2 向下搜索到商机。
- 3 单击“策略性销售”视图选项卡。
- 4 单击“报表”按钮，然后选择“蓝表”。

有关创建报表的详细信息，请参阅 *Siebel 报表管理指南*。

A

系统首选项

表 93 列出了您的 Siebel 应用程序中提供的系统首选项。有关如何更改系统首选项的信息，请参阅第 4 章“正在进行的应用程序管理任务”。

表 93. 系统首选项

首选项	说明
AAG Cobrand Id	已废弃。
AAG Cobrand 口令	已废弃。
AAG 连接	已废弃。
AAG 说明	已废弃。
AAG 更新间隔时间	已废弃。
AAG URL	已废弃。
活动层次结构：最大层数	活动层次结构的最大层数。
ActivityStatusToCloseVisit	<p>除非访问活动的所有必需子活动的状态值与此系统首选项中的其中一个值相匹配，否则不能关闭访问活动。（缺省情况下，除非已完成或取消某个活动的所有必需子活动，否则不能关闭该活动。）</p> <p>缺省值：“完成”、“取消”</p>
警报管理器加载频率	<p>系统在重新检查警报之前等待的分钟数。</p> <p>缺省值：60</p>
AllowOverReceipts	<p>如果设置为 TRUE，则接收的数量可以大于发运的数量。另外，对于内部订单而言，如果调用了“处理收据”命令，则只有在接收的数量等于或大于发运的数量时才能结束提货单。</p> <p>有关发送和接收的详细信息，请参阅 <i>Siebel Field Service Guide</i>。</p>
始终显示消息栏警示通知	已废弃。
AMS AMI 字符转换	对于 AMS ACAPS 集成：为“EAI MQSeries AMI 传输”业务服务定义 CharSetConversion，该服务用于在 Siebel 应用程序与 ACAPS 之间进行通讯。
AMS AMI 策略名称	请参阅 <i>Siebel Finance 指南</i> 。
AMS AMI 接收器服务名称	请参阅 <i>Siebel Finance 指南</i> 。
AMS AMI 发送器服务名称	请参阅 <i>Siebel Finance 指南</i> 。
AMS 参考数据数据库 ODBC 数据源	对于 AMS ACAPS 集成：为 AMS 参考数据库定义 ODBC 数据源名称。
AMS 参考数据数据库口令	对于 AMS ACAPS 集成：为 AMS 参考数据库定义口令。

表 93. 系统首选项

首选项	说明
AMS 参考数据数据库表所有者	对于 AMS ACAPS 集成：为 AMS 参考数据库定义表所有者。
AMS 参考数据数据库用户名	对于 AMS ACAPS 集成：为 AMS 参考数据库定义用户名。
自动经理日程表访问	<p>允许雇员的经理访问雇员的日程表，即使该雇员没有为经理明确授予访问权限。</p> <p>注释：如果多位雇员处于同一职位，则只有主要雇员的日程表可访问。</p> <p>缺省值：True</p>
公司名称	请参阅 <i>Siebel Pharma Handheld Guide</i> 。
CSM 日志	<p>启用合并交易的日志。在已连接的用户组合或合并两个或更多业务组件（例如，客户或商机）时，将会创建合并交易。</p> <p>来自此日志的信息可用于重新链接孤立的记录，此类记录是合并流程在同步期间与更新流程交叉时创建的。</p> <p>只有在安装使用 Siebel Remote 或 Replication Manager 时，此首选项才适用。</p> <p>缺省值：False</p>
DB2：缺省优化级别	缺省优化级别，它定义了 DB2 将用于执行 SQL 语句的优化算法。
DBX：每个语句的可视性规则数 1	“数据库提取”组件为带标题信息的第一个 SQL 语句所处理的每个 SQL 语句检查的可视性规则或路由规则数量。
DBX：每个语句的可视性规则数 N	“数据库提取”组件为其它 SQL 语句所处理的每个 SQL 语句检查的可视性规则或路由规则数量。
缺省商业活动来源代码	Siebel eMarketing 中使用的 Web 报价的缺省商业活动。属于缺省商业活动一部分的所有报价都将显示在 Siebel eMarketing 的“有特色的报价”子视图中。
缺省 EC 过程	已废弃。
缺省 MVG Exists 查询	<p>仅限于 Siebel Industry Applications：为每个 MVG 字段查询添加一个 EXISTS 语句。有关详细信息，请参阅 <i>Siebel Developer's Reference</i>。</p> <p>缺省值：True</p>
缺省报价代码	用于跟踪未选择特定报价的客户在 eMarketing 网站上的点击路径的代码。
缺省定价过程	已废弃。
缺省时区	<p>该数据库的所有用户的缺省时区。</p> <p>在用户登录时，将会选定“用户”业务组件的“时区”字段。如果该字段为空，则选定“缺省时区”系统首选项。</p> <p>缺省值：UTC</p>

表 93. 系统首选项

首选项	说明
同步：交易日志	启用同步交易日志。 有关详细信息，请参阅 <i>Siebel Remote and Replication Manager Administration Guide</i> 。
eAuc:AllowTimeStampAdvantage	根据投标时间提供投标优势。 缺省值：True
eAuc:AsyncNoticeCalls	通过异步请求管理器调用通知工作流程。缺省值：False
eAuc:AuctionURLRoot	放置在拍卖事件的电子邮件消息中的 URL。 缺省值：http://www.<yourDomain>.com
eAuc:AutoApproveBidder	自动批准用户要求成为投标人的请求。 缺省值：True
eAuc:AutoApproveLister	自动批准用户要求成为发布人的请求。 缺省值：True
eAuc:AutobidToReservePrice	发出投标时，如果它不符合拍卖的最低成交价格，而且投标具有自动投标金额，则会将投标自动调整为接近或符合最低成交价格。 缺省值：False
eAuc:BidIncrementMultiple	一个浮点数，用于确定投标的最低货币单位增幅（或降幅）。 缺省值：0.01
eAuc:BidIncrMultipleTolerance	介于 0 与 0.005 之间的浮点数，用于指定允许与 eAuc:BidIncrementMultiple 属性的精确倍数存在的偏差。如果将 BidIncrementMultiple 设置为某些有问题的数值（例如 0.17），则此选项可针对数学舍入误差进行调整。 缺省值：0.005
eAuc:BidTimeTieBreakOption	指定为 1、2 或 3 的首选项： <ul style="list-style-type: none"> ■ 如果为 1，则拥有优先中标的用户可以将其后续投标的时间戳标记为优先中标的时间。 ■ 如果为 2，则优先投标的用户可以将其后续投标的时间戳标记为优先投标的时间。 ■ 如果为 3，新投标、替代投标和“自动投标”的时间戳都标记为做出投标的时间。 缺省值：1
eAuc:DynamicCloseEnabled	允许根据动态关闭属性，使拍卖的时间跨过其公布的结束时间。

表 93. 系统首选项

首选项	说明
eAuc:DynamicCloseMaxDelay	由于动态关闭延期而允许拍卖结束时间延迟的最大分钟数。（与设置为 True 的 eAuc:DynamicCloseEnabled 配合使用。） 缺省值：60
eAuc:EnforceExactBidIncrement	强制投标必须是拍卖投标增幅（或减幅）的精确倍数。 缺省值：True
eAuc:MaxMoneyValueAccepted	拍卖的起价、拍卖的投标增幅（或降幅）、投标或发布人费用的最大可接受货币值。 缺省值：1000000000
eAuc:MaxRatingsPerSale	每次拍卖允许某位用户对另一位用户估价的次数。此属性适用于投标人和发布人。 缺省值：2
eAuc:MaxThirdPartyListingDays	第三方拍卖的开始时间与结束时间之间的最大天数。 缺省值：14
eAuc: 通知工作流程 - 拍卖通知	用于通知用户已触发“拍卖通知”的工作流程过程的名称。 缺省值：eAuction 警示通知
eAuc: 通知工作流程 - 自动投标	用于通知用户已成功注册参与拍卖的工作流程过程的名称。 缺省值：eAuction 自动投标通知
eAuc: 通知工作流程 - 投标	用于通知投标人已发出可接受投标的工作流程过程的名称。 缺省值：eAuction 投标通知
eAuc: 通知工作流程 - 接受发布人投标	用于通知发布人已有人员对他们的其中一个项目投标的工作流程过程的名称。 缺省值：eAuction 已接受投标通知
eAuc: 通知工作流程 - 关闭发布人拍卖	用于通知发布人其拍卖已关闭的工作流程过程的名称。 缺省值：eAuction 关闭发布人拍卖通知
eAuc: 通知工作流程 - 发布人拍卖已开票	用于通知发布人其拍卖已开票的工作流程过程的名称。 缺省值：eAuction 发布人拍卖已开票通知
eAuc: 通知工作流程 - 更高报价	用于通知投标人已有人出价更高的工作流程过程的名称。 缺省值：eAuction 更高报价通知
eAuc: 通知工作流程 - 部分项目更高报价	用于通知投标人某些项目已有人出价更高的工作流程过程的名称。 缺省值：eAuction 部分项目更高报价通知

表 93. 系统首选项

首选项	说明
eAuc: 通知工作流程 - 用户状态	用于向用户通知其状态的工作流程过程的名称。 缺省值: eAuction 用户状态通知
eAuc: 通知工作流程 - 欢迎用户	用于通知用户已接受他们加入拍卖的工作流程过程的名称。 缺省值: eAuction 欢迎用户通知
eAuc: 通知工作流程 - 中标人	用于通知投标人他们已中标的工作流程过程的名称。 缺省值: eAuction 中标通知
电子邮件个性化格式	指定用于在电子邮件营销中发送报价的缺省电子邮件个性化格式。 示例: /shared/Marketing/Example List Formats/Email Personalization - Contacts - Transaction database only example
授权: 定价日期	如果设置为 False 或 NULL, 并且在“验证授权”流程中检查了授权定价条款, 则跳过日期验证。(与“授权: 验证日期”系统首选项类似, 不同的是一个适用于授权定价条款, 而另一个则适用于授权服务条款。)
授权: 验证消费者	请参阅 <i>Siebel Field Service Guide</i> 。
授权: 验证日期	请参阅 <i>Siebel Field Service Guide</i> 。
授权: 验证产品	请参阅 <i>Siebel Field Service Guide</i> 。
ETL 结盟版本	请参阅 <i>Siebel Data Warehouse Installation and Administration Guide</i> 。
ETL 分析结束日期 ETL 分析开始日期 ETL 日期格式	“ETL 日期格式”表示必须采用何种方式来解释日期。另两个参数提示了需要调整“汇率”的日期范围。它并不表示将只提取在此范围内创建的数据。请选择“分析开始日期”的最早日期, 即交易开始的日期。除了考虑创建日期和修改日期之外, 请考虑订单日期等其它相关日期。如果将此参数设置为 19700101 (1970 年 1 月 1 日) 等较早的值, 将不会影响处理时间。类似逻辑同样适用于选择“分析结束日期”。请注意, 必须按照“ETL 日期格式”定义的格式来输入这些值。 缺省分析结束日期: 20101231 缺省分析开始日期: 19940101 缺省日期格式: YYYYMMDD
ETL 基本兑换货币	将用于转换所有财务数据的货币。虽然 OLTP 支持多种不同货币的交易, 但还是要将 OLAP 中的数据转换为单一货币以便进行分析。汇率从 OLTP 中的“汇率”表派生而来。 缺省值: USD
ETL 缺省洲	适用于任何未定义洲的地址的值。将此选项设置为某个值, 如果没有在 OLTP 中定义“洲”的值, 则使用该值。 缺省值: 北美

表 93. 系统首选项

首选项	说明
ETL 缺省国家/地区	适用于任何未定义国家/地区的地址的值。将此选项设置为某个值，如果没有在 OLTP 中定义“国家/地区”的值，则使用该值。 缺省值：USA
ETL 缺省货币	货币代码的值，如果没有为某个特定财务交易设置货币代码，则使用该值。 缺省值：USA
ETL 缺省语言	如果在查找“值列表”表格时执行语言转换，则使用此语言代码。 缺省值：ENU
ETL 值列表最大值 ETL 值列表最小值	在某些字段中，会对值划分区间。不是用 45、96 来表示某个客户的雇员数量，而是可以将值划分到 0-50、50-100 区间等等。在“值列表”中，如果未指定最小值和最大值，则会使用这些参数的值。 缺省值：9999999999 和 0
ETL 未知汇率	如果在 OLTP 中未定义某个货币与“数据市场缺省货币”的汇率，则使用该值。 缺省值：1
FINSeBanking 帐单支付商业活动	以下子视图的用户属性： <ul style="list-style-type: none"> ■ FINS eBanking 帐单支付主页商业活动子视图 ■ FINS eBanking 公告子视图（帐单支付） ■ FINS eBanking 特殊报价子视图（帐单支付） 如果将此系统首选项设置为某个商业活动名称时，这些子视图将只显示该商业活动的报价。
FINSeBanking 商业活动	以下子视图的用户属性： <ul style="list-style-type: none"> ■ FINS eBanking 公告子视图 ■ FINS eBanking 主页商业活动子视图 如果将此系统首选项设置为某个商业活动名称时，这些子视图将只显示该商业活动的报价。
FINSeEnrollment 商业活动	“FINS eEnrollment 公告列表子视图”的用户属性。如果将此系统首选项设置为某个商业活动名称时，子视图将只显示该商业活动的“Web - 公告”报价。

表 93. 系统首选项

首选项	说明
FINSeSales 商业活动	<p>以下子视图的用户属性：</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ FINS 我们乐意为您提供帮助子视图 (eSales) ■ FINS 您的生活有何新变化子视图 (eSales) ■ FINS eAdvisor 特殊报价子视图 <p>如果将此系统首选项设置为某个商业活动名称时，这些子视图将只显示该商业活动的报价。</p>
预测：自动预测	如果下属没有创建自己的预测，则创建要用于累计预测的下属预测。
预测：使用服务器任务	将预测处理请求发送到 Siebel 服务器以进行批处理。如果值为 False，则在本地处理请求。
FSAssetSwap 子组件	如果设置为 TRUE，则在提交活动部件跟踪器交易时，将来源资产的子组件资产转换为目标资产。
FSDB：改写服务区域	“拍卖品”、“投标”和“费用”货币字段中可接受的最大金额值。
INSeService 商业活动	“FINS FSW 公告子视图”的用户属性。如果将此系统首选项设置为某个商业活动名称时，子视图将只显示该商业活动的“Web - 公告”报价。
INSeService 折扣商业活动	“FINS FSW 医疗健康折扣公告子视图”的用户属性。如果将此系统首选项设置为某个商业活动名称时，子视图将只显示该商业活动的“Web - 公告”报价。
内部 DUNS 号码	您公司的 DUNS 号码。
LOGMGR：每个语句的可视性规则数	缺省设置为 50。如果实施中使用了 Oracle 以外的其它任何数据库，则应该将此值更改为 20。
仅限于传播的批次	请参阅 <i>Siebel Life Sciences Guide</i> 。
MRG：同步时间戳来源	请参阅 <i>Siebel Remote and Replication Manager Administration Guide</i> 。
MRG：内部表冲突解决方案	请参阅 <i>Siebel Remote and Replication Manager Administration Guide</i> 。
MRG：内部表合并规则	请参阅 <i>Siebel Remote and Replication Manager Administration Guide</i> 。
MRG：系统冲突解决方案	请参阅 <i>Siebel Remote and Replication Manager Administration Guide</i> 。
MRG：每次承诺的交易数	请参阅 <i>Siebel Remote and Replication Manager Administration Guide</i> 。
MRG：用户友好通知	请参阅 <i>Siebel Remote and Replication Manager Administration Guide</i> 。
快速打印应用程序	用于确定快速打印所用应用程序的用户属性。允许的值为：HTML 和 EXCEL。此系统首选项可以由“快速打印应用程序”用户首选项改写。

表 93. 系统首选项

首选项	说明
快速打印输出格式	根据您使用的快速打印应用程序设置为 HTML、CSV 或 Tab。
只读订单状态	<p>如果订单的状态与此系统首选项中的其中一个值相匹配，则在开票之后订单将变成只读。</p> <p>缺省值：“已登记”、“已开票”</p>
销售结构：使用服务器任务	如果设置为 TRUE，则按服务器任务来运行“销售结构”操作。
启用示例批次	请参阅 <i>Siebel Life Sciences Guide</i> 。
Satmetrix 密钥值	由 Satmetrix 向 Siebel Satmetrix Surveys 客户提供的的一个字符串。在生成作为 URL 一部分的加密标记以显示调查报告时必需提供此值。
Sch：中断时间 ID	<p>指定作业类型的行 ID，此作业类型用于计算其活动包含中断时间的计划成本。缺省值为 -1。</p> <p>要查找行 ID，请导航至“应用程序管理”屏幕 > “作业类型管理”视图，选择记录，从“帮助”菜单中选择“关于记录”，然后记下“行号”值。</p>
Sch：缺省约束条件设置	<p>指定约束条件设置的行 ID，如果没有约束条件设置与加载的服务区域相关联，则使用此设置。缺省值为 -1。</p> <p>要查找行 ID，请导航至“时间安排管理”屏幕 > “约束条件设置”视图，选择记录，从“帮助”菜单中选择“关于记录”，然后记下“行号”值。</p>
Sch：缺省成本函数	<p>指定成本函数的行 ID，如果没有成本函数与加载的服务区域相关联，则使用此函数。缺省值为 -1。</p> <p>要查找行 ID，请导航至“时间安排管理”屏幕 > “成本函数”视图，选择记录，从“帮助”菜单中选择“关于记录”，然后记下“行号”值。</p>
Sch：缺省参数集	<p>指定参数集的行 ID，如果没有成本函数与加载的服务区域相关联，则使用此参数集。缺省值为 -1。</p> <p>要查找行 ID，请导航至“时间安排管理”屏幕 > “参数集”视图，选择记录，从“帮助”菜单中选择“关于记录”，然后记下“行号”值。</p>
Sch：缺省时间窗口	<p>指定时间窗口的行 ID，如果没有成本函数与加载的服务区域相关联，则使用此时间窗口。缺省值为 -1。</p> <p>要查找行 ID，请导航至“时间安排管理”屏幕 > “时间窗口”视图，选择记录，从“帮助”菜单中选择“关于记录”，然后记下“行号”值。</p>
SecThickClientExtAuthent	请参阅 <i>Siebel eBusiness Applications 安全指南</i> 。
SM WebIntelligence 服务器	用于指向为 Siebel Analytics 的报表提供服务的 Web Intelligence 服务器的 URL。
SqlStyle	指明哪些 SQL 语句将用于此实施：Oracle、Microsoft SQL Server、Informix 或 Sybase。区分大小写。
SSASqlErrRsItsDiscarded	如果行数超过可返回的行数，则会向用户显示此消息。有关详细信息，请参阅在 <i>DB2 UDB for z/OS and OS/390 上实施 Siebel eBusiness Applications</i> 。

表 93. 系统首选项

首选项	说明
SubSqlStyle	属于类似数据库产品系列的 SQLStyle。
辛迪加数据	<p>如果设置为 Y，则允许 syndexp.exe 在 Siebel 服务器上生成辛迪加数据文件。</p> <p>辛迪加数据只用于 Life Sciences 应用程序。</p>
目标列表	已废弃。
技术支持（备选项 1）	<p>指定显示在“Siebel 技术支持”对话框中的电话号码。请将此号码更新为与您的内部帮助台号码相匹配。备选号码（备选项 1 和备选项 2）允许使用寻呼机号码和电子邮件地址。</p> <p>将值设置为“无”，可使此值在对话框中保持空白。</p>
技术支持（备选项 2）	<p>指定显示在“Siebel 技术支持”对话框中的电话号码。请将此号码更新为与您的内部帮助台号码相匹配。备选号码（备选项 1 和备选项 2）允许使用寻呼机号码和电子邮件地址。</p> <p>将值设置为“无”，可使此值在对话框中保持空白。</p>
技术支持（传真）	<p>指定显示在“Siebel 技术支持”对话框中的传真号码。请将此号码更新为与您的内部帮助台传真号码相匹配。</p> <p>将值设置为“无”，可使此值在对话框中保持空白。</p>
技术支持 (URL)	<p>指定显示在“Siebel 技术支持”对话框中的支持 URL。请将此 URL 更新为与您的内部帮助台 Web 地址相匹配。</p> <p>将值设置为“无”，可使此值在对话框中保持空白。</p>
技术支持（语音）	<p>指定显示在“Siebel 技术支持”对话框中的语音电话号码。请将此号码更新为与您的内部帮助台号码相匹配。</p> <p>将值设置为“无”，可使此值在对话框中保持空白。</p>
培训：EAI HTTP 口令	为“培训：EAI HTTP 用户名”系统首选项中给出的用户名指定口令。
培训：EAI HTTP 服务器	<p>指定 AICC/SCORM 兼容内容用于 eAI 通讯的服务器。</p> <p>如果设置为：</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ 缺省值，则使用当前 Siebel 服务器的 URL（例如，如果 Siebel URL 为 http://siebelserver/erm_enu，则 EAI URL 为 http://siebelserver/eai_enu）。 ■ 缺省安全，则使用安全的 Siebel 服务器的 URL。 ■ 明确的 URL，此 URL 必须是某个 URL 的完整开始部分，例如 http://theeaiserver/eai_enu
培训：EAI HTTP 用户名	<p>指定 AICC/SCORM 兼容内容所发出的 eAI 请求的 Siebel 登录 ID。</p> <p>警告： 由于 AICC 和 SCORM 标准要求以非安全方式使用此用户名和相应口令，因此请选择不能访问 Siebel 应用程序其它任何部分的用户名和口令。</p>

表 93. 系统首选项

首选项	说明
培训：课程适配器 URL	<p>指定进入 SCORM 兼容内容所使用的课程适配器 HTML 文件的路径。</p> <p>此缺省值通常可以满足要求。这是一个相对 URL，与 Siebel 应用程序的当前 URL 相对。</p> <p>例如，如果将此系统首选项设置为 <code>lms/LmsLessonAdapter.html</code>，并且当前的 Siebel URL 为 <code>http://siebel/erm_enu</code>，则为课程适配器启动的 URL 将为 <code>http://siebel/erm_enu/lms/LmsLessonAdapter.html</code>。</p> <p>缺省值：LMS/LmsLessonAdapter.html</p>
培训：课程安全性	<p>允许的值为：PIN（缺省值）和空白</p> <p>指定课程安全性使用什么方法验证来自 AICC/SCORM 兼容课程内容的 eAI 请求。</p> <p>如果设置为 PIN，则会为启动的 AICC 课程分配一个 PIN 号码，该课程必须使用此号码才能与 Siebel 应用程序进行交互。</p>
世界协调时间	<p>为整个系统启用全球时区支持。将此首选项设置为 TRUE 即可启用全球时区支持。缺省设置为 TRUE。</p> <p>注释：这是一次性设置。一旦您在生产环境下启用了全球时区支持，则不应将其禁用。</p> <p>如果要在启用“全球时区”功能的情况下操作自己的部署，则还必须将数据库服务器的操作系统设置为 UTC 时间或等效时间。如果在将 UTC 参数设置为 TRUE 时未能将 OS 设置为 UTC，则会导致异步服务器请求错误。</p> <p>有关启用“全球时区”的详细信息，请参阅 <i>Global Deployment Guide</i>。尽管可以选择是否启用此功能，但是强烈建议您在启用“全球时区”的情况下操作自己的生产环境。</p>
启用使用情况跟踪	请参阅第 213 页的“为使用情况收集设置系统首选项”。
使用情况跟踪日志时间期间	请参阅第 213 页的“为使用情况收集设置系统首选项”。
使用情况跟踪日志文件目录	请参阅第 213 页的“为使用情况收集设置系统首选项”。
使用情况跟踪日志文件编码	请参阅第 213 页的“为使用情况收集设置系统首选项”。
使用情况跟踪日志文件格式	请参阅第 213 页的“为使用情况收集设置系统首选项”。
使用情况跟踪会话高速缓存大小	请参阅第 213 页的“为使用情况收集设置系统首选项”。
用户组	被授予“用户组”数据库访问权限的人员。它用于 Siebel Tools 中定义了应用程序模式的“DDL 同步”步骤。

B

内容中心参考

本附录提供了关于两个主题的详细信息：

- 第 485 页的“内容中心的预制内容对象”
- 第 495 页的“内容项目业务服务”

内容中心的预制内容对象

每个内容对象都以一个业务对象为基础，而该业务对象是通过删除不需要的字段从现有业务对象派生的对象。您可以根据自己的业务需要来修改这些内容对象。

表 94 列出了每个内容对象、作为该内容对象基础的主要业务对象以及其主要业务组件。

表 94. 预制内容对象

内容对象	业务对象	主要业务组件
“目录”内容对象	产品目录（内容管理）	产品目录
“目录类别”内容对象	目录类别（内容管理）	目录类别管理
“内容库内容资产”内容对象	内容库资产 EAI	内容库资产（内容管理）
“内容库内容集”内容对象	内容库内容集 EAI	内容库内容集（内容管理）
“内容库内容类型”内容对象	内容库内容类型 EAI	内容库内容类型（内容管理）
“ERM 组新闻项”内容对象	ERM 组新闻项 EAI	ERM 组新闻项 EAI
“说明”内容对象	管理销售工具（内容管理）	管理销售工具
“Microsite 管理页面”内容对象	ePortal MM 页面 EAI	ePortal MM 页面 EAI
“Microsite 管理页项”内容对象	ePortal MM 页项 EAI	ePortal MM 页项 EAI
“价格表”内容对象	价格表（内容管理）	价格表
“产品”内容对象	产品管理定义（内容管理）	内部产品
“产品分类”内容对象	XA 写作对象	XA 分类
“产品特征”内容对象	产品特征（内容管理）	产品特征
“产品系列”内容对象	管理产品系列（内容管理）	管理产品系列
“决议项”内容对象	决议项	服务请求决议项
“解决方案”内容对象	解决方案	解决方案
“批量折扣”内容对象	批量折扣（内容管理）	批量折扣

下表介绍了为内容对象中包括的每个业务组件转移的数据。

“目录” 内容对象

“目录” 是以业务对象“产品目录（内容管理）”为基础预制的内容对象。表 95 列出了预制内容对象“目录”的业务组件。

表 95. 预制内容对象：目录

业务组件	转移的数据	链接
产品目录	目录信息	主要
产品目录转换	目录信息的语言转换	产品目录/产品目录转换

“目录类别” 内容对象

“目录类别” 是以业务对象“目录类别”为基础预制的内容对象。表 96 列出了预制内容对象“目录类别”的业务组件。

表 96. 预制内容对象：目录类别

业务组件	转移的数据	链接
目录类别	目录类别	主要
目录子类别	关联关系	目录类别/目录子类别
内部产品	关联关系	目录类别/内部产品

“内容库内容资产” 内容对象

“内容库内容资产” 是以业务对象“内容库资产 EAI”为基础预制的内容对象。表 97 列出了预制内容对象“内容资产”的业务组件。

表 97. 预制内容对象：内容库内容资产

业务组件	转移的数据	链接
内容库资产（内容管理）	内容库资产鉴定	主要
内容库资产（内容管理）_ 访问组	内容库访问组关系	
内容库资产（内容管理）_ 当前版本	内容库资产当前版本标识	

表 97. 预制内容对象：内容库内容资产

业务组件	转移的数据	链接
内容库版本（内容管理）	资产修订信息	内容库资产（内容管理）/内容库版本（内容管理）
内容库数据（内容管理）	存储在数据库中的内容	内容库版本（内容管理）/内容库数据（内容管理）
内容库命名空间别名（内容管理）	XML 命名空间信息	内容库版本（内容管理）/内容库命名空间别名（内容管理）
内容库版本文件附件（内容管理）	存储在文件系统中的内容	内容库版本（内容管理）/内容库版本文件附件（内容管理）
版本子项的内容库版本	资产版本相互关系	内容库资产（内容管理）/版本子项的内容库版本
内容库参考（内容管理）	与其它资产的链接	版本子项的内容库版本/内容库参考（内容管理）

“内容库内容集”内容对象

“内容库内容集”是以业务对象“内容库内容集 EAI”为基础预制的内容对象。表 98 列出了预制内容对象“内容库内容集”的业务组件。

表 98. 预制内容对象：内容库内容集

业务组件	转移的数据	链接
内容库内容集（内容管理）	集鉴定	主要
内容库内容集（内容管理）_ Pr. 资产	主页标识	
内容库资产（内容管理）	资产鉴定	内容库内容集（内容管理）/内容库资产（内容管理）
内容库资产（内容管理）_ 访问组	内容库访问组关系	
内容库资产（内容管理）_ 当前版本	内容库资产当前版本标识	
内容库版本（内容管理）	资产修订信息	内容库资产（内容管理）/内容库版本（内容管理）
内容库数据（内容管理）	存储在数据库中的内容	内容库版本（内容管理）/内容库数据（内容管理）
内容库命名空间别名（内容管理）	XML 命名空间信息	内容库版本（内容管理）/内容库命名空间别名（内容管理）
内容库版本文件附件（内容管理）	存储在文件系统中的内容	内容库版本（内容管理）/内容库版本文件附件（内容管理）

表 98. 预制内容对象：内容库内容集

业务组件	转移的数据	链接
版本子项的内容库版本	资产版本相互关系	内容库内容集（内容管理）/版本子项的内容库版本
内容库参考（内容管理）	与其它资产的链接	版本子项的内容库版本/内容库参考（内容管理）

“内容库内容类型”内容对象

“内容库内容类型”是以业务对象“内容库内容类型 EAI”为基础预制的的内容对象。表 99 列出了预制内容对象“内容库内容类型”的业务组件。

表 99. 预制内容对象：内容库内容类型

业务组件	转移的数据	链接
内容库内容类型（内容管理）	内容库资产数据类型	主要
内容库文档类型（内容管理）	SGML 文档类型	内容库内容类型（内容管理）/内容库文档类型（内容管理）
内容库命名空间（内容管理）	XML 命名空间信息	内容库内容类型（内容管理）/内容库命名空间（内容管理）
内容库命名空间节点类型（内容管理）	命名空间节点信息	内容库命名空间（内容管理）/内容库命名空间节点类型（内容管理）

“ERM 组新闻项”内容对象

“ERM 组新闻项”是以业务对象“ERM 组新闻项 EAI”为基础预制的的内容对象。表 100 列出了预制内容对象“ERM 组新闻项”的业务组件。

表 100. 预制内容对象：ERM 组新闻项

业务组件	转移的数据	链接
ERM 组新闻项 EAI	新闻项鉴定，内容参考	主要
ERM 组新闻内容路径 EAI	新闻项的发布阶段	ERM 组新闻项 EAI/ERM 组新闻内容路径 EAI
ERM 组新闻内容路径阶段 EAI	发布阶段明细	ERM 组新闻内容路径 EAI/ERM 组新闻内容路径阶段 EAI
ERM 组新闻职位 EAI	新闻项的发布批准人	ERM 组新闻内容路径 EAI/ERM 组新闻职位 EAI
访问组	内容库资产访问组	内容库资产（内容管理）/访问组
ERM 组新闻访问组成员 EAI	组新闻访问组信息	访问组/ERM 组新闻访问组成员 EAI

表 100. 预制内容对象：ERM 组新闻项

业务组件	转移的数据	链接
内容库内容集（内容管理）	集鉴定	ERM 组新闻项 EAI/内容库内容集（内容管理）
内容库内容集（内容管理） _Pr. 资产	主页标识	
内容库资产（内容管理）	资产鉴定	内容库内容集（内容管理）/内容库资产 （内容管理）
内容库资产（内容管理）_ 访问组	内容库访问组关系	
内容库资产（内容管理）_ 当前版本	内容库资产当前版本标识	
内容库版本（内容管理）	资产修订信息	内容库资产（内容管理）/内容库版本 （内容管理）
内容库数据（内容管理）	存储在数据库中的内容	内容库版本（内容管理）/内容库数据 （内容管理）
内容库命名空间别名 （内容管理）	XML 命名空间信息	内容库版本（内容管理）/内容库命名空间别名 （内容管理）
内容库版本文件附件 （内容管理）	存储在文件系统中的内容	内容库版本（内容管理）/内容库版本文件附件 （内容管理）
版本子项的内容库版本	资产版本相互关系	内容库内容集（内容管理）/版本子项的内容库 版本
内容库参考（内容管理）	与其它资产的链接	版本子项的内容库版本/内容库参考 （内容管理）

“说明”内容对象

“说明”是以业务对象“管理销售工具”为基础预制的内容对象。表 101 列出了预制内容对象“说明”的业务组件。

表 101. 预制内容对象：说明

业务组件	转移的数据	链接
管理销售工具	说明记录和相关文件	主要
说明项目	详细关系	管理销售工具/说明项目
说明组件项目	关联关系	说明项目/说明组件项目 - 管理

“Microsite 管理页面”内容对象

“Microsite 管理页面”是以业务对象“ePortal MM 页面 EAI”为基础预制的内容对象。表 102 列出了预制内容对象“Microsite 管理页面”的业务组件。

与此内容对象相关联的视图包括：

- 添加/编辑 - ePortal MM 页面管理
- 预览 - ePortal MM 页面设计器视图

表 102. 预制内容对象：Microsite 管理页面

业务组件	转移的数据	链接
ePortal MM 页面 EAI	页面鉴定	主要
ePortal MM 页面部分 EAI	页面布局信息	ePortal MM 页面 EAI/ePortal MM 页面部分 EAI
ePortal MM 页项 EAI	页项显示信息	ePortal MM 页面部分 EAI/ePortal MM 页项 EAI
内容库内容集（内容管理）	集鉴定	ePortal MM 页面 EAI/内容库内容集（内容管理）
内容库内容集（内容管理） _Pr. 资产	主页标识	
内容库资产（内容管理）	资产鉴定	内容库内容集（内容管理）/内容库资产（内容管理）
内容库资产（内容管理）_ 访问组	内容库访问组关系	
内容库资产（内容管理）_ 当前版本	内容库资产当前版本标识	
内容库版本（内容管理）	资产修订信息	内容库资产（内容管理）/内容库版本（内容管理）
内容库数据（内容管理）	存储在数据库中的内容	内容库版本（内容管理）/内容库数据（内容管理）
内容库命名空间别名 （内容管理）	XML 命名空间信息	内容库版本（内容管理）/内容库命名空间别名（内容管理）
内容库版本文件附件 （内容管理）	存储在文件系统中的内容	内容库版本（内容管理）/内容库版本文件附件（内容管理）
版本子项的内容库版本	资产版本相互关系	内容库内容集（内容管理）/版本子项的内容库版本
内容库参考（内容管理）	与其它资产的链接	版本子项的内容库版本/内容库参考（内容管理）

“Microsite 管理页项”内容对象

“Microsite 管理页项”是以业务对象“ePortal MM 页项 EAI”为基础预制的内容对象。表 103 列出了预制内容对象“Microsite 管理页项”的业务组件。

与此内容对象相关联的视图包括：

- 添加/编辑 - ePortal MM 页面管理
- 预览 - ePortal MM 页面设计器视图

表 103. 预制内容对象：Microsite 管理页项

业务组件	转移的数据	链接
ePortal MM 页项 EAI	页项显示信息和资产链接	主要
内容库资产（内容管理）	资产鉴定	ePortal MM 页项 EAI/内容库资产（内容管理）
内容库资产（内容管理）_访问组	内容库访问组关系	
内容库资产（内容管理）_当前版本	内容库资产当前版本标识	
内容库版本（内容管理）	资产修订信息	内容库资产（内容管理）/内容库版本（内容管理）
内容库数据（内容管理）	存储在数据库中的内容	内容库版本（内容管理）/内容库数据（内容管理）
内容库命名空间别名（内容管理）	XML 命名空间信息	内容库版本（内容管理）/内容库命名空间别名（内容管理）
内容库版本文件附件（内容管理）	存储在文件系统中的内容	内容库版本（内容管理）/内容库版本文件附件（内容管理）
版本子项的内容库版本	资产版本相互关系	内容库资产（内容管理）/版本子项的内容库版本
内容库参考（内容管理）	与其它资产的链接	版本子项的内容库版本/内容库参考（内容管理）

“价格表”内容对象

“价格表”是以业务对象“价格表”为基础预制的的内容对象。表 104 列出了预制内容对象“价格表”的业务组件。

表 104. 预制内容对象：价格表

业务组件	转移的数据	链接
价格表	价格表 与组织的关联关系	主要

“产品”内容对象

“产品”是以业务对象“产品管理定义”为基础预制的的内容对象。表 105 列出了预制内容对象“产品”的业务组件。

表 105. 预制内容对象：产品

业务组件	转移的数据	链接
内部产品	内部产品	主要
管理产品定义（内容管理）	关联关系 在交集表中定义：“等级”列； “值”列	内部产品/管理产品比较 - 管理（内容管理）
组件产品	关联关系 在交集表中定义：关系类型	内部产品/组件产品 - 管理
FS 存货选项	关联关系	内部产品/FS 存货选项
FS 产品评估特征	关联关系	内部产品/FS 产品评估特征
内部产品销售工具	关联关系	内部产品/内部产品销售工具 - 管理
主要功能	关联关系	内部产品/主要功能 - 管理
价格表	关联关系 在交集表中定义：某些列	内部产品/价格表 - 管理

“产品分类”内容对象

“产品分类”是以业务对象“XA 写作对象”为基础预制的内容对象。表 106 列出了预制内容对象“产品分类”的业务组件。

表 106. 预制内容对象：产品分类

业务组件	转移的数据	链接
XA 分类	产品分类	主要
XA 分类转换	产品分类语言转换	XA 分类/XA 分类转换
XA 属性	产品分类子属性	XA 分类/XA 属性
XA 属性转换	产品分类子属性语言转换	XA 属性/XA 属性转换

“产品特征”内容对象

“产品特征”是以业务对象“产品特征（内容管理）”为基础预制的内容对象。表 107 列出了预制内容对象“产品特征”的业务组件。

表 107. 预制内容对象：产品特征

业务组件	转移的数据	链接
产品特征	产品特征	主要
产品特征_产品系列	特征与产品系列的关联	不适用

“产品系列”内容对象

“产品系列”是以业务对象“管理产品系列（内容管理）”为基础预制的内容对象。表 108 列出了预制内容对象“产品系列”的业务组件。

表 108. 预制内容对象：产品系列

业务组件	转移的数据	链接
管理产品系列	产品系列	主要
管理产品系列_职位	与职位的关联	不适用

“决议项”内容对象

“决议项”是以业务对象“决议项”为基础预制的的内容对象。表 109 列出了预制内容对象“决议项”的业务组件。

表 109. 预制内容对象：决议项

业务组件	转移的数据	链接
服务请求决议项	决议项	主要
解决方案	关联关系	服务请求决议项/解决方案

“解决方案”内容对象

“解决方案”是以业务对象“解决方案”为基础预制的的内容对象。表 110 列出了预制内容对象“解决方案”的业务组件。

表 110. 预制内容对象：解决方案

业务组件	转移的数据	链接
解决方案	解决方案	主要
相关解决方案	关联关系	解决方案/相关解决方案
服务请求决议项	关联关系	解决方案/服务请求决议项

“批量折扣”内容对象

“批量折扣”是以业务对象“批量折扣”为基础预制的的内容对象。表 111 列出了预制内容对象“批量折扣”的业务组件。

表 111. 预制内容对象：批量折扣

业务组件	转移的数据	链接
批量折扣	批量折扣	主要
批量折扣项目	详细关系	批量折扣/批量折扣项目 - 管理 (此链接没有插入/更新限制。)
价格表	关联关系 在交集表中定义：某些列	内部产品/价格表 - 管理

内容项目业务服务

“内容项目”业务服务允许客户对 Siebel 内容项目执行各种操作。业务服务脚本、工作流程驱动的服务和业务组件都可以调用“内容项目”业务服务方法来处理内容项目。它可用于启动和发布内容项目，以及添加、删除和更新内容项目或内容项。

AddContentItem 方法

此方法用于将内容项添加到指定的项目中。首先，它在“内容项目”业务组件中搜索项目，然后在“内容类型”业务组件中搜索内容类型名称、选择子视图、选取列表名称和来源字段名称。

表 112 列出了 AddContentItem 方法的参数。

表 112. AddContentItem 方法的参数

参数	类型	说明	必需
ProjectId	输入	要添加内容项的项目 ID	X
ItemName	输入	要添加的项名称	X
ItemAction	输入	要执行的项行为	X
ItemDescription	输入	项的说明	
ItemTypeId	输入	项的类型 ID	X
ItemReference	输入	项的参考	
ItemId	输出	所添加项的项 ID	

AddProject 方法

此方法用于创建新的内容项目。

表 113 列出了 AddProject 方法的参数。

表 113. AddProject 方法的参数

参数	类型	说明	必需
ProjName	输入	要创建的项目名称	X
ProjectDescription	输入	项目的说明	
ProjectOwnerId	输入	项目的所有者 ID	
ProjectPlanPublicationDate	输入	项目的计划发布日期	
ProjectPublicationWorkflowId	输入	项目的发布工作流程 ID	
ProjectId	输出	所创建项目的项目 ID	

Export 方法

如果“连接字符串”不为空，则此方法可将项目从分段环境导出至生产环境。如果“连接字符串”为空，而“导出目录”不为空，此方法会将项目导出至导出目录。如果“连接字符串”和“导出目录”都为空，此方法将失败。

表 114 列出了 Export 方法的参数。

表 114. Export 方法的参数

参数	类型	说明	必需
内容项目 Id	输入	要导出的项目 ID	X
连接字符串	输入	要导出的连接字符串	
导出目录	输入	要导出的目录	

Import 方法

此方法用于导入已使用 Export 方法导出的项目。

表 115 列出了 Import 方法的参数。

表 115. Import 方法的参数

参数	类型	说明	必需
内容项目 Id	输入	要导入到的项目 ID	X
导出目录	输入	包含导出项目的目录	

PublishProject 方法

此方法通过调用“内容项目”业务组件的 RequestPublish 和 Publish 方法来发布项目。如果 SynchronousIndicator=“N”，此方法将调用 RequestPublish 方法。否则，将调用 Publish 方法。

表 116 列出了 PublishProject 方法的参数。

表 116. PublishProject 方法的参数

参数	类型	说明	必需
ProjectId	输入	要发布的项目 ID	X
SynchronousIndicator	输入	同步指示器（Y 或 N；缺省值为 Y）	

RemoveContentItem 方法

此方法用于删除内容项。如果提供了 ItemId，则不必提供 ProjectId 和 ItemName。否则，必须提供 ProjectId 和 ItemName。

表 117 列出了 RemoveContentItem 方法的参数。

表 117. RemoveContentItem 方法的参数

参数	类型	说明
ProjectId	输入	要从中删除内容项的项目 ID
ItemName	输入	要删除的项名称
ItemId	输入	要删除的项 ID

RemoveProject 方法

此方法用于删除内容项目。

表 118 列出了 RemoveProject 方法的参数。

表 118. RemoveProject 方法的参数

参数	类型	说明	必需
ProjectId	输入	要删除的项目 ID	X

StartProject 方法

此方法通过调用“内容项目”业务组件的 RequestStartProject 和 StartProject 方法来启动项目。如果 SynchronousIndicator = “N”，此方法将调用 RequestStartProject 方法。否则，此方法将调用 StartProject 方法。

表 119 列出了 StartProject 方法的参数。

表 119. StartProject 方法的参数

参数	类型	说明	必需
ProjectId	输入	要删除的项目 ID	X
SynchronousIndicator	输入	同步指示器（Y 或 N；缺省值为 Y）	

UpdateContentItem 方法

此方法用于更新内容项。如果提供了 ItemId，则不需要 ProjectId 和 ItemName 也能更新项名称。否则，必须提供 ProjectId 和 ItemName。如果提供了 ItemTypeId，此方法将在“内容类型”业务组件中搜索内容类型名称、选择子视图、选取列表名称和来源字段名称。

表 120 列出了 UpdateContentItem 方法的参数。

表 120. UpdateContentItem 方法的参数

参数	类型	说明
ProjectId	输入	要更新内容项的项目 ID
ItemName	输入	要更新的项名称
ItemId	输入	要更新的项 ID
ItemAction	输入	要更新的项行为
ItemDescription	输入	更新的说明
ItemTypeId	输入	要更新的类型 ID
ItemReference	输入	要更新的参考
ItemStatus	输入	要更新的项状态

UpdateProject 方法

此方法用于更新内容项目。

表 121 列出了 UpdateProject 方法的参数。

表 121. UpdateProject 方法的参数

参数	类型	说明	必需
ProjectId	输入	要更新的项目 ID	X
ProjName	输入	要更新的项目名称	
ProjectDescription	输入	更新的说明	
ProjectOwnerId	输入	要更新的所有者 ID	
ProjectPlanPublicationDate	输入	要更新的计划发布日期	
ProjectPublicationWorkflowId	输入	要更新的发布工作流程 ID	

索引

数字

7.7

- 新功能 22
- 修订版 A, 新功能 21

英文字母

- AAG Cobrand Id** 系统首选项 475
- “AAG Cobrand 口令”** 系统首选项 475
- AAG URL** 系统首选项 475
- “AAG 更新间隔时间”** 系统首选项 475
- “AAG 连接”** 系统首选项 475
- “AAG 说明”** 系统首选项 475
- ActiveX**, 浏览器支持 63
- ActivityStatusToCloseVisit** 系统首选项 475
- Actuate** 连接字符串, 指定 256
- AddContentItem** 方法 495
- AddProject** 方法 495
- AllowOverReceipts** 系统首选项 475
- “AMS AMI 策略名称”** 系统首选项 475
- “AMS AMI 发送器服务名称”** 系统首选项 475
- “AMS AMI 接收器服务名称”** 系统首选项 475
- “AMS AMI 字符转换”** 系统首选项 475
- “AMS 参考数据数据库 ODBC 数据源”** 系统首选项 475
- “AMS 参考数据数据库表所有者”** 系统首选项 476
- “AMS 参考数据数据库口令”** 系统首选项 475
- “AMS 参考数据数据库用户名”** 系统首选项 476
- ASI**, 用于集成
 - Web 服务, 设置对内服务 374
 - Web 服务, 设置对外服务 373
 - 工作流程, 激活 375
 - 获取客户 ASI 376
 - 客户、联系人和家庭 ASI, 设置 373
 - 客户、联系人和家庭, 用于 373
 - 同步家庭 ASI 375
 - 同步客户 ASI 375
 - 同步联系人 ASI 375
- Assignment Manager**
 - 用于分配活动 221
- bcp** 实用程序
 - 关于在 Microsoft SQL server 上加载 D&B 数据 352
- BU/SU 项目概要**, 查看 451
- CookiesAllowed**
 - 附加浏览器功能 63
- CreateInbox** 方法 131
- CreateInboxEx** 方法 130

- CreateInboxItem** 方法 133
- CreateInboxOwner** 方法 133
- “CSM 日志”** 系统首选项 476
- D&B Update Manager**
 - D&B Siebel 服务器组件, 从命令行运行 359
 - D&B 服务器组件, 从命令行运行 359
 - D&B 服务器组件, 作为单一任务流程运行 357
 - D&B 服务器组件, 作为多任务流程运行 358
 - D&B 服务器组件字段映射 363
 - D&B 实时更新, 字段映射 366
 - Siebel 服务器组件, 作为单一任务流程运行 358
 - Siebel 服务器组件, 作为多任务流程运行 358
 - Siebel 服务器组件字段映射 363
 - Siebel, 运行但不更新客户名称或地点 362
 - 客户提升和潜在客户列表, 字段映射 368
 - 提示, 关于运行 357
- D&B 集成**
 - D&B 报表, 查看 370
 - D&B 报表订购, 设置符号 URL 360
 - D&B 客户, 提升 370
 - D&B 实时更新, 字段映射 366
 - D&B 实时搜索和更新, 设置符号 URL 360
 - DB2, 在其上加载 D&B 数据 352
 - D-U-N-S 号码, 了解 348
 - Microsoft SQL Server, 在其上加载 D&B 数据 352
 - Oracle, 在其上加载 D&B 数据 351
 - Siebel 更新服务器组件, 运行 357
 - 多个 D&B Update Manager 流程 356
 - 多个 D&B Update Manager 流程, 初次加载数据时 356
 - 多流程和 D-U-N-S 号码处理 356
 - 方案 348
 - 符号 URL, 设置 360
 - 服务器组件, 单一任务 Siebel 更新 354
 - 服务器组件, 多个 D&B Update Manager 流程 355
 - 服务器组件, 多任务 Siebel 更新 355
 - 服务器组件, 更新流程 353
 - 服务器组件, 关于更新 353
 - 更新服务器流程配置 361
 - 公司数据和报表, 访问 369
 - 集成数据的流程 349
 - 集合数据, 查看 369
 - 加载 D&B 数据 350
 - 加载或重新加载数据 350

- 客户提升和潜在客户列表, 字段映射 368
- 客户提升和潜在客户列表创建配置 362
- 配置准则 361
- 潜在客户列表, 根据 D&B 数据创建 370
- 全球集成, 用于添加新客户 371
- 示例脚本, 运行前警告 351
- 数据, 关于 347
- 文件和格式, 必需 349
- DB2, 在其上加载 D&B 数据** 352
- “DB2: 缺省优化级别”系统首选项 476
- “DBX: 每个语句的可视性规则数 1”系统首选项 476
- “DBX: 每个语句的可视性规则数 N”系统首选项 476
- DeactivateInboxItem 方法** 140
- DeactivateInboxOwner 方法** 142
- DeleteInboxItem 方法** 143
- dnbinitial.sql 文件**
- 用于加载 D&B 数据 356
- DocumentServerViewHTML 参数**
- 关于 257
- DTR 文件, 关于删除的警告** 181
- D-U-N-S 号码**
- 关于 348
- 关于多流程的警告 356
- EAI 对象**
- 请参阅集成对象
- eAuc:AllowTimeStampAdvantage**
- 系统首选项 477
- eAuc:AsyncNoticeCalls 系统首选项** 477
- eAuc:AuctionURLRoot 系统首选项** 477
- eAuc:AutoApproveBidder 系统首选项** 477
- eAuc:AutoApproveLister 系统首选项** 477
- eAuc:AutobidToReservePrice**
- 系统首选项 477
- eAuc:BidIncrementMultiple 系统首选项** 477
- eAuc:BidIncrMultipleTolerance**
- 系统首选项 477
- eAuc:BidTimeTieBreakOption**
- 系统首选项 477
- eAuc:DynamicCloseEnabled 系统首选项** 477
- eAuc:DynamicCloseMaxDelay**
- 系统首选项 478
- eAuc:EnforceExactBidIncrement**
- 系统首选项 478
- eAuc:MaxMoneyValueAccepted**
- 系统首选项 478
- eAuc:MaxRatingsPerSale 系统首选项** 478
- eAuc:MaxThirdPartyListingDays**
- 系统首选项 478
- “eAuc: 通知工作流程 - 部分项目更高报价”系统首选项 478
- “eAuc: 通知工作流程 - 发布人拍卖已开票”系统首选项 478
- “eAuc: 通知工作流程 - 更高报价”系统首选项 478
- “eAuc: 通知工作流程 - 关闭发布人拍卖”系统首选项 478
- “eAuc: 通知工作流程 - 欢迎用户”系统首选项 479
- “eAuc: 通知工作流程 - 接受发布人投标”系统首选项 478
- “eAuc: 通知工作流程 - 拍卖通知”系统首选项 478
- “eAuc: 通知工作流程 - 投标”系统首选项 478
- “eAuc: 通知工作流程 - 用户状态”系统首选项 479
- “eAuc: 通知工作流程 - 中标人”系统首选项 479
- “eAuc: 通知工作流程 - 自动投标”系统首选项 478
- eCalendar 明细子视图, 关于必需字段** 241
- eDocument 功能**
- 关于在 Siebel 移动 Web 客户机上运行 253
- Enterprise Application Integration (EAI)**
- 请参阅集成对象
- ERM 组新闻项**
- 关于和业务组件 488
- ESP**
- 请参阅企业销售流程
- “ETL 分析结束日期”系统首选项 479
- “ETL 分析开始日期”系统首选项 479
- “ETL 基本兑换货币”系统首选项 479
- “ETL 结盟版本”系统首选项 479
- “ETL 缺省国家/地区”系统首选项 480
- “ETL 缺省货币”系统首选项 480
- “ETL 缺省语言”系统首选项 480
- “ETL 缺省洲”系统首选项 479
- “ETL 日期格式”系统首选项 479
- “ETL 未知汇率”系统首选项 480
- “ETL 值列表最大值”系统首选项 480
- “ETL 值列表最小值”系统首选项 480
- Export 方法** 496
- “FINSeBanking 商业活动”系统首选项 480
- “FINSeBanking 帐单支付商业活动”系统首选项 480
- “FINSeEnrollment 商业活动”系统首选项 480
- “FINSeSales 商业活动”系统首选项 481
- FrameSupport**
- 附加浏览器功能 63
- “FSAssetSwap 子组件”系统首选项 481
- “FSDB: 改写服务区域”系统首选项 481
- GetInboxItemInfo 方法** 135
- GetInboxOwnerInfo 方法** 138
- GetInboxOwnerInfoEx 方法** 137
- GetInboxParamInfo 方法** 136
- [H] 高严重性消息, 严重性级别 100
- HighInteract**
- 附加浏览器功能 63

HTML

- 将 iHelp 项目导出为 96
- 将 iHelp 项目导入为 96
- 内容资产, 编辑内容 180
- 生成, 为通信启用 257
- 提案, 以 HTML 格式显示 314
- 添加到页面 197
- 演示, 以 HTML 格式显示 290

iHelp

- iHelp 步骤, 创建 91
- iHelp 列表高速缓存, 清除 93
- iHelp 设计器, 访问 91
- iHelp 项目, 激活 94
- iHelp 项目, 禁用 94
- iHelp 项目, 转换 95
- iHelp 项目, 作为 HTML 文件导出 96
- iHelp 项目, 作为 HTML 文件导入 96
- iHelp 项目记录, 创建 88
- 按钮, 关于激活, 修订, 和禁用 93
- 步骤, 使用分支连接 93
- 关于 87
- 管理 iHelp 方案 87
- 活动的 iHelp 项目, 修订 94
- 设计 iHelp 90
- 示例流程工作流程 88
- 术语 87

Import 方法 496**ImportFileEnabled 参数** 181**ImportFilePath 参数** 181**Initialize 方法** 144**InsensitivityFactor 参数**

- 修改 60

“INSeService 商业活动”系统首选项 481**“INSeService 折扣商业活动”系统首选项** 481**Internet Explorer 5.0**

- 添加 JumpTab 功能 64

IsInboxItemExisted 方法 135**JumpTab 功能**

- 为 Internet Explorer 5.0 添加 64

LIV

- 值列表, 关于更改 71

“LOGMGR: 每个语句的可视性规则数”

- 系统首选项 481

MaxTasks 参数

- 设置 256
- 设置, 关于 255

microsite 管理

- HTML, 添加到页面 197
- microsite 高速缓存, 配置 206
- microsite 管理页面, 在之间创建导航链接 195
- “microsite 管理页面”内容对象 490
- “microsite 管理页项”内容对象 491
- mmlayout.txt 文件, 添加新视图布局 208

- Siebel 应用程序, 创建从页面到视图的链接 195

- 标准和交互模式, 在其中使用 185

- 插入模板工具, 使用 192

- 插入文件和图形 199

- 创建菜单工具, 关于使用 193

- 导航栏样式, 更改 209

- 多个页面, 将模板添加到 206

- 方案 186

- 分层菜单, 配置颜色和图标 208

- 根层页面, 创建 189

- 功能 184

- 结构化内容, 关于 183

- 链接菜单, 创建 193

- 流程示例 187

- 模板, 创建 205

- 模板, 关于和创建 204

- 内容中心, 关于配合使用 186

- 内容资产, 添加到页面 198

- 树中的页面, 查找并修改其属性 188

- 搜索索引, 关于创建 206

- 外部页面, 创建链接 197

- 外部页面, 关于链接 196

- 未经结构化的内容, 关于 183

- 新建页面, 使用“页面设计器”视图创建 190

- 页面, 发布 203

- 页面, 删除 204

- 页面, 预览 203

- 页面布局, 保存和取消更改 201

- “页面管理”视图, 关于 187

- 页面设计器, 关于 190

- 页面设计器和已完成的页面, 关系 184

- 页项, 编辑 200

- 页项, 分组 202

- 页项, 关于管理组 202

- 页项, 删除 201

microsite 管理页面

- 在之间创建导航链接 195

Microsoft

- MaxTask 参数, 设置 256

- Office 应用程序, 在文档服务器上安装 254

- SIEBEL.HTML 文件, 关于与 Word 交互 261

- Word, 用于编辑通信模板 259

- 处理一项任务, 关于设置 255

- 通信模板, 在 Office XP 中创建 264

- 通信模板, 在 Word 中创建 263

Microsoft PowerPoint

- 模板, 创建背景幻灯片 272

- 模板, 创建幻灯片 271

- 模板, 创建记录 273

- 模板, 计划 272

- 模板, 设置样式 272

- 模板结构, 关于创建 274

- 模板小节, 创建顶层小节 274

- 模板小节, 将组件添加到 278
- 模板小节, 添加子节 277
- 书签, 创建组件 272
- 相关表子节, 添加 277
- 组件, 创建 272
- Microsoft SQL Server**
 - 在其上加载 D&B 数据 352
- Microsoft Word**
 - 模板文档, 计划 294
 - 模板文档, 在其中创建 293
 - 样式文档, 创建 294
- mmlayout.txt 文件**
 - 添加新视图布局 208
- MRC 文件, 关于** 349
 - “MRG: 每次承诺的交易数”系统首选项 481
 - “MRG: 内部表冲突解决方案”系统首选项 481
 - “MRG: 内部表合并规则”系统首选项 481
 - “MRG: 同步时间戳来源”系统首选项 481
 - “MRG: 系统冲突解决方案”系统首选项 481
 - “MRG: 用户友好通知”系统首选项 481
- MSWordLiveCount 参数, 使用** 257
- [N] 正常消息**
 - 严重性级别 100
- Office XP**
 - 创建通信模板 264
- Oracle**
 - 加载 D&B 数据 351
- PowerPoint**
 - 模板, 创建背景幻灯片 272
 - 模板, 创建幻灯片 271
 - 模板, 创建记录 273
 - 模板, 创建组件 272
 - 模板, 计划 272
 - 模板, 设置样式 272
 - 模板结构, 关于创建 274
 - 模板小节, 创建顶层小节 274
 - 模板小节, 将组件添加到 278
 - 模板小节, 添加子节 277
 - 书签, 创建组件 272
 - 相关表子节, 添加 277
- PRIME 活动**
 - 查看 466
 - 添加 467
- Priority 输入参数, 关于** 144
- PublishProject 方法** 496
- RemoveContentItem 方法** 497
- RemoveProject 方法** 497
- RouteInboxItem 方法** 144
- RTI 配置文件**
 - 客户地点, 编辑以便不更新 362
 - 修改时警告 356
- S_audit_item 表**
 - 清除 84
- SADMIN ID**
 - 关于修改职责 26
- Satmetrix 调查报告**
 - WI_ARG_TYPE, 展开值列表 41
 - 符号 URL, 设置用于访问 41
 - 设置, 关于 40
 - “Satmetrix 密钥值”系统首选项 482
 - “Sch: 缺省参数集”系统首选项 482
 - “Sch: 缺省成本函数”系统首选项 482
 - “Sch: 缺省时间窗口”系统首选项 482
 - “Sch: 缺省约束条件设置”系统首选项 482
 - “Sch: 中断时间 ID”系统首选项 482
- SecThickClientExtAuthent 系统首选项** 482
- seed 模板** 315
- seed 数据**
 - 关于 31
 - 值列表, 修改 71
- SetInboxParamInfo 方法** 139
- SIC (标准行业分类代码) 文件**
 - 关于和 D&B 数据 349
- Siebel Correspondence**
 - 请参阅通信
- Siebel eBriefings**
 - 关于订购 D&B 报表 360
- Siebel Encyclopedia**
 - 提案, 添加 312
 - 演示, 添加到 288
- Siebel Industry Applications**
 - 请参阅全局目标列表管理
- Siebel Literature**
 - 说明, 使其可供用户查看 332
 - 说明, 与决策问题相关联 440
 - 说明记录, 创建 328
 - 说明套件, 关于 327
 - 说明文件, 创建 328
 - 说明文件, 关于设置 327
 - 说明文件, 修改 328
 - 说明项目套件, 创建 330
 - 通过 eBriefings 共享说明 334
 - 通过“产品”屏幕共享说明 332
 - 通过“竞争者”屏幕共享说明 332
 - 通过“决策问题”屏幕共享说明 333
 - 通过“说明”或“信息中心”共享说明 334
 - 通过“通信”屏幕共享说明 334
 - 支持的软件 327
 - 转换记录, 与说明记录相关联 330
- Siebel OLE 自动化, 关于** 101
- Siebel Presentations**
 - HTML 格式, 显示演示 290
 - Siebel Encyclopedia 组件, 添加 288
 - Siebel Web 客户机系统要求 269
 - Siebel 远程 Web 客户机系统要求 269
 - 背景幻灯片, 创建 272
 - 打印演示 289

- 关于 269
 - 模板, 创建的流程 270
 - 模板, 创建记录 273
 - 模板, 计划 272
 - 模板, 设置样式 272
 - 模板, 用于创建演示 283
 - 模板, 与映射相关联 281
 - 模板, 在其中使用条件 279
 - 模板幻灯片, 在 PowerPoint 中创建 271
 - 模板结构, 关于创建 274
 - 模板小节, 创建顶层小节 274
 - 模板小节, 将组件添加到 278
 - 模板小节, 添加子节 277
 - 内容, 建议用于演示 283
 - 内容, 添加到演示 285
 - 示例模板 290
 - 书签, 创建组件 272
 - 锁定演示 289
 - 相关表子节, 添加 277
 - 小节, 更改演示中的顺序 286
 - 小节, 添加到库 282
 - 演示, 创建 284
 - 演示, 生成 284
 - 演示草稿, 生成 284
 - 演示结构, 查看 285
 - 演示结构, 关于修改和添加内容 285
 - 演示库, 关于创建 282
 - 演示目录, 使用 286
 - 演示文件, 为库创建 282
 - 演示中的小节, 删除 287
 - 演示字段映射, 创建映射 280
 - 演示字段映射, 关于定义 280
 - 演示字段映射, 映射 281
 - 演示组件, 修改 288
 - 组件, 创建 272
 - 组件, 从另一个位置添加 288
 - 组件, 添加到库 283
 - 组件, 添加到演示 287
- Siebel Proposals**
- HTML 格式, 显示提案 314
 - seed 模板 315
 - Siebel Encyclopedia 组件, 添加 312
 - Siebel Web 客户机系统要求 291
 - Siebel 远程 Web 客户机系统要求 291
 - 表子节, 添加相关的 301
 - 打印提案 313
 - 模板, 创建的流程 292
 - 模板, 创建记录 296
 - 模板, 计划 294
 - 模板, 与映射相关联 305
 - 模板, 在其中使用条件 303
 - 模板顶层小节, 创建 297
 - 模板结构, 关于创建 297
 - 模板文档, 在 Word 中创建 293
 - 模板小节, 定义 297
 - 模板小节, 将组件添加到 302
 - 模板子节, 添加 301
 - 配置报表生成 256
 - 示例模板 315
 - 示例字段映射 314
 - 锁定提案 313
 - 提案, 查看结构 309
 - 提案, 创建 308
 - 提案, 添加内容 309
 - 提案, 在其中修改和添加内容 309
 - 提案草稿, 生成 308
 - 提案库, 创建 305
 - 提案模板, 使用和生成提案 307
 - 提案小节, 更改顺序 310
 - 提案组件, 修改 312
 - 文档服务器, 关于在 UNIX 中使用 Siebel 服务器 291
 - 文档字段映射, 定义 304
 - 销售提案, 生成 307
 - 样式文档, 创建 294
 - 组件, 创建 294
 - 组件, 从另一个位置添加 312
 - 组件, 添加到提案 311
- Siebel Remote**
- Siebel Presentations, 系统要求 269
 - 审计追踪, 关于使用 77
- Siebel Replication**
- 关于使用审计追踪 77
- Siebel Tools**
- 审计追踪, 配置客户应用程序 78
 - 审计追踪引擎业务服务, 启用 79
 - 许可证密钥, 使用 Tools 输入附加的 29
 - 许可证密钥, 隐藏访问权限 30
 - 业务组件, 为状态模型启用 247
- Siebel Web 客户机**
- Siebel Presentations, 系统要求 269
 - Siebel 应用程序, 从中启动 26
 - 应用程序范围内不区分大小写, 启用 61
- Siebel 对象**
- 与活动对象相关联 218
- Siebel 服务器**
- 安装文档服务器 254
- Siebel 基于 XML 的发布服务**
- 设置内容中心发布工作流程 167
- Siebel 企业销售流程 (ESP)**
- 请参阅企业销售流程
- Siebel 文档服务器**
- HTML 生成, 为通信启用 257
 - MaxTasks 参数, 关于设置 255
 - MaxTasks 参数, 设置 256
 - Microsoft Office 应用程序, 在其上安装 254
 - Siebel 服务器, 安装 254
 - 报表生成, 配置 256

- 必需硬件, 获得 254
- 附加日志, 启用 258
- 流程概述 253
- 请求, 将所有请求传送至 257
- 移动 Web 客户机, 关于运行 eDocument 功能 253
- 应用程序循环周期, 配置 257
- 用于生成文档的 Siebel 软件 253
- 组件, 同步 256
- 组件组, 启用 255
- Siebel 移动 Web 客户机**
 - 关于在其上运行 eDocument 功能 253
- Siebel 应用程序**
 - Siebel Web 客户机, 从中启动 26
 - Siebel 专用 Web 客户机, 从中启动 26
 - 链接, 创建从页面到视图的链接 195
 - 许可证密钥, 隐藏访问权限 30
- Siebel 专用 Web 客户机**
 - 请参阅专用 Web 客户机
- SIEBEL.HTML 文件**
 - 初始创建或更新 262
 - 关于 261
- “SM WebIntelligence 服务器”**
 - 系统首选项 482
- SmartScript**
 - 设置收件箱链接 121
- SQL (dnbinitial.sql)**
 - 用于加载 D&B 数据 356
- SqlStyle 系统首选项** 482
- SSASqlErrRsItsDiscarded 系统首选项** 482
- StartProject 方法** 497
- SubSqlStyle 系统首选项** 483
- TAS 工具**
 - 创建组织分析 447
- TAS 客户里程碑模板**
 - 在本地化应用程序中创建 229
- TAS 商机计划报表** 467
- TAS 指导**
 - 使用 459
- Telocator 字母数字协议 (TAP)**
 - 寻呼机支持 54
- thesrvrmgr 命令行界面**
 - 清除高速缓存 69
- UpdateContentItem 方法** 498
- UpdateInboxItemInfo 方法** 140
- UpdateInboxOwnerInfo 方法** 142
- UpdateProject 方法** 499
- [U] 紧急消息**
 - 严重性级别 100
- URL**
 - 设置用于访问 D&B 数据库 360
- Web 页, 管理**
 - 请参阅 microsite 管理
- “Web 引擎用户代理” 业务服务** 63
- Web 浏览器**
 - 必需的浏览器功能 64
 - 父 Web 浏览器, 添加 64
 - 附加, 添加 Web 浏览器 63
 - 功能, 关于添加 62
 - 功能, 添加 JumpTab 64
 - 功能, 添加 (过程) 63
 - 扩展功能, 列表 63
 - 子 Web 浏览器, 添加 65
- WI_ARG_TYPE**
 - 展开值列表 41
- Windows**
 - 文档服务器, 关于 254
- Word**
 - SIEBEL.HTML 文件, 关于与 Word 交互 261
 - 模板文档, 计划 294
 - 模板文档, 在其中创建 293
 - 通信模板, 用于编辑 259, 260
 - 通信模板, 在 Office XP 中创建 264
 - 通信模板, 在 Word 中创建 263
 - 样式文档, 创建 294
- A**
- 安装**
 - Microsoft Office 应用程序, 在文档服务器上安装 254
 - 必需的软件, 表 25
 - 为文档服务器安装 Siebel 服务器 254
- 按类别列出的商机报表**
 - 配置 421
- B**
- 版本**
 - 7.7, 新功能 22
 - 7.7, 修订版 A 新功能 21
- 帮助**
 - 请参阅 iHelp
- 保存**
 - 目标列表, 启用为列表子视图保存 344
 - 页面布局更改 201
- “保存到文件” 命令** 180
- 报表**
 - TAS 商机计划报表 467
 - 按类别列出的商机报表, 配置 421
 - 初始计划报表 467
 - 客户计划和客户图报表, 生成 453
 - 蓝表报表, 创建 474
 - 配置报表生成 256
 - 商机报表, 生成 420
 - 在其中支持货币转换 49
- 报告**
 - Satmetrix 调查报告, 设置 40

报价

- 货币代码, 关于更改 48
- 商机, 从中创建 414
- 商机收入, 更新 415

北美电话格式

- 缺省格式 52

本地数据库, 关于**必需的软件, 表****标准模式**

- 在其中使用 microsite 页面 185

标准行业分类代码

- 关于和 D&B 数据 349

C**采购影响信息****参考**

- 参考资产和资料图表, 查看 433
- 方案 429
- 附件, 查看 431
- 活动, 添加 430
- 客户, 管理和参考 429
- 客户, 指定为参考 430
- 联系人, 相关联 431
- 日程表, 将参考活动添加到 431
- 搜索参考 433
- 注释, 添加到 432
- 资料信息, 添加到参考 432

参考资产

- 查看 433

策略性销售

- 采购影响信息, 添加 472
- 策略性销售的流程 470
- 单一销售目标, 输入 471
- 方案 469
- 可能行动, 添加 473
- 蓝表报表, 创建 474
- 销售流程, 支持 469
- 职位概要信息, 添加 473
- 最佳行动, 添加 474

插入模板

- 将文件插入到通信模板中 264

插入模板工具

- 使用 192

“插入内容”工具

- 添加内容资产 198

“插入图像”工具

- 使用 199

“插入文件”工具

- 使用 199

查询

- 电话号码, 关于使用和示例 54
- 电话号码, 示例 54
- 审计追踪信息 85

产品

- “产品分类”内容对象 493
- “产品”内容对象 492
- “产品系列”内容对象 493
- 商机, 相关联 413

产品特征

- 关于和业务组件 493

成批打印

- 另请参阅基于客户机的成批打印; 基于服务器的成批打印
- 服务器打印菜单项, 在“通信”和“履行手续”屏幕上添加 322
- 设置, 关于 322

初始计划报表**触发器**

- ESS 中使用的收件箱触发器 146
- 服务器脚本中使用的收件箱触发器 147
- 收件箱触发器和传送的示例工作流程 148

创建菜单工具

- 链接菜单, 创建 193
- 使用, 关于 193

“创建列表的活动”命令

- 使用 342

“创建内容”工具

- 将 HTML 添加到页面 197

“创建重新路由的商机活动”工作流程

- 设置 402

D**打印**

- DocServer 计算机, 添加打印机连接 323
- 成批打印, 关于设置 322
- 成批打印通信 321
- 服务器打印菜单项, 在“通信”和“履行手续”屏幕上添加 322
- 基于服务器的批打印机, 更改缺省打印机 324
- 提案 313
- 演示 289
- 组织分析 417
- 组织图 449, 464

单一销售目标, 输入**导出**

- 作为 HTML 文件的 iHelp 项目 96

导航栏样式

- 更改 209

导入

- 将审计追踪项目导入到 Siebel 数据库 84
- 作为 HTML 文件的 iHelp 项目 96

地址

- 注释, 显示“家庭”和“联系人”屏幕 426

电话格式, 指定

- EIM, 关于使用它导入信息 54
- 北美电话格式, 缺省格式 52

- 查询, 使用, 关于和示例 54
- 查询电话号码, 示例表 54
- 查询使用, 关于和示例 54
- 电话号码, 输入号码而不是数字 53
- 电话号码格式示例 (表) 53
- 非北美电话格式, 指定 52
- 国际电话格式, 关于输入和格式逻辑 53
- 警告, 输入字母而不是数字 53
- 缺省电话格式, 关于 51
- 无格式的电话号码 53

电子邮件

- 地址, 关于添加 57
- 警示通知, 关于 152
- 消息, 用于发送 155
- “已分配商机”通知流程 401

“电子邮件个性化格式”系统首选项 479

定价

- “批量折扣”内容对象 494

定制结构

- 创建 397
- 更新 397
- 关于 395
- 缺省结构, 创建依据 397
- 组织, 分配给 397

动态选取列表

- 使用, 关于 67
- 约束, 关于 74

独立语言值 (LIV)

- 关于更改值列表 71

多个页面

- 将模板添加到 206

多流程

- 和 D-U-N-S 号码处理 356

多种货币

- 关于设置汇率 46

F

发布页面 203

非北美电话格式

- 指定 52

费率表

- 关于货币转换 48

费用报表

- 关于货币转换 49

费用类型, 设置

- 关于和前期任务 49

分层菜单

- 配置颜色和图标 208

服务器数据库, 关于

- 30

服务请求

- 查看相关联的活动 222

复制 (Siebel Replication)

- 关于使用审计追踪 77

付款条件

- 设置 50

父 LIC 属性

- 父区域, 关于更改 73
- 值列表, 关于使值层次相关 72

父 Web 浏览器

- 添加 64

附件

- 参考附件, 查看 431
- 决策问题, 相关联 441
- 联系人, 相关联 379
- 商机, 添加到 418

G

高交互模式

- microsite 页面, 在其中使用 185
- 键盘加速键, 和 58

高速缓存

- microsite 高速缓存, 配置 206
- mmlayout.txt 文件, 添加新视图布局 208
- 分层菜单, 配置颜色和图标 208
- 消息广播高速缓存, 配置 103

高速缓存, 清除 69

个人联系人

- 提升为销售联系人 380

根层页面

- 创建 189
- 关于 187
- 删除 204

“更新外部系统”命令

- 将家庭信息发送到 428

工具提示文本

- 关于 241
- 用户属性 242

工作流程

- “不活动商机”通知流程, 关于 401
- “成功的商机”通知流程 402
- 创建重新路由的商机活动, 设置 402
- 从分配潜在商机到发送电子邮件之间经过的时间, 修改 401
- 电子邮件通知, 停止发送 403
- “丢失的商机”通知流程, 关于 401
- 发布工作流程, 设置 167
- 发送电子邮件, 限制条件 402
- “获取经理电子邮件”流程, 设置 403
- 内容任务子流程 167
- 内容审批 (单一批准人) 工作流程 166
- 内容项审批流程, 关于设置 165
- 内容项状态模型 166
- “全局目标列表管理”工作流程 342
- 商机工作流程, 设置 401
- 商机工作流程电子邮件, 修改语言 402
- 商机通知工作流程, 设置步骤 399

通讯资料, 设置 400
 “已分配商机”通知流程, 关于 401
 自动完成 167
功能, 新增
 版本 7.7 22
 版本 7.7, 修订版 A 21
公共注释
 添加到商机 418
“公司名称”系统首选项 476
雇员
 关于活动分配方法 218
雇员设置
 完成 36
 信息, 附加 35
雇员字段
 为活动配置 222
关系策略
 制定 464
管理任务
 InsensitivityFactor 参数, 修改 60
 Web 浏览器功能, 添加 62
 电话格式, 指定 51
 电子邮件地址和主题, 关于添加 57
 费用类型, 设置 49
 付款条件, 设置 50
 行业, 添加 59
 货币, 设置 46
 货币转换, 设置 47
 键盘加速键, 关于使用和示例 57
 快速填充模板, 编辑 66
 快速填充模板, 使其成为公共 65
 屏幕主页, 设置缺省视图链接 66
 期间, 设置 51
 区分大小写, 关于和 Siebel 应用程序 60
 全球时区支持, 管理 55
 日期格式, 关于 55
 特定于字段的不区分大小写, 启用 62
 系统首选项, 设置 44
 寻呼机公司, 设置 54
 应用程序范围内不区分大小写, 启用 60
 邮政编码, 添加 55
 “与我们联系”帐户, 添加 57
 语言, 添加 59
 预定义查询, 关于设置 44
 预定义查询, 通过保存查询来创建 45
 “预定义查询”视图, 在其中设置预定义
 查询 45
 浏览器, 添加附加 Web 浏览器 63
管理职责代码
 关于 349
“广播消息”业务组件字段 101
国际电话格式
 关于输入和格式逻辑 53

H

行业

添加行业 59

合作者, 添加 450

汇率

多种货币, 关于设置 46

设置 47

活动

参考, 添加到活动 430

分配方法 218

服务请求, 查看现有活动 222

关于 217

活动, 授权 221

活动的所有权, 重新分配或删除 221

活动计划, 创建 230

家庭, 将活动添加到 426

客户, 相关联 386

目标列表, 从中创建 341

其它用户的活动, 处理 221

商机, 相关联 413

商机重新路由活动, 设置 402

使用 Assignment Manager 分配 221

所有者和雇员字段, 配置 222

新活动, 创建 219

业务对象, 相关联 218

异步创建活动, 配置 342

注释, 关于更改类别值 227

“活动层次结构: 最大层数”系统首选项 475

活动分配, 关于 227

活动计划

TAS 客户里程碑模板, 在本地化应用程序中
创建 229

方案 224

关于和活动模板 223

管理和使用的流程 225

活动, 创建与活动计划相关联 230

活动分配, 关于 227

活动模板, 创建时不带孙记录 227

活动模板, 删除 230

销售方法, 定义 225

销售方法, 关于 224

活动模板

创建时不带孙记录 227

关于和活动计划 223

活动分配, 关于用于创建 227

活动计划, 用于创建 230

目标列表, 设置 341

“获取经理电子邮件”流程

设置 403

获取客户 ASI 376

货币, 设置

活动, 使货币处于活动状态 46

活动, 使其处于 46

货币, 定义 46

货币转换, 设置

- Siebel 应用程序, 在其中发生转换 48
- 汇率, 设置 47
- “欧元三角法”方法, 关于 48
- 三角法转换, 流程 48

J**基本模式键盘启用**

- 关于和与扩展模式的区别 58

基于服务器的成批打印

- 另请参阅打印
- DocServer 计算机, 添加打印机连接 323
- 关于 321
- 配置打印机 323
- 缺省打印机, 更改 324

基于客户机的成批打印

- 另请参阅打印
- 关于 321

集成对象

- 创建 164
- 修改 165

技能, 分配 36

- “技术支持 (URL)”系统首选项 483
- “技术支持 (备选项 1)”系统首选项 483
- “技术支持 (备选项 2)”系统首选项 483
- “技术支持 (传真)”系统首选项 483
- “技术支持 (语音)”系统首选项 483

计划表, 删除 241**家庭**

- 地址, 为家庭联系人指定 426
- 定义 423
- 方案 423
- 活动, 添加到 426
- 联系人, 存储相关信息 427
- 联系人, 添加至家庭 425
- 添加家庭 424
- 外部系统, 将家庭信息发送到 428
- 信息, 查看相关附加信息 428
- 信息, 可与家庭相关联的类型 427
- 注释, 在“家庭”和“联系人”屏幕中显示地址 426

价格表

- 货币转换 48
- “价格表”内容对象 492

间隔

- 消息排序依据 155

键盘加速键

- 关于使用和示例 57
- 基本模式, 关于和区别 58
- 注释, 键盘启用的自动浏览器检测 59

脚本

- 示例消息广播脚本 102

结构

- 定制结构, 创建 397
- 定制结构, 分配给组织 397
- 定制结构, 根据缺省结构创建 397
- 定制结构, 更新 397
- 缺省结构, 生成 396

结构化内容, 关于 183**解决方案**

- 预建内容对象 494

“解锁”命令 180**“仅限于传播的批次”系统首选项 481****经理审批, 查看 453****警报**

- 警报管理器加载频率, 关于 240
- 追溯警报, 关于和更改显示的天数 240
- “警报管理器加载频率”系统首选项 475

警示通知

- 创建和发送 106
- 单则消息警示通知, 发送 154
- 电子邮件和屏幕警示通知, 关于 152
- 方案, 使用警示通知 105
- 关于和示例 105
- 循环消息警示通知, 设置 154

静态选取列表

- 关于 67
- 约束, 关于 72

竞争分析

- TAS 指导, 使用 461
- 公司对比, 查看 438
- 竞争分析信息, 添加 460

竞争者

- 方案 437
- 竞争者对比, 查看 438
- 商机, 相关联 437

决策问题

- 方案 439
- 附件, 与决策问题相关联 441
- 决策问题明细, 添加 440
- 商机, 查看 412
- 商机, 相关联 439
- 说明, 与决策问题相关联 440
- 相关问题, 添加 440

“决议项”内容对象 494**K****客户**

- 创建客户 390
- 合作者, 添加 450
- 经理审批, 查看 453
- 联系人, 与客户相关联 379
- 项目, 添加到业务和服务单位 445
- 指定为参考 430

客户, 全球

- 查看全球大客户 398
- 定制结构, 创建 397
- 定制结构, 分配给组织 397
- 定制结构, 更新 397
- 方案 395
- 结构, 类型 395
- 缺省结构, 生成 396
- 使用和管理客户的流程 396

客户, 在 Siebel Call Center 中使用

- 创建客户 390
- 方案 389
- 关于 389
- “客户”屏幕, 用于管理业务数据 389
- 客户信息, 发送到外部系统 392
- 联系人, 添加到客户 392

客户, 在 Siebel Sales 中使用

- 创建客户 383
- 方案 383
- 关于 383
- 客户, 与活动相关联 386
- 客户, 与商机相关联 386
- 客户联系人, 更新外部系统 385
- 客户评估, 执行 387
- 客户信息, 在外部系统中更新 388
- 客户信用简介, 查看 388
- 联系人, 与现有客户相关联 385
- 联系人, 与新客户相关联 385

客户计划报表

- 生成和客户图报表 453

客户计划要点, 添加 452**客户类别**

- 搜索 436
- 添加 435

客户里程碑

- 关于 465
- 添加里程碑 465
- 相关活动, 添加到每个里程碑 466

客户评估, 执行 387**客户图报表**

- 生成和客户计划报表 453

客户信用简介, 查看 388**口令和缺省用户 ID 26****“快速打印输出格式”系统首选项 482****“快速打印应用程序”系统首选项 481****快速填充模板**

- 编辑 66
- 使其成为公共 65

L**蓝表报表, 创建 474****类别**

- 方案 435
- 关于 435
- 客户类别, 添加 435
- 搜索类别 436

“类别”图标, 配置 126**里程碑**

- 客户里程碑, 关于 465
- 添加里程碑 465
- 相关活动, 添加到每个里程碑 466

联系人

- 采购影响信息, 添加 472
- 参考, 相关联 431
- 定义 377
- 方案 377
- 附件, 与联系人相关联 379
- 个人联系人, 提升为销售联系人 380
- 合作者, 添加 450
- 家庭, 将联系人添加至 425
- 家庭地址, 为家庭联系人指定 426
- 家庭联系人, 存储相关信息 427
- 客户, 添加到 392
- 客户, 与联系人相关联 379
- 客户联系人, 更新外部系统 385
- 联系人信息, 在外部系统中更新 381
- 商机, 与联系人相关联 379
- 添加联系人 377
- 同步列表, 删除联系人 381
- 同步列表, 添加联系人 380
- 现有联系人, 与商机相关联 413
- 新联系人, 与商机相关联 413
- 在 Siebel Sales 中使用的现有客户, 相关联 385
- 在 Siebel Sales 中使用的新客户, 相关联 385
- 资料, 为联系人创建 380
- 组织分析, 创建新联系人 415
- 组织分析, 将现有联系人添加到 415
- 组织图, 从中删除 449
- 组织图, 删除其中的联系人 463

“链接现有页面”工具

- 使用 195

“链接应用程序视图”工具

- 使用 195

列表子视图

- 目标列表, 在子视图上启用 342
- 目标列表, 在子视图中保存 344

履行手续中心

- Siebel Correspondence, 授予访问权限 318
- 请求, 监控状态 319
- 使用的原因 317
- 添加 318
- 通信, 发送到 319

M

模板

- seed 模板 315
- TAS 客户里程碑模板, 创建 229
- 背景幻灯片, 在 PowerPoint 中创建 272
- 表子节, 添加相关的 301
- 插入模板工具, 使用 192
- 创建 205
- 创建的流程 292
- 顶层小节, 创建 297
- 多个页面, 将模板添加到 206
- 关于和应用 204
- 幻灯片, 创建组件 272
- 幻灯片, 计划 272
- 幻灯片, 设置样式 272
- 幻灯片, 在 PowerPoint 中创建 271
- 活动, 从中创建目标列表 341
- 活动模板, 创建时不带孙记录 227
- 活动模板, 关于使用它创建的活动 227
- 活动模板, 删除 230
- 活动模板, 用于创建活动计划 230
- 记录, 为模板创建 296
- 将模板插入到通信模板中 264
- 快速填充模板, 编辑 66
- 快速填充模板, 使其成为公共 65
- 模板, 创建记录 273
- 模板, 计划 294
- 模板, 在其中使用条件 279
- 模板记录, 添加 265
- 模板结构, 创建 297
- 模板结构, 关于创建 274
- 模板文档, 在 Word 中创建 293
- 模板小节, 创建顶层小节 274
- 模板小节, 定义 297
- 模板小节, 将组件添加到 278, 302
- 模板小节, 添加子节 277
- 评估模板, 创建 232
- 评估模板, 关于 231
- 示例模板 290, 315
- 书签, 创建组件 272
- 提案模板, 使用和生成提案 307
- 条件, 在模板中使用 303
- 通信模板, 关于 259
- 通信模板, 将文件插入到 264
- 通信模板, 配置附加合并字段 268
- 通信模板, 在 Office XP 中创建 264
- 通信模板, 在 Word 中创建 263
- 通信模板记录, 关于创建 265
- 相关表子节, 添加 277
- 演示, 用于创建 283
- 演示的备用模板 284
- 演示模板, 创建的流程 270
- 样式文档, 创建 294

- 映射, 相关联 281
- 映射, 与模板相关联 305
- 子节, 添加到现有小节 301
- 组件, 创建 294

目标

- 添加企业销售流程目标 451

目标服务器

- 将所有请求传送到 257

目标客户销售

- PRIME 活动, 查看 466
- PRIME 活动, 添加 467
- TAS 概述, 完成 457
- TAS 指导, 使用 459
- TAS 指导, 用于执行评估 235
- 报表 467
- 方案 455
- 关系策略, 制定 464
- 竞争分析, 使用 TAS 指导 461
- 竞争分析信息, 添加 460
- 客户里程碑, 关于 465
- 客户里程碑, 添加里程碑 465
- 评估, 开始 459
- 商机, 评估 235, 458
- 商机, 用于管理 455
- 相关活动, 添加到每个里程碑 466
- 注释, 添加 467
- 组织分析, 关于执行 462
- 组织分析, 开始 462
- 组织图, 创建 463
- 组织图, 打印 464
- 组织图, 绘制影响线 463
- 组织图, 删除联系人 463
- 组织图, 删除影响线 463

目标客户销售模块

- 运行“商机计划”报表 315

目标列表

- 编辑 339
- 活动, 从中创建 341
- 活动, 异步创建 342
- 活动模板, 设置 341
- 列表子视图, 在子视图上启用 342
- 列表子视图, 在子视图中保存目标列表 344
- 通过查询创建 339
- 通过组合列表创建 340
- 应用 340

“目标列表”系统首选项 483

“目录管理”屏幕

- 将说明与类别相关联 335

目录类别内容对象

- 关于和业务组件 486

目录内容对象

- 关于和业务组件 486

N**“内部 DUNS 号码”系统首选项** 481**内容**

内容, 审批 172
 内容项, 添加或编辑 171
 已定义 158

内容对象

“microsite 管理页面”内容对象 490
 “microsite 管理页项”内容对象 491
 “ERM 组新闻项”内容对象 488
 “产品分类”内容对象 493
 “产品”内容对象 492
 “产品特征”内容对象 493
 “产品系列”内容对象 493
 集成对象, 为内容中心创建 164
 “价格表”内容对象 492
 “解决方案”内容对象 494
 “决议项”内容对象 494
 目录类别内容对象 486
 目录内容对象 486
 “内容库集”内容对象 487
 “内容库类型”内容对象 488
 “内容库资产”内容对象 486
 内容中心, 设置 162
 “批量折扣”内容对象 494
 “说明”内容对象 489
 已定义 158
 预建内容对象 485

内容分段环境, 设置

分段和生产环境, 保持统一性 162
 关于和必需组件 161

内容集

定义以包含内容资产 176
 内容资产, 添加到内容集 177
 主页, 为内容集设置 178

“内容库集”内容对象

关于和业务组件 487

内容库内容类型

关于和业务组件 488

“内容库内容资产”内容对象

关于和业务组件 486

内容类型

设置 168
 已定义 159

内容项, 已定义 158**内容项目**

创建 170
 发布 172
 审批工作流程, 启动 170
 项目状态, 复审 171

“内容项目”业务服务 168**内容项目业务服务**

AddContentItem 方法 495
 AddProject 方法 495

Export 方法 496
 Import 方法 496
 PublishProject 方法 496
 RemoveContentItem 方法 497
 RemoveProject 方法 497
 StartProject 方法 497
 UpdateContentItem 方法 498
 UpdateProject 方法 499

内容项审批流程, 设置

关于 165
 内容任务子流程 167
 内容审批 (单一批准人) 工作流程 166
 状态模型 166
 自动完成工作流程 167

内容中心

包含外键的业务组件, 修改 163
 包含子对象外键的业务组件, 修改 163
 发布工作流程, 设置 167
 方案 159
 分段和生产环境, 保持统一性 162
 关于和功能 157
 集成对象, 创建 164
 集成对象, 修改 165
 流程示例 161
 内容, 审批 172
 内容对象, 设置 162
 内容分段环境, 设置 161
 内容类型, 设置 168
 内容任务子流程 167
 内容审批流程 (单一批准人) 工作流程 166
 内容项, 添加或编辑 171
 “内容项目”业务服务, 关于和参数 168
 内容项目, 创建 170
 内容项目, 发布 172
 内容项目审批工作流程, 启动 170
 内容项目状态, 复审 171
 内容项审批流程, 关于设置工作流程 165
 内容项状态模型 166
 内容资产, 添加到内容中心 181
 设置和使用的流程 160
 术语表 158
 提供人和批准人, 设置 169
 业务组件, 处理相同的用户关键索引列名称 164
 职位和术语, 表 158
 自动完成工作流程 167

内容资产

HTML 内容, 编辑 180
 菜单按钮上的内容资产命令 180
 定义 175
 方案 175
 内容集, 定义以包含内容资产 176
 内容集, 设置主页 178
 内容集, 添加 177
 “内容资产类型”视图, 关于 181

- 内容资产, 检查输入和检查输出 179
- 内容资产管理, 配置 181
- 内容资产属性, 查看和编辑 178
- 搜索索引, 关于创建 206
- 页面, 添加到 198
- 已定义 158

内容资产管理

- HTML 内容, 编辑 180
- 方案 175
- 内容集, 定义以包含内容资产 176
- 内容集, 添加内容资产 177
- “内容资产类型”视图, 关于 181
- 内容资产, 检查输入和检查输出 179
- 内容资产属性, 查看和编辑 178
- 配置 181
- 已定义的内容资产 175
- 主页, 为内容集设置 178

“内容资产类型”视图

- 关于 181

O

“欧元三角法”方法

- 关于 48
- 三角法转换, 流程 48

P

- “培训: EAI HTTP 服务器”系统首选项 483
- “培训: EAI HTTP 口令”系统首选项 483
- “培训: EAI HTTP 用户名”系统首选项 483
- “培训: 课程安全性”系统首选项 484
- “培训: 课程适配器 URL”系统首选项 484
- 批量复制流程 (bcp) 实用程序 352
- “批量折扣”内容对象
 - 关于和业务组件 494

批准人

- 和提供人, 设置 169
- 内容, 审批 172
- 内容项, 添加或编辑 171

评估

- TAS 指导, 用于执行评估 235
- 方案 231
- 管理和使用的流程 232
- 目标客户销售, 评估商机 235
- 评分, 关于计算 234
- 评估模板, 创建 232
- 评估模板, 关于 231
- 商机, 评估 234

评估模板

- 创建 232
- 关于 231

屏幕警示通知

- 关于 152

屏幕主页

- 设置缺省视图链接 66

期间

- 期间单位, 与期间相关联 51
- 设置 51

Q

企业销售流程

- BU/SU 项目概要, 查看 451
- 方案 443
- 概述 443
- 合作者, 添加 450
- 经理审批, 查看 453
- 客户计划和客户图报表, 生成 453
- 客户计划要点, 添加 452
- 联系人, 添加 450
- 目标, 添加 451
- 项目, 添加到业务和服务单位 445
- 业务和服务单位, 添加 444
- 组织的报告结构, 表示 448
- 组织的报告结构, 绘制影响线 449
- 组织的报告结构, 删除联系人 449
- 组织的报告结构, 删除影响线 449
- 组织的报告结构, 制成图表 448
- 组织分析 447
- 组织图, 打印 449

启动

- Siebel 应用程序, 从 Siebel Web 客户机中
 - 启动 26
- Siebel 应用程序, 从 Siebel 专用 Web 客户机
 - 启动 26

“启用示例批次”系统首选项

- 482

潜在客户

- 根据 D&B 数据创建列表 370

潜在商机, 重新路由

- 402

潜在商机来源

- 为商机设置 404

切换子视图

- 收件箱视图, 配置 125
- 收件箱视图, 支持的视图类型 125

“清除高速缓存”按钮

- 用于清除高速缓存 69

区分大小写

- InsensitivityFactor 参数, 修改 60
- 不区分大小写, 启用 Siebel Web 客户机 61
- 不区分大小写, 在应用程序范围内启用 60
- 不区分大小写, 在应用程序范围内为 Siebel 专用
 - Web 客户机启用 61
- 关于和 Siebel 应用程序 60
- 特定于字段的不区分大小写, 启用 62

区域

- 编辑当前区域 40
- 创建 37

- 多种语言, 关于通信 260
- 设置, 关于 36
- 转换, 创建 39

取消

- 页面布局更改 201

全局部署

- 关于使用多种语言和区域的通信 260

全局目标列表管理

- 方案 338
- 工作流程, 关于 342
- 关于 337
- 活动模板, 为目标列表设置 341
- 列表, 类型 338
- 列表子视图, 在其上启用目标列表 342
- 目标列表, 编辑 339
- 目标列表, 从中创建活动 341
- 目标列表, 通过查询创建 339
- 目标列表, 通过组合列表创建 340
- 目标列表, 为列表子视图保存 344
- 目标列表, 应用 340
- 示例流程工作流程 338
- 信息, 附加 338
- 异步创建活动, 配置 342

全球大客户

- 定制结构, 创建 397
- 定制结构, 分配给组织 397
- 定制结构, 根据缺省结构创建 397
- 定制结构, 更新 397
- 方案 395
- 客户结构, 类型 395
- 全球大客户, 查看 398
- 缺省结构, 生成 396
- 使用和管理客户的流程 396

全球集成

- 用于添加 D&B 客户 371
- “缺省 EC 过程”系统首选项 476
- “缺省 MVG Exists 查询”系统首选项 476
- “缺省报价代码”系统首选项 476
- “缺省定价过程”系统首选项 476

缺省结构

- 关于 395
- 生成 396
- “缺省商业活动来源代码”系统首选项 476
- “缺省时区”系统首选项 476

R

任务

- MaxTask 参数, 设置 256
- 文档服务器, 关于设置任务 255
- “认可 MaxTasks”参数
- MaxTask 参数, 设置 256
- 设置, 关于 255

日程表

- eCalendar 明细子视图, 关于必需字段 241
- 参考活动, 添加到 431
- 工具提示文本, 关于 241
- 工具提示文本用户属性 242
- 雇员的“日程表访问列表”视图, 从中删除雇员 240
- 雇员的“日程表所有者”下拉列表, 从中删除所有雇员 239
- 雇员的日程表, 为另一位雇员授予访问权限 239
- 雇员可以访问的日程表, 查看 239
- 计划表, 删除 241
- 警报管理器加载频率, 关于系统首选项 240
- 日程表访问, 关于 237
- 日程表访问管理方案 237
- 日程表管理, 设置的流程 238
- 日程表活动, 管理资源 238
- 日程表活动超级链接用户属性 242
- 日程表活动说明 241
- 日程表活动显示, 开始和结束时间 243
- 日程表向下搜索, 关于和配置 243
- 拖放, 关于和用户属性 243
- 追溯警报, 关于和更改显示的天数 240
- 资源, 关于 237
- 资源管理方案 237

“日程表访问列表”视图

- 从中删除雇员 240

“日程表所有者”下拉列表

- 从中删除所有雇员 239

日期格式, 关于 55

日志

- 日志, 启用附加 258
- 演示用户, 登录身份 30

日志文件

- 使用情况跟踪日志文件, 复审 214
- 收件箱日志文件, 设置用于疑难解答的级别 128

S

删除

- 从组织图中删除联系人 449
- 活动模板 230
- 计划表 241
- “日程表所有者”下拉列表中的雇员 239
- 收件箱项目 113
- 所有雇员的“日程表访问列表”视图中的雇员 240
- 页面和根层页面 204
- 页项 201
- 影响线 416
- 语言, 关于和移动 Web 客户机同步 59
- 组织图上的联系人 463
- 组织图上的影响线 463

“删除”命令 180**商机**

- TAS 指导, 使用 459
- TAS 指导, 用于执行评估 235
- 按类别列出的商机报表, 配置 421
- 报价, 从商机创建 414
- 表示组织结构, 使用拖放方法 416
- “不活动商机”通知流程, 关于 401
- 策略会话, 将行动添加到 473
- 产品, 与商机相关联 413
- “成功的商机”通知流程, 关于 402
- 创建商机 408
- 从分配潜在商机到发送电子邮件之间经过的时间, 修改 401
- 单一销售目标, 添加 471
- 电子邮件通知, 停止发送 403
- “丢失的商机”通知流程, 关于 401
- 发送电子邮件, 限制条件 402
- 方案 405
- 附件和注释, 添加到 418
- 关于和预定义商机, 列表 399
- 活动, 与商机相关联 413
- “获取经理电子邮件”流程, 设置 403
- 竞争者, 相关联 437
- 决策问题, 为商机查看 412
- 决策问题, 与商机相关联 439
- 客户, 相关联 386
- 联系人, 相关联 379
- 流程和过程 406
- 目标客户销售, 访问商机 458
- 目标客户销售, 评估商机 235
- 评估 234
- 评估, 开始 459
- 评估商机 412
- 潜在商机分配, 关于 407
- 潜在商机来源, 为商机设置 404
- 潜在商机响应, 关于 407
- 潜在商机资格, 销售方法, 和阶段 407
- 商机报表, 生成 420
- 商机工作流程, 设置 401
- 商机工作流程电子邮件, 修改语言 402
- 商机审计追踪, 启用和跟踪附加字段 403
- 商机收入, 更新 415
- 商机图表 419
- 商机重新路由活动, 设置 402
- 收入类别和收入类型, 关于 411
- 通讯资料, 设置 400
- 通知工作流程, 设置步骤 399
- 现有联系人, 与商机相关联 413
- 销售业务进程分析图表, 查看 419
- 销售业务进程阶段分析图表, 查看 420
- 新联系人, 与商机相关联 413
- 已定义和示例 405
- “已分配商机”通知流程, 关于 401

- 影响线, 绘制 416
- 影响线, 删除 416
- 职位概要信息, 添加 473
- 重要商机交易, 监控 411
- 主要团队成员, 更改 411
- 注释, 添加私人和公共注释 418
- 组织分析, 查看和打印 417
- 组织分析, 创建新联系人 415
- 组织分析, 添加现有联系人 415

“商机计划”报表

- 运行 315

设置, 初始

- Satmetrix 调查报告, 设置 40
- 雇员设置, 附加信息 35
- 雇员设置, 完成 36
- 关于 33
- 技能, 分配 36
- 区域, 编辑当前区域 40
- 区域, 创建 37
- 区域, 关于设置 36
- 区域名称, 创建转换 39
- 任务, 概要 34
- 视图, 添加到应用程序 34

设置任务

- 应用程序管理任务概要 31

审计的父子业务关联

- 指定 81

审计范围, 关于 76**审计追踪**

- Siebel Remote 和 Siebel Replication 用户, 关于使用 77
- 查询审计追踪信息 85
- 对象界面, 关于使用 80
- 父子业务组件, 配置为进行审计 81
- 高速缓存, 清除 79
- 关于 75
- 记录, 验证 83
- 将项目导入到 Siebel 数据库 84
- 警告, 关于清除记录 84
- 客户应用程序, 配置用于审计追踪 78
- 流程 (图表) 78
- 模式 76
- 内容 76
- 审计范围, 关于 76
- 审计追踪记录和记录明细, 查看 84, 85
- 审计追踪引擎业务服务, 关于和显示方法 (表) 86
- 审计追踪引擎业务服务, 启用 79
- 为应用程序禁用 79
- 文件审计和数据库审计, 关于 78
- 文件审计模式下的审计追踪恢复, 关于 78
- 限制, 列表 77
- 业务组件, 禁用 81
- 业务组件, 链接至 85

- 业务组件, 确定是否可以审计 77
- 业务组件和字段, 配置为进行审计 80
- 应用程序, 配置 80
- 用户, 限制依据 (过程) 82
- 职位, 限制依据 83
- 职责, 限制依据 83
- 审计追踪业务组件, 列表中的字段** 81
- 审计追踪引擎业务服务**
 - 关于和显示方法 (表) 86
 - 启用 (过程) 79
- 时区支持, 管理**
 - 关于 55
 - 日期和时间戳, 关于 57
 - 时区设置, 修改 56
 - 时区转换, 维护 56
- 使用情况收集**
 - 方案 212
 - 关于 211
 - 使用情况跟踪日志文件, 复审 214
 - 使用情况数据, 为视图收集 212
 - 示例流程任务 212
 - 术语和样式表 211
 - 系统首选项, 启用和配置 213
- “始终显示消息栏警示通知”系统首选项** 475
- 示例数据库**
 - 关于和登录 30
- “世界协调时间”系统首选项** 484
- 市场数据文件, 关于** 349
- 市场营销资源, 平衡工具** 444
- 视图**
 - 定义, 关于和过程 34
 - 收件箱链接, 设置 121
- 收件箱**
 - 服务请求管理的方案 111
 - 功能对象, 交互 110
 - 关于 109
 - 管理和使用的流程 112
 - 截止日期和到期日期, 设置 113
 - 目标视图, 为收件箱类型更改 114
 - 删除收件箱项目 113
 - 审批人员行动表单的方案 112
 - 收件箱项目, 批准或拒绝 116
 - 收件箱项目, 全部复审 113
 - 通用收件箱业务服务, 关于 111
 - 已提交的项目, 复审 116
 - 以前批准的项目, 复审 116
 - 远程数据库, 将下载更改到 115
 - 转换, 添加 115
- 收件箱, 配置**
 - ESS 中使用的收件箱触发器 146
 - 服务器脚本中使用的收件箱触发器 147
 - 计划收件箱配置 118
 - “类别”图标, 配置 126
 - 切换子视图, 为收件箱视图配置 125
 - 设置和配置的流程 117
 - 视图和 SmartScript, 设置收件箱链接 121
 - 收件箱触发器和传送的示例工作流程 148
 - 收件箱类别 120
 - 收件箱类型 119
 - 收件箱类型, 创建 120
 - 收件箱日志文件, 设置用于疑难解答的级别 128
 - 收件箱审批转换, 设置 124
 - 收件箱项目, 禁用 122
 - 收件箱项目, 配置应用程序以创建 118
 - 收件箱行为类型 119
 - 通用收件箱业务服务方法 128
 - 行为, 关于 122
 - 行为, 设置 122
 - 行为按钮, 配置背景颜色 128
 - 行为按钮, 为收件箱视图配置 127
 - 用于标准交互的行为按钮, 配置 127
 - 用于高交互的行为按钮, 配置 127
 - 远程数据库, 配置使用 123
- 收件箱类型**
 - 创建 120
 - 关于 119
 - 类别 120
 - 行为类型 119
- 收件箱审批转换**
 - 设置 124
- 收件箱视图**
 - 切换子视图, 配置 125
 - 切换子视图, 支持的类型 125
 - 行为按钮, 配置 127
 - 行为按钮, 配置背景颜色 128
 - 用于标准交互的行为按钮, 配置 127
 - 用于高交互的行为按钮, 配置 127
- 收入**
 - 更新商机收入 415
- 首选项, 系统 (表)** 475
 - “授权: 定价日期”系统首选项 479
 - “授权: 验证产品”系统首选项 479
 - “授权: 验证日期”系统首选项 479
 - “授权: 验证消费者”系统首选项 479
- 受约束的值列表**
 - 请参阅值列表, 约束
- 数据**
 - seed 数据, 关于 31
 - 导入, 值列表, 注意事项 74
 - 和时间戳, 关于 57
- 数据库**
 - 示例数据库, 关于 30
 - 选择 30
- 数据库审计**
 - Siebel Web 客户机, 审计追踪选项 76
 - 关于 78
- 数据通用编号系统号码**
 - 请参阅 D-U-N-S 号码

说明

请参阅 Siebel Literature

“说明管理”屏幕

将说明与类别相关联 335

说明记录

创建 328

说明文件

请参阅 Siebel Literature

说明项目套件

创建 330

“说明”预建内容对象

关于和业务组件 489

私人注释

添加到商机 418

搜索

参考 433

类别, 搜索 436

搜索索引

关于创建 206

锁定

提案 313

演示 289

“锁定”命令

180

所有者字段

为活动配置 222

T**特定于字段的不区分大小写**

启用 62

提案

HTML 格式, 显示提案 314

seed 模板 315

Siebel Encyclopedia 组件, 添加 312

创建 308

打印提案 313

内容, 添加到提案 309

内容, 修改和添加 309

示例模板 315

示例字段映射 314

锁定提案 313

提案草稿, 生成 308

提案结构, 查看 309

提案模板, 用于生成提案 307

提案目录, 使用 310

提案小节, 更改顺序 310

提案小节, 删除 311

提案组件, 修改 312

销售提案, 生成 307

组件, 从另一个位置添加 312

组件, 添加到提案 311

提案库

创建, 关于 305

提案, 推荐的内容 307

文档文件, 创建 306

小节, 添加到 306

组件, 添加到 306

提案模板

使用和生成提案 307

提供人

和批准人, 设置 169

内容, 审批 172

内容项, 添加或编辑 171

“替换”命令

180

“添加 Web 链接”工具

使用, 关于 196

外部页面, 创建链接 197

条件

模板, 标准示例 303

模板, 关于在其中使用 303

模板, 输入标准 303

在模板中使用 279

调试, 启用附加日志

258

通信

SIEBEL.HTML 文件, 初始创建或更新 262

SIEBEL.HTML 文件, 关于 261

撤回 319

成批打印, 关于 321

成批打印, 关于设置 322

定义的术语 260

多种语言和区域, 关于通信 260

方案 261

服务器打印菜单项, 在“通信”和“履行手续”屏

幕上添加 322

关于 259

基于服务器的成批打印, 配置 323

履行手续请求, 监控状态 319

履行手续中心, 发送通信到 319

模板记录, 添加 265

启用 HTML 生成 257

设置和使用的流程 261

生成 266

通信模板. 配置附加合并字段 268

通信模板, 关于 259

通信模板, 将文件插入到 264

通信模板, 在 Office XP 中创建 264

通信模板, 在 Word 中创建 263

通信模板记录, 关于创建 265

通信模板

配置附加合并字段 268

通用收件箱业务服务

CreateInbox 方法 131

CreateInboxEx 方法 130

CreateInboxItem 方法 133

CreateInboxOwner 方法 133

DeactivateInboxItem 方法 140

DeactivateInboxOwner 方法 142

DeleteInboxItem 方法 143

- GetInboxItemInfo 方法 135
- GetInboxOwnerInfo 方法 138
- GetInboxOwnerInfoEx 方法 137
- GetInboxParamInfo 方法 136
- Initialize 方法 144
- IsInboxItemExisted 方法 135
- RouteInboxItem 方法 144
- SetInboxParamInfo 方法 139
- UpdateInboxItemInfo 方法 140
- UpdateInboxOwnerInfo 方法 142
- 定义 128
- 关于 111
- 通知工作流程**
 - “不活动商机”通知流程 401
 - “成功的商机”通知流程 402
 - 从分配潜在商机到发送电子邮件之间经过的时间, 修改 401
 - 电子邮件通知, 停止发送 403
 - “丢失的商机”通知流程, 关于 401
 - 发送电子邮件, 限制条件 402
 - “获取经理电子邮件”流程, 设置 403
 - 商机工作流程, 设置 401
 - 商机工作流程电子邮件, 修改语言 402
 - 设置步骤 399
 - 通讯资料, 设置 400
 - “已分配商机”通知流程, 关于 401
 - “同步: 交易日志”系统首选项 477
- 同步家庭 ASI** 375, 428
- 同步客户 ASI** 375
- 同步联系人 ASI** 375
- 同步列表**
 - 删除联系人 381
 - 添加联系人 380
- 图表**
 - 货币转换, 支持 49
 - 商机图表 419
 - 销售业务进程分析图表, 查看 419
 - 销售业务进程阶段分析图表, 查看 420
- 图像**
 - 添加到页面 199
- W**
- 外部系统**
 - 将家庭信息发送到 428
- 外部页面**
 - 链接, 创建 197
 - 链接, 关于 196
- 外键**
 - 修改业务组件 163
 - 子对象的外键, 修改 163
- 未经结构化的内容, 关于** 183
- 文档服务器**
 - 请参阅 Siebel 文档服务器
- 文档字段映射**
 - 定义, 关于 304
 - 映射, 创建 304
 - 映射, 字段 305
- 文件**
 - 添加到页面 199
- 文件审计**
 - Siebel Web 客户机, 审计追踪选项 76
 - 关于 78
 - 审计追踪恢复, 关于 78
- “我的计划表”筛选器**
 - 用于查看活动 219
- 无格式的电话号码** 53
- X**
- 系统首选项**
 - 表 475
 - 设置 44
 - 使用情况跟踪, 启用和配置 213
- “显示值”字段**
 - 关于修改和更新记录 71
- 项目**
 - BU/SU 项目概要, 查看 451
 - 业务和服务单位, 添加到 445
- 项目, 货币转换** 48
- 销售方法**
 - 关于 224
 - 销售方法, 定义 225
- 销售阶段**
 - 选择标准 387
- “销售结构: 使用服务器任务”系统首选项** 482
- 销售联系人**
 - 提升个人联系人为 380
- 销售提案**
 - HTML 格式, 显示提案 314
 - seed 模板 315
 - Siebel Encyclopedia 组件, 添加 312
 - 创建 308
 - 打印提案 313
 - 内容, 添加到提案 309
 - 内容, 修改和添加 309
 - 生成 307
 - 示例模板 315
 - 示例字段映射 314
 - 锁定提案 313
 - 提案草稿, 生成 308
 - 提案结构, 查看 309
 - 提案小节, 更改顺序 310
 - 提案组件, 修改 312
 - 组件, 从另一个位置添加 312
 - 组件, 添加到提案 311
- 销售业务进程分析图表**
 - 查看 419

销售业务进程阶段分析图表

查看 420

消息

单一间隔, 消息排序依据 155
 单则消息警示通知, 发送 154
 电子邮件, 用于发送消息 155
 电子邮件和屏幕警示通知, 关于 152
 您的消息, 查看 154
 设置方案 151
 设置和使用, 流程 151
 使用, 关于 152
 “消息”屏幕和视图的工作流程, 设置 152
 新建消息, 创建 153
 循环消息警示通知, 设置 154
 由您创建的消息, 查看 154

消息广播

方案 98
 服务器级别, 启用/禁用消息广播 98
 概述 97
 高速缓存, 配置 103
 “广播消息”业务组件字段, 表 101
 流程示例 98
 消息, 创建和发送 100
 消息广播脚本, 示例 102
 消息文本, 关于自动更新 101
 严重性级别 100
 移动和专用 Web 客户机, 启用或禁用 99
 “辛迪加数据”系统首选项 483

新功能

版本 7.7 22
 版本 7.7, 修订版 A 21

行动, 销售计划 473, 474**行为按钮**

背景颜色, 配置 128
 标准交互, 配置 127
 高交互, 配置 127
 收件箱视图, 配置 127

许可证密钥

第一个许可证密钥, 输入 27
 附加许可证密钥, 使用 Siebel Tools 输入 29
 附加许可证密钥, 使用 Siebel 应用程序输入 28
 关于 27
 警告, 关于输入选项模块许可证密钥 28
 纠正错误 28
 选项模块许可证密钥 27
 隐藏访问权限 30
 字段, 表 29

选取列表

请参阅动态选取列表

循环消息警示通知

设置 154

寻呼机公司

设置 54

Y**严重性级别**

关于用于消息广播 100

演示

请参阅 Siebel Presentations

演示草稿, 生成 284**演示结构**

Siebel Encyclopedia 组件, 添加 288
 查看结构 285
 内容, 添加到演示 285
 小节, 更改演示中的顺序 286
 小节, 在演示中删除 287
 修改和添加内容, 关于 285
 演示目录, 使用 286
 演示组件, 修改 288
 组件, 从另一个位置添加 288
 组件, 添加到演示 287

演示库

创建, 关于 282
 内容, 建议用于演示 283
 小节, 添加到 282
 演示文件, 为库创建 282
 组件, 添加到 283

演示模板

创建, 流程 270
 顶层小节, 其中的字段 275

演示用户, 登录 30**样式文档**

创建 294

页面

HTML, 添加到页面 197
 microsite 管理页面, 在之间创建导航链接 195
 Siebel 应用程序, 创建从页面到视图的链接 195
 插入模板工具, 使用 192
 创建菜单工具, 关于使用 193
 多个页面, 将模板添加到 206
 链接菜单, 创建 193
 内容资产, 插入文件和图形 199
 内容资产, 添加到页面 198
 外部页面, 创建链接 197
 外部页面, 关于链接 196
 新建页面, 创建 190
 页面, 发布 203
 页面, 删除 204
 页面, 预览 203
 页面布局, 保存和取消更改 201
 页项, 编辑 200
 页项, 分组 202
 页项, 关于管理 202
 页项, 删除 201

页面布局

保存和取消页面布局更改 201

页面设计器

- HTML, 添加到页面 197
- microsite 管理页面, 在之间创建导航链接 195
- Siebel 应用程序, 创建从页面到视图的链接 195
- 插入模板工具, 使用 192
- 插入文件和图形 199
- 创建菜单工具, 关于使用 193
- 关于 190
- 链接菜单, 创建 193
- 内容资产, 添加到页面 198
- 外部页面, 创建链接 197
- 外部页面, 关于链接 196
- 新建页面, 创建 190
- 页面, 发布 203
- 页面, 删除 204
- 页面, 预览 203
- 页面布局, 保存和取消更改 201
- 页项, 编辑 200
- 页项, 分组 202
- 页项, 关于管理 202
- 页项, 删除 201
- 已完成的页面, 关系 184

页面信息

- 树中的页面, 查找并修改其属性 188
- “页面管理”视图, 关于 187

页项

- 分组 202
- 管理, 关于 202
- 页面, 发布 203
- 页面, 删除 204
- 页面, 预览 203

业务对象

- 预建内容对象, 有关 485
- 在演示中 271

业务服务

- CreateInbox 方法 131
- CreateInboxEx 方法 130
- CreateInboxItem 方法 133
- CreateInboxOwner 方法 133
- DeactivateInboxItem 方法 140
- DeactivateInboxOwner 方法 142
- DeleteInboxItem 方法 143
- GetInboxItemInfo 方法 135
- GetInboxOwnerInfo 方法 138
- GetInboxOwnerInfoEx 方法 137
- GetInboxParamInfo 方法 136
- Initialize 方法 144
- IsInboxItemExisted 方法 135
- RouteInboxItem 方法 144
- SetInboxParamInfo 方法 139
- UpdateInboxItemInfo 方法 140
- UpdateInboxOwnerInfo 方法 142
- Web 引擎用户代理 63

内容项目, 服务列表 495

内容项目, 关于 168

审计追踪引擎, 关于 86

审计追踪引擎, 启用 79

通用收件箱, 关于 111

通用收件箱定义 128

业务和服务单位, 添加 444

业务组件

- 审计, 确定是否可以审计 77
- 审计追踪, 链接至 85
- 审计追踪, 为单个业务组件禁用 81
- 外键, 修改 163
- 相同的用户关键索引列名称, 处理的示例 164
- 已审计, 配置 80
- 主要业务组件 485
- 状态模型, 关于配置 246
- 状态模型, 在 Siebel Tools 中启用 247
- 子对象的外键, 修改 163
- 子修改, 为业务组件禁用 251
- 子修改, 为业务组件启用 250

移动 Web 客户机

- Document 功能, 关于在其上运行 253
- 消息广播, 启用或禁用 99

移动用户

- 关于激活状态模型 249

疑难解答

- 设置用于疑难解答的收件箱日志文件级别 128

应用程序循环周期

- 配置 257

影响线

- 组织图, 绘制 463
- 组织图, 删除 463
- 组织图, 删除影响线 449
- 组织图, 用于绘制 449

硬件

- 为文档服务器获得 254

映射

- 模板, 相关联 305

用户

- 按用户限制审计追踪 82

用户 ID 和口令, 缺省 26

“用户组”系统首选项 484

邮政编码, 添加 55

“与我们联系”帐户, 添加 57

语言

- 多种语言, 关于通信 260
- 添加 59

语言独立代码

- 值列表, 关于更改 71
- 值列表类型, 关于在其中 68

预测

- 关于 货币转换 48
- “预测: 使用服务器任务”系统首选项** 481
- “预测: 自动预测”系统首选项** 481

预定义查询, 设置

- 关于 44
- 通过保存查询来创建 45
- “预定义查询”视图, 在其中设置预定义查询 45

预建内容对象

- 关于和业务组件 485

预览页面 203**远程**

- 请参阅 Siebel Remote

远程数据库

- 配置收件箱以用于 123

约束选取列表

- 请参阅值列表, 约束

运行时事件

- 设置以收集视图的使用情况数据 212

Z**职位**

- 概要信息, 添加 473
- 审计追踪, 按职位限制 83

职责

- 按职责限制审计追踪 83

值列表

- 请参阅值列表 (LOV)

值列表 (LOV)

- 高速缓存, 清除 69
- 关于 67
- 禁用值, 关于和过程 72
- 警告, 修改 seed 数据 71
- 项目, 修改 71
- 新值, 添加到现有列表 68
- 修改, 关于 71
- 语言独立代码值 (LIV) 71
- 值列表记录, 其中的字段 (表) 69
- 值列表类型, 为显示值确定 68
- 值列表数据, 查看 67

值列表, 约束

- Siebel EIM 注意事项 74
- 父 LIC 属性, 关于更改父区域 73
- 父 LIC 属性, 关于使值层次相关 72
- 关于 72

“只读订单状态”系统首选项 482**主要团队成员**

- 更改 411

主页

- 设置内容集 178

注释

- 参考, 将注释添加到 432
- 目标客户销售, 添加注释 467
- 商机, 添加私人 and 公共注释 418

专用 Web 客户机

- Siebel 应用程序, 从中启动 26
- 错误消息, 首次登录 27
- 数据库, 选择 30
- 消息广播, 启用或禁用 99
- 许可证密钥, 输入 27
- 应用程序范围内不区分大小写, 启用 61

转换记录

- 与说明记录相关联 330

状态机, 已定义 245**状态模型**

- 方案 245
- 功能 245
- 激活过程 249
- 激活状态模型, 关于 249
- 设置状态模型, 流程 246
- 新的状态模型, 创建 247
- 业务组件, 关于配置 246
- 业务组件, 是否已启用? 246
- 业务组件, 在 Siebel Tools 中启用 247
- 移动用户, 关于激活 249
- 执行状态模型, 关于 249
- 状态模型对象, 关于读取 249
- 子记录, 关于更改行为 250
- 子修改, 为业务组件禁用 251
- 子修改, 为业务组件启用 250

状态转变

- 新的状态模型, 创建 247
- 已定义 245

追溯警报

- 关于和更改显示的天数 240

资料

- 联系人, 创建 380
- 资料信息, 添加到参考 432

资料图表, 查看 433**资源**

- 雇员的日程表, 为另一位雇员授予访问权限 239
- 雇员可以访问的日程表, 查看 239
- 关于 237
- 日程表活动, 管理资源 238

资源列表子视图

- 提示, 添加字段 238

子 Web 浏览器, 添加 65**子记录**

- 状态模型, 更改行为 250
- 子修改, 为业务组件禁用 251
- 子修改, 为业务组件启用 250

子视图

- 列表子视图, 在其上启用目标列表 342
- 列表子视图, 在其中保存目标列表 344

“自动经理日程表访问”系统首选项 476**组件**

- 同步 256

组件组

启用文档服务器 255

组织

定制结构，分配给 397

组织的报告结构，表示 448

组织的报告结构，绘制影响线 449

组织的报告结构，删除联系人 449

组织的报告结构，删除影响线 449

组织的报告结构，制成图表 448

组织图，打印 449

组织分析

表示组织结构，使用拖放方法 416

创建 447

打印和查看 417

关于 447

关于执行 462

开始分析 462

联系人，创建新的 415

联系人，将现有联系人添加到 415

影响线，绘制 416

影响线，删除 416

组织结构

使用拖放方法来表示 416

组织图

创建 463

打印 464

联系人，删除 463

影响线，绘制 463

影响线，删除 463

“最佳行动”视图，添加 474

