



Siebel Finance 指南

版本 7.7
2004 年 6 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：Siebel Finance 的概述

Siebel Finance 的功能和模块 17

Siebel Finance Basic 功能和模块 20

第 3 章：Siebel Finance 使用入门

重命名 Siebel 客户对象 23

将数据与主机应用程序集成 23

配置值列表 23

设置类型、区域和子区域信息 24

确定子视图为读写或只读子视图 24

确定要显示哪些数据字段 24

配置概要视图 24

关于命令中心 25

命令中心的配置和管理 26

配置命令中心行为表单的流程 26

 定义命令中心业务对象 26

 定义命令中心行为 28

 选择命令中心职责 29

 配置命令中心行为子视图的示例 29

 为命令行子视图创建全局命令 31

第 4 章：商机

创建新商机方案 34

管理商机 35

作为管理员添加商机 35

处理商机 35

使用商机 36

在 Siebel Finance 中添加商机	36
从申请创建商机	38
在 Siebel Finance 中管理交易	38

第 5 章：公司

关于公司结构	41
管理公司信息方案	42
管理员的公司操作过程	43
为公司设置价值	43
删除公司信息	44
管理竞争者信息	44
验证服务范围团队成员	45
管理定制的关系类型值列表	46
为数据集生成公司结构	47
缺省的公司结构	47
动态的公司结构	48
最终用户的公司操作过程	49
添加公司和投资者	49
更新公司资料	50
在累计视图中查看公司结构	50
创建公司评估	52
添加公司申请	52
添加公司服务请求	53
管理公司服务范围团队	53
查看公司概要	54
查看公司关系结构	54
显示投资者的交易或持有财产列表	56

第 6 章：家庭

Siebel Financial Services 中的家庭方案	57
最终用户的家庭过程	58
添加家庭	58
设置家庭保密选项	58

将联系人与家庭关联	59
查看家庭概要	59
使用家庭关系结构	59
查看和评估家庭证券资产	60

第 7 章：联系人

添加新联系人的方案	63
管理联系人	64
使用联系人	65
管理联系人信息	65
添加联系人	66
创建联系人信息的类别	67
创建有关联系人的注释	67
在“说明分布”视图中添加联系人	68
联系人访问级别	68
输入联系人的证券兴趣	69
查看联系人的交易历史记录	69
管理联系人推介信息	69
复审联系人利润率	71
创建客户评估	71
设置客户价值图标	71
查看联系人概要	72
查看联系人关系结构	72
管理按揭	73
执行按揭需求分析	73
提供按揭产品建议	74
执行按揭资格预审	75
使用按揭计算器	75
创建财务计划	76

第 8 章：呼叫报表

呼叫报表方案	77
管理员的呼叫报表过程	78
查看呼叫报表图表	78
激活新呼叫报表工作流程	79
管理呼叫报表模板	80

最终用户的呼叫报表过程	80
添加呼叫报表	81
创建呼叫报表分布列表	82
将行为项目、注释和附件与呼叫报表关联	82
设置呼叫报表的私人标志	83
通过电子邮件发送呼叫报表和打印呼叫报表	83

第 9 章：活动

Siebel Finance 活动方案	85
活动过程	86
与客户预约	86
管理“我的计划表”	86
将活动分配给同事	87
查看公司服务范围团队活动	87
创建呼叫列表	87
通过电子邮件提供说明履行	88

第 10 章：财务帐户

财务帐户方案	89
管理员过程	90
最终用户过程	90
财务帐户管理	91
管理财务帐户	92
设置家庭财务帐户的虚拟业务组件	93
配置虚拟业务组件用户属性	94
设置测试 ASP 和测试本地数据库	94
虚拟业务组件测试	95
复审财务帐户	96
使用“执行”按钮创建服务请求	96
下达交易	97

第 11 章：服务请求

- 服务请求方案 99
- 管理员的服务请求过程 100
- 最终用户的服务请求过程 100
- 创建服务请求 101
- 在服务请求中请求帐户服务 101
- 更改公司地址或名称信息 103
- 更改客户地址或个人信息 103
- 记录客户上诉或不满 104

第 12 章：财务需求分析

- 关于财务需求分析 105
- 财务需求分析的方案 106
- 管理员的财务需求分析过程 106
- 最终用户的财务需求分析过程 106
- 创建需求分析脚本 107
- 设置产品得分 107
- 创建投资目标和证券资产组合 108
- 为公司或联系人执行一般需求分析 109
- 为联系人执行投资需求分析 110
- 根据需求分析会话生成建议 110

第 13 章：申请

- 关于申请 113
- 申请方案 114
- 设置和管理申请 114
- 设置申请视图导航 115
 - 创建和修改销售方法 115
 - 活动计划设置 115
 - 通信设置 115
 - 创建申请表单模板 116
- 关于自动申请 116
- 验证自动申请的运行时事件数据 116

升级注释以便继续使用定制的自动申请工作流程版本 117

最终用户的申请过程 118

查看和创建申请 118

 使用“下一个”按钮导航申请 119

 使用自动申请功能创建申请 120

 将申请分配给同事 120

管理申请信息 121

 添加产品详细信息 121

 添加申请人和担保人信息 122

 添加消费者详细信息 123

 添加参考信息 123

 添加抵押担保信息 124

 复审产品公布信息 124

 复审结束需求 124

 管理文档 125

创建小型公司贷款申请 125

 添加业务明细 125

 记录特有的特征和条款 126

 管理业务服务信息 126

处理申请 127

 查看分配的申请 127

 评估申请 128

 订购和查看报表 128

 查看关于申请的决定 128

 捕获规则 C 的符合性信息 128

 添加结束的活动 129

 创建和修改附件 129

 创建有关申请的注释 130

第 14 章：商业贷款

贷款请求方案 132

管理员的商业贷款过程 133

激活贷款请求工作流程 133

贷款审批的评估模板 134

贷款请求的活动计划 134

贷款请求的文档模板 134

设置审批级别 134

设置商业贷款的证券资产类型	135
将设施与财务帐户关联	136
最终用户的商业贷款过程	136
创建商业贷款请求	137
设置设施	139
组织辛迪加设施	139
为设施设置定价和费用	139
为贷款设施添加担保人	140
为设施添加契约	140
为贷款设施添加抵押担保	141
创建保险单例外	142
复审贷款请求的保险标准	143
复审团体风险	143
输入商业贷款的信贷决策	143
分配贷款请求	144

第 15 章：收款

关于收款	145
收款方案	146
管理收款商业活动	146
最终用户的收款过程	147
复审拖欠帐户	147
执行收款商业活动	148
记录追债调查、法律和破产信息	148

第 16 章：持有财产和兴趣

关于持有财产和兴趣	151
将市场商机提升为目标客户列表的方案	152
管理证券的流程	152
设置证券值列表	152
定义行业值	153
定义产品系列	153
定义产品分类	153
添加类别	154

创建和修改股票、债券和共同基金记录	155
跟踪客户的兴趣以及创建基于兴趣的呼叫列表的流程	156
输入兴趣和持有财产信息	156
创建和使用目标呼叫列表	157
配置呼叫列表生成	159

第 17 章：产品和定价

关于产品和定价	161
产品和定价方案	161
管理产品和定价	162
创建新产品	162
定义费用和费率	163
使用产品信息	165

第 18 章：访问例外

关于访问例外	167
分析访问例外的方案	168
管理访问例外	168
设置说明和列表的访问级别	168
为分布例外激活访问工作流程	169
使用访问例外	169
添加访问例外	170
设置访问级别	170
查看访问例外图表	171
查看与说明关联的访问例外	171
查看与列表关联的访问例外	171

第 19 章：团体养老金

创建公司 401K 计划的方案	173
团体养老金的任务示例	174
管理团体养老金计划	174
定义团体养老金产品	174

定义团体养老金计划 175

管理团体养老金计划 177

第 20 章：集成

Siebel Finance 集成消息 182

AMS 连接器 183

 将 Siebel Finance 与 AMS ACAPS 集成 183

 所需的设置过程 187

 配置 Oracle 连接和 ODBC 数据源 188

 加载 AMS 参考数据 189

 安装和配置 IBM MQSeries AMI 190

 了解和激活工作流程 193

 业务服务用户属性 194

第 21 章：Siebel Financial Services 的业务服务

关于 Siebel Financial Services 业务服务 197

数据验证管理器 199

业务规则处理器 200

定义业务规则流程的流程 200

创建和管理业务规则流程 202

定义业务规则流程的属性 204

 关于业务规则流程的属性类型 204

定义业务规则流程的过程 208

 关于业务规则流程步骤 209

微调赋值语句 214

处理业务规则处理器错误 215

 在业务规则流程中抛出错误 215

 从业务规则流程中的错误进行恢复 216

使用 BRP 助手业务服务 216

 FINS CAP 业务组件数据加载程序业务服务 216

 FINS CAP 业务组件处理器业务服务 220

调用业务规则处理器 224

 使用 eScript 调用业务规则处理器 224

记录业务规则处理器的调试消息 225

需求管理器	226
关于需求管理器	226
管理需求管理器	227
创建记录模板	227
创建需求模板	228
使用需求管理器	231
创建记录组模板	231
将需求管理器用于记录组模板的示例	233
客户验证管理器	234
创建客户验证模板	235
定义客户验证规则	236
调用客户验证管理器	238
计算管理器	238
指定计算规则	239
使用嵌入式 eScript 执行按揭计算的示例	241
调用计算管理器	243
客户期望值管理器	244
定义客户期望值管理器规则	244
调用客户期望值管理器	246
数据转移实用程序 (DTU)	246
关于数据映射	247
在 DTU 中使用命名参数	250
DTU 中的计算表达式	251
数据转移实用程序方法	252
数据转移实用程序的注意事项	254
配置基于事件的命令	255
命令的动态启用	256
使审批处理实现自动化	257
定义审批项目和审批阶段	258
通过工作流程调用 FINS 审批项目服务	258
批准或拒绝审批阶段（最终用户）	260
自动显示公布文档	261
设置公布	261
了解和激活公布工作流程	262
调用“公布 UI 服务”业务服务	263
查看与联系人关联的公布（最终用户）	263
Financial Services 工作流程用户界面实用程序	263
使用用户界面实用程序业务服务提出保险索赔的方案	264
Financial Services 工作流程 UI 实用程序方法	264

SmartScript 与工作流程集成	266
将 SmartScript 与工作流程集成的示例	266
FINS Web 购物服务方法	267
FINS SmartScript 输出服务方法	268
动态 UI 业务服务	268
使用动态 UI 业务服务创建动态子视图的示例	268
在工作流程中显示动态子视图	269
为动态子视图创建视图模板	270
FINS 申请 - 视图导航	271
业务服务方法	272
业务服务行为	272
业务服务管理	273
FINS 申请 - 视图导航的示例	273
升级注释	273

附录 A: Siebel Finance 报表

附录 B: 家庭财务帐户虚拟业务组件的 ASP 示例

cashflow.asp	277
Performance.asp	283
ModelValueByClass.asp	289
ModelValueBySector.asp	295
holdings.asp	301

索引

1

本版本的最新资讯

Siebel Finance 指南，版本 7.7 中的最新资讯

表 1 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 1. Siebel Finance 指南，版本 7.7 中的新产品功能

主题	说明
<p>已修订的业务服务</p> <p>请参阅第 246 页的“数据转移实用程序 (DTU)”和第 199 页的“数据验证管理器”。</p>	<p>数据转移实用程序业务服务。新增功能包括：</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ 数据映射对象可以作为 XML 文件进行导入或导出。 ■ 来源业务对象、目标业务对象和发起人业务对象可以相互不关联。因此，现在可以按来源业务对象例示新的业务对象。 ■ 发起人业务组件允许明确定义启动 DTU 操作的位置，并且可以在运行时根据发起人业务组件求出表达式的传递值。迭代发起人业务组件可以引发多个 DTU 操作。 ■ 命名参数用于在数据转移操作中传入和传出参数。 ■ 数据映射组件的高级选项可以更好地在组件级别控制数据映射。来源/目标类型将来源或目标字段明确指定为“字段”、“表达式”或“参数”。 ■ SRF 模式用于动态启用 DTU 工具栏命令。 <p>数据验证管理器。新增功能包括：</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ 跨相关业务组件进行验证。 ■ 可以跨业务组件循环所有的子业务组件记录。 ■ 新的“数据验证管理”屏幕。
<p>新业务服务</p> <p>请参阅第 200 页的“业务规则处理器”、第 226 页的“需求管理器”、第 234 页的“客户验证管理器”、第 238 页的“计算管理器”和第 244 页的“客户期望值管理器”。</p>	<p>业务规则处理器。与脚本相比，性能更好，而且可升级性更强。允许不需要新的 SRF 即可以更改业务逻辑。提供了灵活的编程，支持构建过程、循环、if-then-else 和 switch-case。</p> <p>需求管理器。确定完成交易的要求以及后续步骤。</p> <p>验证管理器。提供了收集并记录特定情形的客户验证数据的功能。</p> <p>计算管理器。在后台或通过 UI 执行算术函数和 if/then/else 计算。</p> <p>客户期望值管理器。根据项目类型和客户价值，计算预期日期和承诺日期以及设置优先级。</p> <p>申请视图导航。引导用户导航一系列视图。</p>

表 1. Siebel Finance 指南，版本 7.7 中的新产品功能

主题	说明
命令中心 请参阅第 25 页的“关于命令中心”。	这一新功能提供了一种方式，可以从一个位置执行快速启动流程、执行任务或跳到某个视图等所有操作。
目标呼叫列表 请参阅第 156 页的“跟踪客户的兴趣以及创建基于兴趣的呼叫列表的流程”。	改进了跟踪客户的证券兴趣并生成目标呼叫列表的功能。
“投资者”屏幕（已停用） 请参阅第 5 章“公司”。	以前的“投资者”屏幕的大多数功能已经迁移到“公司”屏幕。
客户价值的星星数 请参阅第 71 页的“设置客户价值图标”。	客户价值的星星数是一种用图标形式表示客户价值的方式。
自动申请工作流程 请参阅第 116 页的“关于自动申请”。	“自动申请”工作流程已停用。“自动申请”功能现在通过 seed 数据运行时事件和行为组来驱动。
持续筛选器	本产品不再使用持续筛选器。
客户价值图表以及客户和公司价值图标	本产品不再使用客户价值图表，同时，还取消了“客户概要”和“公司概要”视图中的价值指示符。

2

Siebel Finance 的概述

Siebel Finance 包括了您可以根据自己的业务需要进行组合和匹配的各种模块。下一节第 17 页的“[Siebel Finance 的功能和模块](#)”介绍了 Siebel Finance 的功能。

Siebel Finance 建立在 Siebel eBusiness 体系结构基础之上，包括 Siebel Sales、Siebel Service 和 Siebel Call Center 应用程序。与其它许多 Siebel eBusiness Applications 类似，Siebel Finance 使用了 Siebel Data Model、Siebel Object Architecture 和 Siebel Application Server Architecture。

对于使用 Siebel Janna 应用程序的客户，Siebel Finance Basic 应用程序和模块提供了一个迁移途径。Siebel Finance Basic 也使用了 Siebel Data Model、Siebel Object Architecture 和 Siebel Application Server Architecture。有关 Siebel Finance Basic 的详细信息，请参阅第 20 页的“[Siebel Finance Basic 功能和模块](#)”。

Siebel Finance 的功能和模块

Siebel Finance 提供了以下功能：

- 多行业管理，允许小额业务和投资银行中一定范围的用户使用，这些用户包括呼叫中心代表、商业银行职员、投资银行职员、共同基金管理员、小型公司的主管、私人银行家、部门和区域经理、出纳员以及其他人员
- 财务帐户管理，允许用户查看并管理不同类型的财务帐户，例如，支票、储蓄、共同基金和信贷产品
- 商业活动管理，允许向特定的细分市场、客户和其他目标商机开展产品促销活动
- 活动管理，它与日程表集成，促进简化呼叫计划和呼叫报告工作
- 企业范围的产品管理，促进在销售团队和区域分支机构之间共享产品信息
- 知识管理，支持客户服务中心并且为特定于 Siebel Financial Services 的查询提供解决方案
- 多渠道通信管理，支持客户服务、销售、银行代理和投资专家处理大量对内电话呼叫、传真、电子邮件和 Internet 通信
- 对外商业活动管理，支持对外呼叫以进行电话销售、电话营销和会议计划
- 多渠道关系管理，支持所有的客户接触点和交互模块，包括超市、呼叫中心、现场销售、市场营销、销售、服务、书报亭、分支机构和关系经理

Siebel Finance 包括以下模块：

- **Small Business Banking**。该模块以前称为“业务关系管理”模块，主要针对的是商业借款和关系管理。在小型商业银行组织中，该模块的主要用户包括副总裁、副总裁助理、部长以及负责业务帐户的信贷员。这些职位通常称为关系经理、会计主管或银行职员。Small Business Banking 模块提供了详细的客户资料信息、竞争信息和概要图表，使关系经理可以更好地确定和结束业务客户的商机。
- **Needs Analysis/Applications**。Siebel Needs Analysis/Applications 是为销售人员、销售经理及其同事而设计，其重点是消费者销售商机。该模块确定适合向消费者和小型公司推荐存款、投资和家庭银行业务等产品。Needs Analysis/Applications 模块还允许代理捕获为客户开设和建立新的负债产品或服务所需的信息。该模块支持通用申请，以促进简化申请流程。对于信贷产品申请，请使用 Credit Origination 模块。

- **Call Reports.** Siebel Call Reports 是指与客户或其它组织以及个人开会和会谈的记录。财务机构经常要求雇员在与客户会谈后生成呼叫报表。
- **Credit Origination.** Siebel Credit Origination 模块支持执行贷款手续。该模块帮助呼叫中心、现场人员和分支机构人员进行假设分析，以确定客户的需求、向客户推荐合适的贷款产品、对客户进行资格预审、受理申请、提供关于产品费用、费率和条件的附加信息以及管理贷款文档。该模块还提供了消费者信贷行业常用的 5 个计算器以进一步支持该行业，其中包括“贷款金额”、“月付款”、“贷款对比”、“再融资收支平衡”和“贷款付清”。
- **Financial Accounts.** Siebel Financial Accounts 模块让组织可以查看帐户明细以及关联的交易。该模块支持支票、储蓄、信用卡、存单 (CD) 和所有类型的贷款等产品。它还包括投资帐户和持有财产。
- **Securities.** Siebel Finance 还提供了投资帐户功能，以支持经纪公司的财务帐户及其相关的投资持有财产。该模块记录并提供关于组成这些持有财产的各种证券（股票、债券、共同基金、期权或单位投资信托 [UIT]）的信息。使用该模块的财务机构可以代表客户执行证券交易（买入和卖出指令）。
- **Institutional Sales & Research.** Siebel Institutional Sales & Research 为机构客户服务的证券公司提供了一个客户管理系统。通过促进跨产品组和地区进行通讯，Siebel Finance 让客户团队成员可以共同处理整个公司的关系和竞争力，从而使客户关系管理制度化。Siebel Institutional Sales & Research 包括以下功能：
 - **持有财产和兴趣跟踪.** Siebel Institutional Sales & Research 为机构销售人员提供了跟踪客户持有财产和联系人兴趣的工具。Siebel Finance 接受第三方供应商提供的持有财产数据，而且还允许个人销售人员导入由客户发送给他们的电子表格。销售人员可以查询持有财产和兴趣数据，建立他们每天的呼叫列表，然后借助 Siebel CTI 呼叫客户。系统自动生成活动记录，从而减少了销售人员录入数据的工作量，同时仍然保持准确的联系人历史记录。
 - **研究资料分发管理.** Siebel Institutional Sales & Research 提供了一个中央库，用于存储公司研究资料发布，并且允许专业人员通过传真或电子邮件将研究文档分发给客户。Siebel Finance 自动跟踪研究资料的分发情况，使销售和研究专业人员可以更清楚地了解其客户的兴趣。公司也可以使用 Siebel Finance 更好地了解分发研究资料的渠道，以及管理各授权。
 - **投资者资料整理.** Siebel Institutional Sales & Research 通过提供以下信息，让机构销售人员了解作为投资者的组织或公司情况：组织或公司的持有财产和交易历史记录、其图表和资料以及分发给组织的说明。此外，Siebel Finance 还可以与外部新闻来源集成，以显示关于投资者的附加信息。
 - **证券.** Siebel Institutional Sales & Research 包含了 Securities 模块，以提供证券（包括共同基金）的设置和资料整理功能。它为销售人员提供了可销售给客户的每一个证券的情况，包括关于证券的说明和关于共同基金的信息、它们的目标、风险资料以及资产组合。
- **Service Requests.** Siebel Service Requests 的目标用户是呼叫中心、现场和分支机构的服务人员、他们的经理及其同事，并且重点在于为小额银行业务客户提供支持。Siebel Finance 允许代理执行主要服务交易，例如更改名称和地址、履行提供报表或支票副本的请求、执行费用冲销和资金转移、启动停止支票付款并且跟踪这些请求直到完成请求。
- **Commercial Banking Loan Approval.** Siebel Commercial Banking Loan Approval 为商业银行市场提供了必备的工具和功能。“商业借款”使最终用户可以自动完成商业银行的申请审批流程。它允许代理捕获信用评审委员会做出决策所需的信息。用户可以捕获客户和实施级别的信息。客户级别的信息包括“请求概要”视图，用于显示关于主要借方及其关系的一般信息。设施级别的信息包括设施明细视图，用于显示请求审批的特定设施的详细信息。

- **Corporate & Commercial Banking.** Siebel Corporate & Commercial Banking 是为财务服务专业人员与公司和其他业务客户共同处理公司银行业务工作而设计。该模块增强了 Siebel Finance 的客户关系管理功能。

“公司资料整理”使公司银行职员可以深入了解公司情况，包括他们的投资和财务资料、竞争者、第三方提供商以及投资者。此外，它还包括概要视图，以提供有关公司关键信息的快速瞬象。Siebel Corporate & Commercial Banks 包括以下功能：

- **Retail Brokerage.** Siebel Retail Brokerage 提供了让顾问或经纪人在正确的时间向正确的客户提供合适的建议的工具，从而提高客户的投资回报，并且提高财务机构的利润率。Siebel Retail Brokerage 包括以下功能：
 - **家庭持有财产。**由于小额业务经纪销售通常是面向同一个家庭的成员，因此该模块还提供了家庭的整体情况，包括家庭各成员的所有持有财产。它使顾问可以选择并集合家庭中多个帐户的持有财产、查看按时间加权的回报率或在某个确定期间预计的现金流量，并且按资产分类或行业部门将家庭的实际证券资产与选定的证券资产模型进行比较。
 - **持有财产和兴趣跟踪。**它还向经纪人和顾问提供了跟踪个人持有财产和兴趣的工具。Siebel Finance 接受第三方供应商提供的持有财产数据，而且还允许个人经纪人和计划员导入由客户发送给他们的电子表格。经纪人和顾问可以查询持有财产和兴趣数据，以建立自己每天的呼叫列表，然后呼叫客户。系统自动生成活动记录，从而减少了销售人员录入数据的工作量，同时仍然保持准确的联系人历史记录。
 - **证券。**Siebel Retail Brokerage 包含了 Securities 模块，以提供证券（包括共同基金）的设置和资料整理功能。它为销售人员提供了可销售给客户的每一个证券的情况，包括关于证券的说明和关于共同基金的信息、它们的目标、风险资料以及资产组合。
 - **研究资料分发管理。**Siebel Retail Brokerage 提供了一个中央库，用于存储公司研究资料发布，并且允许经纪人和计划员通过传真或电子邮件将研究文档分发给客户。Siebel Finance 自动跟踪研究资料的分发情况，使销售和研究专业人员可以更清楚地了解其客户的兴趣。公司也可以使用 Siebel Finance 更好地了解分发研究资料的渠道，以及管理各授权。

- **Retirement/Pension Management.** Siebel Retirement/Pension Management 全面支持团体养老金。它允许用户管理私人团体养老金，包括固定摊缴计划（例如，401(k) 计划和职业养老金）以及固定福利计划。该模块是为满足销售和服务专业人员、经理和养老金管理员的需要而设计，它允许用户定义团体养老金计划、计划分类、计划的资格规则和计划的筹款手段。Siebel Retirement/Pension Management 还提供了跟踪合格的参与者和注册的参与者、管理参与者摊缴和投资分配，以及管理参与者的受益人信息的功能。

Siebel Retirement/Pension Management 包括 Securities 模块，以提供养老金计划的筹款手段（例如，共同基金）的设置和资料整理功能。它还为计划管理员提供了在遵循计划条款的情况下可用于投资的每一个共同基金的情况，包括关于基金的说明、基金目标、风险资料以及资产组合。

- **Investment Banking.** Siebel Investment Banking 为投资银行职员及其经理提供用于确定哪些客户需要特别关注以推动交易直到结束交易的工具。Siebel Investment Banking 包括以下功能：
 - **公司资料整理。**“公司资料整理”使投资银行职员可以深入了解公司情况，包括他们的投资和财务资料、竞争者以及投资者。此外，它还包括概要视图，以提供有关公司关键信息的快速瞬象。
 - **投资者资料整理。**Siebel Investment Banking 通过提供以下信息，让银行职员了解作为投资者的公司情况：公司的持有财产和交易历史记录、其图表和资料以及分发给公司的说明。此外，Siebel Finance 还可以与外部新闻来源集成，以显示关于投资者的附加信息。
 - **研究资料分发管理。**Siebel Investment Banking 提供了一个中央库，用于存储公司研究资料发布，并且允许银行职员通过传真或电子邮件将研究文档分发给客户。Siebel Finance 自动跟踪研究资料的分发情况，使销售和研究专业人员可以更清楚地了解其客户的兴趣。公司也可以使用 Siebel Finance 更好地了解分发研究资料的渠道，以及管理各授权。

- **Investment Management**。Siebel Investment Management 为客户经理提供了用于确定如何以最佳方式建立和维护客户关系以及管理客户资产的工具。它提供了有关客户财务帐户和持有财产的信息，以及客户帐户中最近发生的活动。Siebel Investment Management 包括以下功能：
 - **公司资料整理**。“公司资料整理”使客户经理可以深入了解公司情况，包括他们的投资和财务资料、竞争者以及投资者。此外，它还包括概要视图，以提供有关公司关键信息的快速瞬象。
 - **投资者资料整理**。Siebel Investment Management 通过提供以下信息，让客户经理了解作为投资者的公司情况：公司的持有财产和交易历史记录、其图表和资料以及分发给公司的说明。此外，Siebel Finance 还可以与外部新闻来源集成，以显示关于投资者的附加信息。
 - **持有财产和兴趣跟踪**。它还向客户经理提供了跟踪公司及个人客户持有财产和兴趣的工具。Siebel Finance 接受第三方供应商提供的持有财产数据，而且还允许个人客户经理导入由客户发送给他们的电子表格。客户经理可以查询持有财产和兴趣数据，以建立自己每天的呼叫列表，然后呼叫客户。系统自动生成活动记录，从而减少了销售人员录入数据的工作量，同时仍然保持准确的联系人历史记录。
 - **研究资料分发管理**。Siebel Investment Management 提供了一个中央库，用于存储公司研究资料发布，并且允许客户经理通过传真或电子邮件将研究文档分发给客户。Siebel Finance 自动跟踪研究资料的分发情况，使销售和研究专业人员可以更清楚地了解其客户的兴趣。公司也可以使用 Siebel Finance 更好地了解发研究资料的渠道，以及管理各授权。
- **Rollup**。只需轻轻点击，Siebel Rollup 就可以提供客户关系的全面视图，从而不再需要执行用于收集该信息的流程。

Siebel Rollup 提供了四个客户关系视图 - “活动”、“商机”、“服务范围团队”和“联系人”。这些视图显示所选客户以及结构中任何子客户的记录。例如，“联系人累计”视图显示与所选公司、所选公司的所有子公司和区域办事处关联的所有联系人。

主管、销售经理和销售专业人员经常要查找整个企业以及在企业工作的个人的集合信息。例如，在全球关系经理拜访客户公司的 CEO 之前，他可能要查看所有最新活动报表以及与客户公司、客户公司的任何子公司、部门或办事处发生的交易报表。该信息帮助全球关系经理了解客户与该经理公司之间的关系，并且向全球关系经理提供了为重要会议做好准备的最佳工具。
- **Collections**。Collections 模块为财务机构提供了执行收款的功能。它使组织可以监控拖欠帐户、制定并执行收款商业活动以及捕获客户响应（例如，付款承诺）。它还可以捕获与追债调查、客户破产/法律有关的信息。该模块使财务组织可以将他们的收款流程转换为一个以客户为中心的经济有效流程。

注释：Siebel eBusiness Applications 中的可选模块可以用于提供支持各种业务流程的增强功能。有关可选模块的信息，请与 Siebel 销售代表联系。

Siebel Finance Basic 功能和模块

Siebel Finance Basic（专供从 Siebel Janna 应用程序升级的客户使用）提供了与 Siebel Janna for Institutional Finance 或 Siebel Janna Contact Enterprise 相当的功能，包括以下功能：

- 关系管理，以图表和分层形式显示实体之间的关系，可以供财务服务业一定范围的用户使用
- 特定的查询功能，允许针对特定的细分市场、客户和其他目标商机开展产品促销活动
- 活动管理，它与日程表集成，促进简化呼叫计划和呼叫报告工作
- 雇员随时可以访问企业范围的说明库，实现跨销售团队和地点共享信息

Siebel Opportunity Manager 和 Siebel Household Management 这两个模块专门与 Siebel Finance Basic 一起使用：

- **Siebel Opportunity Manager**。与 Siebel Finance Basic 一起使用时，Siebel Opportunity Manager 帮助财务销售专业人员开拓、管理和推动未决的商机或交易，直至完成商机或交易。Siebel Opportunity Manager 的商机和交易管理功能包括生成潜在商机、管理商机和进行预测。
- **Siebel Household Management**。与 Siebel Finance Basic 一起使用时，Siebel Household Management 帮助财务销售专业人员管理消费者的家庭信息。

3

Siebel Finance 使用入门

本章列出了特定于 Siebel Finance 的应用程序管理任务。请结合*应用程序管理指南*使用本章。

*应用程序管理指南*介绍了所有 Siebel eBusiness Applications 公共的设置任务，例如，使用许可证密钥、定义雇员以及定义公司的结构。它还提供了实施、配置和监控 Siebel 销售、服务和市场营销产品以及执行数据管理和文档管理任务所需的信息。

本指南假设您已经安装或完成升级到 Siebel Finance。如果您尚未安装或完成升级，请进入 *Siebel Bookshelf* 的“安装/升级”部分并单击链接，以访问与公司实施有关的指南。

安装 Siebel 数据库服务器将会创建一个 Siebel 管理员帐户，该帐户可以用于执行本指南中介绍的任务。有关该流程的详细信息，请参阅适用于您的操作系统的*安装指南*。

警告：请不要使用移动 Web 客户机对本地数据库执行系统管理功能。尽管没有任何措施可以防止您这样做，但是，这样做会产生非常严重的后果，例如，数据冲突、过于庞大的本地数据库或者要传送大量的附加交易。

重命名 Siebel 客户对象

一般来说，Siebel 应用程序将公司称为客户。在金融服务行业，术语 *客户* 通常与财务帐户同义，因此，过去曾在 Siebel Finance 中的许多位置使用了 *公司* 一词。在缺省设置下，使用术语 *客户* 安装 Siebel Finance。用户可以更改该术语并使用其它说明，例如，*公司*、*客户* 或 *用户*。用户要更改该缺省的术语，则需要在部署之前重命名所有的 Siebel 客户对象。有关详细信息，请参阅*升级指南*。

注释：在编写本指南的所有章节时，假设您已经将 Siebel 客户对象重命名为 *公司*。

将数据与主机应用程序集成

Siebel Finance 并不是用作财务机构记录财务帐户信息的主要系统。通常，财务机构运行主机系统，或者运行多个系统作为其核心操作系统。在 Siebel Finance 中，您可以通过使用 Enterprise Integration Manager 将财务帐户信息成批加载到 Siebel Finance 中来从这些系统访问财务帐户信息，也可以使用 Siebel 应用程序实时集成技术之一，从这些系统实时访问财务帐户信息。

配置值列表

在 Siebel Finance 中，值列表 (LOV) 的修改应该依据您所在财务机构使用的术语进行。例如，Siebel Finance 中使用的交易类型列表应该与您所在财务机构使用的交易类型列表相匹配。有关配置 LOV 的详细信息，请参阅*应用程序管理指南*。

注释：这可能会影响某些表单和列表，而这些表单和列表依靠预配置的值执行正确操作。

设置类型、区域和子区域信息

Siebel Finance 中的许多记录都与产品类型关联，例如，银行帐户、共同基金或证券。根据记录的关联产品类型，您可以将对应的值列表与记录一起使用，而且在某些情况下，还分配了子区域。因此，您必须设置帐户类别和帐户类型，以便它们可以与正确的产品关联。

有关设置财务产品类型的详细信息，请参阅 *Product Administration Guide*。有关设置证券的详细信息，请参阅第 152 页的“管理证券的流程”。

确定子视图为读写或只读子视图

Siebel Finance 预配置的功能允许以读写方式对 Siebel Finance 的许多视图进行数据修改。以读写方式进行数据修改并非适用于所有情形；例如，您的财务机构可能不希望最终用户修改帐户余额或创建交易记录。您应该仔细评估每一个视图，以确定各雇员用户分类对每一个视图具有适当的读写配置和访问权限。

如果认为可编辑数据，则可能需要将这些交易发送至作为记录系统的主机系统。如果不可编辑，则可能不在 Siebel 数据库与记录系统之间执行数据同步。

确定要显示哪些数据字段

确保后端系统/主机系统返回的字段显示在 Siebel 应用程序中。可能还有一些附加字段只显示在 Siebel 应用程序中，例如，计算字段或其它异常字段，或者 Siebel 作为其记录系统的数据。另外，请确保 Siebel 的必需字段与财务机构捕获的必需字段相匹配。如果不使用某些必需字段，则必须提供缺省值。

配置概要视图

Siebel Finance 中已经重新构造概要视图。过去曾经使用多个概要视图，通常是一个概要视图对应一个特定的用户类型。例如，过去曾预配置了专门用于销售人员和客户服务代理的概要视图。现在这些视图已经被替换成公共的概要视图，各个最终用户可以配置此视图的外观。

用户可以使用每一个列表右上方的控件，更改列表在概要视图中的显示方式。这些控件（如表 2 中所示），使用户可以管理在概要视图中显示的内容。

表 2. 概要视图控件

按钮	说明
隐藏	在视图中临时隐藏列表或表单。
折叠	折叠记录列表。如果无法折叠列表，则显示展开按钮，而不是折叠按钮。
展开	展开记录列表。如果无法展开列表，则显示折叠按钮，而不是展开按钮。

对概要视图布局所做的任何更改只对当前用户可视，并且更改将一直有效，直至该用户再次更改布局或将其恢复为缺省布局。如果用户隐藏列表，则必须单击“编辑布局”以便恢复显示列表。有关详细信息，请参阅“编辑概要视图布局”。

编辑概要视图布局

通过使用“编辑布局”视图，用户可以恢复隐藏的列表、折叠或展开所有列表，在页面中上下移动列表或表单，或者将其恢复为缺省布局。按照表 3 中所述使用编辑布局按钮，用户可以更改概要视图的显示方式，并且将所做的更改应用于将来的会话。

表 3. 编辑布局按钮

按钮	说明
折叠	折叠列表或表单。
展开	展开列表或表单。
上移	在主页中上移列表或表单。
下移	在主页中下移列表或表单。
显示	在主页中显示列表或表单。
隐藏	在主页的视图中隐藏列表或表单。

有关可用概要视图的详细信息，请参阅第 72 页的“查看联系人概要”、第 54 页的“查看公司概要”和第 59 页的“查看家庭概要”。

关于命令中心

命令中心让您可以快速启动流程、执行任务或跳到某个视图。命令中心的行为由系统管理员根据公司的业务流程要求进行预配置。例如，如果公司的财务服务代理经常需要跳到联系人的财务帐户视图，您则可以配置命令中心以执行该行为，从而节省时间和减少按键次数。有关如何配置命令中心的信息，请参阅第 26 页的“命令中心的配置和管理”。

在出厂时，只能通过联系人和公司屏幕的“概要”视图使用命令中心。

命令中心有以下两个界面类型：

- 行为表单
- 命令行

图 1 显示了行为表单，这是一个菜单驱动界面，用于引导最终用户完成预配置的选择以启动某个行为。命令行要求最终用户输入特定的命令行语法以启动行为。

图 1. 命令中心行为表单

命令中心的配置和管理

命令中心的配置和管理工作应该只由精通业务服务的专家级用户来完成。

配置命令中心行为表单的流程

要配置命令中心行为表单的外观和功能，您必须：

- 1 定义显示命令中心行为表单的业务对象以及要使用的业务组件和字段。
- 2 定义可用于业务对象的行为，以指明要针对每一个可能的属性值组合采取哪些行为（启动业务服务或工作流程、转到视图等等）。
- 3 如果将行为定义为私人，请选择可以执行这些行为的已定义的角色。

第 29 页的“配置命令中心行为子视图的示例”中包括了一个配置示例。

定义命令中心业务对象

配置命令中心行为表单的第一步就是定义显示命令中心表单的业务对象以及要使用的业务组件和字段。在出厂时，命令中心表单显示在“联系人概要”和“公司概要”视图中。

此任务是“配置命令中心行为表单的流程”的一部分。

要定义业务对象

- 1 导航至“场地图” > “管理 - 命令中心” > “定义的对象”。
- 2 创建新的对象定义记录并按如下所示填写字段：

字段	参数	说明
业务对象	已为其定义表单的任何业务对象。 例如，联系人或公司。	它确定了要显示命令中心表单的屏幕。
来源业务组件	比较驱动字段所依据的业务组件。 例如，FINCORP 帐户。 这应该是显示了命令中心子视图的视图（例如，“联系人概要”视图）中的可用业务组件。	该字段的值受“业务对象”字段的值约束。 反过来，它是用于驱动字段的约束条件。
来源业务搜索规范	用于来源业务组件的筛选器。例如，帐户状态 = 未完成。只有状态为“未完成”的财务帐户才可用于命令中心。	使用该字段可以输入针对所选业务组件的可选筛选器标准。

字段	参数	说明
驱动字段	来自来源业务组件的字段名。该字段名可使用 Siebel Tools 确定。 按照上述字段参数说明中的示例，它可能是财务帐户的名称或 ID。	该字段的值受来源业务组件和来源业务搜索规范（如果已输入）约束。 驱动字段相当于属性 1。
驱动字段标签	自由文本字段，长度限制为 20 个字符。	UI 中为驱动字段（属性 1）显示的文本标签。如果是空白，该标签则缺省为命令中心表单中的“驱动字段”。
属性 2, 3, 4 标签	自由文本字段，长度限制为 20 个字符。	用于属性 2-4 中每一个属性的文本标签。如果保留空白，该属性则不会出现在表单中。
命令表单中的驱动字段	复选框。	如果选择该框，则命令中心表单的“命令”字段上方显示“驱动字段”标签。
表达式	自由文本字段。	<p>表达式字段可用于根据用户在“驱动字段”中的选择，限制可用的行为集。由于每一个对象定义可以具有多个行为定义，因此，表达式字段是一种根据业务组件字段限制可用行为的方式。</p> <p>例如，如果用户选择支票帐户，则基于投资的行为可能不适用。</p> <p>例如：IIF([Account Number] LIKE '1800*', Liability, Asset)。也就是说，如果帐号以 1800 开头，该帐号则映射至“行为定义”列表中“属性 1 映射”字段设置为“负债”的行为定义；否则，映射至“属性 1 映射”字段设置为“资产”的行为定义。</p> <p>如果不需要限制这些行为，则可以使用任何值（例如，联系人 - 全部）。</p>

定义命令中心行为

在定义业务对象之后，请为每一个对象定义行为。这些行为表示针对每一个对象的每一个可能的属性值组合采取哪些行为（启动业务服务或工作流程）。这是一对多的关系。

此任务是第 26 页的“配置命令中心行为表单的流程”的一部分。

要为命令中心子视图定义行为

- 1 导航至“管理 - 命令中心” > “定义的对象”，并且选择要为其定义行为的对象定义。
- 2 在“行为定义”列表中，创建行为并根据下表所示填写字段。

字段	参数	说明
属性 1 必需	复选框。	指明“驱动字段”（属性 1）中是否需要录入值才能使命令中心返回结果。
属性 1 映射	自由文本。	与对象定义中的“表达式”字段配合使用，以确定命令中心下拉菜单中的内容。
属性 2-4	自由文本。	用于属性 2-4 的值列表。
命令	自由文本。每一个录入值必须唯一，也就是说，您不能为不同行为使用相同命令。	行为对等的命令行。 这些命令被限定为与命令关联的业务对象。 另请参阅第 31 页的“为命令行子视图创建全局命令”。
命令帮助文本	自由文本。	在使用命令行输入问号 (?) 时显示的命令帮助功能的帮助文本。 该字段保留供将来使用。如果您要使用定制的配置选择该字段，也可以通过一些方式显示该字段。
业务服务	自由文本。 例如：FINS 转到视图服务	要运行的业务服务的名称。
业务服务上下文	自由文本。	业务服务的参数。
业务服务方法	自由文本。	用于所选业务服务的方法。
公共标志	复选框。	如果选择该复选框 (true)，为该行为选择的任何角色都不适用。 如果未选择该复选框 (false)，则选择的任何角色都适用，并且行为的可视性受所选角色限制。
不活动	复选框。	此框用于隐藏定义的行为和属性组合。

选择命令中心职责

对于每一个行为，请选择此行为适用的已定义的职责。行为与职责之间的关系是一对多的关系。

此任务是第 26 页的“配置命令中心行为表单的流程”的一部分。

要选择命令中心行为的职责

1 导航至“管理 - 命令中心” > “定义的对象”，并且选择要为其定义职责的行为。

2 在“职责”列表中，创建新记录。

此时将显示“添加职责”对话框。

3 在“添加职责”对话框中，选择所需的职责。

职责信息在“职责”列表中显示为只读信息。只有在没有为行为选择“公共”标志 (false) 时，才会强制使用选定的职责。

配置命令中心行为子视图的示例

本主题举例说明了如何配置“行为”子视图。您可以根据自己的业务模型，采用不同方式使用此功能。

注释：该示例使用了只在 Siebel Healthcare 中可用的视图。尽管此视图对 Siebel Finance 的用户不可视，但是，在阐述如何设置命令中心时，该示例仍然对 Siebel Financial Services 的所有用户非常有用。

命令中心在 Siebel Healthcare 的“成员概要”视图中可用，并且可以配置为启动多个关键的销售流程，例如，订购新 ID 卡或更改初级护理医师。有关在按照该示例配置时使用“成员概要”命令中心的详细信息，请参阅 *Siebel Healthcare 指南*。

命令中心使用“管理 - 命令中心”视图进行设置。

要配置行为子视图以运行业务服务“FINS 转到视图”

1 导航至“FINS 命令中心管理对象”视图并创建新的对象定义记录。按照以下所示填写字段：

字段	值
业务对象名称	FINS 成员
来源业务组件	FINS 成员
驱动字段	姓氏
驱动字段标签	名称
属性 2 标签	区域
属性 3 标签	行为
表达式	RedundantExpression
命令表单中的驱动字段	选定

- 2 要设置弹出式子视图，请在“行为定义”列表中创建新的行为记录并按照以下所示填写字段：

字段	值
属性 2	ID 卡请求
属性 3	显示历史记录
命令	IDCSH
业务服务	SLM 保存列表服务
业务服务上下文	“子视图模式”，“6”，“子视图名称”， “FINS 服务请求订单 ID 弹出式子视图”
	注释： 本示例中的子视图只在 Siebel Healthcare 中可用。Siebel Finance 客户要选择其应用程序中适用的视图和子视图。
业务服务方法	LoadPopupApplet
公共标志	已选中

- 3 要设置视图导航，请在“行为定义”列表中创建新的行为记录并按照以下所示填写字段：

字段	值
属性 2	ID 卡请求
属性 3	订购新 ID 卡
命令	IDCOR
业务服务	FINS 转到视图服务
业务服务上下文	“视图名称”，“FINS 成员利益视图”， “行 ID”，'[Current Src Rec Id]'， “子视图名称”，“FINS 成员表单子视图 - 简称”。
	注释： 本示例中的视图和子视图只在 Siebel Healthcare 中可用。Siebel Finance 客户要选择其应用程序中适用的视图和子视图。
业务服务方法	GotoView
公共标志	选定

为命令行子视图创建全局命令

有些用户可能更喜欢只使用命令表单。在这种情况下，唯一需要执行的配置就是指明命令行语法以及关联的业务服务和职责信息。这些全局命令可通过显示各种业务对象的命令行表单执行。

要为命令行子视图创建全局命令

- 1 导航至“管理 - 命令中心” > “全局命令”。
- 2 在“全局命令”列表中，创建命令记录并根据第 28 页的“要为命令中心子视图定义行为”中的说明填写字段。
- 3 对于每一个命令记录，请按照第 29 页的“要选择命令中心行为的职责”中的说明选择职责。

4

商机

*商机*是指与一个或多个公司或个人有关并且可能创造收入的事件。商机通常有结束日期、成功概率和销售团队。它通常与联系人、产品、决策问题、活动和竞争者有关。

在 Siebel Finance 中，商机帮助组织发展并管理可创造收入的商机从产生到结束的整个生命周期。负责管理和创造收入的关系经理和销售代表会定期使用商机信息。公司高层也使用 Siebel Finance 中的商机分析工具来分析业务进程业绩，并且通过精心计划的战略销售活动管理整个业务的业绩。

除此之外，Siebel Finance 通过扩展基本的商机管理功能，将交易管理功能包括在内。借助交易管理功能，最终用户可以管理和跟踪整个交易生命周期的交易信息。尤其是，用户可以跟踪以下信息类型：

- 交易类型
- 行业
- 产品系列
- 相关活动
- 相关附件
- 外部交易联系人
- 结束信息
- 相关产品
- 状态信息

用户可以通过在交易团队中添加和删除人员，控制对交易和交易明细的访问权限。用户可以通过启用“安全”标志，进一步缩小交易可视性以及任何相关的活动和附件范围。这些受到限制的可视性功能组合在一起，提供了基本的安全功能。

按照本章中提供的步骤，您可以执行以下管理员任务：在“商机管理”视图添加商机、管理分配给商机的销售团队以及指定主要销售团队成员。

最终用户使用“商机”屏幕添加商机、从申请创建商机和复审商机明细。从交易管理的角度来看，最终用户可以创建新交易、管理交易团队成员、保护交易、更改主要交易团队成员、创建交易活动计划、创建新的交易活动并关联团队成员，以及在交易中添加附件。

本章介绍了 Siebel Finance 特有的商机功能。有关基本的商机功能的详细信息，请参阅[应用程序管理指南](#)。

创建新商机方案

本方案举例说明证券和银行业的销售代表、投资银行职员及其经理执行的商机任务。您的公司可以根据具体的业务要求使用不同的工作流程。

销售代表记录贷款商机

销售代表有一个新的潜在商机，并且已经在 Siebel Finance 中输入了此公司，销售代表所访问的那位人员也已经是该公司的联系人。

此客户呼叫了该销售代表，让销售代表知道她有兴趣商谈贷款事宜，并且希望销售代表能够提交一份提案。如果进展顺利，她将希望讨论交易条款事宜。

首先，销售代表创建一个新商机记录，然后安排会见客户，并在他的计划表中记录关联的活动以及输入提案的条款。

由于销售流程仍在继续，因此销售代表继续收集有关该公司、该公司的联系人和商机的信息。他随时可以复审与该商机关联的资料、销售团队、联系人以及活动的概要信息。

每天早上，该销售代表的经理都会复审前一天创建的商机，并对新商机进行评估，以确定是否要为每一个商机的销售团队添加更多的成员，从而确保能够充分地应对该商机。在一些特别重要的商机中，她会决定改为由自己担任主要团队成员，而不是由该销售代表担任。

在该方案中，最终用户是管理该领域的商机销售代表。他们使用“商机”屏幕以便：

- 为新客户和现有的客户创建新商机
- 更新现有商机
- 查看有关商机的信息
- 执行与商机有关的行为，例如，复审有关产品、项目和竞争者的详细信息，创建活动计划，评估和分析组织，输入商业活动潜在商机和呼叫报表，访问决策问题，或者生成提案、报价和展示

投资银行职员创建 IPO 交易

负责以权益或负债的形式帮助公司筹集资金的投资银行职员正在开始处理他的某个公司的 IPO 交易。他在“商机”屏幕中创建此交易。作为交易的创建者，系统会自动将他添加为主要交易团队成员。该银行职员设置交易属性，并且通过选择“安全”标志来保护交易。作为主要交易团队成员，他可以根据需要添加和删除其他交易团队成员，在交易团队中添加他的经理和研究助理，确保他们能够看到交易及其所有明细。最后，该银行职员将创建推销手册的任务分配给研究助理。

研究助理不需要从头开始创建推销手册，她可以复制并修改以前为另一项交易创建的 IPO 推销手册文档。完成推销文档之后，调查助理参与交易的活动就到此结束，因此，该投资银行职员让她退出交易团队，以便限制她看到交易。

在交易的整个生命周期中，投资银行职员的经理有时会复审交易，了解有关当前业务进程、收入额和预测的信息。

交易成功之后，投资银行职员会包括结束信息（例如，交易成功的原因和结束概要）。他还可以撤消选择“安全”标志，以便公司内部交易团队之外的其他雇员现在可以看到这一项已经完成的交易。

在该方案中，最终用户是银行业的投资银行职员、他的经理和研究助理。他们输入信息以便：

- 创建新交易
- 保护交易
- 添加或删除交易团队成员
- 创建交易活动计划
- 创建新交易活动并分配交易团队成员
- 为交易添加附件

管理商机

本节介绍了管理员的下列操作过程：

- 第 35 页的“作为管理员添加商机”
- 第 35 页的“处理商机”

作为管理员添加商机

管理员可以在“商机管理”视图以及“商机列表”视图添加、修改和删除商机。

要在“商机管理”屏幕中添加商机

- 1 导航至“商机”>“商机管理”视图。
- 2 在“商机”表单中，添加记录并填写必需的字段。

注释：彻底删除商机将会从系统中删除商机以及与商机关联的每一项活动。如果您不能确信商机是否仍然处于活动状态（因此不应该删除），则可以从商机团队中删除您本人，而不是删除该记录。

处理商机

您可能要修改商机的销售团队的成员，或者更改主要团队成员的指派。如果现有的主要团队成员是直属下司，经理则可以使用“商机销售团队”视图，更改主要团队成员的指派。如果您以管理员身份登录，则可以在“商机管理”视图中更改任何商机的主要团队成员的指派。

您还可以保护商机，以便限制只有销售团队的成员才可以看到“全部商机”视图。如果选择“安全”字段，该商机则对其他用户隐藏。只有销售团队的成员才可以看到“全部商机”或“我的商机”视图中受保护的商机。

注释：商机的主要销售团队成员还可以添加和删除销售团队成员，以及编辑“安全”标志设置。

要添加或删除商机的销售团队成员

- 1 导航至“商机”>“商机列表”视图。
- 2 在“商机”列表中，向下搜索到所需的商机。
- 3 在“销售团队”字段中，单击选择按钮。
- 4 要将雇员添加到销售团队中，请选择该雇员，并单击“团队成员”对话框中的“添加”。
- 5 要从销售团队中删除雇员，请在“选定的团队成员”列表中选择该雇员并单击“删除”。

要更改商机的主要销售团队成员

- 1 导航至“商机”>“商机管理”视图。
- 2 在“商机”列表中，向下搜索到所需的商机。
- 3 在“销售团队”字段中，单击选择按钮。
- 4 清除当前的主要销售团队成员。
- 5 单击“主要”字段中的复选框，选择新的主要销售团队成员指派。

要保护商机

- 1 导航至“商机”>“商机管理”视图。
- 2 在“商机”列表中，选择要保护（锁定）的商机。
- 3 在“商机”表单中，单击“安全”复选框。

只有主要销售团队成员或 Siebel 管理员才可以设置“安全”复选框。如果商机标记为“安全”，则只有销售团队的成员才可以在“全部商机”视图中看到此商机。销售团队成员还可以在“我的商机”视图中看到受保护的商机。

使用商机

本节介绍了最终用户的下列操作过程：

- 第 36 页的“在 Siebel Finance 中添加商机”
- 第 38 页的“从申请创建商机”
- 第 38 页的“在 Siebel Finance 中管理交易”

在 Siebel Finance 中添加商机

最终用户在确定唯一的商机时添加新的商机记录。

要添加商机

- 1 导航至“商机”屏幕 > “商机列表”视图。
- 2 添加记录，并填写必需的字段。

下表介绍了其中一些字段。

字段	注释
结束概要	有关结束商机的概要性注释。财务机构在结束交易时使用，用于跟踪结束情况以及是否成功结束交易。
承诺	只读的货币值，表示在商业贷款商机中进行的承诺总额。此值在“商业贷款”视图的“商机明细”中输入。有关详细信息，请参阅第 37 页的“添加商机明细”。
存款	只读的货币值，表示在商业贷款商机中进行的存款总额。此值在“商业贷款”视图的“商机明细”中输入。有关详细信息，请参阅第 37 页的“添加商机明细”。
潜在商机质量	交易质量估计。
贷款	只读的货币值，表示在商业贷款商机中进行的贷款总额。此值在“商业贷款”视图的“商机明细”中输入。有关详细信息，请参阅第 37 页的“添加商机明细”。
概率百分比	商机转为业务的可能性估计，以百分比表示： <ul style="list-style-type: none"> ■ 0% 表明对商机能否转为业务感到怀疑 ■ 100% 表示对商机转为业务非常有把握
产品系列	选择与商机关联的产品系列。
收入	输入预计该商机将创造的收入金额。如果与为商机分配的概率相结合，则计算“预期值”字段。
销售周期	选择当前的商机周期。特定周期阶段中的总商机数以及特定商机在该周期中的时间长度是评估该商机的重要数据。
安全	限制只有销售团队的成员才可以看到“全部商机”视图中的商机。单击该复选框以保护记录。只有主要销售团队成员或 Siebel 管理员才可以设置“安全”字段。要使每一位最终用户都能够看到“全部商机”视图中的商机，请不要选择该字段。
开始日期	商机的开始日期。

添加商机明细

最终用户可以在“商机明细”视图选项卡中添加特定于商业借款、权益、固定收入、咨询以及借款辛迪加商机的详细信息。

要添加特定的商机明细

- 1 导航至“商机”屏幕 > “商机列表”视图。
- 2 在“商机”列表中，向下搜索到所需的商机。
- 3 单击“商机明细”视图选项卡。

4 选择以下链接之一：

- 咨询
- 商业贷款
- 权益
- 固定收入
- 借款辛迪加商机

5 在相应的列表中，添加记录并填写必需的字段。

从申请创建商机

最终用户还可以在创建财务申请时创建商机。

要从申请创建商机

- 1 导航至“申请”屏幕 > “申请列表”视图。
- 2 在“申请”列表中，添加记录并填写必需的字段。
这将保存新申请并创建一个商机。

在 Siebel Finance 中管理交易

本节中详细介绍的最终用户交易管理任务可以在任何一个商机视图中执行。在 Siebel Finance 中，可能根据每一位用户的职责限制了某些视图和功能的可可用性。因此，实际出现的视图可能与此处介绍的视图不相同。

主要交易团队成员担任交易管理员，有时主要交易团队成员的经理也会担任交易管理员。要添加新的交易，最终用户可以在“商机”屏幕中创建新的商机。有关详细信息，请参阅第 37 页的“要添加商机”。

注释：也可以在“商机管理”视图中添加交易。

交易的主要成员及其经理通过保护交易，限制其他交易团队和非交易团队成员看到交易。保护交易也会保护与交易关联的交易活动。要确保最终用户能够看到交易和活动，必须将最终用户同时添加到交易团队和活动团队中。

有关添加和删除交易团队成员的信息，请参阅第 36 页的“要添加或删除商机的销售团队成员”。

要保护交易

- 1 导航至“商机”屏幕 > “商机列表”视图。
- 2 在“商机”列表中，向下搜索到所需的交易。
- 3 在商机表单中选择“安全”字段，以指明该交易是受保护的。

注释：管理员可以从“商机管理”视图中保护交易。

要更改主要交易团队成员

- 1 导航至“商机”屏幕 > “商机列表”视图。
- 2 在“商机”列表中，向下搜索到所需的商机。
- 3 在“销售团队”字段中，单击选择按钮。
- 4 在“销售团队”列表中，选择联系人的“主要”字段。

注释：只有主要交易团队成员的经理才可以在“我的团队的商机”视图或“商机管理”视图中更改主要交易团队成员。特定的业务组件用户属性（MVG 设置受限制的主要成员：visibility_mvlink_name）可以覆盖该设置。有关附加信息，请参阅 *Siebel Developer's Reference*。

要为交易创建新的活动计划

- 1 导航至“商机”屏幕 > “商机列表”视图。
- 2 单击“活动计划”视图选项卡。
- 3 在“活动计划”列表中，添加记录并填写必需的字段。
- 4 在“模板”字段中，选择要使用的活动计划模板。

要创建新活动并分配交易团队成员

- 1 导航至“商机”屏幕 > “商机列表”视图。
- 2 在“商机”列表中，向下搜索到所需的商机。
- 3 单击“活动”视图选项卡。
- 4 在“活动”列表中，添加记录并填写必需的字段。
- 5 在“雇员”字段中，选择要分配给活动的雇员。

要为交易创建新附件

- 1 导航至“商机”屏幕 > “商机列表”视图。
- 2 在“商机”列表中，向下搜索到所需的商机。
- 3 单击“附件”视图选项卡。
- 4 在“附件”列表中，单击“新文件”或“新 URL”添加记录。
- 5 在出现的对话框中执行以下操作之一：
 - 选择要作为附件添加的文件。
 - 键入要作为附件添加的文件的 URL。

剩余字段将使用所选文件的属性自动进行更新。

5

公司

在 Siebel Finance 中，术语 **公司** 是指其它 Siebel 应用程序中通常称为 **客户** 的实体，它代表与您有业务往来的公司或组织实体（或机构）和您的公司之间的关系。使用“公司”屏幕及其关联的视图，可以查看公司信息及其交互情况。

警告：本章假设您已经将 Siebel 客户对象重命名为“公司”。在缺省设置下，使用术语“客户”安装 Siebel Finance。有关重命名 Siebel 客户对象的详细信息，请参阅 [升级指南](#)。

在 Siebel Finance 中，术语“投资者”是指财务组织（例如，共有基金或货币管理机构）；投资者不是联系人，而是确定为投资者的公司。在 Siebel Finance 7.7 版中，投资者的功能已经移植到“公司”屏幕。本章同时介绍了常规公司和投资者的操作过程。

按照本章中提供的过程，您可以执行以下管理员任务：添加行业和地区、控制公司信息、生成公司结构、管理竞争者信息、验证服务范围团队成员和管理定制关系类型。

最终用户使用“公司”视图来添加新的公司和投资者、创建公司评估、将服务请求与公司关联、更新服务范围团队、定义与其它公司、联系人和家庭的关系，以及查看公司概要信息。此外，最终用户可以检索有关投资者的信息，包括投资者的首选项、持有财产和交易。

您可以使用工作流程自动完成由最终用户重复执行的步骤，以节省时间和减少按键次数。有关详细信息，请参阅 *Siebel Business Process Designer 管理指南*。

关于公司结构

公司结构是指按父子关系组织的一个公司组。Siebel Industry Applications 支持以结构树形式显示这些公司关系。

结构树可以直观地显示公司结构数据，使最终用户可以查看公司之间的关系。通过查看公司累计，用户可以查看集合的公司信息，包括联系人、服务范围团队、活动和商机。

如果最终用户有权访问公司，则可以复审该公司的分层结构、其子部门以及在公司工作的联系人。公司结构显示在“公司”屏幕的 5 个子视图中，即“关系结构”视图、“活动累计”、“联系人累计”、“商机累计”和“服务范围团队累计”。

根据您的配置，与其它公司不具有父子关系的公司可能不会出现在累计视图中。

有关公司结构的详细信息，请参阅第 47 页的“为数据集生成公司结构”和第 50 页的“在累计视图中查看公司结构”。

管理公司信息方案

该方案举例说明证券或银行业的销售代表、投资银行职员和研究分析员执行的任务。您的公司可以根据具体的业务要求使用不同的工作流程。

在该方案中，最终用户是管理公司信息的销售代表。他们输入信息以便：

- 在数据库中添加新公司和创建公司评估
- 将应用程序和服务请求与公司关联
- 管理公司服务范围团队
- 查看公司概要信息
- 以图形方式查看关系

销售代表跟踪公司信息

销售代表使用“公司”屏幕捕获并管理有关其商业客户的资料信息，例如，联系人、组织结构、管理和财务信息。除查看市场统计和 D&B 报表之外，使用 Siebel Finance，她还可以捕获和跟踪有关公司的以下信息：

- 与她的组织之间的关系，例如，服务范围团队、合同条款、销售和服务信息
- 首选的交付渠道，在概要或详细级别

她还可以查看竞争者的详细信息，并且创建和访问市场营销及销售展示。

销售代表可以创建新的公司记录，或者查看和修改现有公司的信息。例如，如果销售代表正在为销售呼叫做准备，则可以使用“公司”屏幕回答以下问题：

- 与该公司开展什么业务？
- 我要呼叫哪些主管人员？
- 该公司的财务资料如何？
- 该公司已经拥有哪些财务帐户和产品？
- 该公司遇到了哪些类型的服务问题？

投资银行职员和研究分析员分析要发送给客户的研究说明

销售方公司的投资银行职员正在复审她的某个帐户，以决定应该将哪些研究说明发送给她的客户。此客户的资料表明此客户采取的是保守态度并且手头上有大量的现金。该投资银行职员决定发送一些关于各种有固定收入保障的证券的说明，她创建了一个分配说明的服务请求，并将它分配给本公司的研究分析员。

研究分析员收到将说明发送给客户的服务请求，确定要发送给客户的说明，然后创建新的电子邮件、附加所需的说明，并将电子邮件发送给客户。

在该方案中，用户是银行职员和研究分析员。他们在 Siebel Finance 中输入信息以便：

- 添加新的投资者
- 显示投资者的组织图表
- 添加投资者的持有财产
- 添加服务范围团队成员并跟踪服务范围角色
- 显示按投资者列出的交易或持有财产列表

管理员的公司操作过程

本节介绍了管理员的下列操作过程：

- [第 43 页的“为公司设置价值”](#)
- [第 44 页的“删除公司信息”](#)
- [第 44 页的“管理竞争者信息”](#)
- [第 45 页的“验证服务范围团队成员”](#)
- [第 46 页的“管理定制的关系类型值列表”](#)
- [第 47 页的“为数据集合生成公司结构”](#)

为公司设置价值

管理员可以创建新的行业和地区，以便最终用户在添加公司时可以做出适当的选择。

在将公司添加至 Siebel Finance 时，添加该公司的最终用户负责指明该公司所属的行业。管理员负责创建向最终用户显示的行业。

要添加行业

- 1 导航至“场地图”>“管理 - 数据”>“行业”。
- 2 在“行业”列表中，添加记录并填写必需的字段。

下表介绍了其中一些字段。

字段	说明
语言代码	所使用分类的主要语言。
SIC 代码	美国商业部制定的标准行业分类代码。
类型	用于描述行业的分类。

公司通常与地区关联。管理员可以创建在最终用户将公司添加至 Siebel Finance 时在“地区”字段中显示的地区。

要添加地区

- 1 从应用程序级菜单中，导航至“场地图”>“管理 - 分配”>“地区”。
- 2 在“地区列表”列表中，添加记录并填写必需的字段。

删除公司信息

如果彻底删除公司，则会从系统中删除该公司以及与公司有关的所有活动。只有确信公司不再处于活动状态时，才能删除公司记录。如果最终用户不能确信公司是否仍然处于活动状态（因此不应该删除），则可以选择从公司团队中删除本人，而不是删除记录。

作为 Siebel 管理员，您可以让某个公司不可用于其他所有用户。首先，您可以将本人指定为主要团队成员，然后从公司的团队中删除其他所有雇员。

要使某个公司不可用于其他所有用户

- 1 导航至“公司”>“公司管理”视图。
- 2 在“公司”列表中，向下搜索到所需的公司。
- 3 在“公司”表单中，单击“客户团队”字段中的选择按钮。
- 4 在“客户团队”对话框中，找到该管理员并单击“主要”字段。
- 5 此时“主要”字段中将出现一个选中标记。
- 6 在“客户团队”对话框中，删除其他所有服务范围团队成员并单击“确定”。

只有那些有权访问“所有公司”和“跨组织的所有公司”视图的用户才能看到该公司。

管理竞争者信息

要使销售和市场营销有效，雇员必须掌握有关竞争者及其产品的最新且一致的信息。本节介绍了如何管理“公司”屏幕中有关竞争者及竞争产品的信息。

要指明某家公司是一个竞争者

- 1 导航至“公司”>“公司管理”视图。
- 2 在“公司”列表中，添加或选择公司。
- 3 在“公司”表单中，单击“显示更多”按钮。
- 4 选择“竞争者”复选框，以便将该公司添加到“竞争者”列表中。

此时该公司出现在“竞争者”列表中。“竞争者”列表出现在“竞争者”屏幕和相关的屏幕中，例如“商机”屏幕。

注释：非管理员用户可以通过从“类型”下拉列表中选择“竞争者”，将某家公司指定为竞争者。然而，从“类型”下拉列表中选择竞争者，并不会将公司添加到竞争者屏幕或“选择竞争者”对话框的“竞争者”列表中，“选择竞争者”对话框可以从“商机”等相关屏幕中进行访问。

如果已经将公司指定为竞争者，您可能要添加对比说明和竞争说明的文档文件。有关详细信息，请参阅[应用程序管理指南](#)中有关说明管理的章节。

更改竞争者指派

您不能删除已经添加到“竞争者”列表中的记录，这是因为删除这些记录的同时可能还会从相关屏幕（例如，商机）中删除这些记录。例如，上个月有一家公司与您的公司共同竞争某个商机。即使该公司不再是一个竞争者，该竞争者记录仍然应该作为此商机历史记录的一部分进行保留。

如果您不再希望某个记录出现在“竞争者”列表中，请取消选择“竞争者”复选框，这一操作将从“竞争者”屏幕中删除该记录，但不会影响其它屏幕。

验证服务范围团队成员

如果您以 Siebel 管理员身份登录，则可以搜索没有任何服务范围团队成员的公司。

如果经理是当前的主要团队成员，或者主要团队成员是他的某位直属下司，则可以添加或删除公司的服务范围团队成员。如果您以管理员身份登录，则可以在“公司管理”视图中更改任何公司的主要团队成员指派。（导航至“公司”>“公司管理”视图。）

注释：在 Siebel Financial Services 中，术语“销售团队”和“客户团队”都相当于服务范围团队。

接下来的操作过程涉及到在“客户团队”字段中进行选择。如果安装之后未显示“客户团队”字段，您可能需要使用“显示的列”对话框来显示该字段。

注释：通常，Assignment Manager 会自动解决与服务范围团队和所有者分配有关的问题。有关 Assignment Manager 的详细信息，请参阅 *Siebel Assignment Manager Administration Guide*。

要搜索没有服务范围团队成员的公司

- 1 导航至“公司”>“公司管理”视图。
- 2 在“公司”列表中，定义新查询，其中“名称”字段为：
`count ("Position") = 0`
- 3 执行查询。
查询返回没有任何服务范围团队成员的所有公司列表。

要添加或删除公司的服务范围团队成员

- 1 导航至“公司”>“公司管理”视图。
- 2 在“公司”列表中，选择公司。

- 3 在“客户团队”字段中单击选择按钮。
- 4 要添加或删除服务范围团队成员：
 - 要在服务范围团队中添加成员，请在“服务范围团队”对话框中选择该雇员，然后单击“添加”。
 - 要从团队中删除雇员，请在列表中选择该雇员并单击“删除”。

要更改公司的主要服务范围团队成员

- 1 导航至“公司”>“公司管理”视图。
- 2 在“公司”列表中，选择公司。
- 3 在“客户团队”字段中单击选择按钮。
- 4 为新的主要服务范围团队成员选择“主要”字段，并且单击“确定”。

管理定制的关系类型值列表

如果您以 Siebel 管理员身份登录，则可以创建并维护预定义的定制关系类型列表。此应用程序提供了缺省的值列表。这些关系类型出现在“类型”字段的下拉式值列表中，而该值列表位于“关系结构”视图的“当事方关系”子视图中。

要添加定制的关系类型

- 1 导航至“场地图”>“管理 - 数据”>“值列表”。
- 2 在“值列表”列表中，创建新的查询，其中“类型”等于 PARTY_RELATIONSHIP_TYPE。
至少将返回六项记录，其中显示定制的关系类型的现有值列表。
- 3 在“值列表”列表中，添加记录并填写必需的字段。
下表介绍了其中一些字段。

字段	注释
活动	确定是否在“关系”下拉列表中向最终用户显示值。
显示值	“关系”下拉列表中显示的值。
语言独立代码	Siebel 应用程序内部使用的代码。
语言名称	“显示值”字段的值列表使用的语言。
顺序	在“关系”下拉列表中显示值时依据的数字顺序。
父语言独立代码	父值列表的语言独立代码。它用于分层的值列表中。
转换	如果选中，表示该值列表是多语言值列表 (MLOV) 的一部分。
类型	值列表的类型。对于此过程，请选择 PARTY_RELATIONSHIP_TYPE。

注释： 您不能删除值列表条目。使用“活动”复选框以禁用值列表条目，并因此从“关系”下拉列表中删除此项。

为数据集合生成公司结构

如果管理员定义了一个或多个结构，则可以通过累计视图使用数据集合。通常，应用程序管理员使用公司表单中的父字段或者用于子客户的子客户视图，将客户相互关联，从而定义缺省结构。管理员可以将公司结构定义为，显示跨组织结构的集合数据 — 活动、商机、联系人和服务范围团队。例如，此结构的顶部节点包含组织的活动、组织下面的子公司、子公司的部门以及在结构树的任何层工作的联系人。在结构树中上下移动时，最终用户将会看到所选层的累计数据也会相应地增加或减少。

缺省情况下，只有作为关系结构一部分的公司才可以显示累计数据。您可以修改应用程序，以显示不是此结构一部分的公司的累计数据。

要配置显示不在结构中的公司的累计数据

■ 使用 Siebel Tools，将“动态结构直接关系”业务组件的 DynHierarchy 用户属性设置为 LoadAllAccounts。

有关设置用户属性的详细信息，请参阅 *配置 Siebel eBusiness Applications*。

Siebel 全局客户是一个提供了这种集合功能的模块。有关全局客户的详细信息，请参阅 *应用程序管理指南*。

应用程序管理员可以定义两种类型的综合数据结构：

- 适用于所有最终用户的缺省结构
- 只用于某些最终用户的特定结构

缺省的公司结构

应用程序管理员在最初设置应用程序期间设置了一次缺省的公司结构。此缺省结构适用于符合以下条件的所有最终用户：与特定结构无关，并且已经被授予查看此缺省结构中的公司的访问权限。向最终用户授予“公司”视图访问权限是管理员的职责。有关详细信息，请参阅 *应用程序管理指南*。

在添加新公司时，系统会自动将新公司添加到此缺省结构树中，并且在累计视图中自动显示与该公司关联的联系人、服务范围团队、活动和商机。

在预配置的应用程序中，使用“生成结构”按钮只是将父客户和子公司添加到此结构中。累计视图中不显示没有子公司或父公司的任何公司。在 Siebel Tools 中，您可以更改 DynHierarchy LoadAllAccounts 用户属性，以改变这种行为。

“动态结构直接关系”业务组件中的 DynHierarchy LoadAllAccounts 用户属性可以设置为 N 或 Y。如果将该用户属性设置为 N，生成的结构中则只显示父公司和子公司。如果将该用户属性设置为 Y，则将所有公司添加到生成的结构中。有关设置用户属性的详细信息，请参阅 *使用 Siebel Tools*。

要生成缺省的公司结构

- 1 导航至“公司”>“全局公司管理”视图。
- 2 在“公司结构”列表中，单击“生成结构”。

需要注册应用程序中已经定义的父子客户关系才能在累计视图中显示这种关系。该流程可能需要一些时间，具体视现有环境中的客户记录数量而定。

如果已经生成公司结构，新记录则显示在“公司结构”列表中。记录的“结构名称”字段包含生成结构的管理人员的用户 ID 以及生成结构的时间。如果它是唯一的结构记录，则会自动选定“缺省”字段。已添加以便在累计视图中显示的公司出现在“公司关系”列表中。

注释：如果在“公司关系”列表中看不到客户，请单击查询按钮，退出查询，然后单击“执行”以刷新视图。

- 3 可选。重命名公司结构，并且在必要时选择“缺省”字段。

注释：如果在您生成结构时最终用户正在此使用应用程序，这些用户必须先注销并再次登录，才能在累计视图中看到此缺省结构。

动态的公司结构

在有些情况下，用户需要处理某个大型企业中的特定公司，但不处理其它公司。在此情况下，有些最终用户不需要或不应查看跨整个企业的集合数据。管理员可以定义集合数据所跨的定制分层结构。这个定义的结构称为*动态结构*，根据需要简单或复杂化，并为用户提供了跨越用户有兴趣查看的多个公司对数据进行集合的能力。

要创建所选公司的动态公司结构

- 1 导航至“公司”>“全局公司管理”视图。
- 2 创建新的公司结构记录。
- 3 在“公司关系”列表中单击“添加”按钮，在“添加公司”对话框中选择公司，然后单击“确定”。
“公司关系”列表中的所有客户都属于该新的客户结构。
- 4 要定义父子关系，请在“公司关系”列表中选择没有父公司的公司，单击“父公司”字段中的选择按钮，然后在“选择父公司”对话框中选择父公司。
注释：“父公司”字段中只能选择在“公司关系”列表（步骤 3）中输入的公司。
- 5 为没有父公司的所有公司重复执行步骤 4。
- 6 要将动态结构与组织关联：
 - 导航至“场地图”>“管理 - 组”>“组织”。
 - 在“组织”列表中选择组织。
 - 在组织表单的“客户结构”字段中选择所需的结构。

最终用户只能看到与其当前职位所在的主要组织相关的结构。将最终用户与职位关联、将职位与组织关联以及将组织与结构关联，这都是管理员的职责。有关详细信息，请参阅*应用程序管理指南*。

最终用户的公司操作过程

本节介绍了最终用户的下列操作过程：

- 第 49 页的“添加公司和投资者”
- 第 50 页的“更新公司资料”
- 第 50 页的“在累计视图中查看公司结构”
- 第 52 页的“创建公司评估”
- 第 52 页的“添加公司申请”
- 第 53 页的“添加公司服务请求”
- 第 53 页的“管理公司服务范围团队”
- 第 54 页的“查看公司概要”
- 第 54 页的“查看公司关系结构”
- 第 56 页的“显示投资者的交易或持有财产列表”

添加公司和投资者

如果最终用户确定了可能存在的潜在商机，则可以作为公司添加此潜在商机。然后，用户可以开始添加并跟踪有关公司的信息。

要添加公司或投资者

- 1 导航至“公司”屏幕 > “公司列表”视图。
- 2 在“公司”表单中，单击“显示更多”按钮，添加记录并填写必需的字段。
- 3 要指定保密级别，请在“保密选项”字段中选择以下选项之一：

- **参加。**允许不受限制地共享非公共的个人信息。
- **退出 - 分支机构。**不允许与分支机构共享非公共的个人信息。
- **退出 - 第三方。**不允许与第三方共享非公共的个人信息。
- **退出 - 所有当事方。**不允许与任何分支机构或第三方共享非公共的个人信息。

美国法律要求财务机构公开该机构关于与第三方共享非公共个人信息的保密政策，以及影响与分支机构共享非公共个人信息的公平信用报告。最终用户可以从“保密选项”字段进行选择以指定保密级别。

- 4 “保密选项”字段用于注册公司请求的保密级别，而且无论如何不会影响记录的可视性。要将公司确定为投资者，请在“公司”表单中选择“投资者”框。

更新公司资料

公司的资料信息应该始终保持最新。公司资料中的信息用于 Siebel Finance 中，以便做出有关公司记录的决策以及管理公司记录。例如，公司的资料信息自动显示在“商业贷款”屏幕的“借方明细”视图中。

要更新公司资料

- 1 导航至“公司”屏幕 > “公司列表”视图。
- 2 在“公司”列表中，向下搜索到所需的公司。
- 3 单击“客户资料”视图选项卡。
- 4 在“客户资料”表单中，选择要更新的以下资料区域之一的链接：
 - 业务
 - 财务
 - 投资者
 - 管理
 - 市场统计
 - 交易
- 5 在“资料”表单中，根据需要更新信息。

在累计视图中查看公司结构

最终用户可以在累计视图中以图形表示的关系结构树控制中，复审公司及其父组织、子公司、联系人、商机以及与其它实体的关系。通过向下搜索到结构树的超级文本链接，最终用户可以导航至相关的视图。

注释：如果尚未将公司添加到与用户职位所在组织相关的结构（缺省结构或动态结构）中，最终用户则看不到该结构树，而是看到以下消息：“The selected record is not included as part of your defined hierarchy. If you feel this is in error, please contact your system administrator.” 管理员负责将职位与组织关联，以及将组织与结构关联。

活动累计视图显示与所选公司及其子公司关联的所有活动。最终用户可以对列表应用筛选器，以找出特定的活动记录并保护筛选的列表。

注释：如果公司与关系结构中的其它任何组织不关联，该累计视图则不包含任何数据。公司必须具有父组织或子组织，才能显示累计数据。

要查看公司的集合活动

- 1 导航至“公司”屏幕 > “公司列表”视图。
- 2 向下搜索到所需的公司，然后单击“活动累计”视图选项卡。

所关联结构显示在屏幕右侧。与公司及其所有子公司关联的所有活动都显示在“活动累计”列表中。

在“活动累计”列表中，您可以：

- 向下搜索到活动类型，以便导航至“活动” > “附件”视图。
- 向下搜索到公司名称，以便导航至“公司” > “联系人”视图。

注释：如果在“活动”屏幕创建了活动但未设置“公司”字段，该活动则不会出现在“活动累计”列表中。

要查看公司的集合服务范围团队

- 1 导航至“公司”屏幕 > “公司列表”视图。
- 2 向下搜索到公司并且单击“服务范围团队累计”视图选项卡。

所关联结构显示在屏幕右侧。与公司及其所有子公司关联的所有服务范围团队成员都显示在“服务范围团队累计”列表中。

在“服务范围团队累计”列表中，您可以：

- 向下搜索到姓氏，以便导航至“雇员”屏幕。
- 向下搜索到电子邮件地址，以便打开空白的电子邮件消息，该电子邮件将发送给使用此电子邮件地址的团队成員。

要查看公司的集合商机

- 1 导航至“公司”屏幕 > “公司列表”视图。
- 2 向下搜索到公司并且单击“商机累计”视图选项卡。

所关联结构显示在屏幕右侧。与公司及其所有子公司关联的所有商机都显示在“商机累计”列表中。

在“商机累计”列表中，您可以：

- 向下搜索到商机名称，以便导航至“商机”屏幕。
- 向下搜索到公司名称，以便导航至“公司” > “联系人”视图。

要查看公司的集合联系人列表

- 1 导航至“公司”屏幕 > “我的公司”视图。
- 2 选择公司，并且单击“联系人累计”视图选项卡。

所关联结构显示在屏幕右侧。与公司及其所有子公司关联的所有联系人都显示在“联系人累计”列表中。

在“联系人累计”列表中，您可以：

- 向下搜索到姓氏，以便导航至“联系人”屏幕。
- 向下搜索到公司名称，以便导航至“公司”>“联系人”视图。
- 向下搜索到电子邮件地址，以便打开空白的电子邮件消息，该电子邮件将发给使用此电子邮件地址的联系人。

创建公司评估

评估是一组用于评估公司的潜在业务或信用能力的属性。公司评估可用于在公司间相互比较、将公司与模型相比较或了解公司及销售状况。最终用户通过为不同属性选择适合的值来完成公司评估。

要执行公司评估

- 1 导航至“公司”屏幕 > “公司列表”视图。
- 2 在“公司”列表中，向下搜索到要执行评估的公司。
- 3 单击“评估”视图选项卡。
- 4 在“评估”列表中，添加记录。
- 5 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。
- 6 在对话框中，选择适合的模板，然后单击“确定”。
“评估属性”列表中自动生成属性记录。
- 7 在“评估属性”列表的“值”字段中选择每一个属性的值，然后单击“确定”。

注释：管理员必须创建评估模板。有关如何创建评估模板的详细信息，请参阅[应用程序管理指南](#)。

添加公司申请

“申请”供要申请所提供服务和产品的公司使用。例如，小型企业希望申请商务支票帐户。处理此查询的最终用户在“所有公司”视图中找到该公司，导航至“申请”视图，然后为此商务支票帐户申请创建一个申请记录。

要将申请与公司关联

- 1 导航至“公司”屏幕 > “公司列表”视图。
- 2 在“公司”列表中，向下搜索到要与申请关联的公司。
- 3 单击“申请”视图选项卡。
- 4 在“申请”列表中，添加记录并填写必需的字段。

注释：要输入更详细的申请信息，请向下搜索到“申请名称”超级链接。

添加公司服务请求

服务请求是指公司要求针对与所采购的产品或服务有关的问题提供信息和帮助的请求。如果客户呼叫与现有的服务请求有关，最终用户则可以找到该服务请求，并通过多种方式向呼叫者提供状态信息。他们可以：

- 复审服务请求信息
- 创建活动以记录客户的呼叫
- 使用客户提供的附加信息更新服务请求
- 解决服务请求
- 分配服务请求
- 将呼叫者转接给另一位服务代表

如果呼叫要求最终用户创建新的服务请求，她可以创建一个新的服务请求。Siebel Finance 会自动分配一个唯一的服务请求 (SR) 编号，以便在整个系统中跟踪这个新服务请求。

要添加与公司关联的服务请求

- 1 导航至“公司”屏幕 > “公司列表”视图。
- 2 从“显示”下拉列表中，选择“所有公司”。
- 3 在“公司”列表中，向下搜索到所需的公司。
- 4 单击“服务请求”视图选项卡。
- 5 在“服务请求”列表中，添加记录并填写必需的字段。

应用程序自动分配服务请求编号 (SR#)。

管理公司服务范围团队

服务范围团队是为管理与指定公司的关系而分配的一组雇员。公司的服务范围团队被定义为有权访问“我的公司”视图中的公司的所有用户。

注释：类似的服务范围团队功能也适用于联系人。您可以使用“联系人服务范围团队”视图（“联系人” > “服务范围团队”）来管理联系人服务范围团队。

最终用户可以使用 Siebel Finance 中的公司服务范围团队的可用功能：

- 在一个单一的公司记录中记录并显示为某个公司服务的雇员
- 指定并复审雇员与每个所服务公司之间的关系性质，该关系性质被定义为“服务范围角色和属性”列表

要为服务范围团队添加成员

- 1 导航至“公司”屏幕 > “公司列表”视图。
- 2 在“公司”列表中，向下搜索到所需的公司。
- 3 单击“服务范围团队”视图选项卡。

- 4 在“服务范围团队”列表中，添加记录。
- 5 在“添加雇员”对话框中，选择雇员并单击“确定”。
- 6 如果知道雇员的服务范围角色，请使用“服务范围角色”字段的下拉列表选择该雇员的服务范围角色。

注释：Siebel 管理员在“值列表”屏幕的“类型”字段值类型 FINS_COVERAGE_ROLE_TYPE 下面维护“服务范围角色值列表”。要访问“值列表”屏幕，请导航至“场地图”>“管理 - 数据”>“值列表”。

- 7 如果有需要，请使用“类别”和“证券”列表来选择用于定义雇员与公司之间服务范围关系的值；您可以选择一个或多个属性。

应用程序使用定义的关系将雇员添加到服务范围团队中。此公司将出现在雇员的“我的公司”视图中。

最终用户可以创建服务范围团队活动。有关详细信息，请参阅第 87 页的“查看公司服务范围团队活动”。

查看公司概要

“公司概要”视图以可编辑的格式提供了公司的综合视图。该视图显示基本的公司信息、财务帐户、呼叫报表、记录的警示通知以及与公司关联的联系人。

要查看公司概要信息

- 1 导航至“公司”屏幕 > “公司列表”视图。
- 2 在“公司”列表中，向下搜索到所需的公司。
- 3 单击“概要”视图选项卡。

有关编辑概要视图信息的详细信息，请参阅第 24 页的“配置概要视图”。

查看公司关系结构

最终用户使用“公司关系结构”确定并捕获公司的主要关系。该视图提供了图形的结构树，以直观方式显示公司的关系。该结构树显示了公司与实体之间自然的父子关系结构，例如，公司、子公司、部门、联系人、与雇员的服务范围关系以及定制的关系。

定制的关系是指公司与任何联系人、组织、家庭或雇员之间的特殊关联。最终用户可以在相邻的“当事方关系”列表中记录任何两个实体之间的定制关系。

注释：“关系结构”视图还可用于“联系人”、“雇员”（只读）和“家庭”屏幕中。有关详细信息，请参阅第 72 页的“查看联系人关系结构”和第 59 页的“使用家庭关系结构”。

要建立两个公司之间自然的父子关系

- 1 导航至“公司”屏幕 > “公司列表”视图。
- 2 在“公司”列表中，向下搜索到要确定为子公司的公司。
- 3 单击“更多信息”视图选项卡。
- 4 在“父项”字段中，单击选择按钮。

- 5 在“选择公司”对话框中，选择父公司并单击“确定”。
- 6 重复步骤 2 至步骤 5，以便根据部署的需要设置公司、子公司、分支机构和部门。
- 7 单击“关系结构”视图选项卡。

新的父子关系显示在屏幕左下角的“关系结构”浏览器中。

注释：另外一种方法就是选择父公司，然后选择“子客户”视图以添加子公司。

要创建定制的关系

- 1 导航至“公司”屏幕 > “公司列表”视图。
- 2 在“公司”列表中，向下搜索到要创建定制关系的公司。
- 3 单击“关系结构”视图选项卡。
- 4 在“当事方关系”列表中，添加记录并填写必需的字段。

下表介绍了其中一些字段。

字段	注释
关系	对公司与另一实体之间的关系进行分类。字段具有适用于定制关系值的值列表。预定义值包括：报告人、配偶、子女、律师、董事会成员、主要联系人（候补人员）、行政助理、竞争者、推介、服务提供商、投资者、财产管理代表、相关分部、银行律师、受托人律师和债务人律师。 Siebel 管理员可以修改此值列表。有关详细信息，请参阅第 46 页的“管理定制的关系类型值列表”。
开始日期 结束日期	如果定制的关系介于“开始日期”和“结束日期”之间，则出现在此结构树中。如果该关系在此日期范围之外，用户则看不到该关系。用户可以输入开始日期或结束日期，或者同时输入两个日期。
类型	使用该字段确定要与其建立关系的实体类型。缺省值为“联系人”。其它值包括“家庭”、“组织”和“雇员”。
值	该字段中的值基于“类型”字段。例如，如果类型为“联系人”，在“值”字段中单击选择按钮，则会显示“选择联系人”对话框。

新定义的关系显示在“关系结构”浏览器中。

显示投资者的交易或持有财产列表

最终用户可以查看与投资者关联的交易列表。

要显示按投资者列出的交易列表

- 1 导航至“公司”屏幕 > “公司列表”视图。
- 2 在“公司”列表中，向下搜索要显示其交易的投资者。
- 3 单击“投资者资料”视图选项卡。
- 4 向下滚动到“作为投资者的所有交易”列表，以复审交易历史记录。

要显示按投资者列出的持有财产列表

- 1 导航至“公司”屏幕 > “公司列表”视图。
- 2 在“公司”列表中，向下搜索要显示持有财产的投资者。
- 3 单击“外部持有财产”视图选项卡。

最终用户还可以在“外部持有财产”视图中输入持有财产信息。

6

家庭

家庭是一组通常共享公共链接或关联的联系人。“家庭”作为一个整体提供了有价值的家庭细分信息以及有关家庭成员联系人的概要信息。用户可以使用“家庭”屏幕，确定并捕获有关家庭的人口统计信息。他们还可以使用“家庭”屏幕复审客户的财务帐户、产品以及与家庭关联的联系人信息。该信息使他们可以评估客户的数据。

警告：本章假设您已将 Siebel 客户对象重命名为公司。在缺省设置下，使用术语 *客户安装 Siebel Finance*。有关重命名 Siebel 客户对象的详细信息，请参阅适用于您的操作系统的 *升级指南*。

如果按家庭将所有的客户帐户分组，则可以让服务提供商确定客户给组织带来的实际价值，并且寻求向客户交叉销售和进销其它产品和服务的商机，例如，私房屋主保险和子女教育贷款。此外，能够按家庭查看客户的所有财务帐户及其相关证券资产信息这一能力使组织可以查看家庭的整体财务状况。

按照本章中介绍的操作过程，用户可以输入、管理和复审有关家庭成员（联系人）、客户、策略、保险报告、索赔、商机、活动、服务请求和关系结构的信息。

注释：许多视图都是只读视图，因为它们提供了有关家庭联系人的概要信息。可编辑的视图只有“联系人”和“关系结构”。

在 Siebel Finance 中显示的“家庭”屏幕及其关联视图共享 Siebel eBusiness Applications 中的许多功能。本章重点介绍 Siebel Finance 特有的家庭功能。有关基本的家庭功能的详细信息，请参阅 *应用程序管理指南*。

Siebel Financial Services 中的家庭方案

下面的业务方案包含由销售代表执行的任务示例：包括保险、医疗保健、证券和银行业务。您的公司可以根据具体的业务要求使用不同的工作流程。

家庭信息支持细分和交叉销售的销售和服务决策。它还为金融和保险业提供了有关家庭及其所有联系人的背景信息。

销售代表使用“家庭”屏幕确定和捕获有关家庭的人口统计信息和关系信息，以及复审与家庭关联的客户和产品。在“家庭”屏幕中，销售代表可以为新的银行客户创建新的家庭，然后，将联系人添加到家庭中。

几个星期之后，销售代表要复审家庭的信息。他导航到“我的家庭”视图，然后选择“概要”视图选项卡，复审与家庭关联的联系人和服务请求列表，然后，使用“关系结构”视图，复审与家庭有关的各当事方。

注释：在财产管理行业，关系经理、小额业务经纪或财产管理经理有权查看他们的财务帐户中家庭的合计持有财产、这些帐户的业绩、指定期间内预计的家庭现金流，以及按部门和资产分类列出的家庭当前证券资产分配与证券资产分配模型。有关详细信息，请参阅第 60 页的“查看和评估家庭证券资产”。

在本方案中，最终用户是管理该领域的家庭信息的销售代表或关系经理。他们输入和复审信息以便：

- 添加家庭
- 将联系人添加到家庭
- 查看家庭概要信息
- 查看家庭关系
- 查看家庭财务帐户、业绩、现金流和证券资产分配明细

最终用户的家庭过程

本节介绍了最终用户的下列操作过程：

- 第 58 页的“添加家庭”
- 第 58 页的“设置家庭保密选项”
- 第 59 页的“将联系人与家庭关联”
- 第 59 页的“查看家庭概要”
- 第 59 页的“使用家庭关系结构”
- 第 60 页的“查看和评估家庭证券资产”

添加家庭

最终用户可以收集并管理有关客户家庭的信息。家庭是从“家庭”屏幕中进行添加。有关如何添加家庭的详细信息，请参阅[应用程序管理指南](#)。

设置家庭保密选项

美国法律要求财务机构公开该机构关于与第三方共享非公共个人信息的保密政策，以及影响与分支机构共享非公共个人信息的公平信用报告。最终用户可以从“保密选项”字段进行选择以指定保密级别。

“保密选项”字段用于注册家庭请求的保密级别，而且无论如何不会影响记录的可视性。

要设置家庭的保密选项

- 1** 导航至“家庭”屏幕 > “列表”视图。
- 2** 要指定保密级别，请向下滚动至“保密选项”字段，并选择以下选项之一：
 - **参加。** 允许不受限制地共享非公共的个人信息。
 - **退出 - 分支机构。** 不允许与分支机构共享非公共的个人信息。
 - **退出 - 第三方。** 不允许与第三方共享非公共的个人信息。
 - **退出 - 所有当事方。** 不允许与任何分支机构或第三方共享非公共的个人信息。

将联系人与家庭关联

联系人是与家庭关联的人员。最终用户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 在“家庭”列表中，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，单击“新建”以添加记录。
- 5 在“添加联系人”对话框中，执行以下操作之一：
 - 选择现有的联系人，并单击“确定”。
 - 执行查询，以选择现有的联系人。
 - 选择“新建”，以添加新的联系人。

此联系人则与家庭关联。

注释：在“家庭”屏幕中，联系人的地址是他/她的居住地址或个人地址。在“联系人”屏幕中，联系人的地址是他/她的工作地址。家庭地址只能从居住地址中进行选择。

查看家庭概要

“家庭概要”视图以可编辑的格式提供了家庭与最终用户所在组织之间关系的综合视图。该视图显示有关家庭、联系人、财务帐户以及过去或未决服务请求的基本信息。

要查看家庭概要信息

- 1 导航至“家庭”屏幕 > “列表”视图。
- 2 在“家庭”列表中，向下搜索到要查看其概要信息的家庭。
- 3 单击“概要”视图选项卡。

使用家庭关系结构

最终用户使用“家庭关系结构”视图，确定并捕获家庭的主要关系。该视图提供了图形结构树，直观地显示了家庭的关系，包括与家庭联系人的自然关系以及定制的特殊关系。

用户可以创建家庭与任何联系人或组织之间的定制关系。最终用户可以在相邻的“当事方关系”列表中记录任何两个实体之间的定制关系。

注释：“关系结构”视图还可用于“联系人”和“公司”屏幕。有关详细信息，请参阅第 72 页的“查看联系人关系结构”和第 54 页的“查看公司关系结构”。

要创建定制的关系

- 1 导航至“家庭”屏幕 > “列表”视图。
- 2 在“家庭”列表中，向下搜索到要为其定义关系的家庭。
- 3 单击“关系结构”视图选项卡。
- 4 在“当事方关系”列表中，添加记录并填写必需的字段。

下表介绍了其中一些字段。

字段	注释
关系	对家庭与其它实体之间的关系进行分类。字段具有适用于定制关系值的值列表。预定义值包括：报告人、配偶、子女、律师、董事会成员、主要联系人（候补人员）、行政助理、竞争者、推介、服务提供商、投资者、财产管理代表、相关分部、银行律师、受托人律师和债务人律师。Siebel 管理员可以修改此值列表。有关详细信息，请参阅第 23 页的“配置值列表”。
类型	使用该字段确定要与其建立关系的实体类型。缺省值为“联系人”。其它值包括“家庭”、“组织”和“雇员”。
值	该字段中的值基于“类型”字段。例如，如果类型为“联系人”，在“值”字段中单击选择按钮，则会显示“选择联系人”对话框。

新定义的关系显示在“关系结构”浏览器中。

查看和评估家庭证券资产

最终用户可以使用“财务帐户”视图选项卡，从许多不同的角度查看家庭的证券资产信息：

- **财务帐户列表。**显示与所选家庭中的联系人关联的财务帐户。有关详细信息，请参阅第 61 页的“要选择与家庭关联的财务帐户”。
- **合计持有财产列表。**按资产分类（例如，证券、共同基金或债券）显示所选帐户中的持有财产。有关详细信息，请参阅第 61 页的“要查看财务帐户的合计持有财产”。
- **分类分配列表。**显示将所选帐户持有财产与证券资产模型相比较。有关详细信息，请参阅第 61 页的“要将帐户持有财产与证券资产模型相比较”。
- **部门分配列表。**按部门显示所选帐户持有财产，使用户可以查看证券资产多样化的程度。有关详细信息，请参阅第 61 页的“要按部门查看所选帐户的持有财产”。
- **现金流列表。**显示所选财务帐户将来的现金流。该视图使用户可以估计可用于将来投资的现金金额。有关详细信息，请参阅第 62 页的“要查看为所选帐户预计的将来现金流”。
- **业绩列表。**显示一段时间内所选帐户的业绩。有关详细信息，请参阅第 62 页的“要查看所选帐户过去的业绩”。

注释：这些视图是虚拟业务组件，并且需要先进行配置才可以使用。有关详细信息，请参阅第 93 页的“设置家庭财务帐户的虚拟业务组件”。

要选择与家庭关联的财务帐户

- 1 导航至“家庭”屏幕 > “列表”视图。
- 2 在“家庭”列表中，向下搜索到所需的家庭。
- 3 单击“财务帐户”视图选项卡。
- 4 在“财务帐户”列表中，选定您要选择的帐户的“汇总选择”字段。

注释：您还可以单击“全选”以选择所有的帐户，或者单击“全部不选”以清除所有的帐户。

要查看财务帐户的合计持有财产

- 1 通过选定所需帐户的“汇总选择”字段，选择财务帐户。（请参阅第 61 页的“要选择与家庭关联的财务帐户”。）
- 2 单击“合计持有财产”子视图选项卡。
- 3 在“财务帐户”列表中，单击“生成持有财产”。

此时将出现“合计持有财产”列表，其中按资产分类（例如，证券、共同基金或债券）显示所选帐户中的所有持有财产。如果在“合计持有财产”中选择特定的资产分类，则会在“持有财产”子视图中显示各个资产分类的状况。

要将帐户持有财产与证券资产模型相比较

- 1 通过选定所需帐户的“汇总选择”字段，选择财务帐户。（请参阅第 61 页的“要选择与家庭关联的财务帐户”。）
- 2 单击“分类分配”子视图选项卡。
- 3 在“财务帐户”列表的下拉列表中，选择证券资产模型，并单击“执行”。

此时将显示“分类分配”列表以及持有财产模型和实际持有财产图表。

要按部门查看所选帐户的持有财产

- 1 通过选定所需帐户的“汇总选择”字段，选择财务帐户。（请参阅第 61 页的“要选择与家庭关联的财务帐户”。）
- 2 单击“部门分配”子视图选项卡。
- 3 在“财务帐户”列表的下拉列表中选择部门，并单击“执行”。

此时将出现“部门分配”列表，其中按部门显示帐户持有财产，使用户可以查看证券资产与所选证券资产模型相比较的多样化程度。

要查看为所选帐户预计的将来现金流

- 1 通过选定所需帐户的“汇总选择”字段，选择财务帐户。（请参阅第 61 页的“要选择与家庭关联的财务帐户”。）
- 2 单击“现金流”子视图选项卡。
- 3 在“财务帐户”列表中，单击“生成现金流”。
- 4 在期间筛选器中，选择要查看现金流的期间，并单击“执行”。
“现金流”子视图显示估计可用于将来投资的现金额。

注释：为了做到这一点，需要预配置上述过程。有关详细信息，请参阅第 93 页的“设置家庭财务帐户的虚拟业务组件”。

要查看所选帐户过去的业绩

- 1 通过选定所需帐户的“汇总选择”字段，选择财务帐户。（请参阅第 61 页的“要选择与家庭关联的财务帐户”。）
- 2 单击“业绩”子视图选项卡。
- 3 在“财务帐户”列表中，单击“生成业绩”。
- 4 在期间筛选器中，选择要查看帐户业绩的期间，并单击“执行”。
此时出现“现金流”列表，其中显示一段时间内该帐户的业绩。

注释：为了做到这一点，需要预配置上述过程。有关详细信息，请参阅第 93 页的“设置家庭财务帐户的虚拟业务组件”。

7

联系人

联系人是指现在与公司有业务往来或预计将来要与公司有业务往来的实体或个人。联系人可以是其它公司的雇员、独立的顾问、供应商或相识的人。联系人可以只属于一家公司，但是它们可能是多个商机的一部分，包括与他们的公司无关的商机。在 Siebel Finance 中，联系人显示在客户以及客户关系的单一视图中。

警告：本章假设您已将 Siebel 客户对象重命名为公司。在缺省设置下，使用术语 *客户* 安装 Siebel Finance。有关重命名 Siebel 客户对象的详细信息，请参阅适用于您的操作系统的 *升级指南*。

按照本章中的操作过程，最终用户可以输入和跟踪有关联系人的信息，包括购买的产品、签署的协议或合同的详细信息以及以前向客户推荐的产品。用户还可以记录市场商业活动以及每个客户响应的详细信息。用户可以维护客户过去曾提出的服务请求和产品申请的完整历史记录。他们可以分析客户的财务状况以及客户的需要。

“联系人”屏幕提供了可在其它屏幕中使用的数据的替代视图。可在“联系人”视图中执行的许多任务也可以在其它屏幕中执行。例如，用户可以在“联系人活动”视图中为联系人创建活动，也可以进入“我的活动”视图，输入新的活动，然后将活动与联系人关联。

有关基本的联系人功能及其管理的详细信息，请参阅 *应用程序管理指南*。

您可以使用工作流程自动完成由最终用户重复执行的步骤，以节省时间和减少按键次数。有关详细信息，请参阅 *Siebel Business Process Designer 管理指南*。

添加新联系人的方案

这些方案举例说明证券和银行业的销售代表和私人银行家执行的一些任务。您的公司可以根据具体的业务要求使用不同的工作流程。

销售代表添加新的联系人

在某次会议上，新客户代表遇到了一位潜在客户。该客户将一张名片递给了这位新客户代表，并且告诉她，他最近已经搬到此区域，并且仍在寻找能够为他的中小企业服务并满足他的个人银行业务需要的财务机构。

这位新客户代表回到办公室，将她认识的这位潜在客户作为新联系人输入到 Siebel Finance 中。她还可以输入他的公司信息，并且将公司与该联系人关联。在“关系结构”视图中，她可以输入该联系人的关系，包括与他关联的所有公司、联系人的业务伙伴、律师、他的家庭成员、以及其它有影响的关系。作为这项新联系人记录的创建者，系统会自动将她添加到服务范围团队中，作为该客户的主要代表。如有必要，她还可以将小型企业经理和其他产品专家添加到服务范围团队中，以便这些人员可以在自己的“我的联系人”视图中看到这位新联系人。

在客户寻找个人和企业服务时，此客户代表可以在 Siebel Finance 中创建与联系人关联的单独的商机记录。在商机记录中，她会记录客户感兴趣的产品和服务，以及为客户的财务需要提供服务的其它跟进活动。

在该方案中，最终用户是管理该领域的公司信息的新客户代表。他们输入信息以便：

- 添加新的联系人并将他/她与公司关联
- 使用“关系”视图，输入联系人的所有有影响的关系
- 在服务范围团队中添加其他客户代表
- 创建与该联系人关联的新商机
- 创建跟进活动，并将活动分配给合适的代表，以完成潜在的商机

私人银行家为销售呼叫做准备

私人银行家正在为销售呼叫做准备。通过回答以下问题，他可以复审客户的信息：

- 该客户在哪一家公司任职？
- 该客户的关系有何价值？
- 该客户的财务资料如何？
- 该客户已经拥有哪些财务帐户和产品？该客户可能还需要什么？
- 该客户曾遇到哪些服务问题？

所有这些问题都可以通过访问“联系人”屏幕得到回答。

在该方案中，最终用户是银行业的私人银行家。他们输入信息以便：

- 添加新的联系人
- 创建客户价值评估
- 查看联系人概要信息
- 查看客户价值评估的结果

管理联系人

本节介绍了管理员的下列操作过程：

- 要更新或复审联系人的持有财产
- 要更新或复审联系人的投资资料

管理员可以通过“财务管理”屏幕的“联系人管理”视图执行各种复审、添加和修改联系人信息的操作过程。

“投资资料”视图让管理员可以创建联系人的资料，例如，总体目标、财务目标、年度收入、流动净值、经历、风险评估、知识水平和收入税等级。

要更新或复审联系人的持有财产

- 1 导航至“联系人” > “联系人列表”。
- 2 在“联系人”列表中，选择联系人并向下搜索到联系人的姓名。
- 3 根据需要更新联系人的信息。
- 4 单击“持有财产”视图选项卡。
此时将出现“财务帐户”和“持有财产”列表；“财务帐户”列表包括组织中联系人的所有财务帐户。
- 5 选择财务帐户。
- 6 要更新所选帐户中联系人的持有财产，请在“持有财产”列表中选择持有财产记录，并且根据需要更新信息。

要更新或复审联系人的投资资料

- 1 导航至“场地图” > “管理 - 财务” > “联系人”。
- 2 在“联系人”表单中，查询以检索所需的联系人。
- 3 根据需要更新联系人的信息。
- 4 单击“投资资料”视图选项卡。
- 5 根据需要更新联系人的投资资料。

使用联系人

本节介绍了最终用户的下列操作过程：

- 第 65 页的“管理联系人信息”
- 第 71 页的“创建客户评估”
- 第 71 页的“设置客户价值图标”
- 第 72 页的“查看联系人概要”
- 第 72 页的“查看联系人关系结构”
- 第 73 页的“管理按揭”
- 第 76 页的“创建财务计划”

管理联系人信息

联系人是指现在与公司有业务往来或预计将来要与公司有业务往来的实体或个人。最终用户通过以下方式管理联系人信息：

- 添加新的联系人。请参阅第 66 页的“添加联系人”。
- 创建联系人类别和注释。请参阅第 67 页的“创建联系人信息的类别”和第 67 页的“创建有关联系人的注释”。
- 在说明分布列表中添加联系人。请参阅第 68 页的“在“说明分布”视图添加联系人”。

- 设置联系人的访问级别。请参阅第 68 页的“联系人访问级别”。
- 设置联系人的证券兴趣。请参阅第 69 页的“输入联系人的证券兴趣”。
- 查看联系人的交易历史记录。请参阅第 69 页的“查看联系人的交易历史记录”。
- 管理联系人推介信息。请参阅第 69 页的“管理联系人推介信息”。
- 查看联系人利润率。请参阅第 71 页的“复审联系人利润率”。

添加联系人

最终用户在业务期间遇到某位人员，则可以为这位人员添加一个联系人记录，以便跟踪相关的个人信息以及将来可能出现的业务。

注释：“个人联系人列表”与联系人列表不同，因为它专用于与公司无关的联系人。因此，在“个人联系人列表”中将公司添加到记录中，并不会同时将其添加到“我的联系人”、“所有联系人”等视图中。最终用户必须在合适的某个“联系人列表”视图添加业务联系人。他们必须只在“个人联系人列表”视图的“活动”视图（而不是其它的“联系人”视图）中创建、复审和管理个人联系人的活动。

要添加联系人

- 1 导航至“联系人”>“联系人列表”。
- 2 在“联系人”表单中，单击“显示更多”按钮，添加记录并且填写必需的字段。
- 3 要指定保密级别，请向下滚动至“保密选项”字段，并选择以下选项之一：
 - **参加。**允许不受限制地共享非公共的个人信息。
 - **退出 - 分支机构。**不允许与分支机构共享非公共的个人信息。
 - **退出 - 第三方。**不允许与第三方共享非公共的个人信息。
 - **退出 - 所有当事方。**不允许与任何分支机构或第三方共享非公共的个人信息。

美国法律要求财务机构公开该机构关于与第三方共享非公共个人信息的保密政策，以及影响与分支机构共享非公共个人信息的公平信用报告。最终用户可以从“保密选项”字段进行选择以指定保密级别。

“保密选项”字段用于注册联系人请求的保密级别，而且无论如何不会影响记录的可视性。

要将联系人与公司关联

- 1 导航至“联系人”>“联系人列表”。
- 2 在“联系人”列表中，向下搜索到所需的联系人。
- 3 单击“更多信息”视图选项卡。
- 4 在“公司”字段中单击选择按钮。
- 5 在“公司”对话框的可用公司列表中选择记录，单击“添加”，然后单击“确定”。

应用程序自动将该公司与联系人关联，并且填入缺省的公司地址信息作为地址。

注释：您还可以单击“新建”以创建新的公司记录，然后将该公司与联系人关联。

- 6 要输入替代地址，请在“地址行”字段中单击选择按钮。
- 7 在“联系人地址”对话框中，执行以下操作之一：
 - 选择现有的地址记录，并且单击“添加”。
 - 单击“新建”，输入新地址，然后单击“保存”。
- 8 要将某个地址指定为联系人的主要地址，请单击“主要”字段，然后单击“确定”。

注释：“联系人地址”对话框中的主要地址显示在“更多信息”表单的地址字段中。
- 9 在“时区”字段中，选择联系人的时区。

创建联系人信息的类别

如果缺省的“联系人”列表和“更多信息”表单不包含用于跟踪最终用户需要跟踪的信息类型的字段，他们可以添加附加类别。经理可以设置供最终用户选择的值列表。

要为联系人添加类别

- 1 导航至“场地图” > “联系人” > “联系人列表” > “类别”视图。
- 2 在“联系人”表单中，查询所需的联系人。
- 3 在“类别”列表中，添加记录。
- 4 在“类别”字段中单击选择按钮。
- 5 此时将出现“选择类别”对话框。
- 6 从值列表中选择类别或者创建新的类别。
- 7 填写必需的字段。
- 8 重复步骤 3 至步骤 7，以创建附加类别。

创建有关联系人的注释

最终用户在与联系人合作时，可以了解到联系人可能需要记住的内容。通常这些琐碎的信息最好保存为注释。用户可以创建让有权访问联系人记录的每位人员都可以看到的注释，或者可以创建只有自己能看到的注释。

要创建关于联系人的注释

- 1 导航至“联系人” > “联系人列表”。
- 2 在“联系人”列表中，向下搜索到所需的联系人。

注释：如果联系人不存在，则添加联系人。有关详细信息，请参阅第 66 页的“添加联系人”。
- 3 单击“注释”视图选项卡。

- 4 从视图栏中，选择以下项之一：
- 公共注释 — 其他人员可以看到的注释。
 - 私人注释 — 只有创建者可以看到的注释。
- 5 在“注释”列表中，添加记录并填写必需的字段。
- 下表中介绍了其中一些字段。

字段	注释
创建时间	自动填入日期和时间戳。
类型	缺省值为“注释”。选择替代值，以便对注释类型进行分类。
说明	注释内容的文本字段。

- 6 单击“检查拼写”，检查注释的拼写是否正确。

在“说明分布”视图中添加联系人

“说明分布”视图显示已经分配给联系人的所有说明。通常，每次通过电子邮件将说明分配给联系人时，就会创建一个说明分布记录。有关使用电子邮件消息分配说明的活动的详细信息，请参阅第 9 章“活动”中的[“通过电子邮件提供说明履行”](#)。

要将说明分配给联系人

- 1 导航至“联系人” > “联系人列表”。
- 2 在“联系人”列表中，向下搜索到所需的联系人。
注释：如果联系人不存在，则添加联系人。有关详细信息，请参阅第 66 页的[“添加联系人”](#)。
- 3 单击“说明分布”视图选项卡。
- 4 在“说明分布”列表中，添加记录并填写必需的字段。
- 5 在“分布渠道”字段中，选择分布渠道，表示如何分配说明。
- 6 向下滚动到“说明”列表，添加记录并填写必需的字段。
- 7 在“说明”列表中，继续添加要分配的说明。

联系人访问级别

Siebel Finance 使用访问级别，为客户授予访问不同级别的服务、研究、事件和说明的权限。如果将联系人的访问权限设置为特定的级别，则允许联系人访问和看到同等访问级别或更低级别的说明项目。有关设置联系人的访问级别的详细信息，请参阅第 170 页的[“设置访问级别”](#)。

输入联系人的证券兴趣

最终用户可以记录联系人的证券兴趣。有关设置联系人的证券兴趣的详细信息，请参阅第 156 页的“输入兴趣和持有财产信息”。

查看联系人的交易历史记录

“联系人交易历史记录”视图使最终用户可以按财务帐户，为组织中某个联系人持有的所有帐户显示该联系人的交易历史记录。

要查看联系人的交易历史记录

- 1 导航至“联系人” > “联系人列表”。
- 2 在“联系人”列表中，向下搜索到所需的联系人。
- 3 单击“交易历史记录”视图选项卡。

此时将出现“交易”视图，其中显示与联系人关联的所有财务帐户，以及每一个帐户发生的投资交易。

管理联系人推介信息

“推介”视图选项卡让最终用户可以输入与联系人关联的推介信息。推介是指潜在的商机。

在“推介”视图选项卡中，最终用户既可以记录他们向联系人提供的推介，也可以记录来自联系人的推介。

要输入来自联系人的推介

- 1 导航至“联系人” > “联系人列表”。
- 2 在“联系人”列表中，向下搜索到所需的联系人。
- 3 单击“推介”视图选项卡。
- 4 从下拉列表中，选择“来自此联系人的推介”。

注释：要查看来自联系人的所有推介，请在下拉列表中选择“来自此联系人的推介”。

- 5 在表单中，添加记录并填写必需的字段，下表中介绍了其中的一些字段。

字段	注释
公司	选择现有公司或创建新的公司。所选择的公司代表组织的潜在商机。
姓氏	<p>选择要与在“公司”字段中选定的推介公司关联的联系人；如果输入了“公司”值，“联系人”列表仅限定为与所选公司关联的联系人。</p> <p>要创建推介的新联系人：</p> <ul style="list-style-type: none"> a 在“联系人”屏幕上，为公司创建联系人。有关详细信息，请参阅第 66 页的“要添加联系人”。 b 将这些联系人与新公司关联。有关详细信息，请参阅第 66 页的“要将联系人与公司关联”。 c 在“推介”视图选项卡中，从与该字段关联的“选择联系人”对话框中选择联系人。
推介者	选择提出推介的雇员。

要为联系人创建推介

- 1 导航至“联系人” > “联系人列表”。
- 2 在“联系人”列表中，向下搜索到所需的联系人。
- 3 单击“推介”视图选项卡。
- 4 向下滚动至“向此联系人推介”列表，并且从下拉列表中选择“向此联系人推介”。
- 5 在列表中，添加记录并填写必需的字段，下表中介绍了其中的一些字段。

字段	注释
处理	推介的状态。
公司	选择现有公司或创建新的公司。所选择的公司代表您的服务提供商的潜在商机。
姓氏	<p>选择要与在“公司”字段中选定的推介公司关联的联系人；如果输入了“公司”值，“联系人”列表仅限定为与所选公司关联的联系人。</p> <p>要为推介创建新联系人：</p> <ul style="list-style-type: none"> a 在“联系人”屏幕上，创建公司的联系人。有关详细信息，请参阅第 66 页的“要添加联系人”。 b 将这些联系人与新公司关联。有关详细信息，请参阅第 66 页的“要将联系人与公司关联”。 c 在“推介”视图选项卡中，从与该字段关联的“选择联系人”对话框中选择联系人。
推介者	选择组织中作出推介的雇员。

复审联系人利润率

最终用户可以使用“利润率”视图，复审客户的利润率计算。这些计算有助于财务机构相应地调整其销售、定价、服务和市场营销活动。该信息还可以帮助机构向他们的客户进行交叉销售。

注释：在 Siebel Finance 中，最终用户可以从“联系人”、“家庭”和“公司”屏幕中访问“利润率”视图。

要复审联系人的利润率

- 1 导航至“联系人” > “联系人列表”。
- 2 在“联系人”列表中，向下搜索到所需的联系人。
- 3 单击“利润率”视图选项卡。

创建客户评估

“联系人评估”视图可以帮助最终用户确定联系人的资格。联系人评估在“联系人评估”视图中进行创建。

注释：类似的评估功能也适用于公司。有关详细信息，请参阅第 52 页的“创建公司评估”。

客户评估将根据定义的标准对联系人进行评估。每一个评估模板都有一组评估属性，以组成不同的评估测量分数。Siebel 管理员可以创建新模板，以及添加或修改评估属性。有关评估模板以及如何定义和管理评估模板的详细信息，请参阅[应用程序管理指南](#)。

要创建客户评估

- 1 导航至“联系人” > “联系人列表”。
- 2 在“联系人”列表中，向下搜索到要为其添加评估的联系人。
- 3 单击“评估”视图选项卡。
- 4 在“评估”列表中，添加记录。
- 5 在“模板名称”字段中单击选择按钮。
- 6 在“选择评估模板”对话框中，选择所需的模板并单击“确定”。
系统会按照模板中的定义在“评估属性”列表中自动创建评估属性。
- 7 在“评估属性”列表中，如果有可能，请单击“值”字段中的选择按钮，为每一个属性选择值。

设置客户价值图标

除了第 71 页的“创建客户评估”中介绍的客户价值评估工具之外，Siebel Finance 中提供了一个备选的客户价值测量设备。

客户价值图标是指在联系人表单中可以看到由五颗星连成的一串星。激活的星星数表示得出的联系人价值。

要调节客户价值的星星数

■ 从“联系人” > “更多信息”视图中，调节“层级”字段中的值。

查看联系人概要

“联系人概要”视图以可编辑的格式提供了联系人与最终用户所在组织之间关系的综合视图。该视图显示了客户的联系人信息、财务帐户、申请、警示通知、针对该客户的商业活动以及与该客户关联的服务请求和商机。

“联系人”表单中客户价值的星星数表示组织的客户价值。有关详细信息，请参阅第 71 页的“设置客户价值图标”。

要查看联系人概要信息

- 1 导航至“联系人” > “联系人列表”。
- 2 在“联系人”列表中，向下搜索到联系人。
- 3 单击“概要”视图选项卡。

有关编辑概要视图信息的详细信息，请参阅第 24 页的“配置概要视图”。

查看联系人关系结构

联系人关系是指那些有影响的关系。最终用户可能有这样一位联系人：在做出购买决定或其它决策时，非常依赖他人的意见。如果是这样，最终用户可能希望跟踪有购买权限的联系人与可能影响该联系人购买决定的其他人员之间的关系。

最终用户使用“联系人关系结构”视图，确定并捕获联系人的主要关系。该视图提供了图形的结构树，以直观方式显示联系人的关系。该结构树显示了联系人与实体之间自然的父子关系结构，例如公司和家庭以及定制的关系。

定制的关系指联系人与其他任何联系人、组织或家庭之间的特殊关联。最终用户可以在相邻的“当事方关系”列表中记录任何两个实体之间的定制关系。

注释：“关系结构”视图还可用于“公司”和“家庭”屏幕。有关详细信息，请参阅第 54 页的“查看公司关系结构”和第 59 页的“使用家庭关系结构”。

要查看联系人的关系结构

- 1 导航至“联系人” > “联系人列表”。
- 2 在“联系人”列表中，向下搜索到要查看其关系结构的联系人。
- 3 单击“关系结构”视图选项卡。

此时将出现“联系人关系结构”视图。

要定义联系人之间的关系

- 1 导航至“联系人” > “联系人列表”。
- 2 在“联系人”列表中，向下搜索到要描述其关系的联系人；如果联系人不存在，则添加联系人。
有关添加联系人的详细信息，请参阅第 66 页的“添加联系人”。
- 3 单击“关系结构”视图选项卡。
- 4 在“当事方关系”列表中，添加记录并填写必需的字段。

下表中介绍了其中一些字段。

字段	注释
关系	对联系人之间的关系进行分类。字段具有适用于定制关系值的值列表。预定义值包括：报告人、配偶、子女、律师、董事会成员、主要联系人（候补人员）、行政助理、竞争者、推介、服务提供商、投资者、财产管理代表、相关分部、银行律师、受托人律师和债务人律师。 Siebel 管理员可以修改此值列表。有关详细信息，请参阅第 23 页的“配置值列表”。
类型	缺省值为“联系人”。其它值包括“家庭”、“组织”和“雇员”。
值	确定关系的其他成员。该值受“类型”字段选择限制。例如，如果类型为“联系人”，单击选择按钮则会显示“选择联系人”对话框。

新定义的关系显示在“关系结构”浏览器中。

管理按揭

使用“联系人”屏幕，最终用户可以执行与按揭有关的下列任务：

- 执行按揭需求分析。有关详细信息，请参阅第 73 页的“执行按揭需求分析”。
- 进行按揭推荐。有关详细信息，请参阅第 74 页的“提供按揭产品建议”。
- 执行按揭资格预审。有关详细信息，请参阅第 75 页的“执行按揭资格预审”。
- 使用按揭计算器。有关详细信息，请参阅第 75 页的“使用按揭计算器”。

执行按揭需求分析

最终用户可以使用“需求分析 - 按揭”视图，为联系人执行按揭需求分析。

要为联系人执行一般需求分析

- 1 导航至“联系人”屏幕，并且单击“联系人列表”链接。
- 2 在“联系人”列表中，向下搜索到联系人。

注释：如果联系人不存在，则添加联系人。有关添加联系人的详细信息，请参阅第 66 页的“添加联系人”。

- 3 单击“需求分析”视图选项卡。
- 4 单击“按揭”链接。
- 5 在“需求分析”表单中，添加记录并填写必需的字段。
- 6 如果不知道输入何值，您可以：

a 单击“脚本”。

此时将出现脚本会话。

b 根据提示回答问题。

填写“需求分析”表单后，可以生成推荐。

注释：有关需求分析和推荐的详细信息，请参阅第 12 章“财务需求分析”。

提供按揭产品建议

最终用户可以使用“产品建议”视图，根据客户指定的贷款条款推荐按揭产品。该视图还为每个推荐的按揭产品显示按揭的月付款、明细费用、利率和点数。

警告：此处介绍的所有 Siebel Finance 计算器提供的结果仅用于比较，不保证结果的准确性。使用舍入方法或数学公式可能会造成计算器的结果与预计的结果有差别。修改执行计算所用的公式需要具备管理员职责。

要为符合条件的客户推荐按揭产品

- 1 导航至“联系人”屏幕，并且单击“联系人列表”链接。
- 2 在“联系人”列表中，向下搜索到所需的联系人。

注释：如果联系人不存在，则添加联系人。有关添加联系人的详细信息，请参阅第 66 页的“添加联系人”。

- 3 单击“产品建议”视图选项卡。
- 4 在“产品建议”表单的下拉列表中选择“计算器明细”。
- 5 在“计算器明细”表单中，添加记录并填写必需的字段。

系统会自动按请求贷款条款计算月付款。

- 6 单击“建议”。

“建议”列表中将显示其贷款条款与在“计算器”表单中设置的条款相同的所有按揭产品。

- 7 在“建议”列表中，选择按揭产品。

“利率/点数”列表显示与产品关联的贷款利率和点数，而“费用”列表显示与产品关联的费用。

执行按揭资格预审

最终用户可以使用“按揭资格预审”视图，首先对潜在客户进行资格预审，然后才开始申请流程。

要执行按揭资格预审

- 1 导航至“联系人” > “联系人列表”视图。
- 2 在“联系人”列表中，向下搜索到所需的联系人。
注释：如果联系人不存在，则添加联系人。有关添加联系人的详细信息，请参阅第 66 页的“添加联系人”。
- 3 单击“按揭资格预审”视图选项卡。
- 4 在“按揭资格预审明细”表单中，添加记录并填写必需的字段。
根据“资格预审属性”字段中的值，系统会自动计算资格预审输出结果，例如采购价格、贷款金额和地产成交价等。
- 5 要查看计算结果，请退出或保存记录。

使用按揭计算器

信贷员、放贷方和其它财务代表可以使用 Siebel Finance 的“按揭计算器”为客户来计算和比较以下金额：

- 提前付清，用于计算要在初始到期日之前的某个指定时间内还清贷款时每月需要支付的新金额。
- 贷款金额，用于计算客户可以借贷的金额，假设提供了贷款的月付款、利率、贷款条款和预付定金。
- 贷款对比，用于对客户可选择的不同按揭贷款类型进行比较（ARM 与固定利率）。
- 月付款，用于计算客户的每月付款，假设提供了贷款金额、利率、贷款条款、财产税和保险付款
- 再融资收支平衡，用于计算对现有贷款再融资关联的每月储蓄和费用

警告：本指南中介绍的所有 Siebel Finance 计算器提供的结果仅用于比较，不保证结果的准确性。使用舍入方法或数学公式可能会造成计算器的结果与预计的结果有差别。要修改使用的公式，请与您的 Siebel 管理员联系。

要使用按揭计算器

- 1 导航至“联系人”屏幕，并且单击“联系人列表”链接。
- 2 在“联系人”列表中，向下搜索到所需的联系人。
注释：如果联系人不存在，则添加联系人。有关添加联系人的详细信息，请参阅第 66 页的“添加联系人”。
- 3 单击“计算器”视图选项卡。

4 在“计算器”表单的链接列表中，选择计算功能：

- 提前还清
- 贷款金额
- 贷款对比
- 月付款
- 再融资收支平衡

5 在表单的“输入”部分，填写必需的字段。

6 要查看计算结果，请退出或保存记录。

创建财务计划

最终用户可以使用“财务计划”视图，向客户提出和他们的特定财务目标有关的问题，并且推荐每月储蓄的金额。

要创建财务计划

1 导航至“联系人”屏幕，并且单击“联系人列表”链接。

2 在“联系人”列表中，向下搜索到所需的联系人。

注释：如果联系人不存在，则添加联系人。有关添加联系人的详细信息，请参阅第 66 页的“要添加联系人”。

3 单击“财务计划”视图选项卡。

4 在“财务计划”列表中，添加记录并填写必需的字段。

5 执行问题的脚本：

a 向下滚动至“明细”表单，并单击“脚本”。

b 在 SmartScript 列表中，向下搜索到“名称”超级链接。

注释：如果脚本不存在，则添加脚本。有关脚本的详细信息，请参阅 *Siebel SmartScript Administration Guide*。

c 根据提示回答问题。

根据在“财务计划”列表中输入的值，系统会自动计算“储蓄（未来价值）”、“所需的附加资金”以及“所需的月储蓄”值。

8

呼叫报表

*呼叫报表*是指与客户、组织和个人开会以及其它会谈的记录。由于以下原因，通常需要雇员提供呼叫报表：

- 呼叫报表是新的关系经理了解客户以及客户与组织交往的历史记录的一种途径。
- 呼叫报表让与某位客户关联的高级经理和产品专家可以了解该客户关系的最新进展情况，即使他们不会定期与客户见面。
- 呼叫报表提供了重要协议以及非正式协议的记录。如果因融资交易失败而导致产生法律诉讼，这些报表就是诉讼程序的一个重要组成部分。

按照本章中介绍的步骤，您可以执行以下管理员任务：查看呼叫报表的图表以及如何管理呼叫报表模板。最终用户使用“呼叫报表”屏幕来添加新的呼叫报表、创建呼叫报表分布列表，将报表指定为私人以及通过电子邮件发送报表或者打印报表。

Siebel Finance 可以向指定的个人提供新呼叫报表通知。有关详细信息，请参阅 *Siebel Business Process Designer 管理指南*。

呼叫报表方案

本方案举例说明投资银行职员或商业信贷员及其经理执行的任务。本节中概括的方案以银行业的业务要求为基础。您的公司可以根据具体的业务要求使用不同的工作流程。

投资银行职员大约花费 35% 至 50% 的时间致电他的公司和潜在客户。大多数的公司会议都是围绕以下主题进行：讨论公司的财务计划、了解公司的业务策略、展示该银行职员所在银行的投资银行服务或信贷经验及能力。

投资银行职员使用 Siebel Finance 集成的日程表和活动管理功能，计划他的日常工作并维护计划表。今天，他复审了自己的日程表，注意到他有一个客户约定的会议，将讨论该公司正在考虑的 1000 万美元的私人投资。该投资银行职员将呼叫商业信贷员，商业信贷员是他的拍档，来自银行的商业信贷组。他使用 Siebel Finance 复审他所在银行与客户之间的关系，使用“公司概要”视图，复审客户的财务和业务资料。在了解客户情况以及客户的需求之后，他开始与客户开会。

在成功与客户开完会并回到办公室之后，他将加载 Siebel Finance 以完成呼叫报表。他所在银行鼓励职员维护呼叫报表，以便与客户合作的其他专家可以了解与该客户关系的最新动态。投资银行职员导航回到日程表，并且将会议标记为“完成”，然后导航到“呼叫报表”屏幕，并输入新的呼叫报表以记录会谈情况。在“报表明细”视图中，他输入简短的会议日志，并且添加参加了会议的联系人和雇员姓名。

完成报表之后，投资银行职员开始着手处理会后要完成的行为项目。首先，他需要给公司的私人投资组的同事发送一封电子邮件，提醒她有关交易的情况，然后使用“呼叫报表”表单中的“通过电子邮件发送报表”按钮完成这项任务。

接着，他记起曾答应要将此客户包括在即将举办的慈善舞会的邀请名单中，因此，他在“呼叫报表行为项目”视图选项卡中添加一个行为项目，这一操作可通过单击“呼叫报表”表单中的“添加行为项目”来完成。输入行为项目并完成其它事项之后，他将这些行为项目分配给他的团队成员以进行跟进。最后，他附上他的分析员为会议准备的几份财务电子表格，这样，呼叫报表记录就完成了。

商业信贷员第二天来到办公室，会看到有一份新的呼叫报表，是关于他上次与投资银行职员一起参加的会议。在该信贷员的“我的呼叫报表”视图中复审此报表之后，他根据对这家公司的了解添加了一些注释。这一操作可通过单击“呼叫报表”表单中的“添加注释”，并在“注释”列表中添加注释来完成。由于规章制度要求，因此他还会单击工具栏的“报表”图标，打印一份报表作为信贷文件。

商业信贷员的老板也是客户团队的成员之一。她会在第二天到达办公室并加载 Siebel Finance 之后，在“呼叫报表”屏幕复审新的呼叫报表，并阅读会议的详细信息和注释。在“呼叫报表”屏幕中复审时，她会查看“呼叫报表图表”视图选项卡，以查看按雇员和客户列出的她的团队的呼叫量和呼叫类型分析，从而确定哪些客户享受的服务最多。

在本方案中，经理或 Siebel 管理员可以查看以图表表示的他们的呼叫报表、他们本人的呼叫量分析、他们团队的呼叫量分析或 Siebel Finance 中的所有呼叫报表量分析。

最终用户是创建呼叫报表以记录会议和活动的投资银行职员和商业信贷员。他们输入信息以便：

- 创建新呼叫报表
- 创建呼叫报表分布列表
- 创建呼叫报表行为项目
- 附加相关的文档
- 将呼叫报表指定为私人
- 复审并添加附加注释
- 通过电子邮件发送呼叫报表或打印呼叫报表

管理员的呼叫报表过程

本小节介绍了管理员的下列操作过程：

- 第 78 页的“查看呼叫报表图表”
- 第 79 页的“激活新呼叫报表工作流程”
- 第 80 页的“管理呼叫报表模板”

查看呼叫报表图表

作为经理或 Siebel 管理员，您可以使用“呼叫报表图表”视图来查看您本人的呼叫量分析、您的团队的呼叫量分析以及 Siebel Finance 中的所有呼叫报表量分析。通过该视图，您可以按雇员和客户分析呼叫量和呼叫类型，以确定哪些客户享受的服务最多。

要查看呼叫报表图表

1 导航至“呼叫报表”屏幕 > “呼叫报表列表”视图。

2 从可视性筛选器中，选择以下项之一：

- 我的呼叫报表
- 我的团队的呼叫报表
- 所有呼叫报表

所选视图返回一组要分析的相应的呼叫报表记录。

3 单击链接栏中的“图表”链接。

此图表只反映当前查询中的那些呼叫报表记录；也就是指图表上面的“呼叫报表”列表中列出的那些记录。

4 从下方的“显示”下拉列表中，选择以下某个图表类型：

图表	注释
呼叫类型分析	按呼叫类型列出的所有选定呼叫报表的细分。
呼叫量分析	绘制每月、每季度或每年的呼叫数量图表。
按雇员列出的呼叫量	按雇员绘制每月、每季度或每年的呼叫数量图表。
公司呼叫分析	按公司绘制呼叫数量图表。
雇员呼叫分析	按雇员绘制每家公司的呼叫数量图表。

注释：将光标置于任何图表细分上，以显示关于该细分的附加信息。单击细分，向下搜索并将焦点重新置于该细分的呼叫报表中。

激活新呼叫报表工作流程

新呼叫报表工作流程被激活后，将允许最终用户在“联系人”、“公司”、“活动”和“商机”屏幕中自动创建呼叫报表记录。管理员激活新呼叫报表工作流程之后，最终用户将在那些屏幕的左上角看到“新呼叫报表”图标。

要激活新呼叫报表工作流程

1 导航至“场地图” > “管理 - 业务流程” > “工作流程部署”。

2 在“库工作流程过程”列表中，查询“新呼叫报表工作流程”记录。

3 单击列表顶部的“激活”按钮，以激活该工作流程过程。

激活之后，该定义被写入到运行时表，并且出现在“活动的工作流程过程”视图中。

要在一激活之后就使用新呼叫报表功能，最终用户可以执行以下操作之一：

- 单击图标
- 从应用程序级菜单中，选择“文件” > “自动” > “呼叫报表”。
- 使用快捷键 Alt+P。

注释：新呼叫报表工作流程使用“数据转移实用程序”业务服务，将字段从一个视图转移到另一个视图。要修改新呼叫报表工作流程以使其可用于更多屏幕，或者在从一个屏幕移到下一个屏幕时填写更多的字段，请参阅第 246 页的“数据转移实用程序 (DTU)”。“数据转移实用程序”业务服务中的“新呼叫报表”使用的数据映射对象包括：“新呼叫报表 - 客户”、“新呼叫报表 - 活动”、“新呼叫报表 - 联系人”以及“新呼叫报表 - 商机”。

管理呼叫报表模板

呼叫报表可以通过电子邮件发送。与 Siebel 应用程序中的其它通讯类似，通过电子邮件发送的呼叫报表使用模板，自动对可作为电子邮件发送的消息中的信息进行格式化。在通过电子邮件发送呼叫报表时，Siebel Finance 使用“呼叫报表电子邮件”模板填写电子邮件消息。

有关配置通讯模板的详细信息，请参阅 *Siebel Communication Server 管理指南*。

要查看或更改呼叫报表电子邮件模板

- 1 导航至“场地图” > “管理 - 通讯” > “所有模板”视图。
- 2 在“模板”列表中，查询名为“呼叫报表电子邮件”的模板。
- 3 在“呼叫报表电子邮件”表单中复审或更改呼叫报表。

Siebel Finance 提供了用于定制消息模板的附加语法，从而提供一种在消息模板的正文中嵌入多值字段的方法。以该语法为例，检查“呼叫报表电子邮件”模板的模板文本。

最终用户的呼叫报表过程

本节介绍了最终用户的下列操作过程：

- 第 81 页的“添加呼叫报表”
- 第 82 页的“创建呼叫报表分布列表”
- 第 82 页的“将行为项目、注释和附件与呼叫报表关联”
- 第 83 页的“设置呼叫报表的私人标志”
- 第 83 页的“通过电子邮件发送呼叫报表和打印呼叫报表”

添加呼叫报表

最终用户添加呼叫报表，以便创建与客户、组织和个人开会以及其它会谈的记录。

要添加呼叫报表

- 1 导航至“呼叫报表”屏幕 > “呼叫报表列表”视图。
- 2 在“呼叫报表”表单中，添加记录并填写必需的字段。

下表中介绍了其中一些字段。

字段	注释
相关的活动	作为呼叫报表主题的活动；每一个呼叫报表只能有一个相关的活动。如果填写了那些字段，相关活动的选择则受以下约束条件控制： <ul style="list-style-type: none">■ 相同的公司 ID■ 相同的主要商机 ID■ 相同的主要联系人 ID
联系人	输入参加会议的联系人。如有必要，请指定主要联系人，否则，选择的第一个联系人将成为缺省的主要联系人。所输入值出现在“报表明细”视图和打印的呼叫报表中。
说明	呼叫报表的概要说明；请在“报表明细”视图中输入更详细的报表。
分布	列出组织中应该收到呼叫报表的其他雇员，但是，他们不应该出现在参与者列表中。呼叫报表的创建者和所有雇员参与者将自动被置于分布列表中。
雇员	列出组织中曾参加呼叫的雇员。所输入值出现在“报表明细”视图和打印的呼叫报表中。呼叫报表的创建者自动被列为参与者。
商机	将商机与呼叫报表关联。您可以在“商机”屏幕中查看与任何指定的商机关联的所有呼叫报表。
类型	该字段的 LOV 类型是 FINCORP_CALLRPT_CONTACT_TYPE。

- 注释：**在“呼叫报表”列表中，“新建”标志是一个已计算字段，并且在创建呼叫报表之后 5 天内显示为选定。您的系统管理员可以更改该设置。
- 3 在“呼叫报表”列表中，向下搜索到“说明”超级链接，以导航至“报表明细”视图。
 - 4 在“呼叫报表”表单中，输入有关呼叫的详细信息。您在此处输入的信息将显示在通过电子邮件发送的呼叫报表或打印的呼叫报表中。

创建呼叫报表分布列表

分布列表是指需要知道某个客户动态的联系人列表。通常，它是客户的服务范围团队以及任何附加的雇员参与者。应用程序自动将呼叫报表的创建者和每一个雇员参与者置于分布列表中。对于要收到呼叫报表的其他雇员（例如，服务范围团队），最终用户必须手动将他们添加到分布列表中。

在最终用户使用呼叫报表的“通过电子邮件发送报表”功能时，分布列表将控制报表的接收者。呼叫报表的“打印报表”和“发送电子邮件”这两项功能都可以通过应用程序级的“文件”菜单 (F9) 使用，而且不受分布列表影响。

要创建分布列表

- 1 导航至“呼叫报表”屏幕 > “呼叫报表列表”视图。
- 2 在“呼叫报表”列表中，向下搜索到要创建分布列表的呼叫报表。
- 3 在“分布”字段中，单击此选择按钮。
- 4 在“雇员”对话框中，选择要添加到分布列表的一个或多个雇员，并单击“添加”。
所选的名称被添加到分布列表中。

将行为项目、注释和附件与呼叫报表关联

在最终用户添加呼叫报表之后，他们可以将呼叫报表与行为项目、注释和附件关联。

注释：呼叫报表的附件与其它活动的附件一样，都存储在 S_ACTIVITY_ATT 表中。

要关联行为项目、注释和附件

- 1 导航至“呼叫报表”屏幕 > “呼叫报表列表”视图。
- 2 在“呼叫报表”列表中，向下搜索到所需的呼叫报表。
- 3 要将注释和行为项目添加到呼叫报表中，请单击“呼叫报表”表单中相应的视图选项卡：
 - **注释。**用于添加注释。
 - **行为项目。**用于添加行为项目。
- 4 要将外部文档附加至呼叫报表，请单击“附件”视图选项卡。
- 5 在“附件”列表中，添加记录并选择要附加的文件或 URL。

设置呼叫报表的私人标志

有些呼叫报表可能包含有关指定公司或商机的高度敏感或机密的信息。用户可以通过单击呼叫报表表单或列表中的“私人”复选框，将这些呼叫指定为私人。如果将呼叫报表标记为私人，则只有分布列表上的那些人员才有权访问此呼叫报表。有关分布列表的详细信息，请参阅第 82 页的“创建呼叫报表分布列表”。

要设置私人标志

- 1 导航至“呼叫报表”屏幕 > “呼叫报表列表”视图。
- 2 在“呼叫报表”列表中，选择所需的呼叫报表，并单击“私人”字段。

现在已将此呼叫报表归类为私人呼叫报表，只有分布列表中的雇员才有权访问此呼叫报表。

通过电子邮件发送呼叫报表和打印呼叫报表

呼叫报表可以通过电子邮件发送或打印，以进行分布或存档。要分布呼叫报表，必须先提交此报表。

要提交呼叫报表

- 1 导航至“呼叫报表”屏幕 > “呼叫报表列表”视图。
- 2 在“呼叫报表”列表中，选择要提交的呼叫报表。
- 3 在“呼叫报表”表单的下拉列表中，选择“提交”。

要通过电子邮件发送呼叫报表或打印呼叫报表

- 1 导航至“呼叫报表”屏幕 > “呼叫报表列表”视图。
- 2 在“呼叫报表”列表中，向下搜索到要通过电子邮件发送或打印的呼叫报表。
- 3 单击“报表明细”视图选项卡。
- 4 在“呼叫报表”表单中，执行以下操作之一：
 - 要通过电子邮件发送报表，请单击“通过电子邮件发送报表”。
此报表将通过电子邮件自动发送给分布列表中的每一位人员。
 - 要打印报表，请单击工具栏的“报表”图标。
在“报表”对话框中，选择“概要”或“明细”，然后单击“运行”。

9

活动

*活动*是指为了保持与客户的关系而必须履行的职责、任务和行为。这些客户是指与公司有业务往来的公司或个人。

按照本章中的以下操作过程，最终用户可以与客户预约、管理他们的“我的计划表”、将活动分配给同事、创建呼叫列表以及通过电子邮件提供说明履行。

本章介绍了特定于 Siebel Finance 的活动过程和功能。有关“活动”屏幕以及与“活动”屏幕关联的管理任务的详细信息，请参阅 *应用程序管理指南*。

Siebel Finance 活动方案

这些方案举例说明最终用户执行的任务。您的组织可以根据具体的业务要求使用不同的工作流程。

在这些方案中，最终用户是管理与客户的日常交互的客户代表和代理。他们输入信息以便执行以下任务：

- 与客户预约
- 管理他们的“我的计划表”
- 将活动分配给同事
- 创建呼叫列表
- 通过电子邮件提供说明履行

机构的财务客户代表创建呼叫列表

客户代表在复审她的客户时，想到应该与她在某家客户投资方公司的一位联系人保持联系，因此决定向该联系人发送有关新投资商机的一些说明。为此，此客户代表进入“我的呼叫列表”视图，创建新的呼叫列表，给呼叫列表中列出的联系人之一起草一封电子邮件，并且附上相应的说明项目。

小额业务财务代理创建用于跟进客户的活动

小额业务财务服务机构的代理接到一个客户的呼叫，咨询与他的 401(k) 计划有关的投资产品。呼叫中心座席创建一项新的活动以跟进这位客户，并将该活动分配给投资专家。

活动过程

本节介绍了下列操作过程：

- 第 86 页的“与客户预约”
- 第 86 页的“管理“我的计划表””
- 第 87 页的“将活动分配给同事”
- 第 87 页的“查看公司服务范围团队活动”
- 第 87 页的“创建呼叫列表”
- 第 88 页的“通过电子邮件提供说明履行”

与客户预约

通常，最终用户使用“预约”功能安排与客户会谈。从“活动”视图中，最终用户可以创建预约活动，这些活动会自动被添加到最终用户的日程表中。

要与客户预约

- 1 导航至“联系人”屏幕 > “联系人列表”视图。
- 2 在“联系人”列表中，向下搜索到所需的联系人。
- 3 单击“活动”视图选项卡。
- 4 在“活动”列表中，添加记录并填写必需的字段。
- 5 在“类型”字段中，选择“预约”。

注释：您可以通过导航到“活动”屏幕，并且从“显示”下拉列表中选择“我的联系人的所有活动”，查看与您的联系人关联的所有活动。

管理“我的计划表”

在 Siebel Finance 中，最终用户的“我的计划表”视图显示了分配给该用户的所有计划项目。最终用户可以使用“活动”屏幕中的任何一个视图，创建这些计划项目。通常，最终用户可以使用自己的计划表帮助管理日常活动。

要管理“我的计划表”

- 1 导航至“活动”屏幕 > “活动列表”视图。
- 2 从“显示”下拉列表中，选择“我的计划表”。
- 3 在“活动”列表中，向下搜索到“类型”超级链接。

- 4 在“活动”表单中，填写必需的字段：
 - 在“状态”字段的下拉列表中选择适合的值，或者选择“完成”框，表示活动已完成。
 - 在“注释”字段中，提供更改活动信息的说明。
- 5 要添加附件，请单击“附件”视图选项卡，添加记录并填写必需的字段。

将活动分配给同事

具有适当职责的最终用户可以将活动分配给同事，从而为同事之间协调任务提供了一种通讯机制。最终用户可以创建新的活动，然后将其分配给其他用户，或者可以将现有的活动分配给另一位用户。

要将活动分配给同事

- 1 导航至“活动”屏幕 > “活动列表”视图。
- 2 在“活动”列表中，选择要分配的活动。
- 3 在“活动”表单中，单击“雇员”字段的选择按钮：
 - 在“雇员”对话框中选择一个或多个雇员，然后单击“添加”。
 - 单击“确定”。

查看公司服务范围团队活动

服务范围团队是指为管理与指定公司的关系而分配的一组雇员。公司的服务范围团队被定义为有权访问“我的公司”视图中的公司的所有用户。有关添加服务范围团队成员的详细信息，请参阅第 53 页的“管理公司服务范围团队”。

要查看涉及公司的服务范围团队活动

- 1 导航至“活动”屏幕 > “活动列表”视图。
- 2 在“显示”下拉列表中，选择“我的公司的全部活动”。

此时将出现“我的公司的全部活动”列表，其中显示您是其服务范围团队的公司的所有活动。该列表显示这些公司的所有活动，包括您的活动以及其他用户的活动。

注释：您可以在“用户”字段中查看与每一个活动关联的用户。然而，在缺省情况下该字段不显示。要显示“用户”字段，请使用“显示的列”对话框。

创建呼叫列表

呼叫列表是一种工具，用于帮助最终用户管理与特定证券相关的客户呼叫。最终用户可以在“活动”以及“持有财产和兴趣”屏幕中创建呼叫列表。

要创建呼叫列表

- 1 导航至“活动”屏幕。
- 2 在“活动”列表中，添加记录并填写必需的字段。
- 3 在“姓氏”字段中，单击选择按钮，并选择要添加到“联系人”对话框的呼叫列表中的联系人。
- 4 在“证券代码”字段中，单击选择按钮，并选择要与“证券”对话框中的呼叫列表关联的证券。

通过电子邮件提供说明履行

最终用户可以直接向活动参与者或联系人分发说明。例如，可能通过电子邮件将会议记录发送给参加某个会议的每位人员。

要通过电子邮件提供说明履行

- 1 导航至“活动”屏幕 > “活动列表”视图。
 - 2 在“活动”列表中，选择要发送跟进说明的活动记录。
 - 3 从应用程序级菜单中，选择“文件” > “发送” > “电子邮件”。
- 提示：**按 F9 键，而不是从“文件”菜单中选择选项。
- 4 在“选择接收者”对话框中，选择以下某个值：
 - **活动联系人。**用于将电子邮件发送给与活动关联的外部联系人。
 - **活动雇员。**用于将电子邮件发送给参加活动的雇员。
 - **无。**用于选择特定的接收者。

此时将出现新的电子邮件消息。

- 5 在“发件人”字段中，选择资料。

注释：如果已经为用户设置了缺省资料，系统则在“发件人”字段中自动填入用户的信息。
- 6 在消息的主题行和正文中输入文字。
- 7 单击“添加说明”按钮，它位于“检查拼写”按钮的上方。
- 8 在“选择说明”对话框中，选择说明并单击“确定”。
- 9 单击“发送”。

通过执行该过程，应用程序实际上创建了类型为“说明分配”的新活动记录，并且将相同的参与者或联系人列表与此新活动关联。

10 财务帐户

Siebel Finance 向财务机构提供了一个图形界面，以允许合格的雇员访问财务帐户信息。“财务帐户”屏幕为用户提供了一个查看贷款帐户和存款帐户的方法，包括相关的联系人、余额历史记录、投资持有财产和投资交易明细。

“财务帐户”屏幕使公司可以在用户呼叫中心等交易高度集中的环境或企业银行业务等接触面更广的环境中，满足小额业务客户和机构客户的需要。呼叫中心座席可以使用“财务帐户”屏幕来处理日常的服务请求，例如，查询当前的帐户余额、过去的交易或投资持有财产。企业银行家可以使用“财务帐户”屏幕，回答有关复杂的企业帐户的详细问题，并为客户提供建议。关系经理通过这种形式监视客户的财务帐户，更能胸有成竹地看出客户的证券资产变化，确定新的交叉销售商机。

使用本章中的操作过程，您可以执行创建财务帐户、添加财务帐户的新授权用户以及将持有财产信息与联系人的财务帐户关联等管理员任务。

最终用户使用“财务帐户”屏幕可以：

- 创建并维护多个产品类型的财务帐户，包括贷款、直接储蓄（支票帐户和存款帐户）、市场利息存款（或货币市场帐户 (MMA)）、定期存款（或存单）等等。财务帐户跟踪特有的一组信息，以便描述并管理每一种帐户类型。
- 将附加的产品和服务与帐户附属关联。（例如，支票帐户可能具有银行存款箱服务、帐户调节服务和在线银行报告。）
- 创建并维护分层帐户关系，包括与其他客户持有的帐户之间的关系。
- 根据帐户类型自动生成服务请求，并且将这些请求与主要联系人和财务帐户关联。

财务帐户方案

这些方案举例说明了由财务机构的关系经理和呼叫中心座席执行的任务。您的组织可以根据具体的业务要求使用不同的工作流程。

在这些方案中，Siebel 管理员负责管理 Siebel Finance，并且要求管理职责可以：

- 添加财务帐户或为财务帐户添加新的授权用户
- 将持有财产信息与联系人的财务帐户关联

最终用户是指应答客户呼叫的呼叫中心座席和关系经理。他们将输入信息并创建服务请求：

- 复审财务帐户信息
- 使用“执行”按钮创建服务请求或下达交易
- 根据帐户持有财产/余额创建呼叫列表
- 生成帐户报表
- 下达交易

呼叫中心座席向客户提供帐户信息

座席接到一位客户的呼叫，该客户在这家财务机构开设了经纪帐户和银行帐户。该客户首先想知道她的支票帐户上当前有多少余额。在确定并验证该客户身份之后，呼叫中心座席查看了客户的每一个帐户，并且找到客户的支票帐户。呼叫中心座席将当前余额报给该客户，然后该客户想知道最近是否有存款存入自己的帐户。呼叫中心座席确认昨天有一笔存款入帐。最后，该呼叫者想知道她的经纪帐户中最近两次交易的准确时间以及采购价格。呼叫中心座席使用财务帐户找到这两次交易，然后向客户提供了交易的时间和价值。

关系经理回答客户的服务费用查询

企业关系经理收到她接手的某家公司联系人的呼叫。该联系人想更详细地了解她公司最近一次财务报表上的服务费用。在验证该联系人身份之后，关系经理确定联系人对此帐户拥有何种权限类型。关系经理看到该联系人可以签署支票、发送电汇或请求预付贷款。关系经理还看到该呼叫者所在的公司关系经理的公司中有相当高的储蓄余额。在找到客户咨询的服务费用后，关系经理可以根据呼叫者所在的公司给这家财务机构带来的总体价值冲销费用。

财产管理经理/经纪关系经理创建呼叫列表

财产管理经理复审了早晨的研究和新闻，并将其与客户的帐户余额和持有财产信息关联。复审客户的证券资产和帐户余额之后，财产管理经理创建了要呼叫的客户列表，这些客户可能对当天早晨研究时讨论的某个证券感兴趣。与客户联系之后，财产管理经理向客户发送了一份新闻和研究文章的副本。征得客户同意后，他开始进行交易。在与客户通话时，财产管理经理安排了一次证券资产复审会议，并且为了做好会议准备，他撰写了帐户概要/证券资产报表。

管理员过程

以下列表包括管理员通常执行的一些操作过程：

- 第 91 页的“财务帐户管理”
- 第 92 页的“管理财务帐户”
- 第 93 页的“设置家庭财务帐户的虚拟业务组件”

最终用户过程

以下列表显示了最终用户通常执行的操作过程：

- 第 96 页的“复审财务帐户”
- 第 96 页的“使用“执行”按钮创建服务请求”
- 第 97 页的“下达交易”

财务帐户管理

本节向那些具有所需管理职责的人员（例如，Siebel 管理员）提供了有关财务帐户的背景信息，这些信息对于理解后面小节中介绍的管理任务非常有帮助。

财务帐户是财务产品的一个实例。例如，支票帐户是支票产品的一个实例。因此，必须首先在 Siebel Finance 中建立产品库。这些产品应该与要从后台系统检索的财务帐户类型相对应。有关设置产品的详细信息，请参阅第 17 章“产品和定价”。

Siebel Finance 向用户提供了有关其证券资产中的财务帐户信息。财务帐户有两大类：资产和负债。每一类别的财务帐户还包括多个帐户类型。要提高为每一个个人帐户提供的数据的相关性，Siebel Finance 动态修改了某些子视图，以提供特定于某些财务帐户产品的信息。

例如，对于存单 (CD)，Siebel Finance 将向用户显示到期日和提款罚金信息；对于贷款帐户，则还会显示风险评级和付清余额信息。这就是“类型”属性，用于确定为与产品关联的财务帐户显示的一组详细信息。类型包括：

- 分析帐户
- 存单
- 信用卡
- 活期存款帐户
- 设施
- 投资
- 贷款
- 无
- 退休
- 储蓄帐户和货币市场帐户
- 信托帐户

财务机构还可以通过使用 Siebel Tools，扩展 Siebel Finance 支持的帐户类型。有关 Siebel Tools 的详细信息，请参阅 *使用 Siebel Tools*。

财务帐户产品示例包括商务支票帐户、180 天存单、市场利息帐户和循环信贷限额。客户拥有的帐户被视为这些产品之一的一个实例。例如，\$1,000,000 贷款可以是循环信贷限额产品的一个实例。

注释：财务机构提供的多种产品都与资产或负债无关。

“ATM 卡管理”视图提供了有关与帐户关联的卡的信息。Siebel Finance 数据模型允许在财务帐户与 ATM 卡记录之间建立多对多的关系。尽管在出厂时“ATM 卡管理”视图允许用户将 ATM 卡添加到财务帐户记录中，但是，此类交易通常通过向后台系统发出服务请求来完成。

帐户类别和类型

为了使“财务帐户”屏幕能够正常工作，Siebel 管理员必须为每一个产品建立“帐户类别”和“帐户类型”属性。

有关定义产品的详细信息，请参阅 *Product Administration Guide*。

管理财务帐户

在 Siebel Finance 中，管理员可以从“财务帐户”屏幕添加财务帐户。在许多公司，Siebel Finance 不是组织主要的财务帐户记录系统。通常，系统管理员将从另一个系统将财务帐户信息加载到 Siebel Finance。有关将财务帐户信息上载到 Siebel Finance 的详细信息，请参阅 *Siebel Enterprise Integration Manager Administration Guide*。

要添加财务帐户

- 1 导航至“财务帐户”屏幕 > “财务帐户列表”视图。
- 2 在“财务帐户”列表中，添加记录并填写必需的字段。

下表中介绍了其中一些字段。

字段	注释
帐户状态	如果指定“打开”状态，则允许在 Siebel eBanking 中显示财务帐户。
帐号	用户分配的编号。
产品	表示与帐户关联的产品。此项选择将在“类型”字段中填入信息。

- 3 （可选）在财务帐户表单中，为帐户至少输入一个联系人。
- 4 在“团队”字段中，添加财务机构中将负责维护帐户的用户，然后单击“确定”。

注释：商务系统管理员必须确定他们的用户需要哪些视图和视图的类型。

一旦创建财务帐户，就可以添加帐户的授权用户。对于每一个授权的用户，请定义这些用户针对不同的帐户使用类别可以执行哪些授权行为。例如，可能允许一位授权用户签署支票和提款，而只允许另一位用户请求电汇。

要为财务帐户添加新的授权用户

- 1 导航至“财务帐户”屏幕 > “财务帐户列表”视图。
- 2 在“财务帐户”列表中，向下搜索到要添加授权用户的帐户。
- 3 单击“授权用户”视图选项卡。

- 4 在“授权用户”列表中，添加记录，并且使用“姓氏”字段中的选择图标选择联系人。
向下滚动至“授权”列表，添加记录并填写必需的字段，有些字段已在下表中进行了介绍。

字段	注释
类别	为其授予权限的帐户使用类别，例如，电汇、支票签署或提款。
行为	针对授权类别授权的特定活动，例如，确认、签署或请求。
限额	所指定授权的限额。

注释：您不能在“授权用户”视图选项卡中将联系人添加到系统中。联系人必须在“联系人”屏幕或“联系人管理”屏幕中创建。有关详细信息，请参阅第 66 页的“添加联系人”。

一旦将联系人添加到财务帐户中，您可以根据此过程中的说明，指定联系人的授权级别。

将授权用户添加至财务帐户之后，管理员可以关联持有财产信息。持有财产信息通常只与某些帐户类型关联，例如，投资帐户。

要将持有财产信息与财务帐户关联

- 1 导航至“财务帐户”屏幕。
- 2 在“财务帐户”列表中，选择帐户。
- 3 单击“投资持有财产”视图选项卡。
- 4 在“投资持有财产”列表中，添加记录并填写必需的字段。
 - 在“证券名称”字段中，选择要与财务帐户关联的证券名称。

设置家庭财务帐户的虚拟业务组件

Siebel Finance 包括虚拟的业务组件，用于在“家庭”屏幕的特定财务帐户视图中显示与财务帐户相关的数据，而这些数据来源于后台系统或第三方系统。这些视图包括：“FINS IBD 持有财产模型价值 - 资产分类”、“FINS IBD 持有财产模型价值 - 资产部门”、“FINS IBD 家庭现金流”、“FINS IBD 家庭状况”和“FINS IBD 持有财产外部虚拟业务组件”。有关使用这些视图的详细信息，请参阅第 60 页的“查看和评估家庭证券资产”。

在 Siebel Finance 中，术语**虚拟业务组件**是指从 Siebel 数据库中数据库表之外的其它位置获取并且通过标准的 Siebel 用户界面显示的外部数据。通常，信息是从外部数据库（例如 Hogan 或 ALLTEL 系统）中实时获取。

这些虚拟业务组件由 Siebel XML 网关业务服务驱动，Siebel XML 网关业务服务使用 XML 在 Siebel Finance 和外部数据来源之间进行通讯。您可以使用 EAI HTTP 传输来配置 XML 网关业务服务。

有关虚拟业务组件的详细信息，请参阅使用 *Siebel Tools*。有关 XML 网关业务服务的详细信息，请参阅 *Integration Platform Technologies: Siebel eBusiness Application Integration Volume II*。

配置虚拟业务组件用户属性

对于由 XML 网关业务服务驱动的每一个虚拟业务组件，您需要在 Siebel Tools 中配置以下用户属性：

- **服务名称。**业务服务的名称。
- **服务参数。**业务服务所需的任何参数（可选）。Siebel 应用程序只有在尝试加载或初始化业务服务时，才将该用户属性作为输入参数传递给业务服务。

要配置虚拟业务组件用户属性

- 1 在 Siebel Tools 中，锁定相应的项目。
- 2 在“对象浏览器”中，单击“业务组件”文件夹，展开分层结构树。
- 3 选择以下每个业务组件并定义其用户属性：
 - FINS IBD 持有财产模型价值 - 资产分类
 - FINS IBD 持有财产模型价值 - 资产部门
 - FINS IBD 家庭现金流
 - FINS IBD 家庭状况
 - FINS IBD 持有财产外部虚拟业务组件
- 4 在“对象浏览器”中，单击“业务组件用户属性”文件夹。
此时将出现“业务组件用户属性”列表。
- 5 选择“编辑新记录”，创建新的空白用户属性记录。
- 6 在“服务名称”字段中，输入“XML 网关”。
- 7 在“服务参数”字段中，输入以下内容：
`Transport=EAI HTTP Transport; HTTPRequestMethod=POST; XMLCharEncoding=UTF-16;
HTTPRequestURLTemplate=http://machine name/virtual directory name/active server page
file`

注释：业务组件用户属性区分大小写。

有关 XML 网关业务服务的详细信息，请参阅 *Integration Platform Technologies: Siebel eBusiness Application Integration Volume II*。

设置测试 ASP 和测试本地数据库

您可以使用 Active Server Page (ASP) 从测试 datab.kiase 中检索数据，并且将采用 Siebel 格式的 XML 文件返回给 Siebel XML 网关业务服务。

要设置 ASP 和本地测试数据库

- 1 在本地安装 Windows 的机器（Windows NT 4.0 或 Windows 2000）上安装 Microsoft Internet Information Server (IIS) 4.0。
 - 2 创建指定名称的虚拟目录。确定虚拟目录的属性有写入权限。
 - 3 在虚拟目录指向的文件夹中创建以下文件：
 - cashflow.asp
 - Perfomance.asp
 - ModelValueByClass.asp
 - ModelValueBySector.asp
 - holdings.asp
- 注释：**要查看这些 ASP 示例，请参阅附录 B “家庭财务帐户虚拟业务组件的 ASP 示例”。
- 4 在同一个虚拟文件夹中，为 Microsoft Access 数据库中的所有字段创建名为 mdb.mdb 的测试数据库。

虚拟业务组件测试

假定一切配置正确，表 4 介绍了如何验证您的虚拟业务组件是否正在工作。

表 4. 测试虚拟业务组件

虚拟业务组件	说明
FINS IBD 持有财产模型价值 - 资产分类	在“家庭”屏幕的“财务帐户”、“等级分配”和“部门分配”子视图的下拉列表中，查看这些虚拟业务组件的模型类型。有关详细信息，请参阅第 61 页的“要将帐户持有财产与证券资产模型相比较”和第 61 页的“要按部门查看所选帐户的持有财产”。
FINS IBD 持有财产模型价值 - 资产部门	
	单击“执行”之后，应用程序将在每一个子视图中重新计算模型价值，并且显示每个模型的加权百分比。您可以将它与 mdb.mdb 数据库中的数据比较。
FINS IBD 家庭现金流	查看“家庭”屏幕中的“财务帐户”、“现金流”和“业绩”子视图。
FINS IBD 家庭状况	
	有关详细信息，请参阅第 62 页的“要查看为所选帐户预计的将来现金流”和第 62 页的“要查看所选帐户过去的业绩”。
FINS IBD 持有财产外部虚拟业务组件	该虚拟业务组件取代了 FINS 持有财产。在业务组件“FINS IBD 合计持有财产”中，指定哪一个业务组件将作为合计基础。该业务组件的“用户属性名称”是“合计业务组件”。

复审财务帐户

除了可以在“交易”视图中执行证券交易之外，最终用户通常对“财务帐户”屏幕具有只读权限；因此，大多数的最终用户任务都涉及到使用“财务帐户”屏幕收集信息，而不是输入数据。

要复审财务帐户

- 1 导航至“财务帐户”屏幕 > “财务帐户列表”视图。
- 2 在“财务帐户”列表中，向下搜索到所需的帐户。
- 3 单击视图选项卡，复审特定的财务信息。

用户在复审财务帐户时，可以创建可用作呼叫列表的活动。用户可以根据帐户持有财产和余额等多个不同标准选择财务帐户记录。用户可以在“帐户分析”视图选项卡中查看特定帐户的详细信息，包括最小余额、报表日期以及当前的更改。

要查看帐户分析

- 1 导航至“财务帐户”屏幕 > “财务帐户列表”视图。
- 2 在“财务帐户”列表中，向下搜索到所需的帐户。
- 3 单击“帐户分析”视图选项卡。

要根据帐户标准创建呼叫列表

- 1 导航至“财务帐户”屏幕 > “财务帐户列表”视图。
- 2 在“财务帐户”列表中，向下搜索到所需的帐户。
- 3 单击“活动”视图选项卡。
- 4 在“活动”列表中，添加记录并且填写必需字段。

下表介绍了其中一些字段。

字段	注释
新建	表示新活动。
类型	缺省值为“其它”。选择替代值，以便对活动类型进行分类。

使用“执行”按钮创建服务请求

呼叫中心座席和关系经理通常会复审“财务帐户”屏幕，以便回答客户提出的有关帐户的问题。在交谈期间，客户经常会请求更改他们的帐户。最终用户可以使用“财务帐户”屏幕中的“执行”按钮输入更改（例如，冲销费用或复制报表）。

“执行”按钮允许最终用户从某个给定帐户类型的预定义的服务请求列表中进行选择。选择“执行”按钮之后，系统会自动导航到“服务请求”屏幕的此视图中，以处理该类型的请求，并且将联系人和帐户自动与新的服务请求关联。

要使用“执行”按钮创建服务请求

- 1 导航至“财务帐户”屏幕 > “财务帐户列表”视图。
- 2 在“财务帐户”列表中，向下搜索到所需的帐户。
- 3 在“更多信息”表单的“新服务请求”下拉列表中，选择要创建的服务请求类型，并单击“执行”。
- 4 在出现的“服务请求”视图中，填写必需的字段。

下达交易

最终用户可以使用“财务帐户”屏幕的“交易”视图进行证券交易。

要下达交易

- 1 导航至“财务帐户”屏幕 > “财务帐户列表”视图。
- 2 在“财务帐户”列表中，向下搜索到所需的帐户。
- 3 单击“交易”视图选项卡。
- 4 在“交易”列表中，添加记录并填写必需的字段。
- 5 在“行为”字段中，选择交易的类型。

注释：根据选择的行为，屏幕底部将出现另一个交易信息表单。例如，如果交易是股票交易，则会出现“股票交易”表单，并且在您填写“交易”列表中的字段时，系统会自动填入其中一些字段。

- 6 填写“交易”列表中的字段及其下面的相关表单。

11 服务请求

在 Siebel Finance 中，*服务请求*作为客户请求或帐户服务的载体。在 Siebel Finance 中输入服务请求可以创建摘录文件，该文件可以用于将数据传输至传统系统中。

警告：本章假设您已将 Siebel 客户对象重命名为*公司*。在缺省设置下，使用术语*客户安装 Siebel Finance*。有关重命名 Siebel 客户对象的详细信息，请参阅*升级指南*。

按照本章中的操作过程，您可以执行更改公司地址、联系人地址或联系人姓名的管理员任务。最终用户使用“服务请求”屏幕查看和更新现有的请求并创建新的请求。根据提出请求的个人要求，用户可以为公司或客户创建服务请求。在确定呼叫者并了解请求的性质之后，座席执行操作以便完成请求。要完成客户服务流程循环，服务请求提供了有关请求的状态和子状态信息。

您可以使用工作流程自动完成由最终用户重复执行的步骤，以节省时间和减少按键次数。例如，您可以使用工作流程处理财务机构的所有例外。如果呼叫中心或关系经理产生例外，系统可以将该例外自动传送给管理员进行处理。有关详细信息，请参阅 *Siebel Business Process Designer 管理指南*。

服务请求方案

这些方案举例说明财务机构的呼叫中心座席、关系经理和应用程序管理员执行的任务。您的组织可以根据自己的业务要求遵循其它工作流程。

呼叫中心座席创建服务请求

有一位客户呼叫财务机构的呼叫中心，并且被转给呼叫中心的座席。呼叫中心座席在与客户通话时，了解到客户需要一份他的某个帐户的特定帐户报表副本。呼叫中心座席与客户交谈，知道了客户的姓名，并且还通过客户的社会保障号或他母亲的婚前姓验证他的身份。验证呼叫者身份之后，呼叫中心座席创建了一个合适的服务请求。

关系经理创建服务请求

Siebel Finance 让财务机构的关系经理可以全面掌握他们与客户之间关系的各个方面。该方案图示了关系经理如何帮助客户解决客户关心的任何问题。

客户就有关帐户的一些问题呼叫他的关系经理。关系经理知道了他的姓名。该客户表示他有许多帐户问题需要解决，他要求关系经理复审每个请求的状态并输入新请求。关系经理验证客户身份之后，和客户一起复审现有的服务请求，并更新服务请求中必需的信息。

应用程序管理员更改公司名称

客户将她正在更改名称的事宜通知了她的银行。该银行只允许 Siebel 管理员在 Siebel Finance 中更改名称。银行的制度规定处理请求的代表应该提交更改名称的服务请求。此外，可能需要合适的人员从客户公司处获得许可或签名，以将其发送给 Siebel 管理员进行更改确认。系统可能使用机构设置的业务服务将此提交的服务请求自动发送给 Siebel 管理员。然后，管理员确定是否批准更改名称，以及更新 Siebel Finance 或更新将数据填入 Siebel Finance 的另一个计算机系统。

管理员的服务请求过程

本节介绍了管理员的下列操作过程：

- 要更改公司地址或名称
- 要更改客户地址或名称

要更改公司地址或名称

- 1 导航至“公司”屏幕 > “公司列表”视图。
- 2 在“公司”列表中，选择公司。
- 3 在“公司”表单中，根据需要更新公司信息。

要更改客户地址或名称

- 1 导航至“联系人”屏幕 > “联系人列表”视图。
- 2 在“联系人”列表中，选择联系人。
- 3 在“联系人”表单中，根据需要更新联系人的信息。

最终用户的服务请求过程

本节介绍了最终用户的下列主题：

- 第 101 页的“创建服务请求”
- 第 101 页的“在服务请求中请求帐户服务”
- 第 103 页的“更改公司地址或名称信息”
- 第 103 页的“更改客户地址或个人信息”
- 第 104 页的“记录客户上诉或不满”

警告：本指南中介绍的所有 Siebel Finance 计算器提供的结果仅用于比较，不保证结果的准确性。使用舍入方法或数学公式可能会造成计算器的结果与预计的结果有差别。只有具有适当职责的人员（例如 Siebel 管理员）才可以修改公式。

创建服务请求

用户可以采用多种方式创建新的服务请求。通常在“服务”屏幕、“联系人”屏幕、“公司”屏幕或“财务帐户”屏幕创建服务请求。

创建服务请求的最简单方式之一就是在“财务帐户”屏幕中使用“执行”按钮。通过“执行”按钮，最终用户可以从给定帐户类型的预定义服务请求列表中选择服务请求。选择“执行”按钮之后，系统会自动导航至“服务”屏幕中的视图，以便处理该类型的请求。此时联系人和帐户自动与新的服务请求关联。有关使用“执行”按钮创建服务请求的详细信息，请参阅第 10 章“财务帐户”。

“服务”屏幕使最终用户可以启动更改客户地址和名称信息的服务请求，以便可以在他们组织的数据库中更新此信息。

要从“联系人”屏幕中创建服务请求

- 1 导航至“联系人”屏幕 > “联系人列表”视图。
- 2 在“联系人”列表中，向下搜索到要为其创建服务请求的联系人。
- 3 单击“服务请求”视图选项卡。
- 4 在“服务请求”列表中，添加记录并且填写必需的字段。

有关服务请求的详细信息，请参阅应用程序管理指南。

在服务请求中请求帐户服务

“服务”屏幕中的“帐户服务”视图选项卡使最终用户可以创建与组织服务有关的服务请求。在表 5 中介绍了可用的帐户服务。

表 5. 帐户服务视图项目

帐户服务	说明
添加付款计划	创建客户的付款计划。
自动付款/转帐	将自动付款请求与服务请求关联。
银行支票	请求取代用的信用卡或其它卡。
帐单支付签名	使用服务请求创建或更改客户的帐单支付服务。
卡服务	请求将银行支票发给指定的收款人及其地址。
支票副本请求	请求提供支票的副本。
支票订单	订购其它支票。
结束帐户	结束指定的帐户。
延期	记录现有合同下的一次性短期延期。 通常最多允许延期六个月，并且不需要进行书面工作。

表 5. 帐户服务视图项目

帐户服务	说明
额外付款	更改客户的月付款计划或金额。您可以使用“服务请求额外付款”视图来记录新的月付款，并向客户提供更新的贷款信息，例如，新的期限和节省的利息。
资金转移	请求资金转移。
利息/费用冲销	冲销利息付款或费用。
信贷额度增加	增加客户的信贷限额或现金限制。
丢失/被盗信息	记录有关丢失/被盗物品的信息，例如信用卡。
一次付清	记录一次付清交易，并且向客户提供新的每月期限。该功能让客户可以选择减少每月付款金额并同时保持相同的期限，或者继续支付相同的月付款并同时缩短期限。
修改付款计划	修改客户的付款计划。
新的债务承担方	在将租赁转给新的当事方时记录新的债务承担方，该当事方将承担租赁的将来付款。
付款查询	记录声称已经使用信用卡付款但付款未出现在其报表中的客户的信息。
付款承诺	记录在收款呼叫或商业活动期间客户期间的付款承诺。 有关详细信息，请参阅第 148 页的“要执行收款商业活动”。
付清	记录付清租赁款。
付清状态	记录付清交易并向客户提供他们的付清金额。
POS 支持	处理与信用卡销售点 (POS) 设备有关的商户请求，例如，终端维修、书面订单或订单签名。
快速付款	记录支票交易，就好像客户已经发送付款用的支票。为了加快处理月付款，客户还可以提供支票信息，例如 ABA 编号、支票号和金额。
重新租赁	记录将车辆重新租赁给客户。
补偿点数	记录要补偿点数的客户的信息。
再融资	记录再融资请求。
报表副本	订购一份客户的报表副本。
停止付款	停止付款。
车证转移	记录将车证从一个当事方转给另一当事方。
交易争议	创建客户争议的记录。最终用户可以将争议与注释和附件关联。
电汇	如果适用，提供电汇信息。

要使用服务请求要求帐户服务

- 1 导航至“服务”屏幕 > “服务请求列表”视图。
- 2 创建一个新记录并向下搜索到服务请求编号。
- 3 在“服务请求明细”表单中，填写必需的字段。
- 4 单击“帐户服务”视图选项卡。
- 5 从视图链接栏中，选择帐户服务。

有关服务类型的说明，请参阅第 101 页的表 5。

注释：在“帐户服务”列表中，以下视图具有附加的下拉列表：“支票副本请求”、“额外付款”、“费用冲销”、“付清状态”、“快速付款”、“报表副本”和“停止付款”。从这些下拉列表的值中，最终用户可以选择是显示列表还是显示可让用户输入帐户服务请求的更详细的表单。

更改公司地址或名称信息

如果允许用户更改公司范围的地址和名称信息，这些用户就可以更新“服务”屏幕中的适当信息。一旦在 Siebel Finance 中捕获此信息，就可以将其用于更新现有的主机系统。有关更新公司信息的详细信息，请参阅第 5 章“公司”。

如果不允许用户更改公司范围的地址和名称信息，这些用户可以使用“公司地址维护”视图和“公司名称信息更改”视图，将服务请求发送给负责更新信息的管理员。

要提交更改公司名称或地址的服务请求

- 1 导航至“服务”屏幕 > “服务请求列表”视图。
- 2 在“服务请求”列表中，添加记录并向下搜索到服务请求编号。
- 3 在“服务请求”表单中，填写必需的字段。
- 4 然后：
 - 单击“公司名称信息更改”视图选项卡，以更新公司名称。
 - 单击“公司地址维护”视图选项卡，以更新公司地址。

更改客户地址或个人信息

如果允许最终用户更改公司范围的地址和名称信息，这些用户就可以更新“服务”屏幕中的适当信息。一旦在 Siebel Finance 中捕获此信息，就可以将其用于更新用户公司的主机系统。

如果不允许最终用户更改公司范围的地址和名称信息，这些用户可以使用“客户地址维护”和“个人信息更改”视图，将服务请求发送给负责更新信息的管理员。

要提交需要更改客户地址或个人信息的服务请求

- 1** 导航至“服务”屏幕 > “服务请求列表”视图。
- 2** 在“服务请求”列表中，添加记录并向下搜索到服务请求编号。
- 3** 在“服务请求”表单中，填写必需的字段。
- 4** 然后：
 - 单击“客户地址维护”视图选项卡，以更新客户的地址。
 - 单击“个人信息更改”视图选项卡，以更新客户的个人信息。

记录客户上诉或不满

最终用户可以记录客户的投诉。

要记录新的客户投诉

- 1** 导航至“服务”屏幕 > “服务请求列表”视图。
- 2** 在“服务请求”列表中，添加记录并向下搜索到服务请求编号。
- 3** 在“服务请求”表单中，填写必需的字段。
- 4** 单击“上诉和不满”视图选项卡。
- 5** 在“投诉明细”表单中，填写必需的字段。

12 财务需求分析

本章介绍使用 Siebel Finance 管理和执行需求分析会话所需的操作过程，并且包含以下主题：

- 第 105 页的“关于财务需求分析”
- 第 106 页的“财务需求分析的方案”
- 第 106 页的“管理员的财务需求分析过程”
- 第 106 页的“最终用户的财务需求分析过程”
- 第 107 页的“创建需求分析脚本”
- 第 107 页的“设置产品得分”
- 第 108 页的“创建投资目标和证券资产组合”
- 第 109 页的“为公司或联系人执行一般需求分析”
- 第 110 页的“为联系人执行投资需求分析”
- 第 110 页的“根据需求分析会话生成建议”

关于财务需求分析

需求分析是指销售座席收集有关客户的信息并且向客户推荐最佳产品时使用的流程。在需求分析中，座席会询问一些问题并选择预先分配了得分的答案。每个产品的得分可以累计，并且通过单击“建议”按钮，座席可以向客户推荐并交叉销售产品套装或单个产品。此外，关系经理可以使用投资需求分析，为投资证券资产推荐资金模型和资产分配。

按照本章中的操作过程，管理员可以：

- 开发需求分析脚本，这些脚本是经过特别措辞的问题集。在基于需求的销售流程中，呼叫中心座席使用这些脚本收集客户有兴趣了解或购买特定产品的信息。脚本还可以包括适用于客户答案的选取列表值。
- 设置产品评分，用于为需求分析脚本的答案分配数值。根据脚本的答案，需求分析建议列出座席向客户推荐的产品；推荐得分较高的产品，得分较高的产品比得分较低的产品更能满足客户的需要。
- 创建投资目标。
- 为每一个投资目标创建资产和资金类型的最佳证券资产组合。

按照本章中的操作过程，最终用户可以：

- 执行需求分析。
- 推荐最能满足客户需要的产品
- 为投资证券资产推荐资金模型和资产分配

财务需求分析的方案

这些方案举例说明财务机构的应用程序管理员、呼叫中心座席和关系经理执行的任务。您的公司可以根据具体的业务要求使用不同的工作流程。

Siebel Finance 中的需求分析视图使财务机构可以在基于需求的销售流程中为多个产品捕捉客户的需求，这些产品包括支票、便利品、投资、信用、按揭、储蓄和退休等类型的产品。这些视图特别支持个人客户和业务客户。

应用程序管理员创建新的需求分析脚本

应用程序管理员收到创建新的需求分析脚本的业务要求。为了支持这些要求，管理员为每一个需求分析问题定义了产品得分。产品得分用于计算和定义产品建议。管理员还为“投资需求分析”视图设置了最佳证券资产组合和投资目标。

呼叫中心座席在新的客户呼叫期间使用需求分析脚本确定产品要求

呼叫中心的销售座席收到一位潜在新客户的呼叫，该客户有兴趣开设一个支票帐户。该座席使用 Siebel Finance 的需求分析脚本向客户提出一系列问题以便收集她对产品的要求，并且记录答案以便为她计算最佳财务产品。该座席向客户提供了有关得分最高的所推荐的支票帐户的关键信息，并且告诉客户如果她愿意，她可以申请多个产品；不过，客户决定选择列表中的第一个产品，然后销售座席使用“自动申请”功能开始申请流程。

关系经理使用投资需求分析脚本确定客户的一般投资策略

关系经理接到一位客户的呼叫，该客户在这家财务机构已经具有一个投资帐户，并且有兴趣了解一般投资策略。关系经理使用投资需求分析脚本，向客户提出有关证券资产兴趣、风险容忍度、投资限额和资料信息的一系列问题，以推荐资产和资金类型的证券资产模型。

管理员的财务需求分析过程

本章介绍了管理员的下列操作过程：

- 第 107 页的“创建需求分析脚本”
- 第 107 页的“设置产品得分”
- 第 108 页的“创建投资目标和证券资产组合”

最终用户的财务需求分析过程

本章介绍了最终用户的下列操作过程：

- 第 109 页的“为公司或联系人执行一般需求分析”
- 第 109 页的“为公司或联系人执行一般需求分析”
- 第 110 页的“为联系人执行投资需求分析”
- 第 110 页的“根据需求分析会话生成建议”

创建需求分析脚本

具有所需管理职责的人员（例如 Siebel 管理员）可以设置和修改需求分析问题及相关的脚本。

在创建脚本之前，请定义脚本要使用的每一个问题。如果您在脚本中添加了问题，则需要在“产品得分”中为问题添加得分值，而且还需要将问题添加到适当的业务组件中。例如，如果您正在为联系人修改支票帐户需求分析脚本，则需要将问题添加到“FIN NA RET 支票”业务组件中。在用户单击脚本向导中的“建议”按钮计算得分时，会将对脚本所做的更改考虑在内。

有关创建 SmartScript 的附加信息，请参阅 *Siebel SmartScript Administration Guide*。

设置产品得分

管理员使用“管理 - 产品”屏幕中的“产品得分管理”子视图定义与组织的每一个产品关联的产品得分。每一个产品都可以包括在一个或多个需求分析视图中。

要将问题和得分与产品关联

- 1 导航至“场地图” > “管理 - 产品” > “产品”。
- 2 在“产品”列表中，向下搜索到要为其定义问题和得分的产品。
注释：如果产品不存在，则添加产品。有关添加产品的详细信息，请参阅 *Product Administration Guide*。
- 3 单击“产品得分”视图链接。
“产品得分”列表显示当前与选定的产品关联的问题和对应的答案。
- 4 在“产品得分”列表中，添加记录并且填写必需的字段。
下表介绍了其中一些字段。

字段	说明
答案	客户提供的答案。对于客户可能提供的每一个答案，您可以分配一个得分。
问题	要询问的问题。
得分	与答案关联的得分。请根据附加至客户响应的重要性指定该值。
脚本名称	要用于该问题的脚本。系统并不限定您一个产品只能有一个脚本；您可以使用所列的任意多个脚本。

注释：在需求分析会话中，如果单击“建议”按钮以选择产品之后显示的产品总得分不正确，请检查是否存在重复的产品得分问题。

要更正产品得分有问题的脚本

- 1 导航至“场地图”>“管理 - 产品”>“产品”。
- 2 在“产品”列表中，向下搜索到要更正脚本的产品。
- 3 单击“产品得分”视图链接。
“产品得分”显示当前与选定的产品关联的问题和对应的答案。
- 4 编辑“得分”列表。
例如，如果同样的问题/答案对多次出现，请删除多余的问题和答案。

创建投资目标和证券资产组合

在“财务管理”屏幕的“证券”视图中，管理员可以添加或修改投资目标以及创建资产和资金的证券资产分配。

标准 Siebel Finance 应用程序中提供了多个证券资产目标。如果您需要在“联系人”屏幕的“需求分析”视图的“投资”子视图中更改用于为投资目标评分的资产或资金，则可以通过更改适用字段，在“FINS 投资 NA 行为”业务组件中更改得分计算，例如：

- “计算的 INV NA 得分计算”字段用于计算前 13 个问题的平均得分。
- “得分 1”至“得分 5”字段用于将平均得分转换为可以被 4 整除的数值。
- “计算的 INV NA 得分”字段用于计算最终得分。

您甚至可以应用不同的算法以计算得分，例如，您要添加更多的问题或将平均得分转换为可以被 3 或 5 而不是被 4 整除的数值。

要创建投资目标

- 1 导航至“场地图”>“管理 - 财务”>“投资目标”。
- 2 在“证券资产投资目标”列表中，添加记录并填写必需的字段。

创建新的投资目标后，您可以为投资目标设置证券资产组合。

要执行证券资产组合管理

- 1 导航至“场地图”>“管理 - 财务”>“投资目标”。
- 2 在“证券资产投资目标”列表中，选择要管理的证券资产投资目标。
- 3 要添加新的资产，请在“资产建议”列表中添加记录并填写必需的字段。
- 4 要添加新的资金，请在“资金建议”列表中添加记录并填写必需的字段。

为公司或联系人执行一般需求分析

表 6 显示了可以按产品类型执行的需求分析会话。

表 6. 按产品进行的需求分析

产品	适用于
支票	<ul style="list-style-type: none"> ■ 公司 ■ 联系人
便利品	<ul style="list-style-type: none"> ■ 公司 ■ 联系人
信用	<ul style="list-style-type: none"> ■ 公司 ■ 联系人
投资	<ul style="list-style-type: none"> ■ 联系人
按揭	<ul style="list-style-type: none"> ■ 联系人
退休	<ul style="list-style-type: none"> ■ 公司 ■ 联系人
储蓄	<ul style="list-style-type: none"> ■ 公司 ■ 联系人

在选定的“需求分析”视图输入特定的详细信息之后，最终用户可以提示 Siebel Finance 推荐适合公司或联系人的最佳产品或服务。

要为公司或联系人执行一般需求分析

- 1 根据要执行的需求分析类型，导航至以下视图之一：
 - “公司”屏幕 > “公司列表”视图。
 - “联系人”屏幕 > “联系人列表”视图。
- 2 在列表中，向下搜索到要执行需求分析的公司或联系人。
- 3 单击“需求分析”视图选项卡。
- 4 在“需求分析”链接栏中，选择所需的需求分析类型。
- 5 在“需求分析”表单中，添加记录并填写必需的字段。
- 6 要使用脚本帮助确定所输入的值，请单击“脚本”。
- 7 在 SmartScript 列表中，向下搜索到“名称”超级链接。
- 8 根据提示完成问题，并且单击“完成”。
- 9 （可选）单击“建议”按钮，以生成建议。

有关建议的详细信息，请参阅第 110 页的“根据需求分析会话生成建议”。

为联系人执行投资需求分析

投资需求分析与一般需求分析类似，然而，结果不相同。在完成投资需求分析之后，系统则会根据客户的需求显示推荐的资产和资金组合。

“投资需求分析”视图提供了一种了解客户需求并推荐投资策略的方法。脚本用于引导客户回答一系列问题。从答案集得出的平均得分以及客户投入资金需要的时间共同驱动此模型并确定资产和资金的分配。

要为联系人执行投资需求分析

- 1 导航至“联系人”屏幕 > “联系人列表”视图。
- 2 在“联系人”列表中，向下搜索到要为其执行需求分析的联系人。
注释：如果联系人不存在，则添加联系人。有关添加联系人的详细信息，请参阅第 66 页的“添加联系人”。
- 3 单击“需求分析”视图选项卡。
- 4 选择“需求分析”表单顶部的“投资”链接。
- 5 在“需求分析”表单中，添加记录并填写必需的字段。
- 6 要使用脚本帮助确定所输入的值，请单击“脚本”。
- 7 在 SmartScript 列表中，向下搜索到所需脚本的“名称”超级链接。
- 8 根据提示完成问题，并且单击“完成”。
- 9 （可选）单击“建议”按钮，以生成建议。

根据需求分析会话生成建议

在执行需求分析之后，最终用户可以生成推荐产品列表或建议的投资组合。

有关执行需求分析的详细信息，请参阅第 109 页的“为公司或联系人执行一般需求分析”和第 110 页的“为联系人执行投资需求分析”。

在客户确定感兴趣的产品之后，最终用户可以为那些特定产品选择“申请”字段。如果已设置该字段，最终用户则可以使用“自动申请”功能，自动为客户创建新的申请。应用程序将预填入在该屏幕中捕获的与公司和产品有关的信息。有关创建申请的详细信息，请参阅第 13 章“申请”。

您可以在“联系人”屏幕的所有“需求分析”视图（“投资”视图除外）中选择推荐的产品。

要根据需求分析会话生成建议

- 1 导航至“联系人”屏幕 > “联系人列表”视图。
- 2 在“联系人”列表中，向下搜索到要为其生成建议的联系人。
注释：如果联系人不存在，则添加联系人。有关添加联系人的详细信息，请参阅第 66 页的“添加联系人”。
- 3 单击“需求分析”视图选项卡。
- 4 在“需求分析”表单中，选择需求分析类型的链接。

5 在“需求分析”表单中，单击“建议”。

6 向下滚动以查看生成的建议。

对于投资需求分析，应用程序将生成推荐的资产和资金分配。“资产分配”和“资金分配”以列表或图表形式显示信息。

对于其它类型的需求分析，建议列表显示得分（相对排名）、产品名称和说明。

7 在“建议”列表中，向下搜索到“产品名称”字段，以查看有关产品的详细信息。

要使用“申请”字段选择推荐的产品

1 如有必要，请根据需求分析返回生成的建议列表。

2 单击以选定客户要申请的每一个产品左边的“申请”字段中的复选框。

可选择的产品数量不受限制。

注释：如果客户要申请多个产品（例如，支票帐户和按揭贷款），您可以为所需的每一个产品类型转到不同的“需求分析”视图，执行需求分析，并且申请附加的产品。选择“自动申请”后，将会进入到“申请”屏幕，您可以在此屏幕中为所有选定的产品填写申请。

3 保留已选定“申请”字段的记录不变。

4 您可以通过操作之一选择“自动申请”：

■ 单击左上角的“自动申请”图标。

■ 从应用程序级菜单中，选择“文件”>“自动”>“申请”。

5 在第一个“申请”视图中，单击“产品名称”字段中的选择按钮。

此时推荐的产品出现在“申请”视图中。

6 在“产品”对话框中，为其名称应该出现在“产品名称”字段中的产品选择“主要”字段。

有关填写申请的详细信息，请参阅第 13 章“申请”。

13 申请

本章包括以下主题：

- 第 113 页的“关于申请”
- 第 114 页的“申请方案”
- 第 114 页的“设置和管理申请”
- 第 115 页的“设置申请视图导航”
- 第 116 页的“关于自动申请”
- 第 116 页的“验证自动申请的运行时事件数据”
- 第 118 页的“最终用户的申请过程”
- 第 118 页的“查看和创建申请”
- 第 121 页的“管理申请信息”
- 第 125 页的“创建小型公司贷款申请”
- 第 127 页的“处理申请”

关于申请

在 Siebel Finance 中，申请流程是通过一系列屏幕导航操作以捕获产品申请信息来完成。销售代表可以为不同的银行产品类型创建申请，例如，保管、支票、储蓄、自动贷款、按揭和房屋净值贷款。销售代表、客户服务代表、小型公司经理和保险商都是主要的用户。

按照本章中介绍的操作过程，您可以执行以下管理员任务：定义为捕获申请数据元素所需的视图序列、创建符合业务流程的销售方法、创建活动计划以及设置通信和申请表单模板。

最终用户是指组织中的销售代表、客户服务代表、小型公司经理和保险商。销售代表将按照本章中的操作过程，创建新申请、为不同产品类型输入申请信息、生成预填的申请表单以及将申请提交给后台系统。客户服务代表或小型公司经理将使用“申请”屏幕来检查申请的状态、更新申请信息、并且跟进附件。

注释：小型公司经理的活动类似于销售代表的活动，不同之处在于小型公司经理将完成小型公司的申请，而不是单个客户的申请。

如果申请是贷款，保险商将按照本章中的操作过程检查并复审申请数据、更新申请中的第三方数据（例如信用调查机构的信息），并且针对申请做出决定。

申请方案

该方案举例说明了财务机构的应用程序管理员和分支机构代理执行的任务。您的公司可以根据具体的业务要求使用不同的工作流程。

应用程序管理员创建新的财务产品和申请

应用程序管理员收到产品部门有关新的支票产品的业务要求列表。此业务要求列表包括：

- 捕获申请所需的字段
- 新的销售方法及其阶段
- 在提交申请之后完成的活动
- 申请的表单模板和用于完成此申请的该产品的通信模板

通过这些要求，应用程序管理员将确定该产品的哪些视图具有必需字段。然后，他在“管理 - 产品”屏幕的“申请工作流程”视图中定义视图序列。

设置视图序列之后，管理员为该产品创建新的申请阶段。由于它是新产品，因此申请阶段与其它产品的阶段有所不同。然后，管理员设置要与该产品关联的活动计划。活动计划通过自动创建和分配适当的跟进活动以支持复审和处理申请，使代理可以完成和协调复杂的任务。一旦提交申请，则还会提供一种方式以监控这些活动的进度。

然后，管理员在 Microsoft Word 文档中设置申请表单模板，并且将模板与申请屏幕中的字段关联。最后，管理员使用通信视图，以便为产品设置新的通信模板。

分支机构代理为新产品准备客户申请

分支机构代理将为要开设新的支票帐户产品的客户提供帮助。代理将使用“下一个”按钮在各申请屏幕和视图之间导航，以创建新的支票产品申请。他还可以为该申请生成活动计划，以便创建要跟进附件的活动、设置复审流程以及回叫客户。

设置和管理申请

本节讨论以下主题：

- 第 115 页的“设置申请视图导航”
- 第 116 页的“关于自动申请”
- 第 116 页的“验证自动申请的运行时事件数据”
- 第 117 页的“升级注释以便继续使用定制的自动申请工作流程版本”

设置申请视图导航

设置申请视图导航的目的是允许最终用户在 Siebel Finance 中使用“下一个”按钮以便在完成申请所需的各屏幕之间导航。尽管限定在当前的屏幕中导航，但是该视图导航不仅包含“申请”屏幕中的视图，还可以包含其它屏幕中的视图。“FINS 申请视图导航服务”业务服务支持“下一个”按钮。有关该业务服务的详细信息，请参阅第 271 页的“FINS 申请 - 视图导航”。

申请视图的顺序随产品而有所不同；因此，您需要设置代理将为其填写申请的每一个产品的视图顺序。作为管理员，您可以使用“管理 - 产品”屏幕中的“申请工作流程”视图设置视图顺序。

视图顺序决定了在单一会话中为客户填写一个或多个申请时代理将看到的下一个视图。例如，基本的支票产品申请视图顺序可能按以下顺序使用下列视图：申请人、收入来源、支票订单和资金。如果最终用户在“收入来源”视图中手动开始申请，然后单击“下一个”按钮，此时将出现的下一个视图就是“申请人”视图。支票申请流程的申请视图序列将遵循在“申请工作流程管理”视图中为基本的支票产品设置的序列。

注释：如果产品不存在，则添加产品。有关添加产品的详细信息，请参阅 *Product Administration Guide*。

要设置申请视图导航

- 1 导航至“场地图”>“管理 - 产品”>“产品”。
- 2 在“产品”列表中，向下搜索到要为其设置申请工作流程的产品。
- 3 在“更多信息”表单的“显示”下拉列表中，选择“申请工作流程”。
- 4 在“申请工作流程”列表中，添加记录。
- 5 在“添加视图顺序”对话框中，选择要添加至工作流程的视图。
- 6 要更改视图的顺序，请在“申请工作流程”列表中更改序列号。
- 7 继续添加最终用户完成申请所需的视图。

创建和修改销售方法

销售方法由从开始到结束的各阶段组成。阶段可能随特定的销售方法而有所不同。销售方法应该映射至产品类型。每一个产品类型可能有一组不同的复审和审批阶段。例如，保管产品没有承保阶段，而信贷产品可能有承保阶段。有关创建销售方法和设置销售阶段的信息，请参阅 *应用程序管理指南*。

活动计划设置

有关创建活动计划的信息，请参阅 *应用程序管理指南*。

通信设置

有关设置通信的信息，请参阅 *应用程序管理指南* 中有关通信的章节。

创建申请表单模板

有关创建申请表单模板的信息，请参阅[应用程序管理指南](#)中有关创建提案模板的小节。

关于自动申请

“自动申请”让最终用户可以从“联系人”、“公司”和“产品”屏幕自动创建申请记录。最终用户可以访问这三个屏幕的工具栏中的“自动申请”图标。

“自动申请”使用“数据转移实用程序 (DTU)”业务服务，将字段从一个视图转移到另一个视图。有关 DTU 的详细信息，请参阅第 246 页的“[数据转移实用程序 \(DTU\)](#)”。

注释：以前版本的 Siebel Financial Services 使用的是工作流程，用于自动放置与“联系人”、“内部产品”和“帐户”关联的三个运行时事件。“自动申请工作流程”已经被停用，并且已从 seed 数据中删除。现在不再使用工作流程，而是通过 seed 数据运行时事件和行为组定义此业务服务的调用。请参阅第 116 页的“[验证自动申请的运行时事件数据](#)”，以了解如何设置此项。

验证自动申请的运行时事件数据

安装新的 Siebel Finance 7.7 版之后，可以将“自动申请”配置为通过 seed 数据运行时事件和行为组自动调用 DTU 业务服务。要激活该功能，您无需执行任何附加步骤。

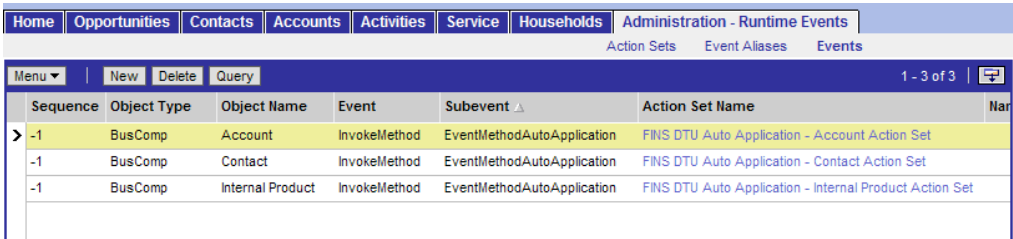
然而，如果是从以前版本升级，并且需要使用此 DTU 调用方法，则应该：

- 1 验证 seed 数据运行时事件和行为组。
- 2 删除自动申请工作流程。

要确认您具有 Siebel Finance 7.7 版 seed 数据

- 1 导航至“场地图” > “管理 - 运行时事件” > “行为组”。
- 2 查询下列名称的行为组：
 - FINS DTU 自动申请
- 3 选择返回的每一项记录，并且验证“行为”列表中只列出一个名为“DTU”的行为。
 - 如果列出其它的任何行为，则撤消选择“活动”复选框，以禁用这些行为。
- 4 选择“事件”视图链接。
- 5 在“事件”列表中，查询下列名称的子事件：
 - EventMethodAutoApplication

6 检查返回的每一个记录的行为组名称是否如下图所示，并且根据需要进行调整。



Sequence	Object Type	Object Name	Event	Subevent	Action Set Name	Nar
-1	BusComp	Account	InvokeMethod	EventMethodAutoApplication	FINS DTU Auto Application - Account Action Set	
-1	BusComp	Contact	InvokeMethod	EventMethodAutoApplication	FINS DTU Auto Application - Contact Action Set	
-1	BusComp	Internal Product	InvokeMethod	EventMethodAutoApplication	FINS DTU Auto Application - Internal Product Action Set	

7 从“事件”菜单中选择“重新加载运行时事件”，以刷新运行时事件。

要禁用自动申请工作流程

- 1 导航至“管理 - 业务流程” > “工作流程部署”视图。
- 2 在“活动的工作流程过程”列表中，查询下列名称的工作流程：
 - 自动申请工作流程
- 3 如果查询返回一个活动的工作流程，则使用“活动的工作流程过程”的菜单项“禁用流程”以禁用该工作流程。

升级注释以便继续使用定制的自动申请工作流程版本

如果要继续使用定制的自动申请工作流程版本，则需要修改行为组中的行为，以便将行为发送至工作流程。

要将行为发送至自动申请工作流程

- 1 导航至“场地图” > “管理 - 运行时事件” > “事件列表”视图。
- 2 在“事件”列表中，查询下列名称的子事件：
 - EventMethodAutoApplication
- 3 删除第 116 页的“要确认您具有 Siebel Finance 7.7 版 seed 数据”中的步骤 6 显示的三个运行时事件记录。
- 4 升级工作流程并启用该工作流程。有关详细信息，请参阅 *Siebel Business Process Designer 管理指南*。
- 5 按照第 116 页的“要确认您具有 Siebel Finance 7.7 版 seed 数据”中的步骤 4 - 步骤 6 的说明，检查运行时事件。行为组名称不必与所描述的名称相同。它们的名称可能类似于 Workflow XXX。向下搜索到每一个行为组。
- 6 对于每一个行为组，应该具有一个行为项目，以调用刚刚启用的自动申请工作流程。此行为应按下表所示进行定义。

字段	值
行为类型	BusService
业务服务名称	工作流程过程管理器

字段	值
业务服务方法	RunProcess
上下文	“ProcessId”，“42-4PVA1”
	实际的工作流程过程 ID 可能有所不同。

- 7 如果行为组中存在其它项目，请禁用这些项目。
- 8 从“事件”菜单中选择“重新加载运行时事件”，以刷新运行时事件。

最终用户的申请过程

本节介绍了最终用户的下列操作过程：

- 查看和创建申请
- 管理申请信息
- 创建小型公司贷款申请
- 处理申请

最终用户可以使用各种屏幕和视图，以各种方式创建申请。通常，用户使用“自动申请”功能创建申请，或者导航至“申请”屏幕，创建新的申请记录，然后填入所需的信息。

查看和创建申请

Siebel Finance “申请”屏幕用于访问消费者和小型公司的申请。“申请”列表显示了有关申请的信息，例如，申请人地址、电话号码和申请阶段。最终用户可以使用“申请”屏幕查找、查看和更新申请。

要从“联系人”屏幕中访问“申请”视图

- 1 导航至“联系人”屏幕 > “联系人列表”视图。
- 2 在“联系人”列表中，向下搜索到所需的联系人。
- 3 单击“申请”视图选项卡。
- 4 要查看有关申请的更详细信息，请在“申请”列表中向下搜索到该申请的“名称”超级链接。

要从“公司”屏幕中访问“申请”视图

- 1 导航至“公司”屏幕 > “公司列表”视图。
- 2 在“公司”列表中，向下搜索到所需的公司。
- 3 单击“申请”视图选项卡。
“申请”列表显示与所选公司关联的申请。
- 4 要查看有关申请的更详细信息，请在“申请”列表中向下搜索到该申请的“名称”超级链接。

要创建申请

- 1 导航至“申请”屏幕 > “申请列表”视图。
- 2 在“更多信息”表单中，添加记录并且填写必需字段。
下表中介绍了其中一些字段。

字段	注释
产品名称	表示申请的产品。
阶段	表示申请的状态。该值随选择的方法而变化。

注释：只有具有所需管理职责的人员（例如 Siebel 管理员）才可以在“Siebel Assistant 管理”屏幕的“销售方法”视图中设置“销售阶段”和“销售方法”值。有关详细信息，请参阅[应用程序管理指南](#)。

使用“下一个”按钮导航申请

Siebel Finance 允许最终用户创建一个包含多个产品的申请。在填写包含多个产品的申请时，最终用户可以通过单击“下一个”按钮（而不是选择视图选项卡），从一个视图移至下一个视图。Siebel Finance 将根据已经为每个特定申请（例如，储蓄帐户申请或按揭贷款申请）设置的视图，自动将用户带到需要填写的视图。

通过“下一个”按钮的功能，用户不必多次填写相同的视图，即使该相同的视图出现在多个产品申请中。有关通过执行需要分析创建多个申请的详细信息，请参阅[第 12 章“财务需求分析”](#)。

注释：只有 Siebel 管理员才可以设置“下一个”按钮申请工作流程。有关详细信息，请参阅[第 115 页的“设置申请视图导航”](#)。

要使用“下一个”按钮完成申请

- 1 导航至“申请”屏幕 > “申请列表”视图。
- 2 在“申请”列表或表单中，创建新的记录并填写适当的字段。
注释：要使用“下一个”按钮导航到另一个视图，必须在“申请”表单的“产品”字段中选择产品。
- 3 在“申请”表单中单击“下一个”按钮。
此时将出现下一个申请视图，其中包含客户申请要求填写但尚未填写的字段。
- 4 继续填写申请视图，并单击“申请”表单中的“下一个”按钮。

使用自动申请功能创建申请

“自动申请”功能在 Siebel Finance 的以下屏幕中可用：

- 联系人
- 公司
- 产品

最终用户可以使用“自动申请”功能，利用所选记录中的信息自动创建申请。例如，在“公司”屏幕中，最终用户可以从应用程序级菜单中选择“自动申请”选项（“文件”>“自动”>“申请”），利用所选公司的信息自动创建并填写申请。

要使用“自动申请”功能创建申请

1 导航至“公司”屏幕 > “公司列表”视图。

2 选择要为其创建申请的公司。

注释：如果公司不存在，则添加公司。有关添加公司的详细信息，请参阅第 49 页的“添加公司和投资者”。

3 请执行以下操作之一选择“自动申请”：

- 单击左上角的“自动申请”图标。
- 从应用程序级菜单中，选择“文件”>“自动”>“申请”。

此时将出现第一个所需的“申请”视图。

4 在“申请”表单的“产品名称”字段中，单击选择按钮，然后选择要申请的产品。

5 使用“下一个”按钮填写剩余的申请字段。

注释：您也可以从“联系人”和“产品”视图中使用“自动申请”功能。

将申请分配给同事

保存申请之后，最终用户可以将申请分配给同事。此分配操作可以通过以下方式从“申请”屏幕中完成：

- 实施分配按钮和使用 Siebel Assignment Manager。有关 Assignment Manager 的详细信息，请参阅 *Siebel Assignment Manager Administration Guide*。
- 使用审批业务服务。请参阅第 257 页的“使审批处理实现自动化”。

注释：并非只有完整的申请才能进行分配。

管理申请信息

在 Siebel Finance 中，最终用户可以捕获以下类型的申请人信息：

- 关于申请中的产品的详细信息
- 申请人的详细信息
- 参考信息
- 抵押担保信息
- 按揭信息
- 申请人提交的文档

注释：通常，最终用户可能单击“下一个”按钮，在视图之间移动并捕获此详细信息。有关详细信息，请参阅第 119 页的“使用“下一个”按钮导航申请”和第 115 页的“设置申请视图导航”。

添加产品详细信息

最终用户使用“产品明细”子视图来捕获申请中的产品的相关信息。Siebel Finance 支持一次申请多个产品。

要添加产品详细信息

- 1 导航至“申请”屏幕。
- 2 在“申请”列表中，向下搜索到申请。
- 3 单击“帐户设置”视图选项卡。
- 4 在“帐户设置”列表中，选择以下视图链接之一：
 - 帐户资金
 - 帐户服务
 - 支票订单
 - 信用卡
 - 借记卡与存单
 - 贷款业务
 - 贷款条款
 - 按揭明细
- 5 在“产品明细”列表中选择产品。
- 6 在子视图中，填写必需的字段。

添加申请人和担保人信息

最终用户使用“申请人”视图，记录特定于主要申请人、辅助申请人和担保人的名称和地址信息。

“申请人”视图包含了附加的子视图，用于添加有关以下项的其它信息：

- 联合申请人
- 申请人和联合申请人的抵押品
- 就业

注释：“申请人信息”和“申请人的抵押品信息”视图只显示有关主要申请人的信息。“联合申请人信息”和“联合申请人的抵押品信息”视图显示有关其他申请人的信息。

要添加申请人信息

- 1 导航至“申请”屏幕。
- 2 在“申请”列表中，向下搜索到申请。
- 3 单击“申请人”视图选项卡。
- 4 在“申请人明细”列表中，添加所有申请人的记录。
- 5 在“申请人类型”字段中，选择适合的申请人类型：
 - 主要
 - 辅助
 - 担保人
 - 联合
 - 获授权的签署人
- 6 为每位申请人填写必需的字段。

要创建更新的报表

- 1 导航至“申请”屏幕。
- 2 在“申请”列表中，向下搜索到申请。
- 3 单击“申请人”视图选项卡。
- 4 在“申请人”列表中，单击“创建报表”。

如果申请人当前具有一个财务报表，Siebel 应用程序则将最新的财务报表复制到“消费者明细”视图中。

系统会自动为申请人和联合申请人创建财务报表。这些报表用于“消费者明细”视图中，这在第 123 页的“[添加消费者详细信息](#)”中有介绍。

注释：只有在申请人当前具有一个财务报表时，“创建报表”按钮才执行该功能。

添加消费者详细信息

在“申请”屏幕的“消费者明细”视图中，最终用户可以创建或查看客户的多个财务报表之一。在 Siebel Finance 中，财务报表用于管理消费者的详细信息。财务报表是指在某个时刻客户状况的瞬象。

例如，客户今天申请了一个产品，最终用户创建了一个包含所有客户明细（例如，收入来源、资产和负债）的财务报表。如果客户在三个月内申请了另一个产品，最终用户可以调出同一个财务报表，并且 Siebel Finance 将预填入所有客户明细。然后，最终用户可以询问客户，自上次申请之后信息是否有变化。如果信息发生变化，最终用户可以复制一份旧的财务报表并进行修改。通过使用复制的财务报表，最终用户不需要再次键入此消费者的信息。

要添加消费者详细信息

- 1 导航至“申请”屏幕。
- 2 在“申请”列表中，向下搜索到申请。
- 3 单击“消费者明细”视图选项卡。
- 4 从“消费者明细”链接列表中，选择以下子视图：
 - **信用信息。**记录所有申请人的信用信息。
 - **收入与费用。**记录有关主要申请人和辅助申请人的收入与费用信息。
 - **资产与负债。**记录所有申请人当前持有的资产和负债。
 - **房地产。**记录申请人拥有的房地产。
 - **住宅信息。**记录所有申请人的住宅信息。
- 5 在“财务报表”列表中，选择现有的报表或添加新的报表。
- 6 在每一个子视图列表或表单中，添加记录并根据需要添加附加明细。

添加参考信息

有些产品申请要求申请人提供参考信息。用户可以使用“参考”视图来捕获该信息。

要添加参考信息

- 1 导航至“申请”屏幕。
- 2 在“申请”列表中，向下搜索到申请。
- 3 单击“参考”视图选项卡。
- 4 在“参考”列表中，填写必需的字段。

添加抵押担保信息

最终用户可以使用“房地产抵押担保”、“车辆抵押担保”和“其它抵押担保”视图来跟踪抵押担保信息。如果是消费者贷款，抵押担保通常由房地产、汽车、债券和现金组成。

要添加抵押担保信息

- 1 导航至“申请”屏幕。
- 2 在“申请”列表中，向下搜索到申请。
- 3 单击以下视图选项卡之一：
 - 房地产抵押担保
 - 车辆抵押担保
 - 其它抵押担保
- 4 在“抵押担保”列表中，添加记录并填写必需的字段。

注释：要选择需要添加到申请中的抵押担保，首先必须在“财务状况”视图中将抵押担保定义为一项资产。有关添加资产的详细信息，请参阅第 123 页的“添加消费者详细信息”。

复审产品公布信息

在申请过程中，要求代理将常规公布和产品公布信息告知客户，并且记录客户是否已经阅读并理解这些公布信息。最终用户可以使用“符合性”视图记录该信息。

要捕获产品特定公布信息，请参阅第 261 页的“自动显示公布文档”。

要捕获常规公布信息

- 1 导航至“申请”屏幕。
- 2 在“申请”列表中，向下搜索到申请。
- 3 单击“符合性”视图选项卡。
- 4 在“公布”表单中，填写必需的字段。

复审结束需求

代理应该首先复审结束需求，然后才提交申请。结束需求列出了在进一步处理和结束产品申请之前，客户需要提供或者代理需要完成的所有要求。

请参阅第 226 页的“需求管理器”，以设置“结束需求”视图。

管理文档

代理在捕获有关申请的所有信息之后，就可以生成定制的申请表单，其中包含由 Siebel Finance 预填的申请数据。他还可以附加与申请有关的任何其它文档，并且将所需的任何通信发送给客户。

最终用户可能使用“申请文档”视图下面的下列子视图来管理与申请有关的文档：

- **附件。**附加与申请有关的其它文档。
- **通信。**捕获通信信息，包括模板、接收者和附件。有关设置和生成通信的详细信息，请参阅[应用程序管理指南](#)。
- **文档。**生成定制的申请表单，其中包含了根据 Siebel 数据库预填的数据。有关设置和生成提案的详细信息，请参阅[应用程序管理指南](#)。

创建小型公司贷款申请

要创建小型公司贷款申请，最终用户需要记录以下客户信息：

- **业务明细。**记录业务名称、地址和联系人信息，以及资产信息、负债、损益表和现金流报表。有关详细信息，请参阅[第 125 页的“添加业务明细”](#)。
- **申请人信息。**捕获有关主要申请人、辅助申请人和本金贷款申请人的个人信息。有关详细信息，请参阅[第 122 页的“添加申请人和担保人信息”](#)。
- **担保人和申请人的就业明细。**捕获贷款担保人的信息和申请人的就业、收入、资产以及负债信息。有关详细信息，请参阅[第 123 页的“添加消费者详细信息”](#)。
- **特有的产品特征和条款。**记录特有的贷款特征或条款。有关详细信息，请参阅[第 126 页的“记录特有的特征和条款”](#)。
- **业务服务。**管理申请的业务服务信息。有关详细信息，请参阅[第 126 页的“管理业务服务信息”](#)。

注释：通常，用户可能单击“下一个”按钮，在视图之间移动并输入此客户信息。要创建申请视图导航，Siebel 管理员需要创建视图工作流程，该视图工作流程将遵循本节介绍的视图。有关详细信息，请参阅[第 119 页的“使用“下一个”按钮导航申请”](#)和[第 115 页的“设置申请视图导航”](#)。

添加业务明细

最终用户使用“业务明细”视图，跟踪有关申请小型公司贷款的业务的详细信息。Siebel Finance 在该视图中自动填入一些来自“公司资料”视图选项卡的信息。除业务概况信息之外，用户还可以使用该视图来捕获损益表、资产负债表和现金流报表等财务信息。

要添加小型公司明细

- 1 导航至“申请”屏幕。
- 2 在“申请”列表中，向下搜索到申请。
- 3 单击“业务明细”视图选项卡。

4 从“业务明细”链接列表中，选择以下子视图，并填写必需的字段：

- **业务概况。**记录业务名称、电话号码和地址。
- **资产。**捕获公司资产信息，包括现金、帐户应收款、存货、固定资产和折旧价值。
- **负债。**记录公司负债，例如，帐户应付款、长期债务、非短期债务、股本和保留的利润以及国库债券。
- **损益表。**捕获收入信息，例如，净销售额、货物销售成本、其它收入、费用、利息、折旧、税、股息和调整。
- **现金流。**根据客户的资产负债表和损益表信息来记录现金流报表。

记录特有的特征和条款

最终用户使用“贷款条款”子视图，记录有关小型公司贷款的特殊特征和条款。

要记录贷款特征和条款

- 1 导航至“申请”屏幕。
- 2 在“申请”列表中，向下搜索到申请。
- 3 单击“帐户设置”视图选项卡。
- 4 从链接列表中，选择“贷款条款”。
- 5 在“贷款条款”列表中，选择产品。
- 6 在“贷款条款”表单中，填写必需的字段。

管理业务服务信息

最终用户可以使用“申请”屏幕中的“业务服务”视图，添加、修改、复制或删除业务服务申请信息。

要添加业务服务

- 1 导航至“申请”屏幕。
- 2 在“申请”列表中，向下搜索到申请。
- 3 单击“业务服务”视图选项卡。
- 4 在“业务服务”列表的链接列表中，选择以下子视图之一：
 - 业务工资单
 - 业务税款服务
 - 接受的商户卡
 - 商户卡地点
 - 商户卡服务

- 5 在关联的子视图列表中，选择业务服务产品。
- 6 填写必需的字段。

处理申请

一旦在第 121 页的“管理申请信息”和第 125 页的“创建小型公司贷款申请”中捕获申请信息并且已经提交申请，处理申请的代理或保险商可能执行下面小节中介绍的任何任务以处理申请：

- 第 127 页的“查看分配的申请”
- 第 128 页的“评估申请”
- 第 128 页的“订购和查看报表”
- 第 128 页的“查看关于申请的决定”
- 第 128 页的“捕获规则 C 的符合性信息”
- 第 129 页的“添加结束的活动”
- 第 129 页的“创建和修改附件”
- 第 130 页的“创建有关申请的注释”

注释：通常，最终用户可能单击“下一个”按钮，在视图之间移动并处理申请。要创建申请视图导航，Siebel 管理员需要创建一个视图导航来处理申请。有关设置申请视图工作流程的详细信息，请参阅第 115 页的“设置申请视图导航”。

查看分配的申请

在为用户分配了要处理的申请之后，用户可以在“我的申请”列表中查看自己的申请。

申请分配可以通过以下方式从“申请”屏幕中完成：

- 实施分配按钮和使用 Siebel Assignment Manager。有关 Assignment Manager 的详细信息，请参阅 *Siebel Assignment Manager Administration Guide*。
- 使用审批业务服务。请参阅第 257 页的“使审批处理实现自动化”。

要查看分配的申请

- 1 导航至“申请”屏幕。
 - 2 从可视性筛选器中，选择“我的申请”。
- 此时将出现“申请”列表，其中显示了分配给当前用户的申请。

评估申请

申请评估通过以下方式执行：

- **评估视图。**处理申请的代理或保险商可以使用“申请评估”视图对申请进行评估，以确定是否应该批准此申请。有关评估模板的详细信息，请参阅[应用程序管理指南](#)。
- **使用 Siebel 集成方法与作决定的系统集成。**您可以配置与传统系统或作决定的系统的集成。有关详细信息，请参阅 *Overview: Siebel eBusiness Application Integration Volume I*。

订购和查看报表

在处理申请期间，处理申请的代理或保险商可能需要订购报表，例如评估报表或信用报表。代理可以使用“报表”视图来订购此类报表。

要输入报表信息

- 1 导航至“申请”屏幕。
- 2 在“申请”列表中，向下搜索到申请。
- 3 单击“报表”视图选项卡。
- 4 在“报表”列表中，添加新记录并填写必需的字段。
- 5 向下滚动至“报表明细”列表，并输入所选报表的详细信息。

注释：有关如何将 Siebel Finance 与第三方系统（例如，信用调查机构的系统）集成以便自动预填字段的信息，请参阅 *Overview: Siebel eBusiness Application Integration Volume I*。

查看关于申请的决定

处理申请的代理或保险商可以使用“作决定”视图，查看后台系统或作决定的系统的决定信息。最终用户通过访问以下视图，可以看到财务信息和产品信息：

- “确定的财务”视图，用于查看保险、费用和借贷成本信息。
- “确定的产品”视图，用于查看批准的产品条款和条件。

注释：这些视图是虚拟的业务组件，并且需要先进行配置，然后才可以使用。有关详细信息，请参阅第 93 页的“设置家庭财务帐户的虚拟业务组件”。

捕获规则 C 的符合性信息

如果贷款被拒绝，处理申请的代理或保险商需要输入拒绝的原因，以生成规则 C 报告。代理使用“规则 C”视图来捕获信息。

要输入规则 C 信息

- 1 导航至“申请”屏幕。
- 2 在“申请”列表中，向下搜索到申请。
- 3 单击“符合性”视图选项卡。
- 4 在“符合性”列表中，选择“规则 C 信息”视图链接。
- 5 在“产品”列表中，选择被拒绝的产品。
- 6 在“规则 C 信息”表单中，填写必需的字段。

添加结束的活动

最终用户使用“结束的活动”视图，记录与当前所选申请关联的所有结束的活动。

有关活动和活动计划的详细信息，请参阅第 9 章“活动”。

要添加与申请关联的结束的活动

- 1 导航至“申请”屏幕。
- 2 在“申请”列表中，向下搜索到申请。
- 3 单击“结束的活动”视图选项卡。
- 4 在“活动”列表中，添加记录并填写必需的字段。

创建和修改附件

有些申请（例如，按揭申请）要求申请人提供大量的文档。最终用户可以使用“附件”视图，跟踪要由申请人提供的文档。在最终用户设置了附件的目标日期之后，Siebel Finance 将借助业务流程创建活动，以提醒最终用户呼叫申请人，要求申请人提供必需的文档，从而加快审批流程。

注释：有关设置工作流程的详细信息，请参阅 *Siebel Business Process Designer 管理指南*。

要添加附件

- 1 导航至“申请”屏幕。
- 2 在“申请”列表中，向下搜索到申请。
- 3 单击“结束的活动”视图选项卡。
- 4 选择“附件”视图链接。
- 5 在列表中，添加要跟踪的每一个附件的记录。

要查看未清附件

- 导航至“申请” > “我的未清文档”视图。

创建有关申请的注释

在代理或保险商处理申请时，他们可能要输入有关申请的注释。最终用户可以创建可让有权访问申请记录的每位人员看到的注释，也可以创建只有自己才能看到的注释。

要创建与申请有关的注释

- 1 导航至“申请” > “申请列表”视图。
- 2 在“申请”列表中，向下搜索到所需的申请。
- 3 单击“注释”视图选项卡。
- 4 从“注释”链接视图栏中，选择以下项之一：
 - 公共注释。可让其他人员看到的注释。
 - 私人注释。只有创建者可以看到的注释。
- 5 在“注释”列表中，添加记录并填写必需的字段。

提示：单击“检查拼写”，以检查注释的拼写是否正确。

14 商业贷款

本章介绍了在 Siebel Finance 中创建、维护和处理商业贷款请求必须执行的过程。商业贷款请求流程涉及在一系列屏幕间导航以捕获客户和设施信息。信贷员、信用评审委员会的团队官员和管理员都是主要的用户。

按照本章中的操作过程，您可以执行以下管理员任务：定义评估模板、活动计划、文档模板、商业贷款审批阶段、审批商业贷款所需的联系人、商业贷款的证券资产类型和保险标准等任务。

最终用户是商业信贷员和信用评审委员会官员。商业信贷员将使用本章中的操作过程：

- 创建新的商业贷款请求
- 创建贷款的其他借方
- 创建设施
- 将设施与借方关联
- 为设施创建银行辛迪加
- 为设施设置定价和费用
- 为设施捕获担保人
- 为设施创建契约
- 为设施复制契约
- 为设施设置抵押担保
- 为借方和设施创建并复审保险单例外
- 复审团体借款风险
- 复审保险标准
- 将贷款请求提交给信用评审委员会

信用评审委员会官员将使用本章中的操作过程：

- 检查并复审贷款请求中的数据
- 针对贷款请求做出决策
- 将贷款请求分配给信用评审委员会的下一位官员

贷款请求方案

这些方案举例说明财务机构的应用程序管理员和商业银行职员执行的任务。您的公司可以根据具体的业务要求使用不同的工作流程。

在这些方案中，应用程序管理员负责设置审批阶段和保险标准。他要求管理员职责可以：

- 设置评估模板和活动计划
- 创建文档模板
- 设置审批级别
- 定义证券资产类型和保险标准

最终用户是信贷员和信用管理员。他们输入信息以便：

- 创建贷款请求
- 为借方创建设施
- 将公司和财务需求分析附加至贷款请求
- 选择贷款审批级别
- 将贷款请求分配给信用评审委员会

管理员设置审批阶段和保险标准

管理员收到一个请求，要求设置两个新贷款审批阶段，并且为化工证券资产添加新的保险标准。请求指定，低于一百万美元的贷款需要两个审批阶段，而高于一百万美元的贷款需要三个审批阶段。管理员设置以下两个审批级别：

- 级别 A，适用于低于一百万美元的贷款
- 级别 B，适用于高于一百万美元的贷款

他还设置了负责审批每一个贷款阶段的个人。最后，管理员设置这一新的保险标准。

信贷员创建新的贷款请求

信贷员接到一家化工公司的呼叫，该公司希望借 125 万美元用作营运资本。她创建了这一新的贷款请求，然后设置营运资本设施。她首先为此项设施确定价格和费用、抵押担保、契约以及保险单例外，然后，将公司的分析和财务报表附加至该贷款请求。

在信贷员选择化工证券资产时，系统将会自动显示由管理员设置的保险标准。信贷员为该贷款选择审批级别 B，并且为每一个阶段选择信用评审委员会的名称。

信用评审委员会官员复审贷款请求

复审贷款请求的信用评审委员会官员看到队列中有一个贷款请求等待审批。她复审了贷款请求明细以及包含公司和财务分析的附件，决定批准该贷款。在添加对贷款请求的决定和注释之后，她将请求发送给下一位官员进行审批。

信用管理员设置资本设施

信用管理员查看他的队列，看到一个请求已获得批准。他打印出信贷概要及决定，并且将它添加到公司的信贷文件中，然后，设置已获得批准的营运资本设施。

管理员的商业贷款过程

本节介绍了以下管理员主题：

- 第 133 页的 “激活贷款请求工作流程”
- 第 134 页的 “贷款审批的评估模板”
- 第 134 页的 “贷款请求的活动计划”
- 第 134 页的 “贷款请求的文档模板”
- 第 134 页的 “设置审批级别”
- 第 135 页的 “设置商业贷款的证券资产类型”
- 第 136 页的 “将设施与财务帐户关联”

激活贷款请求工作流程

为了使商业贷款流程能够正常工作，必须激活两个工作流程。

要激活商业贷款请求工作流程

- 1 导航至 “视图” > “场地图” > “管理 - 业务流程” > “工作流程部署”。
- 2 在 “库工作流程过程” 列表中，使用查询查找名称以 FINS Commercial Loan 开头的流程。
注释：您可以根据 “FINS Commercial Loan” 进行查询。
- 3 全部激活所列的这两个工作流程过程。
 - a 选择工作流程过程记录。
 - b 单击 “激活”。
- 4 要验证工作流程处于活动状态：
 - a 在 “活动的工作流程过程” 列表中，查询名称为 FINS Commercial Loan 的工作流程过程。
 - b 确认 “部署状态” 字段中的值为 “活动”。
- 5 导航至 “管理 - 运行时事件” > “事件” 视图。
- 6 从菜单中，选择 “重新加载运行时事件”。

贷款审批的评估模板

必须设置评估模板，最终用户才可以评估贷款请求，从而确定这些贷款请求是否需要经过审批流程。有些具有足够高评分的贷款请求可能不需要经过审批阶段。在管理员设置评估模板之后，最终用户可以选择适合的模板，并为每一个属性输入回答。然后根据这些回答计算最终得分。

有关设置评估模板的详细信息，请参阅*应用程序管理指南*。

贷款请求的活动计划

必须设置活动计划，最终用户才可以完成和协调复杂的任务。活动计划为贷款请求创建一个活动集。最终用户可以选择特定的活动计划模板，并且让 Siebel 应用程序执行这些活动或提示用户完成这些活动。

有关创建活动计划的详细信息，请参阅*应用程序管理指南*。

贷款请求的文档模板

必须设置文档模板，最终用户才可以打印预填的文档。在管理员设置文档模板之后，最终用户可以选择适合的模板，该模板中将会自动填入来自 Siebel Finance 数据库的信息。

有关创建文档表单模板的详细信息，请参阅*应用程序管理指南*中的创建提案模板一节。

设置审批级别

Siebel Finance 支持自动化的商业贷款审批流程。管理员负责设置财务机构的审批级别和相应的审批阶段。例如，管理员可能设置两个审批级别：一个用于低于一百万美元的商业贷款，另一个用于高于一百万美元的商业贷款。分配给贷款请求的审批级别取决于贷款明细。

要设置商业贷款的审批级别

- 1 导航至“管理 - 财务” > “商业贷款”。
- 2 单击“审批管理”视图选项卡。
- 3 要创建新的审批级别，请在“审批级别”列表中添加记录，并且填写必需的字段。

下表介绍了其中一些字段。

字段	注释
审批级别	审批级别的名称。
说明	描述审批级别适用于哪些贷款。

- 4 要添加审批阶段，请在“审批管理”列表中添加记录，并且填写必需的字段。

下表介绍了其中一些字段。

字段	注释
主管	表示要添加到审批阶段中的联系人。
阶段编号	显示阶段的编号。

注释：要修改现有的审批级别，请在“审批级别”列表中选择记录并且更新“审批管理”列表中的关联记录。

设置商业贷款的证券资产类型

使用“证券资产管理”视图，管理员可以设置商业贷款证券资产，用于将类型相似的商业贷款组合在一起。例如，管理员可能设置汽车、制造和化工的证券资产类型。

在该视图中，管理员还可以为每一个证券资产类型设置限额和利用率。例如，管理员可以将汽车证券资产的限额设置为一亿美元。因此，汽车行业组织的组合贷款总额不应该超过一亿美元。利用率用于捕获银行已经借贷给汽车行业的资金。

在设置了合适的证券资产之后，最终用户可以在“请求概要”视图中复审证券资产，以查看财务机构在每个行业中的风险。

要设置商业贷款证券资产

- 1 导航至“管理 - 财务” > “商业贷款”。
- 2 单击“证券资产管理”视图选项卡。
- 3 要创建新的证券资产类型，请在“贷款证券资产类型”列表中添加记录，并且填写必需的字段。

注释：要修改现有的证券资产，请在“证券资产管理”列表中选择记录。根据需要更新记录。

下表介绍了其中一些字段。

字段	注释
限额	财务组织在该证券资产中的组合商业贷款的限额。
证券资产类型	证券资产的名称。
利用率	捕获财务组织在证券资产中的当前风险。

在为商业借款设置合适的证券资产之后，管理员可以为证券资产添加保险标准。信贷审批委员会在确定是否要提供贷款时将使用这些标准。例如，软件证券资产的保险标准是杠杆率小于 30%。

该视图中的值显示在“证券资产管理”视图选项卡中。

要设置商业贷款保险标准

- 1 导航至“管理 - 财务” > “商业贷款”。
- 2 单击“证券资产管理”视图选项卡。
- 3 在“贷款证券资产类型”列表中，选择要设置保险标准的证券资产。
- 4 在“证券资产管理”列表中，添加记录并填写必需的字段。

下表介绍了其中一些字段。

字段	说明
定义	标准的定义；例如，贷款的价值或抵押担保的价值。
标准	银行规定的标准。
类型	用于贷款请求的保险标准类型；例如，保险范围、杠杆率或团队。

将设施与财务帐户关联

在批准设施之后，管理员可以使用 Siebel Finance 在“财务帐户”屏幕中创建设施。在为批准的设施创建财务帐户之后，管理员还必须将这一新财务帐户与批准的设施关联，从而确保在下一次用户选择此批准的设施时，将会从“财务帐户”屏幕自动填入贷款信息。管理员还可以在该视图中设置设施的状态。如果设施已经结束，管理员必须将状态更改为“已完成”，以使最终用户不可以选择该设施。

要将设施与财务帐户关联

- 1 导航至“管理 - 财务” > “商业贷款”。
- 2 单击“设施财务帐户管理”视图选项卡。
- 3 在“财务帐户/设施关联”列表的“状态”字段中，选择设施的状态。

注释：如果财务帐户不存在，则添加财务帐户。有关添加财务帐户的详细信息，请参阅第 10 章 “财务帐户”。

- 4 在“帐号”字段中，选择要与设施关联的财务帐号。

最终用户的商业贷款过程

本节介绍了最终用户的下列操作过程：

- 第 137 页的“创建商业贷款请求”
- 第 139 页的“设置设施”
- 第 139 页的“组织辛迪加设施”
- 第 139 页的“为设施设置定价和费用”
- 第 140 页的“为贷款设施添加担保人”
- 第 140 页的“为设施添加契约”

- 第 141 页的 “为贷款设施添加抵押担保”
- 第 142 页的 “创建保险单例外”
- 第 143 页的 “复审贷款请求的保险标准”
- 第 143 页的 “输入商业贷款的信贷决策”
- 第 144 页的 “分配贷款请求”

创建商业贷款请求

最终用户可以使用以下视图之一创建商业贷款请求：

- “公司” 屏幕的 “贷款请求” 视图
- “商业贷款” 屏幕的 “请求” 视图

Siebel Finance “商业贷款” 屏幕用于访问商业贷款请求。“请求” 列表显示有关请求的信息，例如，公司名称、请求阶段和借款信息。最终用户可以使用 “商业贷款” 屏幕，找到并更新他们创建的请求。

要创建商业贷款请求

- 1 导航至 “商业贷款” 屏幕。
- 2 在 “请求” 列表或表单中，添加记录并填写必需的字段。

下表介绍了其中一些字段。

字段	说明
名称	用于确定请求的描述性名称。
请求方法	表示贷款请求类型，例如，公司贷款申请或信用卡申请。
请求阶段	“请求阶段” 字段下拉列表中显示的值取决于在 “请求方法” 字段中选择的请求类型。
团队	组织中有权访问商业贷款请求的联系人。

在创建贷款请求之后，最终用户可以开始添加用于做出贷款决定的详细信息。“借方明细” 视图用于显示每一个借方的资料详细信息，例如，业务、地点以及建立年份。“借方明细” 视图将会自动填入公司资料中的信息。因此，最终用户应该首先导航至 “公司” 视图，并且更新借方的资料。

有关更新公司资料的详细信息，请参阅第 5 章 “公司”。

要将借方明细添加到贷款请求中

- 1 导航至 “商业贷款” 屏幕。
- 2 在 “请求” 列表中，向下搜索到商业贷款请求。
- 3 此时将出现 “借方明细” 视图。

- 4 在“请求借方”列表中，选择要为其添加明细的借方。
- 5 向下滚动到“公共评级”列表，添加记录并填写必需的字段。

下表中介绍了其中一些字段。

字段	说明
来源	评级信息的来源，例如 Moodys。
评级	评估的级别，例如 AAA。
负债类型	表示是长期还是短期债务。

“请求概要”视图用于捕获贷款请求的重要信贷决策和审批阶段。该视图还用于捕获信用评审委员会的决策。

要将审批级别与贷款请求关联

- 1 导航至“商业贷款”屏幕。
- 2 在“请求”列表中，向下搜索到商业贷款请求。
- 3 在“请求”表单的“审批级别”字段中，选择要与贷款请求关联的审批级别。
注释：要设置审批级别，请参阅第 134 页的“要设置商业贷款的审批级别”。
- 4 单击“请求概要”视图选项卡。
屏幕底部的“决策”列表中将会填入与审批级别关联的审批阶段，而审批阶段由管理员设置。
- 5 在“决策”列表中，如果有必要，请为每一个阶段选择官员。
- 6 要开始执行贷款审批流程，请在“决策”列表中选择每一个审批阶段的记录，并且单击“分配”。

“请求”表单中的“团队”字段会显示所选官员的姓名，从而让该官员可以看到此记录。

注释：有关分配贷款的详细信息，请参阅第 144 页的“要将贷款请求分配给下一位信用评审委员会官员”。

“请求概要”视图还用于管理与贷款请求相关的信贷发行。

要创建或修改商业贷款请求的信贷发行

- 1 导航至“商业贷款”屏幕。
- 2 在“请求”列表中，向下搜索到商业贷款请求。
- 3 单击“请求概要”视图选项卡。
- 4 在“主要信贷发行”列表中，添加记录并填写必需的字段。

设置设施

“设施设置”视图使最终用户可以将商业贷款请求的借方与对应的设施关联。最终用户在贷款设施列表中创建新记录之后，“关联”对话框的公司组名称下面会显示所有设施。如果是续签设施，用户可以选择现有的设施，如果是新设施，则可以创建一个新设施。要在两个公司之间共用一个设施，用户可以高亮度显示第一个公司并创建新设施，然后，高亮度显示第二个公司，并且将同一个设施与第二个公司关联。

要创建新设施并关联借方

- 1 导航至“商业贷款”屏幕。
- 2 在“请求”列表中，向下搜索到商业贷款请求。
- 3 单击“设施设置”视图选项卡。
- 4 在“借方”列表中，选择借方。
- 5 要为借方创建新设施，请向下滚动至“贷款设施”列表，添加记录并且填写必需的字段。

注释：在选择现有设施时，“设施设置”视图中的某些字段将自动填入“财务帐户”屏幕中的信息。此外，在选择现有设施时，与该设施有关的其它所有信息（例如，价格、费用和契约）将会被复制到新的请求中。

组织辛迪加设施

在有些情况下，客户请求的设施可能超过组织可以处理的最高限额。在此情形下，最终用户可以组织辛迪加贷款，以便在其它组织之间分摊该贷款设施。

要组织辛迪加设施

- 1 导航至“商业贷款”屏幕。
- 2 在“请求”列表中，向下搜索到商业贷款请求。
- 3 单击“设施辛迪加”视图选项卡。
- 4 在“借方”列表中，选择借方。
- 5 在“贷款设施”列表中，为借方选择设施。
- 6 在“银行辛迪加”列表中，添加记录并填写必需的字段。

为设施设置定价和费用

最终用户可以使用“定价和费用”视图，为设施设置定价和费用。例如，组织可以针对创建的每一项设施收取设置费用。最终用户可以使用“费用”列表添加费用。

“定价和费用”视图显示的定价和费用信息是系统使用管理员已设置的产品数据自动填入的。有关创建新产品的详细信息，请参阅第 17 章“产品和定价”或 *Product Administration Guide*。

要为设施设置定价和费用

- 1 导航至“商业贷款”屏幕。
- 2 在“请求”列表中，向下搜索到商业贷款请求。
- 3 单击“定价和费用”视图选项卡。
- 4 在“借方”列表中，选择借方。
- 5 在“贷款设施”列表中，为借方选择设施。
“费率”列表和“费用”列表将会自动进行更新。
- 6 要添加新的费率，请在“费率”列表中添加记录，并且填写必需的字段。
- 7 要添加新的费用，请在“费用”列表中添加记录，并且填写必需的字段。

为贷款设施添加担保人

有些借方可能使用担保人为商业贷款担保。使用“担保人”视图，最终用户可以为贷款设施添加担保人。

要为贷款设施添加担保人

- 1 导航至“商业贷款”屏幕。
- 2 在“请求”列表中，向下搜索到商业贷款请求。
- 3 单击“担保人”视图选项卡。
- 4 在“借方”列表中，选择借方。
- 5 在“贷款设施”列表中，为借方选择设施。
- 6 在“担保人”列表中，添加记录并填写必需的字段。

为设施添加契约

使用“契约”视图，最终用户可以将设施与契约关联。例如，组织可能要求借方每个季度提交一份财务报表。这一要求可以在“契约”视图中进行创建和管理。

要为设施添加契约

- 1 导航至“商业贷款”屏幕。
- 2 在“请求”列表中，向下搜索到商业贷款请求。
- 3 单击“契约”视图选项卡。
- 4 在“借方”列表中，选择借方。

- 5 在“贷款设施”列表中，为借方选择设施。
- 6 在“契约”列表或“契约明细”表单中，添加记录并填写必需的字段。

下表介绍了其中一些字段。

字段	说明
契约类型	选择“保险范围”或“杠杆率”。
当前	契约的当前值。
建议	为了使客户遵守契约而建议的值。
定义	契约的简短说明。
评估	定义契约使用的评估，例如，月或年。
操作数	定义契约条件使用的操作数。例如，<、>、=。

要将现有契约从一项设施复制到另一项

- 1 选择具有要复制的契约的设施。
- 2 在“契约”列表中，单击“应用于设施”。
- 3 在“选择贷款设施”对话框中，选择要在其中添加契约的设施，然后单击“确定”。

为贷款设施添加抵押担保

有些借方可能使用抵押担保为商业贷款担保。使用“抵押担保”视图，最终用户可以为贷款设施添加抵押担保。

要为贷款设施添加抵押担保

- 1 导航至“商业贷款”屏幕。
- 2 在“请求”列表中，向下搜索到商业贷款请求。
- 3 单击“抵押担保”视图选项卡。
- 4 在“借方”列表中，选择借方。
- 5 在“贷款设施”列表中，为借方选择设施。
- 6 在“抵押担保”列表中，添加记录并填写必需的字段。

创建保险单例外

在设置贷款明细并添加做出决策所需的所有信息之后，最终用户可以复审贷款并确定贷款请求是否符合组织的所有标准保险单要求。如果不是，则可以创建保险单例外以进行解释。

您可以在以下三个级别之一创建保险单例外：

- 贷款请求级别
- 借方级别
- 设施级别

要在贷款请求级别创建保险单例外

- 1** 导航至“商业贷款”屏幕。
- 2** 在“请求”列表中，向下搜索到商业贷款请求。
- 3** 单击“请求明细”视图选项卡。
- 4** 向下滚动至“请求保险单例外”列表，并且添加记录。
- 5** 在“类型”字段中，选择要添加的例外类型。
- 6** 在“注释”字段中，输入保险单例外的详细说明。

要在借方级别创建保险单例外

- 1** 导航至“商业贷款”屏幕。
- 2** 在“请求”列表中，向下搜索到商业贷款请求。
- 3** 单击“保险单例外”视图选项卡。
- 4** 在“借方”列表中，选择借方。
- 5** 在“借方保险单例外”列表中，添加记录并填写必需的字段。
- 6** 在“注释”字段中，输入保险单例外的详细说明。

要在设施级别创建保险单例外

- 1** 导航至“商业贷款”屏幕。
- 2** 在“请求”列表中，向下搜索到商业贷款请求。
- 3** 单击“保险单例外”视图选项卡。
- 4** 在“借方”列表中，选择借方。
- 5** 在“贷款设施”列表中，为借方选择设施。
- 6** 在“贷款设施保险单例外”列表中，添加记录并填写必需的字段。
- 7** 在“注释”字段中，输入保险单例外的详细说明。

复审贷款请求的保险标准

在提交贷款请求之前，信贷员必须确定请求是否符合组织的保险标准。

要复审保险标准

- 1 导航至“商业贷款”屏幕。
- 2 在“请求”列表中，向下搜索到商业贷款请求。
- 3 在“请求”表单的“证券资产”字段中，选择借方所属的证券资产。
- 4 单击“请求明细”视图选项卡。
“保险标准”列表中将会填入适用于所选证券资产的标准。
- 5 根据需要更新字段。

注释：要为证券资产输入保险标准，请参阅第 136 页的“要设置商业贷款保险标准”。

复审团体风险

最终用户可以使用“风险概要”视图，显示提供给组织及其所有子公司的组合贷款总额。

要复审团体风险

- 1 导航至“商业贷款”屏幕。
- 2 在“请求”列表中，向下搜索到商业贷款请求。
- 3 单击“风险概要”视图选项卡。
“团体风险”列表中将会填入“财务帐户”屏幕中的信息。如果该列表未显示任何记录，请确保该财务帐户与公司组名称关联。

输入商业贷款的信贷决策

在复审贷款之后，信用评审委员会官员可以使用“请求概要”视图，输入有关贷款的决策。

要输入商业贷款的信贷决策

- 1 导航至“商业贷款”屏幕。
- 2 在“请求”列表中，向下搜索到商业贷款请求。
- 3 单击“请求概要”视图选项卡。
- 4 向下滚动至“决策”列表，并且选择决策的记录。
- 5 在“决策”字段中，选择“批准”、“还价”或“拒绝”。
- 6 在“注释”字段中，输入决策的详细说明。

分配贷款请求

在信用评审委员会官员输入有关贷款请求的决策之后，最终用户可以将此请求分配给下一位官员。

要将贷款请求分配给下一位信用评审委员会官员

- 1** 导航至“商业贷款”屏幕。
- 2** 从“显示”下拉列表中，选择“我的请求”。
- 3** 在“请求”列表中，向下搜索到商业贷款请求。
- 4** 单击“请求概要”视图选项卡。
- 5** 在“决策”列表中，选择下一位信用评审委员会官员，然后单击“分配”。

15 收款

本章介绍了收款信息。它包含以下主题：

- 第 145 页的“关于收款”
- 第 146 页的“收款方案”
- 第 146 页的“管理收款商业活动”
- 第 147 页的“最终用户的收款过程”
- 第 147 页的“复审拖欠帐户”
- 第 148 页的“执行收款商业活动”
- 第 148 页的“记录追债调查、法律和破产信息”

关于收款

收款是指向拖欠款项或截止指定日期仍然无法付款的客户收取资金的流程。收款是借款周期中最重要的组成部分之一，并且可能对公司底线产生重大的影响。因为最终必须注销公司无法收到款项的那些帐户，因此这会降低公司的利润。

收款系统让公司可以确定拖欠帐户，并将它们整理到预定义的列表中，以便呼叫中心座席可以跟进并讨回欠款。许多公司将拖欠帐户归为三个或更多区间，例如，30 天、60 天和 90 天。

每一个区间都会导致执行一系列不同的行为。例如，在 30 天区间的帐户可能会收到一封信件，提醒他们支付未清余额。然而，在 60 天区间的帐户可能会收到收帐代理的呼叫，探讨余额及付款方案。

使用 Siebel Finance，管理员可以根据帐户的拖欠天数查询和创建拖欠帐户列表。公司还可以与第三方系统配合使用 Siebel Finance。例如，公司使用第三方系统跟踪拖欠帐户，用户可以采用这些系统生成的列表，并使用 Siebel Finance 执行收款活动。

按照本章中的操作过程，您可以执行收款活动，例如，查看有关拖欠帐户的概要信息、进行收款呼叫以及记录与拖欠帐户有关的追债调查、破产和法律信息。

最终用户使用 Siebel Finance 查看有关拖欠帐户的概要信息、执行收款商业活动以及记录与拖欠帐户有关的追债调查、破产和法律信息

您可以使用工作流程自动完成由最终用户重复执行的步骤，以节省时间和减少按键次数。有关详细信息，请参阅 *Siebel Business Process Designer Administration Guide for Financial Services*。

收款方案

下面的业务方案举例说明 Siebel 管理员和收帐代理执行的任务。您的公司可以根据具体的业务要求使用不同的工作流程。

Siebel 管理员检查是否存在拖欠帐户

银行的 Siebel 管理员可以使用 Siebel Finance 监控已经拖欠 60 天的帐户，并且创建拖欠帐户列表。然后，管理员可以将这些帐户分配给他的团队，让团队成员跟进收款。

银行收帐代理与客户联系

银行收帐代理呼叫其帐户已经拖欠 60 天的客户。在拨打第一个呼叫之前，她会访问“收款概要”视图，了解更多有关客户的财务帐户和付款历史记录信息。她第一个要呼叫的是一位已拖欠 60 天未支付其房屋净值贷款的客户。收帐代理通过向下搜索到“帐号”超级链接，查看附加信息。

收帐代理使用自动拨号器呼叫此客户。接通呼叫后，收帐代理利用呼叫指南和客户概要信息，向客户解释这次呼叫的意图。客户向收帐代理说明了他目前的状况，并且提到正在计划付款，因此，收帐代理导航至“付款承诺”视图以记录客户的承诺。在该视图中，她可以有多个承诺选项可供选择，包括一次付清、分二次付清或长期。她还可以输入承诺金额和承诺日期。收款呼叫到此结束。

在该方案中，Siebel 管理员负责管理 Siebel Finance，并且要求管理职责可以：

- 从 Siebel 财务帐户、传统系统或 Siebel Analytics 中生成拖欠帐户列表
- 最终用户是收帐代理。他们输入信息以便：
- 查看有关拖欠帐户的概要信息
- 执行收款商业活动，方法是与其帐户已过期的客户联系，并且记录客户响应和付款承诺
- 记录与拖欠帐户有关的追债调查、破产和法律信息

管理收款商业活动

Siebel 管理员可以通过查询 Siebel Finance 数据库，或者从第三方应用程序导入外部列表，创建一个具有拖欠帐户的客户列表。

作为 Siebel 管理员，您可以通过以下操作生成拖欠列表：

- **设置工作流程。**设置工作流程，以便监控帐户过期的天数，并将这些帐户分配给特定的队列或代理。有关详细信息，请参阅 *Siebel Business Process Designer 管理指南*。
- **使用 Siebel Analytics Server。**使用 Siebel Analytics Server 跟踪过期的帐户，然后将列表导入到 Siebel 数据库。有关详细信息，请参阅 *Siebel Analytics Server Administration Guide*。

最终用户的收款过程

本节介绍了最终用户的下列操作过程：

- 第 147 页的“复审拖欠帐户”
- 第 148 页的“执行收款商业活动”
- 第 148 页的“记录追债调查、法律和破产信息”

复审拖欠帐户

在收款商业活动中实际呼叫客户之前，最终用户可以使用“收款概要”和“承诺概要”视图，复审有关帐户的历史信息。

要从“商业活动”屏幕查看收款概要信息

- 1 导航至“联系人”>“联系人列表”视图。
- 2 向下搜索到“姓氏”字段超级链接。
- 3 单击“收款概要”视图选项卡。

下表介绍了“收款概要”视图中出现的信息类型。

概要	注释
财务帐户	显示与所选联系人关联的财务帐户列表。
财务帐户明细	显示与“财务帐户”列表中选定的帐户有关的详细信息。
情况概要	显示与当前选定的拖欠帐户有关的收款信息，例如，过期付款承诺。
商业活动	显示与当前选定的联系人关联的商业活动列表。

- 4 要查看附加信息，请向下搜索到“财务帐户”列表中的“帐号”，以访问“财务帐户”屏幕。
- 5 再次向下搜索到“帐号”，并且单击“承诺概要”视图选项卡。

注释：最终用户还可以直接从“财务帐户”屏幕中访问“承诺概要”视图选项卡。导航至“财务帐户”屏幕，选择财务帐户，然后单击“承诺概要”视图选项卡。

“情况概要”视图显示与当前选定的财务帐户有关的简短的收款信息历史记录。要查看更详细的收款信息，用户可以访问“承诺概要”视图。

执行收款商业活动

一旦最终用户复审了有关财务帐户的背景信息，就可以通过呼叫客户，开始执行收款商业活动。有关查看“收款概要”和“承诺概要”的详细信息，请参阅第 147 页的“复审拖欠帐户”。

要执行收款商业活动

- 1 导航至“联系人”屏幕。
- 2 在“联系人”列表中，向下搜索到有拖欠帐户的联系人的姓氏。
- 3 单击“收款概要”视图选项卡。
- 4 呼叫客户。
有关详细信息，请参阅 *Siebel Communication Server 管理指南*。
- 5 在“财务帐户”列表中，向下搜索到“帐号”。
此时将出现“财务帐户”屏幕。
- 6 再次向下搜索到“帐号”，并且单击“活动”视图选项卡。
- 7 创建活动记录，以便记录客户对收款呼叫的响应。
- 8 如果客户做出付款承诺，请单击“服务请求”视图选项卡。
- 9 在“服务请求”列表中，添加记录并填写以下字段。
 - 在“类型”字段中，选择“银行”。
 - 在“区域”字段中，选择“付款承诺”。
- 10 在“服务请求”列表中，向下搜索到“服务请求编号”超级链接。
- 11 选择“付款承诺”视图链接，并且在“付款承诺”表单中输入所需的信息。

记录追债调查、法律和破产信息

最终用户可以使用以下视图选项卡，记录追债调查、破产和法律信息：

- **追债调查。**无法联系或找到欠款客户的公司依靠追债调查机构追踪客户。最终用户可以使用“追债调查”视图选项卡，记录追债调查报告的结果。
- **破产。**如果客户申请破产，最终用户可以使用“破产”视图选项卡跟踪破产信息。
- **法律。**如果客户帐户欠款，最终用户可以使用“法律”视图选项卡，跟踪有关拖欠帐户的信息。

要记录追债调查信息

- 1 导航至“联系人”屏幕。
- 2 在“联系人”列表中，向下搜索到联系人。
- 3 单击“追债调查”视图选项卡。
- 4 在“追债调查”列表中，添加记录并填写必需的字段。

要记录联系人破产信息

- 1 导航至“联系人”屏幕。
- 2 在“联系人”列表中，向下搜索到联系人。
- 3 单击“破产”视图选项卡。
- 4 在“破产”表单中，添加记录并填写必需的字段。

要记录与拖欠帐户有关的法律信息

- 1 导航至“财务帐户”屏幕。
- 2 在“财务帐户”列表中，向下搜索到“帐号”。
- 3 单击“法律”视图选项卡。
- 4 在“法律”表单中，输入条款、判决、律师和征税数据。

16 持有财产和兴趣

本章介绍在 Siebel Finance 中管理证券记录以及管理联系人的兴趣和持有财产。它包含以下主题：

- 第 151 页的 “关于持有财产和兴趣”
- 第 152 页的 “将市场商机提升为目标客户列表的方案”
- 第 152 页的 “管理证券的流程”
- 第 152 页的 “设置证券值列表”
- 第 155 页的 “创建和修改股票、债券和共同基金记录”
- 第 156 页的 “跟踪客户的兴趣以及创建基于兴趣的呼叫列表的流程”
- 第 156 页的 “输入兴趣和持有财产信息”
- 第 157 页的 “创建和使用目标呼叫列表”
- 第 159 页的 “配置呼叫列表生成”

关于持有财产和兴趣

在 Siebel Finance 中提供了一个屏幕和视图集合，用于帮助财务代表跟踪有关客户投资兴趣的多方位信息，包括：

- 产品，例如股票、债券、共同基金、期权和投资信托单位
- 行业
- 部门
- 分析员评级

按照本章中介绍的操作过程，您可以执行以下管理员任务：修改产品信息以及添加行业、证券产品分类、证券类别、证券交易所和新证券。

最终用户使用 Siebel Finance 捕获关于每一项投资的具体的详细信息，例如，基本产品信息、发行者的基本情况、市场数据、说明、研究和新闻。

证券信息可以帮助用户搜索满足客户特定要求的投资类型，并且提供有关特定投资的详细信息。机构的销售人员可以轻松执行搜索，以确定哪些联系人和投资者曾对某个证券表示感兴趣或者在其证券资产中当前已持有该证券。此外，销售代理和财务代表还可以生成呼叫列表，这是与一个或多个证券关联的目标联系人列表。

您可以使用工作流程自动完成由最终用户重复执行的步骤，以节省时间和减少按键次数。有关详细信息，请参阅 *Siebel Business Process Designer 管理指南*。

将市场商机提升为目标客户列表的方案

该方案举例说明财务机构的应用程序管理员和投资代表执行的任务。您的公司可以根据具体的业务要求使用不同的工作流程。

管理员收到在 Siebel Finance 中添加一个新市政公债发行。他查看应用程序中是否存在定义证券所需的所有信息，并且根据需要创建值列表条目。然后，管理员通过输入产品信息添加市政公债，产品信息包括产品名称、代码、行业、地区和部门等。

新的债券产品在早晨的销售会议上进行讨论。销售团队在早晨的电话会议上讨论新产品的详细信息之后，将新债券的资料与客户的兴趣列表相参照，以查看谁将有兴趣购买此新债券。公司预计当前债券市场的反弹势头仍会持续，而且公司在纽约地方债券市场已确立稳固地位。公司要求固定收入部本周大力促销此产品。

电话会议结束时，债券部创建了一份排定优先顺序的目标呼叫列表以促销此产品。他们搜索曾对债券表示感兴趣的投资者和联系人，接着，瞄准已经持有地方债券或表示对此感兴趣的投资者和个人。所持有金融证券的评级为 B。销售人员必须首先瞄准对 B 级或更高级别的产品感兴趣的投资者和个人。此外，地方债券对于在纽约开户或管理纽约共同基金的客户来说价值最高。

管理证券的流程

该流程代表在第 152 页的“将市场商机提升为目标客户列表的方案”中执行的一部分任务。该流程包括：

1 设置证券值列表

2 第 155 页的创建和修改股票、债券和共同基金记录

通常使用 Enterprise Integration Manager (EIM) 将证券信息导入到 Siebel Finance。您的组织可以从一个或多个其它系统（例如交易系统）中导入“证券”视图中显示的数据。

您还可以使用本节中介绍的管理功能，手动添加或编辑证券记录。

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

设置证券值列表

在 Siebel Finance 中输入新证券之前，您应该确保在用于定义证券的所有字段中都填入了他们的组织使用的合适条款和分类。以下证券字段需要使用合适的值进行设置：

- 行业
- 产品系列
- 产品分类
- 类别
- 证券交易所

此任务是[管理证券的流程](#)的一部分。

定义行业值

在输入新证券时，“行业”字段用于表示证券所属的行业或部门。行业字段应该填入与您的组织相关的值列表。例如，您要在 Siebel Finance 中添加新的生物技术股票作为证券，而且该行业尚不存在，则可能需要添加“生物技术”。有关如何修改行业字段值的详细信息，请参阅第 43 页的“要添加行业”。

注释：行业表可用在 Siebel Finance 各处使用。请确保添加代表您的公司和客户的行业。

此任务是第 152 页的设置证券值列表的一部分。

定义产品系列

在输入新证券时，“产品系列”字段用于表示证券的资产分类。例如，如果您的公司是一家投资公司，而且股本、固定收入、派生资产和共同基金产品系列不存在，则可能需要添加这些产品系列。

注释：在 Siebel Finance 中，“产品系列”字段和“产品分类”字段用于表示应用程序不同模块中的证券资产分类。这些字段专用于应用程序的不同模块。因此，两个字段中都应该填入表示资产分类的相同值列表。

有关创建产品系列的详细信息，请参阅第 17 章“产品和定价”。

此任务是第 152 页的设置证券值列表的一部分。

定义产品分类

除了“产品系列”字段之外，在将证券添加到 Siebel Finance 中时还可以使用“产品分类”字段表示证券的资产分类。使用 Siebel Finance，您可以添加和修改“产品分类”字段中显示的资产分类。

此任务是第 152 页的设置证券值列表的一部分。

要添加证券的产品分类

- 1 导航至“管理 - 数据”>“值列表”。
- 2 运行新查询，查询类型为 FINS_ASSET_CLASS。
返回当前的 FINS_ASSET_CLASS 记录以及“产品分类”类型的现有值列表。
- 3 在“值列表”列表中，添加记录并填写必需的字段。
下表中介绍了其中一些字段。

字段	说明
活动	复选框，用于确定是否在“产品分类”对话框中向最终用户显示值。
显示值	在“产品分类”下拉列表中显示的值。
独立语言代码	Siebel 应用程序内部使用的代码。
语言名称	“显示值”字段的值列表使用的语言。
顺序	在“产品分类”下拉列表中显示值时依据的数字顺序。

字段	说明
父语言独立代码	父值列表的语言独立代码。它用于分层的值列表中。
转换	如果选中，表示该值列表是多语言值列表 (MLOV) 的一部分。
类型	值列表的类型。选择 FINS_ASSET_CLASS。

注释：建议不要删除值列表条目；而是使用“活动”复选框禁用值列表条目，从而将其从“产品分类”下拉列表中删除。

添加类别

在输入新证券时，“类别”字段用于表示除“产品分类”字段以外的另一个分类级别。例如，可能将“产品分类”值为“股票”的证券进一步分类为“优先股”类别。对于“产品分类”值为“债券”的证券，其类别可能是“按揭”或“公司债券”。通过 Siebel Finance，您可以添加在“类别”字段中显示的类别。

此任务是第 152 页的[设置证券值列表](#)的一部分。

要添加证券类别

- 1 导航至“管理 - 数据” > “值列表”。
- 2 运行新查询，查询类型为 FINS_INVST_CATEGORY。
返回当前的 FINS_INVST_CATEGORY 记录以及“类别”类型的现有值列表。
- 3 在“值列表”列表中，添加记录并填写必需的字段。

添加证券交易所

在有些情况下，您可能需要在 Siebel Finance 中添加新的交易所信息。“交易所”字段用于表示证券交易系统。例如，经纪公司可能在“交易所”字段中填入 NASDAQ、FTSE 和 Nikkei 等值。您应该添加与您的组织相关的所有交易所。

此任务是第 152 页的[设置证券值列表](#)的一部分。

要添加证券交易所

- 1 导航至“管理 - 数据” > “值列表”。
- 2 运行新查询，查询类型为 SECURITY_EXCHANGE。
返回当前的 SECURITY_EXCHANGE 记录以及“产品分类”类型的现有值列表。
- 3 在“值列表”列表中，添加记录并填写必需的字段。

创建和修改股票、债券和共同基金记录

一旦正确填写证券值列表，您就可以添加和修改单个证券记录，还可以将说明项与证券关联。

通常使用 Enterprise Integration Manager (EIM) 将证券信息导入到 Siebel Finance。组织可以从一个或多个其它系统（例如交易系统）中导入“证券”视图中显示的数据。管理员也可以在“财务管理”屏幕的“所有证券”视图添加或修改组织的证券。

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

此任务是第 152 页的管理证券的流程的一部分。

要添加新的证券记录

- 1 导航至“管理 - 财务” > “证券”。
- 2 在“证券”列表中，添加记录并填写必需的字段。

要编辑共同基金信息

- 1 导航至“管理 - 财务” > “共同基金”。
- 2 在“共同基金”表单中，找到适合的基金。
- 3 单击“共同基金持有财产”视图选项卡。
- 4 在“基金持有财产”列表中，执行以下操作之一：
 - 为组成共同基金的每一个证券添加记录并填写所需的字段
 - 修改或删除现有证券
- 5 从“资产分配”下拉列表中，选择“资产分配列表”。
- 6 在“资产分配”列表中，执行以下操作之一：
 - 添加资产分类，并且与持有财产在每一个共同基金中所占的百分比关联
 - 修改或删除现有的资产分类

注释：“资产分配”图表以图形方式表示共同基金的资产分配。

要将说明文档与证券关联

- 1 导航至“管理 - 财务” > “证券”。
- 2 在“证券”列表中，选择证券。
- 3 单击“说明”视图选项卡。
- 4 在“说明”列表中，添加记录并填写必需的字段。

跟踪客户的兴趣以及创建基于兴趣的呼叫列表的流程

该流程代表在第 152 页的“将市场商机提升为目标客户列表的方案”中执行的一部分任务。该流程包括：

- 1 第 156 页的“输入兴趣和持有财产信息”
- 2 第 157 页的“创建和使用目标呼叫列表”

从“持有财产和兴趣”视图中，最终用户可以跟踪特定的证券。从“列表管理呼叫列表”视图中，最终用户可以复审和管理所生成的呼叫列表。

Enterprise Integration Manager (EIM) 导入在“证券”视图中显示的市场数据。组织可以从一个或多个其它系统（例如交易系统）中导入“证券”视图中显示的数据。此外，那些具有所需管理职责的用户（例如 Siebel 管理员）可以使用第 152 页的“管理证券的流程”中介绍的管理功能，手动添加或编辑证券记录。

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

输入兴趣和持有财产信息

要建立目标呼叫列表，重要的第一步就是跟踪客户的兴趣和持有财产。

此任务是第 156 页的“跟踪客户的兴趣以及创建基于兴趣的呼叫列表的流程”中的一个步骤。

要记录兴趣

- 1 导航至“联系人”>“联系人列表”，并且向下搜索到要为其添加兴趣信息的联系人。
- 2 单击“说明”视图选项卡。
- 3 创建新记录，并且填写必需的字段。

下表中介绍了其中一些字段。

字段	说明
说明	输入文字以描述联系人的兴趣，或者系统将自动输入字符串，其中包含了编制的兴趣属性列表。
股票代码	选择以前在 Siebel 应用程序中输入的任何证券。
成交量	所需的证券成交量。
数量	联系人有兴趣交易的股份数。
兴趣类型	登记联系人是有兴趣卖出还是买入。
分析员	特定的研究分析员。
行业集团	高层行业兴趣，例如科技。也称为部门。
行业	特定的行业兴趣，例如，软件。
内部评级	产品的研究等级，例如，强买。

注释：您可以使用“联系人”或“持有财产和兴趣”屏幕记录联系人的兴趣。

要记录基于持有财产的兴趣

- 1** 导航至“持有财产和兴趣” > “兴趣”视图。
- 2** 在“兴趣”列表中，创建新的记录，并且填写必需的字段，“要记录兴趣”的步骤 3 中已经介绍了其中的一些字段。
- 3** 在“兴趣”表单中，选择“持有财产”复选框，表示该兴趣基于持有财产。

注释：除非将持有资产另存为选定了“持有财产”复选框的兴趣，否则不能对该持有财产执行搜索。

输入持有财产信息

个人持有财产信息可以从“持有财产和兴趣 - 持有财产”视图中进行添加。此外，还可以从“财务帐户 - 投资持有财产”视图中将持有财产添加到财务帐户中。

注释：“搜索持有财产和兴趣”视图中不能搜索这些持有财产，而只能搜索基于持有财产的兴趣。请参阅“要记录基于持有财产的兴趣”。

要添加持有财产记录

- 1** 导航至“持有财产和兴趣” > “持有财产”视图。
- 2** 在“持有财产”列表中，添加新记录并填写必需的字段。
- 3** 在“持有财产”表单中，输入关于持有财产的附加信息。

创建和使用目标呼叫列表

通过以下方法，根据客户的兴趣和基于持有财产的兴趣生成并执行呼叫列表：

- 成批搜索以添加多个联系人
- 单一选择以添加单个客户

注释：如果您的组织选择使用呼叫列表功能，您应该与 IT 部门协调，定期运行批处理流程以删除过时的列表。

此任务是第 156 页的“跟踪客户的兴趣以及创建基于兴趣的呼叫列表的流程”中的一个步骤。

要搜索具有特定兴趣的联系人

1 导航至“持有财产和兴趣” > “搜索”视图。

2 在“标准”表单中，输入投资和分类标准。

下表介绍了其中一些字段。

字段	说明
股票代码	选择以前在 Siebel 应用程序中输入的任何证券。要搜索多个股票代码，请用逗号分隔这些代号。例如：CSCO，SEBL，IBM。
搜索	<p>选择搜索条件是仅限于兴趣、仅限于持有财产，还是兴趣和持有财产。</p> <p>仅限于兴趣，返回当前对指定的证券有兴趣的联系人。如果在兴趣记录中选定“不活动”复选框，搜索则忽略该记录。</p> <p>仅限于持有资产，返回当前对指定的证券具有基于持有财产的兴趣的联系人。有关如何创建这些记录类型的信息，请参阅第 157 页的“要记录基于持有财产的兴趣”。</p> <p>持有财产和兴趣，返回对指定的证券有兴趣或具有基于持有财产的兴趣的联系人。</p>
市场资本	证券发行公司的市场资本评级，例如，小型资本。
产品	客户感兴趣的证券类型，例如，股本、固定收入或期权。

3 单击“添加上述标准”以添加搜索标准。

注释：如果在单个标准搜索记录中输入了多个标准，搜索则会包括 AND 子句，以便必须符合所有的字段值才能返回联系人。例如，您在单个搜索记录中输入了对股票代码 IBM 感兴趣并且兴趣类型是“购买”，则搜索结果中将只返回对 IBM 感兴趣而且兴趣类型为“购买”的联系人。

4 重复步骤 2 至步骤 3，添加所需的附加标准。

注释：可以将多个标准搜索记录集到一个 OR 子句中。例如，添加了两个标准表单，一个用于指定对股票代码 SEBL 感兴趣，另一个用于指定对股票代码 IBM 感兴趣，则将返回对其中任何一个股票代码或同时对两个股票代码感兴趣的联系人。

5 单击“执行”以执行搜索。

符合搜索标准的联系人将出现在“联系人”列表中。

6 “联系人”列表中现在有三个活动的按钮，每一个按钮都提供了不同的方式以继续处理现有的呼叫列表或新的呼叫列表：

- **添加到活动呼叫列表。**用于将联系人添加到用户自当前日期起最新创建的呼叫列表中，同时用户仍然停留在“搜索持有财产和兴趣”视图中。如果没有当前日期的呼叫列表，则创建一个新呼叫列表。
- **创建新呼叫列表。**用于将联系人添加到按照用户 ID 以及当前日期和时间确定的新呼叫列表中，同时用户仍然停留在“搜索持有财产和兴趣”视图中。
- **转到呼叫列表。**导航至“列表管理呼叫列表”视图，在该视图中用户可以看到自己生成的所有呼叫列表。

要修改目标呼叫列表中的联系人

- 1 导航至“列表管理呼叫列表”视图。
- 2 选择要修改的呼叫列表。
- 3 在“呼叫列表”列表中，复审该联系人，并根据需要进行修改。
 - 要删除联系人，请在列表中选择该联系人，然后单击“删除”。
 - 要添加联系人，请单击“添加”，然后在“选择联系人”对话框中选择联系人。以这种方式添加的联系人没有关联的标准。

要使用目标呼叫列表

- 1 导航至“列表管理呼叫列表”视图。
- 2 选择要使用的呼叫列表，并且完成呼叫列表，同时根据执行的行为标记联系人：
 - 忽略
 - 已呼叫
 - 已发送电子邮件
- 3 单击“刷新列表”，以便清楚地看到剩余要处理的呼叫列表。

如果“显示”下拉列表设置为“未清项目”，则显示已更新的列表，其中只包含尚未标记为“忽略”、“已呼叫”或“已发送电子邮件”的联系人。
- 4 要返回到完整的呼叫列表，请单击下拉列表，并且选择“所有列表成员”。

配置呼叫列表生成

用户属性定义支持用于执行预先设计的行为的呼叫列表生成功能，包括“搜索持有财产和兴趣”视图中的三个呼叫列表按钮。您可能要修改这些用户属性，使其适合自己的业务流程需要。

以下选项全部通过“FINS 联系人兴趣搜索结果”业务组件进行配置。表 7 列出用户属性。

表 7. 呼叫列表生成的用户属性

用户属性	值	注释
重置已呼叫标志	Y	在将重复的联系人添加至呼叫列表时，将“已呼叫”标志重置为 N。
	N	在将重复的联系人添加至呼叫列表时，将不更新“已呼叫”标志。
重置已发送电子邮件标志	Y	在将重复的联系人添加至呼叫列表时，将“已发送电子邮件”标志重置为 N。
	N	在将重复的联系人添加至呼叫列表时，将不更新“已发送电子邮件”标志。

表 7. 呼叫列表生成的用户属性

用户属性	值	注释
重置忽略标志	Y	在将重复的联系人添加至呼叫列表时，将“忽略”标志重置为 N。
	N	在将重复的联系人添加至呼叫列表时，将不更新“忽略”标志。
合并标准	Y	在将重复的联系人添加至呼叫列表时，将合并“符合的标准”字段。
	N	在将重复的联系人添加至呼叫列表时，将不更新“符合的标准”字段。
合并或忽略重复的联系人	合并	如果联系人已经位于呼叫列表中，则合并该联系人记录的其它属性。
	忽略	如果联系人已经在呼叫列表中，则不对该记录执行任何行为。
在添加呼叫列表时弹出	Y	在用户将联系人添加至活动的呼叫列表时，将会弹出对话框。
	N	在用户将联系人添加至活动的呼叫列表时，将不会弹出对话框。
在创建呼叫列表时弹出	Y	在用户创建新的呼叫列表时，将会弹出对话框。
	N	在用户创建新的呼叫列表时，将不会弹出对话框。
反映持有财产	持有财产 (缺省值)	该属性值在“符合的标准”字段中显示为前缀文本，以表示符合的标准与持有财产关联。
反映持有财产和兴趣	持有财产/ 兴趣 (缺省值)	该属性值在“符合的标准”字段中显示为前缀文本，以表示符合的标准与持有财产和兴趣同时关联。
反映兴趣	兴趣 (缺省值)	该属性值在“符合的标准”字段中显示为前缀文本，以表示符合的标准与兴趣关联。

17 产品和定价

本章介绍管理和处理产品及定价的信息。它包含以下主题：

- 第 161 页的“关于产品和定价”
- 第 161 页的“产品和定价方案”
- 第 162 页的“管理产品和定价”
- 第 162 页的“创建新产品”
- 第 163 页的“定义费用和费率”
- 第 165 页的“使用产品信息”

关于产品和定价

在 Siebel Finance 中，产品是财务机构向客户提供的实际商品和服务。只有具有所需管理职责的用户（例如 Siebel 管理员）才可以设置和创建新产品。

“产品”屏幕提供了一组视图，有条理地向服务代表、销售代理和经理提供产品信息。管理产品信息和定价结构需要设置和维护产品、产品系列、产品特征和价格表。

通过本章中的操作过程，您可以执行在 Siebel Finance 中设置产品和定价信息的管理员任务。最终用户将使用“产品”屏幕查看产品信息。

在 Siebel Finance 中显示的“产品”屏幕及其关联视图共享 Siebel eBusiness Applications 中的许多功能。本章主要介绍 Siebel Finance 特有的产品功能。有关创建和管理产品的详细信息，请参阅 *Product Administration Guide* 和 *应用程序管理指南*。

产品和定价方案

这些方案举例说明 Siebel 管理员和客户服务代表执行的任务。您的公司可以根据具体的业务要求使用不同的工作流程。

在这些方案中，最终用户是接听客户电话的客户服务代表。他们使用“产品”屏幕执行以下操作：

- 查看产品列表
- 获取关于每一个产品的信息，包括产品系列、产品代码、费率、费用、关键特征和优点以及产品说明
- 按特征比较产品
- 查看关于产品的说明
- 查看和创建与产品关联的新闻项

Siebel 管理员负责管理 Siebel Finance 并且要求管理职责可以：

- 创建新的产品系列
- 定义新产品
- 设置产品费用、费率和条件

管理员定义新产品

管理员在 Siebel Finance 中设置新的产品系列。首先，管理员创建了新的产品系列，然后定义产品；接着，创建区域，并且将这些区域与每一个产品关联；最后，定义应用程序工作流程、产品分数、费用、费率和条件以及财务属性。

客户服务代表查看产品信息

客户服务代表接到客户要查询这家公司产品的呼叫。客户服务代表导航至“产品明细”视图复审产品信息，例如，关键特征、产品图像以及产品的其它明细。

客户服务代表在与客户交谈时了解到客户对 Gold Visa 信用卡感兴趣。客户代表向客户介绍了该产品的特征和优点，例如，提高了信贷限额以及刷卡购买的商品享受免费保险。客户还表示对另外一些特征感兴趣，但服务代表知道这些是其它产品具有的特征。他立即按特征对这两个产品进行逐项比较，并且根据价格表进行报价。他可以检查是否存在有关产品的最新新闻更新（例如，预计费率变化），并且将此信息传达给客户。通话结束之后，服务代表通过邮件向客户发送更详细的信息（例如，用户公布声明），以继续跟进这位客户。

管理产品和定价

本节介绍了管理员的下列操作过程：

- 第 162 页的“创建新产品”
- 第 163 页的“定义费用和费率”

创建新产品

在 Siebel Finance 中创建新的产品之前，最终用户必须首先创建产品系列。然后，他们可以指定要包含在产品系列中的产品，并且设置评分系统，财务机构代理将使用该系统确定客户的需求。

管理员有创建新产品的任务。“产品管理”视图用于定义销售代理推荐的与财务有关的产品，并且用于进行客户需求分析。有关定义产品和产品系列的详细信息，请参阅 *Product Administration Guide*。

要创建新的产品系列

- 1 导航至“场地图” > “管理 - 产品” > “产品系列”视图。
- 2 在“产品系列”列表中，添加记录并填写必需的字段。

下表中介绍了其中一些字段。

字段	说明
订约	表示是否根据签订的合同提供产品系列。
许可证	表示产品系列是否需要许可证。
产品系列	产品系列的名称。
产品	与产品系列关联的产品列表。

要创建产品

- 1 导航至“场地图” > “管理 - 产品” > “产品”视图。
- 2 在“产品”列表中，添加记录并填写必需的字段。

下表中介绍了其中一些字段。

字段	说明
平均利润	产品生成的平均利润。
类别	按资产、负债或保险单分组的产品。
等值产品	用于比较的产品。
利润等级	按生成的利润进行的产品评级。
区域	使用该产品的地区。
服务产品	指明服务的可用性。
状态	产品的当前可用性。

注释：其中有些字段可能不可视。您可能需要使用“菜单”下拉列表中的“显示的列”命令，以显示这些字段。

定义费用和费率

“产品管理”屏幕中的“费用和条件”视图让管理员可以设置费用和费率并定义产品的条件。

要设置产品的费用和条件

- 1 导航至“场地图” > “管理 - 产品” > “产品”视图。
- 2 向下搜索到要设置费用的产品。

- 3 选择“费用和条件”视图链接。
- 4 在“费用和条件”列表中，添加记录并填写必需的字段。
- 5 向下滚动到“条件”列表，添加记录并填写必需的字段。

下表介绍了其中一些字段。

字段	说明
条件	产品的条件。
最大信贷额度	允许的最高信贷额度金额。
最小存款金额	为应用条件帐户必须具有的最低金额。

要设置产品的费率

- 1 导航至“场地图” > “管理 - 产品” > “产品”视图。
- 2 向下搜索到要设置费率的产品。
- 3 选择“费率和条件”视图链接。
- 4 在“费率和条件”列表中，添加记录并填写必需的字段。

下表介绍了其中一些字段。

字段	说明
年度百分比费率	信贷产品的年度百分比费率。
年度百分比收益	存款产品的年度百分比收益。
条件	计算费率时依据的条件说明。
指数名称	使用的指数名称。
指数费率	指数的百分比费率。
最大金额	为符合费率条件产品必须具有的最大金额。
最高费率	产品的最高利率。
最长期限	分层费率的最长期限。
最小金额	为符合费率条件产品必须具有的最小金额。
最低费率	产品的最低利率。
最短期限	分层费率的最短期限。
点数	相当于本金 1% 的费用。
费率	费率百分比，通过将指数费率与利润/差价相加得出。
费率类型	费率的类型。
差价	与指数费率相加以确定费率。

- 5** 向下滚动到“条件”列表，添加记录并填写必需的字段。

下表介绍了其中一些字段。

字段	说明
条件	产品的条件。
最大信贷额度	允许的最高信贷额度金额。
最小存款金额	为应用条件帐户必须具有的最低金额。

使用产品信息

最终用户可以访问“产品”屏幕，以便向客户通知指定产品的详细信息，或者让自己了解新产品的知识或现有报价的变化情况。

要查看产品信息

- 1** 导航至“产品”屏幕。
- 2** 从“显示”下拉列表中，选择“所有产品”。
- 3** 在“产品”列表中，向下搜索到“产品”超级链接，以显示关于产品的详细信息。

此时将出现“产品”表单以及“特征和优点”列表和产品图像。

“产品”屏幕（特别是对于 Siebel Finance）中通常执行的另外一项任务就是使用“自动申请”功能创建申请。有关使用自动申请的详细信息，请参阅第 120 页的“使用自动申请功能创建申请”。

18 访问例外

本章介绍关于管理说明的访问例外的信息。主题包括：

- 第 167 页的 “关于访问例外”
- 第 168 页的 “分析访问例外的方案”
- 第 168 页的 “管理访问例外”
- 第 168 页的 “设置说明和列表的访问级别”
- 第 169 页的 “为分布例外激活访问工作流程”
- 第 169 页的 “使用访问例外”
- 第 170 页的 “添加访问例外”
- 第 170 页的 “设置访问级别”
- 第 171 页的 “查看访问例外图表”
- 第 171 页的 “查看与说明关联的访问例外”
- 第 171 页的 “查看与列表关联的访问例外”

关于访问例外

本章介绍在 Siebel Finance 中设置和创建说明的访问例外所需的操作过程。访问例外是一个实例，在此实例中，为购买了基本级别的服务和研究的联系人、投资者或列表中的人员提供高级的服务或研究资料。组织通常向客户提供不同级别的服务，并因此根据购买的服务级别预计产生不同的业务金额。例如，“高级”客户以更高的费用享受级别更高的服务，而“基本”客户以更低的费用享受级别更低的服务。

高级服务可能包括访问高级的研究说明以及被邀请参与高级事件。有时，也会为基本客户提供高级服务，目的是吸引基本客户订阅高级服务。在这些实例中，主管不想阻止关系经理将高级的说明发送给基本客户，或者邀请基本客户参与高级事件。然而，经理希望将每个实例记录为一个访问例外，以便他们可以复审基本客户享受的所有高级服务，并且跟进这些客户以说服他们订阅高级服务。

按照本章中的操作过程，您可以执行以下管理员任务：设置现有说明或列表的访问级别、使用“管理 - 业务流程”屏幕监控和生成访问例外，以及设置说明或分布列表的工作流程规则。

最终用户将使用本章中的操作过程添加访问例外、设置联系人、投资者或分布列表中的人员的访问级别，以及查看访问例外图表。

有关创建和管理说明的详细信息，请参阅*应用程序管理指南*。

分析访问例外的方案

该方案举例说明财务机构的投资银行职员或销售代表执行的工作流程。您的公司可以根据具体的业务要求使用不同的工作流程。

机构经纪公司的关系经理接到一位客户的呼叫，但该客户不是高级联系人。该联系人要求提供最新的研究资料，而此研究资料正好是关系经理所在的经纪公司已经发布的高级研究资料。关系经理使用 Siebel Finance，将此说明通过电子邮件发送给该客户。

发送说明之后，Siebel 管理员创建的工作流程将自动创建一个访问例外，以允许关系经理每次向该联系人发送高级说明时都进行跟踪。

客户经理可以定期分析访问例外信息，确定哪些客户的访问例外最多，并且尽力说服这些客户订阅更高级的服务。由于可以按雇员以及按客户跟踪访问例外，因此客户经理还可以监控哪些雇员生成的访问例外最多，并且确保正确执行高级研究资料的分发。

管理访问例外

本节介绍了管理员的下列操作过程：

- 第 168 页的“设置说明和列表的访问级别”
- 第 169 页的“为分布例外激活访问工作流程”

设置说明和列表的访问级别

管理员可以使用相应的管理屏幕，设置说明或列表的访问级别。

注释：只有具有所需管理职责的用户（例如 Siebel 管理员）才可以设置说明或列表的访问级别。

要设置现有说明的访问级别

- 1 导航至“场地图”>“管理 - 文档”>“说明”视图。
- 2 在“说明”列表中，选择要设置访问级别的说明。
注释：如果所需的说明不存在，则可以创建。有关创建说明的详细信息，请参阅[应用程序管理指南](#)。
- 3 在“访问级别”字段中选择值。

要设置列表的访问级别

- 1 导航至“场地图”>“列表管理”>“列表”视图。
- 2 在“列表”列表中，选择要设置访问级别的列表。
- 3 在“访问”字段中，选择列表的访问级别。

为分布例外激活访问工作流程

要生成访问例外，您需要激活两个工作流程：

- 说明访问工作流程
- 列表访问工作流程

在分布说明时使用说明访问工作流程。如果说明的访问级别高于联系人的访问级别，应用程序将生成访问例外记录。

在将联系人添加到列表中时，使用列表访问工作流程生成访问例外。如果列表的访问级别高于联系人的访问级别，应用程序将生成访问例外记录。

有关使用工作流程的详细信息，请参阅 *Siebel Business Process Designer 管理指南*。

注释：激活工作流程要求提供管理职责。

要激活访问工作流程

- 1 导航至“场地图”>“管理 - 业务流程”>“工作流程部署”。
- 2 在“库工作流程过程”列表中，查询两个访问工作流程记录。
提示：查询的名称 = * 访问工作流程。
- 3 单击列表顶部的“激活”按钮，激活该工作流程过程。
激活之后，该定义被写入到运行时表，并且出现在“活动的工作流程过程”视图中。
- 4 导航至“管理 - 运行时事件”>“事件”视图。
- 5 从菜单中选择“重新加载运行时事件”。

使用访问例外

本节介绍了最终用户的下列操作过程：

- 第 170 页的“添加访问例外”
- 第 170 页的“设置访问级别”
- 第 171 页的“查看访问例外图表”
- 第 171 页的“查看与说明关联的访问例外”
- 第 171 页的“查看与列表关联的访问例外”

“访问例外”屏幕和视图使最终用户可以查看或添加关于访问例外的信息。最终用户还可以在“说明”屏幕中查看与说明关联的访问例外，或在“列表管理”屏幕中查看与列表关联的访问例外。

添加访问例外

最终用户可以使用“访问例外”屏幕，添加说明的访问例外。

要添加访问例外

- 1 导航至“访问例外”屏幕。
- 2 在“访问例外”列表中，添加记录。
- 3 填写与要记录的访问例外类型对应的字段。

下表中介绍了其中一些字段。

字段	注释
访问例外类型	类型包括“列表”和“说明”。
联系人名称	造成例外的联系人名称。
雇员姓名	创建例外的雇员。
投资者	造成例外的投资者。
列表名称	造成例外的列表。
说明名称	造成例外的说明项。

注释：如果您的 Siebel 管理员设置了工作流程，数据将会自动出现在相应的字段中。

设置访问级别

Siebel Finance 使用访问级别，为客户授予访问不同级别的研究和说明的权限。如果将联系人的访问权限设置为特定的级别，则允许联系人访问和看到同等访问级别或更低级别的项目和服务。

要设置联系人的访问级别

- 1 导航至“联系人”屏幕 > “联系人列表”视图。
- 2 在“联系人”列表中，单击“访问级别”字段中的下拉列表，并且设置所需的级别。

注释：如果联系人不存在，则添加联系人。有关添加联系人的详细信息，请参阅第 66 页的“添加联系人”。

您可以采用大致相同的方式设置公司和投资者的访问级别。只需导航至“公司”屏幕 > “公司列表”视图，并且按照上述说明设置“访问级别”字段。

要设置列表的访问级别

- 1 导航至“场地图” > “列表管理” > “列表”视图。
- 2 在“列表”列表的“访问级别”字段中选择访问级别。

查看访问例外图表

最终用户可以按雇员或投资者查看访问例外。他们还可以按类型（列表或说明）查看用于显示访问例外的图表。

要按类型查看访问例外

- 1 导航至“访问例外”屏幕。
- 2 单击相应的视图选项卡：
 - 按雇员列出的访问例外
 - 按投资者列出的访问例外
 - 按类型列出的访问例外

此时将出现“访问例外”视图和一个图表，其中显示按雇员、投资者以及类型细分的访问例外。

查看与说明关联的访问例外

下面的操作过程显示如何查看说明的所有访问例外。您可以按联系人、雇员、投资者或日期查看与说明关联的访问例外。

要查看与说明关联的访问例外

- 1 导航至“说明”屏幕。
 - 2 从“显示”下拉列表中，选择“所有说明”。
 - 3 选择要查看其访问例外的说明。
 - 4 选择“说明”视图。
 - 5 单击“访问例外”视图选项卡。
- “访问例外”列表显示与说明关联的所有访问例外。

查看与列表关联的访问例外

要查看与列表关联的访问例外

- 1 导航至“列表管理”屏幕 > “列表”视图。
 - 2 在“列表”列表中，向下搜索到要查看其访问例外的列表。
 - 3 单击“访问例外”视图选项卡。
- 此时将出现“访问例外”列表，其中显示与列表关联的所有访问例外。

19 团体养老金

Siebel Finance 提供了团体养老金支持，其目的是满足销售和服务专业人员、经理和养老金管理员的需要。通过“团体养老金”屏幕，最终用户可以管理私人团体养老金，包括固定摊缴计划（例如，401(k) 计划和团体职业养老金）以及固定福利计划。

通过本章中的操作过程，用户可以定义团体养老金计划、计划分类、计划的资格规则和计划的筹款手段。一旦定义了团体养老金计划，用户可以跟踪合格的参与者和注册的参与者、参与者摊缴和投资分配，以及参与者的受益人信息。

您可以使用工作流程自动完成由最终用户重复执行的步骤，以节省时间和减少按键次数。有关详细信息，请参阅 *Siebel Business Process Designer 管理指南*。

创建公司 401K 计划的方案

下面的业务方案举例说明养老金管理员执行的任务。您的公司可以根据具体的业务要求使用不同的工作流程。

养老金管理员导航至“团体养老金产品管理”视图，为计划参与者定义新的团体养老金产品和投资选项，然后，创建新的 401(k) 退休计划，并且输入所有的基本计划信息。在此情况下，她定义了一个分类，输入计划资格规则，并且为计划指定主要联系人。

一周之后，该管理员更新了 401(k) 退休计划参与者的信息。首先，她导入一个合格参与者列表，然后，注册 10 位新的参与者，指定每位雇员的摊缴金额、雇主匹配金额以及选定的资金分配。

在该方案中，最终用户是使用“团体养老金”屏幕执行以下操作的养老金管理员：

- 定义团体养老金产品，并且指定养老金计划的投资选项
- 定义团体养老金计划，包括参与者分类、资格规则以及团体养老金计划的主要联系人
- 添加合格的计划成员
- 注册团体养老金计划的参与者，并且记录参与者的收益人信息

团体养老金的任务示例

图 2 举例说明最终用户在管理团体养老金时通常执行的任务。

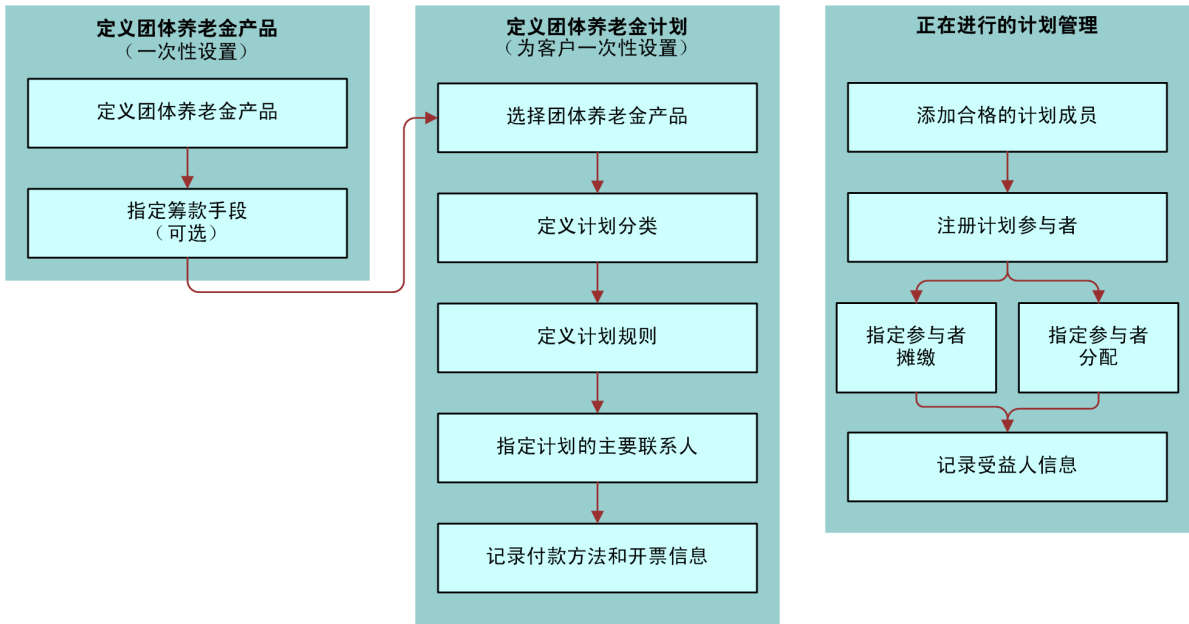


图 2. 团体养老金的任务示例

管理团体养老金计划

管理团体养老金计划涉及以下操作过程：

- 第 174 页的“定义团体养老金产品”
- 第 175 页的“定义团体养老金计划”
- 第 177 页的“管理团体养老金计划”

定义团体养老金产品

在最终用户创建实际的团体养老金计划之前，产品管理员首先必须定义团体养老金产品，并且为计划参与者指定投资选项。

要定义团体养老金产品

- 1 导航至“团体养老金”屏幕 > “团体养老金管理列表”视图。
- 2 在“产品”列表中，添加记录并填写必需的字段。
- 3 在“产品名称”字段中，输入该团体养老金产品的名称。
- 4 在“类别”字段中，选择养老金。

要为团体养老金产品定义筹款手段

- 1 导航至“团体养老金”屏幕 > “团体养老金管理列表”视图。
- 2 在“产品”列表中，选择团体养老金产品。
- 3 在“筹款手段”列表中，添加记录并填写必需的字段。
- 4 在“名称”字段中，选择可用于该计划的资金和投资。
- 5 在“有效日期”字段中，指定该计划在系统中开始可用的日期。

一旦用户定义了团体养老金产品以及筹款手段，下一步就是为客户创建团体养老金计划。

定义团体养老金计划

要定义团体养老金计划，最终用户必须执行以下步骤：

- **定义团体养老金计划。**有关详细信息，请参阅第 176 页的“要定义团体养老金计划”。
- **指定计划规则。**最终用户使用“规则”视图选项卡，定义用于管理所选团体养老金计划的规则的类型。有关详细信息，请参阅第 176 页的“要指定计划规则”。
- **定义参与者分类。**最终用户在“分类”视图选项卡中定义不同的计划参与者组。有关详细信息，请参阅第 176 页的“要为计划参与者定义参与者分类”。
- **记录计划的主要联系人。**最终用户使用“联系人”视图选项卡，定义与所选计划关联的主要联系人。这些联系人不是计划参与者，而是由与所选计划关联的主要个人组成，例如，计划管理员、受托人或投资委员会成员。有关详细信息，请参阅第 177 页的“要记录团体养老金计划的主要联系人”。
- **输入开票信息。**最终用户使用“受单方”视图选项卡，指定高级别的付款信息，例如，付款频率和开票地址。有关详细信息，请参阅第 177 页的“要输入开票信息”。

要定义团体养老金计划

- 1 导航至“团体养老金”屏幕 > “团体养老金列表”视图。
- 2 在下方的表单中，添加记录并填写必需的字段。

下表介绍了其中一些字段。

字段	注释
计划发起人	具有关联的团体养老金计划的公司或客户，或者为一群人员提供团体养老金的公司或客户。有关添加附加公司的详细信息，请参阅第 49 页的“添加公司和投资者”。
名称	在“团体养老金产品管理”视图中定义的团体养老金产品。 有关定义团体养老金产品的详细信息，请参阅第 175 页的“要定义团体养老金产品”。
类型	团体养老金计划的类型。选项包括： <ul style="list-style-type: none">■ 固定福利。定义了参与者在退休时可享受的福利金额的团体养老金计划。■ 固定摊缴。描述了计划发起人代表每一位计划参与者每年向计划摊缴的金额的团体养老金计划。
子类型	进一步定义要创建的团体养老金计划的类型。可用值取决于选择的“类型”字段。 如果类型是“固定福利”，可用选项包括“最终薪金”和“平均薪金”。 如果类型是“固定摊缴”，可用选项包括 401(k)、403(b)、团体职业养老金、团体个人养老金和团体 Stakeholder 养老金（特定于英国）。

要指定计划规则

- 1 导航至“团体养老金”屏幕。
- 2 在“团体养老金”列表中，选择团体养老金计划，并且向下搜索到“计划编号”链接。
- 3 单击“规则”视图选项卡。
- 4 在“规则”表单中，填写必需的字段。

要为计划参与者定义参与者分类

- 1 导航至“团体养老金”屏幕。
- 2 在“团体养老金”列表中，选择团体养老金计划，并且向下搜索到“计划编号”链接。
- 3 单击“分类”视图选项卡。
- 4 在“分类”列表中，添加记录并填写必需的字段。
- 5 如果这是雇主发起的计划，请在“雇主匹配百分比”字段中输入适当的百分比。

要记录团体养老金计划的主要联系人

- 1 导航至“团体养老金”屏幕。
- 2 在“团体养老金”列表中，选择团体养老金计划，并且向下搜索到“计划编号”链接。
- 3 单击“联系人”视图选项卡。
- 4 在“联系人”列表中，添加记录并填写必需的字段。
- 5 在“联系人角色”字段中，选择以下角色之一：
 - 管理员
 - 投资委员会
 - 受托人

要输入开票信息

- 1 导航至“团体养老金”屏幕。
- 2 在“团体养老金”列表中，选择团体养老金计划，并且向下搜索到“计划编号”链接。
- 3 单击“受单方”视图选项卡。
- 4 在“付款计划”列表中，通过为每一个计划添加记录并且填写必需的字段，创建合适的付款计划数。
- 5 向下滚动至下方的子视图，并且输入所需的信息以完成付款信息。

管理团体养老金计划

最终用户通过执行以下任务来管理团体养老金计划：

- **查看可用的计划资金和投资。**最终用户在“筹款手段”视图选项卡中查看特定的团体养老金计划中哪些资金和投资可用。有关详细信息，请参阅第 178 页的“要查看团体养老金计划中的可用资金和投资”。
- **添加合格的计划成员。**最终用户可以在“合格成员”视图选项卡中跟踪有资格参与团体养老金计划的个人。有关详细信息，请参阅第 178 页的“要添加合格的计划成员”。
- **创建服务请求，以便跟踪计划管理。**最终用户可以使用“服务请求”视图选项卡，跟踪一般的计划管理活动，包括帐户值咨询、更改参与者摊缴以及更新参与者的联系人信息。用户还可以使用该视图跟踪对特定计划的特点和优点所做的更改。有关详细信息，请参阅第 178 页的“要创建与团体养老金计划关联的服务请求”。
- **注册团体养老金计划的参与者。**最终用户在“参与者”视图选项卡中注册新的团体养老金计划参与者。有关详细信息，请参阅第 178 页的“要在团体养老金计划中注册新参与者”。
- **记录受益人信息。**最终用户在“受益人”视图选项卡中为计划参与者记录受益人信息。有关详细信息，请参阅第 178 页的“要记录参与者的受益人信息”。
- **创建与团体养老金计划关联的活动和注释。**有关详细信息，请参阅第 179 页的“要创建与团体养老金计划关联的活动”和第 179 页的“要创建与团体养老金计划关联的注释”。

有关定义筹款手段的详细信息，请参阅第 175 页的“要为团体养老金产品定义筹款手段”。

要查看团体养老金计划中的可用资金和投资

- 1 导航至“团体养老金”屏幕 > “团体养老金列表”视图。
- 2 在“团体养老金”列表中，选择团体养老金计划，并且向下搜索到“计划编号”链接。
- 3 单击“筹款手段”视图选项卡。

要添加合格的计划成员

- 1 导航至“团体养老金”屏幕 > “团体养老金列表”视图。
- 2 在“团体养老金”列表中，选择团体养老金计划，并且向下搜索到“计划编号”链接。
- 3 单击“合格成员”视图选项卡。
- 4 在“参与者”列表中，添加记录并填写必需的字段。

要创建与团体养老金计划关联的服务请求

- 1 导航至“团体养老金”屏幕 > “团体养老金列表”视图。
- 2 在“团体养老金”列表中，选择团体养老金计划，并且向下搜索到“计划编号”链接。
- 3 单击“服务请求”视图选项卡。
- 4 在“服务请求”列表中，添加记录并填写必需的字段。
- 5 要添加关于服务请求的详细信息，请向下搜索到“服务请求编号”链接。

要在团体养老金计划中注册新参与者

- 1 导航至“团体养老金”屏幕 > “团体养老金列表”视图。
- 2 在“团体养老金”列表中，选择团体养老金计划，并且向下搜索到“计划编号”链接。
- 3 单击“参与者”视图选项卡。
- 4 在“参与者”列表中，添加记录并填写必需的字段。
注释：为了让 Siebel Finance 自动填写“参与者”视图选项卡中的“雇主匹配百分比”字段，您必须在“分类”字段中输入值。
- 5 在“分配”表单中，为每一项资金或投资选项添加记录。从“选择筹款手段”列表中，选择适当的资金和投资选项。

要记录参与者的受益人信息

- 1 导航至“团体养老金”屏幕 > “团体养老金列表”视图。
- 2 在“团体养老金”列表中，选择团体养老金计划，并且向下搜索到“计划编号”链接。
- 3 单击“受益人”视图选项卡。

- 4 在“参与者”列表中，选择参与者。
- 5 在“受益人”列表中，添加记录并填写必需的字段。

注释：确定在百分比字段中输入的所有值等于 100%。

有关添加参与者的详细信息，请参阅第 178 页的“要在团体养老金计划中注册新参与者”。

要创建与团体养老金计划关联的活动

- 1 导航至“团体养老金”屏幕 > “团体养老金列表”视图。
- 2 在“团体养老金”列表中，选择团体养老金计划，并且向下搜索到“计划编号”链接。
- 3 单击“活动”视图选项卡。
- 4 在“活动”列表中，添加记录并填写必需的字段。

要创建与团体养老金计划关联的注释

- 1 导航至“团体养老金”屏幕 > “团体养老金列表”视图。
- 2 在“团体养老金”列表中，选择团体养老金计划，并且向下搜索到“计划编号”链接。
- 3 单击“注释”视图选项卡。
- 4 在“注释”列表中，添加记录并填写必需的字段。

20 集成

Siebel Financial Services eBusiness 平台结合了一系列工具、技术和预制功能集成组件，使应用程序集成更为便捷。此套产品称为 Siebel Financial Services eBusiness Application Integration (eAI)。Siebel Financial Services eAI 是构建在 Siebel Systems 提供的 Siebel eAI 基础之上的 EAI 解决方案。Siebel Financial Services eAI 提供了使用行业 XML 标准的集成解决方案。这些标准已经被行业采纳，并由中间件公司（例如 IBM MQSFSE）进行了扩展。

Siebel Financial Services eAI 被设计为一组界面，这些界面相互交互，并且可与 Siebel 应用程序中的其它组件交互。这些接口：

- 允许 Siebel Tools 中的可配置消息使用各种行业 XML 标准进行信息交换。
- 将内部 Siebel 对象呈现给外部应用程序。
- 利用预制的适配器和 enterprise 连接器，并且与第三方适配器和连接器兼容。
- 允许将预制的 XML 连接器用于 Siebel 应用程序。
- 允许进行广泛的数据传输。
- 允许提供 Siebel Industry XML Connector Factory API 以扩展定制的 XML 连接器。

有关 Siebel eAI 的详细信息，请参阅 *Siebel Financial Services eBusiness Application Integration Guide* 和 *Overview: Siebel eBusiness Application Integration Volume I*。

Siebel Finance 集成消息

Siebel Finance 包括了许多为支持金融行业的重要业务流程而设计的集成消息。表 8 通过定义消息类型、消息用途、目标应用程序以及在何处可以找到有关的详细信息等，对这些消息进行了介绍。

表 8. Siebel Finance 集成消息

类型	消息	目标应用程序	说明
AMS ACAPS	AMS 添加请求	AMS ACAPS 7.0	请求 AMS ACAPS 以处理信用申请。 有关信息，请参阅第 183 页的“AMS 连接器”。
AMS ACAPS	AMS 添加响应	AMS ACAPS 7.0	AMS ACAPS 针对“添加请求”生成的响应。 有关信息，请参阅第 183 页的“AMS 连接器”。
AMS ACAPS	AMS 查询申请请求	AMS ACAPS 7.0	请求 AMS ACAPS 提供最新的信用申请状态。 有关信息，请参阅第 183 页的“AMS 连接器”。
AMS ACAPS	AMS 查询申请响应	AMS ACAPS 7.0	AMS ACAPS 针对“查询请求”生成的响应。 有关信息，请参阅第 183 页的“AMS 连接器”。
IFX	服务帐户查询请求	核心处理系统	请求与某位指定客户关联的帐户列表。 有关信息，请参阅 <i>Siebel Financial Services Connector for IFX-XML Guide</i> 。
IFX	服务帐户查询响应	核心处理系统	返回与某位指定客户关联的帐户列表。 有关信息，请参阅 <i>Siebel Financial Services Connector for IFX-XML Guide</i> 。

AMS 连接器

Siebel Financial Services eAI 提供了连接器，用于帮助在 Siebel Financial Services 应用程序与外部应用程序之间建立集成。本节介绍了使用 AMS 连接器将 Siebel Finance 与 AMS 的自动化信用申请处理系统 (ACAPS) 相集成需要进行的设置。AMS 连接器使用户可以直接将帐户贷款信息输入到“申请”屏幕，然后将信息传递至 AMS ACAPS 进行处理。AMS 连接器的设计和使用是为了在 Siebel Finance 与 AMS ACAPS 之间建立点对点连接。

AMS 连接器概述

Siebel Finance 和 AMS ACAPS 使用 Siebel Financial Services eAI 基础设施集成在一起。集成对象表示交换数据，并且整个流程通过工作流程进行协调。集成流程的主要概念包括：

- **集成对象。** Siebel Finance 与 AMS ACAPS 之间交换的公共数据通过集成对象来表示。AMS ACAPS 数据通过外部集成对象表示，而 Siebel Finance 数据通过内部集成对象表示。有关详细信息，请参阅 *Siebel Financial Services eBusiness Application Integration Guide* 和 *Overview: Siebel eBusiness Application Integration Volume I*。
- **Siebel Data Mapper。** Siebel Data Mapper 用于将一个集成对象来源映射至另一个集成对象目标。有关集成对象的详细信息，请参阅 *Integration Platform Technologies: Siebel eBusiness Application Integration Volume II*。
- **Siebel 集成工作流程。** Siebel 工作流程用于协调 Siebel Finance 与 AMS ACAPS 之间交换数据时所涉及的处理步骤。这些工作流程定义例外处理器，用于管理错误条件以确保数据交换可靠。

将 Siebel Finance 与 AMS ACAPS 集成

AMS 连接器使用户可以直接将帐户贷款信息输入到 Siebel Finance，然后将信息传递至 AMS ACAPS 进行处理。

在将信息输入到“申请”屏幕之后，Siebel Finance 使用 AMS 申请业务服务执行集成。调用之后，该业务服务将执行以下功能：

- 调用 Siebel EAI 适配器业务服务，以便填写 AMS FINS 申请集成对象。
- 调用 Siebel Data Mapper，以便将内部集成对象转换为外部集成对象，再将外部集成对象转为 XML 消息。
- 将 XML 消息发送至在“应用程序管理”的“系统首选项”视图中确定的 IBM MQSeries 队列，并且等待响应。
- 将 XML 消息转换为外部集成对象格式，并且使用 Siebel Data Mapper 将外部集成对象转换为 AMS FINS 申请集成对象。
- 使用 EAI Siebel 适配器业务服务更新 Siebel Finance 数据库。

图 3 从较高级别的角度举例说明了用户在 Siebel Finance 中输入信息并且单击“FINS 申请输入子视图 - ACAPS”中的“提交”按钮时会出现什么情况。

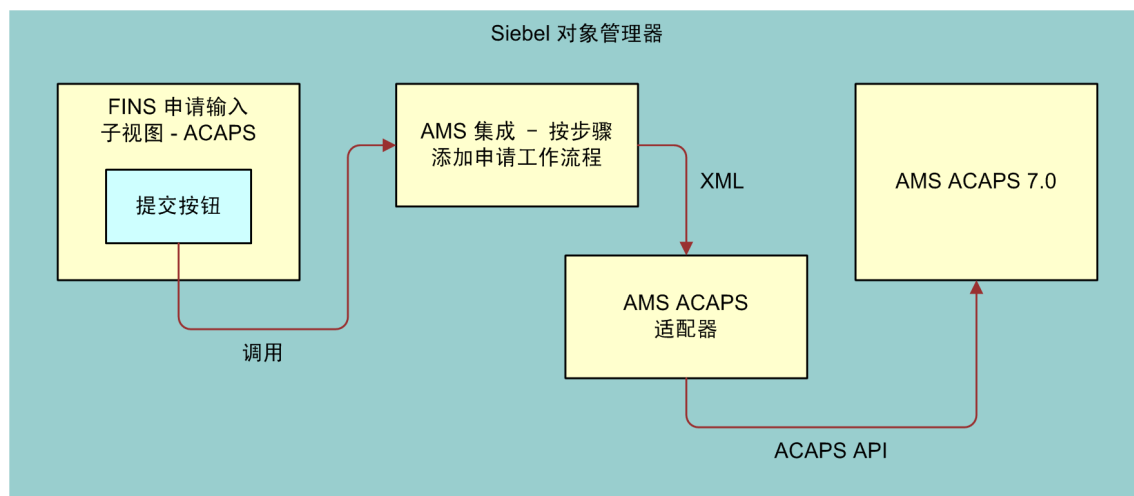


图 3. AMS 连接器

图 4 更详细地解释了在“AMS 集成 - 按步骤添加申请”工作流程过程中会出现什么情况。

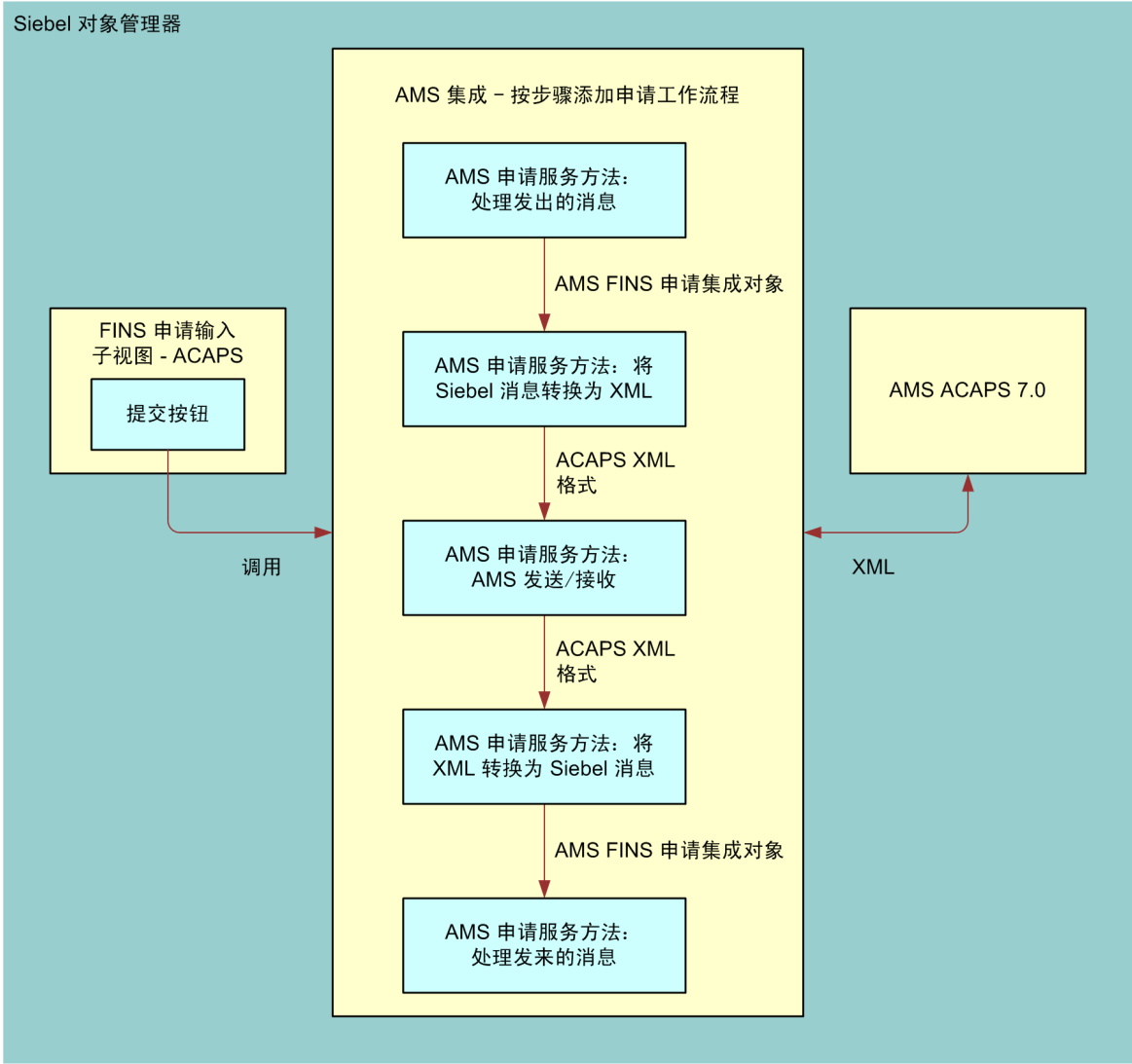


图 4. AMS 集成 - 按步骤添加申请工作流程

表 9 列出了 AMS 连接器中包含的组件。

表 9. AMS 连接器组件

组件名	组件类型	说明
AMS AddRq 细分 AMS AddRs 细分	集成对象	用于实施 AMS AddRq 和 AddRs 请求/响应对的外部集成对象。
AMS AddRq 细分 AMS AddRs 细分	集成对象	用于实施 AMS AddRq 和 AddRs 请求/响应对的外部集成对象。
AMS 申请服务	业务服务	实施为了从 Siebel Finance 中生成符合 ACAPS 要求的 XML 并且将 ACAPS 响应映射回 Siebel Finance 而执行必需的集成任务时所需的方法。
AMS FINS 申请	集成对象	在生成请求、处理响应以及将数据上插到 Siebel Finance 时从 Siebel Finance 中查询数据使用的内部集成对象。
AMS InquireApplicationRq 细分 AMS InquireApplicationRs 细分	集成对象	用于实施 AMS AddRq 和 AddRs 请求/响应对的外部集成对象。
AMS 集成 - 按步骤添加申请	工作流程过程	通过“FINS 申请输入子视图 - ACAPS”中的“提交”按钮调用的工作流程过程。
AMS 集成 - 查询申请	工作流程过程	通过“FINS 申请输入子视图 - ACAPS”中的“刷新”按钮调用的工作流程过程。
AMS 参考数据服务	业务服务	填写来自 AMS ACAPS 应用程序的参考数据使用的业务服务。
AMS 参考数据 SQL 服务	业务服务	将 Siebel Finance 与 AMS 参考数据源相连接所使用的支持服务。
AMS 实用程序服务	业务服务	AMS 申请服务使用的支持服务。
FINS 申请	业务对象	该业务对象作为发送给 ACAPS 的所有数据的来源以及从 ACAPS 中接收的所有数据的接收者。

注释：您可以在“系统首选项”视图中修改 ACAPS 集成参数。要从应用程序级菜单中访问该视图，请选择“视图”>“场地图”>“管理 - 应用程序”>“系统首选项”。

AMS 连接器同时处理对外和对内消息，并且使用两项 XML (ACAPS) 功能：添加和查询。ACAPS 功能“添加”用于将申请提交给 ACAPS 进行初始处理，而“查询”则用于向 ACAPS 请求提供最新的申请状态。这些功能使 Siebel Finance 可以直接将信息传递给 AMS 进行处理，并且接收返回的申请状态、ACAPS ID 以及任何错误。

AMS FINS 申请集成对象

AMS 连接器基于 AMS FINS 申请集成对象。表 10 列出了 AMS 连接器的集成对象和 XML 标记。

表 10. AMS FINS 申请集成对象

XML 服务	集成对象	XML 标记
AMS 申请服务	AMS FINS 申请	ListOfAmsFinsApplication

AMS FINS 申请集成对象包含以下组件：

- 联系人
- FINCORP 交易 - 贷款
- FINS 申请 - 资产
- FINS 申请 - 信用卡
- FINS 申请 - 负债
- FINS 申请 - 贷款目的
- FINS 申请 - 其它资产
- FINS 申请 - 其它抵押担保 - ACAPS
- FINS 申请 - 房地产 - ACAPS
- FINS 申请 - 房地产抵押担保 - ACAPS
- FINS 申请 - 规则 C
- FINS 申请雇佣历史记录
- FINS 申请财务报表
- FINS 申请收入来源
- FINS 申请按揭住宅地址
- 商机
- 商机产品

所需的设置过程

要设置 AMS 连接器以便与 AMS ACAPS 集成，您必须：

- **配置参考数据来源。**为了确保输入到 Siebel Finance 的数据会生成与 AMS 预计的值相协调的值，您需要建立一个到 Oracle AMS 参考数据库的链接。这是一个只需执行一次任务。有关详细信息，请参阅第 188 页的“配置 Oracle 连接和 ODBC 数据源”。
- **加载 AMS 参考数据。**“AMS 集成 - 参考数据导入”工作流程将 AMS Oracle 数据库中的参考数据导入到 Siebel Finance 数据库中。有关详细信息，请参阅第 189 页的“加载 AMS 参考数据”。

- **安装并配置 IBM MQSeries Application Messaging Interface (AMI)**。MQSeries AMI 用于在 Siebel Finance 与 ACAPS 之间传输 XML。有关详细信息，请参阅第 190 页的“安装和配置 IBM MQSeries AMI”。
- **激活工作流程**。有关详细信息，请参阅第 193 页的“了解和激活工作流程”。
- **配置业务服务用户属性**。有关详细信息，请参阅第 194 页的“业务服务用户属性”。

配置 Oracle 连接和 ODBC 数据源

为了检索 AMS 参考数据并将其插入到 Siebel Finance，您必须确保参考数据包含特定于 AMS 的正确值。为了实现该目标，您必须建立与 Oracle 数据库的连接。

建立连接的第一步是在 Siebel 服务器上安装 Oracle 客户机软件。

注释：请参阅 Siebel SupportWeb 上的 *系统要求和支持的平台*，以确定支持的 Oracle 客户机软件版本。此外，请参阅适用于您正在使用的操作系统的 *Siebel 安装指南*。

一旦您在 Siebel 服务器上安装了 Oracle 客户机软件，则必须配置与目标 Oracle 应用程序或适当的 Oracle Applications 实例的连接。表 11 介绍了您需要指定的服务命名参数。有关关于环境所需的特定值的信息，请与您的 AMS 系统管理员联系。

表 11. Oracle 服务命名参数

参数	注释
网络服务名称	为目标 AMS 服务器输入网络服务名称。例如，RefServer.AMS.COM。有关详细信息，请与 AMS 联系。
网络协议	要使用的 Internet 协议。例如，TCP/IP。
主机名称	目标服务器的 IP 地址。
端口号	目标服务器的端口号。
SID	Oracle 系统标识符 (SID)。Oracle 客户机使用 SID 连接至目标服务器。
连接类型	指定专用的服务器。
用户名	访问目标服务器所需的用户名。
用户口令	访问目标服务器所需的口令。

有关详细信息，请参阅 Oracle 客户机的软件安装指南。

创建 Oracle 数据源

接下来，您可以在参考刚刚创建的 Oracle 服务的 Siebel 服务器上创建 ODBC 数据源。

要创建 ODBC 数据源

- 1 在 Microsoft Windows 的“ODBC 数据源管理器”窗口中，选择“系统 DSN”选项卡，然后单击“添加”。此时将出现“创建新数据源”窗口。
- 2 选择要添加的 Oracle ODBC 驱动程序，并且单击“完成”。
- 3 在出现“ODBC 驱动程序安装”窗口时，填入在下表中描述的值。

字段	注释
数据源名	输入 AMS 参考数据。
服务名称	此处输入的值与您在第 188 页的表 11 中为“网络服务名称”参数输入的值相同。例如，RefServer.AMS.COM。
用户 ID	输入 Siebel。

此时则创建了 Oracle 数据源。

要测试数据源连接

- 1 测试与数据源的连接。选择“测试连接”。
- 2 在出现“登录”对话框时，输入用于登录到 Oracle Applications 的服务器名称、用户名和口令。然后，单击“确定”。

此时您应该已连接至 Oracle 数据库。

加载 AMS 参考数据

提供的“AMS 集成 - 参考数据导入”工作流程过程将 AMS Oracle 数据库中的参考数据导入到 Siebel Finance 数据库。如果已经使用第 188 页的“配置 Oracle 连接和 ODBC 数据源”中介绍的名称设置 Oracle 连接，该流程不需要输入参数。

该工作流程将更新下列集成对象及其对应的业务对象：

- AMS 参考 - 活动
- AMS 参考 - 活动请求
- AMS 参考 - 区号
- AMS 参考 - 分支
- AMS 参考 - 分支通配符
- AMS 参考 - 雇员
- AMS 参考 - 字段
- AMS 参考 - 功能区域
- AMS 参考 - 功能区域定义

- AMS 参考 - 功能状态定义
- AMS 参考 - 指数费率
- AMS 参考 - 地点
- AMS 参考 - 元产品
- AMS 参考 - 服务中心
- AMS 参考 - 服务中心区域状态
- AMS 参考 - 状态转变
- AMS 参考 - 邮政编码

您可以通过工作流程过程模拟器、添加到 UI 中的按钮或菜单项调用“AMS 集成 - 参考数据导入”工作流程，或者通过计划定期运行该工作流程来进行调用。此工作流程需要几分钟的时间完成。

该参考数据映射在 Siebel Data Mapper 中作为 Seed 数据定义。映射名称被存储为“AMS 参考数据服务”业务服务的用户属性。

安装和配置 IBM MQSeries AMI

AMS 连接器使用 IBM MQSeries Application Messaging Interface (AMI) 作为 Siebel Finance 与 AMS ACAPS 之间的传输机制。图 5 图示了此关系。

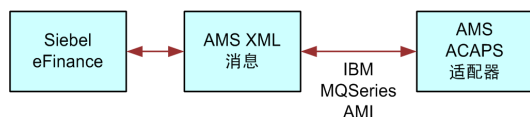


图 5. IBM MQSeries AMI 用作传输机制

在使用 AMS 连接器之前，您需要安装并配置：

- MQSeries Server
- MQSeries Client（如有必要）
- MQSeries Application Messaging Interface
- MQSeries Application Messaging Interface Administration Tool（仅适用于 Windows NT 和 Windows 2000）

有关详细信息，请与您的 IBM 销售代表联系并查阅 IBM 文档。

注释：请参阅 Siebel SupportWeb 上的[系统要求和支持的平台](#)，以确定所需的 MQSeries 版本。

您可以使用 AMI Administration Tool 配置存储在库文件中的服务和策略（例如，amt.xml）。

服务点定义了需要向其发送消息的[位置](#)。策略定义了需要[如何](#)处理消息。请务必了解策略的含义以及如何设置不同的规则元素。有关 AMI 策略的详细信息，请查阅 IBM 文档。

要配置库文件中存储的服务和策略

- 1 启动 IBM MQSeries AMI Administration Tool。
- 2 使用下表中定义的值，创建名为 SIEBEL.ACAPS.SENDER 的服务点。

名称	值	注释
队列名称	ACAPS.SIEBELDEV7.XML.REQUEST	该队列管理器中 Siebel Finance 向其发送请求的队列。
队列管理器名称	SIEBEL	SIEBEL 是与 Siebel Finance 连接的 AMS 服务器上的队列管理器。

- 3 使用下表中定义的值，创建名为 SIEBEL.ACAPS.RECEIVER 的服务点。

名称	值	注释
队列名称	ACAPS.SIEBELDEV7.XML.REPLY	此队列管理器中 AMS 发布对 Siebel Finance 的请求做出的响应时所在的队列。
队列管理器名称	SIEBEL	SIEBEL 是与 Siebel Finance 连接的 AMS 服务器上的队列管理器。

- 4 使用下表中定义的值，创建名为 SIEBEL.ACAPS.POLICY 的策略。

名称	值	注释
连接名称	SIEBEL	SIEBEL 是与 Siebel Finance 连接的 AMS 服务器上的队列管理器。
连接类型	客户机	Siebel Finance 作为客户机连接至 AMS 服务器。
客户机渠道名称		AMS MQSeries 服务器上允许连接至此队列管理器的客户机渠道的名称。
客户机的 TCP 服务器地址		与 Siebel Finance 连接的 AMS 服务器上的 IP 地址。这也是队列管理器所在的服务器。

在定义 AMI 策略和 AMI 服务点之后，您应该在 Siebel 客户机中验证某些企业参数，如表 12 中所示。这些参数在“应用程序管理”的“系统首选项”视图中预设置，并且由“AMS 申请服务”业务服务“AMS 发送/接收”方法使用。

表 12. MQSeries AMI 传输特定参数

参数	显示名称	系统首选项名称	说明
MqReceiverServiceName	策略名称	AMS AMI 接收者服务名称	<p>定义为 AMI Administration Tool 中的接收者的服务点名称。</p> <p>将工作流程过程步骤或业务服务方法的 MqReceiverServiceName 设置为 <i>SIEBEL.ACAPS.RECEIVER</i>。</p>
MqPolicyName	策略名称	AMS AMI 策略名称	<p>您在 AMI Administration Tool 中定义的策略名称。AMI 策略用于定义“连接类型”和“模式”、“消息类型”、“发送”和“接收”参数等属性。该策略存储在 AMI 库中，是一个 XML 文档。</p> <p>将工作流程过程步骤或业务服务方法的 MqPolicyName 参数设置为 <i>SIEBEL.ACAPS.POLICY</i>。</p>
MqSenderServiceName	发送者服务名称	AMS AMI 发送者服务名称	<p>定义为 AMI Administration Tool 中的发送者的服务点名称。</p> <p>将工作流程过程步骤或业务服务方法的 MqSenderServiceName 参数设置为 <i>SIEBEL.ACAPS.SENDER</i>。</p>

了解和激活工作流程

AMS 连接器包括五个工作流程过程，以便将信息从“申请”屏幕传递至 AMS ACAPS。表 13 介绍了每一个工作流程。

表 13. AMS 连接器工作流程过程

工作流程	注释
AMS 集成 - 按步骤添加申请	<p>向 AMS ACAPS 提交新的申请。该工作流程使用“添加请求 XML (ACAPS)”功能处理 Siebel 数据，并且将 Siebel 申请数据添加至 ACAPS。</p> <p>在执行时，该工作流程使用 ACAPS ID 的值更新“商机”业务组件中的“集成 ID”字段。</p> <p>响应中的任何错误消息都被映射至 FINS 申请 - 数据验证 - ACAPS 业务组件。</p>
AMS 集成 - 按步骤查询申请	<p>查询以前向 ACAPS 提交的申请的状态。工作流程使用“查询请求 XML (ACAPS)”功能，请求所选 ACAPS ID 的 ACAPS 申请数据。</p> <p>在执行时，该工作流程使用 ACAPS ID 的值更新“商机”业务组件中的“集成 ID”字段。响应中的任何错误消息都被映射至“FINS 申请 - 数据验证 - ACAPS”业务组件。</p> <p>从“申请”屏幕的“数据验证”视图选项卡用户界面中可以看到处理 AMS 申请时的错误。</p>
AMS 集成 - 参考数据导入	用于导入 AMS 参考数据的实用程序工作流程。
AMS 参考 - 设置内部产品 BU	用于帮助导入 AMS 参考数据的实用程序工作流程。
AMS 集成 - 参考数据 CTM 检查	在导入 AMS 参考数据之后运行的实用程序工作流程。

在使用 AMS 连接器之前，必须先激活这些工作流程过程。

要激活 AMS 连接器使用的工作流程

- 1 从应用程序级菜单中，选择“视图”>“场地图”>“管理 - 业务流程”>“工作流程部署”。
- 2 在“库工作流程过程”列表中，使用查询找到“名称”字段包含 AMS 一词的所有流程。
注释：您可以按 *AMS* 进行查询。
- 3 对于第 193 页的表 13 中列出的 5 个工作流程，请激活状态为“不活动”的每一个工作流程过程。
 - a 选择工作流程过程记录。
 - b 单击“激活”。
- 4 要验证状态是否为“活动”：
 - a 在“活动的工作流程过程”列表中，按名称为 *AMS* 执行查询。
 - b 确认“部署状态”字段中的值为“活动”。

业务服务用户属性

用户属性是可选变量，您可以使用这些变量来定义业务服务的缺省值。在调用业务服务时，服务首先将执行的其中一个任务就是检查用户属性，以收集将成为服务方法输入参数的任何缺省值。

“AMS 申请服务”和“AMS 参考数据服务”具有自己的用户属性，并且已经为这些用户属性预配置了正确的缺省值。本节介绍用户属性及其使用。

要配置“AMS 申请服务”业务服务的用户属性

- 1 在 Siebel Tools 中，选择“AMS 申请服务”业务服务。
- 2 在 Tools 的“对象浏览器”中，双击 Business Service User Prop 文件夹，以显示业务服务用户属性列表。
- 3 验证用户属性的名称和值是否反映您的配置。如果更改了映射记录的名称、序列或数量，请相应地编辑用户属性。

表 14 列出了每一个业务服务用户属性的缺省值。

表 14. 业务服务用户属性

名称	值	说明
AddRq 映射编号	18	AddRq 消息使用的映射编号。
AddRq 映射前缀	AMS AddRq	用于标识 AddRq 消息使用的映射的名称前缀。
AddRs 映射编号	2	AddRs 消息使用的映射编号。
AddRs 映射前缀	AMS AddRs	用于标识 AddRs 消息使用的映射的名称前缀。
InquireApplicationRq 映射编号	1	InquireApplicationRq 消息使用的映射编号。
InquireApplicationRq 映射前缀	AMS InquireApplicationRq	用于标识 InquireApplicationRq 消息使用的映射的名称前缀。
InquireApplicationRs 映射编号	1	InquireApplicationRs 消息使用的映射编号。
InquireApplicationRs 映射前缀	AMS InquireApplicationRs	用于标识 InquireApplicationRs 消息使用的映射的名称前缀。

要将新的用户属性添加至“AMS 参考数据服务”业务服务

- 1 在 Siebel Tools 中，选择“AMS 参考数据服务”业务服务。
- 2 在 Tools 的“对象浏览器”中，双击 Business Service User Prop 文件夹，以显示业务服务用户属性列表。
- 3 从“编辑”菜单中，选择“新建记录”。

- 4 在“名称”字段中，使用惯例 *AMS 参考数据映射 n* 输入用户属性的名称，其中 n 代表数据映射记录的最后一个指数。

注释：每一个用户属性值都是业务服务使用的单个 EAI 集成对象的映射名称。

下表列出了缺省值。

名称	值
AMS 参考数据映射 1	AMSRefData_Activity
AMS 参考数据映射 10	AMSRefData_MetaProduct
AMS 参考数据映射 11	AMSRefData_StateTransition
AMS 参考数据映射 12	AMSRefData_ServiceCenterAreaState
AMS 参考数据映射 13	AMSRefData_Areacode
AMS 参考数据映射 14	AMSRefData_Field
AMS 参考数据映射 15	AMSRefData_Zipcode
AMS 参考数据映射 2	AMSRefData_Activity_Req
AMS 参考数据映射 3	AMSRefData_FuncAreaDef
AMS 参考数据映射 4	AMSRefData_FuncStateDef
AMS 参考数据映射 5	AMSRefData_IndexRate
AMS 参考数据映射 6	AMSRefData_Service_Func
AMS 参考数据映射 7	AMSRefData_ServiceCenter
AMS 参考数据映射 8	AMSRefData_Branch
AMS 参考数据映射 9	AMSRefData_Employee
通配符分支映射	AMSRefData_Branch_Wildcard

21 Siebel Financial Services 的业务服务

业务服务是指将一个特定的功能集封装在一起并简化其使用的对象。业务服务与特定对象无关，而是针对对象进行操作或采取措施，以实现特定的目标。您可以使用业务服务来执行工作流程过程中的预定义行为或定制行为。

有关业务服务的详细信息，请参阅 *Overview: Siebel eBusiness Application Integration Volume I*。有关工作流程的详细信息，请参阅 *Siebel Business Process Designer 管理指南*。

关于 Siebel Financial Services 业务服务

Siebel Financial Services 引入了许多业务服务，用于满足端对端业务流程中的特定需要。这些业务服务的总体目标是减少客户在实施期间执行的脚本定制工作。这些业务服务通过以下方式让 Siebel Financial Services 客户受益：

- 通过自动化操作让效率和统一性得到提高
- 功能部署更为快速 - 编程工作更少，而且可以立即进行部署；无需更改 SRF
- 性能比脚本更加出色
- 易于维护 - 使业务分析员可以进行规则维护

例如，“数据验证”业务服务使客户可以在用户运行时触发的管理视图中定义数据验证规则，从而显著减少原本需要执行的定制脚本的工作量。

公布和审批等其它业务服务可以让客户的公布和审批业务流程获得类似的优点。

表 15 列出了 Siebel Financial Services 中可用的业务服务。

表 15. Siebel Financial Services 业务服务

业务服务	业务申请	功能
公布管理器	管制要求符合性、销售流程符合性。	显示特定于产品的说明；记录符合性显示。
审批管理器	保险单例外审批、承保。	确定必需的审批来源并发送到收件箱。
VBC 高速缓存和实例管理器	在 Siebel 中高速缓存外部应用程序的数据以进行显示。	高速缓存整个用户会话中的 VBC 数据。利用 Siebel Workflow 查询外部数据来源。
自由格式转换器	创建以逗号分隔或其它自由格式的消息。	用于将 Siebel 数据转换为非 XML 格式的 EAI 业务服务。
Workflow - SmartScript 集成	作为工作流程过程的一部分嵌入 Q&A 样式流程。	在工作流程过程中启动 SmartScript 会话。将信息从 SmartScript 传递回工作流程过程中，以便进行下游处理。
DT 实用程序	自动创建、预填。	将数据从一个 Siebel 业务对象/业务组件/字段复制到另一个业务对象/业务组件/字段。
数据验证管理器	条件逻辑、数据完整性控制。	跨业务组件字段执行数据验证。
需求管理器	结束申请、服务案例决议。	确定完成交易的要求以及后续步骤。
客户验证管理器	交易级别安全性、管制要求符合性。	收集并记录特定情形的客户验证数据。
计算管理器	潜在商机评分、付款计算、确定优先级。	在后台或通过 UI 执行算术函数和 if/then/else 计算。
客户期望值管理器	客户服务期望值、实施期望值。	根据项目类型和客户价值，计算预期日期和承诺日期以及设置优先级。
业务规则处理器	定义和执行复杂并且经常变化的业务逻辑。	与脚本相比，性能更好而且可升级性更强。不需要新的 SRF 即可以更改业务逻辑。灵活 - 支持构建过程、循环、if-then-else、switch-case。
Financial Services 工作流程用户界面实用程序	用于使公共用户行为实现自动化的工作流程过程。	设计用于使用户行为实现自动化的工作流程过程，例如，在记录之间导航、单击超级链接、创建或删除记录或者填写字段值。
动态 UI	创建只读视图，这些视图可以在不需要重新编译和重新部署 Siebel 库文件 (SRF) 的情况下进行更改。	在 Siebel Financial Services 应用程序中创建和显示包含单一只读子视图的视图。
申请视图导航	视图导航。	根据管理数据指导用户完成一系列视图。

警告：与其它特殊化的代码一样，用户应该只使用 Siebel 文档中记录的特殊化的业务服务。不支持使用未记录的服务，使用这些服务可能导致出现非预期的并且无法预见的后果。

本章介绍以下业务服务：

- 第 199 页的 “数据验证管理器”
- 第 200 页的 “业务规则处理器”
- 第 226 页的 “需求管理器”
- 第 234 页的 “客户验证管理器”
- 第 238 页的 “计算管理器”
- 第 244 页的 “客户期望值管理器”
- 第 246 页的 “数据转移实用程序 (DTU)”
- 第 257 页的 “使审批处理实现自动化”
- 第 261 页的 “自动显示公布文档”
- 第 263 页的 “Financial Services 工作流程用户界面实用程序”
- 第 266 页的 “SmartScript 与工作流程集成”
- 第 268 页的 “动态 UI 业务服务”
- 第 271 页的 “FINS 申请 - 视图导航”

数据验证管理器

许多公司受到各管制机构的管制以及内部流程和过程的约束，以验证公司交易的质量和准确性。数据验证可能涉及多种交易类型，包括订单、申请、索赔和其它各种服务请求。

数据验证几乎是 Financial Services 的每一个业务流程中的关键组件。“数据验证管理器”业务服务可以根据一个规则集对业务组件数据进行验证。

如果违反了规则，则会出现一则定制的错误消息，或者返回用户定义的错误代码。验证规则使用 Siebel 查询语言进行定义，并且可以方便地使用个性化业务规则设计器进行构建。该业务服务集中控制创建和管理数据验证规则，不需要广泛配置 Siebel Tools 而且不需要部署新的 SRF。

“数据验证管理器”业务服务显著降低了定制脚本的需要，减少了实施成本并提高了应用程序的性能。

“数据验证管理器”的功能包括：

- 根据活动的业务对象和视图自动搜索要执行的正确规则集。
- 根据多个业务组件的字段编写验证规则。
- 将验证规则应用于一个子业务组件记录集，以查看是否有一个或多个记录违反规则。
- 调用由于验证而要执行的特定行为。
- 编写验证规则，该规则可以针对运行时提供的动态数据执行操作，而且不需要使用业务组件字段中的数据。
- 自动记录数据验证事件。

可由“数据验证管理器”业务服务强制执行的一些业务规则示例包括：

- 在保险公司，要求索赔调解员只要完成一项索赔就需要输入完成日期。如果调解员尝试完成索赔但未提供完成日期，系统则会显示相应的错误消息以提示调解员，并且不将索赔记录提交至数据库。
- 在小额业务银行，要求为许多各不相同的服务请求类型中的每一个类型提供不同的数据验证规则。在客户服务代表创建新的服务请求时，“数据验证管理器”为特定的服务请求类型确定合适的验证规则集，并且执行该规则集中的数据验证规则。
- 在健康保险公司，客户服务代表使用活动计划和活动跟踪服务请求，并且在完成服务请求之前必须完成所有的活动。在客户服务代表完成服务请求时，“数据验证管理器”会循环一遍所有关联的活动，以确保每一个服务请求的状态为“已完成”。如果任何一个服务请求的状态仍然为“打开”，则无法完成此服务请求。

有关数据验证管理器的详细信息，请参阅 *Siebel Order Management Guide*。

业务规则处理器

“业务规则处理器 (BRP)”业务服务是一般用途的、升级性很强的业务逻辑执行引擎。此业务逻辑从 Siebel 客户机管理用户界面中定义，从而减少了将逻辑以硬编码的方式写入 Siebel 库文件的需要。这一特点支持需要连续更改业务规则的方案。BRP 可以定义并执行高度复杂的业务逻辑。

运行时事件、工作流程或 Siebel 脚本都可以调用 BRP。这在第 224 页的“调用业务规则处理器”中有说明。

“业务规则处理器”的功能包括：

- 通过应用程序用户界面轻松管理业务逻辑。
- 适用于复杂的业务逻辑；支持构建过程、循环、if-then-else 和 switch-case。
- 适用于经常变化的业务逻辑。您可以修改业务逻辑，而不需要部署新的 SRF。
- 对业务组件具有查询、读取和写入权限。
- 复杂的错误处理。
- 支持多层记录，以便于进行测试和调试。
- 可能会替换大量的定制脚本。

BRP 执行业务规则流程。业务规则流程的构建方式与计算机程序或 Siebel 工作流程很相似。一个流程由多个过程组成，一个过程又由多个步骤组成，而步骤又包含多个语句。语句是一行概念化的代码。

只有熟练掌握业务服务的专家级用户才能配置和管理 BRP。

提示： 在开始创建业务规则流程之前，您需要认真考虑并计划流程所需的步骤。

定义业务规则流程的流程

定义业务规则流程涉及以下过程：

- 1 第 202 页的“创建和管理业务规则流程”
- 2 第 204 页的“定义业务规则流程的属性”
- 3 第 208 页的“定义业务规则流程的过程”
- 4 第 216 页的“使用 BRP 助手业务服务”

图 6 提供了定义业务规则流程的概述。

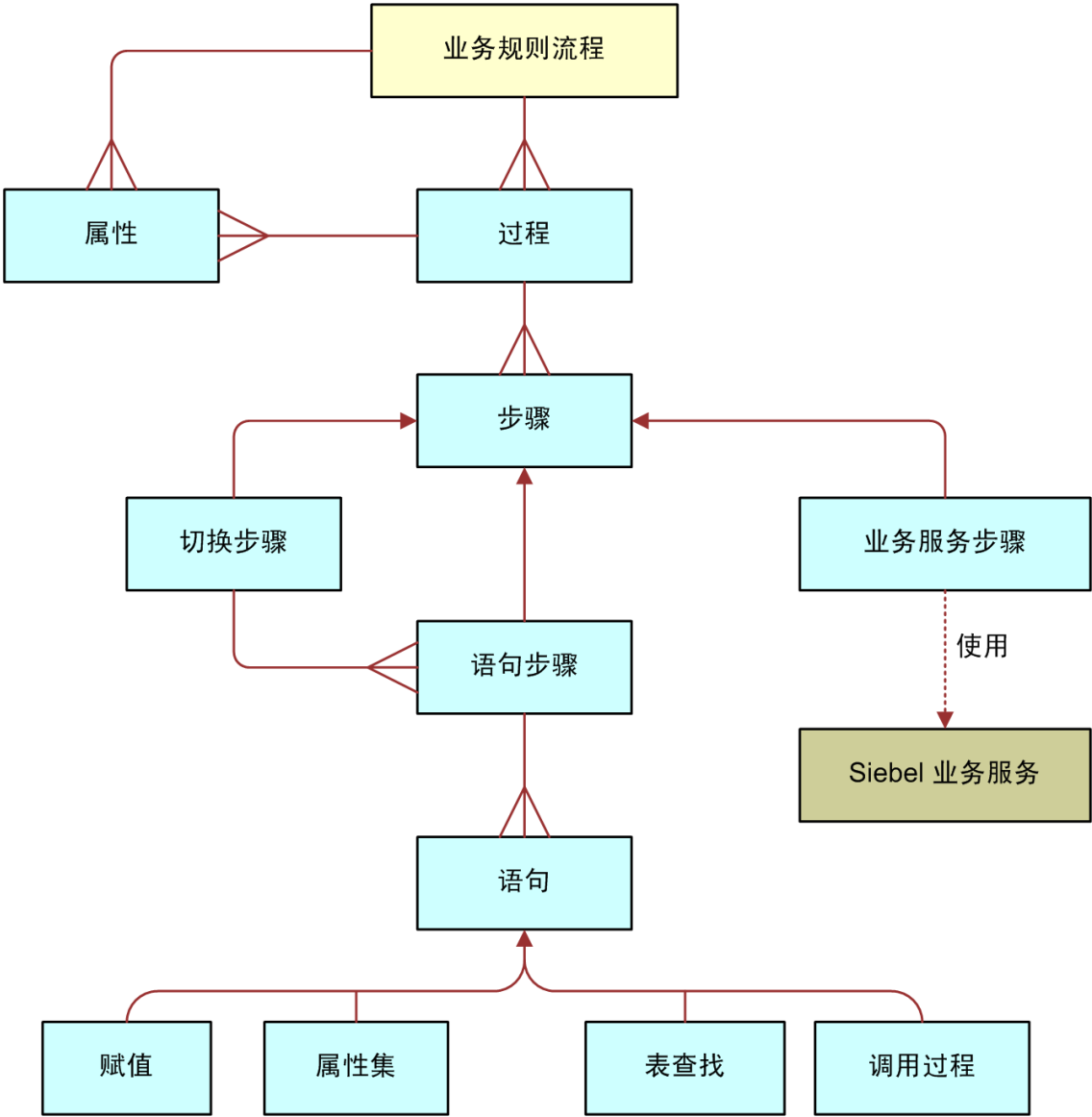


图 6. 业务规则处理器设计图

创建和管理业务规则流程

BRP 流程按其名称唯一进行确定。流程名称必须以字母开头。它可以包含字母数字、空格、下划线和连字符。名称不能包含象 @ 或 ! 等其它特殊字符。

注释：BRP 名称区分大小写，并且长度不超过 75 个字符。

提示：在着手开发 BRP 流程之前，请务必首先确定命名惯例。

您可以从“业务规则处理器”屏幕中定义业务规则流程，而且可以修订现有的流程或创建新的流程。

业务规则流程由过程和属性组成。

BRP 流程可能具有以下三种状态之一：“进行中”、“活动”和“不活动”。您只能修改处于“进行中”状态的流程。流程处于“活动”状态则表示该流程定义已发布并且可以执行。流程处于“不活动”状态则表示该流程不再使用并且已经作废。

注释：流程的状态表示它的编辑状态，而不是当前的运行时执行状态。

此外，所有的 BRP 流程定义都会高速缓存在对象管理器中，跨所有登录会话，以提高可升级性。因此，如果修改了流程定义，除非刷新高速缓存，否则这些修改后的流程定义不可用于运行时会话。

建议您适当地设计过程，以促进 BRP 流程从开发进入到生产，并且确立如何刷新高速缓存的控制措施。

您可以导入和导出业务规则流程。这一功能可以更轻松地实现从开发到生产环境的流程定义迁移。流程按 XML 文件保存，以便于执行导入和导出。

此步骤是第 200 页的“定义业务规则流程的流程”的一部分。

要创建业务规则流程

- 1 导航至“场地图” > “业务规则处理器”。
- 2 创建新的记录。

要修订现有的业务规则流程

- 1 导航至“业务规则处理器”屏幕。
- 2 在“流程”列表中，选择状态为“活动”或“不活动”的业务规则流程，并且单击“修订”。
单击“修订”则会将流程的状态更改为“进行中”。
- 3 对流程进行适当更改。

要激活业务规则流程

- 1 导航至“场地图” > “业务规则处理器”。

- 2 在“流程”列表中，选择要激活的业务规则流程。

- 3 单击“激活”按钮。

单击“激活”则会将流程的状态从“进行中”更改为“活动”，并且使记录成为只读记录。

- 4 单击“刷新高速缓存”按钮。

这一操作将清除 OM 高速缓存并且创建一个新的流程定义副本。

系统允许完成在清除高速缓存时正在执行的流程。然而，该新流程定义只可用于在单击此按钮后启动的所有流程。

注释：在使用该功能时，请务必小心。“刷新高速缓存”将清除所有 BRP 流程定义的高速缓存。因此，高速缓存中将丢失状态为“进行中”或“不活动”的任何流程。

要导出业务规则流程

- 1 导航至“业务规则处理器”屏幕。

- 2 在“流程”列表中，选择要导出的流程，并且单击“更多信息”视图选项卡。

- 3 在“流程”表单中，单击“导出流程”按钮。

- 4 按照屏幕上的提示，将规则集另存为 XML 文件。

要导入业务规则流程

- 1 导航至“业务规则处理器”屏幕。

- 2 单击“更多信息”视图选项卡。

- 3 在“流程”表单中，单击“导入流程”按钮。

- 4 在“工作流程过程导入”对话框中，找到要导入的文件，并且单击“导入”。

此时将出现导入的流程，其状态为“进行中”。

- 5 要激活导入的流程，请在“流程”列表中选择该流程，并且单击“激活”。

单击“激活”则会将规则集的状态更改为“活动”，并且使记录成为只读记录。

注释：如果流程已经存在，该流程的状态必须是“进行中”才允许导入。

要查看导入的流程，您首先必须通过查询/执行操作，刷新“流程”列表。

定义业务规则流程的属性

属性是为了方便数据流入或流出流程或在流程的生命周期内临时存储信息时使用的变量。

属性可以是全局流程属性或本地过程属性。全局属性适用于与业务规则流程关联的所有过程。

属性名称必须以字母开头。它可以包含字母数字、空格、下划线和连字符。名称不能包含象 @ 或 ! 等其它特殊字符。

属性名称区分大小写，并且长度不超过 75 个字符。

注释：如果某个过程定义了一个与全局属性同名的本地属性，在此过程范围内，该本地属性将优先于全局属性。

此步骤是第 200 页的“定义业务规则流程的流程”的一部分。

关于业务规则流程的属性类型

属性可以归为两大分类 — 简单和复杂。简单属性类型是标量属性，例如，整数、字符串或日期。复杂属性类型是非标量属性，例如，属性集、向量和 Siebel 业务组件引用。

在运行时，可以将全局属性的值作为输入参数传递给 BRP 业务服务。如果属性中存在任何初始值定义，此运行时值会覆盖初始值定义。

提示：使用合适的前缀（例如 global_、local_ 或 l_）指定本地或全局属性。

不可以将复杂属性作为输入参数传递给 BRP 流程。

表 16 进一步详细介绍了复杂属性类型。

表 16. 复杂属性类型

类型	说明
业务组件	<p>该数据类型可存储对 Siebel 业务组件 (BC) 的引用，并且与“FINS CAP 业务组件处理器”业务服务结合使用。</p> <p>请参阅第 216 页的“使用 BRP 助手业务服务”。</p> <p>业务组件可作为独立的 BC 用于 BRP 流程中，不需要提供业务对象 (BO) 的上下文。因此，必须使用正确的键值来建立上下文才能明确查询业务组件。</p>
属性集	<p>属性集是可用于存储数据的属性集合。它们可能具有分配的子属性集，以形成分层的数据结构。</p> <p>请参阅 <i>Siebel Object Interfaces Reference</i>。</p> <p>属性集本身可能包含子属性集。这一点对于存储类似于数组的数据会特别方便。例如，要存储多个联系人及其属性（例如，姓名、电话号码以及出生日期），请将每一个联系人作为联系人的子属性集进行存储。在叶节点，属性图将数据存储为名称 - 值对。</p> <div><pre>graph TD CPS[CONTACT PROPERTY SET] --> C1["Contact (1) (Name, 'Alex Smith') (Phone, '650-167-9081') (DOB, '01/01/1971') INCOME HISTORY PROPERTY SET"] CPS --> C2["Contact (2) (Name, 'Adam Smith') (Phone, '650-167-9081') (DOB, '01/01/1971') INCOME HISTORY PROPERTY SET"] CPS --> Cn["Contact (n) (Name, 'John Smith') (Phone, '650-167-9081') (DOB, '01/01/1971') INCOME HISTORY PROPERTY SET"] C1 --> I1_1["INCOME 1 (Month, 'Mar') (Amount, '7,560')"] C1 --> I1_2["INCOME 2 (Month, 'Mar') (Amount, '7,560')"] C1 --> I1_3["INCOME 3 (Month, 'Mar') (Amount, '7,560')"] C2 --> I2_1["INCOME 1 (Month, 'Mar') (Amount, '7,500')"] C2 --> I2_2["INCOME 2 (Month, 'Mar') (Amount, '7,500')"] C2 --> I2_3["INCOME 3 (Month, 'Mar') (Amount, '7,500')"] Cn --> In_1["INCOME 1 (Month, 'Mar') (Amount, '8,000')"] Cn --> In_2["INCOME 2 (Month, 'Mar') (Amount, '8,000')"] Cn --> In_3["INCOME 3 (Month, 'Mar') (Amount, '8,000')"]</pre></div> <p>属性集不能通过赋值进行例示。属性集始终通过业务服务进行例示，例如“FINS CAP 业务组件数据加载程序服务”。请参阅第 216 页的“使用 BRP 助手业务服务”。</p>

表 16. 复杂属性类型

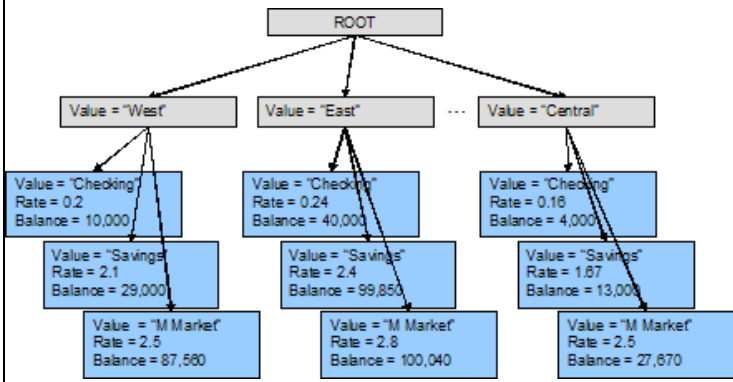
类型	说明
向量	<p>向量是经过特殊格式化的属性集，其中每一个非叶节点存储一个唯一的键作为节点的值。</p> <p>注释： BRP 流程的向量根节点类型始终是 SEBLFACapVector。</p> <p>向量不能通过赋值进行例示。向量始终通过业务服务进行例示，例如“FINS CAP 业务组件数据加载程序服务”。请参阅第 216 页的“使用 BRP 助手业务服务”。</p> <p>下图显示一个具有 2 层（区域和产品名称）的 ProductRate 向量。在叶层，向量存储费率和余额作为键值对。</p> 

表 16. 复杂属性类型

类型	说明
向量引用	<p>向量引用是指对属性集、向量或子属性集的引用。一旦定义了向量引用，则可以将其用作向量或属性集。</p> <p>在重置引用的对象时，系统会自动将相关的引用设置为 NULL。</p> <p>在访问子属性集中的数据时，该属性集特别有用。子属性集的引用可以按以下两种方式进行：</p> <ul style="list-style-type: none">■ <code>childPropertySetRef = parentPropertySet[strkeyValue]</code>■ <code>childPropertySetRef = parentPropertySet(nIndex)</code> <p>圆括号 () 用于按索引检索子属性集。</p> <p>注释：索引从 0 开始。</p> <p>方括号 [] 用于按值获取子属性集。</p> <p>注释：按值访问只适用于向量。</p> <p>[] 或 () 中只能使用文字或属性名称，而不能使用表达式。</p> <p>提示：要在 [] 或 () 中使用表达式，请为这些表达式分配简单属性类型，并且在 [] 或 () 中使用简单属性。</p> <p>方括号和圆括号不能同时使用。</p> <p>示例：</p> <pre>grandchildPropertySetRef = parentPropertySet(2)["California"]</pre> <p>在上述概念中，parentPropertySet 本身可以是一个引用。也就是说，可互换使用引用和属性集来进行数据访问。</p> <p>要检索叶属性，请使用 []。</p> <p>示例：</p> <pre>ProductRate = productRate[productId][domain]["Annual Fee"]</pre>

要定义业务规则流程的属性

- 1 导航至“业务规则处理器”屏幕，并且选择要为其创建全局变量的流程。
- 2 单击“属性”视图选项卡，并根据需要填写以下字段以创建新的属性。

下表中介绍了其中一些字段。

字段	注释
序列	确定该属性的序号。应用程序根据该序号按照数字顺序初始化属性。
数据类型	<p>属性的数据类型。此值可以是下列值之一：</p> <p>简单类型：</p> <ul style="list-style-type: none">■ 字符串■ 整数■ 数值■ 日期■ 布尔 <p>复杂类型：</p> <ul style="list-style-type: none">■ 属性集■ 向量■ 向量引用■ 业务组件
值	<p>属性的初始值。</p> <p>只能为简单属性类型设置初始值。</p>
输出	<p>用于使属性成为输出参数的复选框。用于传出业务服务的信息（业务服务本身没有输出参数）。</p> <p>该标志不适用于复杂属性类型。</p>

定义业务规则流程的过程

过程是步骤的集合。在执行过程时，将会按顺序执行过程中的每一个步骤。

其中一个过程在流程级别被指定为进入过程。此过程将在执行该流程时执行。在进入过程中，其它过程通过附加的过程语句调用。

每一个过程按其名称唯一进行确定。名称必须以字母开头。它可以包含字母数字、空格、下划线和连字符，但不能包含象 @、! 或 % 等其它特殊字符。过程名称区分大小写。

过程可以具有自己的本地属性。这些属性只能在定义这些属性的过程中进行访问。如果本地属性与全局属性同名，则本地属性优先于全局属性。

此步骤是第 200 页的“定义业务规则流程的流程”的一部分。

关于业务规则流程步骤

BRP 流程步骤有以下三种类型：

- **语句步骤。**包含一个或多个子语句，这些子语句在执行语句步骤时执行。
- **业务服务步骤。**用于调用 Siebel 业务服务。业务服务步骤提供了一种扩展 BRP 即拆即用功能的方式。例如，可以在 eScript 中对定制功能进行编码，并且可以将其包装成 Siebel 业务服务。现在可以在业务服务步骤中调用该业务服务，并且可以在脚本与 BRP 流程之间执行参数交换。
- **切换步骤。**具有切换标准，并且每一个标准有一个切换块。切换块与语句步骤类似，并且包含一个或多个子语句。

提示：如果变量是一个有界变量，则使用切换步骤。从性能和维护角度来看，切换步骤比多个条件语句步骤效果更好。

要为业务规则流程的过程定义过程

- 1 导航至“业务规则处理器”屏幕并且选择流程，然后单击“过程”视图选项卡，并创建新的过程。
- 2 在“属性”列表中，创建新记录，以便为过程定义本地变量。

本地变量的字段与全局变量的字段等效。这些字段在 [第 208 页](#) 的“要定义业务规则流程的属性”中有说明。

注释：为过程定义的属性是本地变量，只能由父过程进行访问。您可以在“业务规则处理器属性”视图中定义全局变量。请参阅 [第 216 页](#) 的“使用 BRP 助手业务服务”。

要为业务规则流程的过程定义步骤

- 1 导航至“业务规则处理器”屏幕，并且选择流程和过程。
- 2 导航至“步骤”列表，创建新记录，以便为过程定义每一个步骤。

下表介绍了其中一些字段。

字段	注释
序列	执行步骤所遵循的数字顺序。
步骤类型	有以下三种步骤类型： <ul style="list-style-type: none">■ 语句步骤。包含一个或多个子语句，这些子语句在执行语句步骤时执行。■ 业务服务步骤。用于调用 Siebel 业务服务。■ 切换步骤。具有切换标准，并且每一个标准有一个切换块。切换块与语句步骤类似，并且包含一个或多个子语句。
不活动	用于激活或禁用指定步骤的复选框。
注释	用于记录步骤的自由文本字段。 提示： 确保每一个步骤具有适当的注释，以便于执行正在进行的 BRP 流程定义维护。

3 向下搜索到“步骤类型”，并继续执行到以下步骤之一，具体视步骤类型而定。

4 如果是语句步骤，

- 填写“语句步骤”表单中的字段，其中的一些字段在下表中有说明。

字段	注释
条件	<p>一种 Siebel 查询语言表达式，求出的值为 TRUE 或 FALSE。</p> <p>如果求出的表达式值为 TRUE，则执行此语句步骤。如果未指定字段，则在每次遇到此语句步骤时都将执行此步骤。</p> <p>示例: [SomeIntegerVariable] < 0</p>
循环	<p>如果选定，则只要求出的条件值为 TRUE，就会反复迭代此语句步骤。</p> <p>如果既未断言条件也未断言循环，则无条件地只执行一次语句步骤。</p> <p>为避免无限循环，将对循环进行计数，并且将计数值与允许的最大循环计数进行比较。缺省情况下，此值设置为 1000，然而，可以通过定义系统首选项“FINS CAP 最大迭代数”覆盖此值。如果迭代数超过最大值，则会出现一个错误。有关处理错误的详细信息，请参阅第 215 页的“处理业务规则处理器错误”。</p> <p>提示：要构建“<i>For...next</i>”循环，请定义一个本地变量，然后通过某个语句递增或递减该变量。在条件中，检查本地变量值是否达到其限制。</p>

- 在“语句”列表中添加一个或多个记录，以定义语句步骤的语句。下表中介绍了其中一些字段。

语句类型	值	表达式	示例
赋值。 对表达式求值，并且将产生的值分配给“值”字段中列出的属性。	以前为业务规则流程定义的本地属性、全局属性和系统属性的名称。	Siebel 查询语言表达式	
过程。 调用在 BRP 流程中定义的另一个过程。	作为业务规则流程一部分定义的过程的名称。	NULL 而且为只读。	

语句类型	值	表达式	示例
PropertySet 值。 按照表达式的定义从属性集或子属性集中检索属性值，并且将属性值置于按“值”定义的变量中。	以前为业务规则流程定义的本地属性、全局属性和系统属性的名称。	<p>属性集值检索表达式。该表达式必须以类型为“属性集”、“向量集引用”或“向量”的变量开头。</p> <p>每一个索引可以是类型为“整数”、“数值”或“数字文字”的变量。不能涉及 Siebel 计算表达式。</p> <p>例如： PropSet[AnInteger] ["SomeName"]</p> <p>PropSet(2) ["SomeName"]</p> <p>不能涉及 Siebel 计算表达式。</p>	<p>假定有一个 productRate 的属性集，它包含了按“区域”和“产品名称”组织的银行产品信息。</p> <p>要从此属性集中检索“年费”属性，并且将其分配给名为 l_Rate 的本地变量，请设置：</p> <p>值 = l_Rate</p> <p>表达式 = productRate["West"]["Checking"]["Annual Fee"]</p>
PropertySet 集值。 将值分配给属性集的属性值。	<p>属性集值检索表达式。</p> <p>如果不存在指定的属性名称值，则创建新的名称/值对。</p>	<p>本地或全局属性的名称。</p> <p>如果属性不是字符串，BRP 则会首先在内部将其转换为字符串。</p>	<p>要设置属性集 productRate 的“年费”属性，请设置：</p> <p>值 = productRate["West"]["Checking"]["Annual Fee"]</p> <p>表达式 = l_Rate</p>
PropertySet 引用。 创建向量或属性集的引用。如果引用的对象是一个向量，则该引用将作为向量。否则，该引用将作为属性集。 为属性集的子集创建别名。	类型为“向量引用”的本地或全局属性。	<p>该表达式必须以类型为“属性集”、“向量集引用”或“向量”的变量开头。</p> <p>每一个索引可以是标量属性、字符串或数字文字。不能涉及 Siebel 计算表达式。</p>	<p>要创建新的属性集引用，以引用 productRate 属性集中“东部”区域的所有产品，并且将新的属性集引用分配给本地变量 l_east_prod，请设置：</p> <p>值 = l_east_prod</p> <p>表达式 = productRate["East"]</p>

语句类型	值	表达式	示例
PropertySet 求和。 从向量或属性集中检索合计值。	本地属性、全局属性。 此属性的数据类型应该是“数值”或“整数”。	属性集值检索表达式。 该表达式不同于其它属性集检索表达式，该表达式中的某个索引必须是通配符，以表示该节点的所有索引总和。这一点可通过一组空括号实现。 如果子属性集或属性不存在，返回值则被设置为 NULL。	要根据 productRate 属性集计算跨所有地区的“储蓄”产品下的余额总和，并且将余额总和分配给 l_savings_bal 本地变量，请设置： 值 = l_savings_bal 表达式 = productRate[]["Savings"] ["Balance"]
PropertySet 子计数。 检索子属性集的数量。	本地属性、全局属性。 属性的数据类型应该是“整数”或“数值”。	属性集引用检索表达式。 如果属性集不包含子属性集，返回值则为 0。 如果属性集不存在，返回值为 -1。后者是确定属性集或某个引用是否为 NULL 的一个有效方法。	要根据 productRate 属性集计算西部区域的可用产品数，并且将该产品数分配给本地变量 l_west_count，请设置： 值 = l_west_count 表达式 = productRate["West"]
表查找。 根据范围查找值。查找表作为特殊化的属性集进行存储。属性集由子属性集组成，并且子属性集包含三个属性，分别对应为“下限”、“上限”和“值”。在运行时，对于任何输入值，BRP 都会查找子属性集，并且找到其下限小于输入值但是上限大于输入值的叶，并且返回值属性。	本地、全局标量属性。	表达式遵循属性集检索语法，但是采用以下特殊化的格式： PropertySet [Upper Bound Field Name] [Lower Bound Field Name][Return Value Field Name] [InputProperty] Upper Bound Field Name、Lower Bound Field Name 和 Return Value Field Name 必须是字符串文字或 BRP 字符串属性。InputProperty 必须是用于执行查找的 BRP 数值属性的名称。	假定有一个 TaxRateTable 向量，其中“上限”、“下限”和“费率”字段用于定义上限、下限和返回值。 要为提供了总收入的人员查找有效税率，并且将税率分配给本地变量 l_tax_rate，请设置： 值：l_tax_rate 表达式： TaxRateTable["High"]["Low"] ["Rate"][dMyTotalIncome]

5 对于业务服务步骤，

- 在“业务服务步骤”表单中，根据下表中的说明填写字段。

字段	注释
业务服务	要调用的业务服务的名称。尤其是对于 BRP，存在以下两个“助手”业务服务，您可能使用这些业务服务来访问数据：“FINS CAP 业务组件数据加载程序服务和 FINS CAP 业务组件处理器”。 有关这两个业务服务的详细信息，请参阅第 216 页的“使用 BRP 助手业务服务”。
方法	要使用的业务服务方法。
业务组件	业务组件属性类型的引用。 该字段只能与以下两个 BRP 助手业务服务结合使用：FINS CAP 业务组件数据加载程序和 FINS CAP 业务组件处理器。请参阅第 216 页的“使用 BRP 助手业务服务”。

- 在“参数”列表中，为调用的业务服务定义所需的输入和输出参数。下表介绍了其中一些所需的字段。

字段	注释
方向	参数的类型：输入、输出或输入/输出。
名称	参数名称。 使用选取列表为注册的业务服务选择名称。选择参数名称将会自动设置方向。
类型	将值传递给业务服务的方法。请从以下三个值中选择一个： <ul style="list-style-type: none"> ■ 文字 - 对于输入和输入/输出参数，值字段中的文字字符串将作为输入参数传递给业务服务方法。对于输出参数，该选择无效。 ■ 属性 - 对于输入和输入/输出参数，本地属性或全局属性的值作为输入参数传递给业务服务方法。对于输出参数，则在本地属性或全局属性中填入返回值。 ■ 表达式 - 对于输入和输入/输出参数，对值字段中的表达式求值，并且将其作为输入参数传递给业务服务方法。对于输出参数，该选择无效。
值	根据参数类型的不同包含不同的值： <ul style="list-style-type: none"> ■ 文字 - 字段包含字符串值。 ■ 表达式 - 字段包含 Siebel 查询表达式。 ■ 属性 - 字段被禁用。
属性	本地或全局属性。 对于类型为“文字”或“表达式”的参数，该字段被禁用。

6 对于切换步骤，

- 在“切换步骤”表单中，输入切换标准，即求出的值是字符串的 Siebel 查询语言表达式。
- 在“切换块”列表中，创建记录并根据下表中的说明填写字段。

字段	注释
值	用于与切换步骤标准值进行比较的字符串值。如果这两个值相同，则执行切换块，并进而执行属于该交换块的子语句。
缺省	如果选定，切换块将作为缺省的切换块。如果没有找到符合切换步骤标准的切换块，则执行缺省的切换块。 任何时候，只能将一个切换块指定为缺省的切换块。

- 在“语句”列表中，输入一个或多个语句。有关创建语句的详细信息，请参阅第 210 页的步骤 4。

微调赋值语句

在语句层有两个字段可用于微调赋值语句的性能：

- 高速缓存标志
- Light Parser 标志

在大多数情况下，建议您保留这些字段的缺省值。只有在认为性能很差时，才有必要考虑更改这些缺省值。

关于 Light Parser 标志

在 Siebel 应用程序中，使用 Siebel 查询语言分析程序为计算表达式求值。然而，如果该表达式是简单数值，该分析程序可能大量占用性能和资源。为了提高性能，BRP 包含一个高性能的 Light Parser，专门用于对数值表达式求值。在大多数情况下，在处理简单数值表达式时，此 Light Parser 的速度比 Siebel 查询语言快很多倍。

下面是可由 Light Parser 处理的数值表达式：

- $12 + 8 + [A] * [B]$
- $5 + (12 + [A] * ([B] + [C]))$

以下表达式被视为复杂表达式，不能由 Light Parser 进行处理：

- $Iif([A] > [B], 0, 1)$
- $[A] IS NULL$
- $LN(10)$

如果选定 Light Parser 标志，BRP 会尝试 Light Parser 分析表达式并进行求值。如果失败，BRP 则会采用 Siebel 查询语言引擎来解析表达式。缺省情况下，Light Parser 标志被选定。

提示：如果选定 Light Parser 标志，但是表达式不是简单的表达式，在运行时，BRP 会在日志文件中记录条目（如果 Siebel 日志级别是信息或更高级别）。使用这些日志条目可以帮助您微调赋值语句。有关详细信息，请参阅第 225 页的“记录业务规则处理器的调试消息”。

关于高速缓存标志

如果选定“高速缓存”标志，则在对象管理器中只为表达式建立一个单一的分析树，而不考虑打开的会话数量。一方面，在所有会话共享同一个分析树时，占用的内存将会减少，但是，会产生上下文切换的管理费用。另一方面，如果未选定该标志，每一个表达式则会有自己的表达式分析树。不要进行上下文切换，但是，占用的内存将会增加。

建议您保留该标志的缺省值，即选中状态。

注释：“高速缓存”标志只对不是由 Light Parser 处理的表达式才有意义。

处理业务规则处理器错误

BRP 提供了一种自然处理错误的机制。它包括以下两项关键功能：

- 第 215 页的“在业务规则流程中抛出错误”
- 第 216 页的“从业务规则流程中的错误进行恢复”

在业务规则流程中抛出错误

BRP 流程定义包含三个用于抛出错误的全局系统属性，并且在出现运行时错误时提供一些有意义的信息。这些属性在表 17 中有说明。

表 17. 适用于错误的全局系统属性

名称	类型	说明
System_ErrorCode	字符串	字母数字错误代码。 如果未发生错误，该属性包含一个空白字符串。
System_ErrorMessage	字符串	描述性的错误消息。
System_ErrorSource	字符串	错误的当前上下文。

在执行每一个语句、步骤或过程之后，BRP 处理器会检查 System_ErrorCode 是否为空白的字符串。设置 System_ErrorCode 的方式有以下两种：

- **手动**（预计的错误条件）。采用一个显式赋值语句将非空白字符串设置为 System_ErrorCode。
- **自动**（意外的系统错误条件）。BRP 处理器检测到系统错误（例如调用业务服务失败或者 Siebel 查询语言表达式求值失败），并且将 System_ErrorCode 设置为 Siebel 错误代码。

如果 System_ErrorCode 不是空白，则出现错误，并且 BRP 处理器使用以下语法，将错误来源自动设置为当前执行单位的完整上下文：

- Statement Seq (Block Seq) Step Seq Procedure Name

其中，Seq 代表语句、块或步骤的序号。

注释：块是可选项，并且只出现在切换步骤中。

系统将以下三个输出全局属性返回至调用流程：System_ErrorCode、System_ErrorMessage 和 System_ErrorSource。

从业务规则流程中的错误进行恢复

对于每一个 BRP 流程，您可以在流程级别将某个过程指定为错误过程。如果定义了错误过程，则在出现错误条件时，系统会自动调用该过程来处理错误。

完成错误过程时，将再次检查 `System_ErrorCode` 属性。如果该属性为空白，则从最初抛出错误的位置继续执行业务规则流程。如果仍然填入了此错误代码，则流程不一定会结束，而是执行错误上升流程。

例如，如果在 `Statement 10 Step 5 Procedure Main` 中出现错误，将首先执行错误过程，并且 `System_ErrorSource` 为“`Statment 10 Step 5 Procedure Main`”。如果错误没有得到处理，错误将上升一个级别，到达“`Step 5 Procedure Main`”。然后重新执行错误过程，`System_ErrorSource` 为“`Step 5 Procedure Main`”。如果在该级别错误得到处理，则执行步骤 5 后面的下一步骤，否则，错误将上升到 `Procedure Main`。

整个错误上升流程将会一直继续，直至到达流程级别，`System_ErrorSource` 为流程 `myProcessName`。如果在流程级别错误没有得到处理，流程则以错误状态结束。

请务必彻底测试错误过程。如果在错误过程中出现执行错误，并且将不能递归调用此错误过程，错误过程则以错误状态结束。

提示：请在错误过程中使用切换块，以检查是否存在已知的错误代码。

使用 BRP 助手业务服务

Siebel Financial Services 中有两个“助手”业务服务，都可以用作 BRP 中的业务服务步骤。这两个业务服务都可以用于通过业务规则流程促进数据访问。这两个业务服务是：

- **FINS CAP 业务组件数据加载程序业务服务。**“FINS 业务组件数据加载程序”用于为属性集加载数据。
- **FINS CAP 业务组件处理器业务服务。**该业务服务采用 BRP 中的计算结果，然后创建新的业务组件记录、更新现有的业务组件记录，或者根据计算结果进行查询。

FINS CAP 业务组件数据加载程序业务服务

该业务服务可用于将数据从 Siebel 业务组件加载到 Siebel 属性集中。此外，一旦将数据加载到属性集中，就可以高速缓存此数据，并且在所有的登录会话之间共享这些数据。

该业务服务提供了两种方法：

- `LoadData`
- `ClearCache`

关于 LoadData 方法

使用 LoadData 方法可以将业务组件数据加载到属性集中。属性集使用向量格式。表 18 介绍了该方法的输入和输出参数。

注释：您可以通过将“搜索规范”、“排序规范”、“分层键”、“键字段”、“值字段”和“集合字段”定义为来源业务组件的用户属性，为这些参数设置缺省值。BC 用户属性应该加上“FINS 数据加载程序”前缀以识别这些字段。

例如，缺省的搜索规范可以定义为业务组件用户属性：FINS 数据加载程序搜索规范。

表 18. LoadData 方法参数

参数名称	方向	说明
业务组件	输入	Siebel 业务组件的名称。
IsCachedData	输入	<p>如果为 True，则在 OM 中高速缓存产生的向量。如果要进一步请求从同一个业务组件中加载数据，则可以通过高速缓存处理该请求。</p> <p>高速缓存的数据根据业务组件的名称进行检索。如果第二个检索请求使用不同的搜索规范、字段、格式等等，则应该先释放最初高速缓存的数据。</p>
搜索规范	输入	<p>在加载数据时应用于业务组件的搜索规范。</p> <p>由于“FINS CAP 数据加载程序服务”在业务对象的上下文之外工作，因此，搜索规范应该包括适当的用户键字段。</p>
分层键 [n]	输入	<p>分层键用于定义向量中的结构。这些键在每一层确定一个唯一的键。</p> <p>通过定义 [n] = 1, 2, 3 ... n 等等，可以指定多个分层键。</p> <p>请参阅第 204 页的“定义业务规则流程的属性”下面介绍的 ProductRate 向量。在 ProductRate 向量中，“区域”和“产品”字段表示分层键。</p>
排序规范	输入	<p>在加载数据时应用于业务组件的排序规范。</p> <p>在创建向量时让排序规范和分层键匹配，这一点非常重要。在通过“FINS CAP 业务组件数据加载程序服务”访问业务组件时，排序将控制父/子树结构的形态。记录按顺序进行处理，并且只知道最后一个父节点键。在将子节点添加至父节点时，将一直继续添加子节点，直至检索到新的分层键值。如果发现新的键值，将立即创建新的父节点，并且子节点将聚集到父节点下面，而且该流程将继续执行，直至收集了所有的记录。</p> <p>如果在处理其它的节点键之后，检索到一个与以前处理的节点相等的键，则将产生新的节点，而不是将键添加到原有的节点中。</p>

表 18. LoadData 方法参数

参数名称	方向	说明
字段 [n]	输入	<p>作为叶 propertyset 属性检索其值的业务组件字段的名称。属性名称就是字段名称，而属性值就是字段值。</p> <p>[n]=1, 2, ...</p> <p>这表示如何检索业务组件字段的一种方法。请参阅第 218 页的“使用字段 [n] 的 LoadData 方法示例”。</p>
键字段和值字段	输入	<p>用于作为键/值对检索数据，并且作为一个属性存储在叶 propertyset 中。“键字段”的字段值是属性的名称，并且“值字段”的值作为属性值进行存储。</p> <p>这是到字段 [n] 以检索数据的备选方法。请参阅第 219 页的“使用键字段和值字段的 LoadData 方法示例”。</p> <p>不允许出现重复的键/值对。如果在创建向量时发现重复的键/值对，新的录入值将取代旧的录入值。</p>
集合字段 [n]	输入	<p>在出现重复项时将进行集合的字段。通过定义 [n] = 1, 2, 3 ... n 等等，可以指定多个集合字段。</p> <p>对于键字段/值字段数据检索方法，该参数特别有用。例如，联系人可以具有多个不同类型的收入记录。如果定义了“集合字段”，数据加载程序服务将自动计算收入总和，并且将其作为一个单一的收入键/值对存储。</p>
向量	输出	由此产生的向量输出。

使用字段 [n] 的 LoadData 方法示例

Golden Gate 银行在“业务组件财务产品”中定义了产品费率。以下是业务组件中的字段和一些示例数据：

区域	产品	余额	费率
西部	支票	10000	0.2
西部	储蓄	29000	2.1
西部	N 市场	87560	2.5
东部	支票	40000	0.24

要检索数据并按照表 16 中所示的 ProductRate 向量示例图表定义的格式存储数据，请为 LoadData 方法使用以下参数：

输入参数名称	值
业务组件	财务产品
IsCachedData	Y
分层键 1	区域
分层键 2	产品
排序规范	区域、产品
字段 1	余额
字段 2	费率

数据存储到名为 productRateVector 的向量中。然后，可以按以下方式检索东部区域支票产品的费率：

```
productRateVector["East"]["Checking"]["Rate"]
```

使用 PropertySet 值语句。

使用键字段和值字段的 LoadData 方法示例

Golden Gate 银行决定使用其它模式实施其产品费率。该银行不使用“使用字段 [n] 的 LoadData 方法示例”中所示的一个产品一项记录的方法，而是要使用名称/值对存储每个产品的数据。这种方法的好处是可以轻松地添加新属性，而不需要更改模式。数据按照以下方式存储在“财务产品属性”业务组件中：

区域	产品	属性名称	属性值
西部	支票	余额	10000
西部	支票	费率	0.2
西部	储蓄	余额	29000
东部	储蓄	费率	2.1

要检索数据并按照表 16 中所示的 ProductRate 向量示例图表定义的格式存储数据，请为 LoadData 方法使用以下参数：

输入参数名称	值
业务组件	财务产品属性
IsCachedData	Y
分层键 1	区域
分层键 2	产品
排序规范	区域、产品
键字段	属性名称
值字段	属性值

关于 ClearCache 方法

使用该方法可以明确清除数据加载程序业务服务保存的所有高速缓存数据。该方法没有输入/输出参数。

FINS CAP 业务组件处理器业务服务

“FINS CAP 业务组件处理器”业务服务提供了在业务规则流程的上下文中执行数据操作的能力，例如，查询、更新和插入数据。

注释：可以在没有业务对象上下文的情况下建立业务组件。在插入和设置值时，请务必小心确定每一项记录的用户键。此外，不会强制执行由于业务对象上下文产生的正常的 Siebel 错误处理。

“FINS CAP 业务组件处理器”业务服务提供了以下五种方法：

- 查询
- NextRecord
- GetFieldValue
- SetFieldValue
- InsertRecord

所有这些方法都需要在业务服务步骤定义下面定义业务组件变量。有关定义业务服务步骤的详细信息，请参阅第 213 页的步骤 5。

关于“查询”方法

使用该方法可以将 Siebel 业务组件中的数据检索到 BRP 业务组件属性中。表 19 介绍了该方法的输入和输出参数。

表 19. “查询”方法的参数

参数名称	方向	说明
ActivateFieldName (1,2,3...n)	输入	查询时应该包含的字段名称。每个字段需要按顺序分别列出。 必须先激活要与 GetFieldValue 和 SetFieldValue 方法一起使用的任何字段，然后才能使用这些字段。 可激活的字段数不受限制，然而，由于这会影响查询的性能，因此需要特别小心。
BusCompName	输入	从中检索数据的业务组件的名称。
SearchSpec	输入	在检索数据时应用于业务组件的搜索规范。这是常规的 Siebel 查询语言表达式。 由于业务服务不需要业务对象的上下文就可以操作，因此在使用查询以进行更新时，搜索规范应该包括合适的用户键。

表 19. “查询”方法的参数

参数名称	方向	说明
SearchSpecFieldName (1,2,3...n)	输入	搜索规范字段名称/值对是为字段设置搜索规范的备选方式。 例如，SearchSpecFieldName1=Application Flag，SearchSpecFieldValue1=Y，这相当于将 SearchSpec 设置为： [Application Flag] = "Y"
SearchSpecFieldValue (1,2,3...n)	输入	
SortSpec	输入	在查询数据时应用于业务组件的排序规范。
状态	输出	<p>查询操作的状态。状态可以是以下两个值之一：</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ 成功。表示查询至少返回了一个业务组件记录。 ■ 失败。表示查询没有返回业务组件记录，或者查询因系统错误而失败。 <p>在任何数据操作之后，使用“状态”字段检查是否出现错误条件，并且采取相应的行为。有关错误处理的信息，请参阅第 215 页的“处理业务规则处理器错误”。</p>

图 7 介绍使用“查询”方法从“FINS 保健提供商”业务组件中检索数据。

图 7. 使用查询方法检索数据

关于 GetFieldValue 方法

使用该方法可以获取“业务组件”字段的值并将值写入到本地或全局属性中。表 20 介绍了该方法的输入和输出参数。

表 20. GetFieldValue 方法的参数

参数名称	方向	说明
BusCompName	输入	从中检索数据的业务组件的名称。
FieldName(1,2,3...n)	输入	<p>要检索的字段名称。</p> <p>在检索字段之前，需要激活该字段。请参阅第 220 页的表 19。</p>

表 20. GetFieldValue 方法的参数

参数名称	方向	说明
FieldValue(1,2,3...n)	输出	在其中写入字段值的输出属性。它的类型始终是属性。 FieldName 和 FieldValue 需要成对定义。也就是说，如果定义了每一个 FieldName，也应该同时定义 FieldValue。
状态	输出	GetFieldValue 操作的状态。状态可以是以下两个值之一： <ul style="list-style-type: none"> ■ 成功。表示查询至少返回了一个业务组件记录。 ■ 失败。表示查询没有返回业务组件记录，或者查询因系统错误而失败。 在任何数据操作之后，使用“状态”字段检查是否出现错误条件，并且采取相应的行为。有关错误处理的信息，请参阅第 215 页的“处理业务规则处理器错误”。

关于 SetFieldValue 方法

使用该方法可以为业务组件字段设置值。表 21 介绍了该方法的输入和输出参数。

表 21. SetFieldValue 方法的参数

参数名称	方向	说明
BusCompName	输入	在其中查找要更新字段的业务组件的名称。
FieldName(1,2,3...n)	输入	要更新的字段的名称。 在提取字段之前，需要激活该字段。请参阅第 220 页的“关于“查询”方法”。
FieldValue(1,2,3...n)	输入	字段的新值。 FieldName 和 FieldValue 需要成对定义。也就是说，如果定义了每一个 FieldName，也应该同时定义 FieldValue。
状态	输出	SetFieldValue 操作的状态。 状态可以是以下两个值之一： <ul style="list-style-type: none"> ■ 成功 - 表示操作成功。 ■ 失败 - 表示操作失败。 使用状态字段检查是否出现错误条件和抛出相应的错误。有关错误处理的信息，请参阅第 215 页的“处理业务规则处理器错误”。

关于 InsertRecord 方法

使用该方法可以将记录插入到业务组件中。表 22 介绍了该方法的输入和输出参数。

表 22. InsertRecord 方法的参数

参数名称	方向	说明
BusCompName	输入	要在其中插入记录的业务组件的名称。
FieldName(1,2,3...n)	输入	插入时要包含的字段的名称。
FieldValue(1,2,3...n)	输入	字段的值。 FieldName 和 FieldValue 需要成对定义。也就是说，如果定义了每一个 FieldName，也应该同时定义 FieldValue。
状态	输出	InsertRecord 操作的状态。 状态可以是以下两个值之一： <ul style="list-style-type: none"> ■ 成功 - 表示操作成功。 ■ 失败 - 表示操作失败。 在任何数据操作之后，使用“状态”字段检查是否出现错误条件，并且采取相应的行为。有关错误处理的信息，请参阅第 215 页的“处理业务规则处理器错误”。

关于 NextRecord 方法

使用 NextRecord 方法可以进入业务组件记录列表中的下一项记录。表 23 介绍了该方法的输入和输出参数。

表 23. NextRecord 方法的参数

参数名称	方向	说明
BusCompName	输入	业务组件的名称。
状态	输出	NextRecord 操作的状态。 状态可以是以下两个值之一： <ul style="list-style-type: none"> ■ 成功 - 表示操作成功。 ■ 失败 - 表示已经到达最后一项记录，或者操作因系统错误而失败。 在任何数据操作之后，使用“状态”字段检查是否出现错误条件，并且采取相应的行为。有关错误处理的信息，请参阅第 215 页的“处理业务规则处理器错误”。

调用业务规则处理器

您可以通过运行时事件、工作流程或 Siebel 脚本调用业务规则流程。对于这三种调用方法，您都可以通过 BRP 的输入参数预填全局变量。输入参数的名称必须与您定义的全局变量匹配。

有关如何通过运行时事件或工作流程调用 BRP 的图示，请参阅 *Siebel Order Management Guide* 中的数据验证管理器流程。

有关通过 eScript 调用 BRP 的信息，请参阅第 224 页的“使用 eScript 调用业务规则处理器”。

注释：在每一个会话中，BRP 处理器都会创建一个 BRP 可执行对象的副本。可执行对象只属于一个单一登录会话，而且不能共享。这些可执行对象高速缓存在登录会话中。在结束打开的会话时，您可以明确或隐含释放流程。

“FINS CAP 处理器服务”业务服务提供了三种方法。表 24 介绍了这些方法。

表 24. “FINS CAP 处理器服务”业务服务方法

方法 - 说明	输入参数	输出参数
LoadProcess - 加载指定的计算流程定义，并且在当前的 Web 会话中例示流程的可执行示例。	System_ProcessName - 计算流程的名称。	无。
RunProcess - 该方法用于执行指定的流程。如果尚未加载流程定义，处理器将首先加载定义。 只要执行 BRP 流程，处理器将会检查当前的流程定义是否高速缓存在 OM 示例中。如果没有高速缓存，处理器则在 OM 示例中例示流程定义。	System_ProcessName - 计算流程的名称。	System_ErrorCode System_ErrorMessage System_ErrorSource 返回代码。请参阅第 215 页的“处理业务规则处理器错误”。
ReleaseProcess - 该方法用于释放当前 Web 会话中指定的可执行流程。这不会影响其它打开的 Web 会话。	System_ProcessName - 计算流程的名称。	无。

使用 eScript 调用业务规则处理器

下面举例说明了如何使用 eScript 调用 BRP。

加载 BRP 业务服务的示例

该示例提供了加载 BRP 流程定义的 eScript 样本。

```
var psIn  = TheApplication().NewPropertySet();
var psOut = TheApplication().NewPropertySet();
var bs    = TheApplication().GetService("FINS CAP Processor Service");

psIn.SetProperty ("System_ProcessName", "MyBRPPProcessName");

bs.InvokeMethod("LoadProcess", psIn, psOut)
```


运行 BRP 业务服务的示例：

该示例提供了执行 BRP 流程定义的 eScript 样本。该脚本同时还显示如何将输入参数 (g_AssetId) 传递给 BRP 流程。

```
function WebApplet_PreInvokeMethod (MethodName)
{
    if (MethodName == "InvokeMyBRP")
    {
        var psinputs  = TheApplication().NewPropertySet();
        var psoutputs = TheApplication().NewPropertySet();
        var oBusObj   = TheApplication().ActiveBusObject();
        var oBusComp  = oBusObj.GetBusComp("FINS Group Policy");
        var sAssetId  = oBusComp.GetFieldValue("Id");

        psinputs.SetProperty ("g_AssetId", sAssetId);
        psinputs.SetProperty ("System_ProcessName", "MyBRPProcessName");

        var obs = TheApplication().GetService("FINS CAP Processor Service");
        obs.InvokeMethod ("RunProcess",psinputs, psoutputs);

        return (CancelOperation);
    }
    return (ContinueOperation);
}
```

记录业务规则处理器的调试消息

为了便于调试流程，BRP 以追踪文件的形式提供了不同级别的执行日志。目前有两种 BRP 日志级别。这些级别在表 25 中进行了详细介绍。

表 25. BRP 执行日志的级别

级别	严重性	BRP 实施
4	明细	记录 BRP 流程的执行情况及其初始化路径，但未提供详细信息。
5	调试	记录执行明细。 在此日志级别下，作为赋值语句的一部分记录本地属性和全局属性的值。 提示： 要检查变量的值，请使用虚拟赋值步骤。

BRP 日志级别通过环境参数 SIEBEL_FACAP_LOG_EVENTS 进行设置。

BRP 日志被写入到 Siebel 对象管理器日志文件中。要启用 BRP 日志，Siebel 日志级别还必须是信息级别或更高级别。如果是移动客户机，请设置工作站系统环境参数 SIEBEL_LOG_EVENTS = 3。

SIEBEL_LOG_EVENTS 可以从“服务器管理”中进行设置。有关详细信息，请参阅 *Siebel System 管理指南*。

在 BRP 日志中，每一个本地属性的后面都会附加它的过程名称。例如，在记录文件中将某个本地属性定义为 Procedure Main 中的 local_dMyIncome，该属性将标识为 Main@local_dMyIncome。

警告：BRP 日志文件可能会快速增长。一般来说，只有在管理员进行调试时才启用日志。

需求管理器

本节介绍了“需求管理器”业务服务，并且包括以下主题：

- 第 226 页的“关于需求管理器”
- 第 227 页的“管理需求管理器”
- 第 227 页的“创建记录模板”
- 第 228 页的“创建需求模板”
- 第 231 页的“使用需求管理器”
- 第 231 页的“创建记录组模板”
- 第 233 页的“将需求管理器用于记录组模板的示例”

关于需求管理器

“需求管理器”是指在业务流程的预先确定的步骤中自动生成所需的活动、客户提交和工作流程的业务服务。“需求管理器”确保在遵循管制要求并执行最佳惯例的同时，还减少了冗余工作和培训要求。

例如，可能要求贷款申请人提交就业证明、帐户报表以及其它文档。“需求管理器”允许业务分析员指定在哪些条件下需要提供某些文件以推动申请流程。此业务服务是在申请流程期间的某个预先确定点进行调用，以便为客户提交生成适当的跟进活动。

“需求管理器”可应用于各种使用方案，包括自动创建资金转移服务请求等服务流程。下面是“需求管理器”方案的一些示例：

- **人寿保险。**人寿保险的保险单可能要求提供一个附件（体检）、执行一个活动（例如与保险商会谈）以及填写一些表格。例如，如果产品类型是人寿保险，则可能会选择这一组要求。然而，可能存在一个排除规则，以便在保险单的金额低于 \$100,000 时不需要与保险商进行会谈。
- **按揭申请。**按揭申请可能要求提供一些文档、发布一些声明、提供两张年度纳税申报单（单据）、进行一次评估（活动）以及一次信用检查（工作流程）。每次按揭时可能都要执行这一组要求，但是，可能存在一个排除规则，以便在贷款价值低于 50% 时不需要提供纳税申报单。

对于在“FINS 申请”和“FINS 人寿保险单”业务对象中分别定义的需求模板，您可以使用“申请”和“人寿保险和年金”屏幕中出厂时启用的“结束需求”视图查看“需求管理器”业务服务的输出结果。

需求管理器的主要功能

“需求管理器”业务服务提供了下列主要功能：

- 定义支持版本控制的多个需求模板
- 为每一个需求模板中的条件表达式提供支持
- 定义可将记录插入到任何 Siebel 业务对象和组件中的记录模板
- 自动调用预定义的工作流程以支持流程

关于调用需求管理器

需求管理器的调用方式与其它任何业务服务的调用方式相同；即通过工作流程、运行时事件或脚本调用。在执行时，该服务将对各模板进行求值以选择要执行的模板，并且执行排除规则求值为 False 的每一项需求。

管理需求管理器

管理“需求管理器”业务服务涉及以下步骤：

- 1 第 227 页的“创建记录模板”
- 2 第 228 页的“创建需求模板”

您可以根据需要创建记录组模板，以便将其它记录组模板和记录模板集合在一起。请参阅第 231 页的“创建记录组模板”。

创建记录模板

记录模板用于定义将在特定的业务对象/组件中使用的模板，以及该业务对象/组件中将自动填入的字段。在执行时，此业务服务将在业务对象/业务组件中生成记录，并且根据指定的模板填写字段。

要创建记录模板

- 1 导航至“场地图” > “管理 - 记录模板” > “记录模板”。
- 2 在“记录模板”列表中，创建新记录并填写字段。

下表中介绍了其中一些字段。

字段	说明
模板名称	记录模板的名称。
显示名称	UI 中所显示的模板的显示名称。

字段	说明
业务对象	要启用的模板的业务对象。 例如，要自动填写“申请”或“人寿保险和年金”屏幕中的记录，您必须分别选择“FINS 申请”或“FINS 人寿保险单”业务对象。
业务组件	所选业务对象上的业务组件。 您可以从出厂时的“记录管理模板”视图指定在“结束需求”视图中预填两个子视图：活动和文档。 例如，要预填这两个子视图中其中一个子视图的记录，您必须选择“行为”、“INS 保险单文档”或“FINS 申请按揭附件”业务组件。

3 在“字段”列表中，创建新记录并填写字段。

下表中介绍了其中一些字段。

字段	说明
序号	字段的序号。
字段名称	指定的业务组件中的字段名称。
预设缺省值	字段的预填值。 注释： 您可以为该字段填入条件语句。
业务组件	业务组件名称的只读字段。

4 在“相关记录模板”列表中，创建新的记录并填写字段。

“相关记录模板”子视图用于指定记录模板的子记录模板和孙记录模板。在执行时，此业务服务将按父记录模板中的指定插入记录，以及插入在子模板和孙模板中指定的所有记录。

创建需求模板

需求模板用于将多个记录模板集合在一起。在第 227 页的“创建记录模板”中指定的记录模板只在业务对象/业务组件中插入一项记录。要在不同的业务对象/组件中插入多个记录，您可以在单一的需求模板中集合多个记录模板。此外，在需求模板中，您可以指定要调用的工作流程。

要创建需求模板

- 1 导航至“场地图”>“管理 - 需求模板”>“工作流程”。
- 2 在“需求模板”列表中，创建新记录并填写字段。

下表介绍了其中一些字段。

字段	说明
模板名称	需求模板的名称。
显示名称	UI 中所显示的模板的显示名称。
业务对象	要启用的模板的业务对象。 例如，要在“申请”或“人寿保险和年金”屏幕中选择模板名称，您必须分别选择“FINS 申请”或“FINS 人寿保险单”业务对象。
业务组件	所选业务对象上的业务组件。 例如，为了能够在“申请”或“人寿保险和年金”屏幕中选择模板名称，您必须分别选择“商机”或“FINS 人寿保险单”业务组件。
条件	有效的 Siebel 查询语言表达式。如果该条件表达式求出的值为 True，则对此规则集下面的规则进行求值。 提示： 请使用表达式生成器来测试条件表达式的有效性。
版本	模板的版本号。 注释： 如果选择“修订”按钮，Siebel 应用程序则会自动确定模板的版本号。
状态	模板的状态，其值为：活动、未决的活动、不活动、已过时和进行中。
开始日期	模板的开始日期。 您可以指定一个将来的日期，并且在激活模块时，模板的状态将更改为“未决的活动”。在指定的日期和时间，应用程序会将状态自动更改为“活动”，并且执行相应的模板版本。
结束日期	模板的结束日期。 一旦到达指定的结束日期，应用程序会将模板的状态更改为“已过时”。

3 在“工作流程”列表中，创建新记录并填写字段。

下表中介绍了其中一些字段。

字段	说明
序号	工作流程的序号。
工作流程名称	为需求模板中指定的业务对象/业务组件启用的工作流程名称。 注释： 在此处指定的工作流程应该是已经部署并且处于活动状态。有关详细信息，请参阅 <i>Siebel Business Process Designer 管理指南</i> 。
排除规则	有效的 Siebel 查询语言表达式。如果该条件表达式求出的值为“True”，则排除此工作流程。
立即执行	该标志表示在执行需求模板时会立即自动执行工作流程。要手动执行工作流程，该字段应该为空。 有关手动执行工作流程的信息，请参阅第 231 页的“使用需求管理器”。
工作流程上下文	作为流程属性传递给工作流程的文本字段。 该字段采用逗号分隔的名称/值对的格式。例如： “省/（直辖）市”，“CA”，“来源业务组件”，“FINS 人寿保险单” 其中，“省/（直辖）市”和“来源业务组件”是属性名称，而“CA”和“FINS 人寿保险单”分别是属性值。
业务组件	只读字段，与需求模板子视图中指定的业务组件类似。确定要对其中的排除规则求值的业务组件。

4 单击“记录模板”视图选项卡。**5** 在“记录模板”列表中，创建新记录并填写列表中的字段。

下表中介绍了其中一些字段。

字段	说明
模板名称	选择要与需求模板关联的模板。
排除规则	有效的 Siebel 查询语言表达式。如果该条件表达式求出的值为“True”，则排除记录模板。
期望值集	用于自动调用客户期望值管理器的该标志。 注释： 要使用该标志，应该事先设置客户期望值管理器。有关详细信息，请参阅第 244 页的“客户期望值管理器”。
自动分配	用于自动调用 Siebel Assignment Manager 的标志。 注释： 要使用该标志，应该事先设置 Assignment Manager。有关详细信息，请参阅 <i>Siebel Assignment Manager Administration Guide</i> 。

- 6 在“需求模板”列表中，单击“激活”。
- 7 （可选）要修订需求模板，请单击“修订”。
- 8 （可选）要禁用需求模板，请单击“禁用”。

使用需求管理器

对于在“FINS 申请”和“FINS 人寿保险单”业务对象中分别定义的需求模板，您可以使用“申请”和“人寿保险和年金”屏幕中启用的“结束需求”视图查看“需求管理器”业务服务的输出结果。然而通过配置后，可以从任何屏幕调用“需求管理器”。

在调用此业务服务时，它会自动在目标列表或表单中预填在“管理 - 需求模板”屏幕中定义的记录。

要调用需求管理器

- 1 导航至以下某个视图：
 - “申请” > “申请列表” > “结束需求”
 - “人寿保险和年金” > “人寿保险单列表” > “结束需求”
- 2 在“模板”列表中创建新记录。
- 3 选择在第 228 页的“创建需求模板”中定义的模板名称。
- 4 在“模板”列表中，单击“执行”。

“需求管理器”根据在“管理 - 需求模板”屏幕中指定的记录预填“活动”、“工作流程”和“文档”列表。
- 5 填写“活动”、“工作流程”和“文档”列表中的字段。

注释：如果未将工作流程设置为自动运行，您可以通过在“工作流程”列表中单击“执行”，手动设置该工作流程。

创建记录组模板

记录组模板用于定义在特定业务对象/组件中使用的模板。记录组模板用于将其它的记录组模板和记录模板集合在一起。记录组模板以业务对象层中定义的业务组件关系为基础，可用于递归执行相互关联的业务组件，以及在特定的业务组件中生成数据。

记录组模板可以包含其它相关记录组模板和相关记录模板。在业务服务执行记录组模板时，它将自动递归执行定义的其它任何相关记录模板或相关记录组模板。

创建记录组模板涉及以下步骤：

- 1 创建记录组模板
- 2 创建相关记录组模板
- 3 创建相关记录模板

有关设置记录组模板的示例，请参阅第 233 页的“将需求管理器用于记录组模板的示例”。

要创建记录组模板

- 1 导航至“场地图” > “管理 - 记录模板” > “记录组模板”。

- 2 在“记录组模板”列表中，创建新记录并填写字段。

下表介绍了其中一些字段。

字段	说明
模板名称	记录组模板的名称。
显示名称	UI 中所示的模板的显示名称。
业务对象	模板的业务对象。
业务组件	所选业务对象上的业务组件。

- 3 在“相关记录模板”列表中，创建新的记录并填写字段。

“相关记录模板”列表可用于指定记录组模板的子模板。在执行时，此业务服务将在定义了记录模板的业务组件中为对应的父记录插入记录。

字段	说明
模板名称	子模板记录的名称。
排除规则	有效的 Siebel 查询语言表达式。如果该条件表达式求出的值为“True”，则排除相关记录模板。
重复表达式	该字段表示在父记录组模板的上下文中，该记录模板应该执行的次数。缺省情况下设置为 1。
业务组件	只读字段。确定要对其中的排除规则求值的业务组件。

- 4 在“相关记录组模板”列表中，创建新记录并填写字段。

“相关记录组模板”列表可用于指定子记录组模板。在执行时，此业务服务将在对应的父记录组模板的上下文中执行定义了该记录组模板的业务组件。

字段	说明
模板名称	相关记录组模板的名称。
排除规则	有效的 Siebel 查询语言表达式。如果该条件表达式求出的值为“True”，则排除相关记录模板。
业务组件	只读字段。确定要对其中的排除规则求值的业务组件。

将需求管理器用于记录组模板的示例

本节举例说明如何配置记录组模板，以便自动生成车辆保险范围。

记录组模板可用于在汽车保险单中自动生成缺省的车辆保险范围。

要配置记录组模板以便自动生成车辆保险范围

- 1 导航至“场地图”>“管理 - 保险”>“汽车保险范围”。
- 2 对于“保险范围管理”列表中的每一个汽车保险范围，在“保险范围价值”列表中，为其中一个值选择缺省标志。
- 3 导航至“标记”>“管理 - 记录模板”。
- 4 在“记录模板”列表中创建新的记录，并且输入下表中所示的值。

字段	值
模板名称	INS 车辆缺省保险范围
显示名称	汽车的缺省保险范围
业务对象	INS 保险单
业务组件	INS 车辆缺省保险范围

- 5 将字段列表留空。
在执行期间，将考虑在 Siebel Tools 中为该业务组件中的字段设置的预设缺省值。
- 6 导航至“记录组模板”视图。
- 7 在“记录组模板”列表中创建新的记录，并且输入下表中所示的值。

字段	值
模板名称	INS 车辆可用保险范围价值模板
显示名称	INS 车辆可用保险范围价值模板
业务对象	INS 保险单
业务组件	INS 车辆的可用保险范围价值
条件	[Default]='Y'

- 8 在“相关记录模板”列表中，创建新的记录，并且选择在[步骤 4](#)中定义的记录模板。

9 在“记录组模板”列表中创建另一项新记录，并且输入下表中所示的值。

字段	值
模板名称	INS 车辆模板
显示名称	缺省的车辆保险范围模板
业务对象	INS 保险单
业务组件	INS 车辆

10 在“相关记录组模板”列表中，创建新记录，并且选择在步骤 7 中定义的记录组模板。

11 导航至“汽车保险单”屏幕，并且创建新的保险单。

12 向下搜索到保险单编号记录，以便导航至“快速报价”视图并创建以下记录：

- a 在“车辆”列表中，创建新的车辆。
- b 在“驾驶员”列表中，创建新的驾驶员记录。

13 单击“费率模型”视图选项卡。

车辆列表应该显示在上一步创建的车辆。

14 选择车辆记录，并且单击“缺省保险范围”。

此时将出现“选择要运行的模板”对话框，并且在定义的任何条件表达式求值之后显示在步骤 9 中定义的模板。

15 在对话框中，单击“执行”。

系统将在“车辆保险范围”列表中为选定的车辆记录自动创建缺省的车辆保险范围。这些缺省保险范围对应于在步骤 2 的“管理 - 保险”视图中选择的缺省保险范围。

客户验证管理器

在进行财务交易之前，财务服务机构需要对客户进行严格验证。而且，由于保密和安全规定在小额银行业务中已经普及，并且保险和保健业也开始接受这些规定，因此验证最终将变得非常重要。

通常，银行可能采用分层验证策略，要求对不超过某个限额的交易执行基本验证，而对于超出此限额的交易执行更严格的交易验证。在某些情况下，对于经常执行高价值交易的客户，银行可能使用令牌验证，常用的令牌是 RSA 令牌或临时列表。

客户验证管理器是一种灵活的实用程序，可用于在销售或服务流程期间实行安全并且可跟踪的客户验证。客户验证管理器可用于提示客户服务代表在提供任何服务之前首先验证呼叫者的身份。客户验证管理器提供了以下主要功能：

- 能够使用联系人资料中的字段定义多个验证模板
- 根据规则和上下文调用验证模板
- 从全局工具栏中访问
- 对过去的验证事件进行审计追踪；便于快速而准确地解决冲突
- 能够定义成功和失败工作流程，以便执行相应的行为

管理客户验证管理器业务服务涉及到以下步骤：

- 1 创建验证模板
- 2 （可选）定义验证规则

创建客户验证模板

客户验证模板定义了用于验证的证书，以及尝试验证成功或失败后执行的行为。

要创建客户验证模板

- 1 导航至“场地图” > “管理 - 应用程序” > “验证模板”。
- 2 在“模板”列表中，创建新记录并填写字段。

下表中介绍了其中一些字段。

字段	注释
名称	验证模板的名称。
说明	模板的说明。
成功工作流程	<p>在验证成功时调用的 Siebel 工作流程。</p> <p>在此处指定的工作流程应该是已经部署并且处于活动状态。验证和确认标志使用的字段将作为流程属性传递给该工作流程。</p> <p>提示： 使用成功工作流程记录验证的状态，以便进行审计。</p>
失败工作流程	<p>在验证失败时调用的 Siebel 工作流程。</p> <p>在此处指定的工作流程应该是已经部署并且处于活动状态。验证和确认标志使用的字段将作为流程属性传递给该工作流程。</p>
缺省	<p>如果标记为缺省值，该模板将用作缺省模板。如果“验证规则”中定义的所有规则都失败，则调用缺省的模板。</p> <p>只能将一个模板标记为缺省模板。</p>
备用模板	<p>定义备用模板，如果使用当前的模板验证呼叫者失败，则使用备用模板进行验证。可以通过单击验证弹出式窗口中的“备用”按钮，调用此备用模板。</p>

3 在“证书”列表中，创建新记录并填写字段。

下表介绍了其中一些字段。

字段	注释
业务对象	证书字段的业务对象。 在当前的 Siebel 版本中，联系人业务对象是唯一可用的业务对象。因此，该字段被预设为缺省的字段，并且是只读字段。
业务组件	证书字段的业务组件引用。 此处使用的业务组件应该是联系人业务对象的有效业务组件。
字段名称	业务组件字段的名称。 只支持单值字段；不支持多值字段，并且如果使用多值字段，可能会导致系统不稳定。
显示名称	业务组件字段的显示名称。它指定了运行时字段的标签。
搜索规范	对于任何一对多的联系人业务组件，搜索规范提供了搜索标准以便将选择的范围缩小到单个的记录。
必需标志	该标志表示需要验证该字段，验证才能成功。如果在运行时没有确认必需字段，验证将会失败。 缺省值为“否”。

定义客户验证规则

客户验证规则定义了选择验证模板的逻辑。在调用验证管理器时，此业务服务会逐步通过所有适用规则集中的每一个规则，以找出求值为“True”的规则，然后使用根据该规则定义的模板进行验证。如果没有定义规则，或者没有一个规则成功，并且定义了缺省模板，则使用缺省模板进行验证。

要创建客户验证规则

1 导航至“场地图” > “管理 - 应用程序” > “验证管理”。

2 在“规则集”列表中，创建新记录并填写字段。

下表中介绍了其中一些字段。

字段	注释
名称	验证规则集的名称。
说明	规则集的说明。
业务对象	对规则求值的业务对象上下文。
业务组件	条件表达式和规则求值的业务组件上下文。
条件表达式	有效的 Siebel 查询语言表达式。如果该条件表达式求出的值为“True”，则对此规则集下面的规则进行求值。 提示： 请使用表达式生成器来测试条件表达式的有效性。
活动标志	用于激活或禁用规则集的标志。 该字段预设的缺省值为“不活动”。

注释： 如果不使用条件表达式，则每个定义的业务对象/业务组件只应该有一个规则集。如果同一个业务对象/业务组件有多个规则集，并且未定义条件表达式，则随机进行检查。

3 在“规则”子视图中，创建新记录并填写字段。

下表中介绍了其中一些字段。

字段	注释
序列	规则求值的序号。
业务组件	表达式求值的业务组件引用。 该字段预设的缺省值为规则集定义中的业务组件，并且是只读字段。
包含表达式	用于指定规则的 Siebel 查询语言表达式。 如果此条件表达式求出的值为“True”，则会选择与该规则相关的模板；并且中止继续对规则求值。 提示： 请使用表达式生成器来测试包含表达式的有效性。
模板名称	在规则成功时使用的验证模板。

调用客户验证管理器

出厂时，客户验证管理器在“联系人”、“成员”和“提供商”屏幕中可用。然而，使用 Siebel Workflow，可以从包含“联系人”、“成员”或“提供商”业务组件的任何屏幕中调用客户验证管理器。

图 8 显示了工具栏中的验证图标。通过单击该图标可以调用客户验证管理器。

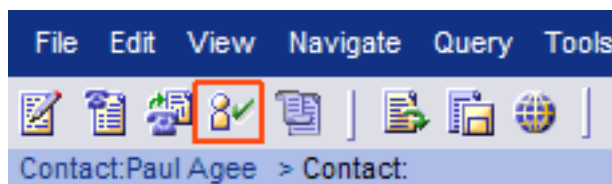


图 8. 工具栏中的验证图标

要验证联系人

- 1 导航至“联系人列表”视图。
- 2 选择要验证的联系人，并且单击工具栏中的验证图标。
此时将出现“Siebel 验证管理器”对话框。
- 3 为列出的每一个字段选择“已确认”复选框。
- 4 执行下列操作之一：
 - 要验证，请单击“验证”。如果确认了所有必需字段，则表示验证成功。
 - 要使用备用模板，请单击“备用”。如果定义了备用模板，则会出现该模板。
 - 要取消验证，请单击“取消”。

注释：在调用验证管理器时，如果未确定匹配的模板，则会出现一则错误消息。

计算管理器

Siebel 计算管理器设计为允许财务服务机构在他们的 Siebel 应用程序中明确定义并执行从简单、中等到复杂的计算。它作为业务服务执行，以接受输入参数执行计算，并且将计算结果用作输出参数。计算管理器与 Siebel 应用程序体系结构紧密集成，并且可以使用 Siebel 业务组件字段进行输入或输出。业务服务促进了由业务分析员执行的嵌入式计算规范。

下面是如何使用 Siebel 计算管理器的一些示例：

- **贷款付款计划。**在 Siebel 应用程序中捕获消费者分期偿还贷款的期限、金额和利率。调用计算管理器可以为每月期限生成应付金额计划（划分为本金和利息）。用户计算此计划，使用不同的贷款金额运行多个假设方案，然后，将计划导出为 Excel 电子表格。
- **货币转换。**用户希望知道按当前汇率，100,000 美元相当于多少日元。调用计算管理器，并且出现输入对话框。对话框中已经预填了当前的汇率。用户输入 100,000 作为输入值，然后单击“计算”即可看到结果。管理器不保存结果。
- **提前提款罚金计算。**客户要从他的退休帐户中取现金，但是这一操作涉及到罚金。罚金的计算比较复杂，该计算已经作为一个 eScript 输入到 Siebel 中。一旦调用计算管理器，Siebel 将传入计算罚金所需的变量，并且运行此 eScript。结果保存在 Siebel 业务组件中。

指定计算规则

在列表中输入计算作为计算规则，这一操作与验证规则或 Siebel 个性化规则的管理方式相类似。

计算规则分三个阶段指定：

- 1 指定计算规则集。请参阅第 239 页的“要指定计算规则集”。
- 2 指定计算时使用的变量。请参阅第 239 页的“要指定变量”。
- 3 指定计算明细。请参阅第 240 页的“要指定计算明细”。

要指定计算规则集

- 1 导航至“场地图” > “管理 - 应用程序” > “计算管理器”。
- 2 在“规则集”列表中，创建新记录并填写字段。

下表介绍了其中一些字段。

字段	注释
名称	计算规则集的名称。规则集名称与语言无关。
注释	规则集的简短说明。
业务对象	对规则求值的业务对象上下文。
数组输出业务组件	用于写入数组计算输出的业务组件上下文，例如，分期偿还债务表计算。
活动标志	用于激活计算规则集的标志。缺省情况下，计算规则集处于不活动状态。
脚本标志	该标志表示将计算规则指定为脚本，而不是陈述性规则。
类型	值列表，提供了为更便于进行管理而将规则分类的能力。
子视图标题	在交互模式下调用计算管理器时出现的弹出式子视图的标题。

要指定变量

- 1 导航至“场地图” > “管理 - 应用程序” > “计算管理器”。
- 2 选择要为其变量指定的规则集。
- 3 在“变量”列表中，创建新记录并填写字段。

下表介绍了其中一些字段。

字段	注释
序号	指定变量的序号。弹出式子视图中的变量按指定的顺序显示。
名称	在指定计算规则时使用的变量的内部名称。 变量名称最多可以包含 35 个字符，并且不能包含空格或算术运算符。

字段	注释
显示格式	变量的显示格式。例如， \$###.##
显示名称	用户看到的变量的标签。
类型	变量的类型。值为“输入”、“输出”或“输出数组”。
业务组件	变量的业务组件上下文。
业务组件字段名称	业务组件的字段名称。 如果此变量是输入变量，则将业务组件字段名称的运行时值分配给该变量。 如果此变量是输出变量，则将计算的变量值写入到业务组件字段名称中。
可选	可选变量是指对计算来说不是至关重要的变量，但是可以指定可选变量以更改计算。 该标志的缺省值为“否”。
缺省值	计算时变量的缺省值。该值出现在变量的对话框中。
测试值	在模拟器中调用计算管理器时变量的值。
禁用显示	该标志表示在交互模式下调用计算管理器时将变量隐藏并且不向用户显示该变量。
变量包括	包括脚本生成中的变量。

要指定计算明细

- 1 导航至“场地图” > “管理 - 应用程序” > “计算管理器”。
- 2 选择要为其计算明细指定的规则集。

3 在“规则”列表中，创建新记录并填写字段。

下表中介绍了其中一些字段。

字段	注释
序号	执行规则的序号。
表达式	<p>计算表达式。表达式遵守以下准则：</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ 运算符支持。支持所有基本的算术运算符，包括指数（+、-、*、/、^），也支持嵌套数量（例如，括号）。 ■ 简单计算。简单计算（例如 $a+b=c$）在单个行中定义。 ■ 复合计算。可以在单个模板中指定多个计算行，从而可以独立计算多个变量，然后将计算的变量用于后续计算中。 ■ For-Next 逻辑。支持简单循环，以便生成数组。要实现循环，请使用 'For' 语句和 'Next' 语句。示例： <ul style="list-style-type: none"> ■ 第 1 行：For N=1 to Period， ■ 第 2 行：[calculation] ■ 第 3 行：Next N。 For-Next 循环可以嵌套。 ■ If-Then-Else 逻辑。支持明确使用简单的 If-Then-Else 逻辑。与 For-Next 一样，If-Then-Else 语句出现在计算集的多个行中。支持 If-Then-Else 语句嵌套。

使用嵌入式 eScript 执行按揭计算的示例

如果是复合计算，嵌入式 eScript 是更合适的机制。下面是使用 eScript 计算按揭的示例。

```
var Amount= 0;
var NumPeriods= 0;
var Rate= 0;
var InterestPaid = new Array;
var Payment = new Array;
var Period = new Array;
var PrincipleBalance = new Array;
var PrinciplePaid = new Array;
var PeriodPayment = 0;
var TotalInterest = 0;
var TotalPayment = 0;

function GetInput (Inputs)
{
    with(Inputs)
    {
```

```

        var temp;
        temp = GetProperty("Amount");
        if (temp.length!=0)

            Amount= ToNumber(temp);

        temp = GetProperty("NumPeriods");
        if (temp.length!=0)

            NumPeriods= ToNumber(temp);

        temp = GetProperty("Rate");
        if (temp.length!=0)

            Rate= ToNumber(temp);

    }
}

function Main()
{
    Period[0] = 0;
    InterestPaid[0] = 0;
    PrinciplePaid[0] = 0;
    Payment[0] =0;
    PrincipleBalance[0] = Amount;
    Rate = Rate /1200;
    PeriodPayment = Amount / (1.00/Rate - (1.00/Rate)/Math.pow((1.00+Rate),
    NumPeriods));

    for(var i=1; i<=NumPeriods-1; i++)
    {
        Period[i] = i;
        InterestPaid[i] = PrincipleBalance[i-1]*Rate;
        Payment[i] = PeriodPayment;
        PrinciplePaid[i] = Payment[i]-InterestPaid[i];
        PrincipleBalance[i] = PrincipleBalance[i-1] - PrinciplePaid[i];

    }

    TotalPayment = NumPeriods * PeriodPayment;
    TotalInterest = TotalPayment - Amount;
}

function Service_PreInvokeMethod (MethodName, Inputs, Outputs)
{
    GetInput(Inputs);
    Main();
    SetOutput(Outputs);
    return( CancelOperation );
}

```

```

function SetOutput (Outputs)
{
    Outputs.SetType("Result");

    var psArray = TheApplication().NewPropertySet();
    psArray.SetType("Array");
    var len = InterestPaid.length;
    for(var j=0; j<=len-1; j++)
    {
        var psArrayElement = TheApplication().NewPropertySet();
        psArrayElement.SetProperty("InterestPaid",InterestPaid[j]);
        psArrayElement.SetProperty("Payment",Payment[j]);
        psArrayElement.SetProperty("Period",Period[j]);
        psArrayElement.SetProperty("PrincipleBalance",PrincipleBalance[j]);
        psArrayElement.SetProperty("PrinciplePaid",PrinciplePaid[j]);
        psArray.AddChild(psArrayElement);
    }
    Outputs.AddChild(psArray);

    var psPeriodPayment= TheApplication().NewPropertySet();
    psPeriodPayment.SetProperty("PeriodPayment",PeriodPayment);
    Outputs.AddChild(psPeriodPayment);

    var psTotalInterest= TheApplication().NewPropertySet();
    psTotalInterest.SetProperty("TotalInterest",TotalInterest);
    Outputs.AddChild(psTotalInterest);

    var psTotalPayment= TheApplication().NewPropertySet();
    psTotalPayment.SetProperty("TotalPayment",TotalPayment);
    Outputs.AddChild(psTotalPayment);
}

```

调用计算管理器

您可以从 Siebel 工作流程中调用计算管理器，并且可以使用子视图中的小按钮触发计算管理器。要在工作流程中调用 Siebel 计算管理器，请使用业务服务步骤。

请使用“FINS 计算引擎”业务服务和“计算”业务服务方法，按照表 26 中的说明设置输入参数。该业务服务没有输出参数。

表 26. 用于调用计算管理器的输入参数

名称	类型	注释
规则表达式名称	文字	计算规则的名称
主要业务组件名称	文字	主要业务组件的名称
主要业务组件行 ID	流程属性	通常指工作流程的对象 ID

表 26. 用于调用计算管理器的输入参数

名称	类型	注释
保存至业务组件	文字	Y 或 N
子业务组件名称（可选）	文字	子业务组件的名称
子业务组件行 ID（可选）	文字	子业务组件的行 ID

在以交互方式调用计算管理器时，计算管理器将显示包含输入和输出参数的弹出式对话框。要执行计算，请输入所有输入参数，并单击“计算”按钮。此时将显示包含计算的值的另一个弹出式对话框。单击“取消”按钮，完成计算。

客户期望值管理器

管理客户期望值围绕完成客户请求所需的时间来进行，这一点对于维持客户的满意度来说至关重要。尽管有许多财务交易可以在几秒钟内完成，但是还有许多增进与客户关系的重要任务需要一天或更长的时间才能完成。例如：

- 可能无法立即提取银行支票存款，并且支票存款受到支票结清限制。
- 信贷和保险申请通常需要经历一个承保流程，在该流程中将从信用价值、风险资料以及进入审批和定价的其它因素等方面对申请进行评估。能否快速周转是一个有竞争力的区分标志。
- 保健服务的投诉和不满通过精心组织的复审和上诉流程来处理。在许多管辖区域，投诉和不满的处理必须遵守管制标准。

Siebel 客户期望值管理器 (CEM) 能够使用任务完成时间的历史估计值，帮助客户服务代表确定服务完成的预期值。在执行标准化流程并且需要估计预期完成日期的情况下，此管理器特别有用。Siebel CEM 具有以下两项重要功能：

- 使管理员能够输入控制任务完成时间的因素的能力。
- 用于为所启用对象设置截止日期和预期完成日期的运行时引擎。

注释：CEM 与协定/授权相比，它可能会达成一个客户协议，其中包括要求在指定的授权度量内完成服务请求的授权。完成这些设置之后，用户可以导航至“服务”屏幕，并看到一个“验证”按钮。单击该按钮将调用对代理承诺时间的计算。然后，授权度量将计算已约定的截止日期。然而，CEM 会根据以往完成流程花费的时间计算预期完成时间或截止日期。如果已经达成服务协议，则约定的日期优先。

定义客户期望值管理器规则

“CEM 管理”屏幕提供了任务完成时间的历史估计值以及选择合适时线的规则。在调用 CEM 时，此业务服务会逐步通过所有适用规则集中的每一个规则，以找出求值为“True”的规则，并且使用根据该规则定义的估计值计算预期时间。

要创建 CEM 规则

1 导航至“场地图”>“管理 - 应用程序”>“客户期望值管理器”视图。

2 在“规则集”子视图中，创建新记录并填写字段。

下表介绍了其中一些字段。

字段	注释
名称	CEM 规则集的名称。
业务对象	对规则求值的业务对象上下文。
业务组件	条件表达式和规则求值的业务组件上下文。
条件表达式	有效的 Siebel 查询语言表达式。如果该条件表达式求出的值为“True”，则对此规则集下面的规则进行求值。 提示： 请使用表达式生成器来测试条件表达式的有效性。
活动标志	用于激活或禁用规则集的标志。 该字段预设的缺省值为“不活动”。

注释：如果不使用条件表达式，则每个定义的业务对象/业务组件只应该有一个规则集。如果同一个业务对象/业务组件有多个规则集，并且未定义条件表达式，则随机进行检查。

3 在“规则”列表中，创建新记录并填写字段。

下表介绍了其中一些字段。

字段	注释
序列	规则求值的序号。
业务组件	表达式求值的业务组件引用。 该字段预设的缺省值为规则集定义中的业务组件，并且是只读字段。
条件表达式	用于指定规则的 Siebel 查询语言表达式。 如果此条件表达式求出的值为“True”，则会选择与该规则相关的估计值；并且中止继续对规则求值。 提示： 请使用表达式生成器来测试包含表达式的有效性。
名称	规则的唯一名称。 用于在执行期间提高规则集的搜索性能。从内部来说，用户键在名称字段上建立。

字段	注释
时间表	<p>用于计算任务预期完成时间的时间表。</p> <p>时间表控制工作时间、节假日和停工时间。如果选择时间表，则使用该时间表计算任务的开始时间。</p> <p>时间表在“管理 - 服务” > “时间表”屏幕下面进行管理。有关管理时间表的详细信息，请参阅 <i>Siebel Field Service Guide</i>。</p>
使用雇员时间表	如果选定该标志，将使用雇员时间表来计算开始时间。雇员时间表优先于缺省的时间表。
单位	准备时间、预计时间和松弛时间的单位。有效单位：分钟、小时或天数。
准备时间	任务的排队时间。
预计时间	预计完成任务的时间。
松弛时间	允许与预期完成时间有偏差的缓冲时间。
辅助字段	<p>(可选) 指定业务组件的字段/值对。所指定的字段将使用基于所选规则的值进行更新。示例：</p> <p>"Priority","0-ASAP"</p>

调用客户期望值管理器

当前的 Siebel Financial Services 版本中为服务请求对象启用了 CEM。

要调用 CEM

- 1 单击“服务请求”表单中的“计算日期”按钮。
此时将调用 CEM 业务服务，并且根据管理设置显示一个弹出式对话框，其中包含服务请求的预期完成日期。
关闭该对话框，则会将预期完成时间写入到当前的服务请求中。
- 2 单击“服务请求”表单中的“显示更多”按钮，以便在“内部跟踪 - 预计时间”部分中查看预期完成时间。

数据转移实用程序 (DTU)

该业务服务让您可以将数据从来源业务组件转移至目标业务组件。例如，用户可以在一个视图中输入数据，然后使用工具栏命令导航至另一个视图。系统会将将在第一个视图中输入的数据自动输入到第二个视图中。

关于数据映射

数据映射是用于定义数据从一个位置流到另一个位置的逻辑。DTU 业务服务使用数据映射，将数据从 Siebel 应用程序中的某个位置转移至另一个位置。

本节包含以下主题：

- 第 247 页的 “数据映射对象”
- 第 248 页的 “数据映射组件”
- 第 248 页的 “数据映射组件的高级选项”
- 第 249 页的 “数据映射字段”

数据映射对象

数据映射对象表示正在从来源业务对象转移至目标业务对象的数据。您可以使用“管理 - 应用程序” > “数据映射管理” 屏幕，定义数据映射对象。只有 Siebel 管理员才有权访问该屏幕。数据映射对象在表 27 中有说明。

表 27. 数据映射对象

对象	说明
名称	数据映射对象的名称。请输入唯一的名称。
来源业务对象	来源业务对象的名称。您必须在 Siebel 库文件中定义该名称。
目标业务对象	目标业务对象的名称。您可以将同一个业务对象同时指定为来源业务对象和目标业务对象。
不活动	选择该复选框，使数据映射对象处于不活动的状态。

提示： 数据映射对象高速缓存在内存中。只要更改了现有的数据映射对象，单击 “清除高速缓存” 按钮就会刷新高速缓存，以显示所做的更改。

通过以下“数据映射对象”子视图菜单项，可以将数据映射对象作为 XML 文件导入或导出：XML 导入，XML 导出。

数据映射组件

数据映射组件用于在子业务组件级别定义映射。每一个数据映射对象可以包含多个数据映射组件。您可以按父子结构排列数据映射组件，但是必须为除一个数据映射组件之外的其它所有组件指定父组件。没有父项的数据映射组件称为根数据映射组件。数据映射组件在表 28 中有说明。

表 28. 数据映射组件

组件	说明
名称	数据映射组件的名称。为数据映射对象中的每一个数据映射组件输入唯一名称。
来源/目标业务组件	来源或目标业务组件的名称。 如果为该数据映射组件指定了父组件，则必须在 Siebel 库文件中将该业务组件定义为与父数据映射组件相映射的来源或目标业务对象的子组件。
父组件	父数据映射组件的名称。 如果指定了父组件，该父组件必须映射至特定的来源和目标业务组件。通常，您将子数据映射组件映射至那些来源和目标业务组件的子组件。 如果不想指定父组件，请保留空白，以表示这是根数据映射组件。每一个数据映射对象只能有一个根数据映射组件。
不活动	选择该复选框，使数据映射组件处于不活动的状态。

数据映射组件的高级选项

您可以使用“高级选项”的多值字段在组件级别微调数据转移。数据映射组件的高级选项在表 29 中有说明。

表 29. 数据映射组件的高级选项

组件	说明
来源搜索规范/来源排序规范	用于定义来源业务组件的搜索规范和排序规范。此值可以是文字型的搜索规范/排序规范字符串，它还可以包含命名参数。请参阅第 250 页的“在 DTU 中使用命名参数”。例如： [Id] = [&ContactId] 其中 ContactId 是一个命名参数。在运行时，只有命名参数被替换成相应的字符串值。
来源记录行号	您可以有选择地只转移一个来源业务组件记录子集。这组件可以按以下三种格式进行定义： ■ 开始行号 - 结束行号 ■ 开始行号 - ■ 编号 例如，0-5，4-，0。请注意，行号从 0 开始。

表 29. 数据映射组件的高级选项

组件	说明
覆盖操作	该选项让您覆盖组件级别的操作。例如，当前的操作是“插入”，您可以使用该选项，将某个组件设置为执行“更新”操作。
无关联	Y/N。适用于具有关联列表的业务组件。缺省值为 Y。DTU 将首先尝试在关联列表中查找所需的目标记录。如果成功找到，则关联找到的记录；否则，将创建新的记录。 如果为 N，则不尝试关联现有的记录，而是创建新的记录。

所有高级选项值都可以包含命名参数。在运行时，命名参数被替换成相应的运行时值。

如果已经为来源业务组件正确定位，在运行时求出的来源搜索规范、来源排序规范和来源记录行号值必须为空白，否则，将出现高级选项不正确的错误。有关详细信息，请参阅第 255 页的“定位良好的业务组件”。

高级选项不适用于 MVG 子组件。

数据映射字段

数据映射字段用于定义字段与字段之间的映射。数据映射字段在表 30 中有说明。

表 30. 数据映射字段

字段	说明
来源类型/目标类型	<p>来源/目标字段的类型。类型可以是：字段、表达式或参数：</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ 字段 - 在 SRF 中定义的 Siebel 业务组件字段。 ■ 参数 - 命名参数，命名参数前面应该加上前缀“&”。请参阅第 250 页的“在 DTU 中使用命名参数”。例如： &ContactId ■ 表达式 - Siebel 计算表达式。请参阅第 251 页的“DTU 中的计算表达式”。
来源/目标	<p>这些字段的内容取决于来源类型和目标类型。如果类型是“字段”，则应该是业务组件的字段名称。如果类型是“表达式”，则应该是 Siebel 计算表达式。如果类型是“参数”，则应该是命名参数。</p> <p>如果目标字段是一个已计算的表达式，则不使用该记录来更新目标业务组件，而是在组件的数据转移操作结束时，将在运行时求出的表达式结果写回到来源字段中。如果来源是业务组件“字段”，则更新来源业务组件。如果来源是“参数”，则更新相应的命名参数值。如果来源是“表达式”，则不执行任何操作。</p>

表 30. 数据映射字段

字段	说明
键	<p>将目标记录与来源记录匹配。</p> <p>例如，“更新”操作将更新目标业务组件中的记录，该记录的键目标字段全部与对应的来源字段中的键相匹配。</p> <p>通常，每一个数据映射组件应该至少包含一个键字段。如果没有定义键，而且操作是“插入”，DTU 则会继续操作，而不检查是否已存在键字段相同的重复记录。如果操作是“更新”，则会更新当前的目标记录。</p> <p>如果使用关联的列表业务组件填写目标业务组件，则至少要求提供一个键字段值。</p>
来源/目标多值链接	<p>该链接用于指明来源字段和目标字段是多值字段。</p> <p>通过将数据映射字段分为几个子组件，可以将数据从一个多值字段转移至另一个多值字段。具有相同来源和目标多值链接的所有条目将构成一个子组件。请为每一个子组件指定键。</p> <p>注释：不允许将数据从一个多值字段转移至一个单值字段。</p>

在 DTU 中使用命名参数

您可以使用命名参数，将运行时动态值传递给 DTU。例如，假设您要调出联系人的最新信息并传送到业务组件中。在设计时，您无法预见联系人的 ID，因而使用命名参数 &ContactId，然后在运行时，为 &ContactId 传递值。

命名参数可以通过以下两种方式隐含定义：

- **业务服务参数。**在调用 DTU 时，可以传入命名参数。如果参数名称前面加上了前缀 &，DTU 则知道该参数是一个命名参数。

例如：

```
var psinputs, psoutputs;  
var myContactId = '0-45TU890';  
psinputs = TheApplication().NewPropertySet();  
psoutputs = TheApplication().NewPropertySet();  
psinputs.SetProperty ("DataMapObj", "My Test DTU Object");  
psinputs.SetProperty ("Operation", "Update");  
psinputs.SetProperty ("&ContactId", myContactId);  
var obs = TheApplication().GetService("FINS Data Transfer Utilities");  
obs.InvokeMethod ("DataTransfer",psinputs, psoutputs);
```

&ContactId 用作命名参数。

命名参数的输入值可以是一个计算表达式。为此，可以将值设置为：

Expr: "YourExpression"

这是业务组件语法的预设缺省值。在运行时将根据发起人业务组件来求出表达式的值。有关发起人业务组件的详细信息，请参阅第 252 页的“DataTransfer 方法”中的参数说明。

- **由 DTU 赋值。**在运行时，如果字段类型是“参数”，您可以将数据转移至命名参数。如果出现这种情况，而且仍然未定义命名参数，则将例示命名参数。

在使用命名参数之前，首先必须隐含定义该参数。也就是说，不能使用未赋值的命名参数。

命名参数可以用于定义数据映射组件高级选项以及类型是“表达式”的数据映射字段来源或目标。

所有的命名参数都是传送到 DTU 服务输出参数的输出结果。

提示：只要在 DTU 中使用了命名参数，该参数的前面就应该加上前缀 &。

DTU 中的计算表达式

如果数据映射字段来源/目标的类型是“表达式”，来源/目标字段就是遵循 Siebel 查询语言语法的计算表达式。有关 Siebel 查询语言的详细信息，请参阅 *Personalization Administration Guide*。

DTU 包含两个 Siebel 查询语言扩展：

- 1 大括号对 {field}
- 2 命名参数

大括号对 {field}

使用该语法，引用其它业务组件端的业务组件字段。例如，您将以下表达式定义为来源，

```
{ContactId}
```

则会在目标业务组件对 [ContactId] 求值。如果涉及使用 {}，请注意 {} 的优先顺序要高于其它运算符。因此，如果您有一个以下类似的表达式：

```
'{Last Name}' + 'Test'
```

{Last Name} 的优先顺序高于引号 ""。如果人员的姓氏是 Agee，求出的 {Last Name} 值为“Agee”。因此，最终的值为

```
"Agee" Test
```

而不是

```
{Last Name} Test
```

命名参数

计算表达式可以使用 [&Parameter] 语法包含命名参数。请务必加上 & 前缀，以表示命名参数。例如：

```
"sadmin's opportunity #" + [&OpptyId]
```

有关命名参数的详细信息，请参阅第 250 页的“在 DTU 中使用命名参数”。

数据转移实用程序方法

本节介绍了以下“数据转移实用程序”业务服务方法：

- 第 252 页的“DataTransfer 方法”
- 第 253 页的“FAFireEventxxx 方法”
- 第 253 页的“GetActiveViewProp 方法”
- 第 254 页的“TryMockMethod 方法”
- 第 254 页的“QueueMethod 方法”

DataTransfer 方法

DataTransfer 方法将数据从来源业务组件转移至目标业务组件。

参数	说明
数据映射对象（必需）	用于定义映射的数据映射对象的名称。
操作（必需）	有效条目包括插入、更新、删除和上插。
转到视图（可选）	在数据转移操作之后为用户显示的视图的名称。
选项（可选）	<p>允许您为操作指定附加选项的文本字段。支持的选项包括：</p> <ul style="list-style-type: none">■ NewSrcBusObj - 强制例示新的来源业务对象，而不是使用 NewBusObj。■ NewDstBusObj - 强制例示新的目标业务对象。■ RootNotCommitted - 建议 DTU 不提交根组件（如果可能）。■ SrcRootAdminMode - 将根数据映射组件的来源业务组件设置为管理模式。只有尚未执行根来源业务组件时，该选项才有效。 <p>在定义选项时建议使用以下语法：</p> <pre>/option1 /option2 ...</pre> <p>例如：</p> <pre>/NewSrcBusObj /NewDstBusObj</pre>
发起人业务对象（可选）	<p>用作完整性检查。如果调用 DTU 的业务对象不同于 InitBO 参数指定的业务对象，DTU 则认为是一个外部错误而退出。</p> <p>发起人业务对象是调用上下文的一部分。只有从运行时事件、业务组件命名方法或定义了其业务对象的工作流程过程调用，DTU 才会接收发起人业务对象的引用。有关示例，请参阅第 116 页的“关于自动申请”。在 Siebel Finance 7.7 版中，可以不使用发起人业务对象调用 DTU。</p>
发起人业务组件（可选）	<p>缺省情况下，调用 DTU 的业务组件用作 InitBC。在确定如何转移记录时，发起人业务组件起了重要的作用。InitBC 参数可用于将发起人业务对象中的其它业务组件设置为发起人业务组件。</p>

参数	说明
发起人搜索规范/发起人排序规范（可选）	发起人业务组件搜索规范和排序规范。
发起人业务组件枚举标志（可选）	Y/N。缺省情况下，“发起人业务组件枚举”标志为 N。如果该标志为“True”，则对发起人业务组件中的每一项记录应用 DataTransfer。如果指定了 InitSearchSpec 或 InitSortSpec，即使 InitEnumFlg 设置为 N，InitEnumFlag 也隐式表示为“True”。
MockMethodReplied	Y/N。

注释： 建议您在调用 DTU 时同时明确指定 InitBO 和 InitBC。

如果使用 InitSearchSpec、InitSortSpec 和 InitEnumFlg，DTU 将重新查询发起人业务组件。

FAFireEventxxx 方法

一种隐藏方法，您可以使用此方法来创建工具栏命令。“FAFireEventxxx”将调用活动视图的主要业务组件的“EventMethodxxx”方法。“EventMethodxxx”将触发事件管理器，而事件管理器又调用工作流程或业务服务。

GetActiveViewProp 方法

一个辅助功能，用于检索活动视图的属性。它不接受任何输入参数。

参数	说明
业务对象	业务对象的名称。
视图	活动视图的名称。
屏幕	活动屏幕的名称。
线程子视图	线程子视图的名称。
为管理模式	Y 或 N。
视图模式代码	用于表示 Siebel 视图模式的整数： <ul style="list-style-type: none"> ■ 0：销售代表视图 ■ 1：经理视图 ■ 2：个人视图 ■ 3：所有视图

TryMockMethod 方法

一个高级辅助功能，用于管理工具栏按钮工作流程。它不接受任何输入参数。

参数	说明
MockMethodReplied	Y 或 N。

QueueMethod 方法

在另一个视图的子视图中启动队列方法。在调用该方法时，UI 将导航至指定的视图，然后，在指定的子视图调用队列方法。

该方法的其它输入参数将高速缓存在应用程序的共享全局参数中，而且可以再次尝试检索回这些输入参数。

DTU DataTransfer 方法与 QueueMethod 内置集成。如果输入参数 DataMapObject 的格式为：

SharedGlobal: NameofSharedGlobal

您可以从名为 NameofSharedGlobal 的共享全局参数中检索数据映射对象名称。

参数	说明
GotoView	要进入的视图的名称。
子视图	子视图的名称。
方法	在子视图中调用的队列方法。

数据转移实用程序的注意事项

本节包含以下主题：

- [第 254 页的“活动业务对象的使用”](#)
- [第 255 页的“调用上下文”](#)
- [第 255 页的“定位良好的业务组件”](#)
- [第 255 页的“递归调用”](#)

警告：要验证是否执行了所有操作，则应该在开发阶段假脱机操作 SQL 语句。

活动业务对象的使用

数据转移实用程序在客户机的对象管理器中执行。

DTU 可以重复使用当前的活动业务对象。除非有指示，否则它不会例示独立的来源业务对象。这样可以降低内存的使用并改进性能。如果目标业务对象与来源业务对象相同，效果更显著。在此类情况下，则不会为业务服务例示新业务对象。

由于重复使用活动的对象，因此您必须小心谨慎地保留当前的业务对象上下文。例如，在启动 DTU 时业务组件不应该处于查询状态。

调用上下文

通常，DTU 需要传入对活动业务组件的引用。为此，应该从事件管理器、业务组件命名方法或事件管理器调用的工作流程过程中调用业务服务。然而，Siebel Finance 7.7 版中并没有严格要求必须有一个活动的业务组件。

并非所有的业务组件事件都可以用于调用 DataTransfer 方法。例如，通常不应该使用“查询”事件来触发 DataTransfer，因为此业务组件不处于可更新的状态。

通常不使用 DeleteRecord 事件，而是使用 PreDeleteRecord 事件。这是因为 Siebel 事件管理器不会在 DeleteRecord 事件中传入对活动业务组件的引用。

将此服务与工作流程中的其它业务服务一起使用时，请务必特别小心。其它业务服务不应该干扰对活动业务组件引用的传递。使用假脱机的 SQL 语句，以确认执行的操作是正确的。

定位良好的业务组件

定位良好的业务组件是指正确定位并且不应该打乱其位置的业务组件。DTU 使用以下规则：

- 发起人业务组件是一个定位良好的业务组件。
- 定位良好的业务组件的祖先组件也已正确定位。
- 对于指定的数据映射组件，该组件的所有父数据映射组件中涉及的业务组件都已正确定位。

如果来源业务组件已正确定位，则只对来源业务组件的当前行调用数据转移。否则，在调用时对来源业务组件中的所有行执行操作。此外，如果来源业务组件已正确定位，则来源搜索规范、来源排序规范等高级选项应该为空。

如果目标业务组件正确定位，您则不需要指定键字段以检索目标记录。即使指定了键字段，DTU 也会忽略这些字段。

如果目标业务组件已正确定位，而且当前的操作是“插入”，除非被“覆盖操作”覆盖，否则在缺省情况下该操作将更改为“更新”。

递归调用

缺省情况下，DataTransfer 操作不能用于调用另一个 DataTransfer 操作。也就是说，在客户的对象管理器中，无论何时调用堆栈中只有一个 DataTransfer 方法。

配置基于事件的命令

“数据转移实用程序”业务服务让您可以根据 Siebel 事件管理器配置工具栏和菜单命令。有关如何使用 DTU 定义工具栏按钮的示例，请参阅第 116 页的“关于自动申请”。

要配置基于事件的命令

- 1 在 Siebel Tools 中定义命令。业务服务 = “FINS 数据转移实用程序”。方法 = “FAFireEventxxx”。方法名称可以是以“FAFireEvent”开头的任何名称。在调用命令时，命令将进而调用活动视图中主要业务组件上的 EventMethodxxx 方法，其中 xxx 的值与 FAFireEventxxx 中的值相同。
- 2 定义工具栏。
- 3 为要定义的命令定义工具栏项。

- 4 在 Siebel 客户机中，定义接收 EventMethodxxx 的运行时事件。
- 5 导航至“场地图”>“管理 - 运行时事件”>“事件”，并且创建下表中列出的业务组件运行时事件。有关运行时事件的详细信息，请参阅 *Personalization Administration Guide*。

字段	条目
序列	-1
对象类型	业务组件
对象名称	在其中调用事件的业务组件的名称。如果是工具栏命令，这是调用此命令的视图中的主要业务组件。
事件	InvokeMethod
子事件	EventMethodxxx。为 xxx 选择与 FAFireEvent 相同的值。
行为组名称	用于调用 Siebel Workflow Manager 或业务服务的行为组。

或者，您可以定义一个工作流程，该工作流的“开始”步骤包含运行时事件。在激活此工作流程时，将会同时为您自动创建行为组和运行时事件。请参阅 *Siebel Business Process Designer 管理指南*。

- 6 Siebel 运行时事件被高速缓存。在更改事件之后，请单击“运行时事件”子视图菜单项“重新加载运行时事件”。
- 7 配置命令的动态启用。有关详细信息，请参阅第 256 页的“命令的动态启用”。
- 8 定义命令可视性。在 Siebel Tools 中，导航至“业务服务”>“FINS 数据转移实用程序”。定义用户属性，其中，名称 = MethodName GotoView，值 = 视图的名称。MethodName 是命令方法的名称。在定义该用户属性时，此方法只对能够看到以该值定义的视图的用户启用。如果方法不包含 GotoView，该方法则不可视。

命令的动态启用

在通过工具栏按钮或菜单调用命令时，“数据转移实用程序”业务服务调用活动视图的主要业务组件中的 EventMethodxxx 方法。为了使 Siebel 事件管理器能够捕获调用，该主要业务组件应该导出自 CSSBCBase。

在更改视图时，Siebel 结构会轮询应用程序级工具栏按钮和应用程序菜单的每一个命令，以确定是否应该将按钮或菜单项变为只读。

在 DTU 中动态启用/禁用命令有以下两种机制：

- SRF 模式
- 模拟事件接收器

系统首选项“FINS DTU 启用 FireEvent 模式”用于确定模式。值应该是 SRF 或运行时事件。缺省值为 SRF。

SRF 模式

在 SRF 模式下，如果“FINS 数据转移实用程序”业务服务下面有一个用户属性，而且用户属性使用了以下名称，则在业务组件上启用 FAFireEventxxx 调用：

名称：FAFireEventxxx Static Enabled BC [n]

值：业务组件的名称

您可以为 FAFireEventxxx 方法定义多个业务组件。

引入 SRF 模式主要是为了提高性能。与运行时事件模式相比较，SRF 模式允许快速启用/禁用命令按钮，但不需要实际调用运行时事件。SRF 模式是缺省模式。

模拟事件接收器

如果系统首选项“FINS DTU 启用 FireEvent 模式”是“运行时事件”，数据转移实用程序在运行时确定是否通过初始化模拟事件模式来禁用 FAFireEventxxx 方法。它将在客户机的对象管理器中设置全局模拟事件标志，然后，调用活动视图的主要业务组件上的 EventMethodxxx。如果模拟事件接收器最终捕获此 EventMethodxxx，则设置全局响应标志。数据转移实用程序发现模拟事件接收器已设置响应标志，则会为该特定视图启用 FAFireEventxxx 方法，否则，禁用该方法。

模拟事件接收器是专门用于捕获模拟事件的业务服务方法。它们会检查客户机的 OM 是否处于模拟事件模式。如果不是，则不执行任何操作。如果是，则通过设置响应标志以及输出参数，回复此模拟事件。

MockMethodReplied = 'Y'.

数据转移实用程序中的 TryMockMethod 是一个模拟事件接收器。DataTransfer 方法具有内置的模拟事件接收器。

定义工具栏按钮

有关如何使用 DTU 定义工具栏按钮的示例，请参阅第 116 页的“关于自动申请”。

有关配置工具栏按钮的信息，请参阅配置 *Siebel eBusiness Applications*。

使审批处理实现自动化

在 Siebel Finance 中，管理员可以定义许多审批级别，而不需要执行编程、编写脚本或配置工作。您可以根据组织的需要定义基本审批处理级别或多步骤审批处理级别。您可以通过工作流程或运行时事件调用审批处理。

让审批流程实现自动化涉及到以下步骤：

- **管理员定义审批项和审批阶段。**有关详细信息，请参阅第 258 页的“定义审批项目和审批阶段”。
- **管理员调用审批处理。**有关详细信息，请参阅第 258 页的“通过工作流程调用 FINS 审批项目服务”。
- **最终用户批准或拒绝审批阶段。**有关详细信息，请参阅第 260 页的“批准或拒绝审批阶段（最终用户）”。

定义审批项目和审批阶段

管理员通过在“审批管理”视图中创建审批项目和审批阶段来定义审批流程。

要定义审批项目和审批阶段

- 1 导航至“场地图”>“管理 - 应用程序”>“审批管理”。
- 2 在“审批项目”列表中，添加记录并且在“审批项目”字段中输入名称。
- 3 在“审批流程类型”字段中，选择以下类型之一：
 - **连续。**表示将按照“审批阶段”中指定的顺序，将该审批项目分配给一个接一个的批准人。只有在当前批准人批准了请求时，应用程序才将审批项目传送给下一位批准人。如果审批链中的任何一个批准人拒绝此请求，该审批项目则被拒绝，并且不再继续发送。
 - **并行。**表示同时将该审批项目分配给所有批准人进行审批。如果至少有一个批准人拒绝此审批请求，则审批项目被拒绝。

一旦定义了审批项目，下一步就是定义相应的审批阶段。审批项目和审批阶段列表存在父子关系。

- 4 在“审批阶段”列表中，为每一个审批阶段添加记录，并填写必需字段。

下表中介绍了其中一些字段。

字段	注释
序号	确定在当前审批项目中该审批阶段的序号。应用程序根据该序号按照数字顺序执行审批阶段。
审批类型	指定批准人是某个职位还是某位雇员。
所有者登录名	表示与该审批阶段关联的登录名。只有“审批类型”是“雇员”时才相关。
所有者职位	表示与审批阶段关联的职位。只有“审批类型”是“职位”时才相关。

最终用户使用“我的审批收件箱”视图审批某个审批项目。有关详细信息，请参阅第 260 页的“批准或拒绝审批阶段（最终用户）”。

通过工作流程调用 FINS 审批项目服务

要通过工作流程调用 FINS 审批项目服务，您必须在 Siebel Tools 中创建包含以下步骤的工作流程过程：

- **开始。**启动流程示例。如果符合条件，应用程序则启动流程示例。有关详细信息，请参阅第 259 页的“配置开始步骤”。
- **业务服务。**流程中的一个步骤，在此步骤中将自动调用 FINS 审批项目服务。工作流程过程定义可以具有一个或多个业务服务步骤。有关详细信息，请参阅第 260 页的“配置业务服务步骤”。
- **结束。**流程中的一个步骤，用于指定何时完成流程示例。

为了能够正确执行工作流程，“开始”步骤和“业务服务”步骤必须符合相关小节中描述的最低要求。有关工作流程的详细信息，请参阅 *Siebel Business Process Designer 管理指南*。

配置开始步骤

表 31 详细介绍了工作流程过程的一些开始步骤参数。

表 31. 开始步骤的参数

字段	注释	示例
事件	对象发生的特定事件。不同对象类型的事件集也不相同。	使用 WriteRecord 业务组件事件，即使您要在将记录写入到数据库之后触发审批流程。 使用 WriteRecordNew 业务组件事件，即使您要在将记录写入到数据库之后触发审批流程。
事件对象	发生事件的应用程序、业务组件或子视图的名称。	联系人
事件对象类型	发生事件的对象的类型。这可以是应用程序、业务组件或子视图。	业务组件
名称	“下一步”分支的名称。 分支的名称必须唯一，否则您无法导入或导出工作流程过程。	
下一步	符合条件时下一个步骤的名称。	现有流程步骤的选取列表。
类型	分支的类型。	其值可以是下列项之一： ■ 条件 。该值表示为分支定义了条件。 ■ 缺省 。该值表示如果无法满足其它任何条件，则使用该分支。此外，如果使用了该值，为分支定义的任何条件将被忽略。

配置业务服务步骤

表 32 和表 33 详细介绍了工作流程过程的一些业务服务步骤参数和输入参数。

表 32. 业务服务步骤的参数

字段	值
业务服务	FINS 审批项目服务
方法	创建审批阶段

表 33. 业务服务步骤的输入参数

输入参数	属性名称	注释
审批标识符	对象 ID	需要审批处理的对象（例如，服务请求）的行 ID。
审批项目名称	审批项目名称	在“审批管理”视图中定义的审批项目的名称。
请求的业务组件	请求的业务组件	需要审批处理的业务组件对象（例如，服务请求）的名称。

批准或拒绝审批阶段（最终用户）

最终用户在“我的审批收件箱”视图中批准审批项目。用户可以按登录名或职位查看审批项目。有关设置审批处理的详细信息，请参阅第 258 页的“定义审批项目和审批阶段”。

要批准或拒绝审批阶段

- 1 导航至“场地图” > “我的审批收件箱”。
- 2 选择以下视图之一：
 - **我的审批**。显示与用户的登录名关联的所有审批项目。
 - **我的职位审批**。显示与当前用户的职位关联的所有审批项目。
- 3 要查看关于审批项目的附加详细信息，请向下搜索到“审批标识符”超级链接。
- 4 在“状态”字段中，选择“批准”或“拒绝”。

一旦选择状态，应用程序将填写“批准人”和“批准日期”字段，并且将该记录设置为只读。

自动显示公布文档

公布处理使公司可以遵守公司内部的政策和外部的规定，这些政策和规定要求公司向用户显示公布声明或外部文档，然后记录用户是否已经阅读并了解这些规定。实行自动显示公布文档涉及以下步骤：

- 通过将公布与产品和说明关联来设置公布。有关详细信息，请参阅第 261 页的“设置公布”。
- 激活相应的工作流程。有关详细信息，请参阅第 262 页的“了解和激活公布工作流程”。
- 调用“公布 UI 服务”业务服务。有关详细信息，请参阅第 263 页的“调用“公布 UI 服务”业务服务”。
- 查看公布历史记录。有关详细信息，请参阅第 263 页的“查看与联系人关联的公布（最终用户）”。

设置公布

要实行公布处理，必须将每一个公布与产品关联，然后（如果适用）与相应的文档关联。

要将公布与产品关联

- 1 导航至“场地图” > “管理 - 产品” > “公布”。
 - 2 在“产品”表单中，查询产品。
 - 3 在“公布”列表中，添加新记录并填写必需的字段。
 - 4 要激活公布，请在“公布”列表中选择公布，并且单击“激活”。
- 单击“激活”则将状态从“进行中”更改为“活动”，并且使记录成为只读记录。

要修订现有公布

- 1 导航至“场地图” > “管理 - 产品” > “公布”。
 - 2 在“产品”表单中，查询产品。
 - 3 在“公布”列表中，选择要修订的公布，并且单击“修订”。
- 单击“修订”则会创建一个新的公布版本，并且将状态设置为“进行中”。
- 4 对新的公布进行相应更改，然后单击“激活”。
- 单击“激活”则将状态从“进行中”更改为“活动”，并且使记录成为只读记录。以前版本的公布仍会显示，但是其状态显示为“已过时”。
- 5 要将说明与公布关联，请在“说明”列表中添加新记录，并填写必需的字段。

有关将说明加载到 Siebel Finance 中的详细信息，请参阅[应用程序管理指南](#)中的共享说明论述。

了解和激活公布工作流程

Siebel Finance 包括三个工作流程，用于帮助管理公布文档和公布事件日志的显示。表 34 介绍了每一个工作流程。

表 34. 公布工作流程过程

工作流程过程	注释
FINS 公布	<p>FINS 公布工作流程过程完成以下任务：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1 调用“公布 UI 服务”业务服务的设置方法。通过调用该方法，可以根据选择的产品设置相应的公布文档。 2 调用“FINS 公布 - 转至文件视图”子流程。该子流程将用户带入到“公布文档”列表，在该列表中用户可以复审与选定产品有关的所有公布文档。该子流程还可以在用户接受或拒绝公布之后，将用户带回到以前的视图。通过调用“公布 UI 服务”的“返回查看”方法，可以完成最后一个导航步骤。 3 调用“FINS 公布 - 创建活动子工作流程”子流程。如果用户接受公布，工作流程则调用“FINS 公布 - 创建活动子工作流程”子流程，以记录公布活动。
FINS 公布 - 转至文件视图	该子流程将用户带入到“公布文档”列表，在该列表中用户可以复审与选定产品有关的所有公布文档。该子流程还可以在用户接受或拒绝公布之后，将用户带回到以前的视图。通过调用“公布 UI 服务”的“返回查看”方法，可以完成最后一个导航步骤。
FINS 公布 - 创建活动子流程	如果用户接受公布，该子流程将记录公布活动。

您必须执行以下任务，然后才可以显示公布文档：

- 使用 Siebel Tools 部署工作流程过程。有关详细信息，请参阅 *Siebel Business Process Designer 管理指南*。
- 激活在表 34 中介绍的工作流程过程。有关详细信息，请参阅“[要激活用于显示公布文档的工作流程](#)”。
- 调用“公布 UI 服务”业务服务。有关详细信息，请参阅“[调用“公布 UI 服务”业务服务](#)”。

要激活用于显示公布文档的工作流程

- 1 导航至“场地图”>“管理 - 业务流程”>“工作流程部署”。
- 2 在“库工作流程过程”列表中，使用查询找到“名称”字段包含 Disclosure 一词的所有流程。
注释：您可以按 *Disclosure* 进行查询。
- 3 激活第 262 页的表 34 中状态为“不活动”的每一个工作流程过程。
 - a 选择工作流程过程记录。
 - b 单击“激活”。
- 4 要验证每一个流程的状态都为“活动”：
 - a 在下方的“活动的工作流程过程”列表中，再次查询名称为 *Disclosure* 的工作流程过程。
 - b 对于每一个流程，请检查部署状态是否为“活动”。

调用“公布 UI 服务”业务服务

您可以通过工作流程调用“公布 UI 服务”。本节介绍了启用此调用时可能包括的一些步骤。您可能需要修改并展开该过程，以适应更复杂的业务需要。所创建的工作流程过程必须包含以下步骤：

- **开始。**启动流程示例。如果符合条件，应用程序则启动流程示例。
- **子流程。**调用 FINS 公布工作流程。在创建该步骤时，必须填入以下输入值：
 - 联系人 ID - 订购产品的联系人的行 ID。
 - 公布名称 - 与产品相关的公布名称。
 - 产品 ID - 客户订购的产品的行 ID。
- **结束。**流程中的一个步骤，用于指定何时完成流程示例。

有关工作流程的详细信息，请参阅 *Siebel Business Process Designer 管理指南*。

查看与联系人关联的公布（最终用户）

所有的最终用户都可以在“联系人公布”视图中查看与特定联系人关联的公布。该视图是一个只读视图，并且显示公布名称、向用户展现公布的日期、用户承认公布的日期以及用户接受公布的日期。

有关设置公布处理的详细信息，请参阅第 261 页的“自动显示公布文档”。

要查看公布历史记录

- 1 导航至“联系人”>“联系人列表”视图。
- 2 在“联系人”列表中，向下搜索到联系人。
- 3 单击“公布”视图选项卡。

Financial Services 工作流程用户界面实用程序

通过该业务服务，您可以设计用于使用户行为实现自动化的工作流程过程，例如，在记录之间导航、单击超级链接、创建或删除记录或者填写字段值。

该业务服务在子视图级别操作。它是对在业务组件级别操作的 Siebel 操作步骤的一个补充。

本节包含以下主题：

- 第 264 页的“使用用户界面实用程序业务服务提出保险索赔的方案”
- 第 264 页的“Financial Services 工作流程 UI 实用程序方法”

使用用户界面实用程序业务服务提出保险索赔的方案

本节中概述的该方案是保险理赔工作流程的一个示例。您的公司可以根据具体的业务要求使用不同的工作流程。

在该方案中，您是一家保险公司呼叫中心的索赔代表。您在为一位保险单持有人提出索赔，该持有人的汽车在一次事故中遭到破坏。

首先，您在“联系人”屏幕的“财务服务概要”视图中复审该客户的保险单，选择汽车保险单，然后单击“新索赔”按钮。这一操作将启动索赔工作流程。

索赔工作流程单击“保险单编号”超级链接，导航至“汽车保险单”屏幕中的“索赔”视图，然后，创建新的索赔记录，并且输入“状态”和“损失类型”信息。您可以输入附加信息，然后保存记录。索赔工作流程导航至“索赔”屏幕的“损失说明”视图。您可以在此处输入信息，然后保存记录。

索赔工作流程导航至“投保财产”视图，并且根据您在“损失说明”视图中输入的信息输入有关车辆的信息。现在您可以快速输入附加信息，例如，车辆的损坏情况、车辆的位置等等。

在您完成提出索赔流程的同时，索赔工作流程将继续引导您完成“索赔”屏幕中的其它视图。

Financial Services 工作流程 UI 实用程序方法

表 35 中介绍了 Financial Services 工作流程 UI 实用程序业务服务方法。

表 35. Financial Services 工作流程 UI 实用程序方法

方法	说明/参数
创建子视图记录	<p>创建新记录并填写记录中的字段值集。</p> <p>输入参数：</p> <ul style="list-style-type: none">■ 子视图：要在其中创建记录的子视图的名称。■ 字段名称与值对（可选）：一对或多对字段名称及其关联的值。 <p>输出参数：</p> <ul style="list-style-type: none">■ ObjId：新记录的行 ID。

表 35. Financial Services 工作流程 UI 实用程序方法

方法	说明 / 参数
执行子视图方法	<p>执行保存或复制活动的记录，或导航到下一个记录等的行为。</p> <p>输入参数：</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ 子视图（必需）：在其中执行该行为的子视图的名称。 ■ 方法（可选）：用于指定行为的方法的名称。有效值为： <ul style="list-style-type: none"> ■ WriteRecord。保存活动的记录。 ■ DeleteRecord。删除活动的记录。 ■ UndoRecord。取消活动的记录。 ■ CopyRecord。复制活动的记录。 ■ GotoNext。导航至下一个记录。 ■ GotoPrevious。导航至上一个记录。 ■ GotoFirstSet。导航至第一个记录集。 ■ GotoLastSet。导航至最后一个记录集。 <p>输出参数：</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ ObjId：在执行行为之后仍然处于活动状态的记录的行 ID。例如，您执行了行为“GotoNext”，ObjId 将包含目标记录的行 ID。
转到子视图	<p>导航至子视图。</p> <p>输入参数：</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ 子视图（必需）：要导航至的子视图的名称。
向下搜索	<p>单击活动记录的超级链接。</p> <p>输入参数：</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ 子视图（必需）：包含超级链接的子视图的名称。 ■ 向下搜索（必需）：包含超级链接的字段名称。 <p>输出参数：</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ ObjId：目标记录的行 ID。
设置字段值	<p>更新活动记录的字段值。</p> <p>输入参数：</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ 子视图（必需）：包含要更新值的字段的子视图名称。 ■ 字段名称与值对（可选）：一对或多对字段名称及其关联的值。

SmartScript 与工作流程集成

您可以通过工作流程过程调用 SmartScript，并且将参数从 SmartScript 传递至此工作流程过程。这些业务服务支持 SmartScript 与工作流程集成：

- **FINS Web 购物服务。**有关方法的信息，请参阅第 267 页的“FINS Web 购物服务方法”。
- **FINS SmartScript 输出服务。**有关方法的信息，请参阅第 268 页的“FINS SmartScript 输出服务方法”。

注释：要完全理解本节中的概念，则需要熟练掌握 SmartScript。有关详细信息，请参阅 *Siebel SmartScript Administration Guide*。

有关如何将 SmartScript 与工作流程集成的信息，请参阅第 266 页的“将 SmartScript 与工作流程集成的示例”。

将 SmartScript 与工作流程集成的示例

本节中概述的方案是如何将 SmartScript 插入到工作流程过程的一个示例。在 SmartScript 结束时，工作流程将继续执行工作流程过程中的下一个步骤。您的公司可以根据具体的业务要求使用不同的工作流程。

在该方案中，您设计 SmartScript 让客户可以在线完成贷款申请。完成贷款申请之后，您的工作流程将在外部系统中验证客户的地址。

要配置 SmartScript 与工作流程集成

- 1 在 SmartScript 中，为您要传递至工作流程的参数创建“保存用户参数”。有关 SmartScript 用户参数的详细信息，请参阅 *Siebel SmartScript Administration Guide*。
- 2 使用“FINS Web 购物服务”业务服务，为工作流程创建业务服务步骤。
 - a 输入在第 267 页的表 36 中介绍的输入参数。
- 3 使用工作流程的用户交互步骤，创建调用 SmartScript 的子流程。子流程以 SmartScript 播放器业务对象为基础，并且具有三个步骤：开始步骤、用户交互步骤和结束步骤。
 - a 在用户交互步骤中，将视图名称设置为“FINS SmartScript 播放器视图（应用程序）”。
 - b 在“下一步”子视图中，输入下表中列出的信息以添加两个条件：

记录 1 的条目（第一个条件）：

字段	条目
分支名称	取消
类型	条件
下一步	结束
事件对象类型	子视图
事件	调用方法
事件对象	SmartScript 播放器子视图（FINS eSales 应用程序）
子事件	CancelScript

记录 2 的条目（第二个条件）：

字段	条目
分支名称	完成
类型	条件
下一步	结束
事件对象类型	子视图
事件	调用方法
事件对象	SmartScript 播放器子视图（FINS eSales 应用程序）
子事件	FinishScript

- 4 使用“FINS SmartScript 输出服务”业务服务添加业务服务步骤。输入在 [第 268 页的表 37](#) 中介绍的输出参数。

现在您可以根据公司的业务要求，结束工作流程过程或包括附加步骤。SmartScript 集成在工作流程过程中。

FINS Web 购物服务方法

[表 36](#) 中介绍了“FINS Web 购物服务”业务服务方法。

表 36. FINS Web 购物服务方法

方法	说明/参数
SetSmartScriptName	输入参数： <ul style="list-style-type: none"> ■ 脚本名称（必需）：要调用的 SmartScript 的名称。 ■ SSUserParameter#（必需）：介于 1 和 20 之间的 SmartScript 用户参数。例如，“SSUserParameter1”。输入参数的值必须是在 SmartScript 中指定的用户参数的确切名称，该用户参数的值必须在结束 SmartScript 时传递给工作流程过程。

FINS SmartScript 输出服务方法

第 268 页的表 37 中介绍了“FINS SmartScript 输出服务”业务服务方法。

表 37. FINS SmartScript 输出服务方法

方法	说明/参数
SetOutput	<p>读取 SmartScript 用户参数并且将这些参数作为工作流程属性输出：</p> <p>输出参数：</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ 用户参数的名称。如果将 SmartScript 用户参数指定为输出参数，则会在 SmartScript 结束时将用户参数的值传递回工作流程过程中。这些输出参数可以被映射至流程属性。 ■ SmartScript 结果行为：返回至用户结束 SmartScript 时执行的行为。可能的值是“完成”或“取消”。

动态 UI 业务服务

该业务服务及其关联的管理视图使您可以在 Siebel Financial Services 应用程序中创建并显示包含单个只读子视图的视图。这些视图和子视图（称为动态子视图）让业务分析员和开发人员可以经常更改用户界面，而不需要重新编译和重新部署 Siebel 库文件 (SRF)。

本节介绍了下列主题：

- 第 268 页的“使用动态 UI 业务服务创建动态子视图的示例”
- 第 269 页的“在工作流程中显示动态子视图”

使用动态 UI 业务服务创建动态子视图的示例

本节中概述的方案是工作流程过程中的一个动态 UI 服务示例。您的公司可以根据具体的业务要求使用不同的工作流程。

您可能要将公司的用户界面设置为，在运行时根据用户的输入值动态显示只读视图。例如，客户请求对汽车保险单进行报价。此保险单包括为其他驾驶员投保的选项。在客户输入其他驾驶员的信息之后，该工作流程过程将使用“动态 UI”子视图，显示其他驾驶员的只读列表以供复审。客户可以复审此列表，然后选择某个选项以继续执行流程。

要为业务设置类似的用户界面，请遵循下面的说明。

要创建动态子视图

- 1 导航至“场地图”>“管理 - 财务”>“动态子视图管理”。
- 2 在“动态子视图”列表中，单击“新建”，然后输入视图别名和视图名称。
视图别名必须是唯一的名称。视图名称是在“模板定义”视图中定义的视图选取列表。
- 3 退出记录。“子视图实例”列表自动显示为该视图定义的子视图模板的名称。
- 4 在“子视图实例”列表中，输入子视图标题、业务对象名称和业务组件名称。
业务对象和业务组件确定为该子视图显示的字段。
- 5 如果要设置缺省的搜索规范，请输入：
 - 业务组件字段。指定作为搜索基础的字段。
 - 缺省值。指定要搜索的缺省值。
- 6 在“字段控件”列表中，为要显示的每一个字段添加新记录。每个字段控件将显示为带文本标签的只读文本框。
对于每一个记录，请输入：
 - 显示序号。表示字段的显示顺序。对于列表子视图，该顺序是从左到右。对于表单子视图，该顺序是从左到右，从上到下。
 - 字段名称。要显示其值的业务组件字段。
 - 标题。字段的显示标签。
- 7 在“按钮控件”列表中，为要显示的每一个按钮添加新记录。输入每一个按钮的序号、标题和方法。
 - 显示顺序。表示按钮从左到右的显示顺序。
 - 标题。按钮的显示标签。
 - 方法。在单击按钮时调用的方法。方法名称必须以 FrameEventMethod 开头。例如，FrameEventMethodContinue。

在工作流程中显示动态子视图

工作流程可以作为为产品应用程序定义的流程一部分调用动态子视图。该功能使应用程序管理员可以建立数百个子视图实例，而不需要重新编译和重新部署各个子视图。

要将动态子视图集成到工作流程中

- 1 根据“FINS 动态 UI”业务对象创建子流程。
- 2 添加“动态 UI 服务”业务服务步骤，并且调用在第 270 页的表 38 中介绍的“设置视图名称”方法。
- 3 （可选）添加第二个“动态 UI 服务”业务服务步骤，并且调用在第 270 页的表 38 中介绍的 AddRecord 方法。

4 添加用户交互步骤，以显示动态子视图。对于用户交互步骤的视图属性，请输入在“使用动态 UI 业务服务创建动态子视图的示例”的步骤 2 中定义的视图模板名称。对于可在动态子视图中单击的每一个按钮，在用户交互步骤的“下一步”列表子视图中添加条目。下面是此类条目的示例：

字段	条目
分支名称	继续按钮
类型	条件
下一步	结束
事件对象类型	子视图
事件	InvokeMethod
事件对象	FINS 动态 UI 列表子视图
子事件	FrameEventMethodContinue

表 38 中介绍了“动态 UI 服务”业务服务方法。

表 38. 动态 UI 服务方法

方法	说明/参数
设置视图名称	输入参数： ■ 视图别名（必需）：在第 268 页的“使用动态 UI 业务服务创建动态子视图的示例”的步骤 2 中定义的视图别名。
AddRecord（可选）	覆盖缺省的搜索规范值。 输入参数： ■ 业务组件名称（必需）：来源业务组件的名称。 ■ 对象 ID（必需）：业务组件的行 ID。

为动态子视图创建视图模板

创建视图模板涉及到首先在 Siebel Tools 中根据特殊化的子视图分类创建视图和子视图。这些视图和子视图包含占位符字段。占位符字段是子视图控件，不会被映射至任何特定的业务组件。然后，这些视图和子视图构成视图模板和子视图模板的基础。您可以使用单个视图和子视图模板创建任意数量的动态子视图。

系统提供了以下两个模板作为 seed 数据的一部分：一个包含列表子视图模板的视图模板；另一个包含表单子视图模板的视图模板。视图模板的命名方式如下：

- **FINS 动态 UI 表单视图。** 一个包含表单子视图模板的视图模板。
- **FINS 动态 UI 视图。** 一个包含列表子视图模板的视图模板。

有关在 Siebel Tools 中创建视图和模板的详细信息，请参阅使用 Siebel Tools。

在 Siebel Tools 中创建动态子视图时，请注意以下所列的注意事项。（下列带项目符号的列表中使用的“子视图”单词是指在 Siebel Tools 中创建的子视图。）

- 在设置子视图分类时，请使用：
 - 适用于列表子视图的 CSSFrameListFADynamicUI
 - 适用于表单子视图的 CSSFrameFADynamicUI
- 如果使用出厂时的业务组件，子视图业务组件应该是“FINS 动态 UI”。
- 如果在 Siebel Tools 创建自己的虚拟业务组件 (VBC)，业务分类则应该是 CSSBCVDynamicUI。
 - 动态子视图支持 20 个字段和 5 个货币代码（即 5 个货币值类型）。在您的新虚拟业务组件中，所有字段名称的前面应该具有“字段”前缀和数值，（例如“字段 0”...，“字段 19”）。所有货币代码字段的前面应该具有前缀“货币代码”和数值（例如“货币代码 0”...，“货币代码 4”）。
- 建议基于同一个 VBC 的子视图的对应视图使用不同的业务对象。

一旦在 Siebel Tools 中创建了视图和子视图，为了将这些视图和子视图定义为视图模板和子视图模板，您必须将它们添加到“模板定义”视图中。

要将视图和子视图添加到“模板定义”视图中

- 1** 导航至“场地图”>“管理 - 财务”>“动态子视图管理”>“模板定义”视图。
- 2** 在“模板定义”列表中，单击“新建”，然后输入视图名称。
- 3** 在“子视图模板定义”列表中，单击“新建”，然后输入子视图名称。

FINS 申请 - 视图导航

“FINS 申请 - 视图导航服务”引导用户根据管理数据完成一系列视图。视图列表是根据与当前记录关联的产品动态生成的。它取代了以前版本中的“下一个”/“上一个”按钮的功能（称为 FINS 申请工作流程）。

有关如何使用该业务服务的详细信息，请参阅第 115 页的“设置申请视图导航”。

本节介绍了以下主题：

- 第 272 页的“业务服务方法”
- 第 272 页的“业务服务行为”
- 第 273 页的“业务服务管理”
- 第 273 页的“FINS 申请 - 视图导航的示例”
- 第 273 页的“升级注释”

业务服务方法

业务服务有两种方法：

- `GetNextViewName`。获取下一个视图名称，而且不需要执行视图导航。
- `GotoNextView`。导航至下一个视图。

表 39 介绍了这些方法的参数。

表 39. “FINS 申请 - 视图导航服务” 参数

名称	类型	说明
业务组件	必需	通过视图导航的主要业务组件。
导航方向	可选	前进或后退。缺省方向是“前进”。
产品 ID	可选	产品 ID 的值。
产品 ID 字段	可选	业务组件中用于检索产品 ID 的字段。
状态	输出	<ul style="list-style-type: none"> ■ 0: 成功 ■ 1: EOF ■ 2: BOF ■ 3: 错误
下一视图名称	输出	下一个视图的名称。
FINS 视图导航管理器管理业务组件	可选	管理业务组件的名称。

业务服务行为

“FINS 申请 - 视图导航服务” 受到以下行为的约束：

- 从任何一个屏幕都可以调用此业务服务。
- 导航限定为当前屏幕中可供当前登录访问的视图。例如，有一个产品，它同时与“联系人”和“商机”屏幕中的视图关联，并且在“联系人”屏幕中执行调用，“商机”屏幕中的视图则被忽略。而且，当前登录无权访问的视图也被忽略。
- 单击“下一个”按钮后，仍然保留在视图列表中的视图则被视为是访问过的视图。
- 在视图导航期间，无论何时触发了下一个视图请求，并且当前视图前面的视图没有标为“已访问”，服务将导航到被跳过的视图。
- 在导航序列期间，不应该更改主要业务组件记录的行 ID。否则，在更改此记录之后，所有视图都被视为是未访问的视图。

业务服务管理

“FINS 申请 - 视图导航服务”通过“管理 - 产品”屏幕进行管理。

要管理“FINS 申请 - 视图导航”业务服务

- 1 导航至“管理 - 产品”>“产品”视图。
- 2 在“产品”列表中，查询所需的产品，并且向下搜索到“产品名称”超级链接。
- 3 单击“更多信息”视图选项卡。
- 4 在“更多信息”表单中，单击“申请工作流程”视图链接。
- 5 创建新的记录，以将视图及其序列与产品关联。

注释：您可以在任何一个屏幕中将视图与产品关联。

如果在两个不同的产品中指定了其序列出现间隔的视图，并且将这些产品都添加到（例如）申请中，您则根据序号而不是产品进行导航。例如，您在产品 A 中指定了序号为 1 的视图 V1 和序号为 3 的视图 V2，而且在产品 B 中指定了序号为 2 的视图 V3 和序号为 4 的视图 V4，然后继续将这些产品添加到申请中，导航序列则为 V1, V3, V2, V4。

FINS 申请 - 视图导航的示例

“FINS 申请 - 视图导航服务”用于 Siebel Finance 的“申请”屏幕中，其中申请表单包含“上一个”和“下一个”按钮。

“申请”屏幕中的调用使用子视图命名方法，该方法的特征是其框架类是从 CSSSWEFrameBase 和 CSSSWEFrameListBase 推导得出。子视图“用户属性”具有以下名称/值对：

- | | |
|------------------------|--|
| ■ 命名方法 1: GotoPreView | “INVOKESVC”，“FINS 申请 - 视图导航服务”，
“GotoNextView”，“业务组件”，“商机”，“导航方向”，
“后退”，“产品 ID 字段”，“商机产品 ID” |
| ■ 命名方法 1: GotoNextView | “INVOKESVC”，“FINS 申请 - 视图导航服务”，
“GotoNextView”，“业务组件”，“商机”，“导航方向”，
“前进”，“产品 ID 字段”，“商机产品 ID” |

“下一个”和“上一个”按钮按照以下方式映射至方法：

- | | |
|-------|--------------|
| ■ 上一个 | GotoPreView |
| ■ 下一个 | GotoNextView |

升级注释

在以前的版本中，通过 CSSSWEFrameFINApplication 中的 NextView 和 PrevView 方法，可以使用“FINS 申请 - 视图导航”业务服务提供的功能。

Siebel Finance 7.7 版中不再支持这些方法。如果您是从以前的版本升级到 Siebel Finance 7.7 版，则需要根据第 273 页的“FINS 申请 - 视图导航的示例”中提供的示例，重新配置“下一个”和“上一个”按钮。



Siebel Finance 报表

表 40 列出了与 Siebel Finance 有关的 Actuate 报表。有关 Actuate 报表的详细信息，包括如何定制、增强和创建 Siebel 报表的信息，请参阅 *Siebel 报表管理指南*。

表 40. Siebel Finance 报表

报表名称和说明	导航路径	报表选择
FINS 呼叫报表明细 显示单个呼叫报表的呼叫报表明细、参与的联系人和雇员、行为项目以及注释。	呼叫报表 > 我的呼叫报表	明细
FINS 呼叫报表概要 显示商业银行客户的公司资料，包括公司概要、财务资料、分支机构、联系人和活动。	呼叫报表 > 我的呼叫报表	概要
FINS 商业银行客户资料 显示商业银行客户的公司资料，包括公司概要、财务资料、分支机构、联系人和活动。	公司 > 我的公司	商业资料
FINS 商业交易业务进程 - 结束日期 显示按结束日期分组的商业交易的商机业务进程。	商机 > 我的商机	按结束日期列出的商业进程
FINS 商业交易业务进程 - 主要代表 显示按主要销售代表分组的商业交易的商机业务进程。	商机 > 我的商机	按主要代表列出的商业进程
FINS 商业交易业务进程 - 销售周期 显示按销售周期分组的商业交易的商机业务进程。	商机 > 我的商机	按销售周期列出的商业进程
FINS 联系人资料 显示联系人资料信息，例如，姓名、地址、出生日期、兴趣、经历和活动。	联系人 > 我的联系人	资料
FINS 交易来源 - 结束日期 显示按结束日期分组的交易列表，包括公司、销售周期和主要销售代表等信息。	商机 > 我的商机	来源 - 按结束日期
FINS 交易来源 - 主要代表 显示按主要代表分组的交易列表，包括公司、销售周期和结束日期等信息。	商机 > 我的商机	来源 - 按主要代表

表 40. Siebel Finance 报表

报表名称和说明	导航路径	报表选择
FINS 交易来源 - 来源 显示按推介来源分组的交易列表，包括公司、销售周期和主要销售代表等信息。	商机 > 我的商机	来源 - 按来源
FINS 交易来源 - 来源类型 显示按推介来源类型分组的交易列表，包括公司、销售周期和主要销售代表等信息。	商机 > 我的商机	来源 - 按来源类型
FINS 投资银行客户资料 显示投资银行客户的公司资料，包括公司概况、财务资料、股市数据、分支机构、联系人和活动。	公司 > 我的公司	投资资料
FINS 投资交易业务进程 - 主要代表 显示按主要代表分组的投资交易的商机业务进程。	商机 > 我的商机	按主要代表列出的投资业务进程
FINS 投资者资料 显示投资者的资料，包括专长、行业、筹款手段、持有财产和交易。	投资者 > 我的投资者	资料
FINS 证券资产累计 - 主要代表 显示按主要代表分组的公司及其贷款和存款列表。	公司 > 我的公司	按主要代表累计
FINS 证券资产累计 - 关系 显示按关系分组的公司及其贷款和存款列表。	公司 > 我的公司	按关系累计
FINS cBanking 信贷请求借方概要 显示信贷请求概要、借方资料以及设施。	商业贷款 > 我的请求	信贷请求借方报告
FINS cBanking 信贷请求设施概要 显示信贷请求设施明细，包括抵押担保、担保人和费用。	商业贷款 > 我的请求	信贷请求设施报告
FINS cBanking 信贷请求概要 显示信贷请求明细，包括决策、主要信贷发行和保险标准。	商业贷款 > 我的请求	信贷请求报告

B

家庭财务帐户虚拟业务组件的 ASP 示例

Siebel Finance 包括虚拟业务组件，用于在“家庭”屏幕的特定财务帐户视图中显示源自后台系统或第三方系统的财务帐户数据。有关详细信息，请参阅第 93 页的“[设置家庭财务帐户的虚拟业务组件](#)”。

下面是一些 Active Server Pages (ASP) 的示例，您可以使用这些示例从测试数据库中检索数据，并且将 Siebel 格式的 XML 文件返回给 Siebel XML 网关业务服务。有关设置测试 ASP 的详细信息，请参阅第 95 页的“[要设置 ASP 和本地测试数据库](#)”。

cashflow.asp

使用以下 ASP 示例测试检索“现金流”视图的数据。

```
<%@ EnableSessionState=False Language=VBScript %>
<% option explicit %>
<%
Dim Conn
Dim SQL
Dim R
Dim F
Dim RecsAffected
Dim aConnectionString

aConnectionString = "Provider=Microsoft.Jet.OLEDB.4.0;" _
    & "Data Source=c:\inetpub\ibd\mdb.mdb"

Set Conn = Server.CreateObject("ADODB.Connection")
Conn.Mode = 3
Conn.ConnectionString = aConnectionString
Conn.CursorLocation = 3
Conn.Open
SQL="SELECT * from cashflow"
Set R=Server.CreateObject("ADODB.Recordset")
```

```

dim v
dim fs
dim ts
dim sReq
Dim aPath
Dim aLogFile
dim item

aPath = Request.ServerVariables("PATH_TRANSLATED")
'Response.write aPath

' strip the file name from the path
aPath = Left(aPath, instrRev(aPath, "\"))
' add the log file name
aLogFile = aPath & "\log\cash.log"

set fs = Server.CreateObject("Scripting.FileSystemObject")
set ts = fs.OpenTextFile(aLogFile, 8, True, 0)

'for each item in Request.ServerVariables
    'ts.write item
    'ts.writeline Request.ServerVariables(item)
'next

dim domDoc
dim aFilename
set domDoc = Server.CreateObject("MSXML.DOMDocument")
domDoc.async = false
'domDoc.setProperty("ServerHttpRequest")=true
domDoc.load(Request)

dim node
dim nodes
dim mainNode
dim mainNodes
dim matchNode

```

```
dim matchNodes
dim attribs
dim attrib
dim SQLwhere
Dim root
dim SQLinsert
dim SQLfields
dim SQLvalues
dim swhere
dim x
dim y
dim sFields
dim svalues

set root = domDoc.documentElement

dim nName
dim inputText
dim data

'inputText = Request.Form("textInput")

nName = root.nodeName

Select Case nName
```

```

Case "siebel-xmltext-fields-req"

R.Open SQL, Conn, 3, 1, &H0001
domDoc.save (server.MapPath("init1.xml"))
Response.Write "<?xml version= ""1.0"" encoding=""UTF-8""?>"
Response.Write "<siebel-xmltext-fields-ret>"
For Each F in R.Fields
    Response.Write "<support field='"& F.Name &"/>"
Next
Response.Write "</siebel-xmltext-fields-ret>"
R.Close

Case "siebel-xmltext-query-req"

'This section of SelectCase is for the Query Request
dim attVal1(25)
dim attName1(25)

set mainNodes = root.childNodes
ts.writeline "Document have MainNodes: " & mainNodes.length
Dim z
z = 0
For each matchNode in MainNodes
    'attVal1(z) = matchNode.text
    'set attribs = matchNode.attributes
    'set attrib = attribs(0)
    'attName1(z) = attrib.nodeValue
    'ts.writeline
    ts.writeline "MainNode " & z
    'ts.write z
    ts.writeline "Main Node Name: " & matchNode.nodeName
    ts.writeline "Main Node type: " & matchNode.nodeType
    ts.writeline "Main Node value: " & matchNode.nodeValue
    'ts.writeline "match Node data: " & matchNode.data
    ts.writeline "Main line text: " & matchNode.text
    'ts.write attrib.nodeValue

```



```

z = z +1
next

set matchNodes = root.SelectNodes("search-string")
ts.writeline "MatchNodes in document are : " & matchNodes.length
x = 0

For each matchNode in matchNodes

ts.writeline "Match string is :" & matchNode.text
swhere = matchNode.text
x = x +1
next

ts.writeline "This is swhere " & swhere

'setting the WHERE clause in order to query the correct recordset

if swhere="" then
SQLwhere = SQL
else
SQLwhere = " WHERE " & swhere
SQLwhere = SQL + SQLwhere
end if
'Response.Write SQLwhere
R.Open SQLwhere, Conn, 3, 1, &H0001

'for debugging
domDoc.save (server.MapPath("init2.xml"))

'build response stream by iterating through the recordset
Response.Write "<?xml version= ""1.0"" encoding=""UTF-8""?>"

```

```

Response.Write "<siebel-xmltext-query-ret>"
'ts.write "<?xml version='1.0' encoding='UTF-8'?>"
'ts.write "<siebel-xmltext-query-ret>"

While Not R.EOF
    Response.Write "<row>"
    'ts.write "<row>"
    For Each F in R.Fields
        Response.Write "<value field=''"& F.Name &""'">"& F.Value &"</value>"
        'ts.write "<value field=''"& F.Name &""'">"& F.Value &"</value>"
    Next
    Response.Write "</row>"
    'ts.write "</row>"
    R.MoveNext
Wend
Response.Write "</siebel-xmltext-query-ret>"
'ts.write "</siebel-xmltext-query-ret>"
R.Close

Case "siebel-xmltext-preinsert-req"

'Section for PreInsert
Response.Write "<siebel-xmltext-preinsert-ret>"
Response.Write "<row></row>"
Response.Write "</siebel-xmltext-preinsert-ret>"

Case "siebel-xmltext-insert-req"
'Section for Insert

Case "siebel-xmltext-delete-req"
'Section for Delete

End Select

```

```
'cleaning up the objects in memory
ts.close
set root = Nothing
set domDoc = Nothing
set ts = Nothing
set fs = Nothing
Set R = Nothing
Conn.Close
Set Conn = Nothing
%>
```

Performance.asp

使用以下 ASP 示例测试检索“业绩”视图的数据。

```
<%@ EnableSessionState=False Language=VBScript %>
<% option explicit %>
<%
Dim Conn
Dim SQL
Dim R
Dim F
Dim RecsAffected
Dim aConnectionString

aConnectionString = "Provider=Microsoft.Jet.OLEDB.4.0;" _
    & "Data Source=c:\Inetpub\ibd\mdb.mdb"

Set Conn = Server.CreateObject("ADODB.Connection")
Conn.Mode = 3
Conn.ConnectionString = aConnectionString
Conn.CursorLocation = 3
Conn.Open
SQL="SELECT * from perf"
Set R=Server.CreateObject("ADODB.Recordset")
```

```

dim v
dim fs
dim ts
dim sReq
Dim aPath
Dim aLogFile
dim item

aPath = Request.ServerVariables("PATH_TRANSLATED")
'Response.write aPath

' strip the file name from the path
aPath = Left(aPath, instrRev(aPath, "\"))
' add the log file name
aLogFile = aPath & "\\log\perf.log"

set fs = Server.CreateObject("Scripting.FileSystemObject")
set ts = fs.OpenTextFile(aLogFile, 8, True, 0)

'for each item in Request.ServerVariables
    'ts.write item
    'ts.writeline Request.ServerVariables(item)
'next

dim domDoc
dim aFilename
set domDoc = Server.CreateObject("MSXML.DOMDocument")
domDoc.async = false
'domDoc.setProperty("ServerHttpRequest")=true
domDoc.load(Request)

dim node
dim nodes
dim mainNode
dim mainNodes
dim matchNode

```

```
dim matchNodes
dim attribs
dim attrib
dim SQLwhere
Dim root
dim SQLinsert
dim SQLfields
dim SQLvalues
dim swhere
dim x
dim y
dim sFields
dim svalues

set root = domDoc.documentElement

dim nName
dim inputText
dim data

'inputText = Request.Form("textInput")

nName = root.nodeName

Select Case nName
```

```

Case "siebel-xmltext-fields-req"

R.Open SQL, Conn, 3, 1, &H0001
domDoc.save (server.MapPath("init1.xml"))
Response.Write "<?xml version= ""1.0"" encoding=""UTF-8""?>"
Response.Write "<siebel-xmltext-fields-ret>"
For Each F in R.Fields
    Response.Write "<support field='"& F.Name &"/>"
Next
Response.Write "</siebel-xmltext-fields-ret>"
R.Close

Case "siebel-xmltext-query-req"

'This section of SelectCase is for the Query Request
dim attVal1(25)
dim attName1(25)

set mainNodes = root.childNodes
ts.writeline "Document have MainNodes: " & mainNodes.length
Dim z
z = 0
For each matchNode in MainNodes
    'attVal1(z) = matchNode.text
    'set attribs = matchNode.attributes
    'set attrib = attribs(0)
    'attName1(z) = attrib.nodeValue
    'ts.writeline
    ts.writeline "MainNode " & z
    'ts.write z
    ts.writeline "Main Node Name: " & matchNode.nodeName
    ts.writeline "Main Node type: " & matchNode.nodeType
    ts.writeline "Main Node value: " & matchNode.nodeValue
    'ts.writeline "match Node data: " & matchNode.data
    ts.writeline "Main line text: " & matchNode.text
    'ts.write attrib.nodeValue

```

```

z = z +1
next

set matchNodes = root.SelectNodes("search-string")
ts.writeline "MatchNodes in document are : " & matchNodes.length
x = 0

For each matchNode in matchNodes

ts.writeline "Match string is :" & matchNode.text
swhere = matchNode.text
x = x +1
next

ts.writeline "This is swhere " & swhere

'setting the WHERE clause in order to query the correct recordset

if swhere="" then
SQLwhere = SQL
else
SQLwhere = " WHERE " & swhere
SQLwhere = SQL + SQLwhere
end if
'Response.Write SQLwhere
R.Open SQLwhere, Conn, 3, 1, &H0001

'for debugging
domDoc.save (server.MapPath("init2.xml"))

'build response stream by iterating through the recordset
Response.Write "<?xml version= ""1.0"" encoding=""UTF-8""?>"

```

```

Response.Write "<siebel-xmltext-query-ret>"
'ts.write "<?xml version='1.0' encoding='UTF-8'?>"
'ts.write "<siebel-xmltext-query-ret>"

While Not R.EOF
    Response.Write "<row>"
    'ts.write "<row>"
    For Each F in R.Fields
        Response.Write "<value field=''"& F.Name &""'">"& F.Value &"</value>"
        'ts.write "<value field=''"& F.Name &""'">"& F.Value &"</value>"
    Next
    Response.Write "</row>"
    'ts.write "</row>"
    R.MoveNext
Wend
Response.Write "</siebel-xmltext-query-ret>"
'ts.write "</siebel-xmltext-query-ret>"
R.Close

Case "siebel-xmltext-preinsert-req"

'Section for PreInsert
Response.Write "<siebel-xmltext-preinsert-ret>"
Response.Write "<row></row>"
Response.Write "</siebel-xmltext-preinsert-ret>"

Case "siebel-xmltext-insert-req"
'Section for Insert

Case "siebel-xmltext-delete-req"
'Section for Delete

End Select

```



```
'cleaning up the objects in memory
ts.close
set root = Nothing
set domDoc = Nothing
set ts = Nothing
set fs = Nothing
Set R = Nothing
Conn.Close
Set Conn = Nothing
%>
```

ModelValueByClass.asp

使用以下 ASP 示例测试检索“分类分配”视图的数据。

```
<%@ EnableSessionState=False Language=VBScript %>
<% option explicit %>
<%
Dim Conn
Dim SQL
Dim R
Dim F
Dim RecsAffected
Dim aConnectionString

aConnectionString = "Provider=Microsoft.Jet.OLEDB.4.0;" _
    & "Data Source=C:\Inetpub\ibd\mdb.mdb"

Set Conn = Server.CreateObject("ADODB.Connection")
Conn.Mode = 3
Conn.ConnectionString = aConnectionString
Conn.CursorLocation = 3
Conn.Open
SQL="SELECT * from ModelValueByClass"
Set R=Server.CreateObject("ADODB.Recordset")
```

```

dim v
dim fs
dim ts
dim sReq
Dim aPath
Dim aLogFile
dim item

aPath = Request.ServerVariables("PATH_TRANSLATED")
'Response.write aPath

' strip the file name from the path
aPath = Left(aPath, instrRev(aPath, "\"))
' add the log file name
aLogFile = aPath & "\\log\ModelValueByClass.txt"

set fs = Server.CreateObject("Scripting.FileSystemObject")
set ts = fs.OpenTextFile(aLogFile, 8, True, 0)

for each item in Request.ServerVariables
    ts.write item
    ts.write Request.ServerVariables(item)
next

dim domDoc
dim aFilename
set domDoc = Server.CreateObject("MSXML.DOMDocument")
domDoc.async = false
'domDoc.setProperty("ServerHttpRequest")=true
domDoc.load(Request)

dim node
dim nodes
dim mainNode
dim mainNodes
dim matchNode

```

```

dim matchNodes
dim attribs
dim attrib
dim SQLwhere
Dim root
dim SQLinsert
dim SQLfields
dim SQLvalues
dim swhere
dim x
dim y
dim sFields
dim sValues

set root = domDoc.documentElement

dim nName
dim inputText
dim data

'inputText = Request.Form("textInput")
nName = root.nodeName
ts.write nName
ts.close

Select Case nName

Case "siebel-xmltext-fields-req"
R.Open SQL, Conn, 3, 1, &H0001
domDoc.save (server.MapPath("init1.xml"))
Response.Write "<?xml version= ""1.0"" encoding=""UTF-8""?>"
Response.Write "<siebel-xmltext-fields-ret>"
For Each F in R.Fields
    Response.Write "<support field='"& F.Name &"'/>"
Next
Response.Write "</siebel-xmltext-fields-ret>"

```

```

R.Close

Case "siebel-xmltext-query-req"

'This section of SelectCase is for the Query Request
dim attVal1(25)
dim attName1(25)
'set mainNodes = root.childNodes
set matchNodes = domDoc.SelectNodes("siebel-xmltext-query-req/match")
For each matchNode in matchNodes
    attVal1(x) = matchNode.text
    set attribs = matchNode.attributes
    set attrib = attribs(0)
    attName1(x) = attrib.nodeValue
x = x +1
next

x = x - 1

for y=0 to x
    if not ((x-y)>0) then
        swhere = swhere & attName1(y) & " = " & """" & attVal1(y) & """"
    else
        swhere = swhere & attName1(y) & " = " & """" & attVal1(y) & """" AND"
    end if
next

'setting the WHERE clause in order to query the correct recordset

if swhere="" then
SQLwhere = SQL
else
SQLwhere = " WHERE " & swhere
SQLwhere = SQL + SQLwhere
end if

'Response.Write SQLwhere

```

```

R.Open SQLWhere, Conn, 3, 1, &H0001

'for debugging
domDoc.save (server.MapPath("init2.xml"))

'build response stream by iterating through the recordset
Response.Write "<?xml version= ""1.0"" encoding=""UTF-8""?>"
Response.Write "<siebel-xmltext-query-ret>"
'ts.write "<?xml version=""1.0"" encoding=""UTF-8""?>"
'ts.write "<siebel-xmltext-query-ret>"

While Not R.EOF
    Response.Write "<row>"
    'ts.write "<row>"
    For Each F in R.Fields
        Response.Write "<value field=""& F.Name &"">& F.Value &</value>"
        'ts.write "<value field=""& F.Name &"">& F.Value &</value>"
    Next
    Response.Write "</row>"
    'ts.write "</row>"
    R.MoveNext
Wend

Response.Write "</siebel-xmltext-query-ret>"
'ts.write "</siebel-xmltext-query-ret>"
R.Close

Case "siebel-xmltext-preinsert-req"

'Section for PreInsert
Response.Write "<siebel-xmltext-preinsert-ret>"
Response.Write "<row></row>"
Response.Write "</siebel-xmltext-preinsert-ret>"

Case "siebel-xmltext-insert-req"

```

```

'Section for Insert

R.Open SQL, Conn, 3, 3, &H0001
dim attval(25)
dim attName(25)
set mainNodes = root.childNodes
set matchNodes = domDoc.SelectNodes("siebel-xmltext-insert-req/row/value")
For each matchNode in matchNodes
attVal(x) = matchNode.text

set attribs = matchNode.attributes
set attrib = attribs(0)
attName(x) = attrib.nodeValue

x = x +1
next

x = x - 1
for y=0 to x
if not ((x-y)>0) then
sFields = sFields & """" & attName(y) & """"
sValues = svalues & """" & attval(y) & """"
else
sFields = sFields & """" & attName(y) & """, "
sValues = svalues & """" & attval(y) & """, "
end if

next
'ts.write sFields
'ts.write svalues
if (R.Supports(&H01000400)) then
R.AddNew Array(sFields), Array(svalues)
end if

R.Update
R.Close

```

```

Case "siebel-xmltext-delete-req"
'Section for Delete

End Select

'cleaning up the objects in memory
'ts.close
set root = Nothing
set domDoc = Nothing
set ts = Nothing
set fs = Nothing
Set R = Nothing
Conn.Close
Set Conn = Nothing
%>

```

ModelValueBySector.asp

使用以下 ASP 示例测试检索“部门分配”视图的数据。

```

<%@ EnableSessionState=False Language=VBScript %>
<% option explicit %>
<%
Dim Conn
Dim SQL
Dim R
Dim F
Dim RecsAffected
Dim aConnectionString

aConnectionString = "Provider=Microsoft.Jet.OLEDB.4.0;" _
    & "Data Source=C:\inetpub\ibd\mdb.mdb"

Set Conn = Server.CreateObject("ADODB.Connection")

```

```
Conn.Mode = 3
Conn.ConnectionString = aConnectionString
Conn.CursorLocation = 3
Conn.Open
SQL="SELECT * from ModelValueBySector"
Set R=Server.CreateObject("ADODB.Recordset")

dim v
dim fs
dim ts
dim sReq
Dim aPath
Dim aLogFile
dim item

aPath = Request.ServerVariables("PATH_TRANSLATED")
'Response.write aPath

' strip the file name from the path
aPath = Left(aPath, instrRev(aPath, "\"))
' add the log file name
aLogFile = aPath & "\log\ModelValueBySector.txt"

set fs = Server.CreateObject("Scripting.FileSystemObject")
set ts = fs.OpenTextFile(aLogFile, 8, True, 0)

for each item in Request.ServerVariables
    ts.write item
    ts.write Request.ServerVariables(item)
next

dim domDoc
dim aFilename
set domDoc = Server.CreateObject("MSXML.DOMDocument")
domDoc.async = false
```



```
'domDoc.setProperty("ServerHTTPRequest")=true
domDoc.load(Request)
```

```
dim node
dim nodes
dim mainNode
dim mainNodes
dim matchNode
dim matchNodes
dim attribs
dim attrib
dim SQLwhere
Dim root
dim SQLinsert
dim SQLfields
dim SQLvalues
dim swhere
dim x
dim y
dim sFields
dim svalues
```

```
set root = domDoc.documentElement
```

```
dim nName
dim inputText
dim data
```

```
'inputText = Request.Form("textInput")
nName = root.nodeName
ts.write nName
ts.close
```

```
Select Case nName
```

```
Case "siebel-xmltext-fields-req"
```

```

R.Open SQL, Conn, 3, 1, &H0001
domDoc.save (server.MapPath("init1.xml"))
Response.Write "<?xml version= ""1.0"" encoding=""UTF-8""?>"
Response.Write "<siebel-xmltext-fields-ret>"
For Each F in R.Fields
    Response.Write "<support field='"& F.Name &"'/>"
Next
Response.Write "</siebel-xmltext-fields-ret>"
R.Close

Case "siebel-xmltext-query-req"

'This section of SelectCase is for the Query Request
dim attVal1(25)
dim attName1(25)
'set mainNodes = root.childNodes
set matchNodes = domDoc.SelectNodes("siebel-xmltext-query-req/match")
For each matchNode in matchNodes
    attVal1(x) = matchNode.text
    set attribs = matchNode.attributes
    set attrib = attribs(0)
    attName1(x) = attrib.nodeValue
x = x +1
next

x = x - 1

for y=0 to x
    if not ((x-y)>0) then
        swhere = swhere & attName1(y) & " = " & """" & attVal1(y) & """"
    else
        swhere = swhere & attName1(y) & " = " & """" & attVal1(y) & """" AND"
    end if
next

'setting the WHERE clause in order to query the correct recordset

```

```

if swhere="" then
SQLwhere = SQL
else
SQLwhere = " WHERE " & swhere
SQLwhere = SQL + SQLwhere
end if
'Response.Write SQLwhere
R.Open SQLwhere, Conn, 3, 1, &H0001

'for debugging
domDoc.save (server.MapPath("init2.xml"))

'build response stream by iterating through the recordset
Response.Write "<?xml version= ""1.0"" encoding=""UTF-8""?>"
Response.Write "<siebel-xmltext-query-ret>"
'ts.write "<?xml version=""1.0"" encoding=""UTF-8""?>"
'ts.write "<siebel-xmltext-query-ret>"

While Not R.EOF
    Response.Write "<row>"
    'ts.write "<row>"
For Each F in R.Fields
    Response.Write "<value field=""& F.Name &"">& F.Value &</value>"
    'ts.write "<value field=""& F.Name &"">& F.Value &</value>"
Next
Response.Write "</row>"
'ts.write "</row>"
R.MoveNext
wend
Response.Write "</siebel-xmltext-query-ret>"
'ts.write "</siebel-xmltext-query-ret>"
R.Close

Case "siebel-xmltext-preinsert-req"

```

```

'Section for PreInsert
Response.Write "<siebel-xmltext-preinsert-ret>"
Response.Write "<row></row>"
Response.Write "</siebel-xmltext-preinsert-ret>"

Case "siebel-xmltext-insert-req"

'Section for Insert

R.Open SQL, Conn, 3, 3, &H0001
dim attVal(25)
dim attName(25)
set mainNodes = root.childNodes
set matchNodes = domDoc.SelectNodes("siebel-xmltext-insert-req/row/value")
For each matchNode in matchNodes
attVal(x) = matchNode.text

set attribs = matchNode.attributes
set attrib = attribs(0)
attName(x) = attrib.nodeValue

x = x +1
next

x = x - 1
for y=0 to x
if not ((x-y)>0) then
sFields = sFields & """" & attName(y) & """"
sValues = sValues & """" & attVal(y) & """"
else
sFields = sFields & """" & attName(y) & """, "
sValues = sValues & """" & attVal(y) & """, "
end if

next

```

```

'ts.write sFields
'ts.write sValues
if (R.Supports(&H01000400)) then
R.AddNew Array(sFields), Array(sValues)
end if

R.Update
R.Close

Case "siebel-xmltext-delete-req"
'Section for Delete

End Select

'cleaning up the objects in memory
'ts.close
set root = Nothing
set domDoc = Nothing
set ts = Nothing
set fs = Nothing
Set R = Nothing
Conn.Close
Set Conn = Nothing
%>

```

holdings.asp

使用以下 ASP 示例测试检索“合计持有财产”视图的数据。

```

<%@ EnableSessionState=False Language=VBScript %>
<% option explicit %>
<%
Dim Conn

```

```

Dim SQL
Dim R
Dim F
Dim RecsAffected
Dim aConnectionString

aConnectionString = "Provider=Microsoft.Jet.OLEDB.4.0;" _
    & "Data Source=C:\Inetpub\ibd\mdb.mdb"

Set Conn = Server.CreateObject("ADODB.Connection")
Conn.Mode = 3
Conn.ConnectionString = aConnectionString
Conn.CursorLocation = 3
Conn.Open
SQL="SELECT * from Holdings"
Set R=Server.CreateObject("ADODB.Recordset")


dim v
dim fs
dim ts
dim sReq
Dim aPath
Dim aLogFile
dim item

aPath = Request.ServerVariables("PATH_TRANSLATED")
'Response.Write aPath

' strip the file name from the path
aPath = Left(aPath, InstrRev(aPath, "\"))
' add the log file name
aLogFile = aPath & "\\log\Holding.txt"

set fs = Server.CreateObject("Scripting.FileSystemObject")
set ts = fs.OpenTextFile(aLogFile, 8, True, 0)

```

```

'for each item in Request.ServerVariables
    'ts.write item
    'ts.write Request.ServerVariables(item)
'next

dim domDoc
dim aFilename
set domDoc = Server.CreateObject("MSXML.DOMDocument")
domDoc.async = false
'domDoc.setProperty("ServerHTTPRequest")=true
domDoc.load(Request)

dim node
dim nodes
dim mainNode
dim mainNodes
dim matchNode
dim matchNodes
dim attribs
dim attrib
dim SQLwhere
Dim root
dim SQLinsert
dim SQLfields
dim SQLvalues
dim swhere
dim x
dim y
dim sFields
dim sValues

set root = domDoc.documentElement

dim nName
dim inputText
dim data

```

```



```



```

'ts.write z
ts.writeline "Main Node Name: " & matchNode.nodeName
ts.writeline "Main Node type: " & matchNode.nodeType
ts.writeline "Main Node value: " & matchNode.nodevalue
'ts.writeline "match Node data: " & matchNode.data
ts.writeline "Main line text: " & matchNode.text
'ts.write attrib.nodevalue

z = z +1
next

set matchNodes = root.SelectNodes("search-string")
ts.writeline "MatchNodes in document are : " & matchNodes.length
x = 0

For each matchNode in matchNodes

ts.writeline "Match string is :" & matchNode.text
swhere = matchNode.text

x = x +1
next

ts.writeline "This is swhere " & swhere

'setting the WHERE clause in order to query the correct recordset

if swhere="" then
SQLwhere = SQL
else
SQLwhere = " WHERE " & swhere
SQLwhere = SQL + SQLwhere
end if
'Response.write SQLwhere

```

```

R.Open SQLWhere, Conn, 3, 1, &H0001

'for debugging
domDoc.save (server.MapPath("initHold2.xml"))

'build response stream by iterating through the recordset
Response.Write "<?xml version= ""1.0"" encoding=""UTF-8""?>"
Response.Write "<siebel-xmltext-query-ret>"
'ts.write "<?xml version=""1.0"" encoding=""UTF-8""?>"
'ts.write "<siebel-xmltext-query-ret>"

While Not R.EOF
    Response.Write "<row>"
    'ts.write "<row>"
For Each F in R.Fields
    Response.Write "<value field=""& F.Name &"">& F.Value &</value>"
    'ts.write "<value field=""& F.Name &"">& F.Value &</value>"
Next
Response.Write "</row>"
'ts.write "</row>"
R.MoveNext
wend
Response.Write "</siebel-xmltext-query-ret>"
'ts.write "</siebel-xmltext-query-ret>"
R.Close

Case "siebel-xmltext-preinsert-req"

'Section for PreInsert
Response.Write "<siebel-xmltext-preinsert-ret>"
Response.Write "<row></row>"
Response.Write "</siebel-xmltext-preinsert-ret>"

Case "siebel-xmltext-insert-req"

```

```
'Section for Insert

Case "siebel-xmltext-delete-req"
'Section for Delete

End Select

'cleaning up the objects in memory
ts.close
set root = Nothing
set domDoc = Nothing
set ts = Nothing
set fs = Nothing
Set R = Nothing
Conn.Close
Set Conn = Nothing
%>
```


索引

数字

7.7 版 seed 数据, 确认 116

英文字母

ACAPS

请参阅 AMS 连接器

Active Server Pages

cashflow.asp 虚拟业务组件 277
holdings.asp 虚拟业务组件 301
ModelValueByClass.asp 虚拟业务组件 289
ModelValueBySector.asp 虚拟业务组件 295
Performance.asp 虚拟业务组件 283
测试数据库, 关于用于检索数据 277

Actuate 报告, 表 275

AMS 参考数据, 加载 189

“AMS 参考数据服务”业务服务

添加用户属性 194

AMS 连接器

ACAPS 集成参数, 修改 186
AMS FINS 申请集成对象 187
AMS 参考数据, 加载 189
“AMS 参考数据服务”业务服务, 添加
用户属性 194
IBM MQSeries AMI, 安装和配置 190
Oracle 连接和 ODBC 数据源, 配置 188
Oracle 数据源, 创建 188
工作流程, 激活由连接器使用的 193
工作流程, 了解和激活 193
集成, 关于 183
设置, 关于 183
设置过程 187
数据源连接, 测试 189
业务服务用户属性, 配置 194
自动化信用申请处理系统, 集成 183
组件, 列表 186

ASP

请参阅 Active Server Pages

Assignment Manager

关于用于解决服务范围团队的问题 45

BRP

请参阅业务规则处理器

Call Reports 模块, 关于 17

ClearCache 方法, 关于 220

collections 模块, 关于 20

Commercial Banking Loan Approval 模块

关于 18

Corporate & Commercial Banking 模块

关于 18

Credit Origination 模块

关于 17

Enterprise Integration Manager (EIA)

关于用于导入市场数据 156

FAFireEventxxx 方法 253, 254

Financial Accounts 模块

关于 18

Financial Services 工作流程 UI 实用

程序方法 264

FINS CAP 业务组件处理器业务服务

GetFieldValue 方法, 关于 221
InsertRecord 方法, 关于 223
NextRecord 方法, 关于 223
SetFieldValue 方法, 关于 222
查询方法, 关于 220
关于 220

FINS CAP 业务组件数据加载程序业务服务

ClearCache 方法, 关于 220
LoadData 方法, 关于 217
关于 216
使用键字段和值字段的 LoadData 方法示例 219
使用字段 [n] 的 LoadData 方法示例 218

FINS SmartScript 输出服务方法 268

FINS Web 购物服务方法 267

FINS 申请 - 视图导航服务

关于 271
管理 273
升级注释 273
示例 273
业务服务方法 272
业务服务行为 272

FINS 审批项目服务

工作流程, 关于调用 258
开始步骤, 配置 259
业务服务步骤, 配置 260

GetActiveViewProp 方法 253

GetFieldValue 方法, 关于 221

holdings.asp 301

IBM MQSeries AMI

安装, 关于和配置 190
库文件中的服务和策略, 配置 191

InsertRecord 方法, 关于 223

Institutional Sales & Research 模块

关于 18

Investment Banking 模块

关于 19

Investment Management 模块, 关于 19**Janna 应用程序**

迁移途径, 关于 17

升级功能 20

Light Parser 标志, 关于 214**LoadData 方法**

ClearCache 方法, 关于 220

关于和参数 217

使用键字段和值字段的示例 219

使用字段 [n] 的示例 218

ModelValueByClass.asp 289**ModelValueBySector.asp 295****MQSeries AMI**

安装, 关于和配置 190

库文件中的服务和策略, 配置 191

Needs Analysis/Applications 模块

关于 17

NextRecord 方法, 关于 223**Oracle 数据库**

AMS 参考数据, 关于连接至 188

AMS 参考数据, 加载 189

ODBC 数据源, 创建 188

数据源连接, 测试 189

QueueMethod 254**Retail Brokerage 模块**

关于 19

Retirement/Pension Management 模块

关于 19

Rollup 模块, 关于 20**Securities 模块**

Retail Brokerage 模块, 和 19

关于 18

seed 数据

确认 7.7 版 seed 数据 116

Service Requests 模块

关于 18

SetFieldValue 方法, 关于 222**Siebel Call Reports 模块**

关于 17

Siebel Commercial Banking Loan Approval 模块

关于 18

Siebel Corporate & Commercial Banking 模块

关于 18

Siebel Credit Origination 模块

关于 17

Siebel Financial Accounts 模块

关于 18

Siebel Household Management 模块

关于 20

Siebel Institutional Sales & Research 模块

关于 18

Siebel Investment Banking 模块

关于 19

Siebel Investment Management 模块

关于 19

Siebel Janna 应用程序

迁移途径, 关于 17

升级功能 20

Siebel Needs Analysis/Applications 模块

关于 17

Siebel Opportunity Manager 模块

关于 20

Siebel Retail Brokerage 模块

关于 19

Siebel Retirement/Pension Management 模块

关于 19

Siebel Rollup 模块

关于 20

Siebel Securities 模块

关于 19

Siebel Service Requests 模块

关于 18

Siebel 计算管理器

请参阅计算管理器

Siebel 计算期望值管理器

关于 244

Small Business Banking 模块

关于 17

SmartScript

FINS SmartScript 输出服务方法 268

FINS Web 购物服务方法 267

与工作流程集成的示例 266

SRF 模式 257**TryMockMethod 254****A****安装**

MQSeries AMI, 和配置 190

按揭, 管理

按揭产品建议, 关于提出 74

按揭计算器, 使用 75

按揭需求分析, 为联系人执行 73

按揭资格预审, 执行 75

关于 73

适用于符合条件的客户的按揭产品, 推荐 74

B**保密选项, 设置 58****保险**

保险标准, 复审 143

商业贷款保险标准, 设置 136

团体风险, 复审 143

保险单

创建保险单例外 142

报表

创建更新的报表 122

信息, 输入 128

报告

表 275

编辑布局视图

关于使用和按钮 25

不满, 记录 104**“部门分配”视图**

使用 ModelValueBySector.asp 测试 295

C**财务计划, 创建** 76**财务需求分析**

请参阅需求分析

财务帐户

财务帐户, 复审 96

财务帐户, 添加 92

测试 ASP 和本地测试数据库, 设置 94

持有财产信息, 与财务帐户关联 93

服务请求, 使用“执行”按钮创建 96

管理员过程, 了解概念 91

合计持有财产, 为财务帐户查看 61

呼叫列表, 根据帐户标准创建 96

家庭财务帐户虚拟业务组件, 关于设置 93

交易, 下达 97

设施, 关联 136

所选帐户的持有财产, 按部门查看 61

所选帐户过去的业绩, 查看 62

新的授权用户, 添加至财务帐户 92

虚拟业务组件测试 95

虚拟业务组件用户属性, 配置 94

选择与家庭关联的 61

业务方案, 财产管理经理/经纪关系经理 90

业务方案, 关系经理 90

业务方案, 呼叫中心座席 90

预计将来的现金流, 为所选帐户查看 62

帐户持有财产, 与证券资产模型比较 61

帐户分析, 查看 96

帐户类别和帐户类型, 关于建立 91

参考信息, 添加 123**测试**

数据源连接 189

虚拟业务组件 95

测试数据库

设置测试 ASP 和本地测试数据库 94

产品

按产品类型进行的需求分析 109

产品, 创建 163

产品得分有问题的脚本, 更正 108

产品分类, 为证券添加 153

产品系列, 设置 153

产品详细信息, 添加 121

产品信息, 使用 165

方案, 关于 161

费率, 设置 164

费用和条件, 为产品定义 163

关于 161

推荐的产品, 使用“申请”字段选择 111

问题和得分, 关联 107

新产品系列, 创建 162

业务方案, 管理员定义新产品 162

业务方案, 客户服务代表查看产品信息 162

产品类型

设置, 关于 24

数据字段, 确定要显示的 24

子视图, 按读写或只读方式建立 24

持有财产

按投资者显示的持有财产列表 56

产品分类, 为证券添加 153

产品系列, 定义 153

持有财产信息, 输入 157

持有财产信息, 与财务帐户关联 93

共同基金信息, 编辑 155

股票、债券、共同基金记录, 关于创建和修改 155

关于 151

行业值, 定义 153

呼叫列表生成, 配置 159

基于持有财产的兴趣, 记录 157

客户的兴趣, 跟踪的流程 156

联系人, 搜索具有特定兴趣的 158

目标呼叫列表, 关于创建和使用 157

目标呼叫列表, 使用 159

目标呼叫列表中的联系人, 修改 159

说明文档, 与证券关联 155

新的证券记录, 添加 155

兴趣, 记录 156

业务方案 152

证券, 管理的流程 152

证券交易所, 添加 154

证券类别, 添加 154

证券值列表, 设置 152

持有财产, 跟踪

Institutional Sales & Research 模块, 和 18

Investment Management 模块, 和 19

Retail Brokerage 模块, 和 19

处理申请

报表信息, 输入 128

访问申请, 方法 128

分配的申请, 查看 127

附件, 添加 129

规则 C 的符合性信息, 输入 128

结束的活动, 添加 129

决定, 查看关于申请的 128

任务, 列表 127

未清附件, 查看 129
 注释, 创建关于申请 130

“创建报表”按钮, 使用 122

错误

从业务规则流程中的错误进行恢复 216
 业务规则流程, 抛出错误 215

D

打印

呼叫报表 83

贷款

保险标准, 复审 143
 保险单例外, 创建 142
 报表信息输入 128
 处理申请任务, 列表 127
 贷款请求的信贷发行, 创建或修改 138
 贷款请求工作流程, 激活 133
 担保人, 添加至贷款设施 140
 抵押担保, 添加至贷款设施 141
 分配的请求, 查看 127
 附件, 添加 129
 规则 C 的符合性信息, 输入 128
 活动计划, 关于设置 134
 结束的活动, 添加 129
 借方明细, 添加至贷款请求 137
 决定, 查看关于申请的 128
 评估模板, 关于设置 134
 评估申请, 方法 128
 契约, 添加至设施 140
 商业贷款保险标准, 设置 136
 商业贷款请求, 创建 137
 商业贷款请求, 分配 144
 商业贷款请求方案 132
 商业贷款审批级别, 设置 134
 设施, 创建并关联借方 139
 设施, 设置定价和费用 139
 设施, 与财务帐户关联 136
 设施, 组织辛迪加 139
 审批级别, 与贷款请求关联 138
 团体风险, 复审 143
 未清附件, 查看 129
 文档模板, 关于设置 134
 现有契约, 复制到另一项设施 141
 小型公司贷款的特征和条款, 记录 126
 小型公司贷款所需的客户信息 125
 小型公司明细, 添加 125
 信贷决策, 输入 143
 业务方案, 管理员设置审批阶段和保险标准 132
 业务方案, 信贷员创建新的贷款请求 132
 业务方案, 信用管理员设置资本设施 133

业务方案, 信用评审委员会官员复审贷款请求 132
 业务服务信息, 添加 126
 证券资产类型, 为商业贷款设置 135
 注释, 创建关于申请 130

担保人

贷款设施, 添加至 140
 担保人信息, 添加 122

得分

产品得分有问题的脚本 108
 与产品关联 107

抵押担保

贷款设施, 添加至 141
 抵押担保信息, 添加 124

地址

公司地址, 按服务请求更改 103
 公司地址, 更改 100
 客户地址, 按服务请求更改 103
 客户地址, 更改 100

电子邮件模板

查看或更改呼叫报表电子邮件模板 80

定价

产品, 创建 163
 产品的费率, 设置 164
 产品信息, 使用 165
 方案, 关于 161
 费用和条件, 为产品定义 163
 关于 161
 新产品系列, 创建 162
 业务方案, 管理员定义新产品 162
 业务方案, 客户服务代表查看产品信息 162

动态 UI 业务服务

动态 UI 服务方法 271
 动态子视图, 使用动态 UI 业务服务创建的
 示例 268
 动态子视图, 在工作流程中显示 269
 关于 268
 “模板定义”视图, 添加视图和子视图 271
 视图模板, 关于为动态子视图创建 270

动态公司结构, 创建 48

动态子视图

请参阅动态 UI 业务服务

F

法律信息

关于 148
 拖欠帐户, 记录相关的 149

访问级别

联系人, 设置访问级别 170
 联系人的访问级别, 设置 170
 联系人访问级别, 关于使用 68

列表, 设置访问级别 171
 说明, 设置列表访问级别 168
 说明和列表, 关于设置 168
 现有说明, 设置访问级别 168

访问例外

按类型列出的访问例外, 查看 171
 访问工作流程, 激活 169
 访问例外, 添加 170
 分布例外, 关于激活工作流程 169
 关于 167
 联系人的访问级别, 设置 170
 列表, 查看关联的访问例外 171
 列表, 设置访问级别 (管理员过程) 168
 列表, 设置访问级别 (最终用户过程) 170
 说明, 查看关联的访问例外 171
 说明和列表, 关于设置访问级别 168
 现有说明, 设置访问级别 168
 业务方案 168

费率

为产品设置 164

费用, 为产品定义 163

分布例外

访问工作流程, 激活 169
 激活访问工作流程, 关于 169

分布列表

关于创建 82

“分类分配”视图

使用 ModelValueByClass.asp 测试 289

符合性信息

输入规则 C 的符合性信息 128

服务范围团队

公司服务范围团队, 关于管理 53
 公司服务范围团队, 添加成员 53
 活动, 查看公司服务范围团队活动 87

服务请求

创建, 创建服务请求的方式 101
 创建服务请求 101
 公司地址或名称, 按服务请求更改 103
 公司地址或名称, 更改 100
 关于和定义 99
 客户地址或个人信息, 按服务请求更改 103
 客户地址或名称, 更改 100
 添加与公司关联的 53
 团体养老金计划, 创建关联的 178
 新的客户投诉, 记录 104
 业务方案, 关系经理创建服务请求 99
 业务方案, 呼叫中心座席创建服务请求 99
 业务方案, 应用程序管理员更改公司名称 99
 帐户服务, 使用服务请求提出请求 103
 帐户服务视图项目表 101
 “执行”按钮, 用于创建 96

赋值语句, 微调

Light Parser 标志, 关于 214
 高速缓存标志, 关于 215
 关于 214

父子关系

建立 54

附件

交易, 创建 39
 添加和查看 129
 与呼叫报表关联 82

G

概要视图

布局, 编辑 25
 配置, 关于 24

概要信息

查看家庭概要 59

高速缓存标志, 关于 215

个人信息

按服务请求更改 103

工具栏按钮, 定义 257

工作流程

AMS 连接器, 激活所使用的工作流程 193
 Financial Services 工作流程 UI 实用
 程序方法 264
 FINS 审批项目服务, 从工作流程调用 258
 SmartScript, 与工作流程集成的示例 266
 贷款请求工作流程, 激活 133
 动态子视图, 在工作流程中显示 269
 访问工作流程, 激活 169
 访问例外, 关于激活 169
 公布 UI 服务, 从工作流程调用 263
 公布工作流程过程 (表) 262
 公布文档, 激活 (表) 262
 了解和激活 193
 使用户行为实现自动化, 关于 263

功能, 关于 17

功能, 新增 15

公布 UI 服务

从工作流程调用 263

公布文档

工作流程, 激活用于显示公布文档 262
 公布 UI 服务, 从工作流程调用 263
 公布, 与产品关联 261
 公布工作流程过程 (表) 262
 联系人, 查看公布历史记录 263
 现有公布, 修订 261
 自动显示, 关于 261

公布信息, 捕获 124

公司

查看公司的集合活动 51
 地区, 添加 44

地址或名称, 按服务请求更改 103
 地址或名称, 更改 100
 定制的关系类型, 关于管理 46
 定制的关系类型, 添加 46
 定制关系, 创建 55
 动态公司结构, 创建 48
 服务范围团队成员, 关于验证 45
 服务范围团队成员, 搜索不包含此成员的公司 45
 服务范围团队成员, 添加或删除 45
 服务请求, 添加与公司关联的 53
 父子关系, 建立 54
 公司服务范围团队, 关于管理 53
 公司服务范围团队, 添加成员 53
 公司概况, 查看 54
 公司或投资者, 添加 49
 公司结构, 关于 41
 公司结构, 缺省 47
 公司结构, 在累计视图中查看 50
 公司评估, 关于创建 52
 公司评估, 执行 52
 公司申请, 与公司关联 52
 公司信息, 使其不可用于用户 44
 关于 41
 行业, 添加 43
 集合服务范围团队, 查看 51
 集合联系人列表, 查看 51
 集合商机, 查看 51
 价值, 关于设置 43
 竞争者, 指明某家公司是一个竞争者 44
 竞争者指派, 更改 45
 缺省的公司结构, 生成 48
 数据集合, 关于生成公司结构 47
 业务方案, 投资银行职员和研究分析员分析
 研究说明 42
 业务方案, 销售代表跟踪公司信息 42
 一般需求分析, 执行 109
 主要服务范围团队成员, 更改 46
 资料, 更新 50

“公司”屏幕
 从“申请”视图访问 119

公司服务范围团队
 查看活动 87

公司概况, 查看 54

公司关系结构
 查看 54
 定制关系, 创建 55

公司结构
 动态公司结构, 创建 48
 集合服务范围团队, 查看 51
 集合活动, 为公司查看 51
 集合联系人列表, 查看 51
 集合商机, 查看 51
 累计视图, 查看 50

缺省的公司结构 47
 缺省的公司结构, 生成 48
 数据集合, 生成 47

公司资料整理

Investment Banking 模块, 和 19
 Investment Management 模块, 和 19

共同基金记录

创建和修改, 关于 155
 共同基金信息, 编辑 155

股票记录

关于创建和修改 155

关系结构

家庭关系结构, 关于查看 59
 联系人, 定义联系人之间的关系 73
 联系人, 关于查看 72

关系类型, 定制

管理, 关于 46
 管理, 添加 46

规则

输入规则 C 的符合性信息 128

规则 C 的符合性信息, 输入 128

H

行业值, 定义 153

“合计持有财产”视图

使用 holdings.asp 测试 301

呼叫报表

管理员过程, 列表 78
 呼叫报表, 添加 81
 呼叫报表电子邮件模板, 查看或更改 80
 呼叫报表分布列表, 创建 82
 呼叫报表私人标志, 设置 83
 呼叫报表图表, 查看 78
 数据转移实用程序, 关于使用 80
 通过电子邮件发送和打印 83
 新呼叫报表工作流程, 激活 79
 行为项目、注释和附件, 关联 82
 业务方案 77
 最终用户过程, 列表 80

呼叫报表电子邮件模板

查看或更改 80

呼叫列表

持有财产信息, 输入 157
 创建 87
 基于持有财产的兴趣, 记录 157
 基于兴趣的呼叫列表, 关于创建 156
 联系人, 搜索具有特定兴趣的 158
 目标呼叫列表, 关于创建和使用 157
 目标呼叫列表, 使用 159
 目标呼叫列表中的联系人, 修改 159
 生成, 配置 159
 兴趣, 记录 156
 帐户标准, 创建依据 96

活动

- 查看公司的集合活动 51
- 贷款请求的活动计划, 关于设置 134
- 公司服务范围团队活动, 查看 87
- 关于和定义 85
- 呼叫列表, 创建 87
- 活动计划, 为交易创建 39
- 结束的活动, 添加 129
- 客户, 进行预约 86
- 说明履行, 通过电子邮件提供 88
- 同事, 将活动分配给 87
- 团体养老金计划, 创建关联的活动 179
- 我的计划表, 管理 86
- 新活动, 创建和分配交易团队成员 39
- 业务方案, 机构财务 85
- 业务方案, 小额业务财务 85

基于事件的命令

- 配置 255

J**集成**

- ACAPS 集成参数, 修改 186
- AMS FINS 申请集成对象 187
- AMS 参考数据, 加载 189
- “AMS 参考数据服务”业务服务, 添加用户属性 194
- AMS 连接器, 关于集成 183
- AMS 连接器, 关于设置 183
- AMS 连接器, 设置过程 187
- AMS 连接器组件, 列表 186
- IBM MQSeries AMI, 安装和配置 190
- Oracle 连接和 ODBC 数据源, 配置 188
- Oracle 数据源, 创建 188
- “AMS 申请服务”业务服务用户属性, 配置 194
- 工作流程, 激活 193
- 工作流程, 了解和激活 193
- 集成消息 182
- 数据源连接, 测试 189
- 自动化信用申请处理系统, 集成 183

计划项目

- 查看分配给最终用户的 86

计算表达式

- 大括号对 {field} 251
- 关于 251
- 命名参数 251

计算管理器

- 按揭计算的嵌入式脚本示例 241
- 变量, 指定 239
- 调用 243
- 关于和示例 238
- 计算规则集, 指定 239
- 计算明细, 指定 240

计算期望值管理器

- 调用 246
- 关于 244
- 规则, 定义 244

计算器

- 使用按揭计算器 75

记录模板, 创建 227**记录组模板**

- 创建 231
- 需求管理器, 用于记录组模板的示例 233

家庭

- 保密选项, 设置 58
- 财务帐户, 查看合计持有财产 61
- 财务帐户, 选择与家庭关联的 61
- 财务帐户虚拟业务组件, 关于设置 93
- 测试 ASP 和本地测试数据库, 设置 94
- 定义 57
- 关系结构, 关于查看 59
- 家庭概要, 查看 59
- 家庭证券资产, 关于查看和评估 60
- 联系人, 添加至家庭 59
- 联系人, 与家庭关联 59
- 所选帐户的持有财产, 按部门查看 61
- 所选帐户过去的业绩, 查看 62
- 虚拟业务组件测试 95
- 虚拟业务组件用户属性, 配置 94
- 业务方案 57
- 预计将来的现金流, 为所选帐户查看 62
- 帐户持有财产, 与证券资产模型比较 61

家庭财务帐户

- cashflow.asp 虚拟业务组件 277
- holdings.asp 虚拟业务组件 301
- ModelValueByClass.asp 虚拟业务组件 289
- ModelValueBySector.asp 虚拟业务组件 295
- Performance.asp 虚拟业务组件 283
- 虚拟业务组件, 关于 277

家庭持有财产, 关于 19**建议**

- 产品, 使用“申请”字段选择 111
- 需求分析, 生成 110

交易

- 按投资者显示列表 56

交易, 下达 97**交易管理**

- 关于 38
- 交易, 保护 38
- 交易, 创建新活动计划 39
- 交易管理功能 33
- 新附件, 为交易创建 39
- 新活动, 创建和分配交易团队成员 39
- 主要交易团队成员, 更改 39

交易历史记录

- 查看联系人的交易历史记录 69

交易所

添加证券交易所 154

脚本

更正产品得分有问题的脚本, 更正 108

结束的活动, 添加 129**结束需求, 复审** 124**借方**

保险单例外, 在借方级别创建 142

借方明细, 添加至贷款请求 137

竞争者

公司, 指明为竞争者 44

指派, 更改竞争者指派 45

K**开票**

输入团体养老金的开票信息 177

客户

地址或个人信息, 按服务请求更改 103

地址或名称, 更改 100

拖欠帐户, 记录相关的法律信息 149

新的客户投诉, 记录 104

与客户预约 86

客户的兴趣

跟踪, 流程和创建基于兴趣的呼叫列表 156

客户价值的星星数, 调整 71**客户评估**

创建 71

创建, 关于 71

客户价值的星星数, 调整 71

客户兴趣

持有财产信息, 输入 157

基于持有财产的兴趣, 记录 157

兴趣, 记录 156

客户验证管理器

调用 238

关于 234

客户验证规则, 创建 236

客户验证模板, 创建 235

L**累计视图**

公司结构, 查看 50

集合服务范围团队, 查看 51

集合活动, 为公司查看 51

集合商机, 查看 51

类别

创建联系人信息 67

证券类别, 添加 154

例外

创建保险单例外 142

联系人

按揭, 管理 73

按揭产品建议, 关于提出 74

按揭计算器, 使用 75

按揭需求分析, 为联系人执行 73

按揭资格预审, 执行 75

财务计划, 创建 76

定义 63

访问级别, 设置 170

公布历史记录, 查看与联系人关联的 263

公司, 将联系人与公司关联 66

管理, 关于 64

管理联系人信息, 关于 65

家庭, 关联 59

家庭, 添加至 59

交易历史记录, 查看 69

客户价值的星星数, 调整 71

客户评估, 创建 71

客户评估, 关于创建 71

类别, 为联系人信息创建 67

联系人的持有财产, 更新或复审 65

联系人的投资资料, 更新或复审 65

联系人访问级别 68

联系人概要, 查看 72

联系人关系结构, 查看 72

联系人利润率, 复审 71

联系人破产信息, 记录 149

联系人之间的关系, 定义 73

适用于符合条件的客户的按揭产品, 推荐 74

说明分发, 将联系人添加至 68

特定兴趣, 搜索 158

添加 66

投资需求分析, 执行 110

团体养老金计划联系人, 记录 177

推介, 输入来自联系人的推介 69

推介, 为联系人创建 70

业务方案, 私人银行家为销售呼叫做准备 64

业务方案, 销售代表添加新的联系人 63

一般需求分析, 执行 109

在目标呼叫列表中修改 159

证券兴趣, 为联系人输入 69

注释, 创建关于联系人的 67

“联系人” 屏幕

服务请求, 用于创建 101

“申请” 视图, 访问 118

联系人兴趣跟踪, 关于 18**列表**

访问级别, 设置 (最终用户过程) 170

列表, 设置访问级别 (管理员过程) 168

说明和列表, 关于设置访问级别 168

与列表关联的访问例外, 查看 171

M**名称**

- 公司名称, 按服务请求更改 103
- 公司名称, 更改 100
- 客户名称, 更改 100

命令

- SRF 模式 257
- 动态启用, 关于 256
- 工具栏按钮, 定义 257
- 基于事件的命令, 配置 255
- 模拟事件接收器模式 257

命令行子视图

- 为全局命令创建 31

命令中心

- 关于和界面类型 25
- 配置和管理, 关于 26

命令中心行为表单

- 命令中心行为, 选择职责 29
- 命令中心行为子视图, 配置示例 29
- 命令中心业务对象, 定义 26
- 命令中心子视图, 定义行为 28
- 配置外观和功能的流程 26

命令中心业务对象

- 定义 26

命令中心子视图

- 定义行为 28
- 配置示例 29

模板

- 动态 UI 服务方法 271
- 呼叫报表电子邮件模板, 查看或更改 80
- 记录模板, 创建 227
- 记录组模板, 创建 231
- 记录组模板, 使用需求管理器的示例 233
- 客户验证模板, 创建 235
- “模板定义”视图, 添加视图和子视图 271
- 评估模板, 关于设置 134
- 视图模板, 关于为动态子视图创建 270
- 文档模板, 关于设置 134
- 需求模板, 创建 228

“模板定义”视图

- 添加视图和子视图 271

模块

- Call Reports 模块 17
- Commercial Banking Loan Approval 模块 18
- Corporate & Commercial Banking 模块 18
- Credit Origination 模块 17
- Financial Accounts 模块 18
- Institutional Sales & Research 模块 18
- Investment Banking 模块 19
- Investment Management 模块 19
- Needs Analysis/Applications 模块 17
- Retail Brokerage 模块 19
- Retirement/Pension Management 模块 19

Rollup 模块 20

Securities 模块 18

Service Requests 模块 18

Small Business Banking 模块 17

模拟事件接收器模式 257**目标呼叫列表**

- 创建和使用, 关于 157
- 联系人, 搜索具有特定兴趣的 158
- 目标呼叫列表中的联系人, 修改 159
- 使用 159

P**评估**

- 公司评估, 关于创建 52
- 公司评估, 执行 52

评估模板

- 关于设置 134

破产信息

- 关于 148
- 联系人破产信息, 记录 149

Q**契约**

- 设施, 添加至 140
- 现有契约, 复制到另一项设施 141

全局命令

- 为命令行子视图创建 31

S**删除**

- 服务范围团队成员 45
- 公司信息, 使其不可用于用户 44
- 商机, 如果不能确信商机是否仍然处于活动状态 35

商机

- 保护商机 36
- 定义 33
- 管理交易, 关于 38
- 交易, 保护 38
- 交易, 创建新活动计划 39
- 交易管理功能 33
- 商机, 添加 36
- 商机明细, 添加 37
- 申请, 创建 38
- 销售团队, 添加或删除成员 35
- 新附件, 为交易创建 39
- 新活动, 创建和分配交易团队成员 39
- 业务方案, 投资银行职员创建 IPO 交易 34
- 业务方案, 销售代表创建新商机 34
- 在不能确信商机是否仍然处于活动状态时删除 35
- 主要交易团队成员, 更改 39
- 主要销售团队成员, 更改 36

商业贷款

保险标准, 复审 143
 保险单例外, 创建 142
 贷款请求, 分配 144
 贷款请求的信贷发行, 创建或修改 138
 贷款请求工作流程, 激活 133
 抵押担保, 添加至贷款设施 141
 方案 132
 活动计划, 关于设置 134
 借方明细, 添加至贷款请求 137
 评估模板, 关于设置 134
 商业贷款保险标准, 设置 136
 商业贷款请求, 创建 137
 设施, 创建和关联借方 139
 设施, 设置定价和费用 139
 设施, 添加担保人 140
 设施, 添加契约 140
 设施, 与财务帐户关联 136
 设施, 组织辛迪加 139
 审批级别, 设置 134
 审批级别, 与贷款请求关联 138
 团体风险, 复审 143
 文档模板, 关于设置 134
 现有契约, 复制到另一项设施 141
 信贷决策, 输入 143
 业务方案, 管理员设置审批阶段和保险标准 132
 业务方案, 信贷员创建新的贷款请求 132
 业务方案, 信用管理员设置资本设施 133
 业务方案, 信用评审委员会官员复审贷款请求 132
 证券资产类型, 设置 135

“上移”按钮

“编辑布局”视图 25

设施

保险单例外, 创建设施级别 142
 财务帐户, 关联 136
 担保人, 添加至贷款设施 140
 抵押担保, 添加至贷款设施 141
 定价和费用, 设置 139
 契约, 添加至设施 140
 现有契约, 复制到另一项设施 141
 新设施, 创建并关联借方 139
 组织辛迪加设施 139

申请

7.7 版 seed 数据, 确认 116
 报表信息, 输入 128
 参考信息, 添加 123
 产品详细信息, 添加 121
 处理申请任务, 列表 127
 创建和修改销售方法, 关于 115
 抵押担保信息, 添加 124
 分配的申请, 查看 127
 附件, 添加 129
 更新的报表, 创建 122
 公布信息, 捕获 124

规则 C 的符合性信息, 输入 128
 将公司申请与公司关联 52
 结束的活动, 添加 129
 结束需求, 复审 124
 决定, 查看 128
 评估申请, 方法 128
 “申请”视图, 从“公司”屏幕访问 119
 “申请”视图, 从“联系人”屏幕访问 118
 申请, 创建 119
 申请工作流程, 设置 115
 申请工作流程, 设置的目的 115
 申请流程, 关于 113
 申请人和担保人信息, 添加 122
 申请信息, 类型 121
 同事, 将申请分配给 120
 未清附件, 查看 129
 文档, 使用子视图管理 125
 “下一个”按钮, 关于用于完成申请 119
 消费者详细信息, 添加 123
 小型公司贷款的特征和条款, 记录 126
 小型公司贷款申请, 所需的客户信息 125
 小型公司明细, 添加 125
 业务方案, 分支机构代理帮助客户开设新帐户 114
 业务方案, 管理员创建新产品 114
 业务服务信息, 添加 126
 注释, 创建关于申请 130
 自动申请, 关于 116
 自动申请, 可用的屏幕 120
 自动申请, 验证运行时事件数据 116
 自动申请, 用于创建申请 120
 自动申请工作流程, 将行为发送至 117
 自动申请工作流程, 禁用 117

“申请”视图

“公司”屏幕, 访问 119
 “联系人”屏幕, 访问 118

申请人信息, 添加 122**申请视图导航**

请参阅申请

申请信息, 管理

参考信息, 添加 123
 产品详细信息, 添加 121
 抵押担保信息, 添加 124
 更新的报表, 创建 122
 公布信息, 捕获 124
 结束需求, 复审 124
 申请人和担保人信息, 添加 122
 申请信息的类型 121
 文档, 使用子视图管理 125
 消费者详细信息, 添加 123

审批级别

贷款请求, 关联 138
 商业贷款, 设置 134

审批阶段

批准或拒绝 260

使审批处理实现自动化

- FINS 审批项目服务, 从工作流程调用 258
- 关于 257
- 审批项目和审批阶段, 定义 258

视图模板

- 动态 UI 服务方法 271
- 动态子视图, 关于创建 270
- “模板定义”视图, 添加视图和子视图 271

收款

- 法律信息, 记录与拖欠帐户有关的 149
- 关于和定义 145
- 联系人破产信息, 记录 149
- 收款概要信息, 复审 147
- 收款商业活动, 管理 146
- 收款商业活动, 执行 148
- 业务方案, 管理员检查是否存在拖欠帐户 146
- 业务方案, 银行收帐代理与客户联系 146
- 追债调查、法律和破产信息, 记录 148
- 追债调查信息, 记录 149

授权用户

- 添加至财务帐户 92

受益人信息

- 为参与者记录 178

数据, 确认 7.7 版 seed 数据 116**数据集合**

- 动态公司结构, 创建 48
- 公司结构, 缺省 47
- 公司结构, 为数据集合生成 47
- 缺省的公司结构, 生成 48

数据库

- 设置测试 ASP 和本地测试数据库 94

数据验证管理器

- 关于 199

数据源

- Oracle 数据源, 创建 188
- 测试数据源连接 189

数据转移方法

- FAFireEventxx 方法 253, 254
- GetActiveViewProp 方法 253
- QueueMethod 254
- TryMockMethod 254
- 参数和说明 252

数据转移实用程序

- DTU 中的计算表达式, 关于 251
- 递归调用 255
- 调用上下文 255
- 定位良好的业务组件 255
- 关于 246
- 关于使用 80
- 活动的业务对象 254
- 命名参数, 在 DTU 中使用 250
- 数据映射, 关于 247
- 数据映射对象 247
- 数据映射字段 249

- 数据映射组件 248
- 数据映射组件高级选项 248
- 数据转移方法 252

数据字段

- 确定要显示的 24

说明

- 按类型列出的访问例外, 查看 171
- 访问工作流程, 激活 169
- 访问例外, 查看关联的 171
- 访问例外, 关于 167
- 访问例外, 添加 170
- 访问例外业务方案 168
- 分布例外, 关于激活访问工作流程 169
- 联系人, 分发至 68
- 联系人的访问级别, 设置 170
- 说明和列表, 关于设置访问级别 168
- 说明履行, 通过电子邮件提供 88
- 现有说明, 设置访问级别 168
- 证券, 与证券关联 155

私人标志

- 设置呼叫报表私人标志 83

搜索

- 具有特定兴趣的联系人 158

T**条件**

- 为产品定义 163

通过电子邮件发送

- 呼叫报表 83
- 说明履行, 通过电子邮件提供 88

同事

- 活动, 将同事分配给 87
- 申请, 将同事分配给 120

投诉, 记录 104**投资**

- 查看团体养老金计划中可用的 178

投资目标

- 创建 108
- 创建和证券资产组合 108
- 证券资产组合管理, 执行 108

投资者

- 持有财产列表, 按投资者显示 56
- 关于 41
- 交易列表, 按投资者显示 56
- 投资者, 添加 49

投资者资料整理

- Institutional Sales & Research 模块, 和 18
- Investment Banking 模块, 和 19
- Investment Management 模块, 和 19

投资资料

- 更新或复审联系人的投资资料 65

图表

- 查看按类型列出的访问例外 171

团队成员

- 服务范围团队成员, 关于验证 45
- 服务范围团队成员, 搜索不包含此成员的公司 45
- 服务范围团队成员, 添加或删除 45
- 商机, 添加或删除成员 35
- 新活动, 创建和分配交易团队成员 39
- 主要服务范围团队成员, 更改 46
- 主要交易团队成员, 更改 39
- 主要销售团队成员, 为商机更改 36

团体风险, 复审 143**团体养老金**

- 参与者的受益人信息, 记录 178
- 参与者分类, 为计划参与者定义 176
- 筹款手段, 为团体养老金产品定义 175
- 服务请求, 创建与计划关联的 178
- 管理团体养老金计划, 任务列表 177
- 合格的计划成员, 添加 178
- 活动, 创建与计划关联的 179
- 计划规则, 指定 176
- 计划中的可用资金和投资, 查看 178
- 开票信息, 输入 177
- 任务, 在管理团体养老金时执行的示例任务 (图表) 174
- 团体养老金产品, 定义 174
- 团体养老金计划, 定义 176
- 团体养老金计划, 定义的流程 175
- 团体养老金计划联系人, 记录 177
- 新参与者, 在计划中注册 178
- 业务方案 173
- 注释, 创建与计划关联的 179

推介信息

- 联系人利润率, 复审 71
- 推介, 输入来自联系人的推介 69
- 推介, 为联系人创建 70

拖欠帐户

- 法律信息, 记录 149
- 复审 147

W**未清附件**

- 查看 129

文档

- 附件, 添加 129
- 说明文档, 与证券关联 155
- 未清附件, 查看 129
- 文档模板, 关于设置 134
- 文件, 使用子视图管理 125

问题

- 与产品关联 107

我的计划表

- 管理 86

X**“下一个”按钮**

- 处理申请, 用于 127
- 客户贷款信息, 用于输入信息 125
- 申请, 关于用于完成 119

“下移”按钮

- “编辑布局”视图 25

“显示”按钮

- “编辑布局”视图 25

“现金流”视图

- 使用 cashflow.asp 测试 277

销售方法

- 创建和修改 115

销售团队成员

- 商机, 添加或删除成员 35
- 新活动, 创建和分配交易团队成员 39
- 主要交易团队成员, 更改 39
- 主要销售团队成员, 为商机更改 36

消费者详细信息, 添加 123**小型公司贷款申请**

- 所需的客户信息 125
- 特征和条款, 记录 126
- 小型公司明细, 添加 125
- 业务服务信息, 添加 126

新呼叫报表工作流程

- 激活 79
- 数据转移实用程序, 关于用于修改 80

新增功能 15**信贷发行**

- 为商业贷款请求创建或修改 138

信贷决策

- 为商业贷款输入 143

信息

- 按服务请求更改个人信息 103

信用评审委员会官员

- 分配贷款请求 144

兴趣

- 产品分类, 为证券添加 153
- 产品系列, 定义 153
- 持有财产信息, 输入 157
- 共同基金信息, 编辑 155
- 关于 151
- 行业值, 定义 153
- 呼叫列表生成, 配置 159
- 基于持有财产的兴趣, 记录 157
- 客户的兴趣, 跟踪的流程 156
- 联系人, 搜索具有特定兴趣的 158
- 目标呼叫列表, 关于创建和使用 157
- 目标呼叫列表, 使用 159
- 目标呼叫列表中的联系人, 修改 159
- 说明文档, 与证券关联 155
- 兴趣, 记录 156

业务方案 152
 证券、债券、共同基金记录，关于创建和修改 155
 证券，管理的流程 152
 证券记录，添加 155
 证券交易所，添加 154
 证券类别，添加 154
 证券值列表，设置 152

兴趣跟踪

Investment Management 模块，和 19
 Retail Brokerage 模块，和 19

行为项目

与呼叫报表关联 82

需求分析

按产品类型进行的需求分析 109
 产品得分有问题的脚本，更正 108
 创建需求分析脚本，关于 107
 公司或联系人，执行一般需求分析 109
 关于 105
 建议，根据需求分析生成 110
 联系人，执行投资需求 110
 投资目标，创建 108
 投资目标和证券资产组合，关于创建 108
 推荐的产品，使用“申请”字段选择 111
 问题和得分，与产品关联 107
 业务方案，管理员 106
 业务方案，呼叫中心座席 106
 证券资产组合管理，执行 108

需求管理器

调用，关于 227
 调用需求管理器 231
 关于和方案 226
 管理步骤 227
 记录模板，创建 227
 记录组模板，创建 231
 需求模板，创建 228
 用于记录组模板的示例 233
 主要功能 227

需求模板，创建

虚拟业务组件

cashflow.asp 277
 holdings.asp 301
 ModelValueByClass.asp 289
 ModelValueBySector.asp 295
 Performance.asp 283
 测试 ASP 和本地测试数据库，设置 94
 测试虚拟业务组件 95
 关于 277
 设置，关于 93
 用户属性，配置 94

Y

研究资料分发管理

Institutional Sales & Research 模块，和 18
 Investment Banking 模块，和 19
 Investment Management 模块，和 19
 Retail Brokerage 模块，和 19

养老金

请参阅团体养老金

“业绩”视图

使用 Performance.asp 测试 283

业务服务

Financial Services 工作流程 UI 实用
 程序方法 264
 FINS CAP 业务组件处理器业务服务 220
 FINS CAP 业务组件数据加载程序业务服务 216
 FINS SmartScript 输出服务方法 268
 FINS Web 购物服务方法 267
 FINS 申请 - 视图导航服务 271
 FINS 申请 - 视图导航服务，方法 272
 FINS 申请 - 视图导航服务，管理 273
 FINS 申请 - 视图导航服务，升级注释 273
 FINS 申请 - 视图导航服务，行为 272
 FINS 申请 - 视图导航服务示例 273
 FINS 审批项目服务，从工作流程调用 258
 Light Parser 标志，关于 214
 SmartScript，与工作流程集成的示例 266
 按揭计算的嵌入式脚本示例 241
 变量，指定 239
 递归调用 255
 调用上下文 255
 定位良好的业务组件 255
 动态 UI 服务方法 271
 动态 UI 业务服务，关于 268
 动态子视图，使用动态 UI 业务服务创建的
 示例 268
 动态子视图，在工作流程中显示 269
 赋值语句，微调 214
 高速缓存标志，关于 215
 公布 UI 服务，关于从工作流程调用 263
 公布，与产品关联 261
 公布处理，自动显示 261
 公布工作流程过程（表） 262
 公布历史记录，查看与联系人关联的 263
 公布文档，激活用于显示的工作流程 262
 关于 197
 活动的业务对象，使用 254
 基于事件的命令，配置 255
 计算管理器，调用 243
 计算管理器，关于和示例 238

计算规则集, 指定 239
 计算明细, 指定 240
 记录模板, 创建 227
 记录组模板, 创建 231
 客户期望值管理器 244
 客户期望值管理器, 调用 246
 客户期望值管理器规则, 定义 244
 客户验证管理器 234
 客户验证管理器, 调用 238
 客户验证规则, 创建 236
 客户验证模板, 创建 235
 命令的动态启用 256
 命名参数, 用于数据转移实用程序 250
 “模板定义”视图, 添加视图和子视图 271
 审批阶段, 批准或拒绝 260
 审批项目和审批阶段, 定义 258
 使审批处理实现自动化 257
 视图模板, 关于为动态子视图创建 270
 数据验证管理器, 关于 199
 数据映射, 关于 247
 数据映射对象 247
 数据映射字段 249
 数据映射组件 248
 数据映射组件高级选项 248
 数据转移方法 252
 数据转移实用程序, 关于 246
 数据转移实用程序中的计算表达式 251
 现有公布, 修订 261
 需求管理器 226
 需求管理器, 调用 231
 需求管理器, 关于 调用 227
 需求管理器, 管理步骤 227
 需求管理器, 用于记录组模板的示例 233
 需求管理器的主要功能 227
 需求模板, 创建 228
 业务服务列表 198
 业务规则处理器, 创建 202
 业务规则处理器, 导出流程 203
 业务规则处理器, 导入流程 203
 业务规则处理器, 调用 224
 业务规则处理器, 定义的流程 200
 业务规则处理器, 定义属性 204
 业务规则处理器, 关于 200
 业务规则处理器, 关于创建和管理 202
 业务规则处理器, 激活流程 203
 业务规则处理器, 使用 eScript 调用 224
 业务规则处理器, 修订现有的流程 202
 业务规则处理器调试消息, 记录 225
 业务规则处理器属性, 定义 208
 业务规则处理器属性类型 204
 业务规则流程, 从错误进行恢复 216
 业务规则流程, 关于使用助手业务服务 216
 业务规则流程, 抛出错误 215
 业务规则流程步骤类型 209
 业务规则流程的过程, 定义 208, 209

业务规则流程的过程, 定义步骤 209

用户界面实用程序 263

业务服务信息, 添加 126

业务服务用户属性

配置“AMS 申请服务”业务服务用户属性 194

业务关系管理

请参阅 Small Business Banking 模块

业务规则处理器

创建和管理, 关于 202

调用, 关于 224

定义的流程 200

关于 200

流程, 导出 203

流程, 导入 203

流程, 激活 203

使用 eScript 调用 224

属性, 定义 204, 208

属性类型, 关于 204

调试消息, 记录 225

现有的流程, 修订 202

业务规则流程, 创建 202

业务规则流程

FINS CAP 业务组件处理器业务服务 220

FINS CAP 业务组件数据加载程序业务服务 216

错误, 从流程中进行恢复 216

错误, 抛出错误 215

过程, 定义 209

过程, 定义步骤 209

过程, 关于定义 208

流程步骤的类型 209

助手业务服务, 关于使用 216

业务组件

cashflow.asp 虚拟业务组件 277

holdings.asp 虚拟业务组件 301

ModelValueByClass.asp 虚拟业务组件 289

ModelValueBySector.asp 虚拟业务组件 295

Performance.asp 虚拟业务组件 283

虚拟业务组件, 关于 277

移动 Web 客户机

关于对本地数据库执行管理功能 23

“隐藏”按钮

“编辑布局”视图 25

概要视图控件, 关于 24

应用程序管理指南

关于设置任务信息 23

用户

添加新的授权用户 92

用户界面实用程序

Financial Services 工作流程 UI 实用

程序方法 264

方案, 提出保险索赔 264

关于 263

预约

与客户预约 86

Z**债券记录**

关于创建和修改 155

“展开”按钮

“编辑布局”视图 25

概要视图控件，关于 24

帐户

财务服务，用于 23

财务帐户，查看合计持有财产 61

财务帐户，与家庭关联的 61

呼叫列表，根据帐户标准创建 96

设施，与财务帐户关联 136

所选帐户的持有财产，按部门查看 61

所选帐户过去的业绩，查看 62

拖欠帐户，复审 147

预计将来的现金流，为所选帐户查看 62

帐户持有财产，与证券资产模型比较 61

帐户持有财产

与证券资产模型比较 61

帐户分析，查看 96**帐户服务**

帐户服务，使用服务请求提出请求 103

帐户服务视图项目表 101

“折叠”按钮

“编辑布局”视图 25

概要视图控件，关于 24

整理投资资料

更新或复审联系人的投资资料 65

证券

产品分类，为证券添加 153

产品系列，设置 153

持有财产信息，输入 157

共同基金信息，编辑 155

股票、债券、共同基金记录，关于创建和修改 155

管理的流程 152

基于持有财产的兴趣，记录 157

客户的兴趣，跟踪和创建基于兴趣的呼叫列表的
流程 156

说明文档，与证券关联 155

新的证券记录，添加 155

兴趣，记录 156

证券交易所，添加 154

证券类别，添加 154

值列表，设置 152, 153

证券兴趣

为联系人输入 69

证券资产

家庭证券资产，关于查看和评估 60

投资目标，创建 108

投资目标，创建和证券资产组合 108

帐户持有财产，比较 61

证券资产类型，为商业贷款设置 135

证券资产组合管理，执行 108

“执行”按钮

用于创建服务请求 96

值列表

关于配置 23

主机应用程序

关于集成数据 23

注册

团体养老金计划中的新参与者 178

注释

创建关于联系人的 67

呼叫报表，关联 82

申请，创建关于申请 130

团体养老金计划，创建与计划关联的 179

追债调查

关于 148

记录追债调查信息 149

资金

团体养老金计划，查看计划中可用的 178

资料

更新公司资料 50

资料整理

公司资料整理，Investment Banking 模块 19

公司资料整理，Investment Management
模块 19

投资者资料整理，Investment Banking 模块 19

投资者资料整理，Investment Management
模块 19

子视图

读写或只读，关于建立 24

命令行子视图，创建全局命令 31

命令中心子视图，定义行为 28

命令中心子视图，配置示例 29

自动化信用申请处理系统

请参阅 AMS 连接器

自动申请

7.7 版 seed 数据，确认 116

关于 116

禁用自动申请工作流程 117

可用的屏幕 120

申请，用于创建 120

运行时事件数据，验证 116

自动申请工作流程，将行为发送至 117

字段

确定要显示的数据字段 24

组织辛迪加设施 139

