

Ajuda online do Oracle CRM On Demand

Versão 19

Junho 2011

ORACLE®

Copyright © 2005, 2010, Oracle e/ou suas empresas afiliadas. Todos os direitos reservados e de titularidade da Oracle Corporation. Proibida a reprodução total ou parcial.

Os Programas (que incluem os programas de computador e a documentação) contêm informações de propriedade da Oracle Corporation; são fornecidos sob um contrato de licença que contém restrições sobre o uso e divulgação, sendo também protegidos pela legislação de direitos autorais, de proteção aos programas de computador e de propriedade intelectual e industrial. Não é permitida a engenharia reversa, a desmontagem ou a descompilação dos Programas, exceto se necessário para obter interoperabilidade com outro software criado de modo independente ou conforme especificado por lei.

As informações contidas neste documento estão sujeitas a alterações sem aviso prévio. Se você encontrar algum problema na documentação, envie à Oracle Corporation ou à Oracle do Brasil Sistemas Ltda. uma descrição de tal problema por escrito. A Oracle Corporation não garante que este documento esteja isento de erros. Exceto se expressamente permitido no contrato de licença para uso desses Programas, nenhuma parte deles pode ser reproduzida ou transmitida, de qualquer forma ou através de qualquer meio, seja eletrônico ou mecânico, sem a permissão expressa por escrito da Oracle Corporation.

Se estes Programas de computador forem entregues / distribuídos ao Governo dos Estados Unidos ou a qualquer outra parte que licencie ou utilize os Programas em nome daquele governo, a seguinte legenda será aplicável:

U.S. GOVERNMENT RIGHTS

Programs, software, databases, and related documentation and technical data delivered to U.S. Government customers are "commercial computer software" or "commercial technical data" pursuant to the applicable Federal Acquisition Regulation and agency-specific supplemental regulations. As such, use, duplication, disclosure, modification, and adaptation of the Programs, including documentation and technical data, shall be subject to the licensing restrictions set forth in the applicable Oracle license agreement, and, to the extent applicable, the additional rights set forth in FAR 52.227-19, Commercial Computer Software--Restricted Rights (June 1987). Oracle America, Inc., 500 Oracle Parkway, Redwood City, CA 94065.

Estes Programas de computador não foram desenvolvidos para uso em quaisquer aplicações nucleares, de aviação, de trânsito em massa, médicas ou outras aplicações inerentemente perigosas. É responsabilidade do cliente tomar todas e quaisquer medidas apropriadas para garantir o uso seguro de tais aplicações caso os Programas venham a ser utilizados para tais fins, e a Oracle se isenta de qualquer responsabilidade causada por esse tipo de utilização dos Programas.

Os Programas podem fornecer links para Web sites e acesso a conteúdos, produtos e serviços de terceiros. A Oracle não é responsável pela disponibilidade de Web sites de terceiros nem pelo conteúdo fornecido por eles. Você deverá assumir todos os riscos associados ao uso desse conteúdo. Se optar por comprar quaisquer produtos ou serviços de terceiros, será estabelecido um relacionamento diretamente entre você e o terceiro. A Oracle não é responsável: (a) pela qualidade dos produtos ou serviços do terceiro, ou (b) pelo cumprimento de quaisquer condições do acordo com o terceiro, inclusive a entrega de produtos ou serviços e obrigações de garantia relacionadas aos produtos ou serviços adquiridos. A Oracle não é responsável por qualquer tipo de perda ou dano causado por negociações efetuadas com terceiros.

Oracle, JD Edwards e PeopleSoft são marcas comerciais registradas da Oracle Corporation e/ou de suas empresas afiliadas. Outros nomes podem ser marcas comerciais de seus respectivos proprietários.

Conteúdo

1 Conceitos básicos 25

O que fazer primeiro	26
Conectando-se como um novo usuário	27
Sobre a interface	28
Visão geral de página por página do Oracle CRM On Demand	33
Mostrando ou ocultando a Barra de ação	35
Minha página inicial	35
Revisando seus alertas	38
Trabalhando com o Message Center	38
Trabalhando com applets de feeds RSS	39
Trabalhando com registros	41
Criando registros	41
Localizando registros	45
Copiando registros	62
Visualizando registros	63
Atualizando detalhes do registro	64
Vinculando registros ao seu registro selecionado	65
Atualizando registros vinculados de registros principais	72
Página Registros favoritos	74
Trabalhando com listas	74
Transferindo a propriedade de registros	89
Compartilhando registros (equipes)	90

Atualizando grupos de registros	92
Mesclando registros	93
Adicionando observações	94
Trabalhando com a lista de observações	96
Assinando observações	97
Enviando observações para outros usuários	98
Trabalhando com Anexos	98
Usando scripts de avaliação	106
Excluindo e restaurando registros	108
Exibindo trilhas de auditoria de registros	114
Sobre duplicatas ao criar registros	115
Imprimindo informações que aparecem nas páginas	119
Exibindo informações de serviço do Oracle CRM On Demand	120
Recuperando o ID de entrada do usuário ou redefinindo a senha	121
Sobre a duração da sessão do Oracle CRM On Demand	123
Sobre sessões simultâneas no Oracle CRM On Demand	123
Requisitos do sistema para o Oracle CRM On Demand	124
Notas da versão do Oracle CRM On Demand	125
Entrando em contato com a Oracle	125
Saindo do Oracle CRM On Demand	125

2 Calendário e atividades 127

Trabalhando com as páginas Calendário	127
Gerenciando calendários e atividades	129
Exibindo atividades	130
Criando atividades	131
Atualizando atividades	132
Trabalhando com listas de atividades	132
Limitando registros de atividades exibidos	135
Marcando tarefas como concluídas	136

Atribuindo atividades a outro funcionário	136
Rastreando visitas (chamadas de vendas) para clientes	137
Planejamento de chamadas em massa	145
Ajustando respostas a mensagens	149
Agendando compromissos com outras pessoas	150
Exibindo calendários de outros usuários	152
Página Configurações do calendário	154
Compartilhando seu calendário	154
Configurando a exibição padrão de calendário	154
Adicionando exibições de calendário personalizadas	155
Exibindo listas de tarefas do grupo	156
Usando scripts de avaliação da atividade	156
Campos da atividade	157

3 Marketing 161

Gerenciando o marketing	161
Processo de manuseio de campanhas	161
Processo de manuseio de leads	162
Campanhas	162
Trabalhando com Campanhas - Página inicial	163
Gerenciando campanhas	165
Campos de campanha	168
Leads	170
Trabalhando com a Página inicial de leads	175
Gerenciando leads	178
Campos de leads	186

4 Vendas 191

Gerenciando vendas	191
Processo de gerenciamento de oportunidades	192

Processo de gerenciamento de contas	192
Processo de gerenciamento de contatos	193
Processo de gerenciamento de previsões para usuários de vendas	194
Processo de gerenciamento de previsões para administradores de previsão	194
Processo de gerenciamento de calendário e atividades	194
Leads (aspectos de vendas)	195
Contas	195
Trabalhando com a Página inicial de conta	195
Gerenciando contas	197
Campos de conta	212
Contatos	215
Trabalhando com a Página inicial de contatos	215
Gerenciando contatos	217
Contatos - Campos	228
Oportunidades	232
Sobre oportunidades e previsões	232
Trabalhando com a Página inicial de oportunidade	234
Gerenciando oportunidades	236
Sobre equipes de oportunidade	249
Oportunidades - Campos	250
Previsões	252
Trabalhando com a Página inicial de previsão	253
Gerenciando previsões	254
Página Previsão detalhada	262
Campos de previsão	264

5 Planejamento comercial 267

Cenário de gerenciamento de planos para uma única conta	268
Cenário de gerenciamento de planos para um grupo de contas ou territórios	269
Cenário de gerenciamento de planos para contatos	270

Cenário de gerenciamento de planos para objetivos e produtos	271
Planos de negócios	272
Trabalhando com a página inicial Plano comercial	272
Gerenciando planos de negócios	274
Campos de plano de negócios	276
Objetivos	278
Trabalhando com a página inicial Objetivo	278
Gerenciando objetivos	280
Campos de objetivo	281
Contas do plano	283
Trabalhando com a página inicial Conta do plano	283
Gerenciando contas do plano	285
Campos de conta do plano	286
Contatos do plano	287
Trabalhando com a página inicial Contato do plano	287
Gerenciando contatos do plano	288
Campos de contato do plano	289
Oportunidades do plano	290
Trabalhando com a página inicial Oportunidade do plano	291
Gerenciando oportunidades do plano	292
Campos de oportunidade do plano	293

6 Serviço e comunicações 295

Gerenciando serviço e comunicações	295
Processo de criação de uma solicitação de serviço	295
Processo de trabalho em uma solicitação de serviço	296
Processo de resolução de uma solicitação de serviço	296
Processo de fechamento de uma solicitação de serviço	296
Solicitações de serviço	297
Trabalhando com a Página inicial da solicitação de serviço	297

Gerenciando solicitações de serviço	299
Solicitação de serviço - Campos	303
Soluções	305
Sobre o gerenciamento de soluções	305
Trabalhando com a Página inicial de solução	307
Gerenciando soluções	309
Soluções - Campos	312
Comunicações	313
Sobre o Oracle Contact On Demand	313
Gerenciando o call center	317
Trabalhando com a Página inicial de comunicação	318
Gerenciando o Oracle Contact On Demand	319
Página Lista de atividades de comunicação (Oracle Contact On Demand)	338
Campos de atividade de comunicação (Oracle Contact On Demand)	340
Páginas de detalhes da chamada, correio de voz e e-mail	341

7 Gerenciamento de relacionamento do parceiro e alta tecnologia 343

Gerenciando o PRM e a alta tecnologia	344
Parceiros	344
Trabalhando com a página inicial Parceiros	345
Gerenciando contas do parceiro	346
Campos de parceiro	349
Programas de parceria	350
Trabalhando com a página inicial Programas de parceria	351
Gerenciando programas de parceria	353
Campos de programa de parceria	357
Aplicativos	358
Trabalhando com a página inicial Aplicativos	359
Gerenciando aplicativos	360

Campos de aplicativos	365
Registros de negócio	367
Trabalhando com a página inicial Registro de negócio	368
Gerenciando registros de negócio	370
Campos de registro do negócio	380
Solicitações de MDF	383
Trabalhando com a página inicial de solicitações de MDF	383
Gerenciando solicitações de MDF	385
Campos de solicitações de MDF	392
Solicitações de preços especiais	394
Trabalhando com a página inicial Solicitação de preços especiais	395
Gerenciando solicitações de preços especiais	397
Gerenciando produtos com preço especial como itens relacionados	406
Campos de solicitação de preços especiais	409
Fundos	412
Trabalhando com a Página inicial de fundos	412
Gerenciando fundos	415
Campos do fundo	422
Cursos	424
Trabalhando com a página inicial Curso	424
Gerenciando cursos	427
Campos do curso	430
Campos de inscrição no curso	433
Exames	434
Trabalhando com a página inicial Exame	435
Gerenciando exames	437
Campos do exame	441
Campos de registro em exame	444
Certificação	445

Trabalhando com a página inicial Certificação	445
Gerenciando certificações	447
Campos de certificação	451
Campos Solicitação de certificação	454
Credencial	455
Trabalhando com a página inicial Credencial	455
Gerenciando credenciais	457
Campos da credencial	461
Campos de solicitação de credencial	464

8 Ciências biológicas 467

Processos de ciências biológicas	467
Formação médica	470
Trabalhando com a Página inicial de evento de formação médica	471
Gerenciando eventos de formação médica	473
Campos de evento de formação médica	475
Licenças do estado do contato	476
Trabalhando com a página inicial Licença do estado do contato	477
Gerenciando licenças do estado do contato	478
Campos de licença do estado do contato	479
Gerenciando amostras	480
Período do estoque	482
Trabalhando com a página inicial Período do estoque	484
Gerenciando períodos de estoque	485
Campos de período do estoque	492
Estoque de amostra	493
Relatório de auditoria de estoque	498
Amostras de transações	502
Trabalhando com a página inicial Amostra de transação	502
Gerenciando transações amostra	505

Campos de transação de amostra	518
Itens da transação	521
Campos de produto	524
Alocações	525
Trabalhando com a página inicial Alocação	526
Gerenciando alocações	528
Campos de alocação	529
Lotes de amostra	530
Trabalhando com a página inicial Lote de amostra	531
Gerenciando lotes de amostra	532
Campos de lote de amostra	533
Termo de isenção de responsabilidade sobre amostra	535
Trabalhando com a página inicial do termo de isenção de responsabilidade sobre amostra	535
Gerenciando termos de isenção de responsabilidade sobre amostra	537
Campos do termo de isenção de responsabilidade sobre amostra	538
Entrega de conteúdo personalizada	540
Planos de mensagem	541
Trabalhando com a página inicial do plano de mensagem	542
Gerenciando planos de mensagem	543
Campos do plano de envio de mensagens	546
Itens do plano de mensagem	548
Trabalhando com a página inicial do item do plano de mensagem	548
Gerenciando os itens do plano de mensagem	550
Campos do item do plano de mensagem	551
Relações do item do plano de mensagem	552
Trabalhando com a página inicial de relações do item do plano de mensagem	553
Gerenciando as relações do item do plano de mensagem	554
Campos de relações do item do plano de envio de mensagem	555

9	Gerenciamento de bens	557
	Famílias	557
	Trabalhando com a Página inicial de família	558
	Gerenciando famílias	560
	Campos de família	562
	Carteiras	564
	Trabalhando com a Página inicial de conta da carteira	565
	Gerenciando contas da carteira	567
	Campos de conta da carteira	569
	Contas financeiras	571
	Trabalhando com a Página inicial da conta financeira	573
	Gerenciando contas financeiras	574
	Campos de conta financeira	575
	Titulares da conta financeira	577
	Trabalhando com a Página inicial do titular da conta financeira	577
	Gerenciando titulares da conta financeira	578
	Campos de titular da conta financeira	579
	Investimentos da conta financeira	580
	Trabalhando com a Página inicial de investimento da conta financeira	581
	Gerenciando investimentos da conta financeira	582
	Campos de investimento da conta financeira	582
	Planos financeiros	584
	Trabalhando com a Página inicial do plano financeiro	584
	Gerenciando planos financeiros	586
	Campos de plano financeiro	586
	Produtos financeiros	587
	Trabalhando com a página inicial Produtos financeiros	589
	Gerenciando produtos financeiros	591
	Campos de produtos financeiros	592

Transações financeiras	593
Trabalhando com a página inicial Transação financeira	594
Gerenciando transações financeiras	595
Campos de transações financeiras	595

10 Seguro 599

Gerenciando seguro	599
Processo de execução do planejamento de canal	600
Processo de geração do primeiro aviso de perda de pedidos de indenização	600
Processo de recrutamento e estabelecimento de relacionamentos de agente-corretor	601
Processo de gerenciamento de relacionamento de agente-corretor	601
Processo de planejamento de vendas e orçamento	602
Processo de gerenciamento de solicitações de serviço	602
Processo de conversão de leads de seguros em clientes com o modelo de sucesso do produtor	602
Demandas	604
Trabalhando com a Página inicial de demandas	605
Gerenciando demandas	606
Campos de demanda	607
Coberturas	610
Trabalhando com a Página inicial da cobertura	611
Gerenciando coberturas	612
Campos de cobertura	613
Danos	614
Trabalhando com a Página inicial do dano	614
Gerenciando danos	616
Campos de danos	616
Propriedades do seguro	618
Trabalhando com a página inicial Propriedade do seguro	618
Gerenciando propriedades do seguro	619

Campos de propriedades do seguro	620
Partes envolvidas	621
Trabalhando com a página inicial Parte envolvida	621
Gerenciando partes envolvidas	623
Campos de parte envolvida	623
Apólices	624
Trabalhando com a Página inicial de apólice	625
Gerenciando apólices	626
Campos de apólice	627
Titulares da apólice	629
Trabalhando com a página inicial Titular da apólice	629
Gerenciando titulares da apólice	631
Campos de titulares da apólice	631
Perfil de corretor	632
Trabalhando com a página inicial Perfis de corretores	633
Gerenciando perfis do corretor	634
Campos de perfil de corretor	635

11 Automotivo 637

Concessionárias	637
Trabalhando com a página inicial Concessionária	637
Gerenciando concessionárias	639
Concessionária - Campos	640
Campos personalizados	642
Veículos	643
Trabalhando com a página inicial Veículos	643
Gerenciando veículos	645
Campos de veículo	652

12 Personalizando seu aplicativo 657

Atualizando suas informações pessoais	658
Sobre configurações de perfil para usuários	664
Sobre a configuração Item com base em função pode ler todos os registros	666
Definindo o seu tipo de registro de pesquisa padrão	667
Definindo seu tema	668
Configurando o modo de visualização de registro	668
Alterando a configuração de idioma	669
Exibindo campos de trilha de auditoria	670
Gerenciando sua cota	670
Revisando sua atividade de conexão	671
Alterando sua senha	671
Configurando suas questões de segurança	672
Adicionando usuários delegados	673
Revisando sua atividade do PIM Sync Client	674
Concedendo acesso à conexão ao suporte técnico	674
Exibindo suas guias	675
Alterando a apresentação da página de detalhes	675
Alterando as apresentações da página inicial	676
Alterando a apresentação de sua barra de ação	677
Configurando seu calendário	677
Acessando as ferramentas de dados e integração	678
Sobre os widgets do On Demand	679
Incorporando um widget de Listas favoritas	680
Incorporando um widget de Message Center	681
Incorporando um widget de Relatórios	681
Incorporando um widget de Lista simples	682

13 Trabalhando com outros aplicativos 685

Usando o Offline Client	686
Quais registros você pode usar offline	687
Instalando o Offline Client	688

Configurando o Offline Client	689
Sobre como administrar o Offline Client	690
Fazendo download de registros para o Offline Client	691
Adicionando e atualizando registros no Offline Client	693
Fazendo upload de registros do Offline Client	694
Sobre resolução de conflito com o Offline Client	695
Sincronizando com PIMs	695
Sobre o mecanismo de sincronização e o mapeamento de campo	698
Processo de sincronização dos dados entre o Oracle CRM On Demand e o PIM	702
Executando a sincronização inicial com seu PIM	703
Alterando configurações de sincronização	710
Executando sessões adicionais de sincronização	711
Verificando os resultados da sincronização	711
Sobre a resolução de conflitos com PIMs	712
Adicionando e-mails do Microsoft Outlook e do Lotus Notes	713
Como usar o Oracle CRM On Demand Integration for Office	720
Como usar a Intercalação de correspondência para Word	721
Sobre a barra de ferramentas do On Demand Integration na Intercalação de correspondência para Word	721
Fazendo download do modelo Intercalação de correspondência do Word	722
Criação de modelos de Intercalação de correspondência para Word	723
Criação de malas diretas e e-mails em massa com a Intercalação de correspondência para Word	724
Como usar Relatórios e análises para Excel	726
Sobre a barra de ferramentas do On Demand Integration em Relatórios e análises para Excel	726
Sobre como criar relatórios com Relatórios e análises para Excel	727
Fazendo download do modelo Relatórios e análise do Excel	727
Criando relatórios com Relatórios e análises para Excel	728
Usando o Assistente de segmentação	730

Sobre a barra de ferramentas Criador de alvo no Assistente de segmentação	730
Sobre o Assistente de segmentação	731
Fazendo download do Assistente de segmentação	732
Criando segmentos	732
Fazendo upload de segmentos	735
Exportando segmentos	735

14 Relatórios 737

Sobre a visibilidade de registros no Analytics	738
Sobre os relatórios pré-criados	745
Sobre o Calend. fiscal personalizado no Oracle CRM On Demand Answers	749
Gerenciando relatórios	751
Configurando pastas de relatórios	751
Configurando a visibilidade do usuário para pastas de relatórios compartilhadas	753
Examinando dados do relatório	755
Imprimindo relatórios	756
Executando relatórios	757
Fazendo download de relatórios	759
Excluindo relatórios	760
Renomeando relatórios	761
Copiando e movendo relatórios	761
Conceitos básicos de respostas (relatórios personalizados)	762
Sobre as limitações dos relatórios	764
Sobre as áreas de assuntos nos relatórios	768
Alterando a aparência dos relatórios	902
Etapa 1: Definir critérios	905
Adicionando colunas a relatórios	906
Adicionando campos personalizados a relatórios	906
Adicionando filtros a colunas	906
Editando propriedades de coluna	915

Definindo fórmulas de coluna	926
Adicionando links de ação aos resultados	927
Classificando e reordenando colunas	931
Sobre como usar endereços em relatórios	932
Combinando resultados de vários relatórios usando operações definidas	932
Etapa 2: Criar layouts	933
Adicionando títulos aos resultados	936
Adicionando tabelas aos resultados	937
Mostrando resultados em gráficos	939
Mostrando resultados em tabelas dinâmicas	953
Mostrando os resultados como indicadores usando a exibição de indicador	964
Mostrando filtros aplicados aos resultados	969
Adicionando texto de marcação aos resultados	970
Adicionando legendas a relatórios usando a exibição de legendas	972
Permitindo que usuários alterem colunas nos relatórios	973
Permitindo que os usuários selecionem uma exibição específica usando a exibição Exibir - Seletor	974
Mostrando resultados em gráficos de funil	975
Adicionando texto narrativo aos resultados	977
Mostrando resultados nos letreiros digitais de rolagem	980
Alertando os usuários para a inexistência de dados	983
Etapa 3: Definir prompts (opcional)	984
Adicionando prompts de filtro de coluna	985
Adicionando prompts de imagem	987
Etapa 4: Revisar relatórios	989
Tornando públicos os relatórios personalizados	989
Finalizando a análise	990
Usando funções em análises	991
Expressando literais	992

Funções de agregação	993
Funções de agregação contínua	999
Funções de string	1004
Funções matemáticas	1011
Funções de data/hora de calendário	1018
Funções de conversão	1026
Funções do sistema	1027
Operadores	1027
Instruções Case	1028
Variáveis de sessão	1031
Sobre o desempenho do relatório	1033
Otimizando o desempenho	1034

15 Painéis 1041

Gerenciando painéis	1043
Criando painéis interativos	1044
Navegando pelo editor de painel	1045
Adicionando páginas a painéis interativos	1045
Adicionando e exibindo conteúdo em páginas do painel interativo	1046
Controlando a aparência das páginas do painel interativo	1047
Tornando a aparência do conteúdo condicionada às páginas do painel interativo	1049
Adicionando links de navegação guiada às páginas do painel interativo	1049
Adicionando links de texto e de imagem às páginas do painel interativo	1050
Adicionando exibições de pastas do catálogo de apresentações às páginas do painel interativo	1053
Adicionando conteúdo salvo no catálogo de apresentações às páginas do painel interativo	1054
Controlando como os resultados são exibidos quando usuários fazem drill-down nas páginas do painel interativo	1054
Editando as propriedades dos relatórios e dos prompts do painel interativo	1055
Aplicando formatação aos painéis interativos	1056

Renomeando os objetos do painel	1057
Excluindo objetos do painel	1058
Alterando as opções de impressão e PDF nos painéis interativos	1058
Alterando as propriedades dos painéis interativos	1059
Criando prompts para painéis interativos	1061
Alterando o nome ou a descrição de um painel interativo	1064
Exibindo painéis	1065
Sobre a navegação guiada nos painéis interativos	1065
Observações de uso nas áreas de assunto	1066

16 Administrando o Oracle CRM On Demand 1067

Processos para administração do Oracle CRM On Demand	1073
Usando modelos de administrador durante a configuração	1076
Sobre o Controle de uso no Oracle CRM On Demand	1077
Empresa - Administração	1078
Configurando seu perfil da empresa e os padrões globais	1079
Sobre Proteção contra falsificação de solicitações entre locais	1090
Ativando idiomas	1090
Verificando status de licenças e usuários ativos	1091
Sobre as políticas de conexão e de senha	1091
Definindo controles de senhas da sua empresa	1093
Sobre Calendários fiscais	1098
Definindo um calendário fiscal personalizado	1100
Redefinindo todas as senhas	1102
Revisando atividade de conexão para todos os usuários	1103
Restringindo o uso para endereços IP	1103
Revisando o uso de recursos da sua empresa	1104
Alertas	1105
Publicando alertas por toda a empresa	1105
Campos de alerta	1106

Gerenciando moedas	1107
Revisando alterações de trilha de auditoria com a trilha de auditoria principal	1110
Sobre alocações de serviço	1111
Exibindo uso da alocação de serviço para a empresa	1113
Exibindo uso da alocação de serviço histórico	1113
Definindo alertas para alocações de serviço	1114
Exibindo informações de utilização do arquivo e do registro	1115
Personalização do aplicativo	1117
Página Personalização da aplicação do tipo de registro	1118
Exibindo páginas da Web externas em guias	1170
Sobre applets da Web personalizados	1172
Criando applets da Web personalizados	1173
Criação e Gerenciamento de Layouts de Barra de Ação	1179
Criando Applets da Web Globais	1180
Exemplo de configuração de um applet Web de feed RSS	1181
Fazendo upload de extensões do cliente	1183
Personalizando Minha página inicial para a sua empresa	1186
Criando novos temas	1187
Ativando relatórios personalizados na Minha página inicial	1191
Renomeando tipos de registro	1192
Alterando o Ícone de um Tipo de registro	1194
Adicionando tipos de registro	1194
Sobre campos, listas de opções e métrica	1197
Sobre Configurações de anexo	1197
Sobre Relacionamentos muitos para muitos para objetos personalizados	1201
Gerenciamento de usuários e controles de acesso	1203
Gerenciamento de usuários	1205
Administração própria do parceiro	1224
Gerenciamento de perfil de acesso	1231

Gestão de funções	1268
Gerenciamento do livro	1279
Gerenciamento de grupo	1308
Gerenciamento de territórios	1313
Gerenciamento de processo da empresa	1315
Configuração do workflow	1316
Monitor de workflow	1356
Regras de dados e atribuição	1362
Ferramentas de gerenciamento de dados	1393
Ferramentas de importação e exportação	1393
Página Fila de exclusão de lote	1591
Página Fila do livro de atribuição de lote	1592
Sobre eventos de integração	1593
Criando filas de eventos de integração	1594
Gerenciando configurações de evento de integração	1595
Gerenciamento de conteúdo	1597
Configurando categorias de produto	1598
Configurando produtos da empresa	1599
Configurar tabelas de preços para PRM	1601
Gerenciando os anexos de sua empresa	1604
Configurando scripts de avaliação	1605
Gestão do setor de saúde	1613
Gerenciando chamadas inteligentes	1613
Expression Builder	1616
Sobre o Expression Builder	1616
Usando o Expression Builder	1617
Sobre expressões	1620
Tipos de dados no Expression Builder	1623
Operadores do Expression Builder	1626

Funções do Expression Builder	1630
Exemplos do Expression Builder	1679

17 Index 1683

1

Conceitos básicos

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

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

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

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

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

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

Contas. Rastreia empresas com as quais você faz negócios.

Contatos. Rastreia pessoas associadas às suas contas e oportunidades.

Oportunidades. Gerencia oportunidades que geram receita potencial.

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

Solicitações de serviço. Gerencia solicitações do cliente por produtos ou serviços.

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

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

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

Comunicação. Gerencia interações do cliente por meio do seu call center (Oracle Contact On Demand).

Relatórios. Gera uma variedade de relatórios, fornecendo mais de 250 análises distintas, como visibilidade do pipeline e eficácia de vendas.

Painel. Exibe uma série de gráficos e tabelas organizada em torno de suas principais áreas comerciais.

Além disso, soluções setoriais contêm estes tipos de registro:

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

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

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

Formação médica. Gerencia convidados e eventos de formação médica (Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition).

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

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

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

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

O que fazer primeiro

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

- [n Conectando-se como um novo usuário](#) (na página 27)
- [n Atualizando seus detalhes pessoais](#) (consulte "[Atualizando suas informações pessoais](#)" na página 658)
- [n Exibindo as guias](#) (consulte "[Exibindo suas guias](#)" na página 675)
- [n Importando contatos](#) (consulte "[Importando seus contatos](#)" na página 218)
- [n Criando registros](#) (na página 41)
- [n Localizando registros](#) (na página 45)
- [n Atualizando detalhes do registro](#) (na página 64)
- [n Vinculando registros às contas](#) (na página 200)

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

Observação para novos usuários:

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

Sobre a execução de outros aplicativos

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

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

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

Conectando-se como um novo usuário

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

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

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

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

Na sua primeira conexão será solicitado que você configure várias questões de segurança. Anote as questões e respostas de segurança que você configurar. Se você esquecer a senha posteriormente, será necessário responder essas perguntas de segurança para redefinir sua senha. Para obter mais informações sobre como redefinir sua senha, consulte [Recuperando o ID de conexão do usuário ou redefinindo a senha](#) (consulte "Recuperando o ID de entrada do usuário ou redefinindo a senha" na página 121).

Você pode alterar as questões de segurança a qualquer momento no Oracle CRM On Demand. Para obter mais informações, consulte [Configurando questões de segurança](#) (consulte "[Configurando suas questões de segurança](#)" na página 672).

Para se conectar como um novo usuário

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

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

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

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

OBSERVAÇÃO: anote as questões e respostas de segurança que você configurar.

- 6 Salve suas questões de segurança.

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

OBSERVAÇÃO: enquanto estiver usando a seção Comunicações no Oracle CRM On Demand, se seu status for alterado para off-line devido a problemas de conexão de rede, sua sessão de conexão se reconectará automaticamente com o servidor do Oracle Contact On Demand quando o Oracle CRM On Demand detectar que a rede está operando novamente.

Sobre a interface

O Oracle CRM On Demand foi criado com base na interface de uma página da Web. Se você conhece bem a Web, a aparência da interface do usuário lhe será familiar.

Todas as páginas do aplicativo compartilham a mesma estrutura básica de interface.

DICA: no navegador do Internet Explorer, você obterá um melhor desempenho se desmarcar a caixa de seleção da opção Não salvar páginas criptografadas no disco. Se essa opção for selecionada, o código do JavaScript não será armazenado em cache, e seu download deverá ser feito toda vez. No Internet Explorer, versão 6 e posterior, essa opção está disponível no menu Ferramentas. No menu Ferramentas, selecione Opções da Internet, Avançadas.

Barra de ação

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

Se a barra de ação estiver disponível para sua função de usuário, ela será exibida no lado esquerdo de todas as páginas do Oracle CRM On Demand por padrão. É possível ocultar e mostrar a Barra de ação conforme necessário. Consulte [Mostrando ou ocultando a barra de ação](#) (na página 35) para obter mais informações.

A barra de ação pode conter algumas ou todas as seções a seguir:

Marketing On Demand

Se sua empresa estiver configurada para usar o Oracle CRM On Demand Marketing, esta seção da barra de ação conterá um link no qual você poderá clicar para iniciar o Oracle CRM On Demand Marketing. O Oracle CRM On Demand Marketing é uma solução de marketing integrada para desenvolver e automatizar programas de marketing que fornece completa educação de leads. Ele usa leads do Oracle CRM On Demand e de fontes externas e é integrado a páginas da Web para educação de leads e atendimento de ofertas.

Message Center

A seção Message Center contém observações para você mesmo, observações recebidas de outros usuários e observações adicionadas aos registros nos quais você se inscreve. Para obter mais informações sobre o Message Center, consulte [Trabalhando com o Message Center](#) (na página 38).

O Message Center aparecerá somente se o perfil da empresa tiver o Message Center ativado.

Pesquisar

A seção Pesquisar permite encontrar registros existentes. Por exemplo, você pode realizar uma pesquisa para determinar se um registro existe, antes de criar um, reduzindo, assim, a duplicação de registros. Para obter instruções sobre como usar a seção Pesquisar, consulte [Localizando registros](#) (na página 45).

Ferramentas de comunicação

Se sua empresa usa o Oracle Contact On Demand, o aplicativo de call center, use as seções Ferramentas de comunicação e Controles de voz na Barra de ação para executar tarefas no Oracle Contact On Demand.

Criar

A seção Criar contém uma lista de links para tipos de registro. Quando você clica em um link, um formulário é aberto, permitindo adicionar rapidamente um novo registro. O formulário funciona independentemente das principais páginas da Web. Assim, você não perde seu lugar no aplicativo.

Por exemplo, você pode criar uma oportunidade na seção Criar da barra de ação enquanto atualiza informações em uma conta na seção principal da página do Oracle CRM On Demand. Quando você clica no link Oportunidade na seção de criação da barra de ação, um formulário é aberto. Você pode especificar no formulário as informações necessárias sobre a oportunidade e salvar o registro. A nova oportunidade é salva no banco de dados, e você pode continuar atualizando as informações da conta.

Para obter instruções sobre o uso da seção Criar, consulte [Criando registros](#) (na página 41).

Exibidos recentemente

A seção Exibidos recentemente lista os 10 últimos registros recentemente exibidos, editados ou criados, incluindo registros de sessões anteriores. Fazer drill-down na página Detalhes de um registro

aciona a inclusão desse registro na seção Exibidos recentemente. O nome do registro aparece na lista como um link juntamente com um ícone que corresponde ao tipo do registro.

Esse recurso permite acessar facilmente seus registros ativos. Se você excluir um registro, ele será removido da lista Exibidos recentemente. Se outro usuário excluir um registro, ele permanecerá na lista Exibidos recentemente e, se você selecionar o link, uma mensagem será exibida informando que o link não existe mais.

Registros favoritos

Esta seção mostra os registros que você marcou como favoritos. O nome do registro é exibido na lista como um link juntamente com um ícone correspondente ao tipo de registro. Este recurso permite acessar rapidamente os registros que você utiliza mais frequentemente. A seção Registros favoritos na barra de ação pode exibir até 10 registros de uma só vez. Você pode exibir uma lista completa de seus favoritos clicando no link Exibir lista completa. Quando você clica no link Exibir lista completa, a página Registros favoritos é aberta, e você pode gerenciar seus registros favoritos.

Listas favoritas

Esta seção mostra as listas que você marcou como favoritas. O nome da lista é exibido na lista como um link juntamente com um ícone correspondente ao tipo de registro. Este recurso permite acessar rapidamente as listas que você utiliza mais frequentemente. A seção Listas favoritas na barra de ação pode exibir até 10 listas de uma só vez. Você pode exibir uma lista completa de seus favoritos clicando no link Exibir lista completa. Quando você clica no link Exibir lista completa, a página Listas favoritas é aberta, e você pode gerenciar suas listas favoritas.

DICA: é possível adicionar listas às suas listas favoritas clicando no ícone Adicionar aos Favoritos, que é exibido perto do nome da lista na página Gerenciar listas e na barra de título da própria página da lista.

Calendário

Essa seção contém um calendário com a data atual destacada. Quando você clica em uma data no calendário, a página Calendário diário é exibida para essa data. A seção de calendário não aparece por padrão, mas você pode adicioná-la à Barra de ação das suas informações pessoais - apresentação. Para editar a Barra de ação nas suas informações pessoais - apresentação, clique no link global Minha configuração, clique em Informações pessoais - Apresentação e clique em Apresentação de barra de ação.

Applets da web personalizados

O administrador da sua empresa pode criar applets da Web que podem ser adicionados à barra de Ação para exibir o conteúdo da Web HTML (por exemplo, pesquisa, vídeos) e feeds RSS. Para obter mais informações sobre como personalizar Applets da Web, consulte [Como personalizar applets da Web](#) (consulte "[Sobre applets da Web personalizados](#)" na página 1172).

É possível expandir ou contrair as seções na barra de ação. Para contrair uma seção, clique no ícone de subtração (-) e para expandi-la, clique no ícone de adição (+).

As configurações da barra de ação são mantidas quando você navega pelo Oracle CRM On Demand. Elas são mantidas mesmo quando você oculta a barra de ação e continuam disponíveis quando você exibe a barra de ação novamente.

Se a função do usuário tiver o privilégio adequado, você pode alterar a apresentação de sua barra de Ação através do link global Minha configuração. Você pode exibir ou ocultar qualquer uma das seções da barra de Ação, incluindo applets da Web, que o administrador da empresa disponibilizou na apresentação de barra de Ação de sua função do usuário. Para obter mais informações, consulte [Alterando a apresentação da barra de ação](#) (consulte "[Alterando a apresentação de sua barra de ação](#)" na página 677).

Guias

No topo de cada página há guias para os principais tipos de registro. Clique em uma guia para ir até a Página inicial do respectivo tipo de registro. Por exemplo, ao clicar na guia Contatos, você vai para a Página inicial de contatos.

O número de guias que você vê depende do tamanho e da resolução da janela do navegador e de quantas guias há na apresentação de guias. Se houver mais guias na apresentação do que cabe na página da janela do navegador, uma seta será exibida próxima à guia na extrema direita. Clique nessa seta para abrir uma lista na qual é possível selecionar qualquer guia que esteja na sua apresentação de guias, mas que não está visível atualmente.

OBSERVAÇÃO: se a janela do navegador apresentar menos de 1024 pixels de largura e algumas de suas guias disponíveis não estiverem visíveis, uma barra de rolagem aparecerá na parte inferior da página, permitindo rolar até a seta que abre a lista de guias disponíveis.




Para saber mais sobre a apresentação de guias, consulte [Exibindo as guias](#). (consulte "Exibindo suas guias" na página 675)

Seções

Cada página contém áreas denominadas *seções*. Essas seções agrupam informações relevantes para os tipos de registros com os quais você está trabalhando.

Por exemplo, a Página inicial de contas mostra seções para Listas de contas, Tarefas de contas, Contas recém-modificadas e o Gráfico de análise de contas.

Uma seção pode conter os seguintes tipos de informação:

-  **Listas.** Mostra registros em linhas.
-  **Formulários.** Mostra campos para os registros em um formulário.
-  **Gráficos.** Mostra informações em uma variedade de gráficos.

Nas páginas de detalhes, é possível expandir ou contrair todo o formulário, bem como as seções individuais do formulário. Isso é útil para evitar uma rolagem muito grande e para ocultar informações nas quais você não tem interesse. Para contrair um formulário ou uma seção, clique no ícone de menos (-). Para expandir uma seção ou um formulário, clique no ícone de mais (+). Os botões em cada seção ficam visíveis mesmo quando a seção está recolhida. O estado expandido ou recolhido se mantém entre as sessões.

As páginas de lista e de edição não têm essa funcionalidade de expansão e recolhimento.

Mensagens de erro e texto de ajuda na tela

As mensagens de erro, quando exibidas, são indicadas pelo seguinte ícone:



O texto de ajuda na tela é indicado pelo seguinte ícone:



Links globais

Cada página no Oracle CRM On Demand tem uma série de links na parte superior. Esta tabela descreve a ação que ocorre quando você clica em cada link:

O clique neste link	Produz este efeito
Treinamento e suporte	<p>Abre a Página inicial de treinamento e suporte, que fornece acesso a uma variedade de recursos de treinamento e suporte, incluindo o agendamento de Webinars gratuitos do Oracle CRM On Demand e outros cursos de treinamento.</p> <p>Nessa página, é possível criar uma solicitação de serviço. Verifique se você tem as seguintes informações:</p> <ul style="list-style-type: none"> Qualquer mensagem de erro exibida na janela Uma descrição do problema, incluindo as etapas que estavam sendo executadas quando ocorreu o erro
Administração	Abre as páginas onde os administradores podem personalizar o aplicativo. Aparece somente para os usuários que receberam uma função com privilégios administrativos.
Minha configuração	Abre a Página inicial de informações pessoais, onde você pode atualizar seu perfil pessoal e editar a apresentação da página.
Itens excluídos	Abre a página Itens excluídos, onde você pode exibir e restaurar a maioria dos itens excluídos até 30 dias após a exclusão.
Ajuda	Abre a ajuda on-line no tópico principal, exibe o índice e mostra a guia Pesquisar para localizar informações nos arquivos de ajuda. Em qualquer janela de ajuda, é possível acessar a versão em PDF do conteúdo da ajuda, que permite imprimir um intervalo de tópicos ou todo o conteúdo da ajuda.
Desconectar	Sai do Oracle CRM On Demand.

Links adicionais

Cada página também contém vários links que aparecem à direita do nome da página. Esta tabela descreve a ação que ocorre quando você clica em cada um deles.

O clique neste link	Produz este efeito
Editar apresentação	(Somente Páginas iniciais e Detalhes). Abre a página Editar apresentação, onde é possível adicionar, reorganizar ou ocultar seções da página que está sendo exibida.
Ajuda	Abre um tópico de ajuda on-line específico a respectiva página ou procedimento.
Versão para impressão	Abre a página Imprimir, onde você pode imprimir uma versão de dados de sua página. Disponível em todas as páginas, <i>exceto</i> em páginas de edição.

Visão geral de página por página do Oracle CRM On Demand

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

Páginas iniciais

A maioria das Páginas iniciais mostra tarefas relacionadas aos tipos de registro que correspondem a essa página, como Contas - Tarefas relacionadas. Geralmente, elas também mostram listas filtradas que foram definidas pelo administrador da sua empresa, bem como um gráfico analítico relevante ao seu trabalho. As páginas iniciais também podem conter widgets da Web, RSS feeds e outros conteúdos da Web, dependendo do que o administrador da sua empresa tiver configurado.

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

Páginas Lista

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

- Revisar vários registros em um segundo.
- Encontrar um registro a ser revisado, excluído ou atualizado.
- Atualizar os campos na página Lista em linha.
- Criar novos registros.
- Adicionar a lista à seção Listas favoritas na Barra de ação.

Além disso, é possível usar o menu no nível de registro (ao lado de cada nome de registro) para executar várias ações nos registros listados, incluindo algumas ou todas que se seguem:

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

Páginas Gerenciar listas

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

- Excluir uma lista.
- Revisar a lista inteira de listas filtradas.
- Editar uma lista que você ou seus gerentes criaram ou iniciar o processo para criar outra lista filtrada.
- Selecionar listas para adicionar à seção Listas favoritas na Barra de ação.

Páginas Detalhes

As páginas Detalhes mostram informações de um registro. A seção superior exibe os campos desse registro, e você pode atualizar esse campos em linha (se a edição em linha estiver ativada). As seções inferiores das páginas Detalhes são as seções de registro vinculadas, onde você pode:

- Criar outros registros que são vinculados ao registro selecionado, como observações ou atividades.
- Revisar registros já vinculados.
- Editar alguns dos campos nos registros vinculados ao registro principal (se a edição em linha estiver ativada).

A exibição superior pode estar disponível na parte inferior da janela do navegador. A *exibição superior* é uma lista de links para as seções de informações relacionadas da página (como seções de registros vinculados). Para que a exibição superior fique visível, a funcionalidade da exibição superior deve estar ativada.

OBSERVAÇÃO: cada usuário ou administrador de empresa pode ativar ou desativar a funcionalidade de exibição superior. Sua configuração pessoal sobrepõe a configuração da empresa. Para obter informações sobre como alterar a configuração da exibição superior, consulte [Atualizando seus detalhes pessoais](#) (consulte "[Atualizando suas informações pessoais](#)" na página 658). As cores da exibição superior são determinadas pelo tema que você está usando. Para obter mais informações sobre como escolher um tema, consulte [Configurando o tema](#) (consulte "[Definindo seu tema](#)" na página 668).

Quando a exibição superior estiver visível, você poderá clicar nos links da exibição para acessar as seções de informações relacionadas sem precisar rolar para baixo na página. É possível contrair a exibição superior clicando no sinal de menos (-) na exibição. Para expandir a exibição novamente, clique no sinal de mais (+). Essa configuração na exibição superior é mantida para todos os tipos de registro até que você a altere novamente, mesmo que você saia do Oracle CRM On Demand e entre novamente.

Também é possível remover completamente a exibição superior da página Detalhes, desativando a funcionalidade em seu perfil pessoal.

Nas páginas Detalhes, você também pode fazer o seguinte:

- Criar um novo registro copiando o registro existente (para a maioria dos tipos de registro). O administrador da sua empresa determina quais valores de campo serão automaticamente copiados no novo registro.
- Expandir e contrair as seções nas páginas Detalhes, conforme a necessidade. Essas configurações são mantidas até que você as altere novamente, mesmo que você saia do Oracle CRM On Demand e entre novamente.
- Clicar em um ícone na página Detalhes para adicionar o registro à seção Registros favoritos na Barra de ação.
- Clicar no ícone Observação para adicionar observações ou exibir observações de outros usuários.
- Enviar uma observação para outro usuário movendo o cursor sobre o nome do usuário. Consulte [Enviando observações a outros usuários](#) (consulte "[Enviando observações para outros usuários](#)" na página 98).

Os detalhes da página também podem conter applets da Web personalizados configurados pelo administrador da empresa. Eles são usados para incorporar widgets da Web, feeds de RSS e outro conteúdo da Web na página. Para obter mais informações, consulte [Como personalizar applets da Web](#) (consulte "[Sobre applets da Web personalizados](#)" na página 1172).

Páginas Editar

As páginas Editar mostram os campos de um registro no formato editável. Você pode usar essas páginas para atualizar as informações do registro. Os campos de registro nas páginas Editar são idênticos à parte superior das páginas Detalhes.

Tanto as páginas Editar quanto as páginas Detalhes podem conter campos de link da Web personalizados. Para um link da Web específico, o administrador pode especificar se ele aparecerá na página Editar, na página Detalhes, ou em ambas, conforme descrito em [Configurando links da Web](#) (na página 1137).

Mostrando ou ocultando a Barra de ação

Se a Barra de ação estiver disponível para a função de usuário, ela será exibida no lado esquerdo das páginas do Oracle CRM On Demand sempre que você se conectar ao Oracle CRM On Demand. Durante a sessão no Oracle CRM On Demand, é possível ocultar e mostrar a Barra de ação conforme necessário.

OBSERVAÇÃO: o administrador da empresa atribui uma apresentação de barra de ação a cada função de usuário. Ele também pode tornar a barra de ação indisponível para sua função de usuário. Se a Barra de ação estiver indisponível para a função de usuário, você não poderá mostrá-la.


Os procedimentos a seguir descrevem como ocultar ou mostrar a Barra de ação.

Para ocultar a Barra de ação

 Clique no espaço entre a Barra de ação e a seção principal da página.

DICA: quando o ponteiro estiver sobre o espaço entre a Barra de ação e a seção principal da página, a cor do espaço mudará e a dica de ferramenta Ocultar barra de ação será exibida.




Para mostrar a Barra de ação

 Clique no espaço à esquerda da página.

DICA: quando o ponteiro estiver sobre o espaço à esquerda da página, a cor do espaço mudará e a dica de ferramenta Mostrar barra de ação será exibida.

Minha página inicial

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

-  Verificar seus compromissos na seção Calendário de hoje.
-  Revisar os alertas de tempo que informam sobre os prazos, como envio de previsões, na seção Alertas. Os alertas são configurados pelo administrador da empresa.
-  Verifique a lista de tarefas abertas, classificadas pelo prazo e por prioridade (seta para cima para 1-Alta, sem seta para 2-Média, seta para baixo para 3-Baixa), na seção Tarefas abertas.

OBSERVAÇÃO: Se o administrador da sua empresa alterou os valores padrão para o campo Prioridade, talvez as setas não sejam exibidas no campo Prioridade na lista de tarefas.

- revise os registros criados recentemente ou modificados recentemente.

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

- Revisar uma análise relevante para você.

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

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

Dependendo do que o administrador da empresa configurou e do que está incluído na apresentação da sua página, você pode exibir conteúdo da Web incorporado na Minha página inicial. Esse conteúdo da Web pode incluir widgets da Web, como mapas do Google ou vídeos corporativos e RSS feeds. Para obter mais informações sobre como o conteúdo da Web externo é configurado, consulte [Sobre applets Web personalizados](#) (consulte "[Sobre applets da Web personalizados](#)" na página 1172).

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

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

Para fazer isto	Siga estas etapas
Alertas	
Exibir todos os alertas	Na seção Alertas, clique no link Exibir lista completa. A página Alertas é aberta.
Exibir um alerta	Na seção Alertas, clique no link do alerta. A página Alerta é aberta com informações adicionais sobre o alerta.
Compromissos	
Criar um compromisso	Na seção Calendário de hoje, clique em Novo. Na página Compromisso - Edição, digite as informações necessárias e salve o registro.
Revisar um registro de compromisso	Na seção Calendário de hoje, clique no link Assunto do compromisso que deseja revisar. A página Compromisso - Detalhe é exibida.
Revisar compromissos desse mês	Na barra de título Calendário de hoje, clique no ícone 31. O Calendário é aberto com a programação do mês.
Revisar os compromissos dessa semana	Na barra de título Calendário de hoje, clique no ícone 7. O Calendário é aberto com a programação da semana.
Revisar compromissos de hoje	Na seção Calendário de hoje, clique no link Exibir calendário ou no ícone 1. O Calendário é aberto com seus compromissos de hoje.

Para fazer isto	Siga estas etapas
Apresentação	
Alterar a apresentação da Minha página inicial	Para alterar as informações que aparecem em duas seções da Minha página inicial, clique em Editar apresentação, e clique nas setas para adicionar ou remover seções e para organizar as seções na página.
Registros	
OBSERVAÇÃO: no aplicativo padrão, a seção Leads recém-criados exibe os leads que foram criados mais recentemente. Você ou o administrador da empresa podem personalizar Minha página inicial para exibir outros tipos de registro, por exemplo, Contas recém-modificadas.	
Criar um registro	Na barra de título da seção que exibe registros, clique em Novo. Na página Editar, digite as informações necessárias e salve o registro.
Revisar um registro	Na seção que exibe registros, clique no link do registro que deseja revisar. A página Detalhes do registro é aberta.
Revisar uma lista de registros	Na seção que exibe registros, clique em Exibir lista completa. A página Lista de registros é aberta.
Relatórios	
Fatiar o gráfico por outra categoria	Dependendo da análise que aparece, talvez você possa clicar na lista suspensa e alterar a seleção. O gráfico e a tabela mostram os dados categorizados pela sua seleção. No aplicativo padrão, é possível fazer isso com a Quantidade de pipeline para o trimestre atual.
Exibir os registros que englobam um segmento no gráfico ou na tabela	Dependendo da análise que aparece, talvez você possa fazer drill-down em um segmento ou link para exibir os registros que englobam essa categoria. No aplicativo padrão, é possível fazer isso com a seção Quantidade de pipeline para o trimestre atual.
Tarefas	
Criar uma tarefa	Na seção Tarefas abertas, clique em Novo. Na página Tarefa - Edição, digite as informações necessárias e salve o registro.
Revisar um registro de tarefa	Na seção Tarefas abertas, clique no link Assunto da tarefa que deseja revisar. A página Tarefa - Detalhe é exibida.


Revisando seus alertas

Os alertas de toda a empresa aparecem na Minha página inicial. Os administradores da empresa usam alertas para transmitir informações para toda a empresa, como avisos de reunião e alterações na política. Se você for um representante de vendas cujas informações estão incluídas nas previsões de vendas da empresa, você também receberá um alerta quando a previsão for gerada.

Para revisar seus alertas

7 Clique na guia Página inicial.

8 Na seção Alertas, você pode:

-  Clicar no link do alerta que deseja revisar, se ele estiver sendo exibido no momento na Minha página inicial.

A página Alertas é aberta com informações adicionais sobre o respectivo alerta.

-  Clicar no link Exibir lista completa.

Na página Alertas (Lista) que é aberta, você pode selecionar um alerta, selecionar uma opção na lista suspensa para limitar os tipos de registros de alertas exibidos ou criar sua própria lista filtrada de alertas.

Tópicos relacionados

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas:



 [Campos de Alerta](#) (na página 1106)

 [Trabalhando com listas](#) (na página 74)

Trabalhando com o Message Center

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

O Message Center pode conter:

-  **Observações criadas para você mesmo.** Você pode criar observações para si mesmo no Message Center. Isso é útil para registrar ações que você deseja acompanhar ou informações que deseja consultar mais tarde. Essas observações privadas são indicadas por um ícone de chave.
-  **Observações sobre registros subscritos por você.** Em tipos de registro compatíveis com o recurso de observações, é possível acompanhar as conversas sobre um determinado registro, navegando até a página Detalhes e inscrevendo observações novas adicionadas ao registro. Em seguida, você obterá uma cópia de todas essas observações no Message Center, além de responder ao registro no Message Center. Você só obtém uma cópia das observações novas adicionadas ao registro; não observações sobre outras alterações feitas no registro.

n Observações enviadas para você por outros usuários. Outro usuário pode clicar no ícone de observação próximo ao seu nome em uma página no aplicativo e enviar uma observação para você. As observações enviadas para você dessa forma são indicadas por um ícone que mostra duas pessoas.

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

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

Na lista de observações, você pode fazer o seguinte:

Para fazer isto	Siga estas etapas
Exibir uma observação	Role até a observação. Se a observação estiver vinculada a um registro assinado por você, você poderá fazer drill-down no registro a partir do link na observação.
Criar uma nova observação	Clique em Nova observação. Digite um assunto na primeira linha, se necessário, digite a observação e clique em Salvar. O assunto é opcional; se você não fornecer um assunto, os primeiros caracteres do texto do nó serão copiados para a linha de assunto.
Responder a uma observação	Role até a observação obrigatória, clique em Responder e digite a observação. Quando você clicar em Salvar, a resposta será enviada para o Message Center do usuário que enviou a observação. Se você selecionar Enviar, a resposta será enviada para a página Detalhes correspondente a todos os usuários que subscreveram o registro.
Excluir uma observação	Role até a observação obrigatória e clique em Excluir. Essa ação exclui a cópia da observação do Message Center, mas não exclui a observação real na página Detalhes do registro.
Exibir detalhes do usuário que enviou uma observação	Role até a observação obrigatória e clique no nome do usuário. A página Usuário - Detalhes do usuário é exibida.

Você pode incorporar o Message Center como um widget da Web em outros aplicativos. Para obter mais informações, consulte [Incorporando um widget do Message Center](#) (consulte "[Incorporando um widget de Message Center](#)" na página 681).

Quando o Message Center for incorporado como um widget da Web, você poderá clicar no botão Atualizar para atualizar o Message Center com as mensagens mais recentes do Oracle CRM On Demand.

Trabalhando com applets de feeds RSS

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

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

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

- n Minha página inicial
- n Páginas iniciais do tipo de registro
- n Páginas Detalhes do tipo de registro
- n A Barra de ação

Para obter mais informações sobre applets Web personalizados, consulte [Sobre applets Web personalizados](#) (consulte "[Sobre applets da Web personalizados](#)" na página 1172).

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

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

O administrador da empresa só tornará alguns applets de feeds RSS configuráveis.

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

Para configurar um applet de feeds RSS

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

O feed é atualizado com dados da URL configurada.

Observação: você pode clicar em [Usar padrão](#) para retornar à URL conforme a definição do administrador da empresa.

Trabalhando com registros

Esta seção descreve procedimentos comuns que você pode usar com a maioria dos registros. Clique no tópico para ver as instruções passo a passo para executar as tarefas a seguir:

- [n Criando registros](#) (na página 41)
- [n Localizando registros](#) (na página 45)
- [n Visualizando registros](#) (na página 63)
- [n Atualizando detalhes do registro](#) (na página 64)
- [n Vinculando registros ao seu registro selecionado](#) (na página 65)
- [n Atualizando registros vinculados nos registros principais](#) (consulte "Atualizando registros vinculados de registros principais" na página 72)
- [n Trabalhando com listas](#) (na página 74)
- [n Criando e refinando listas](#) (na página 79)
- [n Exportando registros nas listas](#) (consulte "Exportando registros em listas" na página 87)
- [n Transferindo a propriedade de registros](#) (na página 89)
- [n Atualizando grupos de registros](#) (na página 92)
- [n Mesclando registros](#) (na página 93)
- [n Adicionando observações](#) (na página 94)
- [n Anexando arquivos e URLs a registros](#) (consulte "Anexando arquivos e URLs aos registros" na página 101)
- [n Excluindo e restaurando registros](#) (na página 108)
- [n Imprimindo informações que aparecem nas páginas](#) (na página 119)

Tópicos relacionados

Consulte o seguinte tópico de informações relacionadas:

- [n Ferramentas de importação e exportação](#) (na página 1393)

Criando registros

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

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

- n Criar o registro para um tipo de registro diferente que seja vinculado automaticamente ao registro no qual você está trabalhando atualmente.

Também é possível criar novos registros das seguintes maneiras:

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

O tipo de registros que você pode importar depende dos privilégios atribuídos à sua função de usuário. Consulte [Ferramentas de importação e exportação](#) (na página 1393) para obter mais informações sobre como importar registros de arquivos CSV externos e de outras fontes externas.

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

- n Um registro de conta
- n Um registro de contato
- n Um registro de oportunidade

Para obter mais informações sobre como converter leads, consulte [Convertendo leads em contas, contatos, registros de negócio ou oportunidades](#) (consulte "[Convertendo leads em contas, contatos, registros de negócios ou oportunidades](#)" na página 181).

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

- n Um registro de conta
- n Um registro de contato
- n Um registro de oportunidade

Para obter mais informações sobre como converter registros de negócio, consulte [Convertendo registros de negócio em contas, contatos ou oportunidades](#) (na página 378)

DICA: para evitar a duplicação de registro, procure o registro antes de criar um novo. Consulte [Localizando registros](#) (na página 45).

OBSERVAÇÃO: um asterisco (*) ao lado de um nome do campo indica que este é um campo obrigatório.

Para criar um registro usando a seção Criar

- 1 Em qualquer página, vá para a seção Criar na Barra de ação.
- 2 Na lista, clique no link do tipo de registro.
- 3 No formulário Novo registro, preencha as informações do registro.
- 4 Salve o registro.

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





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

Para criar um registro que é vinculado ao registro selecionado

- 1 Selecione o registro.
Para obter instruções sobre como selecionar um registro, consulte [Localizando registros](#) (na página 45).
- 2 Na Página de detalhes do registro, role para baixo até a seção adequada.
- 3 Na barra de título dessa seção, clique no botão Novo ou Adicionar.
- 4 Na página de edição, preencha as informações do registro.
- 5 Salve o registro.

Inserindo informações nos registros




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

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

Sobre as listas de opções com várias seleções

As listas de opções com várias seleções é uma lista de opções na qual é possível selecionar vários valores. Ao clicar no ícone de pesquisa de listas de opções com várias seleções, uma janela pop-up é exibida, que permite selecionar os valores necessários movendo valores de uma lista Disponíveis para uma lista Selecionados. Você também pode classificar os valores na lista Selecionados.

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

-  Conta
-  Atividade
-  Contato

- n Objeto personalizado 01
- n Objeto personalizado 02
- n Lead
- n Oportunidade
- n Parceiro
- n Solicitação de serviço

Sobre campos de número de telefone

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

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

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

- n Um símbolo de adição (+) para representar o código de acesso internacional para discagem fora do país no qual você está localizado.

Por exemplo, se a configuração de local no seu registro de usuário é Inglês - Estados Unidos, o símbolo de adição representa o código de acesso internacional 011. Se a configuração de local no seu registro de usuário é Francês - França, o símbolo de adição representa o código de acesso internacional 00.

- n O código de chamada do país que você selecionou para o número de telefone.

Por exemplo, se você selecionar Espanha como o país do número de telefone, o Oracle CRM On Demand adicionará o prefixo 34 ao número de telefone, além do símbolo de adição.

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

Sobre os campos de endereço

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

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

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

Localizando registros

Você pode localizar um registro específico, como uma conta, um contato ou uma oportunidade usando qualquer um destes métodos:

Seção Pesquisar na Barra de ação

A seção Pesquisar, localizada no canto esquerdo superior, é uma maneira rápida de localizar um registro que já existe. Você pode usar a seção Pesquisar para realizar uma pesquisa da maioria dos tipos de registro. Antes de criar um novo contato, conta, etc., é conveniente saber se o item já existe.

Pesquisa alfabética ou filtro rápido nas páginas da lista para o tipo de registro

Todos os tipos de registro têm uma página da lista onde é possível exibir um subconjunto de registros ou classificar registros.

Janelas Pesquisa de alguns campos

Quando estiver inserindo informações do registro, você poderá ver o ícone de Pesquisa próximo a um campo. Isso indica que é possível selecionar um registro existente para preencher o campo em vez de digitar as informações. Na janela de pesquisa, os registros são exibidos como uma lista, e você pode usar a pesquisa alfabética ou o filtro rápido quando disponíveis.

Usando a seção Pesquisar para localizar registros

No primeiro campo da seção Pesquisar na barra de ação, é possível selecionar o tipo de registro que você deseja pesquisar. Você pode selecionar Todos para pesquisar todos os tipos de registro ou selecionar um tipo de registro individual. É possível definir o tipo de registro padrão para a seção Pesquisar. Consulte [Definindo o tipo de registro de pesquisa padrão](#) (consulte "[Definindo o seu tipo de registro de pesquisa padrão](#)" na página 667) para obter mais informações.

Se você pesquisar um único tipo de registro, os resultados da pesquisa serão exibidos em uma Página da lista, permitindo que você trabalhe com a lista de registros. O número de campos (colunas) exibidos na lista é determinado pela apresentação da pesquisa que o administrador da empresa definiu para sua função e para o tipo de registro. Depois você pode refinar a lista usando os recursos de administração de listas do Oracle CRM On Demand, além de poder salvar os resultados da pesquisa como uma nova lista. Para obter mais informações sobre como gerenciar listas de registros, consulte [Trabalhando com listas](#) (na página 74).

Se você pesquisar todos os tipos de registro, a página Resultados da pesquisa será exibida com diferentes seções para cada tipo de registro encontrado na pesquisa.

Quando você pesquisa usando campos de pesquisa de texto, as pesquisas não diferenciam maiúsculas e minúsculas, a menos que o texto *diferenciação de maiúsculas e minúsculas* apareça esmaecido no campo de entrada. O texto esmaecido desaparece quando você clica no campo.

A seção Pesquisar na barra de ação também contém um link para a página Pesquisa avançada, que permite pesquisar vários tipos de registro de uma vez e pesquisar usando campos de data. A pesquisa avançada também fornece melhores recursos de filtragem. Consulte [Usando a pesquisa avançada](#) (na página 50) para obter mais informações.

O Oracle CRM On Demand oferece suporte a dois tipos de pesquisa: pesquisa direcionada ou de palavra-chave. O administrador da empresa determina o tipo de pesquisa. Em geral, a pesquisa direcionada oferece melhor desempenho de consulta.

OBSERVAÇÃO: somente para a pesquisa direcionada, um seletor de livro pode ser exibido na seção Pesquisar da barra de ação. Você pode usar o seletor de livro para delimitar a pesquisa para que somente os registros que pertencem a um determinado livro do usuário (geralmente conhecido como um usuário) ou livro personalizado (geralmente conhecido como um livro) sejam pesquisados. Consulte [Usando o seletor de livro](#) (consulte "[Usando o seletor Livro](#)" na página 61) para obter mais informações.

Sobre a pesquisa direcionada

Se o administrador da empresa selecionar a pesquisa direcionada como o tipo de pesquisa padrão para a empresa, você verá vários campos de pesquisa na seção Pesquisar na barra de ação. Os campos que você vê são determinados pelo tipo de registro selecionado na lista de separação de tipo de registro e pelas apresentações de pesquisa que o administrador da empresa define para cada tipo de registro. A pesquisa direcionada retorna registros nos quais os valores que você especifica nos campos de pesquisa correspondem aos valores nos registros do tipo que você selecionou. Ela exibe somente os registros nos quais uma correspondência é encontrada para cada valor informado, o que equivale a usar uma condição AND entre os campos de pesquisa. Se você deixar um campo de pesquisa em branco, esse campo não será considerado na pesquisa.

OBSERVAÇÃO: não é possível especificar um valor nulo em um campo em uma pesquisa a partir da barra de ação. Para especificar um valor nulo, você deve usar a Pesquisa avançada. Consulte [Usando a pesquisa avançada](#) (na página 50) para obter mais informações.

Sobre curingas na pesquisa direcionada

Por padrão, cada valor de pesquisa informado em um campo de pesquisa direcionada recebe o acréscimo de um curinga ou de um asterisco (*), então não é necessário acrescentar um curinga à string da pesquisa. Você pode usar um curinga como um prefixo dos valores de pesquisa ou colocá-lo entre os valores de pesquisa. Você não pode usar o curinga em listas de separação nas quais os valores são pré-determinados.

Por exemplo, em uma pesquisa direcionada de registros de conta, a apresentação de pesquisa padrão permite informar strings de pesquisa para o campo Nome da conta e para o campo Localização. Os dois campos não diferenciam maiúsculas e minúsculas. Se você informar *C* no campo Nome da conta e *Head* no campo Localização, a expressão da pesquisa direcionada será interpretada da seguinte forma:

Mostrar todas as contas nas quais o Nome da conta é semelhante a *C** e a Localização é semelhante a *Head**

A pesquisa retorna todas as contas nas quais o nome da conta começa com a letra *C* (letra maiúscula e letra minúscula) e o valor no campo Localização começa com a palavra *Head* (qualquer combinação de letras maiúsculas e letras minúsculas).

OBSERVAÇÃO: o uso do curinga afeta o desempenho da pesquisa, e as pesquisas nas quais um valor de pesquisa é precedido de um curinga são mais lentas.

O uso de curingas é restrito quando você procura correspondências exatas conforme descrito na seção a seguir.

Procurando correspondências exatas

Se você sabe o valor exato em um campo no registro que você está pesquisando, você pode procurar correspondências exatas colocando um sinal de igualdade (=) antes da string de pesquisa. Quando você coloca um sinal de igualdade antes da string de pesquisa, a pesquisa direcionada age da seguinte forma:

¶ Um curinga não é acrescentado ao fim da string de pesquisa.

Se o campo de pesquisa diferencia maiúsculas e minúsculas, a pesquisa retorna correspondências exatas para a string de pesquisa. Se o campo de pesquisa não diferencia maiúsculas e minúsculas, a pesquisa retorna correspondências incluindo quaisquer combinações de maiúsculas e minúsculas.

Por exemplo, se você informar `=Acme` como o valor de pesquisa no campo Nome da conta, a pesquisa retornará todos os registros de contas nos quais o nome da conta for *Acme* ou *ACME* ou outras combinações de maiúsculas e minúsculas porque Nome da conta é um campo que não diferencia maiúsculas e minúsculas. A pesquisa não retornará nenhum registro no qual o nome da conta contiver a palavra *Acme* juntamente com outros caracteres, por exemplo, *Acme Inc*, *Acme Incorporated* ou *Acme SuperStore*.

- n Se você usar um curinga explicitamente na string de pesquisa, o curinga será tratado como texto.

Por exemplo, suponha que haja dois registros de conta com os nomes de conta *Acme** e *Acme Super Store*. Se você informar `=Acme*` no campo de pesquisa Nome da conta, a pesquisa retornará o registro no qual o nome da conta for *Acme**. A pesquisa não retornará o registro no qual o nome da conta for *Acme Super Store*.

- n Se o valor do campo em um registro começa com um sinal de igualdade, somente o segundo sinal de igualdade que você informa no campo de pesquisa é tratado como parte da string de pesquisa.

Por exemplo, suponha que haja dois registros de conta com os nomes de conta `=Acme Super Store` e *Acme Super Store*. Se você informar `==Acme Super Store` no campo Nome da conta, a pesquisa retornará o registro no qual o nome da conta for `=Acme Super Store`. A pesquisa não retornará o registro no qual o nome da conta for *Acme Super Store*.

As restrições a seguir aplicam-se ao uso do sinal de igualdade como um prefixo:

- n O sinal de igualdade usado como prefixo não é suportado para campos de pesquisa do tipo de campo Telefone.
- n Você não pode colocar prefixo em um valor em um campo de pesquisa da lista de separação com o sinal de igualdade.

Sobre a pesquisa de palavra-chave

Se o administrador da empresa selecionar a pesquisa de palavra-chave como o tipo de pesquisa da sua empresa, você verá somente um campo de pesquisa na seção Pesquisar da barra de ação. Uma pesquisa de palavra-chave examina determinados campos para localizar correspondências ao texto que você informa no campo de pesquisa. Ele exibe todos os registros nos quais a string de texto que você informou é localizado em qualquer um dos campos pesquisados, o que equivale ao uso de uma condição OR nos campos padrão.

Por exemplo, em uma pesquisa de palavra-chave dos registros de solicitação de serviço, o campo Número do serviço e o campo Assunto são pesquisados. Se você informar o valor *1234* no campo de pesquisa da barra de ação, os registros exibidos incluirão:

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

Alguns tipos de registro não suportam a pesquisa de palavra-chave. Consulte [Campos de pesquisa padrão para pesquisa de palavra-chave](#) (na página 54) para obter uma lista dos tipos de registro que suportam a pesquisa de palavra-chave e para obter detalhes sobre os campos que são pesquisados para cada tipo de registro em uma pesquisa de palavra-chave.

O procedimento a seguir descreve como localizar um registro com o uso da seção Pesquisar da barra de ação.

Para localizar um registro usando a seção Pesquisar

- 1 Em qualquer página, vá até a seção Pesquisar no canto esquerdo superior.
- 2 Para pesquisar todos os tipos de registros ou delimitar a pesquisa para apenas um único tipo de registro:
 - a Na lista suspensa, selecione Tudo (para uma consulta mais lenta) ou um tipo de registro (para uma consulta mais rápida).
 - b Dependendo da sua configuração, é possível informar o valor a ser pesquisado em um único campo de texto ou em vários campos de texto.
 - c Clique em Ir.

OBSERVAÇÃO: ao selecionar a opção Tudo na lista suspensa de tipos de registro, os tipos Objeto personalizado 01, 02 e 03 serão incluídos na pesquisa, mas outros tipos de Objeto personalizado não serão incluídos.

DICA: se aparecer uma mensagem indicando que o tempo da sua solicitação de pesquisa expirou, use a Pesquisa avançada para refinar mais seus critérios. Consulte [Usando a pesquisa avançada](#) (na página 50) para obter mais informações. Você também pode obter mais informações sobre a otimização de pesquisas e listas no Site da Web de suporte e treinamento. Para acessar o Site da Web de treinamento e suporte, clique no link de Treinamento e suporte na parte superior da página do Oracle CRM On Demand.

- 3 Clique no link do registro no qual deseja trabalhar.
Essa ação abre a Página de detalhes do respectivo registro.

Localizando um registro na Página da lista

Use o procedimento a seguir para localizar registros em uma página da lista. Para obter mais informações sobre como localizar registros em uma página da lista, consulte [Filtrando listas](#) (na página 84).

Para localizar um registro na Página da lista

- 1 Clique na guia do tipo de registro que deseja localizar.
- 2 Na Página inicial do registro, selecione a lista filtrada que incluirá o registro que você está tentando localizar.

Também é possível ir para a lista necessária na seção Listas favoritas na barra de ação, se ela estiver disponível.
- 3 Na Página da lista, você pode:
 - n Usar uma pesquisa alfabética para localizar o registro.
 - n Usar uma Pesquisa de filtro rápido para localizar o registro.

- n Clique nos ícones de navegação na parte superior ou inferior da página da lista para ir para a página seguinte, para a página anterior, para a primeira página ou para a última página da lista.

4 Clique no link do registro no qual deseja trabalhar.

A página de detalhes do registro é exibida.

Usando a janela Pesquisa para localizar registros

Ao especificar informações sobre o registro, se você clicar no ícone de Pesquisa próximo a um campo, uma janela de pesquisa será exibida, na qual será possível pesquisar e selecionar registros. Em alguns casos, você pode selecionar apenas um registro. Em outros, você pode selecionar vários registros. Quando você seleciona um registro, é feita automaticamente a associação com o principal registro que você está criando. Nos casos em que você pode selecionar apenas um registro, a associação é única. Nos casos em que você pode selecionar vários registros, a associação é múltipla. Após a seleção de um registro, o nome do registro associado será exibido no campo.

A aparência da janela Pesquisa dependerá do tipo da associação, se única ou múltipla. Se houver uma única associação, uma lista de registros será exibida e você poderá selecionar um único registro. Se houver uma associação múltipla, serão exibidas duas listas, uma lista de registros disponíveis e uma lista de registros selecionados.

A aparência da janela Pesquisa também depende da pesquisa que foi ativada para sua empresa, se a pesquisa de palavra-chave ou a pesquisa direcionada (o método de pesquisa recomendável):

- n **Se a pesquisa de palavra-chave foi ativada.** Um único campo de texto será exibido e você poderá informar critérios de pesquisa e pressionar Enter ou clicar em Ir para refinar a lista de registros.
- n **Se a pesquisa direcionada foi ativada.** Os campos de pesquisa Filtro rápido serão exibidos à direita da etiqueta Mostrar resultados onde. Você pode informar critérios de pesquisa e pressionar Enter ou clicar em Ir para refinar a lista de registros. Um link Avançado e um Seletor de livro também são exibidos.

Na janela Pesquisa, um Seletor de livro pode ser exibido, que permite delimitar a pesquisa aos registros que pertencem a um livro ou usuário específico. Para obter mais informações, consulte [Usando o seletor de livro](#) (consulte "[Usando o seletor Livro](#)" na página 61).

Dependendo do tipo de registro, talvez haja uma lista suspensa adicional no canto esquerdo superior da janela. Por exemplo, na página Tarefa - Edição, se você selecionar um valor válido no campo Conta e abrir a janela Pesquisa para o campo Contato principal, haverá uma lista suspensa com dois valores: Contatos para conta relacionada e Todos os contatos. Quando você clica no botão Ir, o valor selecionado na lista suspensa é usado para refinar a lista de registros.

Para procurar registros usando a janela Pesquisa

- 1 Clique no ícone de Pesquisa próximo ao campo.
- 2 A janela Pesquisa aparece contendo uma lista de registros disponíveis.

Na janela Pesquisa, você pode:

- n Se a pesquisa direcionada for ativada, usar uma Pesquisa de filtro rápido para filtrar a lista. Consulte [Filtrando listas](#) (na página 84).

- n Se a pesquisa direcionada for ativada, clicar no link Avançado para filtrar a lista, que é semelhante ao processo descrito em [Usando a Pesquisa avançada](#). (consulte "[Usando a pesquisa avançada](#)" na página 50)
- n Para alguns tipos de registro, clique em Novo para criar um novo registro, que será adicionado à lista.
- n Clique nos ícones de navegação na parte superior ou inferior da página da lista para ir para a página seguinte, para a página anterior, para a primeira página ou para a última página da lista.

- 3 Clique no link Selecionar para selecionar os registros necessários e clique em OK.

Nos casos em que for possível selecionar mais de um registro, clique em Selecionar para cada registro necessário. Os registros são movidos da lista Registros disponíveis para a lista Registros selecionados.

OBSERVAÇÃO: na janela Pesquisa, clique em Limpar valor atual para remover informações já selecionadas e deixar o campo em branco. O botão Limpar valor atual não estará disponível se as Associações inteligentes estiverem ativadas.

Usando a pesquisa avançada

Você pode usar a pesquisa avançada para:

- n Pesquisar um ou mais tipos de registro de uma só vez
- n Procurar registros usando campos de pesquisa por data
- n Pesquisar usando critérios de pesquisa para cada campo

As seções disponíveis na página Pesquisa avançada mudam de acordo com a seleção de um único tipo de registro ou de vários tipos de registro para pesquisa.

Sobre pesquisas avançadas de tipos de registro únicos

Uma pesquisa avançada de um único tipo de registro é semelhante a uma pesquisa direcionada na seção Pesquisar da barra Ação. É possível pesquisar usando vários campos no tipo de registro. Porém, uma pesquisa avançada também permite que você faça o seguinte:

- n Selecionar qualquer um dos campos visíveis para a função de usuário como campos de pesquisa
- n Informe as condições, os valores de filtro e os operadores (AND, OR) que definem o filtro
- n Especificar quais campos devem ser exibidos no resultado da pesquisa

OBSERVAÇÃO: em uma pesquisa avançada de um único tipo de registro, você não usa o sinal de igual (=) para procurar uma correspondência exata. Em seu lugar, você usa a condição Igual a para procurar correspondências exatas.

Quando você usa a pesquisa avançada para procurar um único tipo de registro, sua função de usuário determina quais campos podem ser pesquisados e quais você pode exibir nos registros retornados pela pesquisa, da seguinte forma:

- n Se o privilégio Todos os campos na pesquisa e nas listas estiver ativado na sua função de usuário, você poderá pesquisar e exibir todos os campos nos registros retornados.

OBSERVAÇÃO: recomendamos que os administradores da empresa não ativem o privilégio Todos os campos na Pesquisa e nas listas para a maioria das funções do usuário. Quando o privilégio não é

ativado, os campos que sua empresa não usa não ficam visíveis nas páginas de pesquisa e da lista. Isso reduz a aglomeração e facilita a visualização dos campos para os usuários.

- n** Se o privilégio Todos os campos na pesquisa e nas listas não estiver ativado em sua função de usuário, você só poderá pesquisar e exibir os campos exibidos na apresentação de Página de detalhes atribuídos à sua função de usuário para um determinado tipo de registro. Se o administrador da empresa tiver definido apresentações de página dinâmica para o tipo de registro da sua função de usuário, você poderá pesquisar e exibir todos os campos exibidos nas várias apresentações de página dinâmica atribuídos à sua função de usuário.

OBSERVAÇÃO: *apresentações dinâmicas* são apresentações de página que mostram diferentes conjuntos ou campos de diferentes registros do mesmo tipo de registro, dependendo do valor da lista de opções que você selecionar em um determinado campo do registro.

Quando você usa a pesquisa avançada para procurar um único tipo de registro, os resultados de pesquisa são exibidos em uma página da lista, e será possível trabalhar com a lista de registros. Para obter mais informações sobre como gerenciar listas de registros, consulte [Trabalhando com listas](#) (na página 74).

Sobre pesquisas avançadas de vários tipos de registro

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

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

Para obter mais informações sobre a pesquisa de palavra-chave, consulte [Localizando registros](#) (na página 45).

Para realizar uma pesquisa avançada de um único tipo de registro

- 1** Na Barra de ação, na seção Pesquisar, clique em Avançado.
- 2** Na página Pesquisa avançada, faça o seguinte:
 - d** Marque o botão de opção Tipos de registro a seguir.
 - e** Marque a caixa de seleção do tipo de registro que você deseja pesquisar.
 - f** Verifique se as caixas de seleção de todos os outros tipos de registro não estão marcadas.
- 3** Na seção Pesquisar em, selecione uma das seguintes opções:
 - n** Conjunto de registros
 - n** Livro

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

- 4 Na seção Pesquisar em, caso você selecione a opção Conjunto de registros, selecione uma das opções a seguir para especificar o conjunto de registros que deseja pesquisar:
 - n **Todos os registros visíveis para mim.** Inclui os registros aos quais você tenha pelo menos o acesso Exibir, conforme a definição pela hierarquia de relatório, o nível de acesso para a sua função e o nível de acesso para registros compartilhados.
 - n **Todos os meus registros.**
 - n **Todos os registros em que eu faça parte da equipe.** Inclui apenas os registros na lista filtrada na qual se aplica o seguinte:
 - n Você detém os registros.
 - n Os registros são compartilhados com você pelo proprietário por meio do recurso Equipe.
 - n Os registros são compartilhados com você por meio do recurso de atribuição de grupo para contas, atividades, contatos, famílias, oportunidades e carteiras.
 - n **Todos os registros meus ou de meus subordinados.** Inclui registros de seus subordinados caso Visibilidade do gerente esteja ativada no perfil da empresa. Se Visibilidade do gerente não estiver ativada no perfil da empresa, a opção só incluirá registros seus.
 - n **Todos os registros nos quais eu ou meus subordinados estão na equipe.** Inclui registros nos quais os seus subordinados estão na equipe, caso Visibilidade do gerente esteja ativada no perfil da empresa. Se Visibilidade do gerente não estiver ativada no perfil da empresa, a opção só incluirá registros nos quais você esteja na equipe.
 - n **Meu livro padrão.** A configuração padrão do seletor Livro, conforme a definição do administrador da empresa.
- 5 Na seção Pesquisar em, se você selecionar a opção Livro, escolha um livro, um usuário ou um delegado no Seletor de livro.

Para obter mais informações, consulte [Usando o seletor Livro](#) (na página 61).
- 6 Na seção Selecione a diferenciação entre maiúsculas e minúsculas, marque a caixa de seleção Sem diferenciação de maiúsculas e minúsculas, se obrigatório.

Caso essa caixa de seleção seja marcada, os campos nos quais a pesquisa diferencia maiúsculas de minúsculas são mostrados em azul na seção Informar critérios de pesquisa.
- 7 Na seção Informar critérios de pesquisa, faça o seguinte:
 - a Selecione um campo na lista Campo.

Os campos são pré-preenchidos com os campos da pesquisa direcionada para o tipo de registro.

Determinados campos são otimizados para melhorar o desempenho durante pesquisas e classificações de listas. Esses campos otimizados são mostrados com o texto verde na lista dos campos de pesquisa. Se os critérios de pesquisa incluírem um campo que não seja otimizado para pesquisa, ela poderá ser mais lenta.

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

Para obter mais informações sobre como usar condições de filtro, consulte [Sobre condições de filtro](#) (na página 55).

CAUTION: ao informar Valores de filtro, verifique se você seguiu as regras descritas em [Sobre valores de filtro](#) (na página 60). Do contrário, é possível que você não localize os registros corretos.

Exemplos

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

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

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

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

- 8** Clique em Ir.

Para realizar uma pesquisa avançada de vários tipos de registro

- Na Barra de ação, na seção Pesquisar, clique em Avançado.
- Na página Pesquisa avançada, selecione a opção desejada, da seguinte forma:
 - Selecione a opção Todos os tipos de registro para pesquisar todos os tipos de registro com suporte à pesquisa de palavra-chave. Essa consulta é mais lenta.
 - Selecione a opção Tipos de registro a seguir e marque a caixa de seleção de cada um dos tipos de registro que você deseja pesquisar.
- No campo Palavras-chave, informe o valor que você deseja procurar ou deixe o campo em branco para pesquisar apenas com base nas datas fornecidas.

OBSERVAÇÃO: no campo Palavras-chave, não é necessário usar um curinga (*) para uma palavra parcial, porque ele é adicionado automaticamente ao início e ao término da entrada do usuário. Não há suporte ao uso do sinal de igual (=) na pesquisa de uma correspondência exata.
- Se necessário, informe o intervalo de datas (use quatro dígitos para o ano, como 2010):
 - Para Compromissos, a data se aplica à Hora de início (data).
 - Para Tarefas, a data se aplica à Data de vencimento.
 - Para Oportunidades, a data se aplica à Data de fechamento.

- n Para todos os outros tipos de registro, a data se aplica à Data de criação.

5 Clique em Ir.

Os resultados aparecem para cada tipo de registro.

DICA: se uma mensagem indicar que a solicitação de pesquisa expirou, refine ainda mais os critérios de pesquisa e tente novamente. Você também pode encontrar mais informações sobre como otimizar pesquisas e listas no site Treinamento e suporte. Para acessá-lo, clique no link Treinamento e suporte na parte superior da página do Oracle CRM On Demand.

Campos de pesquisa padrão para pesquisa de palavra-chave

O Oracle CRM On Demand oferece suporte a dois tipos de pesquisa na seção Pesquisar da barra Ação: pesquisa direcionada e pesquisa de palavra-chave. O administrador da empresa determina que tipo de pesquisa deve estar disponível na seção Pesquisar da barra Ação da empresa.

Na página Pesquisa avançada do Oracle CRM On Demand, o tipo de pesquisa depende das opções selecionadas da seguinte forma:

- n Se você pesquisar vários tipos de registro, a pesquisa será de palavra-chave.
- n Se você pesquisar um único tipo de registro, a pesquisa será semelhante a uma direcionada na seção Pesquisar da barra Ação.

Para obter mais informações sobre as pesquisas de palavra-chave e segmentada, consulte [Localizando registros](#) (na página 45). Para obter mais informações sobre pesquisas avançadas, consulte [Usando pesquisa avançada](#) (consulte "[Usando a pesquisa avançada](#)" na página 50).

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
































Para este tipo de registro	Estes campos são pesquisados
Contas	Nome da conta, Localização
Compromissos	Assunto
Campanhas	Código-fonte, Nome da campanha
Contatos	Sobrenome, Nome, E-mail
Objetos personalizados 01	Nome, Pesquisa rápida 1, Pesquisa rápida 2
Objetos personalizados 02	Nome, Pesquisa rápida 1, Pesquisa rápida 2
Objetos personalizados 03	Nome, Pesquisa rápida 1, Pesquisa rápida 2
Leads	Sobrenome, Nome










Para este tipo de registro	Estes campos são pesquisados
Oportunidades	Nome da oportunidade
Produtos	Nome do produto, Categoria do produto, Status
Solicitações de serviço	Número sol. serv., Assunto
Soluções	ID da solução, Cargo
Tarefas	Assunto
Usuários	Sobrenome, Nome, E-mail
Específico do Oracle CRM On Demand High Tech Edition e do Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition	
Fundos	Nome do fundo, Status
Solicitações de fundos	Nome da solicitação do fundo, Status
Específico do Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition	
Parceiros	Nome do parceiro, Localização
Específico do Oracle CRM On Demand Automotive Edition	
Concessionária	Nome, Local
Veículos	Nº do chassi
Específico do Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition	
Eventos de formação médica	Nome, Localização
Específico do Oracle CRM On Demand Financial Services Edition	
Famílias	Nome da família
Carteiras	Conta - Número

Sobre condições de filtro

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

Tipo de dados	Condições de filtro disponíveis
Número, inteiro, porcentagem, moeda	<div>Entre</div> <div>Igual a</div>

Tipo de dados	Condições de filtro disponíveis
	<ul style="list-style-type: none">  Maior que  Menor que  É NULO  Não é NULO  Diferente de  Não está entre
Data, hora	<ul style="list-style-type: none">  Entre  Igual a  Nos últimos 90 dias  Nos próximos 90 dias  Em  Em ou após  Em ou antes de  Hoje *  Ontem*  Amanhã*  Nos últimos ? dias  Nos próximos ? dias  Última semana*  Próxima semana*  Esta semana*  Último mês*  Próximo mês*  Este mês*  Este trimestre*  Último trimestre*  Próximo trimestre*  Este ano*  Próximo ano*  Último ano*  É NULO*

Tipo de dados	Condições de filtro disponíveis
	<p> Não é NULO*</p> <p> Diferente de</p> <p> Não está entre</p> <p>Para condições marcadas com um asterisco (*), o campo de valor permanece desativado quando a condição é selecionada.</p> <p>Para a condição Nos últimos ? dias e Nos próximos ? dias, a variável ? é substituída pelo número de dias selecionado no campo de valor do filtro.</p>
Caixa de seleção	<p> Está marcado</p> <p> Não está marcado</p>
Lista de opções	<p> Contém todos os valores</p> <p> Contém pelo menos um valor</p> <p> Não contém nenhum dos valores</p> <p> Igual a</p> <p> É NULO</p> <p> Não é NULO</p>

Tipo de dados	Condições de filtro disponíveis
	<ul style="list-style-type: none"> Diferente de
Texto	<ul style="list-style-type: none"> Entre Contém todos os valores Contém pelo menos um valor Não contém nenhum dos valores Igual a Maior que Menor que É NULO Não é NULO Diferente de Começa com Não começa com É parecido com Não é parecido com Não está entre
Telefone	<ul style="list-style-type: none"> Começa com Entre Contém todos os valores Contém pelo menos um valor Não contém nenhum dos valores Igual a Maior que Menor que Diferente de

Como as condições de filtro são usadas

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

Use isto	Com	Para obter	Com estes resultados
Entre	Números ou datas	Dois valores separados por vírgulas	Exibe registros com valores entre A e B (exclui valores iguais a A e B).

Use isto	Com	Para obter	Com estes resultados
Contém todos os valores (igual a)	Texto, números ou datas	Valores simples ou múltiplos separados por vírgulas	Exibe registros de acordo com os valores exatos. O aplicativo não recupera substrings dos valores ou o mesmo valor com capitalização diferente (maiúsculas ou minúsculas).
Contém pelo menos um valor	Somente texto	Valores simples ou múltiplos separados por vírgulas	Exibe registros que correspondem parcialmente aos valores (permite a correspondência de substring). Por exemplo, o uso da palavra <i>Brown</i> recupera registros como <i>Browns Trucking</i> , <i>Browning Equipment</i> e <i>Lester Brown Car Wash</i> . OBSERVAÇÃO: Este comportamento só se aplica a listas filtradas, e não a outras áreas no Oracle CRM On Demand que usam a condição Contém pelo menos um valor. Além disso, o uso dessa condição afeta a velocidade de recuperação dos registros porque o Oracle CRM On Demand procura correspondências parciais.
Não contém nenhum dos valores (diferente de)	Texto, números ou datas	Valores simples ou múltiplos separados por vírgulas	Exibe registros que <i>não</i> correspondem aos valores. Esse é o inverso de <i>Contém todos os valores</i> .
Igual a	Texto, números ou datas	Valor simples para cada linha. Para adicionar valores, use o operador OR e adicione outra linha.	Exibe registros que correspondem aos valores.
Maior que	Números ou datas	Valor simples	Recupera registros com um valor maior que o valor informado.
Menor que	Números ou datas	Valor simples	Recupera registros que contenham um valor menor que o valor informado
<i>Operador</i>			
AND	Texto, números ou datas	Duas ou mais condições	Exibe registros para os quais todas as condições fornecidas são verdadeiras. Por exemplo, informar Data de fechamento > 01/10/2003 AND Receita > 500000 retornará registros que atendam a <i>ambos</i> os critérios.

Use isto	Com	Para obter	Com estes resultados
OR	Texto, números ou datas	Qualquer condição	Exibe registros para os quais pelo menos uma condição é verdadeira. Por exemplo, informar Setor = Energia OR Estado de faturamento=CA retorna registros que correspondem a <i>um</i> desses critérios.

Sobre valores de filtro

Ao procurar registros, dependendo da condição do filtro escolhida, você deverá informar um valor de filtro.

Ao informar valores de filtro para uma pesquisa, siga estas diretrizes:

■ Use vírgulas para separar valores em uma lista com qualquer uma das seguintes condições:

- Contém todos os valores
- Contém pelo menos um valor
- Não contém nenhum dos valores

■ Não use vírgula em valores com qualquer uma das seguintes condições:

- Contém todos os valores
- Contém pelo menos um valor
- Não contém nenhum dos valores

As vírgulas são tratadas como separadores na lista de valores e, por isso, não podem ser usadas dentro dos valores propriamente ditos. Se os valores do filtro contiverem vírgulas, use uma combinação de outras condições para criar o filtro desejado.

■ Para valores numéricos, não use vírgulas para indicar valores em milhares.

■ Você pode usar palavras parciais com a condição Contém pelo menos um valor. Porém, o uso de palavras parciais com as outras condições não recupera os registros desejados.

OBSERVAÇÃO: Este comportamento se aplica a listas filtradas que usam a condição Contém pelo menos um valor, e não a outras áreas no Oracle CRM On Demand.

■ Para datas, informe-as no formato usado pela empresa, mas inclua quatro dígitos para o ano, como 2003.

■ Para moeda, omita vírgulas e símbolos, como o símbolo do dólar (US\$).

Usando curingas com valores de filtro

Você só poderá usar os caracteres curinga (* e ?) em pesquisas nos campos de texto e telefone quando a condição de filtro for Começa com.

CUIDADO: O uso do asterisco (*) poderá resultar em lentidão se usado com grandes quantidades de dados.

Você pode usar curingas nos seguintes tipos de pesquisa:

- n A seção Critérios de pesquisa em Pesquisa avançada
- n A seção Critérios de Pesquisa nas páginas Criar lista e Refinar lista
- n Pesquisa Alfa em páginas Lista
- n Pesquisa rápida em páginas Lista
- n Na seção Pesquisar da Barra de ação

Para campos de número de telefone, você pode, por exemplo, procurar todos os números de telefone de um determinado código de área. Para isso, clique no ícone de telefone e, no pop-up Número de telefone, informe o código de área e o curinga de asterisco (*) no campo Número local.

Sobre a pesquisa em listas de opções com várias seleções

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

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

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

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

Usando o seletor Livro

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

O seletor Livro é exibido:

- n Na seção Pesquisar da Barra de ação
- n Na janela Pesquisa
- n Na seção Pesquisar em em pesquisas avançadas
- n Em páginas Lista
- n Nas guias Relatórios e Painel

O seletor Livro só será exibido se ambas as seguintes condições se aplicarem:

- n A opção Exibir seletor Livro está habilitada no perfil da empresa.
- n O tipo de registro tem suporte para livros.

Para obter informações sobre quais tipos de registro têm suporte a livros, consulte [Gerenciamento de livro](#) (consulte "[Gerenciamento do livro](#)" na página 1279).

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

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

Quando você seleciona um livro e os sublivros dele são exibidos na hierarquia, todos os sublivros estão incluídos na pesquisa.

CUIDADO: Para obter o desempenho ideal, só inclua sublivros quando isso for absolutamente necessário.

Cada usuário tem um conjunto de livros padrão. Se você selecionar Tudo, todos os livros aplicáveis a você e seus subordinados (se houver algum) serão selecionados.

Dentro da hierarquia Usuário, você pode escolher os usuários que delegaram acesso a você ou a usuários na organização.

Depois de selecionar um livro ou usuário e clicar em OK, o nome do livro ou do usuário será exibido no seletor Livro. O sinal de adição (+) indica que os filhos na hierarquia também estão selecionados.

Você pode usar a caixa de seleção Incluir subitens para controlar se os sublivros ou os subordinados estão incluídos na respectiva hierarquia.

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

Copiando registros

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

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

O procedimento a seguir descreve como copiar um registro.

Para copiar um registro

- 1 Localize o registro que deseja copiar.

Para obter informações sobre como localizar registros, consulte [Localizando registros](#) (na página 45).

- 2 Na página Lista do tipo de registro, clique no link do nome do registro que deseja copiar.

DICA: para muitos tipos de registro, a opção Copiar está disponível na página Lista. Se essa opção estiver disponível, selecione-a na página Lista e passe para a etapa 4.

- 3 Na página Detalhe do registro, clique em Copiar.
- 4 Na página Editar, informe os detalhes do novo registro.
Você pode editar os valores copiados do registro original e informar valores nos campos vazios.
- 5 Salve o novo registro.

Visualizando registros

Se a funcionalidade de visualização de registro estiver habilitada, você poderá visualizar registros a partir de links de registro em vários locais do Oracle CRM On Demand, inclusive o seguinte:

- n Minha página inicial
- n Páginas iniciais Registro
- n Páginas Lista de registros
- n Páginas Detalhes do registro (inclusive listas de registros relacionados)
- n Barra Ação

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

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

Para obter informações sobre como configurar o modo de visualização de registro, consulte [Configurando o modo de visualização de registro](#) (na página 668). Para obter mais informações sobre como configurar o modo de visualização de registro no nível da empresa, consulte [Configurando o perfil da empresa e os padrões globais](#) (consulte "Configurando seu perfil da empresa e os padrões globais" na página 1079).

Para visualizar um registro

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

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

Para fechar a janela de visualização do registro

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

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

Atualizando detalhes do registro

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

Além disso, para registros de solução, sua função de usuário deve incluir o privilégio Publicar soluções.

É possível atualizar registros das seguintes maneiras:

n Editando campos em linha nas Páginas da lista e de detalhes.

O administrador da empresa pode ativar ou desativar a edição em linha no perfil da empresa. Por padrão, a edição em linha é ativada.

OBSERVAÇÃO: às vezes, ao editar um campo em linha, talvez seja solicitado que você navegue até a página Editar para concluir a edição. Essa solicitação será exibida se for preciso editar mais campos ou se um processo de negócios for anexado ao campo que você estava editando em linha.

n Atualizando o registro na página Editar.

Você pode acessar a página Editar clicando no link Editar de um registro na Página da lista ou clicando no botão Editar de um registro na Página de detalhes.

n Importando registros:

n Usando o Assistente de importação para importar dados de registros de arquivos CSV (valores separados por vírgulas) externos, se a sua função de usuário tem o privilégio de Importação pessoal

n Usando o utilitário cliente do Oracle Data Loader On Demand

n Usando serviços da web para sincronizar registros com outras aplicações

O tipo de registros que você pode importar depende dos privilégios atribuídos à sua função de usuário. Consulte [Ferramentas de importação e exportação](#) (na página 1393) para obter mais informações sobre como importar registros de arquivos CSV externos e de outras fontes externas.

Também é possível editar campos nos registros vinculados da Página de detalhes do registro principal (se a edição em linha estiver ativada). Para obter mais informações sobre como atualizar campos nos registros vinculados, consulte [Atualizando registros vinculados nos registros principais](#) (consulte "[Atualizando registros vinculados de registros principais](#)" na página 72).

OBSERVAÇÃO: não é possível usar a funcionalidade de edição em linha enquanto uma janela de visualização estiver aberta ou enquanto você estiver usando o Message Center.

O procedimento a seguir descreve como atualizar campos em linha nas páginas da lista, seções de informações relacionadas e páginas de detalhes do registro. Para que seja possível atualizar campos em linha, a edição em linha deve estar ativada.

Para atualizar campos em linha

- 1 Na Página da lista completa do registro ou na Página de detalhes do registro, mova o cursor sobre o campo que deseja atualizar

Um ícone de edição aparecerá no lado direito do campo. Um ícone diferente aparecerá dependendo do tipo de campo. Em uma Página de detalhes, se um campo for somente leitura, quando você colocar o mouse sobre ele, nenhuma informação será exibida. Nada acontecerá quando você clicar no campo. Em uma Página de lista completa, se um campo for somente leitura, quando você colocar o cursor nele, as informações serão exibidas. Além disso, um Editor em linha somente leitura é exibido quando você clica no campo somente leitura.
- 2 Clique no ícone de edição ou no campo para ativar o modo Editar da Edição em linha.

Para alguns campos, clicar no campo é diferente de clicar no ícone de edição. Se você clicar em um campo Telefone, por exemplo, o campo exibirá um Editor de texto e permitirá informar o número de telefone diretamente. Se você clicar no ícone de edição, será exibido um Editor de telefone, permitindo que o usuário especifique o País, Código de área, Número de telefone e Ramal separadamente.
- 3 Atualize o valor do campo.
- 4 Clique no ícone da marca de verificação verde ou pressione Enter para salvar as alterações.

Para cancelar as alterações, clique no ícone do X vermelho ou pressione Esc.

O procedimento a seguir descreve como atualizar detalhes do registro em uma página Editar.

Para atualizar detalhes do registro em uma página Editar

- 1 Na Página da lista do registro, clique no link Editar do registro, ou na Página de detalhes, clique no botão Editar na barra de título.
- 2 Na página Editar do registro, atualize as informações necessárias.
- 3 Salve o registro:
 - n Para salvar esse registro e abrir a Página de detalhes do registro (onde é possível vincular informações a esse registro), clique em Salvar.
 - n Para salvar esse registro e abrir a página Editar (onde é possível criar outro registro), clique em Salvar e novo.

Vinculando registros ao seu registro selecionado

No Oracle CRM On Demand, você pode vincular um registro a outro. Vincular registros fornece acesso a todas as informações relacionadas dos registros que você exibe. Por exemplo, você pode obter uma exibição completa das informações do cliente vinculando contatos, oportunidades e atividades a um registro de conta. A vinculação de registros é conhecida como *associações inteligentes* no Oracle CRM On Demand.

Vincule registros associados uns aos outros para que você e outras pessoas que têm direitos de acesso ao registro tenham uma exibição completa das informações.

Sobre associações únicas e múltiplas



É possível que haja associações únicas e múltiplas entre registros. Por exemplo, se o administrador da empresa tiver ativado associações múltiplas, você poderá vincular vários contatos a uma tarefa enquanto estiver criando ou editando a tarefa. Na tela Tarefa - Edição, quando você clica no ícone de Pesquisa em um campo Contato, a janela Pesquisa é previamente preenchida com contatos associados à conta que foi especificada para a tarefa. Você pode então selecionar um ou mais contatos nessa janela Pesquisa para associá-los à tarefa. Esse recurso não está disponível para todas as associações; ele existe apenas para determinados controles de associação configurados. Por exemplo, se o campo Conta em um registro de Tarefa tiver um valor válido e você clicar no ícone de Pesquisa de Oportunidades, a janela não será previamente preenchida com os registros, mas é possível selecionar uma lista de oportunidades na lista suspensa.

Resolução automática de valores de campo

Quando estiver procurando registros, e onde houver uma associação única, você pode digitar o nome do registro associado e o aplicativo tentará automaticamente resolver a associação. Por exemplo, quando estiver criando uma tarefa, você pode digitar o campo do nome da conta. Quando você salva o campo, o aplicativo procura automaticamente contas que sejam correspondentes. Se uma única correspondência for encontrada, a conta apropriada será usada. Se nenhuma correspondência ou várias correspondências potenciais forem encontradas, será exibida uma janela Pesquisa onde é possível realizar pesquisas adicionais e selecionar a conta apropriada.

Vinculando registros da Página de detalhes

Em uma Página de detalhes do registro, o aplicativo permite que você realize uma das tarefas a seguir:

-  Vincular (associar) registros existentes.
-  Criar um novo registro que seja vinculado automaticamente ao registro principal.

Novos registros são adicionados ao banco de dados ao mesmo tempo em que são vinculados ao registro selecionado. Por exemplo, uma atividade que você cria na Página de detalhes do lead é vinculada ao lead e exibida nas páginas de atividades.

OBSERVAÇÃO: também é possível editar alguns campos nos registros vinculados na Página de detalhes do registro principal (se a edição em linha estiver ativada). Para obter informações sobre como editar registros vinculados nos registros principais, consulte [Atualizando registros vinculados nos registros principais](#) (consulte "[Atualizando registros vinculados de registros principais](#)" na página 72).

Para vincular um registro existente ao seu registro selecionado

- 1 Selecione o registro principal (o registro ao qual deseja vincular novos registros).
Para obter mais informações sobre como selecionar registros, consulte [Localizando registros](#) (na página 45).

- 2 Na Página de detalhes do registro, role para baixo até a seção apropriada e clique em Adicionar.

- 3 Clique no ícone de Pesquisa próximo ao campo.
- 4 A janela Pesquisa aparece contendo uma lista de registros disponíveis.
- 5 Na janela Pesquisa, você pode:
 - n Usar a pesquisa de Filtro rápido para filtrar a lista. Consulte [Filtrando listas](#) (na página 84).
 - n Clicar no link Avançado para filtrar a lista, que é semelhante ao processo descrito em [Usando a Pesquisa avançada](#) (na página 50).
 - n Clique nos ícones de navegação na parte superior ou inferior da página da lista para ir para a página seguinte, para a página anterior, para a primeira página ou para a última página da lista.
 - n Clicar em Novo para criar um novo registro, que será adicionado à lista.
- 6 Clique no link Selecionar para selecionar os registros necessários e clique em OK.

Nos casos em que for possível selecionar mais de um registro, clique em Selecionar para cada registro necessário. Os registros são movidos da lista Registros disponíveis para a lista Registros selecionados.

Os registros selecionados aparecem na Página de detalhes.

Para criar um novo registro e vinculá-lo ao seu registro selecionado

- 1 Selecione o registro principal (o registro ao qual deseja vincular novos registros).

Para obter mais informações sobre como selecionar registros, consulte [Localizando registros](#) (na página 45).
- 2 Na Página de detalhes do registro, role para baixo até a seção apropriada e clique em Novo.
- 3 Na página Editar, crie um novo registro que seja vinculado ao registro principal.

Para remover ou excluir um registro vinculado

- 1 Selecione o registro principal.

Para obter mais informações sobre como selecionar registros, consulte [Localizando registros](#) (na página 45).
- 2 Na Página de detalhes do registro, role para baixo até a seção adequada.
- 3 Na linha cujo link você deseja remover ou excluir, selecione uma das opções a seguir no menu do nível de registro:
 - n **Remover.** Essa opção desassocia os registros sem excluir nenhum deles.
 - n **Excluir.** Essa opção exclui o registro vinculado. Um registro excluído é movido para a página Itens excluídos e é permanentemente removido do banco de dados após 30 dias.

Exemplos de tipos de registro vinculados a outros tipos de registro

A tabela a seguir mostra alguns exemplos de tipos de registro que você pode vincular a outros registros no Oracle CRM On Demand. Na coluna Informações, há instruções sobre como vincular o tipo de registro a partir da página Detalhes do registro principal.

Os tipos de registro que você pode vincular ao registro selecionado dependem do tipo de registro com o qual está trabalhando, bem como da personalização feita por você ou por seus gerentes no Oracle CRM On Demand. Além disso, se estiver trabalhando em uma edição específica do Oracle CRM On Demand, como Oracle CRM On Demand for Partner Relationship Management ou uma edição setorial do Oracle CRM On Demand, você poderá vincular tipos de registro adicionais.

Tipo de registro	Informações
Conta	<p>No aplicativo padrão, a seção Contas fica disponível nas páginas Detalhes dos registros de contato. Pode ser necessário adicionar a seção à sua apresentação:</p> <p>Para vincular uma conta existente e controlar a função que ela desempenha em relação ao contato, clique em Adicionar. Na página Adicionar conta, selecione uma conta, selecione a função desempenhada por ela para o contato e clique em Salvar. Se a conta a ser adicionada não existir, você poderá adicioná-la, clicando em Novo na janela de Pesquisa. Para obter as descrições dos campos, consulte Contas - Campos (consulte "Campos de conta" na página 212).</p> <p>Se a conta tiver mais de uma função, clique em Editar funções na linha apropriada, selecione as funções e salve o registro.</p>
Parceiros da conta	<p>No aplicativo padrão, a seção Parceiros da conta é exibida nas páginas Detalhes dos registros da conta. Pode ser necessário adicionar a seção à sua apresentação:</p> <p>Para vincular uma conta e rastreá-la como sua parceira para esse registro, clique em Adicionar. Em seguida, especifique as informações necessárias no formulário Editar e salve o registro. Para obter as descrições dos campos, consulte Rastreando parceiros e concorrentes de contas (consulte "Controlando parceiros e concorrentes das contas" na página 205).</p>
Relacionamentos entre contas	Consulte Rastreando relacionamentos entre contas (consulte " Controlando relacionamentos entre contas " na página 206).
Equipe da conta	Consulte Compartilhando registros (equipes) (na página 90).
Campanhas	<p>Apenas a partir de registros de contato:</p> <p>Para vincular uma campanha, clique em Adicionar, selecione a campanha e salve o registro. Para obter as descrições dos campos, consulte Campos de campanha (na página 168).</p>

Tipo de registro	Informações
Concorrentes	<p>No aplicativo padrão, a seção Concorrentes aparece nas páginas Detalhes da conta e nos registros da oportunidade:</p> <p>Para vincular uma conta e rastreá-la como seu concorrente para esse registro, clique em Adicionar. Em seguida, especifique as informações necessárias no formulário Editar e salve o registro. Para obter as descrições dos campos, consulte Rastreando parceiros e concorrentes de contas (consulte "Controlando parceiros e concorrentes das contas" na página 205).</p>
Contatos	<p>No aplicativo padrão, a seção Contatos fica disponível para registros de atividade (tarefas e compromissos). Pode ser necessário adicioná-la à sua apresentação:</p> <p>Para vincular o contato principal, clique em Editar e vincule o contato. Para vincular contatos adicionais à atividade, role até a seção Contatos, clique em Adicionar e vincule os registros de contato.</p> <p>No aplicativo padrão, a seção Contatos aparece nas páginas Detalhes dos registros da conta:</p> <p>Para vincular um novo contato, clique em Novo, especifique as informações necessárias no formulário Editar e salve o registro.</p> <p>Para vincular um contato existente, clique em Adicionar. Na página Contatos - Lista, selecione um contato e clique em Salvar. Se o contato a ser adicionado não existir, você poderá adicioná-lo, clicando em Novo na janela de Pesquisa. Para obter as descrições dos campos, consulte Contatos - Campos (na página 228).</p> <p>No aplicativo padrão, a seção Contatos aparece nas páginas Detalhes dos registros da oportunidade:</p> <p>Para vincular um contato existente ao registro da oportunidade, clique em Adicionar. No formulário Lista de contatos, selecione um contato, defina a Função de compra do contato e clique em Salvar. Se o contato a ser adicionado não existir, você poderá adicioná-lo, clicando em Novo na janela de Pesquisa. Para obter as descrições dos campos, consulte Contatos - Campos (na página 228).</p> <p>Você deve selecionar uma Função de compra para esclarecer as responsabilidades de um contato dentro de uma empresa, além da influência do contato sobre as decisões de compra. A Função de compra é crítica para a análise de função-chave e para a compreensão do ambiente político de venda.</p> <p>OBSERVAÇÃO: você pode vincular o mesmo contato a várias oportunidades ou vários contatos à mesma oportunidade.</p>
Relacionamentos do contato	<p>Consulte Rastreando relacionamentos entre contatos (consulte "Controlando relacionamentos entre contatos" na página 223).</p>

Tipo de registro	Informações
Equipe do contato	<p>Apenas a partir de registros de contato:</p> <p>Para permitir que o registro de contato fique visível para outros funcionários, clique em Adicionar usuários. Na janela Equipe de contato - Adicionar usuário, selecione o nome do usuário e os direitos de acesso do usuário para o registro (no campo Acesso do contato) e salve suas alterações. Para obter mais informações sobre compartilhamento de registros, consulte Compartilhando registros (equipes) (na página 90).</p>
Leads	<p>No aplicativo padrão, a seção Leads aparece nas páginas Detalhes dos registros da campanha:</p> <p>Para vincular um novo lead, clique em Novo, especifique as informações necessárias no formulário Leads - Edição e salve o registro. Para obter as descrições dos campos, consulte Campos de leads (na página 186).</p>
Observações	<p>No aplicativo padrão, a seção Observações aparece nas páginas Detalhes dos tipos de registro que suportam o recurso observações:</p> <p>Para vincular uma nova observação, clique em Novo, especifique as informações necessárias no formulário Observação do registro e salve o registro. Para obter as descrições dos campos, consulte Adicionando observações (na página 94).</p>
Atividades abertas	<p>No aplicativo padrão, esta seção aparece nas páginas Detalhes da maioria dos registros:</p> <p>Para vincular um novo compromisso ou tarefa, clique em Novo compr. na barra de título. Em seguida, especifique as informações necessárias no formulário Editar e salve o registro. Para obter as descrições dos campos, consulte Campos de atividade (consulte "Campos da atividade" na página 157).</p> <p>Você pode vincular várias atividades ao registro selecionado. Se uma atividade tiver um tempo associado, ela aparecerá na lista Atividades e em Calendário.</p> <p>Os usuários capazes de exibir o registro selecionado também podem ver as atividades vinculadas ao registro, inclusive as de propriedade ou atribuídas a outras pessoas. Para obter informações sobre como trabalhar com listas de atividades, consulte Trabalhando com listas de atividades (na página 132).</p>

Tipo de registro	Informações
Oportunidades	<p>Para vincular uma nova oportunidade, clique em Novo, especifique as informações necessárias no formulário Oportunidades - Edição e salve o registro. Para obter as descrições dos campos, consulte Oportunidades - Campos (na página 250).</p> <p>OBSERVAÇÃO: para vincular uma oportunidade a um lead, converta o lead que está associado à campanha a uma oportunidade. Para obter mais informações, consulte Convertendo leads em contas, contatos, registros de negócios ou oportunidades (na página 181).</p>
Parceiros da oportunidade	<p>No aplicativo padrão, a seção Parceiros da Oportunidade aparece nas páginas Detalhes dos registros da oportunidade:</p> <p>Para vincular uma conta e rastreá-la como sua parceira para esse registro clique em Adicionar. Em seguida, especifique as informações necessárias no formulário Editar e salve o registro. Para obter as descrições dos campos, consulte Rastreando parceiros e concorrentes de oportunidades (consulte "Controlando parceiros e concorrentes das oportunidades" na página 237).</p>
Indicação	Consulte Adicionando indicações (na página 225).
Soluções relacionadas	<p>No aplicativo padrão, a seção Soluções Relacionadas aparece nas páginas Detalhes dos registros da solução:</p> <p>Para adicionar uma solução, clique em Adicionar solução e selecione uma solução existente na janela de Pesquisa. Você pode adicionar quantas soluções quiser. Será possível vincular soluções umas às outras se elas compartilharem informações relacionadas ou forem sobre um tópico relacionado. Para criar uma nova solução, clique em Novo, preencha as informações necessárias e salve o registro.</p> <p>OBSERVAÇÃO: você pode revisar as solicitações de serviço vinculadas na página Solução - Detalhe, mas deve vinculá-las a partir da página Solicitação de serviço - Detalhe.</p>
Solicitações de serviço	<p>No aplicativo padrão, a seção Solicitações de serviço aparece nas páginas Detalhes da conta e dos registros de contato:</p> <p>Para vincular uma nova solicitação de serviço, clique em Novo, especifique as informações necessárias no formulário Solicitação de serviço - Edição e salve o registro. Para obter as descrições dos campos, consulte Solicitação de serviço - Campos (na página 303).</p>

Tipo de registro	Informações
Soluções	<p>No aplicativo padrão, a seção Soluções aparece nas páginas Detalhes dos registros da solicitação de serviço:</p> <p>Para vincular uma solução clique em Adicionar. Na janela de Pesquisa, você pode clicar no link ID da solução para vincular uma solução existente ou clicar em Novo para criar uma nova solução. Para obter descrições de campos, consulte Soluções - Campos (na página 312).</p> <p>DICA: antes de criar novas soluções, consulte a página da lista de soluções para verificar se a solução não está aguardando a publicação pelo seu gerente. A janela de Pesquisa só mostra soluções marcadas como publicadas e com um status de aprovação.</p>
Equipe	<p>A seção Equipe não aparece por padrão em nenhuma página de detalhes do registro no aplicativo padrão, mas o administrador da sua empresa pode adicionar a seção Equipe a determinados tipos de registros:</p> <p>Para permitir que esse registro permaneça visível a outros funcionários, clique em Adicionar usuários. Na janela Equipe - Adicionar usuários, selecione o nome do usuário.</p> <p>OBSERVAÇÃO: Se o proprietário do registro fizer parte de um grupo (definido pelo administrador da empresa), os membros do grupo aparecerão na seção Equipe - Informações relacionadas.</p> <p>Para obter mais informações, consulte Compartilhando registros (equipes) (na página 90).</p>
Usuário	<p>A seção Usuário não aparece por padrão em nenhuma página de detalhes do registro no aplicativo padrão, mas o administrador da empresa pode adicionar a seção Usuário a determinados tipos de registros:</p> <p>Para rastrear outro funcionário envolvido em uma tarefa, na seção Usuários da página Tarefa - Detalhes, clique em Adicionar. Na janela de Pesquisa, selecione o usuário.</p> <p>OBSERVAÇÃO: Diferentemente do recurso Equipe, se o proprietário do registro fizer parte de um grupo (definido pelo administrador da empresa), os membros do grupo não aparecerão automaticamente na seção Usuário - Informações relacionadas. A Lista de usuários não afeta a visibilidade dos registros; ela é usada exclusivamente para rastreamento.</p>

Atualizando registros vinculados de registros principais

Você pode atualizar campos em um registro vinculado a partir do registro principal da seguinte forma:

- n Editando campos no registro vinculado na página Detalhes do registro principal (se a edição em linha estiver habilitada).

Na maioria dos casos, você pode editar campos em registros vinculados na página Detalhes do registro principal. Porém, você não pode editar os seguintes tipos de campos em registros vinculados na página Detalhes do registro principal:

- n Campos que não são mostrados na página Detalhes do próprio registro vinculado
- n Campos calculados, por exemplo, Nome completo
- n Campos que são somente leitura na página Editar do registro vinculado

Além disso, nos casos em que o mesmo registro vinculado puder ser mostrado em vários registros, os campos que fazem parte do relacionamento poderão ser editados. Porém, os campos que pertencem ao registro vinculado propriamente dito não poderão ser editados. Por exemplo, na lista relacionada Equipe da conta em um registro de conta, o campo Equipe da conta pode ser editado, porque o campo faz parte do relacionamento entre a conta e o membro da equipe. No entanto, os campos Sobrenome e Nome não poderão ser editados, porque pertencem ao registro de usuário (do membro da equipe).

- n Abrindo a página Editar de um registro vinculado na página Detalhes do registro principal e atualizando os campos dessa página.

O procedimento a seguir descreve como atualizar um registro vinculado na página Detalhes do registro principal.

Para atualizar um registro vinculado na página Detalhes do registro principal

- n Na página Detalhes do registro principal, role até a seção apropriada e edite os campos conforme necessário.

OBSERVAÇÃO: se o registro que você quiser editar não for exibido na página, clique no link Exibir lista completa para ver todos os registros vinculados desse tipo e, em seguida, edite os campos de registro na página Lista.

Para obter mais informações sobre como editar campos em linha, consulte [Atualizando detalhes do registro](#) (na página 64).

O procedimento a seguir descreve como abrir um registro vinculado a partir da página Detalhes do registro principal.

Para abrir um registro vinculado a partir da página Detalhes do registro principal

- 1 Na página Detalhes do registro principal, role até a seção apropriada.
 - 2 Clique no link Editar do registro (se algum for fornecido), ou clique no link Nome do registro vinculado.
- OBSERVAÇÃO:** se o registro que você quiser editar não for exibido na página, clique no link Exibir lista completa para ver todos os registros vinculados desse tipo.

- 3 Quando a página Editar ou Detalhes do registro vinculado for aberta, atualize os detalhes do registro.

Para obter mais informações sobre como atualizar detalhes do registro, consulte [Atualizando detalhes do registro](#) (na página 64).

Página Registros favoritos

A página Registros favoritos mostra seus registros favoritos. Você pode acessar a página Registros favoritos clicando em Exibir lista completa na seção Registros favoritos da barra de Ação. Na página Registros favoritos, você pode realizar as tarefas mostradas na tabela a seguir.

Para realizar esta ação	Siga estas etapas
Alterar a sequência dos registros	Na barra de título Registros favoritos, clique no botão Gerenciar favoritos. Na página Gerenciar favoritos, altere a ordem dos registros até refletir a sequência que você deseja. Em seguida, os registros aparecem na nova sequência na Barra de ação e na página Registros favoritos.
Excluir um registro da lista de favoritos	Na linha do registro que você deseja alterar, clique no link Excluir.
Exibir detalhes de um registro	Clique no nome do registro para exibir a página Detalhes do registro.
Percorrer a lista na página	Clique nos ícones de navegação na parte superior ou inferior da página da lista para ir para a página seguinte, para a página anterior, para a primeira página ou para a última página da lista.
Mostrar mais/menos registros	Na lista suspensa Número de registros exibidos na parte inferior da página, selecione um número de registros a serem vistos de uma só vez.



Trabalhando com listas

Você pode limitar os registros que vê, criando listas filtradas para muitos tipos de registro. Uma lista filtrada mostra um subconjunto dos registros que atendem aos critérios para criação da lista.

O Oracle CRM On Demand fornece listas filtradas padrão para muitos tipos de registro, que aparecem no registro Página inicial. As listas personalizadas criadas por você ou por seus gerentes são adicionadas à essa seção Lista.






Quando você seleciona uma lista filtrada, a lista de registros que atende aos critérios da lista é aberta na página Lista de registros. Você pode optar por exibir os primeiros 25, 50, 75 ou 100 registros na página de uma só vez. A opção escolhida por você é mantida nas páginas Lista para todos os tipos de registro, até ser alterada novamente. Quando você navega em uma lista, o registro no qual o ponteiro fica é realçado por uma mudança na cor de fundo.

Se houver mais registros na lista do que é possível mostrar na página, ocorrerá o seguinte:

-  É possível clicar nos ícones de navegação na parte superior ou inferior da página para passar à próxima página, à página anterior, à primeira ou à última página da lista.
-  A última página da lista mostra uma página cheia de registros, e o número de registros mostrados na última página da lista é determinado pelo número de registros escolhido por você para exibição na página da lista. Dessa forma, alguns dos registros exibidos na última página da lista também podem aparecer na segunda dentro da última página.




Por exemplo, suponhamos que uma lista tenha um total de 40 registros e você opte por exibir 25 na página da lista. Os registros são exibidos em duas páginas de lista. A primeira página da lista mostra os 25 primeiros registros e a última página da lista mostra os últimos 25. Nesse exemplo, 10 dos registros na lista são exibidos na primeira e na última páginas da lista.

Nas páginas Lista, você pode fazer o seguinte:

-  Classificar os registros.
-  Revisar vários registros de uma vez.
-  Encontrar um registro a ser revisado, excluído ou atualizado.
-  Atualizar os campos na página Lista em linha.
-  Criar novos registros.

OBSERVAÇÃO: por motivos de desempenho, alguns campos personalizados não podem ser usados para classificar listas.

Além disso, você pode usar o menu de nível de registro (além de cada nome do registro) para realizar várias ações nos registros listados, inclusive algumas ou todas as seguintes:

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

Você poderá filtrar ainda mais a lista se houver muitos registros na página. Para obter mais informações sobre formas rápidas de filtrar as listas, consulte [Filtrando listas](#) (na página 84). Você também pode adicionar a lista às Listas favoritas na barra Ação, clicando no ícone Favoritos.

Cada lista filtrada é específica do tipo de registro, como Oportunidades ou Contas. Todos os funcionários podem criar listas filtradas para uso próprio, mas você precisa ter a função apropriada atribuída para criar listas públicas que permaneçam disponíveis a todos os funcionários.

OBSERVAÇÃO: uma lista criada por você ou pelos seus gerentes só aparece no idioma em que foi criada. Se você alternar os idiomas, ela não será adicionada às listas nos outros idiomas suportados pelo aplicativo. Apenas as listas filtradas padrão aparecem em todos os idiomas. Por exemplo, se uma gerente italiana criar uma nova lista e parte de sua equipe usar a versão em espanhol do produto, os membros da equipe não verão a lista recém-criada.

Sobre como criar marcadores para páginas de lista

Na maioria das listas, as páginas compartilham o mesmo URL. Assim, quando você cria um marcador para uma página dentro de uma lista, ele sempre abre a lista na página aberta quando você acessou a lista pela primeira vez (normalmente, a primeira página). Da mesma forma, quando você copia o URL do campo de endereço de uma página em uma lista e depois cola o URL no campo de endereço do navegador, a lista é aberta na página que abriu quando você acessou a lista pela primeira vez.

Por exemplo, quando você abre uma lista usando o link de uma lista na página inicial Conta, a lista é aberta na primeira página. Se você navegar até a terceira página na lista e criar um marcador para ela, o novo marcador abrirá a lista na primeira página (ou seja, a página aberta quando você acessou a lista pela primeira vez).

OBSERVAÇÃO: se você tiver criado um marcador para uma página específica dentro de uma lista no Oracle CRM On Demand versão 18 ou anterior, esse marcador abrirá a lista na página na qual você criou originalmente o marcador. Por exemplo, se você tiver criado um marcador para a quinta página em uma lista no Oracle CRM On Demand versão 18, esse marcador abrirá a lista na quinta página. Porém, se você acabar navegando até a sexta página na lista e criar um novo marcador para ela, o novo marcador abrirá a lista na quinta página (ou seja, a página aberta quando você acessou a lista pela primeira vez usando o marcador criado no Oracle CRM On Demand versão 18).

Opções de administração de listas

Na página Lista da maioria dos tipos de registro, há um botão Menu com algumas ou todas as seguintes opções:

- Exclusão de lote.** Exclua todos os registros de uma lista. Consulte [Excluindo e restaurando registros](#) (na página 108).
- Livro de atrib. de lote.** Adicione registros a um livro ou remova registros dele. Consulte [Atribuindo registros a livros](#) (na página 1304).
- Exportar lista.** Exporte uma lista a ser salva no computador. Consulte [Exportando registros em listas](#) (na página 87).
- Atualização em massa.** Atualize vários registros de uma só vez. Consulte [Atualizando grupos de registros](#) (na página 92).
- Planejamento de chamadas em massa.** Crie uma chamada planejada para um ou mais clientes. Consulte [Planejamento de chamadas em massa](#) (na página 145).
- Contagem de registros.** Conte os registros em uma lista. Consulte [Como contar registros em listas](#) (consulte "Contando registros em listas" na página 87).
- Refinar lista.** Refine uma lista filtrada. Consulte [Criando e refinando listas](#) (na página 79).
- Mostrar filtro de lista.** Mostre as informações-chave de uma lista. Consulte [Página Exibir lista](#) (na página 86). Você também pode acessar essa página clicando em Exibir na página Gerenciar listas.
- Gerenciar listas.** Gerencie as listas do tipo de registro. Consulte [Página Gerenciar listas](#) (na página 85).
- Criar nova lista.** Crie uma nova lista filtrada. Consulte [Criando e refinando listas](#) (na página 79).
- Salvar lista.** Salva uma lista. Quando você clica em Salvar lista, isso leva você diretamente a uma página com opções para Salvar.

Acessando as opções de administração de listas

A forma como você navega até as opções de administração de listas varia de acordo com o tipo de registro, conforme mostrado na seguinte tabela:



Tipo de registro	Etapas
------------------	--------




Tipo de registro	Etapas
Tipos de registro principais (nas guias)	<ol style="list-style-type: none"> 1 Clique na guia do registro na parte superior da página. 2 Na seção Listas, clique em uma lista. 3 Clique no botão Menu e selecione a opção necessária. <p>Você também pode acessar a página Nova lista da seguinte forma:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1 Clique na guia do registro na parte superior da página. 2 Na barra de título Lista, clique no botão Novo. <p>OBSERVAÇÃO: listas de comunicação são listas de tipos específicos de atividades. Por isso, use a página da lista de atividades para criar listas de comunicação adicionais. Elas só estarão disponíveis se a empresa usar o call center.</p>
Atividades	<ol style="list-style-type: none"> 1 Clique na guia Calendário. 2 Na seção Tarefas abertas, clique no link Exibir lista completa. 3 Clique no botão Menu e selecione a opção necessária.
Alertas	<ol style="list-style-type: none"> 1 Clique na guia Página inicial. 2 Na parte inferior da seção Alertas em Minha página inicial, clique no link Exibir lista completa. 3 Clique no botão Menu e selecione a opção necessária. <p>OBSERVAÇÃO: Se não houver alertas, o link Exibir lista completa não será exibido.</p>
Anexos	<p>Só estará disponível se a função incluir o privilégio Gerenciar anexos.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1 Na parte superior de qualquer página, clique no link global Administrador. 2 Clique no link Gerenciamento de conteúdo. 3 Na página Gerenciador de conteúdo, clique no link Gerenciar anexos. 4 Na página Gerenciar anexos, clique no botão Criar nova lista.

Tipo de registro	Etapas
Usuários	<p>Só estará disponível se a função incluir o privilégio Gerenciar usuários e acesso.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1 Na parte superior de qualquer página, clique no link global Administrador. 2 Clique no link Controles de gerenciamento e acesso de usuário. 3 Clique no link Gerenciamento de usuários. 4 Clique no botão Menu e selecione a opção necessária.
Categorias de produto	<p>Só estará disponível se a função incluir o privilégio Gerenciar conteúdo.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1 Na parte superior de qualquer página, clique no link global Administrador. 2 Clique no link Gerenciamento de conteúdo. 3 Na página Gerenciador de conteúdo, clique no link Categorias de produto. 4 Clique no botão Menu e selecione a opção necessária.
Produtos	<p>Só estará disponível se a função incluir o privilégio Gerenciar conteúdo.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1 Na parte superior de qualquer página, clique no link global Administrador. 2 Clique no link Gerenciamento de conteúdo. 3 Na página Gerenciador de conteúdo, clique no link Produtos. 4 Clique no botão Menu e selecione a opção necessária.

Listas filtradas padrão

Para obter uma descrição das listas filtradas padrão, consulte o tópico Trabalhando com a página inicial *tipo de registro* de cada tipo de registro. Por exemplo:

-  [Trabalhando com a página inicial Leads](#) (consulte "[Trabalhando com a Página inicial de leads](#)" na página 175)
-  [Trabalhando com as Contas - Página inicial](#) (consulte "[Trabalhando com a Página inicial de conta](#)" na página 195)

-  [Trabalhando com os Contatos - Página inicial](#) (consulte "[Trabalhando com a Página inicial de contatos](#)" na página 215)
-  [Trabalhando com as Oportunidades - Página inicial](#) (consulte "[Trabalhando com a Página inicial de oportunidade](#)" na página 234)
-  [Trabalhando com a Solicitação de serviço - Página inicial](#) (consulte "[Trabalhando com a Página inicial da solicitação de serviço](#)" na página 297)

Para abrir uma lista

- 1** Clique na guia Registro.
OBSERVAÇÃO: para obter as listas de atividades, clique na guia Calendário e em Exibir lista completa na seção Tarefas abertas. Para obter informações sobre como trabalhar com listas de atividades, consulte [Trabalhando com listas de atividades](#) (na página 132).
- 2** Na seção Listas da Página inicial do registro, selecione a lista com a qual você deseja trabalhar.

Alterando a sequência de listas exibidas em uma página inicial


Você pode usar o procedimento a seguir ou, em uma página Listas, clicar em Menu e selecionar Gerenciar listas para acessar o botão Ordem da lista.

Para alterar a sequência de listas exibidas em uma página inicial

- 1** Clique na guia Registro.
- 2** Na parte inferior da seção Listas do registro, clique no link Gerenciar listas.
- 3** Clique no botão Ordem da lista.
- 4** Na lista Listas a serem exibidas na página inicial, use as setas para alterar a sequência das listas.
- 5** Clique em Salvar.
Na Página inicial do registro, as listas aparecem na sequência definida por você. (Apenas as dez primeiras listas na Página inicial.)

Criando e refinando listas

Quando você cria ou refina uma lista de registros, sua função do usuário determina quais campos podem ser pesquisados e quais você pode exibir na lista, da seguinte forma:

-  Se o privilégio Todos os campos na pesquisa e nas listas estiver ativado na sua função, você poderá pesquisar e exibir todos os campos nos registros retornados.

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

- n Se o privilégio Todos os campos na Pesquisa e nas Listas não for ativado na sua função do usuário, então você pode pesquisar e exibir somente os campos que foram exibidos na apresentação de página Detalhes que foi atribuída a sua função do usuário daquele tipo de registro. Se o administrador da empresa tiver definido apresentações de página dinâmicas para o tipo de registro de sua função do usuário, então você pode pesquisar e exibir todos os campos que estão exibidos em várias apresentações de página dinâmicas atribuídas a sua função do usuário. (*Apresentações dinâmicas* são apresentações de página que mostram diferentes conjuntos de campos para diferentes registros do mesmo tipo de registro, dependendo do valor da lista de opções que você selecionar em determinado campo do registro.)

No entanto, quando você refina uma lista criada antes da Versão 18 do Oracle CRM On Demand, pode pesquisar e exibir qualquer campo já incluído na lista, bem como os campos exibidos na apresentação de Página de detalhes atribuída à sua função do usuário.

Antes de começar. Quando você cria uma lista, é preciso informar os campos e valores dos critérios que você configurar. Talvez seja conveniente ir para a página Registro - Edição e anotar os valores e nomes de campo exatos, uma vez que serão usados no Oracle CRM On Demand. Caso contrário, talvez sua lista filtrada não selecione os registros corretos. Como alternativa, é possível imprimir a Página de detalhes do registro para capturar os nomes de campo exatos. No entanto, a impressão não captura os valores de campo das listas suspensas.

Para definir uma lista

- 1 Crie uma nova lista ou navegue até a página Refinar lista para obter uma lista existente.

Na página Lista da maioria dos tipos de registros, há um botão menu que tem as opções para criar uma nova lista ou refinar a lista existente. Para obter mais informações sobre como acessar as opções de gerenciamento da lista, consulte [Trabalhando com Listas](#) (na página 74).

- 2 Na página Nova lista ou na página Refinar lista, na seção Pesquisar em, selecione uma das seguintes opções:

- n Conjunto de registros
- n Livro

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

- 3 Se você selecionar a opção Conjunto de registros, escolha uma das opções a seguir na lista do campo Conjunto de registros:
 - n **Todos os registros visíveis para mim.** Inclui os registros aos quais você tenha pelo menos o acesso Exibir, conforme a definição pela hierarquia de relatório, o nível de acesso para a sua função e o nível de acesso para registros compartilhados.
 - n **Todos os meus registros.**
 - n **Todos os registros em que eu faça parte da equipe.** Inclui apenas os registros na lista filtrada na qual se aplica o seguinte:

- n Você detém os registros.
 - n Os registros são compartilhados com você pelo proprietário por meio do recurso Equipe.
 - n Os registros são compartilhados com você por meio do recurso de atribuição de grupo para contas, atividades, contatos, famílias, oportunidades e carteiras.
 - n **Todos os registros de minha propriedade ou de meus subordinados.**
 - n **Todos os registros em que eu ou meus subordinados façam parte da equipe**
 - n **Meu livro padrão.** A configuração padrão do seletor Livro, conforme a definição do administrador da empresa.
- 4 Se você selecionar a opção Livro, escolha um livro, um usuário ou um delegado no Seletor de livro. Para obter mais informações, consulte [Usando o seletor Livro](#) (na página 61).
- 5 Na seção Selecione a diferenciação entre maiúsculas e minúsculas, marque a caixa de seleção Sem diferenciação de maiúsculas e minúsculas, se obrigatório.
- Caso essa caixa de seleção seja marcada, os campos nos quais a pesquisa diferencia maiúsculas de minúsculas são mostrados em azul na seção Informar critérios de pesquisa.
- 6 Na seção Informar critérios de pesquisa, faça o seguinte:
- a Selecione um campo na lista Campo.
- Os campos são pré-preenchidos com os campos da pesquisa direcionada para o tipo de registro.
- Determinados campos são otimizados para melhorar o desempenho durante pesquisas e classificações de listas. Esses campos otimizados são mostrados com o texto verde na lista dos campos de pesquisa. Se os critérios de pesquisa incluírem um campo que não seja otimizado para pesquisa, ela poderá ser mais lenta.
- Se o campo de endereço que você precisa não aparecer na lista suspensa, selecione um correspondente mostrado na tabela a seguir ou em [Sobre países e mapeamento de endereços](#) (na página 1397).

OBSERVAÇÃO: os campos listados nesta tabela não podem ser aplicados para todos os países ou regiões.

Para filtrar sua lista neste campo	Selecione este campo na lista suspensa
Número da rua Endereço 1 Chome	Rua/número
Ku	Endereço 2
Andar Distrito	Endereço 3
Shi/Gun	Cidade

Para filtrar sua lista neste campo	Selecione este campo na lista suspensa
Colônia/seção CEDEX - Código Endereço 4 URB Distrito	Código de classificação/caixa postal
MEX - Estado BRA - Estado Comunidade Parte do território Ilha Prefeitura Região Emirados Óblast	Província
Código da ilha Caixa postal Código postal	Código postal

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

Se estiver refinando uma lista, os campos já estarão preenchidos com critérios que você poderá refinar ainda mais.

Para obter mais informações sobre como usar condições de filtro, consulte [Sobre condições de filtro](#) (na página 55).

DICA: para criar uma lista de solicitações de serviço que não tenham um proprietário, selecione o campo ID do proprietário, a condição de filtro Igual a e deixe o valor em branco. Você pode criar outras listas nulas usando essa abordagem geral.

CUIDADO: ao informar valores de filtro, verifique se você está seguindo as regras descritas em [Sobre valores de filtro](#) (na página 60). Do contrário, os registros corretos podem não ser incluídos na lista.

Exemplos

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

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

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

Campo	Condição	Valor(es)	
Receitas potenciais	Maior que	100000	E

Campo	Condição	Valor(es)	
Classificação	Menor que	C	

7 Para a seção Exibir colunas e classificar ordem:

- a** Escolha os campos a serem exibidos como colunas nos resultados da pesquisa movendo-os da lista Campos disponíveis para a lista Campos selecionados. Use as setas para cima e para baixo a fim de alterar a ordem dos campos selecionados.
- b** Na lista suspensa Classificar por, selecione um campo de classificação padrão e clique em Ordem crescente ou Ordem decrescente para selecionar uma ordem de classificação.




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

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

8 (Opcional) Para ver os resultados dos critérios de pesquisa sem salvar a lista, clique em Executar.

A página Lista aparece exibindo os resultados dos critérios de pesquisa. Em seguida, você pode clicar no botão Menu na barra de título e selecionar Salvar lista ou Refinar lista para salvá-la.

9 Clique em Salvar e preencha os campos na seção Salvar opções:

Campo	Comentário
Nome da lista	<p>Digite um nome para a lista (limite de 50 caracteres). Você pode usar qualquer símbolo ou pontuação, exceto aspas (") no Nome da lista.</p> <p>As listas criadas são colocadas em ordem alfabética. Por isso, é recomendável colocar a palavra mais pertinente no início do nome.</p>
Descrição	Informe uma descrição de até 251 caracteres.
Acessibilidade da lista	<p>Se a função de usuário incluir o privilégio Definir listas públicas, selecione uma destas opções:</p> <ul style="list-style-type: none">  Privado. Permite a você ver, sozinho, a lista filtrada.  Público. Torna a lista disponível a todos os funcionários. As listas públicas aparecem na Página inicial do registro para todos os funcionários da empresa.  Específico da função. Torna a lista disponível apenas aos usuários com uma função específica.

1 Clique em Salvar e executar.

A lista filtrada criada por você aparece na lista suspensa na barra de título da página e na seção Listas da Página inicial do registro.

DICA: se uma mensagem aparecer indicando que a solicitação de lista expirou, refine ainda mais os critérios de pesquisa e tente novamente. Você pode encontrar mais informações sobre como otimizar pesquisas e listas no site Centro de treinamento e suporte, que pode ser acessado clicando-se no link Treinamento e suporte na parte superior de cada página no Oracle CRM On Demand.

Filtrando listas

Em uma página Lista, você pode filtrar rapidamente os registros da lista de duas formas:

- Usando os controles de pesquisa Alfa para filtrar uma determinada coluna
- Usando uma pesquisa de filtro rápido

Por padrão, as páginas de lista mostram os controles de pesquisa Alfa, mas você pode clicar no ícone de alternância do filtro para mostrar os controles de filtro rápido. Para voltar aos controles de pesquisa Alfa, você pode clicar no ícone ABC. Os controles de pesquisa exibidos continuam em sessões diferentes.

Para obter uma filtragem mais avançada, você também pode filtrar a lista clicando no botão Menu na barra de título e em Refinar lista.

Você também pode restringir os registros pesquisados, selecionando um livro ou um usuário no seletor Livro. Para obter mais informações, consulte [Usando o seletor Livro](#) (na página 61).

Pesquisa Alfa

Com a pesquisa Alfa você pode:

- Clique em uma letra na barra Alfa para mostrar apenas os registros que começam com essa letra.
- Informe os caracteres no campo de texto e clique em Ir para localizar registros que comecem com esses caracteres. Você pode usar curingas. Consulte [Sobre valores de filtro](#) (na página 60).
- Clique em um cabeçalho de coluna para classificar registros com base nessa coluna. Uma seta próxima ao cabeçalho da coluna indica em qual coluna a classificação se baseia e se ela está classificada em ordem crescente ou decrescente. Por padrão, os registros são pesquisados usando-se a coluna à esquerda como chave de pesquisa.

A pesquisa Alfa não distingue maiúsculas de minúsculas e não afeta os critérios de pesquisa Refinar Lista.

Às vezes, a barra Alfa não permanece ativa — seus caracteres não são hyperlinks — porque a ordem de classificação padrão está em uma coluna com a qual a barra Alfa não funciona. Por exemplo, a ordem de classificação padrão da página Itens excluídos está na coluna Tipo, que não pode ser classificada. Dessa forma, a barra Alfa não permanece ativa. Porém, se você clicar no cabeçalho da coluna Nome, os dados serão classificados, e a barra Alfa será ativada.

Pesquisa de filtro rápido

Com a pesquisa de filtro rápido você pode filtrar a lista para mostrar registros em que um campo selecionado atende a critérios de filtro específico.

Na seção Mostrar resultados onde da página, você seleciona ou especifica valores da esquerda para a direita dos campos para especificar respectivamente o campo de pesquisa, condição do filtro e valor do filtro (se a condição do filtro exigir um valor). Os valores disponíveis na lista de condições do filtro variam de acordo com

o campo de pesquisa que você selecionar. Para obter mais informações sobre as condições do filtro disponíveis, consulte [Sobre Condições do filtro](#) (consulte "[Sobre condições de filtro](#)" na página 55).

Os campos disponíveis na lista de campos de pesquisa são aqueles otimizados para pesquisa rápida, além dos campos adicionais especificados pelo administrador da sua empresa.

O campo do valor de filtro muda de acordo com o tipo de campo. Por exemplo, um ícone de calendário é exibido quando você deseja selecionar uma data, e o ícone de telefone é exibido quando você deseja especificar um número de telefone. O campo do valor de filtro permanece oculto quando nenhum valor é obrigatório com a condição de filtro. Para obter os campos de texto e de telefone, você pode usar curingas. Consulte [Sobre valores de filtro](#) (na página 60).

A pesquisa de filtro rápido não distingue maiúsculas de minúsculas e não afeta os critérios de pesquisa Refinar Lista.

Para realizar uma pesquisa de filtro rápido

- 1 Selecione um campo na lista suspensa à direita do rótulo Mostrar resultados onde.
- 2 Selecione uma condição na lista suspensa de condição do filtro.
- 3 Se obrigatório, informe um valor na lista suspensa de valor do filtro.
- 4 Clique em Ir.

Página Gerenciar listas

A página Gerenciar listas mostra as listas filtradas de um tipo de registro específico: --aquelas listas que você criou, as listas que seus gerentes criaram para você usar e também as listas fornecidas pelo sistema. Você pode acessar a página Gerenciar listas selecionando Gerenciar listas do botão Menu em uma página da lista. Para obter mais informações sobre como acessar as opções de gerenciamento da lista, consulte [Trabalhando com listas](#) (na página 74).

Nesta página é possível executar as tarefas exibidas na tabela a seguir.

Para realizar esta ação	Siga estas etapas
Adicionar uma lista às Listas favoritas	Na linha da lista, clique no ícone Adicionar aos favoritos.
Alterar a sequência das primeiras 10 listas na lista suspensa e Página inicial do registro	Na barra de título Gerenciar listas, clique no botão Ordem da lista. Na página Ordem de exibição da lista, altere a ordem das 10 listas até que reflitam a sequência desejada. As listas aparecem na nova sequência na lista suspensa e na sua Página inicial do registro, nas Páginas da lista. OBSERVAÇÃO: as listas que permanecem na lista Disponíveis não aparecem como opções nas listas suspensas nem nas Páginas iniciais.
Criar uma lista filtrada	Na barra de título Gerenciar listas, clique no botão Nova lista. Na página Nova lista, digite as informações necessárias e salve o registro.

Para realizar esta ação	Siga estas etapas
Excluir uma lista	Na linha da lista que deseja excluir, clique no link Excluir. É possível excluir apenas as listas que você criou.
Percorrer a lista na página	Clique nos ícones de navegação na parte superior ou inferior da página da lista para ir para a página seguinte, para a página anterior, para a primeira página ou para a última página da lista.
Mostrar mais/menos registros	Na lista suspensa Número de registros exibidos na parte inferior da página, selecione um número de registros a serem vistos de uma só vez.
Atualizar uma lista	Na linha da lista que deseja atualizar, clique no link Editar. É aberta a página Refinar lista, onde você pode atualizar a lista. OBSERVAÇÃO: não é possível alterar as listas filtradas padrão distribuídas com o aplicativo nem as listas filtradas que foram salvas antes da disponibilização do recurso de atualização.
Exibir as informações-chave e informações do filtro de uma lista	Na linha da lista, clique no link Exibir. A página Exibir lista é aberta.

Página Exibir lista

A página Exibir lista mostra as seguintes informações:

Informações-chave sobre a lista. O nome e a descrição da lista e:

Acessibilidade da lista. A visibilidade da lista que indica se ela é particular, pública ou específica de uma função de usuário.

Pesquisar em. O subconjunto de registros pesquisados para filtrar a lista.

Informações do filtro. Os campos, as condições de filtro e os valores do filtro usados para produzir a lista filtrada.

Campos selecionados. Os campos selecionados a serem exibidos como colunas nos resultados da pesquisa e a ordem de classificação do campo selecionado como o campo de pesquisa padrão.

Você acessa a página Exibir lista selecionando Mostrar filtro de lista do botão Menu em uma página de lista. Para obter mais informações sobre como acessar as opções de gerenciamento da lista, consulte [Trabalhando com Listas](#) (na página 74).

Página Listas favoritas

Quando você clica no link Exibir lista completa na seção Listas favoritas da Barra de ação, a página Listas favoritas é aberta mostrando as listas favoritas.

A tabela a seguir descreve as tarefas que você pode realizar na página Listas favoritas.

Para realizar esta ação	Siga estas etapas
Alterar a sequência das listas	Na barra de título Listas favoritas, clique no botão Gerenciar favoritos. Na página Gerenciar favoritos, altere a ordem das listas até refletir a sequência que você deseja. As listas aparecem na nova sequência na Barra de ação e na página Listas favoritas.
Excluir uma lista da lista de favoritos	Na linha da lista que você deseja alterar, clique no link Remover.
Exibir uma lista	Clique no nome da lista para exibir a página Lista na qual você pode trabalhar com a lista.
Percorrer a lista na página	Clique nos ícones de navegação na parte superior ou inferior da página da lista para ir para a página seguinte, para a página anterior, para a primeira página ou para a última página da lista.
Mostrar mais/menos registros	Na lista suspensa Número de registros exibidos na parte inferior da página, selecione um número de registros a serem vistos de uma só vez.

Você pode incorporar Listas favoritas como um widget da Web em outros aplicativos. Para obter mais informações, consulte [Incorporando um widget Listas favoritas](#) (consulte "[Incorporando um widget de Listas favoritas](#)" na página 680).

Contando registros em listas

O seguinte procedimento descreve como contar os registros em uma lista.

Para contar os registros em uma lista

 Na página Lista do registro, clique em Menu e selecione Contagem de registros.

OBSERVAÇÃO: se houver mais de 1.000 registros na lista, haverá falha na operação de contagem, e uma mensagem será exibida indicando que muitos registros correspondem aos critérios de pesquisa. Se isso acontecer, refina a lista para que sejam retornados menos registros. Se a operação de contagem durar mais de 30 segundos, haverá falha na operação. Se isso acontecer, tente novamente mais tarde, ou refina a lista para que sejam retornados menos registros. Para obter mais informações sobre como refinar listas, consulte [Criando e refinando listas](#) (na página 79).

Exportando registros em listas

Você pode exportar os registros que atendam aos critérios definidos em uma lista. Depois que o Oracle CRM On Demand exportar a lista de registros, você pode salvá-la fazendo download do arquivo.

OBSERVAÇÃO: o Oracle CRM On Demand mantém os resultados da exportação por 72 horas. Depois disso, você deve exportar a lista novamente.

Você pode exportar até 250 registros de uma lista imediatamente. Quando você seleciona essa opção, são exportados os principais registros da lista (com base na ordem de classificação atual), até um máximo de 250. Ou você pode exportar todos os registros em uma lista. Quando você exportar todos os registros em uma lista, o pedido de exportação será enfileirado e executado como um trabalho em lote.

Para exportar registros de uma lista, sua função do usuário deve incluir o privilégio Lista - Exportar todos os campos ou o privilégio Lista - Exportar campos exibidos. Quando você exporta uma lista de registros, sua função de usuário determina quais campos podem ser exportados, da seguinte maneira:

- n Se o privilégio Lista - Exportar campos exibidos estiver ativado na sua função de usuário, você poderá optar por exportar todos os campos dos registros ou somente os campos exibidos na sua lista.
- n Se o privilégio Lista - Exportar campos exibidos estiver ativado na sua função de usuário, mas o privilégio Lista - Exportar todos os campos não estiver ativado, você poderá exportar somente os campos exibidos na sua lista.

O seguinte procedimento descreve como exportar até 250 registros em uma lista.

Para exportar até 250 registros em uma lista

- 1 Abra a lista de registros que você deseja exportar.
- 2 Se necessário, classifique a lista para que os registros que você deseja exportar apareçam na parte superior da lista.
DICA: para classificar a lista por coluna, clique no título da coluna. Para classificar a lista pela mesma coluna, mas na ordem inversa, clique no título da coluna novamente.
- 3 Na página Lista do registro, clique em Menu e selecione Exportar lista.
- 4 Na página Exportar lista:
 - n Na seção Tipo de exportação, selecione a opção Exportação imediata.
 - n Nas seções Campos para exportar e Delimitador de campo, selecione as opções desejadas.
OBSERVAÇÃO: a seção Campos para exportar estará disponível somente se a sua função de usuário tiver o privilégio Lista - Exportar todos os campos.
- 5 Clique em Exportar.
- 6 Clique em Download para fazer o download do arquivo.

O seguinte procedimento descreve como exportar todos os registros em uma lista.

Para exportar todos os registros em uma lista

- 1 Abra a lista de registros que você deseja exportar.
- 2 Na página Lista do registro, clique em Menu e selecione Exportar lista.
- 3 Na página Exportar lista:
 - n Na seção Tipo de exportação, selecione a opção Exportação em fila.
 - n Nas seções Campos para exportar e Delimitador de campo, selecione as opções desejadas.
OBSERVAÇÃO: a seção Campos para exportar estará disponível somente se a sua função de usuário tiver o privilégio Lista - Exportar todos os campos.

4 Clique em Exportar.

A página Fila pessoal de pedidos de exportação aparece.

5 Se o pedido de exportação estiver na seção Solicitações pendentes da página, clique em Atualizar para ver se a solicitação de atualização foi concluída.**6** Quando o pedido de exportação aparecer na seção Pedidos concluídos da página Fila pessoal de pedidos de exportação, clique no link Lista ou tipo de registro para abrir a página Detalhe do pedido de exportação de lista.**7** Na seção Exportar anexo de solicitação da página, na linha que contém o arquivo ZIP que você deseja fazer download, selecione Download no menu de nível do registro.

O arquivo ZIP consiste em um arquivo de texto de resumo da exportação e um arquivo CSV para cada tipo de registro exportado.

Os arquivos ZIP de listas exportadas como solicitações enfileiradas estão disponíveis por meio da página Fila pessoal de pedidos de exportação por 72 horas após a conclusão da exportação. O procedimento a seguir descreve como acessar os arquivos ZIP da página Fila pessoal de pedidos de exportação.

Para acessar os arquivos ZIP da página Fila pessoal de pedidos de exportação**1** No canto superior direito de qualquer página, clique em Minha configuração.**2** Clique em Ferramentas de dados e integração.**3** Clique em Fila de pedidos de exportação.

A página Fila pessoal de pedidos de exportação aparece mostrando os detalhes das solicitações de exportação.

4 Na seção Pedidos concluídos, clique no link Tipo de exportação ou Tipo de registro para abrir a página Detalhe do pedido de exportação de lista.**5** Na seção Anexo do pedido de exportação da página, na linha que contém o arquivo ZIP, você pode fazer o seguinte:

n Selecione Download no menu do nível de registro para abrir ou salvar o arquivo ZIP.

O arquivo ZIP consiste em um arquivo de texto de resumo da exportação e um arquivo CSV para cada tipo de registro exportado.

n Clique em Excluir para excluir o arquivo.

Transferindo a propriedade de registros

Você possui um registro quando seu nome está no campo Proprietário. Geralmente, é possível exibir e editar todos os registros que você possui. Você se torna um proprietário quando:

n Você cria o registro

- n O registro é atribuído a você
- n Você está em um grupo que possui o registro (com a propriedade do grupo, talvez seu nome não apareça no campo Proprietário)

Você poderá transferir a propriedade da maioria dos registros se:

- n Você possuir o registro
- n Um dos seus subordinados diretos for o proprietário
- n Seu privilégio e nível de acesso o permitirem

OBSERVAÇÃO: somente para registros de conta, contato e oportunidade, também será possível transferir a propriedade se o proprietário do registro tiver concedido a você direitos de acesso total ao respectivo registro.

Para transferir a propriedade de um registro

- 1 Selecione o registro.
Para obter instruções sobre como selecionar registros, consulte [Localizando registros](#) (na página 45).
- 2 Na Página de detalhes, clique em Editar para abrir a página Editar.
OBSERVAÇÃO: se o recurso de edição em linha estiver ativado para sua empresa, não será preciso abrir a página Editar. Em vez disso, você pode editar o campo Proprietário diretamente na Página de detalhes.
- 3 Clique no ícone de Pesquisa próximo ao campo Proprietário.
- 4 Na janela Pesquisa, clique no link Sobrenome de outro funcionário.
- 5 Salve o registro.

Compartilhando registros (equipes)

Para alguns tipos de registro, você pode compartilhar um registro para que uma equipe de usuários possa exibí-lo. Os seguintes tipos de registro podem ser compartilhados pelas equipes:

- n Conta
- n Credencial
- n Aplicativo
- n Plano de negócios
- n Certificação
- n Contato
- n Curso
- n Objetos personalizados

- n Registro de negócio
- n Exame
- n Família
- n Lead
- n Solicitação MDF
- n Objetivo
- n Oportunidade
- n Parceiro
- n Carteira
- n Solicitação de serviço
- n Solicitação de preços especiais

Com registros de conta, você também pode compartilhar os registros de contato e de oportunidade vinculados ao registro de conta.

Para compartilhar um registro, você primeiro adiciona a pessoa à equipe para o registro selecionado. Em seguida, especifica o nível de acesso que a pessoa tem no registro.

Para compartilhar um registro

- 1 Selecione o registro.

Para obter instruções sobre como selecionar registros, consulte [Localizando registros](#) (na página 45).

- 2 Na página Detalhes do registro, role até a seção Equipe e clique em Adicionar usuários.

- 3 Na janela Equipe - Adicionar usuário, clique no ícone Pesquisa próximo a Usuário.

- 4 Na janela de Pesquisa, selecione um funcionário.

- 5 Defina funções e níveis de acesso:

OBSERVAÇÃO: dependendo do tipo de registro e da configuração, o aplicativo pode ser diferente diante dessas opções.

- a (Opcional) Para explicar a função que o registro desempenha em relação ao registro principal, selecione uma opção na lista suspensa Função da equipe.
- b Para definir os direitos de acesso do tipo de registro para membros da equipe, selecione uma opção na lista suspensa Acesso. As opções disponíveis por padrão são as seguintes:
 - n **Somente leitura.** Os usuários podem exibir registros, mas não alterá-los.
 - n **Editar.** Os usuários podem atualizar registros.
 - n **Completo.** Os usuários podem atualizar ou excluir registros.

O administrador da empresa pode disponibilizar outros perfis de acesso para equipes.

OBSERVAÇÃO: Seus gerentes têm acesso de proprietário aos registros de seus subordinados (desde que a Visibilidade do gerente seja ativada para a empresa) independente de suas seleções aqui. Para qualquer usuário, a definição de acesso mais liberal em qualquer ponto do aplicativo é a única que determina o nível de acesso do referido usuário. Para obter mais informações sobre perfis de acesso, consulte [Gerenciamento de perfil de acesso](#) (na página 1231).

- 6 Clique em Salvar.
- 7 (Apenas para equipes de oportunidade) Para alocar parte ou toda a receita da oportunidade a um membro da equipe, faça o seguinte:
 - a Na página Detalhes da oportunidade, na seção Equipe de oportunidade, clique em Editar usuários.
 - b Na página Equipe de oportunidade - Editar usuários, no campo % de divisão, informe a porcentagem do valor a ser alocado ao membro da equipe.

O valor no campo % de divisão pode ser qualquer número de 0 (zero) a 100.

OBSERVAÇÃO: o campo Dividir receita é um campo somente leitura calculado a partir do campo % de divisão no registro da equipe de oportunidade e do campo Receita no registro de oportunidade.
 - c Clique em Salvar.

Tópicos relacionados

Consulte o seguinte tópico para obter informações relacionadas sobre equipes de oportunidade:

- [Sobre equipes de oportunidade](#) (na página 249)

Atualizando grupos de registros

Você pode atualizar os valores em campos de uma lista de registros simultaneamente para os seguintes tipos de registro:

- [Contas](#)
- [Atividades \(tarefas, compromissos\)](#)
- [Contatos](#)
- [Oportunidades](#)
- [Leads](#)
- [Solicitações de serviço](#)

Por exemplo, você pode desejar alterar o proprietário de um lote de registros para um funcionário diferente. É possível fazer isso atualizando grupos de registros.

Você pode atualizar valores de até 50 registros selecionados por vez. Se houver mais de 50 registros na lista, você poderá repetir a tarefa até que todos os registros sejam atualizados. Ou é possível refinar ainda mais a lista para que apenas os registros que você deseja atualizar estejam presentes na lista.

Antes de começar. Faça o seguinte:

- Se necessário, crie uma lista para capturar os registros que você deseja atualizar. Para obter informações sobre como criar e usar listas, consulte [Trabalhando com listas](#) (na página 74).
 - Para atualizar grupos de registros, a função de usuário deve incluir o privilégio Atualização em massa.
- O seguinte procedimento descreve como atualizar os registros selecionados em uma lista.

Para atualizar os registros selecionados em uma lista

- 1 Abra a lista de registros que você deseja atualizar.
- 2 Se necessário, classifique a lista para que os registros que você deseja atualizar apareçam na parte superior da lista.
DICA: para classificar a lista por coluna, clique no título da coluna. Para classificar a lista pela mesma coluna, mas na ordem inversa, clique no título da coluna novamente.
- 3 Na página Lista do registro, clique em Menu e selecione Atualização em massa.
- 4 Na Etapa 1, desmarque a caixa de seleção dos registros que você não deseja atualizar e clique em Avançar.
- 5 Na Etapa 2, selecione os campos que você deseja atualizar e informe novos valores para esses campos.
Você pode selecionar até cinco campos a serem atualizados para novos valores. Para remover valores existentes de um campo, deixe a coluna Valor em branco na Etapa 2.
- 6 Clique em Concluir.

Mesclando registros

Para certos tipos de registro, inclusive contas, contatos, leads, solicitações de serviço, famílias e contas de carteira, se você tiver um registro duplicado, poderá mesclar os dois registros em um só.

Quando você mescla dois registros, você especifica os valores do campo dos dois registros que você deseja conservar, no registro que você mantém, que é chamado de *registro principal*. O registro que é excluído é chamado de *registro duplicado*.

As seguintes considerações se aplicam à mesclagem de registros:

- Se um campo tiver o mesmo valor nos registros principal e duplicado, não será possível alterar o valor do campo durante a operação de mesclagem.
- Em campos atualizados pelo sistema, é usado por padrão o valor do registro principal durante a operação de mesclagem. Esse valor não pode ser alterado.
- As equipes de conta e de contato não são mescladas. A equipe do registro principal é mantida.

- n Todos os registros vinculados ao registro duplicado são vinculados ao registro principal.
- n Não há nenhuma verificação de duplicidades dos registros relacionados. Para remover registros relacionados duplicados, você deve excluí-los.
- n Quando você mescla contas, o proprietário do registro de conta duplicado é adicionado à equipe da conta e recebe acesso completo ao registro principal.

Antes de começar:

- n Para realizar esse procedimento, a função de usuário deve incluir o privilégio Mesclar registros.
- n O nível de acesso para o registro principal e o registro duplicado deve permitir que você exclua o registro. Se o nível de acesso do registro principal não permitir a exclusão do registro, o botão Mesclar não estará disponível no registro.
- n Observe os nomes de registro para que você possa selecioná-los durante a mesclagem.

Para mesclar dois registros

- 1 Selecione o registro que você deseja manter como o registro principal.
Para obter instruções sobre como selecionar registros, consulte [Localizando registros](#) (na página 45).
- 2 Na página Detalhes do registro, clique no botão Mesclar.
- 3 Na Etapa 1, clique no ícone Pesquisa e selecione o registro Duplicado.
- 4 Na Etapa 2, revise os valores para cada registro e selecione os valores a serem salvos com o registro.
A coluna Valor a salvar exibe os valores do registro principal por padrão.
- 5 Clique em Concluir.

Adicionando observações

Para tipos de registro que oferecem suporte ao recurso de observações, você pode adicionar uma observação de duas maneiras:

- n Clicando no ícone de observação, na parte superior direita da Página de detalhes do registro. Ele estará disponível se o Message Center estiver ativado para sua empresa. Com esse método, você pode adicionar observações a uma lista de observações para o registro e se inscrever para receber observações que são adicionadas ao registro.
- n Clicando em Novo na seção Observações.

Se o administrador da empresa disponibilizou o ícone de observação, normalmente, a seção Observações não estará disponível. No entanto, se a seção Observações estiver presente, as observações que você adicionar à lista também serão adicionadas à seção Observações.

Para obter mais informações sobre o Message Center, consulte [Trabalhando com o Message Center](#) (na página 38). Para obter mais informações sobre como usar a lista de observações, consulte [Trabalhando com a lista de observações](#) (na página 96).

O método usado para criar uma observação não faz diferença nas permissões de acesso à observação.

Para adicionar uma observação usando o ícone de observação

- 1 Selecione o registro.
Para obter instruções sobre como selecionar registros, consulte [Localizando registros](#) (na página 45).
- 2 Na Página de detalhes, clique no ícone de observação.
- 3 Clique em Nova observação.
- 4 Na primeira linha da observação, preencha o Assunto.
- 5 Para impedir que outras pessoas exibam a observação, selecione Privado.
Se você não selecionar Privado, outras pessoas com acesso a esse registro poderão ver a observação.
- 6 Clique em Salvar.

Para adicionar uma observação na seção Observações

- 1 Selecione o registro.
Para obter instruções sobre como selecionar registros, consulte [Localizando registros](#) (na página 45).
- 2 Na Página de detalhes, role até a seção Observações e clique em Novo na barra de título Observações.
- 3 Na página Editar observações, preencha o Assunto.
- 4 Para impedir que outras pessoas exibam a observação, selecione Privado.
Se você não selecionar Privado, outras pessoas com acesso a esse registro poderão ver a observação.
- 5 Salve o registro.

Página Editar observações

A página Editar observações permite adicionar uma observação a um registro ou atualizar informações em uma observação existente. Ela mostra o conjunto completo de campos de um registro de observação.

Campo	Descrição
Assunto	Um campo de texto obrigatório onde no qual você insere uma descrição breve do conteúdo ou objetivo da observação.
Privado	Se você marcar esta caixa de seleção, outros usuários não poderão exibir a observação. Se você não selecionar esta caixa de seleção, qualquer pessoa com acesso a esse registro poderá exibir a observação.

Campo	Descrição
Descrição	<p>O conteúdo da observação. O número máximo de caracteres permitido é 16.350.</p> <p>OBSERVAÇÃO: diferentes restrições se aplicam quando você importa observações no Oracle CRM On Demand (consulte Campos de observação: preparação para importação (consulte "Campos de observação: preparação de importação" na página 1526)).</p>

Página Observações (Lista)

A página Observações mostra todas as observações vinculadas a um registro. A tabela a seguir descreve o que é possível fazer nessa página.

Para realizar esta ação	Siga estas etapas
Criar uma observação	Na barra de título Observações, clique no botão Nova observação. Na página Editar observações, digite as informações necessárias e salve o registro.
Excluir uma observação	Clique no link Excluir na linha do registro que deseja excluir. É possível restaurar itens excluídos até 30 dias após sua exclusão.
Localizar uma observação	Clique no cabeçalho da coluna Assunto para classificar os dados. Em seguida, clique em uma letra na barra Alfa. Para observações que começam com números, clique em 0-9.
Percorrer a lista na página	Clique nos ícones de navegação na parte superior ou inferior da página da lista para ir para a página seguinte, para a página anterior, para a primeira página ou para a última página da lista.
Mostrar mais/menos registros	Na lista suspensa Número de registros exibidos na parte inferior da página, selecione um número de registros a serem vistos de uma só vez.
Atualizar uma observação	Clique no link Editar na linha do registro que deseja atualizar. Na página Editar observações, atualize as informações e salve o registro. Você também pode editar os campos que são exibidos na página em linha Observações.
Exibir detalhes das observações	Clique no link Editar na linha do registro que deseja atualizar. Na página Editar observações, revise os detalhes da observação.

Trabalhando com a lista de observações

Se este recurso estiver habilitado para a empresa, as páginas Detalhes do registro conterão um ícone de observação no canto superior direito da página. O número próximo ao ícone indica o número de observações anexadas ao registro.

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

Na lista de observações, você pode fazer o seguinte:

Para fazer isto	Siga estas etapas
Exibir uma observação	Role até a observação.
Criar uma nova observação	Clique em Nova observação. Digite um assunto na primeira linha, digite a observação e clique em Salvar. A observação é enviada para o Message Center de todos os usuários que assinaram o registro. No Message Center, os usuários podem clicar em um link na observação para navegar até o registro.
Assinar observações no registro	Clique em Assinar. Para obter mais informações, consulte Assinando observações (na página 97).
Excluir uma observação	Role até a observação obrigatória e clique em Excluir. Essa ação exclui a observação do Message Center e das páginas Detalhes do registro.
Exibir detalhes do usuário que enviou uma observação	Role até a observação obrigatória e clique no nome do usuário. A página Usuário - Detalhes do usuário é exibida.

Assinando observações

Você pode assinar observações adicionadas a um registro para que, quando alguém adicionar uma observação ao registro, ela seja enviada para o Message Center. Você pode assinar observações em qualquer registro para o qual tenha acesso.

No Message Center você pode clicar em um link em uma observação em um registro para navegar até ele.

Para obter mais informações sobre o Message Center, consulte [Trabalhando com o Message Center](#) (na página 38).

Para assinar observações de um registro

- 1 Selecione o registro.

Para obter mais informações sobre como selecionar registros, consulte [Localizando registros](#) (na página 45).

- 2 Na página Detalhes, clique no ícone de observação.

- 3 Clique no botão Assinar.

O rótulo do botão muda para Cancelar assinatura. Você pode cancelar a subscrição clicando no botão Cancelar assinatura.

Enviando observações para outros usuários

Você pode enviar uma observação para outros usuários clicando em um ícone de observação exibido próximo ao nome de um usuário no aplicativo. A observação é enviada para o Message Center do usuário.

Você pode usar essas dependências com os campos associados ao nome de um usuário, como Nome, Proprietário, Criado por e Modificado por. Esses campos aparecem em páginas Detalhes, listas e outros locais do aplicativo.

No Message Center você pode responder a observações de outros usuários.

Você pode adicionar registros de usuário à seção Registros favoritos na Barra de ação. Isso permite o acesso rápido aos usuários para os quais você costuma enviar mensagens.

Para obter mais informações sobre como usar o Message Center, consulte [Trabalhando com o Message Center](#) (na página 38).

Para enviar uma observação a outro usuário

- 1 Mova o ponteiro sobre o campo associado ao nome do usuário para que o ícone de observação apareça.
- 2 Clique no ícone de observação
- 3 Digite a observação e clique em Salvar.

Trabalhando com Anexos

Dependendo de como o administrador da sua empresa configurar a sua função do usuário e seus perfis de acesso, você poderá anexar arquivos (e, em alguns casos, URLs) a vários tipos de registro. Para obter instruções sobre como anexar arquivos, consulte estes tópicos:

- n Para obter instruções sobre como anexar arquivos e URLs através do item relacionado Anexos pré-configurados, consulte [Anexando arquivos e URLs a registros](#) (consulte "[Anexando arquivos e URLs aos registros](#)" na página 101).
- n Para obter instruções sobre como anexar arquivos a registros que suportam campos de anexo, consulte [Anexando arquivos a registros por meio de campos de anexo](#) (na página 105).

Para obter uma lista de tipos de registros que suportam o item relacionado Anexo pré-configurado e uma lista dos tipos de registros que suportam campos do anexo, consulte [Sobre anexos](#) (na página 99).

Tópicos relacionados

Consulte os seguintes tópicos para obter mais informações relacionadas a anexos:

- n [Sobre anexos](#) (na página 99)
- n [Itens relacionados ao anexo](#) (na página 103)
- n [Página Lista de anexos](#) (na página 104)

Sobre anexos

Dependendo do tipo de registro e de como o administrador da empresa configurou o Oracle CRM On Demand, você pode anexar arquivos a alguns registros das seguintes maneiras:

- Por meio do item relacionado Anexos em registros pais
- Por meio de campos de anexo

Sobre o item relacionado Anexos

Em determinados tipos de registro, o administrador da empresa pode adicionar o item relacionado Anexos pré-configurado à apresentação de página de registro. Em seguida, você pode vincular vários anexos a um registro principal. Um anexo vinculado a um registro principal dessa forma pode conter um arquivo ou um URL.

Os seguintes tipos de registro suportam o item relacionado Anexos pré-configurado:

- Conta
- Atividade
- Campanha
- Contato
- Objetos personalizados 01, 02 e 03
- Concessionária
- Fundo
- Solicitação de fundos
- Família
- Lead
- Oportunidade
- Parceiro
- Associação ao programa
- Solicitação de serviço
- Solução

Anexos também podem ser vinculados a registros de alerta e de estágio de vendas.

OBSERVAÇÃO: quando você exclui um registro principal que tem anexos vinculados a ele, os anexos também são excluídos do banco de dados do Oracle CRM On Demand.

Para obter informações sobre como anexar arquivos e URLs a registros por meio do item relacionado Anexos pré-configurado, consulte os seguintes tópicos:

- [Anexando arquivos e URLs a registros](#) (consulte "[Anexando arquivos e URLs aos registros](#)" na página 101)
- [Itens relacionados ao anexo](#) (na página 103)
- [Página Lista de anexos](#) (na página 104)

Sobre campos de anexo

Nos tipos de registro a seguir, você pode anexar um único arquivo a um registro por meio dos campos de anexo. Dependendo de como o administrador da empresa configurou as apresentações de página, os campos de anexo podem estar disponíveis nos seguintes tipos de registro:

- Objetos personalizados 01, 02, 03, 04 e posteriores

OBSERVAÇÃO: o administrador de sua empresa também pode configurar tipos de registros do Objeto personalizado como itens relacionados sobre outros tipos de registros. Se os campos do anexo estiverem disponíveis no tipo de registro do Objeto personalizado, você pode anexar um arquivo a cada registro relacionado. Tais configurações permitem que você vincule vários arquivos a um registro principal. Para obter mais informações, consulte [Sobre configurações do anexo](#) (consulte "[Sobre Configurações de anexo](#)" na página 1197).

No entanto, quando você exclui um registro principal, os registros do Objeto personalizado vinculados e os arquivos anexados não são excluídos do banco de dados do Oracle CRM On Demand.

- Relatório de auditoria de estoque
- Transação de amostra

Os seguintes tipos de registro também oferecem suporte a campos de anexo. Entretanto, esses tipos de registro só podem ser usados como itens relacionados, da seguinte maneira:

- Credencial - Anexo

O tipo de registro Credencial - Anexo só está disponível como um item relacionado no tipo de registro Credencial.

- Aplicação - Anexo

O tipo de registro Aplicação - Anexo só está disponível como um item relacionado no tipo de registro Aplicativo.

- Certificação - Anexo

O tipo de registro Certificação - Anexo só está disponível como um item relacionado no tipo de registro Certificação.

- Curso - Anexo

O tipo de registro Curso - Anexo só está disponível como um item relacionado no tipo de registro Curso.

- Exame - Anexo

O tipo de registro Exame - Anexo só está disponível como um item relacionado no tipo de registro Exame.

- Solicitação MDF - Anexo

O tipo de registro Solicitação MDF - Anexo só está disponível como um item relacionado no tipo de registro Solicitação MDF.

- Programa de parceiro - Anexo

O tipo de registro Programa de parceiro - Anexo só está disponível como um item relacionado no tipo de registro Programa de parceiro.

- Política - Anexo

O tipo de registro Política - Anexo só está disponível como um item relacionado no tipo de registro Política.

Solicitação de preços especiais - Anexo

O tipo de registro Solicitação de preços especiais - Anexo só está disponível como um item relacionado no tipo de registro Solicitação de preços especiais.

OBSERVAÇÃO: nestas configurações, quando você exclui um registro principal, os registros vinculados e os arquivos anexados não são excluídos do banco de dados do Oracle CRM On Demand. Por exemplo, quando você exclui um registro de Solicitação MDF, quaisquer registros do Anexo da solicitação MDF vinculados e os arquivos anexados a esses registros não são excluídos do banco de dados.




Alguns desses tipos de registro são específicos do setor ou do Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition e talvez não estejam disponíveis na sua edição do Oracle CRM On Demand.

Para obter informações sobre como anexar arquivos a registros por meio de campos de anexo, consulte [Anexando arquivos a registros por meio de campos de anexo](#) (na página 105).



Anexando arquivos e URLs aos registros

OBSERVAÇÃO: este tópico se aplica somente aos anexos que estão vinculados aos registros através do item relacionado Anexos pré-configurados. Para obter uma lista de tipos de registros que suportam o item relacionado Anexos pré-configurados, consulte [Sobre anexos](#) (na página 99).



Para tipos de registro que oferecem suporte ao item relacionado pré-configurado Anexos, você pode anexar arquivos e URLs a um registro principal. Depois de anexar um arquivo ou uma URL a um registro, você pode:

-  Exibir o anexo
-  Selecionar um anexo diferente
-  Para um anexo de arquivo, atualize o conteúdo do arquivo e substitua o anexo anterior pelo revisado

Quando você anexa arquivos a registros, as seguintes considerações se aplicam:

-  Você pode fazer upload de arquivos compactados, inclusive arquivos .zip.
-  Por motivos de segurança e proteção dos dados, o Oracle CRM On Demand não permite que você anexe arquivos executáveis com extensões como .exe ou .bat.

OBSERVAÇÃO: quando um usuário clica em um arquivo executável com uma extensão como .exe ou .bat, ele tem a opção de executar o arquivo ou salvá-lo. Para evitar que os usuários executem um arquivo executável, sem intenção, diretamente do Oracle CRM On Demand, o Oracle CRM On Demand não permite que você anexe arquivos aos registros com tais extensões. No entanto, você pode resolver isso fornecendo ao arquivo uma extensão diferente, como .txt. antes de fazer upload. Se você fornecer uma extensão como .txt ao arquivo, quando um usuário clicar no arquivo não terá a opção de executar o arquivo. O usuário deverá salvar o arquivo em uma máquina local, alterar a extensão do arquivo para a extensão apropriada do arquivo executável e, em seguida, executar o arquivo executável.

-  Será feita a verificação antivírus de cada arquivo cujo upload seja tentado. Se for encontrado um vírus no arquivo, o upload do mesmo não será feito e uma mensagem será exibida.
-  Os arquivos para upload devem ter menos de 20 MB. Se você tiver um arquivo grande, considere estas opções:

- n Compacte o arquivo para torná-lo menor.
- n Divida o arquivo em arquivos menores (e compacte-os, se necessário).
- n Coloque o arquivo em um servidor público e indique o caminho e o nome do arquivo em vez de anexá-lo ao registro.

Para anexar um arquivo ou um URL a um registro

- 1 Selecione o registro ao qual deseja anexar o arquivo ou o URL.
Para obter instruções sobre como selecionar registros, consulte [Localizando registros](#) (na página 45).
- 2 Na Página de detalhes, role para baixo até a seção Anexos e clique em Adicionar anexos ou Adicionar URL na barra de título.
OBSERVAÇÃO: se deseja enviar os usuários a um servidor público para acessar o arquivo, clique em Adicionar URL em vez de Adicionar anexo e siga o procedimento para adicionar um anexo de URL e não um anexo de arquivo.
- 3 Na página Anexo - Editar, siga este procedimento:
 - n Para um anexo de arquivo, clique no botão Procurar próximo ao campo Arquivo e selecione o arquivo. Preencha o campo Nome do anexo com um nome de exibição que identifique o anexo de arquivo.
 - n Para um anexo de URL, preencha o campo URL com o endereço URL (por exemplo www.crmondemand.com) e o campo Nome do anexo com um nome de exibição que identifique o URL. O tamanho máximo permitido do endereço URL é de 200 caracteres.
OBSERVAÇÃO: se tiver colocado um anexo de arquivo em um servidor público, preencha o campo URL com o caminho e o nome do arquivo (por exemplo: `\\scdept\attachments\products.xls`).
- 4 Na página Anexo - Edição, clique em Salvar.

Para exibir um anexo

- 1 Selecione o registro ao qual o arquivo ou o URL será anexado.
Para obter instruções sobre como selecionar registros, consulte [Localizando registros](#) (na página 45).
- 2 Na Página de detalhes, role para baixo até a seção Anexos e clique em Exibir na linha apropriada.

Para selecionar um anexo diferente

- 1 Selecione o registro ao qual o arquivo ou o URL será anexado.
Para obter instruções sobre como selecionar registros, consulte [Localizando registros](#) (na página 45).
- 2 Na Página de detalhes, role para baixo até a seção Anexos e clique no link Nome do anexo do anexo que deseja substituir.

3 Na página Anexo - Editar, siga este procedimento:

- n** Para um anexo de arquivo, clique no botão Procurar e selecione o novo arquivo. Atualize o campo Nome do anexo, se necessário.
- n** Para um anexo de URL, preencha o campo URL com o novo endereço URL e atualize o campo Nome do anexo, se necessário.

4 Na página Anexo - Edição, clique em Salvar.

DICA: para verificar se você inseriu as informações corretas do anexo, clique no link Voltar até retornar à página de detalhes do registro original. Na seção Anexos, revise o novo registro de anexo.

Para atualizar um anexo de arquivo

1 Abra o anexo de sua localização original, mas não de dentro do Oracle CRM On Demand.

2 Edite o arquivo e salve-o localmente, como no seu disco rígido.

3 Conecte-se ao Oracle CRM On Demand.

4 Selecione o registro ao qual deseja anexar o arquivo atualizado.

Para obter instruções sobre como selecionar registros, consulte [Localizando registros](#) (na página 45).

5 Na Página de detalhes, role para baixo até a seção Anexos e clique em Substituir na linha do anexo do arquivo.

6 Na janela Substituir anexo, selecione o arquivo atualizado e clique em Salvar.

Itens relacionados ao anexo

OBSERVAÇÃO: este tópico se aplica somente aos anexos que estão vinculados aos registros através do item relacionado Anexos pré-configurados. Para obter uma lista de tipos de registros que suportam o item relacionado Anexos pré-configurados, consulte [Sobre anexos](#) (na página 99).

A tabela a seguir descreve as informações de campo para um arquivo ou uma URL que você anexa como um item relacionado a um registro. Alguns campos aparecem nas Páginas de detalhes do tipo de registro ao qual você está anexando o arquivo; outros campos aparecem na página Anexo - Edição.

Revise as informações na tabela a seguir para ter certeza de que seu arquivo atende aos requisitos de tamanho e tipo de arquivo.

Campo	Descrição
Arquivo	Para um anexo de arquivo, este campo mostra o caminho e o nome do arquivo anexado.
Nome do anexo	O nome que deseja usar para identificar o arquivo ou o URL.
Tamanho (em bytes)	Para um anexo de arquivo, o tamanho do arquivo. O tamanho do arquivo deve ter menos de 9 MB (megabytes). Se o anexo for uma URL, o campo Tamanho mostrará um valor de 2 KB (kilobytes) por padrão.

Campo	Descrição
Tipo	Para um anexo de arquivo, este campo mostra o tipo de arquivo, como .doc para um documento do Microsoft Word. Para segurança e proteção de seus dados, o aplicativo não permite que você anexe arquivos com extensão .exe. Para um anexo de URL, ele exibe a URL.
URL	Para um anexo de URL, este campo contém o endereço completo do URL. O tamanho máximo permitido para o endereço do URL é de 200 caracteres.
Criado por	O apelido da primeira pessoa que anexou o arquivo ao registro. O valor neste campo é gerado pelo sistema.
Modificado por	O nome da pessoa que atualiza o registro seguido da data e hora da atualização. O valor neste campo é gerado pelo sistema.

Página Lista de anexos

OBSERVAÇÃO: este tópico se aplica somente aos anexos que estão vinculados aos registros através do item relacionado Anexos pré-configurados. Para obter uma lista de tipos de registros que suportam o item relacionado Anexos pré-configurados, consulte [Sobre anexos](#) (na página 99).

A página Lista de anexos mostra todos os arquivos e URLs vinculados a um registro. É possível acessar a página Lista de anexos clicando no link Exibir lista completa na seção Anexos do registro principal.

A tabela a seguir descreve as tarefas que podem ser executadas na página Lista de anexos.

Para realizar esta ação	Siga estas etapas
Anexar um arquivo ao registro	Na barra de título Anexos, clique no botão Adicionar anexo. Na página Anexo - Editar, digite as informações necessárias e salve o registro.
Anexar um URL ao registro	Na barra de título Anexos, clique no botão Adicionar URL. Na página Anexo - Editar, digite as informações necessárias e salve o registro.
Excluir um anexo	Clique no link Excluir na linha do registro que deseja excluir. É possível restaurar itens excluídos até 30 dias após sua exclusão.
Localizar um anexo	Clique no cabeçalho da coluna Nome do anexo para classificar os dados. Em seguida, clique em uma letra na barra do alfabeto. Para nomes de anexo que começam com números, clique em 0-9.
Percorrer a lista na página	Clique nos ícones de navegação na parte superior ou inferior da página da lista para ir para a página seguinte, para a página anterior, para a primeira página ou para a última página da lista.
Selecionar um anexo diferente para substituir o atual	Clique no link Substituir na linha do registro que deseja alterar. Na página Anexo - Editar, selecione outro arquivo e salve o registro.

Para realizar esta ação	Siga estas etapas
Mostrar mais/menos registros	Na lista suspensa Número de registros exibidos na parte inferior da página, selecione um número de registros a serem vistos de uma só vez.
Classificar a lista de anexos	Clique no cabeçalho da coluna sublinhado pelo qual deseja classificar. Se o cabeçalho da coluna não estiver sublinhado, não será possível classificar por esse campo.
Exibir o anexo	Clique no link Exibir na linha do registro que deseja exibir. Isso abre o arquivo ou leva você até o URL.

Anexando arquivos a registros por meio de campos de anexo

Os campos do anexo são suportados nos tipos de registros do Objeto personalizado e em determinados tipos de registros que são específicos da indústria ou específicos para Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition. Os campos do anexo permite que você anexe um arquivo único a um registro. Para obter uma lista dos tipos de registros nos quais os campos do anexo são suportados, consulte [Sobre anexos](#) (na página 99).

O administrador da sua empresa determina se os campos de anexo estão disponíveis nas apresentações de página para a sua função de usuário.

Quando você anexa arquivos a registros, as seguintes considerações se aplicam:

- Você pode fazer upload de arquivos compactados, inclusive arquivos .zip.
- Por motivos de segurança e proteção dos dados, o Oracle CRM On Demand não permite que você anexe arquivos executáveis com extensões como .exe ou .bat.

OBSERVAÇÃO: quando um usuário clica em um arquivo executável com uma extensão como .exe ou .bat, ele tem a opção de executar o arquivo ou salvá-lo. Para evitar que os usuários executem um arquivo executável, sem intenção, diretamente do Oracle CRM On Demand, o Oracle CRM On Demand não permite que você anexe arquivos aos registros com tais extensões. No entanto, você pode resolver isso fornecendo ao arquivo uma extensão diferente, como .txt. antes de fazer upload. Se você fornecer uma extensão como .txt ao arquivo, quando um usuário clicar no arquivo não terá a opção de executar o arquivo. O usuário deverá salvar o arquivo em uma máquina local, alterar a extensão do arquivo para a extensão apropriada do arquivo executável e, em seguida, executar o arquivo executável.

- Será feita a verificação antivírus de cada arquivo cujo upload seja tentado. Se for encontrado um vírus no arquivo, o upload do mesmo não será feito e uma mensagem será exibida.
- Os arquivos para upload devem ter menos de 20 MB. Se você tiver um arquivo grande, considere estas opções:
 - Compacte o arquivo para torná-lo menor.
 - Divida o arquivo em arquivos menores (e compacte-os, se necessário).
 - Coloque o arquivo em um servidor público e indique o caminho e o nome do arquivo em vez de anexá-lo ao registro.

O procedimento a seguir descreve como anexar um arquivo a um registro por meio dos campos de anexo.

Para anexar um arquivo a um registro por meio dos campos de anexo

- 1 Na página de edição do registro ao qual você deseja anexar o arquivo, no campo Anexo, clique no ícone de clipe de papel:



- 2 Procure o arquivo que deseja anexar e selecione-o.
- 3 Salve as alterações.

OBSERVAÇÃO: dependendo de como o administrador de sua empresa configura a apresentação de página, você pode visualizar o campo Nome do arquivo do anexo e o campo Tamanho do anexo (em bytes) na página. Se esses campos existirem, eles serão preenchidos automaticamente com o nome e tamanho do arquivo quando você salvar o registro. Você não pode editar esses campos.

Você pode remover um arquivo anexado de um registro. No entanto, quando remover o arquivo, ele será excluído do banco de dados do Oracle CRM On Demand e não será possível restaurá-lo de dentro do Oracle CRM On Demand.

DICA: antes de remover o arquivo do registro, faça download do arquivo para sua máquina local ou para outro servidor e salve-o.

O procedimento a seguir descreve como remover um arquivo de um registro.

Para remover um arquivo de um registro

- 1 Na página de edição do registro, clique no ícone X ao lado do campo Anexo.
- 2 Confirme que você deseja remover o arquivo do registro.

Usando scripts de avaliação

Se o administrador da sua empresa tiver configurado scripts de avaliação, você poderá acessar os scripts para coletar informações sobre seu cliente ou oportunidade de vendas. As informações podem ser mapeadas para o registro principal e usadas nos relatórios e análises posteriormente.

O aplicativo permite acessar scripts destes tipos de registro:

- n Lead (scripts de Qualificação de lead)
- n Contato (Pesquisas de satisfação)
- n Solicitação de serviço (Script de chamada e pesquisas de satisfação)
- n Oportunidade (Avaliações da oportunidade)
- n Atividade (avaliações de atividade em uma chamada de vendas, tarefa ou compromisso)

O administrador da empresa pode configurar filtros para ajudar a identificar a avaliação apropriada para uma tarefa. Por exemplo, um script de avaliação de qualificação de lead pode ser configurado com os seguintes filtros:

- n Nível da conta = Ouro
- n Segmento = Amplo
- n Região = Oeste

Quando você inicia um script de avaliação de um registro de lead com os valores de campo do filtro correspondente, o script de qualificação do lead correto é listado. Após a conclusão de uma avaliação, os dados que o administrador da empresa altera subsequentemente no script do modelo não serão refletidos no registro de avaliação concluído. A seção de resposta é a única exceção a essa regra. O administrador da empresa pode alterar os dados na seção de resposta a qualquer momento, e as alterações serão refletidas na página de detalhes da avaliação quando você trabalhar nas questões do modelo.

Antes de começar. Para usar scripts de avaliação, sua função do usuário deve ser configurada para permitir o acesso aos registros de avaliação. Para obter mais informações sobre as configurações necessárias, consulte [Sobre scripts de avaliação](#) (na página 1606)

Para usar um script de avaliação

1 Selecione o registro.

Para obter instruções sobre como selecionar registros, consulte [Localizando registros](#) (na página 45).

2 Na Página de detalhes do registro, role para baixo até a seção de script e clique em Adicionar.

3 Se necessário, selecione o script na janela de Pesquisa.

Se somente um script atender aos critérios definidos pelo administrador da empresa, o script será aberto automaticamente. Caso contrário, você precisará selecionar o script apropriado na janela de Pesquisa.

DICA: para localizar o script adequado, selecione uma opção na lista suspensa e clique em Ir.

4 Na página do script, faça as perguntas ao seu cliente e preencha as informações.

5 Clique em Salvar.

Dependendo de como o administrador da empresa configurou esse script, estes eventos poderão ocorrer:

- n Uma pontuação é calculada e comparada a um limite.
- n Dependendo do nível da pontuação, se estiver acima ou abaixo do limite, um resultado será calculado.
- n A pontuação, as respostas às perguntas e o resultado são mapeados de volta ao registro pai.
- n A data da última avaliação também é preenchida.

Excluindo e restaurando registros

Você poderá excluir um registro se seu nível de acesso a esse registro permitir. Será possível excluir uma lista de registros se sua função incluir o privilégio Exclusão de lote.

Quando você exclui um registro ou uma lista de registros, os registros são armazenados por 30 dias na área Itens Excluídos. Durante esse tempo, é possível restaurar os registros. No entanto, após 30 dias, os itens excluídos serão limpos permanentemente e não poderão ser recuperados.

OBSERVAÇÃO: os registros de alerta e seus anexos são exceções ao comportamento normal de exclusão. Em vez de ficarem armazenados por 30 dias, eles são imediatamente limpos do sistema e não podem ser recuperados.

A exclusão de um registro automaticamente exclui alguns registros vinculados ao registro que você está excluindo. Por exemplo, se você excluir uma conta, qualquer observação vinculada também será excluída.

Quando você clica no link global Itens excluídos, a página Todos os itens excluídos é exibida com todos os itens que você excluiu. Se sua função de usuário incluir o privilégio Recuperar todos os registros, você verá todos os itens excluídos da sua empresa.

O registro pai aparece na lista de itens excluídos, mas os registros vinculados não. O único momento em que um registro vinculado aparece como um registro separado é quando você exclui o registro vinculado *antes* de excluir o registro pai.

Por exemplo, se você excluir uma conta com três atividades vinculadas a ela, somente o registro de conta aparecerá na lista de itens excluídos. No entanto, se você tiver excluído uma dessas atividades vinculadas antes de excluir a conta em si, essa atividade aparecerá na lista como um registro separado.

Quando você restaura um registro, todos os registros vinculados a esse registro no momento em que ele é excluído também são restaurados com seus relacionamentos intactos. Sempre restaure o registro pai primeiro; se você tentar restaurar um registro da filial primeiro, o sistema exibirá uma mensagem de erro.

É possível usar a lista na página Todos os itens excluídos para ajudar você a localizar registros excluídos. Quando você seleciona um tipo de registro na lista, os registros que são exibidos incluem todas as anexos e observações excluídos dos registros desse tipo, bem como todos os registros excluídos desse tipo. No entanto, a regra para registros vinculados ainda é aplicada. Os anexos e observações que foram excluídos com o registro pai não são mostrados na lista. Por exemplo, se você selecionar Todas as contas na lista, todos os anexos e observações da conta que foram excluídos separadamente do seu registro pai serão exibidos, bem como todos os registros de conta excluídos.

OBSERVAÇÃO: as empresas são limitadas à quantidade de dados que podem armazenar. Os registros armazenados em Itens excluídos não contam no limite total de armazenamento de disco de uma empresa.

Para excluir um registro de uma página de detalhes de registro

■ Na página Detalhes do registro, clique em Excluir.

OBSERVAÇÃO: se você acessar a página Detalhe do registro por meio de drill-down em uma página Lista ou a partir de uma lista de registros relacionados em um registro pai, o Oracle CRM On Demand retornará, após a exclusão do registro, à página na qual você tiver feito drill-down.

Para excluir um registro de uma lista de registros

■ Na linha do registro que deseja excluir, escolha Excluir no menu de nível de registro.

Para excluir uma lista de registros

Antes de começar. Para executar este procedimento, sua função de usuário deve incluir o privilégio Exclusão de lote.

- 1 Na Página inicial do registro, clique na lista de registros que deseja excluir.

DICA: exporte a lista antes de excluí-la. A exportação da lista permite importar os dados no Oracle CRM On Demand se você excluir alguns registros por engano.

Você pode excluir listas de contas, contatos, oportunidades, leads, solicitações de serviço ou atividades.

- 2 Na página Listas do registro, clique no botão Menu e selecione Exclusão de lote.

- 3 Clique em OK para confirmar que deseja continuar.

- 4 Na página Fila de exclusão de lote, clique em Prosseguir na seção Solicitações ativas.

OBSERVAÇÃO: se você não clicar em Prosseguir, a exclusão não ocorrerá. É possível retornar à Fila de exclusão de lote clicando no link global Administração e, em seguida, no link Fila de exclusão de lote em Administração - Página inicial.

- 5 Para revisar o arquivo de log para a exclusão, clique na seção Conectar as solicitações processadas.

Para restaurar um registro

- 1 Clique no link global Itens excluídos.












- 2 Clique em restaurar na linha do registro.
















OBSERVAÇÃO: se sua função incluir o privilégio Recuperar todos os registros, você poderá restaurar registros que qualquer pessoa na sua empresa tenha excluído.

A tabela a seguir fornece mais informações sobre a exclusão de registros.







OBSERVAÇÃO: os registros do anexo mencionados nesta tabela são registros que estão vinculados aos registros-pai através do item relacionado Anexos pré-configurado. Os arquivos também podem ser anexados aos tipos de registro do Objeto personalizado e a determinados tipos de registros que são específicos do setor ou específicos de Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition, através dos campos do anexo. Se um tipo de registro for configurado como registro relacionado em outro tipo de registro, os registros vinculados e os arquivos anexados não são excluídos do banco de dados do Oracle CRM On Demand quando o registro principal for excluído. Para obter mais informações sobre o item relacionado Anexos e os campos do anexo, consulte [Sobre anexos](#) (na página 99).

Se excluir este item	Esteja ciente de que
----------------------	----------------------

Se excluir este item	Esteja ciente de que
Conta	<p>Você não pode excluir uma conta se ela estiver vinculada a uma Oportunidade com um Estágio de vendas de fechado/ganho.</p> <p>Ao excluir uma conta, estes registros vinculados também são excluídos:</p> <ul style="list-style-type: none">  Leads  Oportunidades  Atividades (juntamente com qualquer anexo vinculado a essa atividade)  Observações  Anexos <p>Estes registros vinculados não são excluídos:</p> <ul style="list-style-type: none">  Contatos
Atividade	<p>Ao excluir uma atividade, estes registros vinculados também são excluídos:</p> <ul style="list-style-type: none">  Anexos <p>Se deseja excluir uma Atividade de comunicação, os privilégios Gerenciar empresa e Exclusão de lote deverão ser ativados para sua função.</p>
Alerta	<p>Os registros de alerta e seus anexos são exceções ao comportamento normal de exclusão. Em vez de ficarem armazenados por 30 dias, eles são imediatamente limpos do sistema e não podem ser recuperados.</p>
Campanha	<p>Ao excluir uma campanha, estes registros vinculados também são excluídos:</p> <ul style="list-style-type: none">  Atividades (juntamente com qualquer anexo vinculado a essa atividade)  Observações <p>Estes registros vinculados <i>não</i> são excluídos:</p> <ul style="list-style-type: none">  Leads  Oportunidades

Se excluir este item	Esteja ciente de que
Contato	<p>Ao excluir um contato, estes registros vinculados também são excluídos:</p> <ul style="list-style-type: none">  Leads  Observações  Anexos <p>Estes registros vinculados <i>não</i> são excluídos:</p> <ul style="list-style-type: none">  Contas  Atividades  Oportunidades
Concessionária	<p>Ao excluir uma concessionária, estes registros vinculados também são excluídos:</p> <ul style="list-style-type: none">  Atividades (juntamente com qualquer anexo vinculado a essa atividade)  Observações  Anexos
Lista filtrada	As listas filtradas não podem ser editadas. Para alterar uma lista filtrada, exclua-a e crie uma nova.
Fundo	<p>Ao excluir um fundo, estes registros vinculados também são excluídos:</p> <ul style="list-style-type: none">  Atividades (juntamente com qualquer anexo vinculado a essa atividade)  Observações  Anexos
Grupo	Quando você exclui um grupo, o sistema remove a referência ao grupo dos registros do grupo e a propriedade do registro é revertida para o funcionário no campo Proprietário. Se esse processo envolver um grande número de registros, pode ser que ele demore para ser concluído. Durante esse tempo, o sistema não permite que os membros do grupo criem registros.
Família	Nenhum registro da filial é excluído quando a família é excluída.
Lead	<p>Ao excluir um lead, estes registros vinculados também são excluídos:</p> <ul style="list-style-type: none">  Atividades (juntamente com qualquer anexo vinculado a essa atividade)  Observações  Anexos

Se excluir este item	Esteja ciente de que
	<p>Estes registros vinculados <i>não</i> são excluídos:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Oportunidades
Evento médico	<p>Ao excluir um evento médico, estes registros vinculados <i>não</i> são excluídos:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Convidados (contatos) <p>OBSERVAÇÃO: não é possível excluir um evento que tenha um status de Concluído.</p>
Oportunidade	<p>Não é possível excluir uma oportunidade que tenha um Estágio de vendas como Fechado porque essas informações são usadas pelo relatório histórico. Ao excluir uma oportunidade, estes registros vinculados também são excluídos:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Leads ■ Atividades (juntamente com qualquer anexo vinculado a essa atividade) ■ Observações ■ Anexos <p>Estes registros vinculados <i>não</i> são excluídos:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Contatos ■ Contas
Conta de carteira	<p>Ao excluir uma carteira, estes registros vinculados também são excluídos:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Atividades (juntamente com qualquer anexo vinculado a essa atividade) ■ Anexos <p>Estes registros vinculados <i>não</i> são excluídos:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Contatos
Produto	<p>Não é possível excluir um produto. Para removê-lo da lista de produtos disponíveis, seus funcionários podem se vincular a oportunidades (como produtos) ou a contas (como ativos) e desmarcar a caixa de seleção Pedidos possíveis na página Produto - Editar.</p>
Categoria do produto	<p>Um usuário cuja função inclui o privilégio Gerenciar conteúdo pode excluir categorias do produto. Quando uma categoria for excluída, a associação entre o produto e a categoria será desfeita, mas os produtos serão</p>

Se excluir este item	Esteja ciente de que
	mantidos.
Função	<p>Um usuário cuja função inclui o privilégio Gerenciar usuários e acesso podem excluir funções.</p> <p>Em vez de ficarem armazenadas por 30 dias, as funções excluídas são imediatamente limpas do sistema e não podem ser restauradas.</p> <p>Antes de excluir uma função, todos os usuários atribuídos a essa função devem ser atribuídos a uma função diferente. Caso contrário, o aplicativo não permitirá a exclusão da função.</p>
Solução	<p>Ao excluir uma solução, estes registros vinculados também são excluídos:</p> <ul style="list-style-type: none">  Históricos de solução <p>Estes registros vinculados <i>não</i> são excluídos:</p> <ul style="list-style-type: none">  Solicitações de serviço  Soluções <p>DICA: se você acredita que uma solução não tem mais utilidade, mas que foi em algum momento vinculada a uma solicitação de serviço, altere o status para Obsoleto, em vez de excluí-la. Dessa forma, sua empresa pode impedir que a solução ainda seja usada pelos representantes do serviço ao cliente, mas ela será salva para fins históricos. (Para determinar se a solução foi usada, vá para a página Detalhes da solução e verifique a seção Solicitações de serviço dos registros vinculados.)</p>
Território	<p>Um usuário cuja função inclui o privilégio Gerenciar territórios pode excluir territórios. Os territórios podem ser excluídos estando ou não associados a outros territórios, contas, oportunidades, etc.</p> <p>A página Detalhes do território mostra ao administrador da empresa se o território tem uma filial ou não. O administrador da empresa pode fazer consultas em contas, oportunidades, etc. usando a condição onde Território = <Território a ser excluído> para saber se o território tem alguma conta, oportunidade, etc. associada.</p>
Veículo	<p>Ao excluir um veículo, estes registros vinculados também são excluídos:</p> <ul style="list-style-type: none">  Atividades (juntamente com qualquer anexo vinculado a essa atividade)  Observações  Anexos

OBSERVAÇÃO: para obter mais informações sobre os registros vinculados, consulte [Convertendo leads em contas, contatos, registros de negócios ou oportunidades](#) (na página 181).

Exibindo trilhas de auditoria de registros

Em tipos de registro com suporte a trilhas de auditoria, é possível exibir a trilha de auditoria que controla as alterações feitas nos campos auditados em um registro.

Dependendo de como o administrador da empresa configura a trilha de auditoria para o tipo de registro, e ela também pode mostrar o seguinte:

- Uma entrada para a criação do registro
- Caso o registro tenha sido excluído ou restaurado, uma entrada para cada uma dessas ações

OBSERVAÇÃO: se o registro tiver sido excluído, mas não restaurado, o registro em si deixará de ser acessível, logo, não será possível exibir os detalhes da ação de exclusão nas informações de trilha de auditoria relacionadas. Porém, existe uma entrada para a ação de exclusão na Trilha de auditoria principal da empresa inteira. Se o registro for restaurado posteriormente, haverá uma entrada para a ação de exclusão e uma entrada para a ação de restauração na Trilha de auditoria principal da empresa inteira e nas informações de trilha de auditoria no registro. Para exibir a Trilha de auditoria principal da empresa inteira, você deve ter o privilégio *Acessar trilha de auditoria principal* na função de usuário.

Para as alterações feitas em registros, a trilha de auditoria mostra os valores novos e antigos em um campo, bem como o marcador de data/hora e o nome do usuário que fez a alteração no campo. O administrador da empresa determina quais campos, se houver algum, são auditados. Para obter mais informações sobre os tipos de registro com suporte a trilhas de auditoria, além de uma lista de campos auditados por padrão, consulte [Personalizando a trilha de auditoria](#) (na página 1162).

Antes de começar. Para permitir que você exiba a trilha de auditoria em um tipo de registro, o administrador da empresa deve verificar se as apresentações da página de sua função foram configuradas para incluir o item relacionado Trilha de auditoria na apresentação da página de Detalhes do tipo de registro principal. O administrador da empresa também deve fornecer a você acesso somente leitura para o item relacionado Trilha de auditoria no tipo de registro principal. Se esse item relacionado ainda não estiver visível na página de Detalhes do registro após o administrador da empresa concluir a configuração, clique no link *Editar apresentação* na página de Detalhes do registro e adicione a Trilha de auditoria como uma seção *Informações relacionadas*. Para obter mais informações sobre como editar as apresentações da página de Detalhes, consulte [Alterando sua apresentação da página de detalhes](#) (consulte "[Alterando a apresentação da página de detalhes](#)" na página 675).

Para exibir a trilha de auditoria de um registro

- Na Página de detalhes do registro, role até a seção de informações relacionadas Trilha de auditoria.













Cada linha mostra a data em que o registro foi atualizado e quem fez a atualização. Os valores novos e anteriores do campo auditado alterado também são exibidos.

OBSERVAÇÃO: cada registro de trilha de auditoria mostra os detalhes de uma alteração para apenas um campo. Os registros de trilha de auditoria são mostrados somente para campos auditados. Dessa forma, se um usuário salvar um registro após alterar dois campos, mas apenas um desses campos for auditado, então um registro de trilha de auditoria será mostrado para a alteração somente para o campo auditado. Os detalhes da alteração do outro campo não são mostrados.

Sobre duplicatas ao criar registros

Para muitos tipos de registro, quando você cria um registro, o Oracle CRM On Demand o avisa se esse registro já existe. O registro existente pode residir nos registros atuais da sua empresa. Se você receber a mensagem de erro de duplicata, cancele a criação do registro, localize o registro existente e atualize-o.

Para os seguintes tipos de registro, o Oracle CRM On Demand não verifica se há registros duplicados durante a criação de um novo registro por meio da interface do usuário:

-  Atividade
-  Receita da conta
-  Avaliação
-  Contato
-  Receita do contato
-  Objeto personalizado 01, 02, 03, 04 e posteriores
-  Receita do produto do registro de negócio
-  Família
-  Lead
-  Observação
-  Receita do produto da oportunidade
-  Produto com preço especial

OBSERVAÇÃO: antes de adicionar um novo registro, pesquise a lista de registros para ter certeza de que o registro ainda não existe.

A tabela a seguir lista os campos usados para determinar se um registro é uma duplicata quando o registro é criado por meio da interface do usuário.

OBSERVAÇÃO: para obter mais informações sobre como a duplicação do registro é composta quando os registros são importados, consulte [Sobre duplicatas de registro e IDs externos](#) (consulte "Sobre duplicidades de registro e IDs externos" na página 1415).

Registros deste tipo	Serão duplicatas se todos estes campos forem correspondentes
Conta	Nome da conta e localização
Concorrente da conta	Nome do concorrente
Parceiro da conta	Nome do parceiro
Compromisso - Contato	Nome do contato
Usuário do compromisso	Nome de usuário
Anexos	Nome do arquivo
Plano de negócios	Nome do plano, Tipo, Status e Período

Registros deste tipo	Serão duplicatas se todos estes campos forem correspondentes
Campanha	Código da origem
Destinatário da campanha	Contato
Objetivo	Nome do objetivo, Tipo, Status e Período
Oportunidade	Nome da oportunidade e Conta
Concorrente da oportunidade	Nome do concorrente
Parceiro da oportunidade	Nome do parceiro
Conta do plano	Conta e Plano de negócios
Contato do plano	Contato e Nome do plano de negócios
Oportunidade do plano	Plano de negócios e Oportunidade
Produto	Nome do produto
Categoria do produto	Nome da categoria
Solicitação de serviço	Número de serviço OBSERVAÇÃO: o Número de serviço é gerado automaticamente pelo Oracle CRM On Demand. Nenhum outro campo é considerado para verificação de duplicidades.
Solução	Título
Contato da tarefa	Nome do contato
Usuário da tarefa	Nome de usuário
Equipe	Nome de usuário
Usuário	ID do usuário e ID de conexão da empresa
Gerenciamento de relacionamento do parceiro	
Credencial	Nome da credencial
Solicitação de credencial	Nome da credencial, Nome do parceiro e Data da solicitação
Aplicativo	ID do aplicativo OBSERVAÇÃO: o ID do aplicativo é gerado automaticamente pelo Oracle CRM On Demand. Nenhum outro campo é considerado para verificação de duplicidades.
Certificação	Nome da certificação
Solicitação de certificação	Nome da certificação, Nome do contato e Data da solicitação
Curso	Nome do curso

Registros deste tipo	Serão duplicatas se todos estes campos forem correspondentes
Inscrição no curso	Nome do curso, Nome do candidato e Data de inscrição
Registro de negócio	Nome e Parceiro principal
Exame	Nome do exame
Registro no exame	Nome do exame, Nome do candidato, Proprietário e Data do exame
Fundo	ID do fundo OBSERVAÇÃO: o Oracle CRM On Demand define automaticamente o campo de ID do fundo para o ID da linha do registro. Nenhum outro campo é considerado para verificação de duplicidades.
Solicitação de fundos	Nome da solicitação e Data da solicitação
Solicitação MDF	Nome da solicitação e Data da solicitação
Parceiro	Nome do parceiro e Localização
Programa de parceiro	Nome do programa de parceiro
Tabela de preços	Nome da tabela de preços e Tipo
Item de linha da tabela de preços	Tabela de preços, Produto e Tipo
Solicitação de preços especiais	Nome da solicitação e Data da solicitação
Life Sciences	
Alocação	Tipo de alocação, Interromper amostragem, Amostra e Proprietário
Melhor horário para contato	Dia, Hora de início, Hora de término, Endereço e Nome completo do contato
Licença do estado do contato	Número da carteira de habilitação e Nome completo do contato
Relatório de auditoria de estoque	Tipo, Status, Motivo, Data de conclusão, Período de estoque e ID de conexão do usuário proprietário
Período de estoque	Data de início, Ativo, Reconciliado e Proprietário
Formação médica - Evento	Data de término e Nome
Resposta à mensagem	Resposta, Hora de término, Hora de início, Número da sequência, Acompanhamento e ID da solução
Plano de envio de mensagens	Nome, Divulgação obrigatória, Sequência de bloqueio, Ativar acompanhamento, Status, Tipo, Nome do produto e Proprietário
Item do plano de envio de mensagens	Mensagem de divulgação, Número da sequência, Tipo, Plano de envio de mensagem principal e Nome da solução

Registros deste tipo	Serão duplicatas se todos estes campos forem correspondentes
Relações do item do plano de mensagem	Tipo, Item MP principal e Nome da solução
Produtos detalhados	Indicação e Produto
Item promocional entregue	Quantidade e Produto
Termo de isenção de responsabilidade sobre amostra	Texto da isenção de responsabilidade e Status
Amostra entregue	Quantidade e Produto
Estoque de amostra	Saldo de abertura, Período de estoque e Amostra
Lote de amostra	Nº do lote, Data de expiração, Pedido possível e Amostra OBSERVAÇÃO: o campo Pedido possível é o produto associado à Amostra.
Transação de amostra	Nome, Data e Tipo
Assinatura	Controle de assinatura e Atividade
Item da transação	Quantidade, Número da linha, Nº da transação e Amostra
Gerenciamento de bens	
Conta financeira	Conta financeira
Titular da conta financeira	Conta comercial, Nome do titular da conta financeira, Conta financeira e Função
Investimento da conta financeira	Conta financeira, Produto financeiro e Nome dos investimentos da conta financeira
Plano financeiro	Conta financeira, Nome do plano financeiro e Tipo
Produto financeiro	Nome do produto financeiro
Transação financeira	Conta financeira, Produto financeiro e ID da transação
Carteira	Número da conta e Produto
Seguro	
Perfil de corretor	Parceiro, Ano do perfil do corretor e Nome do perfil do corretor.
Demanda	Número da demanda e Política
Cobertura	Nome da cobertura, Cobertura e Política
Dano	Número da demanda, Propriedade do seguro e Nome do dano
Propriedade do seguro	Tipo, Política e Número da sequência

Registros deste tipo	Serão duplicatas se todos estes campos forem correspondentes
Parte envolvida	Número da demanda, Contato e Função
Apólice	Número da apólice
Titular da apólice	Apólice, Função
Automotivo	
Concessionária	Nome
Informações financeiras	Nº de detalhe de financiamento OBSERVAÇÃO: o Nº de detalhe de financiamento é gerado automaticamente pelo Oracle CRM On Demand. Nenhum outro campo é considerado para verificação de duplicidades.
Marca	Marca
Histórico de vendas	Número de vendas OBSERVAÇÃO: o Nº do histórico de vendas é gerado automaticamente pelo Oracle CRM On Demand. Nenhum outro campo é considerado para verificação de duplicidades.
Horário de venda	Dia e Hora de abertura
Histórico de serviços	Nº do histórico do serviço OBSERVAÇÃO: o Nº do histórico de serviços é gerado automaticamente pelo Oracle CRM On Demand. Nenhum outro campo é considerado para verificação de duplicidades.
Horas de serviço	Dia e Hora de abertura
Território	Nome
Veículo	Nº do chassi
Contato de veículo	Nome de usuário

Imprimindo informações que aparecem nas páginas

Em todas as páginas, exceto as páginas de edição, você pode imprimir as informações mostradas nelas. Todos os links e elementos de interface externos são excluídos quando você imprime uma página.

Para imprimir as informações que aparecem na sua página

- 1 Clique no link Versão para impressão.
- 2 Na janela, clique no link Imprimir.
- 3 Na janela Imprimir, ajuste as preferências para a sua impressora para garantir que a página seja impressa no modo Paisagem.
O uso do modo Paisagem otimiza a aparência dos dados na página impressa.
- 4 Siga as instruções na tela para imprimir o relatório.


Exibindo informações de serviço do Oracle CRM On Demand

A página Informações de serviço fornece informações sobre as sessões planejadas e recentes de manutenção do ambiente de produção do Oracle CRM On Demand e do ambiente intermediário. O *ambiente de produção* é o ambiente no qual a empresa realiza seu trabalho no Oracle CRM On Demand. O *ambiente intermediário* normalmente é uma cópia do ambiente de produção que pode ser usado para fins de teste, por exemplo, para testar alterações de configuração antes de aplicá-las ao ambiente de produção ou testar correções antes de aplicá-las ao ambiente de produção.

A página Informações de serviço também fornece informações sobre a disponibilidade do ambiente de produção do Oracle CRM On Demand nos últimos meses.

O procedimento a seguir descreve como exibir as informações de serviço do Oracle CRM On Demand.

Para exibir informações de serviço do Oracle CRM On Demand

-  Role até a parte inferior de qualquer página no Oracle CRM On Demand e clique em Informações de serviço para abrir a página Informações de serviço.

Na página Informações de serviço, a seção Informações sobre a versão mostra detalhes do nível de versão, correções etc., que se aplicam ao ambiente do Oracle CRM On Demand ao qual você está conectado no momento. Essas informações são usadas pela Oracle para fins de solução de problemas. Você pode precisar fornecer essas informações em caso de contato com a Oracle para obter assistência.

A tabela a seguir descreve as informações mostradas na seção Informações sobre disponibilidade do produto da página.

Campo	Descrição
Mês	O mês do calendário para o qual as informações de disponibilidade são fornecidas.
Disponibilidade(%)	A porcentagem de tempo durante o mês especificado em que o ambiente de produção do Oracle CRM On Demand esteve disponível. OBSERVAÇÃO: as informações de disponibilidade são fornecidas aproximadamente no meio do mês para o mês do calendário anterior. Em raras

Campo	Descrição
	ocasiões, as informações de disponibilidade podem ser alteradas depois de fornecidas.

Na página Informações de serviço, as informações da programação de manutenção para o ambiente de produção e o ambiente intermediário são mostradas em duas seções à parte.

A tabela a seguir descreve algumas das informações mostradas nas seções da programação de manutenção da página.

Campo	Descrição
Data de manutenção	A data da sessão de manutenção. As datas futuras indicam sessões de manutenção planejada e estão sujeitas à alteração.
Hora de início estimada	A hora estimada para o início da sessão. A hora mostrada corresponde ao seu fuso horário local.
Duração estimada (horas)	Uma estimativa da duração da sessão, mostrada em horas.
Tipo de manutenção	O tipo de manutenção que foi ou que será realizado, por exemplo, manutenção stand-alone ou instalação de correção. OBSERVAÇÃO: se a data da sessão de manutenção for futura, as informações do tipo de manutenção estarão sujeitas à alteração.
Última atualização	A data na qual as informações da sessão de manutenção foram atualizadas pela última vez.

OBSERVAÇÃO: na página Informações de serviço, um link Diagnóstico fornece acesso a informações de diagnóstico. Por motivos de segurança, as informações são criptografadas. Se entrar em contato com a Oracle para obter assistência, você poderá ser solicitado a clicar no link Diagnóstico e enviar as informações criptografadas para o Oracle CRM On Demand Customer Care.

Recuperando o ID de entrada do usuário ou redefinindo a senha

Se você se esquecer do ID de entrada do usuário, poderá enviar uma solicitação usando a página de entrada do Oracle CRM On Demand para que as informações sejam enviadas a você por e-mail. Se esquecer a senha, você poderá enviar uma solicitação para redefini-la, também usando a página de entrada do Oracle CRM On Demand, desde que sua função do usuário tenha o privilégio Redefinir senha pessoal.

Se esquecer seu ID de entrada do usuário e sua senha, você poderá recuperar o ID de entrada do usuário e, em seguida, usar essas informações, com as perguntas de segurança definidas no Oracle CRM On Demand, para redefinir sua senha.

Quando você recuperar seu ID de entrada do usuário ou redefinir sua senha, observe os seguintes pontos:

- Para recuperar seu ID de entrada do usuário, você deve saber o endereço de e-mail principal armazenado no registro de usuário no Oracle CRM On Demand. Se tiver problemas para recuperá-lo, entre em contato com o administrador da empresa para verificar o endereço de e-mail principal.

- n Para redefinir sua senha, você deve saber seu ID de entrada do usuário. Por isso, se esquecer a senha e o ID de entrada do usuário, recupere o ID de entrada do usuário primeiro e, em seguida, use essas informações para redefini-la.
- n Para redefinir sua senha, você deve saber as respostas para as perguntas de segurança configuradas no Oracle CRM On Demand.
- n Sempre que seu ID de entrada do usuário for enviado para você, será criada uma entrada na trilha de auditoria do registro do usuário.
- n Sempre que você redefinir sua senha, será criada uma entrada na trilha de auditoria no registro do usuário.

Para recuperar seu ID de conexão do usuário

- 1 Na página de entrada do Oracle CRM On Demand, clique no link Não consegue acessar sua conta?
- 2 Na página Selecione uma opção, clique no link Esqueci meu ID de conexão do usuário.
- 3 Informe o endereço de e-mail principal armazenado no registro de usuário no Oracle CRM On Demand e clique em Ir.

Dependendo do endereço de e-mail informado, acontece o seguinte:

- n Se o endereço de e-mail informado estiver correto sintaticamente, aparecerá uma mensagem de confirmação; do contrário, será exibida uma mensagem de erro.
- n Se o endereço de e-mail informado for o endereço principal correto no registro de usuário, um e-mail contendo o ID de entrada do usuário será enviado para o endereço de e-mail.
- n Se o endereço de e-mail informado estiver correto sintaticamente, mas não for o endereço principal correto na conta do usuário, nenhum e-mail será enviado para você. Nesse caso, entre em contato com o administrador da empresa para verificar o endereço de e-mail principal correto.

OBSERVAÇÃO: se você tiver mais de uma conta no Oracle CRM On Demand, o ID de conexão do usuário ativo de cada conta é incluído no e-mail, a não ser que a conta esteja configurada como Somente autenticação unificada. Se você não souber se sua conta está configurada como Somente autenticação unificada, entre em contato com o administrador de sua conta para descobrir.

Quando receber o e-mail contendo o ID de entrada do usuário, se souber sua senha, você poderá voltar à página de entrada e entrar no Oracle CRM On Demand normalmente.

OBSERVAÇÃO: você pode enviar até três solicitações para que o ID de conexão do usuário seja enviado para você no período de 24 horas.

Se esquecer sua senha, você poderá redefini-la conforme a descrição no procedimento a seguir.

Para redefinir sua senha

- 1 Na página de entrada do Oracle CRM On Demand, clique no link Não consegue acessar sua conta?
- 2 Na página Selecione uma opção, clique no link Esqueci minha senha.
- 3 Na página Esqueceu sua senha, informe o ID de entrada do usuário e clique em Ir.

Se inserir o ID de entrada do usuário, uma mensagem de confirmação aparecerá e você receberá um e-mail contendo um link temporário para o Oracle CRM On Demand.

- 4 Para acessar o Oracle CRM On Demand, clique no link temporário no e-mail.

OBSERVAÇÃO: o administrador da sua empresa determina quanto tempo o link temporário permanecerá válido, bem como o número de vezes que você tentará se conectar usando o link temporário.

- 5 Na página Redefinir senha, informe as respostas para suas perguntas de segurança e clique em Enviar.
- 6 Na página Atualização de senha, no campo Nova Senha, insira uma nova senha de sua escolha e insira-a novamente no campo Verificar nova senha.
- 7 Clique em Salvar para salvar sua nova senha.

OBSERVAÇÃO: o administrador da sua empresa determinará quantas vezes você poderá redefinir sua senha em um determinado período.

Sobre a duração da sessão do Oracle CRM On Demand

O administrador da empresa pode especificar a duração máxima de uma sessão ativa do Oracle CRM On Demand para a empresa. Se o administrador da empresa definir a configuração da duração máxima como 0 (zero), não haverá nenhum limite quanto à duração de uma sessão ativa.

Se a sessão do usuário interativa alcançar a duração máxima especificada, na próxima vez em que você realizar uma ação no Oracle CRM On Demand, como clicar em um link, uma guia ou botão, você voltará à página de conexão, devendo se conectar novamente para retornar à página em que estava ao tentar acessar. Durante o uso dos serviços Web, se a sessão ativa expirar, o cliente dos serviços Web deverá se reautenticar para continuar usando os serviços Web.

Sobre sessões simultâneas no Oracle CRM On Demand

O administrador da empresa pode especificar se as sessões simultâneas são permitidas. As sessões *simultâneas* ocorrem quando as mesmas credenciais de usuário são usadas para se conectar ao Oracle CRM On Demand mais de uma vez, em navegadores diferentes, ao mesmo tempo. Apenas as sessões de usuário interativas são contadas. As conexões com o Oracle CRM On Demand por meio de serviços Web ou clientes desktop não são consideradas quando as sessões simultâneas são contadas.

O administrador da empresa especifica se as sessões simultâneas são permitidas. A tabela a seguir mostra o comportamento que os usuários veem quando se faz uma tentativa de conexão com o Oracle CRM On Demand usando as credenciais de usuário já em uso em pelo menos uma sessão existente, dependendo da opção feita pelo administrador da empresa.

Opção	Comportamento
-------	---------------

Opção	Comportamento
Permitir com notificação	<p>A nova sessão é permitida. Quando o usuário se conectar à nova sessão, acontecerá o seguinte:</p> <ul style="list-style-type: none"> Na nova sessão, uma mensagem é exibida na página do Oracle CRM On Demand para indicar a existência de pelo menos uma outra sessão simultânea. A mensagem contém um link no qual o usuário pode clicar para exibir o histórico de conexão do usuário. Em cada sessão simultânea existente, na próxima vez em que usuário realizar uma ação no Oracle CRM On Demand, como clicar em um link, uma guia ou botão, uma mensagem será exibida na página do Oracle CRM On Demand para indicar o início de pelo menos uma outra sessão simultânea. A mensagem contém um link no qual o usuário pode clicar para exibir o histórico de conexão do usuário.
Permitir sem notificação	<p>A nova sessão é permitida. Nenhuma notificação é feita na nova sessão ou em qualquer sessão existente para indicar o andamento de uma sessão simultânea.</p>
Evitar e encerrar existentes	<p>A nova sessão é permitida, mas a sessão existente é encerrada. Quando o usuário se conectar à nova sessão, acontecerá o seguinte:</p> <ul style="list-style-type: none"> Na nova sessão, uma mensagem é exibida na página do Oracle CRM On Demand para indicar que outra sessão com as mesmas credenciais será encerrada. A mensagem contém um link no qual o usuário pode clicar para exibir o histórico de conexão do usuário. Na sessão original, na próxima vez em que usuário realizar uma ação no Oracle CRM On Demand, como clicar em um link, uma guia ou botão, o usuário voltará à página de conexão, na qual uma mensagem indica que a sessão foi encerrada porque outro usuário se conectou usando as mesmas credenciais.

Requisitos do sistema para o Oracle CRM On Demand




Você pode localizar detalhes dos requisitos do sistema para o Oracle CRM On Demand no site do [Oracle CRM On Demand](http://crmondemand.oracle.com/en/products/system-requirements/index.html) <http://crmondemand.oracle.com/en/products/system-requirements/index.html>.

Notas da versão do Oracle CRM On Demand

Um conjunto de notas da versão é fornecido com cada versão do Oracle CRM On Demand. As notas da versão descrevem alterações mínimas feitas no Oracle CRM On Demand, que alteram o comportamento existente ou a interface do usuário. As notas da versão são fornecidas no site da Web Centro de treinamento e suporte, que você pode acessar clicando no link Treinamento e suporte na parte superior de cada página dentro do Oracle CRM On Demand.

Entrando em contato com a Oracle


A Oracle oferece vários serviços e recebe com prazer suas sugestões sobre este aplicativo. Use os recursos a seguir para:

-  Faça sugestões de melhoria para produtos, nossos serviços ou nossos processos em <https://ebusiness.siebel.com/OnDemandCustomerCare/>
-  Solicite material de apoio de vendas ou informações sobre nossos novos produtos e promoções em <http://www.crmondemand.com/>
-  Faça sugestões de melhorias para a ajuda on-line enviando e-mail para o endereço siebeldoc_ww@oracle.com

Saindo do Oracle CRM On Demand

CUIDADO: antes de sair do Oracle CRM On Demand, salve explicitamente todas as informações e feche todas as janelas abertas, como formulários para criar novos registros. Se estiver usando o Oracle Contact On Demand, o aplicativo de call center, altere seu status de trabalho para Indisponível antes de sair.

Para sair do Oracle CRM On Demand

-  No canto superior direito da página do seu Oracle CRM On Demand, clique em Desconectar.

Se você fechar a janela do navegador para sair do Oracle CRM On Demand, sua sessão permanecerá aberta até que expire. O intervalo do tempo limite geralmente é configurado para 10-15 minutos.

OBSERVAÇÃO: para se conectar como outro usuário, clique no link Desconectar no canto direito superior. Se você não se desconectar explicitamente, a instância do navegador não será fechada e todas as exibições e dados irão supor que o primeiro usuário ainda está conectado.

2 Calendário e atividades

Use as páginas do Calendário para consultar, criar e atualizar suas atividades e consultar e atualizar suas chamadas planejadas.

Uma *atividade* consiste em tarefas que você deve realizar antes de uma determinada data e de compromissos que você queira agendar para uma hora específica. As tarefas e os compromissos podem ser reuniões, chamadas, demonstrações ou eventos. A diferença entre tarefas e compromissos é que as tarefas são exibidas em uma lista de tarefas e têm uma data de vencimento e um status, enquanto os compromissos são agendados no seu calendário com uma data e uma hora específicas.

Uma *chamada planejada* é uma chamada específica de Life Sciences que você cria com um status Planejada para tentar ter um marcador para uma chamada de vendas a um médico, um hospital ou uma clínica. Para diferenciar chamadas planejadas e outros compromissos, atividades ou chamadas programadas no seu calendário, é usada a indicação por cores a seguir:

- Compromissos, atividade e chamadas programadas são exibidos em fonte azul no seu calendário.
- Chamadas planejadas, ou seja, chamadas com status Planejada, são exibidas em fonte vermelha no seu calendário.

Chamadas planejadas não são visíveis por padrão no seu calendário. Para ver chamadas planejadas no calendário, sua função de usuário deve incluir o privilégio de Life Sciences Chamadas: chamadas planejadas do calendário.

Trabalhando com as páginas Calendário

As páginas do Calendário fornecem a área principal para gerenciar atividades. A página padrão é a página Calendário diário, que contém uma seção Calendário diário, uma seção Exibição do calendário, uma seção Tarefas abertas e uma seção Chamadas planejadas.

Para ver a seção Chamadas planejadas na página Calendário, sua função de usuário deve incluir o privilégio Chamadas: chamadas planejadas do calendário. A seção Chamadas planejadas lista até duas semanas de chamadas planejadas para o representante de vendas em ordem cronológica e exibe as informações a seguir para cada chamada planejada: data e hora de início da ligação, hora do dia, assunto, contato a ser visitado e outras informações de endereço do contato. O código de cores usado na seção Chamadas planejadas nas páginas do Calendário é o seguinte:

- Chamadas planejadas vencidas com uma hora de início no passado são exibidas em vermelho.
- Próximas chamadas planejadas com uma hora de início no futuro são exibidas em azul.

Para obter mais informações sobre como criar uma chamada planejada, consulte [Controlando visitas \(chamadas de vendas\) a clientes](#) (consulte "[Rastreado visitas \(chamadas de vendas\) para clientes](#)" na página 137), [Entregando amostras durante uma chamada de vendas](#) (na página 513), e [Planejamento de chamadas em massa](#) (na página 145).

OBSERVAÇÃO: Se sua função tiver o privilégio [Compartilhar calendário](#), as páginas do Calendário talvez forneçam uma funcionalidade adicional além da listada na página padrão. Para obter mais informações sobre a funcionalidade adicional, consulte a [Página de configurações do calendário](#) (consulte "[Página Configurações do calendário](#)" na página 154).

A tabela a seguir descreve o que pode ser feito no Calendário semanal ou diário.








OBSERVAÇÃO: as atividades de comunicação geradas no Oracle Contact On Demand pertencem a um subtipo de atividade específico. Portanto, elas não aparecem nas páginas do Calendário nem nas listas de Atividades.

Para realizar esta ação	Siga estas etapas
Criar uma tarefa	Clique em Novo na barra de título Tarefas abertas. Na página Tarefa - Edição, insira as informações da tarefa e salve o registro.
Excluir uma tarefa	Clique no link da tarefa que deseja excluir. Na página Tarefa - Detalhe, clique em Excluir.
Criar um compromisso	Clique em Novo compromisso na barra de título Calendário. Na página Compromisso - Edição, insira as informações sobre o compromisso e salve o registro.
Excluir um compromisso	Clique no link do compromisso que deseja excluir. Na página Compromisso - Detalhes, clique em Excluir.
Ir para um dia específico	Clique no link do dia na seção Exibição do calendário.
Ir para um mês específico	Clique nas setas na seção Exibição do calendário.
Marcar uma tarefa como concluída	Na seção Tarefas abertas, clique no link Exibir lista completa. Na página Lista de atividades, clique no link Assunto da tarefa que deseja marcar como concluída. Na página Tarefa - Detalhe, clique em Marcar como concluída.
Rolar pelo calendário, dia por dia	Clique nas setas na seção Calendário diário.
Atualizar uma atividade	Clique no link da atividade (compromisso, tarefa ou chamada planejada) que deseja atualizar. Na página Compromisso - Detalhe, Tarefa - Detalhe ou Chamada - Detalhe, edite os campos em linha ou clique em Editar para abrir a página de edição de compromisso, tarefa ou chamada. Para obter mais informações sobre como atualizar registros, consulte Atualizando detalhes de registros (consulte " Atualizando detalhes do registro " na página 64).
Exibir uma lista de compromissos, tarefas (abertas, fechadas ou todas), atividades ou	Na seção Tarefas abertas, clique no link Exibir lista completa. Na página Lista de atividades, clique na lista suspensa e altere a seleção.






Para realizar esta ação	Siga estas etapas
chamadas planejadas	
Exibir os compromissos do dia	Clique no ícone 1 no Calendário.
Exibir os detalhes de uma atividade	Clique no link da atividade (compromisso, tarefa ou chamada planejada) que deseja exibir.
Exibir os compromissos do mês inteiro	Clique no ícone 31 no Calendário.
Exibir os compromissos da semana inteira	Clique no ícone 7 no Calendário.

Gerenciando calendários e atividades

Para ver os procedimentos passo a passo a fim de gerenciar calendários e atividade, consulte o seguinte:

-  [Exibindo atividades](#) (na página 130)
-  [Criando atividades](#) (na página 131)
-  [Atualizando atividades](#) (na página 132)
-  [Limitando registros de atividades exibidos](#) (na página 135)
-  [Marcando tarefas como concluídas](#) (na página 136)
-  [Atribuindo atividades a outro funcionário](#) (na página 136)
-  [Rastreando visitas \(chamadas de vendas\) para clientes](#) (na página 137)

OBSERVAÇÃO: como esse recurso não faz parte da edição padrão do Oracle CRM On Demand, talvez ele não esteja disponível para sua empresa.

-  [Ajustando respostas a mensagens](#) (na página 149)
-  [Agendando compromissos com outras pessoas](#) (na página 150)
-  [Planejamento de chamadas em massa](#) (na página 145)
-  [Usando scripts de avaliação da atividade](#) (na página 156)
-  [Revisando planos de envio de mensagens recomendados para atividades](#) (na página 545)

Se sua função de usuário incluir o privilégio Compartilhar calendário, você também poderá executar os seguintes procedimentos:

- n [Exibindo calendários de outros usuários](#) (na página 152)
- n [Compartilhando seu calendário](#) (na página 154)
- n [Configurando a exibição padrão de calendário](#) (na página 154)
- n [Adicionando exibições de calendário personalizadas](#) (na página 155)

Se sua função de usuário incluir o privilégio Compartilhar calendário e sua empresa usar a opção de atribuição padrão do grupo, você também poderá executar este procedimento, [Exibindo listas de tarefas do grupo](#) (na página 156).

Para ver os procedimentos passo a passo que são comuns a vários tipos de registro, consulte:

- n [Criando registros](#) (na página 41)
- n [Atualizando detalhes do registro](#) (na página 64)
- n [Vinculando registros ao seu registro selecionado](#) (na página 65)
- n [Trabalhando com listas](#) (na página 74)

OBSERVAÇÃO: os administradores de empresa podem personalizar o Oracle CRM On Demand de várias maneiras, por exemplo, alterando os nomes dos tipos de registro, campos e opções nas listas. Portanto, as informações exibidas podem ser diferentes das informações padrão descritas na ajuda on-line.

Além disso, dependendo do seu nível de acesso, talvez não seja possível executar todos os procedimentos descritos na lista anterior.

Exibindo atividades

O Oracle CRM On Demand mantém suas atividades em primeiro plano mostrando-as em várias páginas:

- n [Minha página inicial](#)

Minha página inicial contém listas separadas para seus compromissos e tarefas, classificados por data.

- n [Calendário](#)

As páginas Calendário mostram seus compromissos à medida que eles aparecem em uma agenda, aberta na programação do dia. Você pode ver outros dias usando os calendários mensais à direita ou clicando nos ícones 1, 7 e 31 acima dos compromissos para ver a exibição de calendário desejada.

As páginas Calendário semanal e diário também mostram uma lista de suas tarefas, classificadas por prazo por padrão.

- n [A Página de detalhes para tipos de registro, como Contas, Contatos, etc.](#)

As Páginas de detalhes contêm seções mostrando atividades abertas e atividades concluídas vinculadas a um registro específico.

OBSERVAÇÃO: também é possível sincronizar seus registros de atividades com o Oracle Offline On Demand (o Offline client), bem como com o Microsoft Outlook ou Lotus Notes usando o Oracle PIM Sync On Demand. Para obter mais informações, consulte [Trabalhando com outros aplicativos](#) (na página 685).

Sobre como gerenciar tarefas

Um modo de gerenciar tarefas é priorizá-las por importância ou urgência. Você prioriza uma tarefa atribuindo um nível a ela, como 1-Alta, 2-Média ou 3-Baixa. A prioridade da tarefa é indicada por setas: uma seta para cima para prioridade alta, nenhuma seta para prioridade média, uma seta para baixo para prioridade baixa. Altere o nível de prioridade de uma tarefa na página Tarefa - Editar. A prioridade padrão para uma tarefa é 3-Baixa.

DICA: as tarefas que aparecem em vermelho passaram do prazo.

OBSERVAÇÃO: Se o administrador da sua empresa alterou os valores padrão para o campo Prioridade, talvez as setas não sejam exibidas no campo Prioridade na lista de tarefas.

para obter informações sobre a guia Lista de tarefas do grupo, disponível para empresas que usam o recurso Grupo, consulte [Exibindo listas de tarefas do grupo](#) (na página 156)

Criando atividades

Você sempre cria uma atividade (tarefa ou compromisso) inserindo informações em um formulário. É possível acessar esse formulário em diferentes áreas no aplicativo, dependendo no que você estiver trabalhando e do que você precisa fazer.

Esta seção descreve um método para criar uma atividade, que permite adicionar o registro enquanto continua com seu trabalho na área principal do aplicativo. Para obter uma descrição de todos os métodos, consulte [Criando registros](#) (na página 41).

Para criar uma atividade usando a seção Criar na Barra de ação

- 1 Na seção Criar da Barra de ação, clique em Compromisso ou Tarefa.
- 2 No formulário, insira as informações da atividade.
Para obter informações sobre os campos nos registros de atividade, consulte [Campos de atividade](#) (consulte "[Campos da atividade](#)" na página 157).
- 3 Salve o registro.

Tópicos relacionados

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas:

- [Campos de atividade](#) (consulte "[Campos da atividade](#)" na página 157)
- [Trabalhando com as páginas Calendário](#) (na página 127)
- [Usando o Offline Client](#) (na página 686)
- [Sincronizando com PIMs](#) (na página 695)
- [Adicionando e-mails do Microsoft Outlook e Lotus Notes](#) (consulte "[Adicionando e-mails do Microsoft Outlook e do Lotus Notes](#)" na página 713)

Atualizando atividades

Você pode atualizar as informações no registro de atividade, incluindo alteração no status do registro para concluído, se você tiver acesso de edição ao registro.

Para atualizar informações de atividade

- 1 Selecione a tarefa ou o compromisso.

Para obter instruções sobre como selecionar atividades, consulte [Localizando registros](#) (na página 45).

- 2 Na página Tarefa - Detalhe ou Compromisso - Detalhe, edite os campos em linha ou clique em Editar para abrir a página Compromisso - Edição ou Tarefa - Edição. Para obter mais informações sobre como atualizar registros, consulte [Atualizando detalhes do registro](#) (na página 64).

Trabalhando com listas de atividades

A lista de registros na página Lista de atividades depende de como você acessa a página, da seguinte forma:

- n Se você acessar a página Lista de atividades diretamente das páginas do Calendário, a lista mostrará todas as atividades abertas atribuídas a você.
- n Se você acessar a página Lista de atividades da página de Detalhe de um registro, a lista mostrará tanto as atividades abertas quanto as fechadas vinculadas ao registro.

Atividades mostradas na lista Atividades abertas acessada da página de Detalhe de um registro incluem:

- n Todos os compromissos vinculados para os quais você tem visibilidade e nos quais a data e a hora de conclusão são posteriores à data e à hora atuais.
- n Todas as tarefas vinculadas para as quais você tem visibilidade e nas quais a data de conclusão está em branco.

Por padrão, os registros na lista Atividades abertas são classificados pelo campo Data de conclusão. Registros que possuem o campo Data de conclusão em branco aparecem na parte inferior da lista. Portanto, tarefas abertas aparecem na parte inferior da lista, depois dos compromissos abertos. O campo Data de conclusão não é exibido na lista Atividades abertas que você acessa da página de Detalhe do registro por padrão, mas o administrador da empresa pode adicionar o campo à lista.

Atividades mostradas na lista Atividades fechadas acessada da página de Detalhe de um registro incluem:

- n Todos os compromissos vinculados para os quais você tem visibilidade e nos quais a data e a hora de conclusão no compromisso são anteriores à data e à hora atuais
- n Todas as tarefas vinculadas para as quais você tem visibilidade e nas quais a data e a hora de conclusão são anteriores à data e à hora atuais

OBSERVAÇÃO: a visibilidade na página Lista de atividades é limitada aos registros em que seu nome aparece no campo Proprietário, no campo Delegado por ou na lista de usuários.

Na página Lista de atividades, você pode criar novas atividades ou revisar várias atividades rapidamente. É possível editar campos em linha na página Lista de atividades. Também é possível selecionar uma atividade a ser revisada, atualizada ou excluída. Para obter mais informações sobre como atualizar registros, consulte [Atualizando detalhes do registro](#) (na página 64).

Se você acessar a página Lista de atividades nas páginas do Calendário, será possível usar o menu suspenso para alternar para outra lista de atividades. O menu suspenso contém as listas padrão distribuídas com o aplicativo e as listas personalizadas da sua empresa.

OBSERVAÇÃO: se o administrador da empresa tiver adicionado você a um grupo, uma guia Tarefas do grupo aparecerá nas páginas de calendário.

A tabela a seguir descreve o que pode ser feito na página Lista de atividades.

OBSERVAÇÃO: se você acessar a página Lista de atividades por meio da Página de detalhes de um registro, alguns desses recursos talvez não sejam disponibilizados.

Para realizar esta ação	Siga estas etapas
Adicionar atividades a livros ou remover atividades dos livros	Na barra de título Lista de atividades, clique em Menu e selecione Livro de atrib. de lote. Conclua as etapas descritas em Atribuindo registros a livros (na página 1304).
Criar uma nova lista de atividades	Na barra de título Lista de atividades, clique em Menu e selecione Criar nova lista. Conclua as etapas descritas em Criando e refinando listas (na página 79).
Criar uma tarefa	Na barra de título Lista de atividades, clique em Nova tarefa. Na página Tarefa - Edição, insira as informações necessárias e salve o registro.
Criar um compromisso	Na barra de título Lista de atividades, clique em Novo compromisso. Na página Compromisso - Edição, insira as informações necessárias e salve o registro.
Excluir todos os registros da lista	Na barra de título Lista de atividades, clique em Menu e selecione Exclusão de lote. Conclua as etapas descritas em Excluindo e restaurando registros (na página 108).
Exportar a lista	Na barra de título Lista de atividades, clique em Menu e selecione Exportar lista. Conclua as etapas descritas em Exportando registros nas listas (consulte " Exportando registros em listas " na página 87).
Localizar uma atividade (tarefa ou compromisso)	Clique no cabeçalho da coluna Assunto para classificar os dados. Em seguida, clique em uma letra na barra do alfabeto. Para atividades que começam com números, clique em 0-9.
Gerenciar todas as listas de atividades	Na barra de título Lista de atividades, clique em Menu e selecione Gerenciar listas. Conclua as etapas da tarefa necessária descritas na página Gerenciar listas (na página 85).
Refinar os critérios de	Na barra de título Lista de atividades, clique em Menu e selecione Refinar

Para realizar esta ação	Siga estas etapas
pesquisa da lista	lista. Conclua as etapas descritas em Criando e refinando listas (na página 79).
Mostrar mais/menos registros	Na lista suspensa Número de registros exibidos na parte inferior da página, selecione um número de registros a serem vistos de uma só vez.
Atualizar um grupo de registros de atividade de uma vez	Na barra de título Lista de atividades, clique em Menu e selecione Atualização em massa. Conclua as etapas descritas em Atualizando grupos de registros (na página 92).
Atualizar uma atividade	Edite campos em linha na página Lista de atividades ou selecione a atividade para abrir a Página de detalhes. Para obter mais informações sobre como atualizar registros, consulte Atualizando detalhes do registro (na página 64).
Exibir um subconjunto de atividades (tarefas ou compromissos)	Na barra de título Lista de atividades, clique na lista suspensa e altere a seleção (Tarefas concluídas, Tarefas abertas, Minhas tarefas ou Meus compromissos).
Exibir todas as atividades (tarefas e compromissos)	Na barra de título Lista de atividades, clique na lista suspensa e selecione Todas as atividades.

Listas de atividades padrão

A tabela a seguir descreve as listas padrão.

Lista de atividades	Filtros
Tarefas concluídas	As tarefas que possuem uma data de conclusão no passado
Tarefas delegadas - Concluído	As tarefas que você criou e atribuiu a outros usuários e que possuem uma data de conclusão no passado
Tarefas delegadas - Aberto	As tarefas que você criou e atribuiu a outros usuários e que possuem uma data de conclusão em branco ou uma data de conclusão no futuro
Tarefas delegadas - Vencido	As tarefas que você criou e atribuiu a outros usuários e que estão vencidas
Minhas atividades	Todas as suas atividades, incluindo tarefas e compromissos
Meus compromissos	Todos os seus compromissos
Minhas chamadas diárias	Chamadas de indicação, chamadas de análise ou chamadas de aniversário a serem feitas hoje
Minhas tarefas abertas	Suas tarefas nas quais a caixa de seleção Concluído não estiver

Lista de atividades	Filtros
	marcada e cujo prazo de conclusão recair nos próximos 90 dias
Minhas tarefas	Todas as suas tarefas
Minhas chamadas semanais	Chamadas de indicação, chamadas de análise ou chamadas de aniversário a serem feitas nesta semana
Atividades abertas	Lista combinada de: <ul style="list-style-type: none"> Tarefas atribuídas a você que possuem uma data de conclusão em branco ou uma data de conclusão no futuro Compromissos futuros que são atribuídos a você
Tarefas abertas	Tarefas nas quais a caixa de seleção Concluído não está marcada e cujo prazo de conclusão está nos próximos 90 dias
Chamadas planejadas	Suas chamadas planejadas OBSERVAÇÃO: esta lista é específica para Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.

Limitando registros de atividades exibidos

Você pode limitar as atividades que vê selecionando uma lista filtrada. Uma lista mostra um subconjunto das atividades que atendem aos critérios salvos na lista.

OBSERVAÇÃO: os administradores de empresa podem personalizar o Oracle CRM On Demand de várias maneiras, por exemplo, alterando os nomes dos tipos de registro, campos e opções nas listas. Portanto, as informações exibidas podem ser diferentes das informações padrão descritas na ajuda on-line.

Antes de começar. Quando você cria uma lista, é preciso informar os campos e valores para os critérios que configura. Talvez seja conveniente ir para a página Tarefa - Edição ou Compromisso - Edição e anotar os valores e nomes de campo exatos, uma vez que serão usados no seu aplicativo. Caso contrário, sua lista filtrada pode não escolher os registros corretos. Como alternativa, é possível imprimir a Página de detalhes do registro para capturar os nomes de campo exatos; no entanto, a impressão não captura todos os valores de campo disponíveis nas listas suspensas.

Para abrir uma lista filtrada de atividades

- 1 Clique na guia Calendário.
- 2 Na página Calendário, na seção Tarefas abertas, clique em Exibir lista completa.
- 3 Na página Lista de atividades, altere a seleção na lista suspensa.

Para criar uma lista filtrada de atividades

- 1 Clique na guia Calendário.
- 2 Na página Calendário, na seção Tarefas abertas, clique em Exibir lista completa.
- 3 Na página Atividades - Listas, clique no Menu e selecione Gerenciar listas.
- 4 Na página Gerenciar listas, clique no botão Nova lista.
- 5 Conclua as etapas descritas em [Criando e refinando listas](#) (na página 79).

Marcando tarefas como concluídas

Você pode marcar tarefas como concluídas. Uma tarefa concluída permanece em determinadas listas, como Todas as atividades ou Minhas atividades. No entanto, as tarefas concluídas não permanecem na Minha página inicial.

Se as tarefas concluídas forem vinculadas aos registros, elas serão movidas da lista Atividades abertas para a lista Atividades concluídas na Página de detalhes desse registro.

Para marcar uma tarefa como concluída

- 1 Selecione a tarefa.
Para obter instruções sobre como selecionar tarefas, consulte [Localizando registros](#) (na página 45).
- 2 Na página Tarefa - Detalhe, clique no botão Marcar como concluído.

Atribuindo atividades a outro funcionário

Você poderá atribuir uma atividade a outro funcionário se tiver acesso de edição ao registro. Geralmente, é possível editar um registro se você for o proprietário dele ou o proprietário for seu subordinado. No entanto, os níveis de acesso podem ser ajustados para restringir o acesso de um usuário.

Após atribuir uma atividade a outro funcionário, a atividade aparecerá automaticamente na lista Minhas atividades ou Minhas tarefas do novo usuário. Na atribuição, seu nome aparecerá no campo Delegado por da atividade e o registro continuará visível para você. A atividade atribuída também mantém todas as associações anteriores da atividade. É possível controlar tarefas que você atribuiu a outras pessoas usando as listas de tarefas Delegado na lista suspensa da sua página Atividades - Listas.

Para atribuir uma atividade a outro funcionário

- 1 Selecione a atividade.
Para obter instruções sobre como selecionar atividades, consulte [Localizando registros](#) (na página 45).

- 2 Na página Compromisso - Detalhes, posicione o cursor no campo Proprietário e clique no ícone de Pesquisa.
- 3 Na janela Pesquisa, clique no link Selecionar ao lado do nome do novo proprietário.
O nome do novo proprietário aparece no campo Proprietário na página Compromisso - Detalhes.

Rastreando visitas (chamadas de vendas) para clientes

OBSERVAÇÃO: este recurso só está disponível no Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.

Você pode fazer o seguinte na página Detalhes da chamada:

- n Rastrear visitas (chamadas de vendas) para clientes, gravando informações como os produtos apresentados, as amostras, os itens promocionais ou educacionais entregues, as soluções debatidas e os contatos relacionados.
- n Salvar as informações como um modelo, chamado de *Chamada inteligente*. Ele será útil quando você visitar vários clientes com o mesmo objetivo, como inscrever investigadores clínicos. Você pode manter o modelo privado ou disponibilizá-lo para uso por outras pessoas (público).

Quando você aplica o modelo Chamada inteligente a uma nova chamada, a maioria das informações da chamada inteligente preenche automaticamente o novo registro, inclusive produtos detalhados, itens promocionais entregues e informações de amostras entregues relacionadas à chamada. No entanto, outros campos, como números de lote das amostras entregues, não são salvos como parte do modelo.

Depois de aplicar o modelo Chamada inteligente a uma chamada, você poderá atualizar os campos restantes para rastrear os detalhes dessa visita.

Se o administrador da empresa tiver incluído o campo Data da última chamada na página Conta ou Contato - Edição, esse campo será atualizado automaticamente na conta vinculada e em todos os contatos vinculados. A atualização ocorre quando você altera o status da chamada para Concluído e salva o registro. O campo reflete a hora de início e a data da chamada.

Para obter mais informações sobre chamadas inteligentes, consulte [Gerenciando chamadas inteligentes](#) (na página 1613).

- n Envie as informações da chamada a serem usadas no processo de reconciliação para períodos do estoque.

O Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition faz o seguinte após o envio das informações de detalhes da chamada:

- n Define o status Atividade da chamada como Enviado.
- n Bloqueia todos os registros de Detalhes da chamada com status definido como Enviado para evitar qualquer alteração ou exclusão desses registros. Para obter informações sobre o bloqueio de objetos relacionados a objetos de atividade da chamada, consulte o Configuration Guide for Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
- n Cria uma transação com desembolso usada no processo de reconciliação para o período de estoque. Para obter mais informações, consulte [Reconciliando um período de estoque](#) (consulte "[Reconciliando](#)

[um período do estoque](#)" na página 491), [Processo de reconciliação do estoque](#) (na página 495), [Exibindo transações com desembolso](#) (na página 511).

Para rastrear uma visita (chamada de vendas) para um cliente

- 1 Vá até a página inicial Contas ou Contatos.

- 2 Selecione a conta ou o contato da visita.

Para obter instruções sobre como selecionar registros, consulte [Localizando registros](#) (na página 45).

OBSERVAÇÃO: é possível planejar uma visita (chamada de vendas) para até vinte e cinco clientes simultaneamente usando-se o recurso de planejamento de chamadas em massa no Oracle CRM On Demand. Para obter mais informações sobre como criar uma chamada planejada para vários clientes, consulte [Planejamento de chamada em massa](#) (consulte "[Planejamento de chamadas em massa](#)" na página 145).

- 3 Na página Detalhes da conta ou Detalhes do contato, role para baixo para a seção Chamadas e clique em Nova chamada ou Chamada automática para criar um novo registro de chamada.

OBSERVAÇÃO: se a seção Chamadas não estiver visível na sua página Detalhes, clique no link Editar apresentação no canto superior direito da página e adicione a seção Chamadas à apresentação da sua página. Se a seção não estiver disponível para ser adicionada à apresentação da página entre em contato com o administrador da empresa.

- n Quando você clica em Nova chamada, você é levado à página Edição da chamada, na qual deve inserir a maioria das informações manualmente para o registro de nova chamada.

Verifique se você especificou Chamada no campo Tipo. Caso contrário, os seguintes itens relacionados não estarão disponíveis para você: Amostras entregues, Itens promocionais, Produtos detalhados.

- n Quando você clica em Chamada automática, é levado à página Detalhes da chamada, na qual os dados do campo a seguir são preenchidos automaticamente para o registro de nova chamada.

- n O campo Status tem um valor de Planejado.

- n O campo Data de término tem um valor igual a Data de início mais 30 minutos.

- n O campo Assunto tem um valor Chamada automatizada, além de mostrar o nome da Conta ou do Contato.

- n O campo Tipo tem um valor de Chamada.

AVISO: os clientes do Oracle CRM On Demand Life Sciences não devem tentar desativar ou personalizar Type=Call.

- 4 Na página Edição da chamada ou Detalhe da chamada, faça o seguinte:

Para preencher o registro da nova chamada com informações de um modelo Chamada inteligente existente, clique no ícone Pesquisa próximo ao campo Chamada inteligente e selecione a chamada inteligente.

- a Especifique ou atualize as informações.

A tabela a seguir fornece informações adicionais sobre os alguns campos.

OBSERVAÇÃO: os administradores de empresa podem personalizar o Oracle CRM On Demand de várias maneiras, por exemplo, alterando os nomes dos tipos de registro, campos e opções nas listas. Portanto, as informações exibidas podem ser diferentes das informações padrão descritas na ajuda on-line. Os campos personalizados definidos pelo administrador da empresa são salvos no modelo Chamada Inteligente.

Campo	Descrição
Informações-chave sobre a chamada	
Assunto	Limitado a 100 caracteres. O nome do modelo Chamada inteligente.
Contato principal	<p>Preenchido automaticamente e somente leitura.</p> <p>Se essa chamada estiver vinculada a uma conta e a um contato, o registro da chamada será exibido como informações relacionadas nas páginas Contas e Contatos - Detalhes.</p> <p>OBSERVAÇÃO: esse campo não é copiado no novo registro quando você cria um novo registro de chamada de um modelo de chamada inteligente.</p>
Conta	<p>Preenchido automaticamente e somente leitura.</p> <p>Se essa chamada estiver vinculada a uma conta e a um contato, o registro da chamada será exibido como informações relacionadas nas páginas Contas e Contatos - Detalhes.</p> <p>OBSERVAÇÃO: esse campo não é copiado no novo registro quando você cria um novo registro de chamada de um modelo de chamada inteligente.</p>
Endereço	<p>Exibe o endereço completo, obtido dos campos de endereços individuais do registro da conta ou do contato.</p> <p>OBSERVAÇÃO: esse campo não é copiado no novo registro quando você cria um novo registro de chamada de um modelo de chamada inteligente.</p>
Chamada inteligente	<p>Se a sua função de usuário incluir o privilégio, você poderá selecionar um modelo de Chamada inteligente.</p> <p>OBSERVAÇÃO: esse campo não é copiado no novo registro quando você cria um novo registro de chamada de um modelo de chamada inteligente.</p>
Status	<p>Status da visita (chamada), que pode ser um dos seguintes: Atribuído, Concluído, Diferido, Em Chamada, Em conversa, Em andamento, Não iniciado, Planejado, Assinado, Submetido ou Aguardando alguém.</p> <p>Quando o status é Planejada, a chamada é exibida no Calendário realçado em fonte vermelha, além da seção de Chamadas planejadas nas páginas Calendário. Para ver chamadas planejadas no Calendário e na seção de Chamadas planejadas da página Calendário, a função de usuário deve incluir o privilégio Chamadas: chamadas planejadas do calendário.</p> <p>OBSERVAÇÃO: esse campo não é copiado no novo registro quando você cria um novo registro de chamada de um modelo de chamada inteligente.</p>
Moeda da atividade	Você poderá selecionar uma moeda diferente para converter o preço para outra moeda, se o administrador da empresa configurar esse recurso.

Campo	Descrição
Objetivo	Limite de 1.500 caracteres
Hora de início	Data e hora de início da chamada. Define a data de hoje e meio-dia como padrão. OBSERVAÇÃO: esse campo não é copiado no novo registro quando você cria um novo registro de chamada de um modelo de chamada inteligente.
Duração	Campo calculado (em minutos) com base na hora de início e na hora de término. OBSERVAÇÃO: esse campo não é copiado no novo registro quando você cria um novo registro de chamada de um modelo de chamada inteligente.
Hora de término	Define a hora de início mais 30 minutos como padrão. OBSERVAÇÃO: esse campo não é copiado no novo registro quando você cria um novo registro de chamada de um modelo de chamada inteligente.
Tipo	Chamada, Correspondência, Demonstração, E-mail, Evento, Fax, Reunião, Pessoal, Apresentação, Outro ou Tarefa. Para realizar o gerenciamento de amostras, você deve escolher Chamada.
Tipo de chamada	Exibe Visita à conta, Chamada profissional ou Chamada geral, dependendo do tipo de chamada. Somente leitura. Para realizar o gerenciamento das vendas, o tipo de chamada deve ser Chamada da conta ou Chamada profissional.
Nº de ref.	Campo de texto que pode ser usado para armazenar o número de referência de um item relacionado, como um documento assinado. OBSERVAÇÃO: esse campo não é copiado no novo registro quando você cria um novo registro de chamada de um modelo de chamada inteligente.
Informações adicionais	
Custo	OBSERVAÇÃO: esse campo não é copiado no novo registro quando você cria um novo registro de chamada de um modelo de chamada inteligente.
Assinatura em papel	OBSERVAÇÃO: esse campo não é copiado no novo registro quando você cria um novo registro de chamada de um modelo de chamada inteligente.
Particular	OBSERVAÇÃO: esse campo não é copiado no novo registro quando você cria um novo registro de chamada de um modelo de chamada inteligente.
Descrição	Limite de 16.350 caracteres.
Próxima chamada	Limite de 1.500 caracteres. OBSERVAÇÃO: este campo <i>não</i> substitui o novo registro quando você cria um novo registro de chamada com base em um modelo de chamada inteligente.

5 Salve o registro e, se necessário, adicione itens de linha ao registro de chamada.

 Na página de edição de chamada, clique em Salvar e adicione itens de linha à chamada na página Detalhes da chamada.

- n Na página Detalhes da chamada, adicione os itens de linha à chamada e, em seguida, clique em Salvar como chamada inteligente particular ou Salvar como uma chamada inteligente pública.

Para obter mais informações sobre como adicionar itens de linha a um registro de chamada e sobre como salvar informações de chamada, consulte as tarefas a seguir:

O procedimento a seguir descreve como vincular informações detalhadas do produto a um registro de chamada.

Para vincular informações detalhadas do produto a um registro de chamada

- 1 Na página Detalhes da chamada, role até a seção Produtos disponíveis para detalhamento ou Produtos detalhados.

OBSERVAÇÃO: se a seção que você deseja não estiver visível na página Detalhes da chamada, clique no link Editar apresentação no canto superior direito da página e adicione a seção à apresentação de sua página. Se a seção não estiver disponível para ser adicionada à apresentação da página entre em contato com o administrador da empresa.

- a Na seção Produtos disponíveis para detalhamento, especifique as informações obrigatórias nos campos Indicação, Prioridade (opcional) e Problemas (opcional).

Somente produtos do tipo de categoria Produtos detalhados, que foram alocados para o representante de vendas e estão ativos na data atual, ficam visíveis na lista de produtos disponíveis a serem vinculados ao registro de chamada.

- b Na seção Produtos detalhados, clique em Novo e especifique as informações obrigatórias na página Produto detalhado - Edição.

OBSERVAÇÃO: os campos de Produtos detalhados substituem o novo registro quando você cria um novo registro de chamada com base em um modelo de chamada inteligente.

Campo	Descrição
Informações-chave sobre produtos detalhados	
Categoria do produto	<p>A categoria do produto, conforme a definição do administrador do produto na empresa. (somente para exibição.) Por exemplo, ela pode ser a seguinte:</p> <ul style="list-style-type: none"> n Amostras entregues n Item promocional entregue n Produtos detalhados
Produto	<p>O nome do produto (por exemplo, um dispositivo médico), discutido com ou demonstrado para o cliente. Selecione o item usando o seletor Pesquisa. (Obrigatório.)</p> <p>OBSERVAÇÃO: somente produtos do tipo de categoria Amostras entregues, Itens promocionais entregues ou Produtos detalhados que foram alocados ao representante de vendas e estão presentes no estoque do representante de vendas (no caso de amostras e itens promocionais) e estão ativos na data da chamada atual podem ser vinculadas a um registro de chamada.</p> <p>Para obter mais informações sobre como configurar produtos, consulte</p>

Campo	Descrição
	Configurando produtos da empresa (na página 1599) e Campos do produto (consulte " Campos de produto " na página 524).
Prioridade	Campo opcional para uso do cliente.
Indicação	A condição para a qual o produto é indicado. Os exemplos são: Alergia, Asma, Arritmia, Insuficiência cardíaca etc. Use a lista suspensa para selecionar uma indicação. (Obrigatório)
Problemas	Campo opcional para uso do cliente. Os exemplos incluem: Efeitos colaterais, Eficácia, Custo vs genéricos, Preço etc. Use a lista suspensa para selecionar um problema.

1 Salve o registro.

Repita estas etapas, conforme necessário, para adicionar mais itens de linha de Produtos detalhados ao registro de chamada.

O procedimento a seguir descreve como vincular informações de amostras entregues a um registro de chamada.

Para vincular informações de amostras entregues a um registro de chamada

1 Na página Detalhes da chamada, role até a seção Amostras disponíveis para entrega ou Amostras entregues.




OBSERVAÇÃO: se a seção que você deseja não estiver visível na página Detalhes da chamada, clique no link Editar apresentação no canto superior direito da página e adicione a seção à apresentação de sua página. Se a seção não estiver disponível para ser adicionada à apresentação da página entre em contato com o administrador da empresa.

a Na seção Amostras disponíveis para entrega, especifique as informações obrigatórias no campo Quantidade.

Somente produtos do tipo de categoria Amostras entregues, que foram alocados e estão presentes no estoque do representante de vendas, ficam visíveis na lista de amostras disponíveis a serem vinculadas ao registro de chamada.

b Na seção Amostras entregues, clique em Novo e especifique as informações obrigatórias na página Amostras entregues - Edição.

OBSERVAÇÃO: os campos de Amostras entregues são copiados para o novo registro quando você cria um novo registro de chamada a partir de um modelo de chamada inteligente *com exceção* de N.º do lote.

Campo	Descrição
Informações-chave sobre a amostra entregue	
Categoria do produto	<p>A categoria do produto, conforme a definição do administrador do produto na empresa. (somente para exibição.) Por exemplo, ela pode ser a seguinte:</p> <ul style="list-style-type: none">  Amostras entregues  Item promocional entregue  Produtos detalhados
Produto	<p>O nome da amostra do produto (por exemplo, um novo medicamento que chegou ao mercado) entregue ao contato. Selecione o item usando o seletor Pesquisa. (Obrigatório.)</p> <p>OBSERVAÇÃO: somente produtos do tipo de categoria Amostras entregues, Itens promocionais entregues ou Produtos detalhados que foram alocados ao representante de vendas e estão presentes no estoque do representante de vendas (no caso de amostras e itens promocionais) e estão ativos na data da chamada atual podem ser vinculadas a um registro de chamada.</p> <p>Para obter mais informações sobre como configurar produtos, consulte Configurando produtos da empresa (na página 1599) e Campos do produto (consulte "Campos de produto" na página 524).</p>
N.º do lote	<p>O número do lote do produto da amostra selecionado.</p> <p>OBSERVAÇÃO: essa informação só é relevante em caso de uso dos números de lote para rastrear amostras no estoque. Durante a adição ou a atualização de um registro de entrega da amostra, apenas os lotes de amostra que tenham a caixa de seleção Estoque por lote marcada podem ser inseridos nesse campo. Para obter mais informações, consulte Lotes de amostra (na página 530) e Campos do lote de amostra (consulte "Campos de lote de amostra" na página 533).</p>
Quantidade	O número de itens de amostra entregues ao contato. A quantidade deve ser um número de 1 a 9.998.

1 Salve o registro.

Repita estas etapas, conforme necessário, para adicionar mais itens de linha de Amostras entregues ao registro da chamada. Para obter informações adicionais sobre amostras entregues, consulte [Entregando amostras durante uma chamada de vendas](#) (na página 513).

O procedimento a seguir descreve como vincular itens promocionais, itens educacionais ou outros itens de marketing a um registro de chamada.

Para vincular itens promocionais, itens educacionais ou outros itens de marketing a um registro de chamada

- 1 Na página Detalhes da chamada, role até a seção Itens promocionais disponíveis para entrega ou Itens promocionais.


OBSERVAÇÃO: se a seção que você deseja não estiver visível na página Detalhes da chamada, clique no link Editar apresentação no canto superior direito da página e adicione a seção à apresentação de sua página. Se a seção não estiver disponível para ser adicionada à apresentação da página entre em contato com o administrador da empresa.

- a Na seção Itens promocionais disponíveis para entrega, especifique as informações obrigatórias no campo Quantidade.

Somente produtos do tipo de categoria Itens promocionais entregues, que foram alocados e estão presentes no estoque do representante de vendas, ficam visíveis na lista de itens promocionais disponíveis a serem vinculados ao registro de chamada.

- b Na seção Itens promocionais, clique em Novo e especifique as informações obrigatórias na página Edição de item promocional entregue.

OBSERVAÇÃO: os campos do Item promocional são copiados para o novo registro quando você cria um registro de nova chamada com base em um modelo de chamada inteligente.

Campo	Descrição
Informações-chave sobre os itens promocionais entregues	
Produto	<p>O nome do item promocional (por exemplo, uma caneta ou uma bola de golfe) ou do item educacional (por exemplo, um documento técnico ou um manual), entregue ao contato. Selecione o item usando o seletor Pesquisa. (Obrigatório.)</p> <p>OBSERVAÇÃO: somente produtos do tipo de categoria Amostras entregues, Itens promocionais entregues ou Produtos detalhados que foram alocados ao representante de vendas e estão presentes no estoque do representante de vendas (no caso de amostras e itens promocionais) e estão ativos na data da chamada atual podem ser vinculadas a um registro de chamada.</p> <p>Para obter mais informações sobre como configurar produtos, consulte Configurando produtos da empresa (na página 1599) e Campos do produto (consulte "Campos de produto" na página 524).</p>
Quantidade	O número de itens promocionais ou educacionais entregues ao contato. A quantidade deve ser um número de 1 a 9.998.
Máx. por alocação	A quantidade máxima de itens promocionais permitida para entrega durante o período de alocação.
Categoria do produto	<p>A categoria do produto, conforme a definição do administrador do produto na empresa. (somente para exibição.) Por exemplo, ela pode ser a seguinte:</p> <p> Amostras entregues</p>

Campo	Descrição
	<ul style="list-style-type: none"> Item promocional entregue Produtos detalhados
Data da chamada	A data da chamada do cliente. (somente para exibição.)
Máx. por chamada	A quantidade máxima de itens promocionais a serem entregues a uma chamada. (somente para exibição.)
Soma calculada de alocação de quantidade	A quantidade total de itens promocionais entregues (até então) durante o período de alocação. (somente para exibição.)

1 Salve o registro.

Repita estas etapas, conforme necessário, para adicionar mais itens de linha de Itens promocionais ao registro de chamada.

O procedimento a seguir descreve como salvar informações da chamada como um modelo.

Para salvar as informações da chamada como um modelo

Na página Detalhes da chamada, clique no botão apropriado:

- Salvar como chamada inteligente privada.** Restringe o uso do modelo somente a você.
- Salvar como chamada inteligente pública.** Adiciona o modelo à lista para que outras pessoas usem.

OBSERVAÇÃO: sempre que você clica no botão, o registro é salvo como uma chamada inteligente à parte. O aplicativo continua aberto nessa página.

O procedimento a seguir descreve como enviar informações detalhadas da chamada para rastreamento de estoque.

Para enviar as informações detalhadas da chamada para rastreamento do estoque

Assim que todas as informações forem inseridas e salvas na página Detalhes da chamada, clique em Enviar (na parte superior da página Detalhes da chamada) para enviar as informações como uma transação com desembolso usada no processamento de gerenciamento das amostras.

Planejamento de chamadas em massa

É possível criar uma chamada planejada para um ou mais clientes das maneiras a seguir:

Na página Detalhe da conta ou na página de Detalhes de contato com um status Planejado.

Para obter mais informações sobre como criar uma chamada planejada para um cliente na página Detalhe da conta ou na página de Detalhes de contato, consulte [Rastreando visitas \(chamadas de vendas\) para clientes](#) (na página 137).

- n Na página Contas - Lista ou na página da Lista de contatos usando o recurso de planejamento de chamadas em massa.

Para obter mais informações sobre como criar uma chamada planejada para vários clientes na página Contas - Lista ou na página da Lista de contatos usando o recurso de planejamento de chamadas em massa, consulte os procedimentos a seguir.

Ao planejar chamadas, observe o seguinte:

- n Quando o status da chamada for definido como Planejado, a chamada aparecerá no Calendário realçado em fonte vermelha e na seção de Chamadas planejadas da página de Calendário.

A seção de Chamadas planejadas na página de Calendário lista até duas semanas de chamadas planejadas em ordem cronológica do representante de vendas e exibe as informações a seguir para cada chamada planejada: data e hora de início da chamada, hora do dia, assunto, contato a ser visitado e outras informações de endereço para contato.

A codificação por cores usada na seção de Chamadas planejadas da página de Calendário é a seguinte:

- n Chamadas planejadas vencidas com uma hora de início no passado são exibidas em vermelho.
- n Próximas chamadas planejadas com uma hora de início no futuro são exibidas em azul.

OBSERVAÇÃO: para ver chamadas planejadas no Calendário e na seção de Chamadas planejadas na página de Calendário, a função de usuário deve incluir o privilégio Chamadas: chamadas planejadas do calendário.

- n Quando o status da chamada for definido diferentemente de Planejado, a chamada aparecerá no Calendário realçado em fonte azul.

É possível criar uma chamada planejada para até 25 clientes usando o recurso de planejamento de chamadas em massa no Oracle CRM On Demand. Use o procedimento a seguir para criar uma chamada planejada para vários contatos.

Para criar uma chamada planejada para vários contatos simultaneamente

- 1 Vá até Contatos - Página inicial.
- 2 Selecione a lista de contatos desejada na seção Lista de contatos da página.
- 3 Na página Lista de contatos, clique em Menu e selecione Planejamento de chamadas em massa.
- 4 Na página Chamadas planejadas, especifique as informações a seguir para cada contato que você deseja incluir no planejamento de chamadas em massa:
 - n Informe o dia da semana em que você deseja ligar.

As opções válidas são: Domingo, Segunda-feira, Terça-feira, Quarta-feira, Quinta-feira, Sexta-feira e Sábado.
 - n Informe o melhor horário para contato.

As opções válidas são: No início da manhã (das 7 às 9), Pela manhã (das 9 às 11), Ao meio-dia (das 11 às 13), No início da tarde (das 13 às 15), À tarde (das 15 às 17), No início da noite (das 17 às 19), No final da noite (das 19 às 21) e Durante a noite (das 21 às 23).

5 Clique em Concluir.

Na página de Calendário, todas as chamadas planejadas agora estão visíveis no Calendário em fonte vermelha e na seção de Chamadas planejadas da página, desde que a função de usuário inclua o privilégio Chamadas: chamadas planejadas do calendário. Uma mensagem informativa é exibida acima do Calendário que indica o número de chamadas planejadas criadas.

6 Clique no link apropriado no Calendário ou no link Assunto apropriado na seção de Chamadas planejadas da página de Calendário para abrir a página de Detalhes da chamada.

Os dados do campo a seguir são preenchidos automaticamente para cada novo registro de chamada criado por meio do planejamento de chamadas em massa:

- n O campo Status tem um valor de Planejado.
- n A Data de início tem um valor que integra o Dia da semana e o Melhor horário para contato.
- n O campo Data de término tem um valor igual a Data de início mais 30 minutos.
- n O campo Assunto tem um valor Chamada profissional mais o Nome do contato para chamadas criadas a partir da Lista de contatos, ou a Chamada da conta mais o Nome da Conta para contas criadas a partir de Contas - Lista.
- n O campo Tipo tem um valor de Chamada.

7 Especifique ou atualize as informações nos campos restantes na página de Detalhes da chamada conforme necessário.

Por exemplo, para preencher o novo registro de chamada com informações de um modelo Chamada inteligente existente, clique no ícone de Pesquisa próximo ao campo Chamada inteligente e selecione a chamada inteligente.

Para obter mais informações sobre os campos na página de Detalhes da chamada, consulte [Rastreando visitas \(chamadas de vendas\) para clientes](#) (na página 137).

8 Se necessário, adicione os itens de linha ao registro de chamada e, em seguida, clique em Salvar como chamada inteligente particular ou Salvar como uma chamada inteligente pública.

É possível vincular informações detalhadas do produto, informações das amostras entregues e itens promocionais para o registro de chamada. Para obter mais informações sobre como adicionar itens de linha a um registro de chamada, consulte [Controlando visitas \(chamadas de venda\) para clientes](#) (consulte "[Rastreando visitas \(chamadas de vendas\) para clientes](#)" na página 137).

Use o procedimento a seguir para criar uma chamada planejada de várias contas.

Para criar uma chamada planejada para várias contas simultaneamente

- 1** Vá até Contas - Página inicial.
- 2** Selecione Contas - Lista desejada na seção Contas - Listas da página.
- 3** Na página Contas - Lista, clique em Menu e selecione Planejamento de chamadas em massa.
- 4** Na página Chamadas planejadas, especifique as informações a seguir para cada conta que você deseja incluir no planejamento de chamadas em massa:

- n Informe o dia da semana em que você deseja ligar.

As opções válidas são: Domingo, Segunda-feira, Terça-feira, Quarta-feira, Quinta-feira, Sexta-feira e Sábado.

- n Informe o melhor horário para contato.

As opções válidas são: No início da manhã (das 7 às 9), Pela manhã (das 9 às 11), Ao meio-dia (das 11 às 13), No início da tarde (das 13 às 15), À tarde (das 15 às 17), No início da noite (das 17 às 19), No final da noite (das 19 às 21) e Durante a noite (das 21 às 23).

5 Clique em Concluir.

Na página de Calendário, todas as chamadas planejadas agora estão visíveis no Calendário em fonte vermelha e na seção de Chamadas planejadas da página, desde que a função de usuário inclua o privilégio Chamadas: chamadas planejadas do calendário. Uma mensagem informativa é exibida acima do Calendário que indica o número de chamadas planejadas criadas.

6 Clique no link apropriado no Calendário ou no link Assunto apropriado na seção de Chamadas planejadas da página de Calendário para abrir a página de Detalhes da chamada.

Os dados do campo a seguir são preenchidos automaticamente para cada novo registro de chamada criado por meio do planejamento de chamadas em massa:

- n O campo Status tem um valor de Planejado.
- n A Data de início tem um valor que integra o Dia da semana e o Melhor horário para contato.
- n O campo Data de término tem um valor igual a Data de início mais 30 minutos.
- n O campo Assunto tem um valor Chamada profissional mais o Nome do contato para chamadas criadas a partir de Contas - Lista, ou a Visita à conta mais o Nome da Conta para contas criadas a partir da Lista de contas.
- n O campo Tipo tem um valor de Chamada.

7 Especifique ou atualize as informações nos campos restantes na página de Detalhes da chamada conforme necessário.

Por exemplo, para preencher o novo registro de chamada com informações de um modelo Chamada inteligente existente, clique no ícone de Pesquisa próximo ao campo Chamada inteligente e selecione a chamada inteligente.



Para obter mais informações sobre os campos na página de Detalhes da chamada, consulte [Rastreando visitas \(chamadas de vendas\) para clientes](#) (na página 137).

8 Se necessário, adicione os itens de linha ao registro de chamada e, em seguida, clique em Salvar como chamada inteligente particular ou Salvar como uma chamada inteligente pública.

É possível vincular informações detalhadas do produto, informações das amostras entregues e itens promocionais para o registro de chamada. Para obter mais informações sobre como adicionar itens de linha a um registro de chamada, consulte [Controlando visitas \(chamadas de venda\) para clientes](#) (consulte "[Rastreando visitas \(chamadas de vendas\) para clientes](#)" na página 137).

Tópicos relacionados

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas:

-  [Rastreado visitas \(chamadas de vendas\) para clientes](#) (na página 137)
-  [Entregando amostras durante uma chamada de vendas](#) (na página 513)

Ajustando respostas a mensagens

Resposta à mensagem são comentários recebidos do público durante a apresentação de um plano de mensagem em um determinado período. Os comentários se baseiam em cliques de mouse ou em toques de uma caneta de tablet feitos pelo apresentador. Esses comentários são coletados continuamente ao longo de um plano de mensagem e rastreados pelo item do plano de mensagem específico apresentado. Para obter mais informações sobre planos de envio de mensagem, consulte [Planos de mensagem](#) (na página 541).

As respostas à mensagem exibidas são coletadas e preenchidas por meio do software de entrega PCD. As respostas relevantes para interações anteriores devem ser exibidas no Oracle CRM On Demand. Os privilégios de modificação para essas respostas devem ser concedidos somente a administradores que têm autoridade para ajustar respostas a mensagens-planos retroativamente.

A função de usuário deve incluir o privilégio Gerenciar entrega de conteúdo personalizado para trabalhar com as páginas Resposta à mensagem.

OBSERVAÇÃO: este recurso só está disponível no Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.

Para ajustar uma resposta à mensagem

- 1 Em uma página Detalhes da chamada ou Detalhes da solução, role até a seção do item relacionado Respostas à mensagem e clique em Novo.

OBSERVAÇÃO: se você não vir a seção Respostas à mensagem em sua página Detalhe da chamada ou Detalhe da solução, adicione essa seção conforme descrito em [Alterando a apresentação da sua página de detalhe](#) (consulte "[Alterando a apresentação da página de detalhes](#)" na página 675) ou entre em contato com o administrador de sua empresa.

- 2 Na página de edição de Resposta à mensagem, exiba e ajuste os campos a seguir, se necessário.

Campo	Descrição
Informações-chave da resposta à mensagem	
Plano de envio de mensagens	O plano de mensagem mostrado é de uma determinada resposta à mensagem. Clique no ícone Seletor para escolher um plano de mensagem existente.
Sequência	O número da sequência do item do plano de mensagem correspondente a uma determinada resposta. (Campo obrigatório.)
Item do plano de envio de mensagens	Este campo identifica o item do plano de mensagem específico mostrado com o plano.

Campo	Descrição
Solução	O conteúdo do arquivo gráfico ou de multimídia subjacente que é o assunto da resposta. (Campo obrigatório.)
Resposta	Os valores pré-configurados para respostas são os seguintes: Continuar discussão, Precisa de dados, Aceito, Não interessado ou Rejeitado. Selecione um valor na lista suspensa. (Campo obrigatório.)
Observações	Informações descritivas adicionais sobre a resposta.
Seção	Um componente de um item de apresentação (por exemplo, um gráfico) que pode ser ativado durante uma apresentação pelo orador. Esse componente é o assunto de um determinado valor de resposta.
Hora de início	O início do período de resposta quando a primeira resposta à mensagem foi recebida. Para ajustar, clique no ícone de calendário e selecione a data e a hora de início. (Campo obrigatório.)
Hora de término	O fim do período de resposta quando a última resposta à mensagem foi recebida. Para ajustar, clique no ícone de calendário e selecione a data e a hora de término. (Campo obrigatório.)
Duração	O período (em segundos) entre a hora de início e a hora de término.
Acompanhamento	O orador marca esta caixa de seleção durante a apresentação de um plano de mensagem para indicar que uma solicitação de acompanhamento foi enviada para um determinado segmento do plano. (Uma solicitação de acompanhamento pode incluir o envio de literatura etc.) Este campo é obrigatório e não é selecionado por padrão.

- 3 Salve o registro caso tenha ajustado qualquer um dos campos.

Agendando compromissos com outras pessoas

Quando você desejar agendar um compromisso e notificar outras pessoas do compromisso, siga esta sequência:

- 1 Crie um compromisso.
- 2 Convide contatos e usuários.

Ao agendar compromissos com outras pessoas, o aplicativo fará a distinção entre:

n Contatos. Os clientes, parceiros, etc. que estão listados nas informações da sua empresa como registros de contato.

n Usuários. Os usuários do Oracle CRM On Demand na sua empresa.

3 Verifique a disponibilidade dos usuários

Você pode exibir a disponibilidade dos usuários, mas não dos contatos, uma vez que você não tem acesso aos calendários que residem fora do aplicativo.

OBSERVAÇÃO: para executar esta etapa, sua função de usuário deve incluir o privilégio Compartilhar calendário.

4 Envie notificação do compromisso a todos os convidados.

Para adicionar convidados ao compromisso

1 Crie o compromisso; preencha as informações sobre o compromisso e salve o registro.

2 Na página Compromisso - Detalhes, role para baixo até a seção Contatos e clique em Adicionar.

OBSERVAÇÃO: talvez seja necessário adicionar as seções Contato e Usuário ao seu layout. Consulte [Alterando a apresentação da página de detalhes](#) (na página 675) para obter instruções.

3 Na janela Pesquisa, selecione um contato existente ou clique em Novo e crie o registro de contato. Os contatos selecionados aparecem em ordem alfabética.

4 Clique em OK.

OBSERVAÇÃO: para alterar qual contato aparecerá como o contato principal, clique no link Editar ao lado do compromisso na página de Calendário. Na página Compromisso - Edição, clique no ícone de Pesquisa ao lado do campo Contato principal, selecione o novo contato principal e clique em Salvar. O contato principal aparecerá no resumo do Calendário. O novo contato principal também será adicionado à seção Contatos da página Compromisso - Detalhes, se ele ainda não estiver lá.

5 Na página Compromisso - Detalhes, role para baixo até a seção Usuários e clique em Adicionar.

6 Na janela Pesquisa, selecione os usuários que deseja convidar para o compromisso.

A lista que aparece na janela Pesquisa contém todos os usuários do Oracle CRM On Demand em sua empresa.

7 Clique em Salvar.

Para verificar a disponibilidade dos usuários

1 Na página Compromisso - Detalhes, clique em Disponibilidade do usuário.

Para que o botão Disponibilidade do usuário apareça, sua função de usuário deve incluir o privilégio Compartilhar calendário.

Um calendário combinado aparece mostrando a lista de usuários e seus respectivos calendários. As linhas para usuários que não compartilharam o calendário com você aparecem como barras em branco.

Para exibir informações sobre o horário ocupado mostrado no calendário, passe o cursor sobre o compromisso.

2 Para exibir a disponibilidade de outro dia, você pode:

- n** Clicar nas setas no cabeçalho do calendário para passar para o próximo dia ou dia anterior
- n** Clicar no ícone de calendário no cabeçalho do calendário

3 Atualize a data e hora do compromisso, se necessário.

4 Salve o registro.

AVISO: nenhuma mensagem de aviso é exibida se você criar um compromisso de sobreposição.

Para enviar uma notificação por e-mail aos convidados (contatos e usuários)

1 Na página Compromisso - Detalhes, clique em Enviar e-mail.

2 Um e-mail é aberto com estas informações:

n Para. Convidados (contatos e usuários)

Se sua lista exceder 70 convidados, o e-mail será enviado para os convidados restantes, mas seus endereços de e-mail não aparecerão na linha Para.

n Assunto. A palavra *Compromisso* seguida pelos valores de campo do assunto, localização, data, hora de início, data e hora de término.

Exibindo calendários de outros usuários

Antes de começar. Para executar este procedimento, sua função de usuário deve incluir o privilégio Compartilhar calendário.

É possível exibir:

n O calendário de outro usuário

É possível exibir os calendários individuais de usuários do seu grupo (se você for membro de um grupo) ou de quem é seu subordinado e os calendários de outros usuários que compartilham explicitamente seus respectivos calendários com você.

n O calendário de um grupo (se você for membro de um grupo) que combina os calendários de todos os membros do seu grupo em uma única exibição do calendário.

OBSERVAÇÃO: a lista mostra os usuários em ordem alfabética. Se a lista exceder dez usuários, role até a lista para exibir os calendários dos usuários adicionais.

Para obter mais informações sobre grupos, consulte [Gerenciamento de grupos](#) (consulte "Gerenciamento de grupo" na página 1308).

n Exibições personalizadas que combinam calendários de outros usuários

Por exemplo, você pode estar trabalhando em um projeto especial de curto prazo com vários usuários em diferentes funções. A configuração de uma exibição personalizada que inclui calendários apenas desses usuários permite que você veja a agenda desses usuários em uma única exibição. Quando você configura uma exibição de calendário personalizada, é possível adicionar os seguintes usuários à exibição:

n Usuários que são membros do seu grupo (se você for membro de um grupo)

n Usuários que compartilham explicitamente seus calendários com você ou um dos seus subordinados

Para obter mais informações sobre como configurar exibições de calendário personalizadas, consulte [Adicionando exibições de calendário personalizadas](#) (na página 155).

Os calendários mostram as horas no seu fuso horário local, das 7:00 às 19:00. Além disso, somente convidados e proprietários de compromissos podem exibir os detalhes dos compromissos privados.

Para exibir o calendário de outro usuário

1 Na página Calendário, clique na guia Usuário, se necessário.

2 Na barra de título, clique no ícone de Pesquisa e clique no Sobrenome do usuário na janela Pesquisa.

O calendário desse usuário preenche a exibição Usuário.

OBSERVAÇÃO: somente usuários que compartilham calendários com você e usuários que são membros do seu grupo são disponibilizados para seleção.

Para retornar rapidamente ao seu próprio calendário

n Clique no botão Meu calendário na barra de título.

Para exibir um calendário combinado de todos os membros do grupo

1 Na página Calendário, clique na guia Grupo.

2 No calendário combinado, você pode:

n Clicar no nome do usuário para ir até o calendário pessoal do usuário.

n Clicar na data para ir até a exibição de grupo desse dia.




Tópicos relacionados

Consulte o seguinte tópico para obter informações relacionadas sobre exibições de calendário personalizadas:

[Adicionando exibições de calendário personalizadas](#) (na página 155)

Página Configurações do calendário

Clique em um tópico para ver instruções sobre como executar as seguintes tarefas na página Configurações do calendário:

-  [Compartilhando seu calendário](#) (na página 154)
-  [Configurando a exibição padrão de calendário](#) (na página 154)
-  [Adicionando exibições de calendário personalizadas](#) (na página 155)

OBSERVAÇÃO: o calendário funciona somente de acordo com o calendário gregoriano. Não pode ser configurado para outros sistemas de calendário.

Compartilhando seu calendário

Antes de começar. Para executar este procedimento, sua função de usuário deve incluir o privilégio Compartilhar calendário.

Para estender o acesso a seu calendário para além dos membros do grupo, é preciso compartilhar explicitamente o calendário com o outro usuário.

Para compartilhar seu calendário

- 1** Nas páginas Calendário, clique em Configuração do calendário.
- 2** Na página Configurações do calendário, clique em Compartilhar calendário.
Se você for membro de um grupo, os membros do seu grupo são listados na seção Compartilhamento padrão.
- 3** Na seção Meu calendário - Lista de compartilhamentos, clique em Adicionar usuários.
- 4** Na página Calendário compartilhado, selecione os usuários com os quais deseja compartilhar seu calendário.
- 5** Salve suas alterações.

Configurando a exibição padrão de calendário

Antes de começar. Para executar este procedimento, sua função de usuário deve incluir o privilégio Compartilhar calendário.

Você pode definir qual exibição padrão deseja exibir sempre que clicar na guia Calendário.

Para configurar a exibição padrão de calendário

- 1 Nas páginas Calendário, clique em Configuração do calendário.
- 2 Na página Configurações do calendário, clique em Exibição padrão de calendário.
- 3 Na página Configurações padrão do calendário, selecione uma exibição de calendário.
- 4 Salve suas alterações.

Adicionando exibições de calendário personalizadas

Antes de começar. Para executar este procedimento, sua função de usuário deve incluir o privilégio Compartilhar calendário.

Se você for membro de um grupo (e sua função tiver o privilégio Compartilhar calendário), será possível exibir automaticamente um calendário mesclado que combina os calendários de todos os membros do seu grupo em uma única exibição de calendário. No entanto, talvez seja conveniente configurar exibições de calendário diferentes, combinados para atender às suas necessidades específicas. Para configurar exibições de calendário combinadas, adicione uma exibição personalizada.

Por exemplo, você pode estar trabalhando em um projeto especial de curto prazo com vários usuários nas funções. A configuração de uma exibição personalizada que inclui calendários apenas desses usuários permite que você veja a agenda desses usuários em uma única exibição. Ao configurar uma exibição de calendário personalizada, você pode adicionar os seguintes usuários à exibição:

- Usuários que são membros do seu grupo (se você for membro de um grupo)
- Usuários que compartilham explicitamente os calendários com você

OBSERVAÇÃO: as exibições personalizadas não permitem que você altere o dia de início da semana ou a hora de início do dia.

Para adicionar uma exibição de calendário personalizada

- 1 Nas páginas Calendário, clique no link Configuração do calendário.
- 2 Na página Configurações do calendário, clique em Gerenciar exibições do grupo.
Na página Gerenciar exibições, o nome do seu grupo aparece na seção Exibições padrão.
- 3 Clique em Adicionar.
- 4 Na página Gerenciar exibição, informe um nome e a descrição da exibição.

OBSERVAÇÃO: não é possível selecionar um grupo inteiro com o qual compartilhar calendários; em vez disso, você precisa adicionar cada membro desse grupo como um usuário a uma exibição personalizada.

- 5 Salve o registro.

- 6 Na página Gerenciar exposições, clique no Nome do novo grupo.
A página Gerenciar detalhes da exposição é exibida.
- 7 Clique em Adicionar membros e selecione os usuários.
- 8 Salve o registro.
Na guia Grupo do calendário, a nova exposição é exibida na lista suspensa.

Exibindo listas de tarefas do grupo

Se sua empresa usar a opção de atribuição de grupo, você poderá exibir a lista consolidada de tarefas de propriedade dos membros do seu grupo. Para obter mais informações sobre grupos, consulte [Gerenciamento de grupos](#) (consulte "Gerenciamento de grupo" na página 1308).

Para exibir as listas de tarefas do grupo

- 1 Na página Calendário, clique na guia Tarefas do grupo.
- 2 Na lista suspensa, selecione a lista de tarefas que deseja exibir.
As listas de tarefas incluem todas as tarefas criadas por um membro do seu grupo (exceto tarefas que os usuários marcaram como privadas).

Usando scripts de avaliação da atividade

O administrador da empresa pode ter definido scripts de avaliação para ajudar a obter informações sobre as atividades, como tarefas, compromissos e chamadas de vendas. Um *script de avaliação* consiste em uma série de perguntas que você usa para coletar dados do cliente. As respostas são pontuadas, recebem uma ponderação e são comparadas com um limite especificado para determinar o resultado apropriado ou o curso de ação.

OBSERVAÇÃO: as chamadas inteligentes não têm Avaliações de atividade ativadas no momento.

Antes de começar. Para usar scripts de avaliação, sua função do usuário deve ser configurada para permitir o acesso aos registros de avaliação. Para obter mais informações sobre as configurações necessárias, consulte [Sobre scripts de avaliação](#) (na página 1606)

Para usar um script de avaliação da atividade

- 1 Selecione a atividade.
Para obter mais informações sobre como selecionar atividades, consulte [Localizando registros](#) (na página 45). Para obter mais informações sobre atividades, consulte [Calendário e atividades](#) (na página 127).

- Na página de Detalhes (página Chamada, Compromisso ou Tarefa - Detalhe) da atividade, role até a seção Avaliação da atividade e clique em Adicionar.

OBSERVAÇÃO: se a seção Avaliação da atividade não for mostrada, clique no link Editar apresentação.

- Na janela de Pesquisa, procure o script apropriado e clique em Selecionar. Você pode usar os campos de filtro na parte superior da janela de Pesquisa para filtrar a lista de scripts.

- Na página Avaliações da atividade, selecione a resposta para cada pergunta de script e clique em Salvar. A página de Detalhes (página Chamada, Compromisso ou Tarefa - Detalhe) da atividade é exibida novamente.

Dependendo do resultado do script, alguns dos campos no registro podem ter sido atualizados automaticamente.

Campos da atividade

Use a página Tarefa - Edição para adicionar uma tarefa ou atualizar detalhes de uma tarefa existente. Use a página Compromisso - Edição para adicionar um compromisso ou atualizar detalhes de um compromisso existente. Use a página Edição de chamada para atualizar os detalhes de uma chamada planejada existente. As páginas de edição mostram o conjunto completo de campos de uma tarefa ou de um compromisso.

DICA: você também pode editar as atividades na página Lista de atividades e nas páginas Detalhe do compromisso, Detalhe da tarefa e Detalhe da chamada. Consulte [Atualizando detalhes do registro](#) (na página 64) para obter mais informações sobre atualização de registros.

OBSERVAÇÃO: os administradores de empresa podem personalizar o Oracle CRM On Demand de várias maneiras, por exemplo, alterando os nomes dos tipos de registro, campos e opções nas listas. Portanto, as informações exibidas podem ser diferentes das informações padrão descritas na ajuda on-line.

A tabela a seguir fornece informações adicionais referentes a alguns campos disponíveis nas páginas Tarefa - Edição e Compromisso - Edição. Consulte [Rastreando visitas \(chamadas de vendas\) a clientes](#) (consulte "Rastreando visitas (chamadas de vendas) para clientes" na página 137) para obter mais informações sobre os campos disponíveis na página Edição de chamada.

Campo	Descrição
Conta	Conta vinculada a essa atividade.
Status da aprovação	O status da aprovação do registro quando a tarefa é criada. Esse campo não é exibido por padrão. Os administradores da empresa podem adicionar esse campo à apresentação da página Atividade. Eles podem usar esse campo para auxiliar no controle de aprovações de registro do Gerenciamento de relacionamento do parceiro. Esse campo pode ser preenchido como parte de um workflow. Consulte Criando ações do workflow: Criar tarefa (consulte "Criando ações de workflow: criar tarefa" na página 1335) para obter mais informações sobre o workflow Criar tarefa. Consulte o Oracle CRM On Demand for Partner Relationship Management Configuration Guide para obter mais informações sobre como configurar o Gerenciamento de relacionamento do parceiro.
Resultado da	O resultado do tipo de atividade Chamada de aniversário, Chamada de indicação

Campo	Descrição
chamada	ou Chamada de análise, como Sem alcance, Compromisso, Manter-se em contato ou Arquivo morto. Quando você insere um valor nesse campo, ele torna-se somente leitura.
Campanha	A campanha que é vinculada a essa atividade.
Data de conclusão	A data e a hora em que a atividade foi concluída. Para tarefas, este campo é preenchido automaticamente quando o campo Status está definido como Concluída ou o botão Marcar como concluída é clicado. Para compromissos, a Data de conclusão é definida automaticamente como o mesmo valor da data de término quando o compromisso é criado e salvo. Entretanto, se o campo Data de conclusão não é configurado como um campo somente leitura, você pode informar nesse campo uma data diferente da data de término do compromisso.
Concluído	Esta caixa de seleção é marcada automaticamente quando uma tarefa é marcada como concluída.
Contato principal	O contato principal vinculado a essa atividade. Para empresas que usam o recurso Grupo, esse contato é o Contato principal nas exibições de calendário.
Delegado por	O usuário que criou a tarefa e a atribuiu a outro proprietário. Esse campo é preenchido automaticamente quando é atribuído a outro proprietário.
Descrição	Informações adicionais sobre essa atividade. Limite de 16.350 caracteres.
Data de vencimento	Data em que a tarefa vence (aplica-se somente a tarefas).
Hora de término	A data e a hora em que o compromisso é concluído (aplica-se somente a compromissos). Padronizadas para a data de hoje às 13:00. O Oracle CRM On Demand atualiza este campo automaticamente usando a hora de início e a duração do compromisso.
Lead	Lead vinculado a essa atividade.
Localização	Lugar onde o compromisso ocorre (aplica-se somente a compromissos).
Modificado por	Nome da pessoa que cria ou atualiza o registro de atividade seguido pela data e hora em que ele foi criado ou atualizado. Gerado pelo sistema.
Oportunidade	Oportunidade vinculada a essa atividade.
Proprietário	Proprietário dessa atividade.
Prioridade	O nível de prioridade, como 1-Alta, 2-Média ou 3-Baixa. O nível de prioridade aplica-se somente a tarefas. O valor padrão é 3-Baixa. OBSERVAÇÃO: Se o administrador da sua empresa alterou os valores padrão para o campo Prioridade, talvez as setas não sejam exibidas no campo Prioridade na lista de tarefas.

Campo	Descrição
Particular	Indicação de que o registro de atividade pode ser visto somente por você mesmo que a atividade esteja vinculada a um registro visível para outras pessoas. Ao sincronizar com o Microsoft Outlook, você pode configurar um filtro para impedir que registros privados sejam carregados no Oracle CRM On Demand usando esse campo. Para obter mais informações, consulte Sincronizando com PIMs (na página 695).
Motivo da rejeição	Indica por que um item foi devolvido ou rejeitado. Esse campo não aparece por padrão. Os administradores da empresa podem adicionar esse campo à apresentação da página Atividade. Eles podem usar esse campo para auxiliar no controle de aprovações de registro do Gerenciamento de relacionamento do parceiro. Esse campo pode ser preenchido como parte de um workflow. Para obter mais informações sobre o workflow Criar tarefa, consulte Criando ações de workflow: Criar tarefa (na página 1335). Para obter mais informações sobre como configurar o Gerenciamento de relacionamento do parceiro, consulte o Oracle CRM On Demand for Partner Relationship Management Configuration Guide.
Solicitação de serviço	Solicitação de serviço vinculada a essa atividade.
Hora de início	Data e hora em que o compromisso é iniciado (aplica-se somente a compromissos). Padronizadas para a data de hoje às 12:00.
Status	Status da tarefa, como Concluído, Diferido, Em andamento, Aguardando alguém ou Não iniciado. Padronizado para Em andamento.
Assunto	Título ou breve descrição dessa atividade.
Subtipo	O tipo de objeto da aprovação. Esse campo não aparece por padrão. Os administradores da empresa podem adicionar esse campo à apresentação da página Atividade. Eles podem usar esse campo para auxiliar no controle de aprovações de registro do Gerenciamento de relacionamento do parceiro. Esse campo pode ser preenchido como parte de um workflow. Para obter mais informações sobre o workflow Criar tarefa, consulte Criando ações de workflow: Criar tarefa (na página 1335). Para obter mais informações sobre como configurar o Gerenciamento de relacionamento do parceiro, consulte o Oracle CRM On Demand for Partner Relationship Management Configuration Guide.
Tipo	Para tarefas, refere-se a uma categoria, como Aprovação, Chamada de aniversário, Chamada, Correspondência, Demonstração, E-mail, Evento, Fax, Almoço, Reunião, Pessoal, Apresentação, Outros, Chamada de indicação, Chamada de análise ou Tarefa.
Tipo	Na página Lista de atividades, refere-se ao tipo de atividade, Tarefa ou Compromisso.

3 Marketing

O Oracle CRM On Demand fornece os seguintes tipos de registro para informações de marketing:

- Campanhas.** Use estas páginas para gerenciar campanhas de marketing e gerar leads qualificados e oportunidades.
- Leads.** Use estas páginas para rastrear leads para novas oportunidades de vendas e automatizar o processo de conversão do lead.

Gerenciando o marketing

Para gerenciar o marketing, realize os processos a seguir.

- 1 [Processo de manuseio de campanhas](#) (na página 161).
- 2 [Processo de manuseio de leads](#) (na página 162).

Processo de manuseio de campanhas

Para lidar com campanhas, realize as seguintes tarefas:

- 1 Criar um registro de campanha. Consulte [Criando registros](#) (na página 41) e [Campos de campanha](#) (na página 168).
- 2 Atribuir destinatários de campanha. Consulte [Direcionando contatos para campanhas](#) (consulte "[Direcionando contatos a campanhas](#)" na página 166).
- 3 Se for uma campanha por e-mail, prepare o conteúdo do e-mail. Para obter mais informações, consulte a Ajuda on-line do Oracle Email Marketing On Demand.
- 4 Executar a campanha.
- 5 Rastrear as respostas da campanha. Consulte [Registrando respostas para campanhas](#) (consulte "[Gravando respostas a campanhas](#)" na página 167).

- 6 Avaliar a eficácia da campanha. Consulte [Medindo a eficácia da campanha](#) (na página 168).
- 7 Associar leads à campanha. Se a campanha gerar leads, você deverá associar os novos leads à campanha de onde eles vieram. Consulte [Criando registros](#) (na página 41) e [Campos de leads](#) (na página 186).

Processo de manuseio de leads

Para lidar com leads, realize as seguintes tarefas:

- 1 Definir regras de atribuição de leads. Consulte [Sobre regras de atribuição](#) (na página 1362) e [Definindo regras de atribuição](#) (consulte "[Configurando regras de atribuição](#)" na página 1366).
- 2 Definir regras de lead. Consulte [Leads](#) (na página 170) e [Mapeando campos adicionais durante a conversão do lead](#) (consulte "[Mapeando campos adicionais durante a conversão de leads](#)" na página 1373).
- 3 Definir layouts de conversão do lead. Consulte [Criando layouts de conversão do lead](#) (consulte "[Criando apresentações de conversão de leads](#)" na página 1374).
- 4 Criar scripts de qualificação de lead. Consulte [Usando scripts de qualificação de lead](#) (na página 180).
- 5 Qualificar o lead. Consulte [Qualificando leads](#) (na página 179).
- 6 Converter ou rejeitar o lead.

Você pode converter leads em conta, contato, registro de negócios ou registros de oportunidade, consulte [Convertendo leads em contas, contatos, registros de negócio ou oportunidades](#) (consulte "[Convertendo leads em contas, contatos, registros de negócios ou oportunidades](#)" na página 181). Se você achar que um lead não é importante, você pode removê-lo do processo de gerenciamento de lead, consulte [Rejeitando leads](#) (na página 185).

Campanhas

Use as páginas Campanha para criar, atualizar e controlar campanhas. Uma *campanha* é o veículo ou projeto pelo qual você transmite uma mensagem de marketing a um ou mais grupos de pessoas, incluindo clientes potenciais e existentes. Geralmente, as campanhas fornecem uma oferta promocional a diferentes canais de comunicação para reter clientes atuais ou para adquirir novos. O objetivo é gerar interesse adicional nos produtos e serviços da empresa.

O uso de campanhas permite que você faça o seguinte:

- n Armazene informações de campanha, como custos orçados comparados com custos reais, leads alvo e material de marketing (por exemplo, panfletos e ilustrações) em um local.
- n Compartilhe exibições de campanha com a equipe de marketing e compartilhe informações de campanha consistentes com sua equipe de vendas do mesmo local em tempo real.
- n Veja os resultados da sua campanha exibindo leads e oportunidades, que são gerados para cada campanha.

- n Use relatórios pré-criados para avaliar os resultados e determinar o retorno sobre o investimento das atividades da campanha em tempo real.
- n Faça comparações históricas entre campanhas atuais e anteriores para identificar tendências.

Os gerentes de vendas e marketing podem importar leads e vinculá-los a uma campanha existente. As informações de lead devem primeiro ser formatadas em um arquivo de valores separados por vírgula (.csv).

Campanhas, leads, oportunidades e contatos

Durante uma campanha, você pode gerar vários leads que são vinculados à campanha. Se você converter alguns desses leads em novos contatos, oportunidades ou contas, o link para a campanha será transferido dos leads de origem para oportunidades, contatos e contas convertidos. Por exemplo, a Campanha A cria 100 leads, de L1 a L100. Você vincula cada um desses leads à Campanha A. Os leads L1 a L90 nunca mostram o potencial para produzir receita. Os leads L91 a L100 têm potencial de receita e então você os converte nas oportunidades de O1 a O10. Cada uma dessas oportunidades é automaticamente vinculada à Campanha A por meio de seu lead de origem. Vários meses depois você deseja rever a eficácia da Campanha A. Você revisa o registro da Campanha A e vê que há 100 leads e 10 oportunidades vinculados a ela. É possível comparar esses resultados com as campanhas anteriores e fazer ajustes adequadamente.

OBSERVAÇÃO: Se o administrador de sua empresa adicionar campos personalizados para leads, esses campos não serão transportados para os registros da oportunidade quando o lead for convertido para uma oportunidade ou contato. Ocorrerá uma exceção se o administrador da empresa configurar mapeamento adicional através do recurso Mapeamento da conversão de leads. Para obter mais informações sobre como mapear campos de lead, consulte [Mapeando campos adicionais durante a conversão do lead](#) (consulte "Mapeando campos adicionais durante a conversão de leads" na página 1373).

Trabalhando com Campanhas - Página inicial

Campanhas - Página inicial é o ponto de partida para gerenciar campanhas.

OBSERVAÇÃO: o administrador da empresa pode personalizar o layout de Campanhas - Página inicial. Além disso, se a função de usuário incluir o privilégio Personalizar páginas iniciais, você poderá adicionar seções à página e removê-las da página.

Criando uma campanha

Você pode criar uma campanha clicando no botão Novo na seção Campanhas que possui com exibição recente. Para obter mais informações, consulte [Criando registros](#) (na página 41) e [Campos de campanha](#) (na página 168).

Trabalhando com listas de campanhas

A seção Listas de campanhas mostra algumas listas filtradas. O Oracle CRM On Demand apresenta um conjunto de listas padrão. Todas as listas padrão são públicas e qualquer pessoa pode vê-las. Você e seus gerentes podem criar listas adicionais, com base em critérios diferentes. Essas listas personalizadas aparecem acima do conjunto de listas padrão.

A tabela a seguir descreve as listas padrão para campanhas.

Lista de campanhas	Filtro
Todas as campanhas ativas	Campanhas em que o campo Status está definido como Ativo
Todas as campanhas concluídas	Campanhas em que o campo Status está definido como Concluído
Todas as campanhas planejadas	Campanhas em que o campo Status está definido como Planejado
Campanhas recém-criadas	Todas as campanhas, classificadas pela data de criação, com a campanha criada mais recentemente na parte superior da lista
Campanhas recém-modificadas	Todas as campanhas, classificadas pela data de modificação, com a campanha modificada mais recentemente na parte superior da lista
Todas as campanhas	Nenhuma. A lista mostra todas as campanhas da sua empresa, classificadas por Nome, em ordem crescente.
Campanhas que possuo com modificações recentes	Todas as campanhas de sua propriedade. A lista é classificada pela data de modificação, com a campanha modificada mais recentemente na parte superior da lista.

Para exibir uma lista, clique no nome da lista.

Para criar uma nova lista, clique em Novo. Para obter mais informações sobre como criar listas, consulte [Criando e refinando listas](#) (na página 79).

Para revisar todas as listas disponíveis, criar uma nova lista ou exibir, editar ou excluir uma lista existente, clique em Gerenciar listas. A página Gerenciar listas também inclui as listas padrão entregues com o Oracle CRM On Demand. Essas listas são somente para exibição, logo, você não pode editar ou excluí-las.

Exibindo campanhas que possuo com exibição recente

A seção Campanhas que possuo com exibição recente mostra as campanhas que você viu mais recentemente.


Para expandir a lista, clique no link Exibir lista completa.

Trabalhando com tarefas de campanha

A seção Tarefas de campanha mostra as tarefas atribuídas a você, classificadas pelo prazo e, em seguida, por prioridade. Você ou o gerente definem o prazo e a prioridade. A prioridade da tarefa, como 1-Alta, 2-Média ou 3-Baixa, é indicada por setas: uma seta para cima indica prioridade alta, nenhuma seta indica prioridade média e uma seta para baixo indica baixa prioridade.

OBSERVAÇÃO: Se o administrador da sua empresa alterou os valores padrão para o campo Prioridade, talvez as setas não sejam exibidas no campo Prioridade na lista de tarefas.

 Para revisar uma tarefa, clique no link Assunto.

 Para revisar a campanha à qual a tarefa está associada, clique no nome da campanha.

- Para expandir a lista de tarefas, clique em Exibir lista completa.

Exibindo campanhas ativas

A seção Campanhas ativas mostra uma lista de campanhas atualmente em execução.

- Para exibir uma campanha ativa, clique no campo Nome da campanha.
- Para expandir a lista, clique em Exibir lista completa.

Seções de relatório

Uma ou mais seções de relatório podem ser mostradas em Campanhas - Página inicial. O administrador da empresa pode especificar quais seções do relatório são mostradas na página. Na edição padrão do Oracle CRM On Demand, a seção Status da campanha ativa é mostrada.

Usando relatórios para medir a eficácia da campanha

Uma ou mais seções de relatório podem ser mostradas em Campanhas - Página inicial (o administrador da empresa pode especificar quais seções de relatório são mostradas na página). No aplicativo padrão, a seção Status da campanha ativa é mostrada, o que exibe uma análise de todas as campanhas ativas. Para obter mais informações sobre como usar a seção Status da campanha ativa, consulte [Medindo a eficácia da campanha](#) (na página 168).

Adicionando seções a Campanhas - Página inicial

Se a função de usuário incluir o privilégio Personalizar páginas iniciais, você poderá adicionar seções a Campanhas - Página inicial, dependendo das seções disponibilizadas pelo administrador da empresa para exibição em Campanhas - Página inicial.

Para adicionar seções a Campanhas - Página inicial

- 1 Em Campanhas - Página inicial, clique em Editar layout.
- 2 Na página Apresentação de Campanhas - Página inicial, clique nas setas para adicionar ou remover seções e organizá-las na página.
- 3 Clique em Salvar.

Gerenciando campanhas

Para gerenciar campanhas, execute as seguintes tarefas:

- Para [Direcionando contatos a campanhas](#) (na página 166)
- Para [Gravando respostas a campanhas](#) (na página 167)

[n Fechando campanhas](#) (na página 168)

[n Avaliando a eficácia da campanha](#) (consulte "[Medindo a eficácia da campanha](#)" na página 168)

Para ver os procedimentos passo a passo que são comuns a vários tipos de registro, consulte:

[n Criando registros](#) (na página 41)

[n Atualizando detalhes do registro](#) (na página 64)

[n Vinculando registros ao seu registro selecionado](#) (na página 65)

[n Trabalhando com listas](#) (na página 74)

OBSERVAÇÃO: os administradores de empresa podem personalizar o Oracle CRM On Demand de várias maneiras, por exemplo, alterando os nomes dos tipos de registro, campos e opções nas listas. Portanto, as informações exibidas podem ser diferentes das informações padrão descritas na ajuda on-line.

Além disso, dependendo do seu nível de acesso, talvez não seja possível executar todos os procedimentos descritos na lista anterior.

Tópicos relacionados

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas:

[n Campos de campanha](#) (na página 168)

[n Trabalhando com a Página inicial da campanha](#) (consulte "[Trabalhando com Campanhas - Página inicial](#)" na página 163)

[n Relatórios](#) (na página 737)

[n Importando seus dados](#) (consulte "[Importando os seus dados](#)" na página 1575)

Direcionando contatos a campanhas

Você pode selecionar contatos que deseja direcionar para uma campanha.

OBSERVAÇÃO: se sua empresa usar o Assistente de segmentação, um aplicativo do qual pode ser feito download que trabalha entre o Oracle CRM On Demand e o Excel, você poderá criar segmentos alvo que filtram registros de acordo com critérios de vários tipos de registro. Para obter informações sobre como fazer download do Assistente de segmentação e como usá-lo, consulte [Usando o Assistente de segmentação](#) (na página 730).

Para direcionar contatos para uma campanha

1 Selecione a campanha.

Para obter instruções sobre como selecionar campanhas, consulte [Localizando registros](#) (na página 45).

2 Na página Campanhas - Detalhes, role para baixo até a seção Destinatários e faça o seguinte:

OBSERVAÇÃO: se a seção Destinatários não estiver visível na página Campanha - Detalhes, clique no link Editar apresentação no canto superior direito da página e adicione a seção Destinatários à apresentação da sua página. Se a seção não estiver disponível para ser adicionada à apresentação de página, entre em contato com o administrador da empresa.

- n Para direcionar contatos, um por um, clique em Adicionar.
- n Para remover o contato, clique no link Remover na linha do registro. Isso desassocia os registros sem excluir nenhum registro.

3 Salve o registro.

Para importar contatos de um arquivo, consulte [Importando seus dados](#) (consulte "Importando os seus dados" na página 1575).

Gravando respostas a campanhas

Quando você deseja gravar a resposta a uma campanha, como o fato de que um destinatário participou de um evento, é possível controlar isso na seção do destinatário da campanha.

Para gravar uma resposta a uma campanha

1 Selecione a campanha.

Para obter instruções sobre como selecionar campanhas, consulte [Localizando registros](#) (na página 45).

Observação: se a seção Destinatários não aparecer na página Campanhas - Detalhes, clique em Apresentação da página para adicioná-la.

- 2 Na página Campanha - Detalhes, role para baixo até a seção Destinatários e clique em Editar para o contato cuja resposta deseja gravar.
- 3 Na página Resposta à campanha - Edição, preencha as informações.

Campo	Descrição
Status da entrega	Os valores padrão são Pendente, Enviado, Devolução temporária, Devolução definitiva, Devolução desconhecida, Recebido e Aberto. No entanto, o administrador da empresa pode renomear as opções na lista suspensa. Se sua empresa usar Oracle Email Marketing On Demand, o status de entrega do destinatário será atualizado automaticamente (somente para os valores Devolução temporária, Devolução definitiva ou Mensagem aberta).
Status da resposta	Os valores padrão são Cliques, RSVP - Participará, RSVP - Não participará, Frequentado, Convertido para lead, Mais informações solicitadas, Aceitar entrada na lista, Recusar entrada na lista, Aceitar entrada global, Recusar entrada global e Mensagem aberta. No entanto, o administrador da empresa pode

Campo	Descrição
	personalizar as opções nessa lista suspensa. Se sua empresa usar o Oracle Email Marketing On Demand, o status da resposta será atualizado automaticamente (somente para os valores Cliques, Aceitar entrada na lista, Recusar entrada na lista, Aceitar entrada global, Recusar entrada global ou Mensagem aberta).

- 4 Salve o registro.

Fechando campanhas

Você pode alterar o status da campanha para indicar se ela foi concluída.

Para fechar uma campanha

- 1 Na página Lista de campanhas, clique no campo Status.
- 2 Selecione o status Concluído na lista suspensa.
- 3 Clique no ícone da marca de verificação verde no campo Status para salvar o registro.

Medindo a eficácia da campanha

A seção Status da campanha ativa de Campanhas - Página inicial mostra uma análise de todas as campanhas ativas. Você pode usar essas informações para determinar a eficácia das campanhas.

Para exibir informações sobre a eficácia das campanhas

- n Nesta seção de Campanhas - Página inicial, faça o seguinte:
 - n Coloque o ponteiro sobre o gráfico para ver informações específicas.
 - n Clique em um segmento para revisar um relatório detalhado.
 - n Altere as categorias nas listas para exibir os mesmos dados de uma perspectiva diferente.

Por exemplo, você pode exibir a análise de campanhas pelo ROI (retorno do investimento), pela taxa de conversão do lead ou pelo custo de cada lead.






Campos de campanha

Use a página Edição da campanha para adicionar uma campanha ou atualizar detalhes de uma campanha existente. A página Edição da Campanha mostra o conjunto completo de campos de uma campanha.

DICA: também é possível editar campanhas na página Lista de campanhas e na página Campanha - Detalhe. Para obter mais informações sobre como atualizar registros, consulte [Atualizando detalhes do registro](#) (na página 64).

OBSERVAÇÃO: os administradores da empresa podem personalizar seu aplicativo de várias maneiras, por exemplo, alterando nomes dos tipos de registro, campos e opções nas listas suspensas. Portanto, as informações que você vê na tela podem ser diferentes das informações padrão descritas nessa tabela.

A tabela a seguir fornece informações adicionais relacionadas a alguns campos.

Campo	Descrição
Principais informações da campanha	
Código da origem	O código do identificador da campanha. Certifique-se de que o código que você informa é exclusivo. Esse campo tem um máximo de 30 caracteres.
Nome da campanha	Nome descritivo da campanha. Esse campo tem um máximo de 100 caracteres.
Tipo de campanha	Tipo de campanha, como Anúncio, Mala direta, E-mail, Evento - Outros, Evento - Seminário, Evento - Feira comercial, Lista - Comprados, Lista - Alugados, Outros, Indicação - funcionário, Indicação - externa ou site.
Objetivo	Descrição do objetivo da campanha, como "Para aumentar as vendas em 10%".
Público	Público-alvo da campanha.
Oferta	Descrição do produto ou serviço que a campanha está oferecendo.
Status	<p>Status da campanha, como:</p> <ul style="list-style-type: none">  Ativo. A data de início está no passado e a data de término no futuro.  Concluído. As datas de início e término estão no passado.  Planejado. As datas de início e término estão no futuro.  Agendado. Você pode definir manualmente esse status para indicar que a campanha está pronta e agora definida para ser executada em uma data e hora específicas.  Contatar suporte. No Oracle Email Marketing On Demand, esse status é definido automaticamente se houver um problema com a campanha. <p>Você deve definir o status. O sistema não o atualiza automaticamente quando a campanha é lançada, a menos que a campanha use o Oracle Email Marketing On Demand. Se sua empresa usar o Oracle Email Marketing On Demand, os status Ativo, Concluído e Contatar suporte serão atribuídos automaticamente.</p>
Data de início	Data e hora do início da campanha. Padronizado para a data e hora atuais. É possível usar os controles de calendário para alterar essa data.

Campo	Descrição
Data de término	Data e hora em que a campanha é programada para ser concluída. Padronizado para a data e hora atuais. É possível usar os controles de calendário para alterar essa data.
Moeda da campanha	Informe o código (como dólar americano - USD) para a moeda usada em todos os campos de receita.
Informações sobre o plano de campanha	
Receita-alvo	Receita esperada a ser gerada pela campanha.
Leads intencionados (nº)	Número de clientes em potencial visados pela campanha.
Custo orçado	Valor dos orçamentos para essa campanha.
Custo real	Valor que sua empresa está gastando nessa campanha.
Informações adicionais	
Proprietário	Apelido do proprietário do registro. Padronizado para o criador da campanha. Geralmente, os proprietários podem atualizar o registro, transferir o registro para outro proprietário ou excluir o registro. No entanto, os níveis de acesso podem ser ajustados para restringir ou expandir o acesso de um usuário. Esse valor afeta quais registros são incluídos nos relatórios que você ou seus gerentes executam (nas páginas Relatórios e Painel).
Modificado por	Nome da pessoa que criou ou atualizou pela última vez o registro de campanha, seguido pela data e hora da atualização. Gerado pelo sistema.
Descrição	Descrição da campanha. Esse campo tem um limite de 16.350 caracteres.

Leads

Use as páginas Lead para criar, atualizar e avaliar leads. Um *lead* é uma pessoa que indicou um interesse em seus produtos ou serviços.

Você pode informar leads manualmente ou eles podem ser atribuídos a você. É possível acompanhar leads atribuídos para determinar se eles acabarão gerando receita para a empresa. A criação de um registro de lead é uma forma rápida de coletar informações sobre um novo cliente. Em um registro, é possível informar detalhes sobre a empresa, a pessoa e o interesse de negócios, em vez de criar quatro diferentes registros para uma conta, um contato, um registro de negócio e uma oportunidade.

Um lead passa pelo processo de gerenciamento de lead na seguinte sequência de estágios: avaliação, qualificação e conversão em uma oportunidade ou em um registro de negócio. Em vez de qualificar um lead, você pode removê-lo, arquivando-o. Em vez de converter um lead qualificado em uma oportunidade ou em um registro de negócio, você pode rejeitá-lo. O restante deste tópico explica os estágios mais detalhadamente.

Avaliando leads

Durante a avaliação, a pessoa que está avaliando o lead executa várias atividades contínuas:

- n Faz chamadas, envia e-mails ou visita o contato para trocar informações.
- n Atualiza informações específicas sobre o lead com informações mais precisas e recém-descobertas.
- n Cria, controla e conclui atividades relacionadas ao lead.
- n Registra em log observações relacionadas à interação.
- n (Opcional, mas recomendável) Vincula o lead a uma conta e um contato, que tem estas vantagens:
 - n O usuário atribuído à conta ou ao contato (que também pode ou não ser o usuário atribuído ao lead) pode exibir o lead durante o processo de avaliação, pois ele aparecerá nas páginas Conta e contato.
 - n O proprietário do lead pode acessar informações adicionais sobre a conta ou o contato clicando em um link.
 - n O proprietário do lead pode informar mais detalhes que, geralmente, podem ser armazenados com um lead, como contatos adicionais na conta, endereço para envio e assim por diante.
 - n Se o lead for convertido em uma oportunidade ou registro de negócio, os links existentes de conta e contato podem agilizar esse processo.

Qualificando leads

O processo de qualificação ajuda o avaliador a coletar informações suficientes para determinar quais leads acompanhar posteriormente. Quando o avaliador determina que um lead tem algum potencial para gerar receita, ele qualifica o lead. O sistema então faz a verificação para garantir que determinados campos críticos contenham dados. Se os critérios forem atendidos, o lead será marcado como qualificado e se tornará visível ao vendedor como um lead recentemente qualificado.

A qualificação precisa de leads ajuda sua empresa a gastar mais tempo trabalhando nas negociações de potencial alto. Os administradores da empresa podem configurar scripts de Qualificação de lead para ajudar os avaliadores a qualificar leads de forma precisa e consistente. (Para obter informações sobre como configurar scripts de avaliação, consulte [Configurando scripts de avaliação](#) (na página 1605)).

Arquivando leads

Como alternativa, se o lead for considerado para não ter nenhum valor para a empresa, então o avaliador poderá arquivar o lead. O sistema remove o lead do processo de gerenciamento de lead.

DICA: para classificar leads arquivados, crie uma nova lista chamada Leads arquivados. Para obter mais informações sobre como criar listas, consulte [Criando e refinando listas](#) (na página 79).

Convertendo leads em oportunidades ou registros de negócio

Os leads podem ser convertidos em contatos e, como opção, em contas, oportunidades e registros de negócio, usando-se a página Converter lead. A página Converter lead contém opções de conversão, conforme especificado na apresentação de Conversão de leads, que é aplicável à função do usuário. Se um lead tiver valor em potencial suficiente, o avaliador poderá convertê-lo em uma oportunidade ou em um registro de negócio, desde que a apresentação de conversão de leads tenha todas as opções de conversão de lead

ativadas. O sistema solicita que o avaliador de uma conta vincule-se ao lead, um contato nessa conta vincule-se ao lead e uma oportunidade ou registro de negócio vincule-se ao lead.

Assim, o sistema cria uma nova oportunidade ou registro de negócio com alguns valores transferidos do lead, como receita potencial e data de fechamento estimada. Em seguida, o sistema remove o lead da avaliação ativa (embora ele ainda possa ser exibido, se desejado).

O que acontece durante a conversão

Algumas informações do registro de lead são transferidas para as áreas relevantes nos registros de Conta, Contato, Oportunidade e Registro de negócio, criados durante o processo de conversão. A tabela a seguir mostra um exemplo de como os campos são mapeados entre os registros usando-se a página Mapeamento da conversão de leads.

Lead	Conta	Oportunidade	Contato	Registro de negócio
Endereço	Endereço de cobrança	Não aplicável	Endereço do contato	Endereço de negócio
Receitas anuais	Receitas anuais	Não aplicável	Não aplicável	Não aplicável
Receita aproximada	Não aplicável	Não aplicável	Rendimento total	Não aplicável
Empresa associada	Não aplicável	Não aplicável	Não aplicável	Empresa associada
Contato associado	Não aplicável	Não aplicável	Não aplicável	Contato associado
Campanha	Campanha de origem OBSERVAÇÃO: se a conta foi criada por meio do processo de conversão de lead, esse campo será preenchido automaticamente a partir do campo Campanha no registro do lead. Se a conta foi criada por um usuário, este poderá inserir as informações nesse campo.	Campanha de origem OBSERVAÇÃO: se a oportunidade foi criada por meio do processo de conversão de lead, esse campo será preenchido automaticamente a partir do campo Campanha no registro do lead. Se a oportunidade foi criada por um usuário, este poderá inserir as informações nesse campo.	Campanha de origem OBSERVAÇÃO: se o contato foi criado por meio do processo de conversão de lead, esse campo será preenchido automaticamente a partir do campo Campanha no registro do lead. Se o contato foi criado por um usuário, este poderá inserir as informações nesse campo.	Não aplicável
Nº de telefone celular	Não aplicável	Não aplicável	Nº de telefone celular	Telefone celular
Cidade	Cidade de faturamento	Não aplicável	Cidade principal	Cidade (do endereço

Lead	Conta	Oportunidade	Contato	Registro de negócio
	Cidade de envio			de negócio)
Empresa	Nome da conta	Conta	Conta	Nome da empresa
País	País de cobrança País de envio	Não aplicável	País principal	País
Data de nascimento	Não aplicável	Não aplicável	Data de nascimento	Não aplicável
Descrição	Não aplicável	Descrição	Não aplicável	Justificativa
E-mail	Não aplicável	Não aplicável	E-mail	E-mail
Data de fechamento estimada	Não aplicável	Data de fechamento	Não aplicável	Data de fechamento
Nome	Não aplicável	Não aplicável	Nome	Não aplicável
Setor	Setor	Não aplicável	Não aplicável	Não aplicável
Cargo	Não aplicável	Não aplicável	Cargo	Não aplicável
Sobrenome	Não aplicável	Não aplicável	Sobrenome	Não aplicável
Lead - Moeda	Não aplicável	Não aplicável	Não aplicável	Moeda de negócio
Proprietário do lead	Não aplicável	Não aplicável	Não aplicável	Não aplicável
Tipo de lead	Tipo de conta	Não aplicável	Tipo de contato	Não aplicável
Sr./Sra.	Não aplicável	Não aplicável	Sr./Sra.	Não aplicável
Nunca enviar e-mails	Não aplicável	Não aplicável	Nunca enviar e-mails	Não aplicável
Próxima etapa	Não aplicável	Próxima etapa	Não aplicável	Próxima etapa
Número de funcionários	Número de funcionários	Não aplicável	Não aplicável	Não aplicável
Parceiro de origem	Não aplicável	Não aplicável	Não aplicável	Parceiro de origem
Receita potencial	Não aplicável	Receita	Não aplicável	Volume do negócio
Nº de telefone principal	Não aplicável	Não aplicável	Nº de telefone comercial	Nº de telefone
Parceiro principal	Não aplicável	Não aplicável	Não aplicável	Parceiro principal
Interesse no produto	Não aplicável	O nome da oportunidade	Não aplicável	Interesse no produto

Lead	Conta	Oportunidade	Contato	Registro de negócio
		torna-se: Interesse no produto (nome completo do contato)		
Profissão	Não aplicável	Não aplicável	Profissão	Não aplicável
Data de qualificação	Não aplicável	Não aplicável	Data de qualificação	Não aplicável
Classificação	Não aplicável	Não aplicável	Não aplicável	Não aplicável
Indicado por	Não aplicável	Não aplicável	Indicado por	Não aplicável
Origem	Não aplicável	Origem do lead	Origem do lead	Não aplicável
Estado/Província	Estado/província de cobrança Estado/província de envio	Não aplicável	Estado/província principal	Estado (do endereço de negócio)
Site	Site	Não aplicável	Não aplicável	Não aplicável
Nº de fax comercial	Não aplicável	Não aplicável	Nº de fax comercial	Não aplicável
CEP/Código postal	Código postal de cobrança Código postal do envio	Não aplicável	CEP/Código postal principal	Código postal (do endereço de negócio)

Além disso, alguns campos mostram valores diferentes como resultado do processo de conversão de leads. A tabela a seguir lista os novos valores.

Esse registro/campo	É alterado para este valor
Registro de lead	
Status	Convertido
Registro de conta	
Proprietário	Usuário que converte o lead. Consulte a seção a seguir, Propriedade de registros de lead relacionados após conversão.
Registro de oportunidade	
Status	Pendente
Estágio de vendas	Construindo a visão
Probabilidade	50%

Esse registro/campo	É alterado para este valor
Proprietário	Usuário que converte o lead. Consulte a seção a seguir, Propriedade de registros de lead relacionados após conversão.
Registro de contato	
Proprietário	Usuário que converte o lead. Consulte a seção a seguir, Propriedade de registros de lead relacionados após conversão.
Registro do Registro de negócio	
Nome	Interesse no produto no lead. Você pode substituir este campo.
Tipo	Padrão
Status de envio	Não enviado.

Propriedade de registros de lead relacionados após conversão

Se você preencheu o campo Vendedor, quando o lead for convertido, essa pessoa se tornará o proprietário de todos os registros relacionados. Se esse campo não for preenchido, o usuário que está convertendo o lead se tornará o proprietário de todos os registros relacionados, por padrão. No entanto, o administrador da empresa pode alterar esse comportamento usando o recurso Mapeamento da conversão de leads. Para obter mais informações, consulte [Mapeando campos adicionais durante a conversão de leads](#). (consulte "[Mapeando campos adicionais durante a conversão de leads](#)" na página 1373)

Rejeitando leads qualificados

Os leads qualificados também podem ser rejeitados. Geralmente, isso é feito em organizações onde a pessoa ou o grupo que está avaliando os leads é diferente dos vendedores que converteram os leads qualificados em receita. Nessas organizações, o vendedor atribuído a um lead qualificado pode determinar que o lead não é valioso quanto o avaliador tinha indicado.

Ao rejeitar um lead, o vendedor deve especificar um Código de rejeição para a rejeição e, como opção, especificar também o Motivo da rejeição. Se o Código de rejeição selecionado for Outros, o Motivo da rejeição se tornará um campo obrigatório. O sistema registra que ocorreu uma rejeição, o autor da rejeição e por que houve a rejeição.

O vendedor também pode escolher ter o lead reatribuído como parte da rejeição. Dependendo das políticas da empresa, o lead pode ser reatribuído a um gerente para acompanhamento ou pode voltar para o avaliador original para outra avaliação.

Trabalhando com a Página inicial de leads

A Página inicial de leads é o ponto inicial para gerenciar leads.

OBSERVAÇÃO: o administrador da empresa pode personalizar a apresentação da sua Página inicial de leads. Além disso, se sua função de usuário incluir o privilégio Personalizar páginas iniciais, você poderá adicionar seções à página e remover seções da página.

Criando um lead

Você pode criar um lead clicando no botão Novo na seção Meus leads exibidos recentemente. Para obter mais informações, consulte [Criando registros](#) (na página 41) e [Campos de leads](#) (na página 186).

Trabalhando com listas de leads

A seção Listas de leads mostra várias listas filtradas. O Oracle CRM On Demand apresenta um conjunto de listas padrão. Todas as listas padrão são públicas e qualquer pessoa pode vê-las. Você e seus gerentes podem criar listas adicionais, com base em critérios diferentes. Essas listas personalizadas aparecem acima do conjunto de listas padrão.

A tabela a seguir descreve as listas padrão dos leads.

Lista de leads	Filtro
Todos os leads	Nenhum
Todos os leads convertidos	Exibe leads onde o campo Status é definido como Convertido
Todos os leads que estão sendo qualificados	Exibe leads onde o campo Status é definido como Qualificação
Todos os leads qualificados	Exibe leads onde o campo Status é definido como Qualificado
Leads - Criação recente	Exibe todos os leads, classificados por data de criação
Leads recém-modificados	Exibe todos os leads, classificados por data de criação
Todos os leads rejeitados	Exibe leads onde o campo Status é definido como Rejeitado
Meus leads	Exibe leads, classificados pela data de criação, que atendem a uma das seguintes condições: <ul style="list-style-type: none"> ■ O campo Vendedor é definido com seu nome de usuário e o campo Status é definido como Qualificação. ■ O campo Proprietário do lead é definido com seu nome de usuário, o campo Vendedor fica vazio e o campo Status é definido como Qualificação.
Meus novos leads	Exibe leads, classificados pela data de criação, que atendem a uma das seguintes condições: <ul style="list-style-type: none"> ■ O campo Vendedor é definido com seu nome de usuário e o campo Status é definido como Qualificado. ■ O campo Proprietário do lead é definido com seu nome de usuário, o campo Vendedor é definido com um nome de usuário que não é o seu e o campo Status é definido como Qualificação.

Lista de leads	Filtro
Meus leads recém-criados	Exibe todos os leads que são seus. A lista é classificada por data de criação, com o lead criado mais recentemente no topo da lista.

Para exibir uma lista, clique no nome da lista.

Para criar uma nova lista, clique em Novo. Para obter mais informações sobre como criar listas, consulte [Criando e refinando listas](#) (na página 79).

Para revisar todas as listas disponíveis, criar uma nova lista ou exibir, editar ou excluir uma lista existente, clique em Gerenciar listas. A página Gerenciar listas também inclui as listas padrão entregues com o Oracle CRM On Demand. Essas listas são somente para exibição, logo, você não pode editar ou excluí-las.

Exibindo leads exibidos recentemente




A seção Meus leads exibidos recentemente mostra os leads que você exibiu mais recentemente.

Para expandir a lista, clique em Exibir lista completa.

Trabalhando com tarefas de lead



A seção Minhas tarefas abertas relacionadas ao lead mostra as tarefas atribuídas a você, classificadas pelo prazo e depois por prioridade. Você ou seu gerente define o prazo e a prioridade. A prioridade da tarefa, como 1-Alta, 2-Média ou 3-Baixa, é indicada pelas setas: uma seta para cima para prioridade alta, nenhuma seta para prioridade média e uma seta para baixo para prioridade baixa.

OBSERVAÇÃO: Se o administrador da sua empresa alterou os valores padrão para o campo Prioridade, talvez as setas não sejam exibidas no campo Prioridade na lista de tarefas.

-  Para revisar uma tarefa, clique no link Assunto.
-  Para revisar o lead ao qual a tarefa está associada, clique no nome do lead.
-  Para expandir a lista de tarefas, clique em Exibir lista completa.

Exibindo leads qualificados

A seção Leads qualificados mostra uma lista de leads qualificados. O campo Nome completo é um link que abre o registro do lead.

-  Para abrir o registro do lead, clique no campo Nome completo.
-  Para expandir a lista, clique em Exibir lista completa.

Usando relatórios para analisar o acompanhamento do lead

Uma ou mais seções de relatório podem ser mostradas na sua Página inicial de leads. O administrador da empresa pode especificar quais seções do relatório são mostradas na página. Na edição padrão do Oracle CRM On Demand, a seção Análise de acompanhamento de leads é mostrada, que exibe o progresso feito em direção aos leads de qualificação nos últimos 90 dias. Para obter informações sobre como usar a seção Análise de acompanhamento de leads, consulte [Analisando o acompanhamento de leads](#) (consulte "Analisando acompanhamento de lead" na página 186).

Adicionando seções à página inicial de leads

Se sua função de usuário incluir o privilégio Personalizar páginas iniciais, você poderá adicionar outras seções à sua Página inicial de leads, dependendo de quais seções o administrador da empresa disponibilizou para exibição na sua Página inicial de leads.

Para adicionar seções à sua Página inicial de leads

- 1 Na página inicial de leads, clique em Editar apresentação.
- 2 Na página Apresentação da página inicial de leads, clique nas setas para adicionar ou remover seções e para organizar as seções na página.
- 3 Clique em Salvar.

Gerenciando leads

Para gerenciar leads, execute as seguintes tarefas:

- n [Reatribuindo leads](#) (na página 179)
- n [Qualificando leads](#) (na página 179)
- n [Usando scripts de qualificação de lead](#) (na página 180)
- n [Arquivando leads](#) (na página 181)
- n [Convertendo leads em contas, contatos, registros de negócios ou oportunidades](#) (na página 181)
- n [Rejeitando leads](#) (na página 185)
- n [Analisando o acompanhamento de leads](#) (consulte "[Analisando acompanhamento de lead](#)" na página 186)

OBSERVAÇÃO: se estiver usando o Oracle CRM On Demand Financial Services Edition e aproveitando o recurso Indicações, novos leads serão criados quando você vincular novas indicações aos contatos.

Para ver os procedimentos passo a passo que são comuns a vários tipos de registro, consulte:

- n [Criando registros](#) (na página 41)
- n [Atualizando detalhes do registro](#) (na página 64)
- n [Vinculando registros ao seu registro selecionado](#) (na página 65)
- n [Trabalhando com listas](#) (na página 74)

OBSERVAÇÃO: os administradores de empresa podem personalizar o Oracle CRM On Demand de várias maneiras, por exemplo, alterando os nomes dos tipos de registro, campos e opções nas listas. Portanto, as informações exibidas podem ser diferentes das informações padrão descritas na ajuda on-line.

Além disso, dependendo do seu nível de acesso, talvez não seja possível executar todos os procedimentos descritos na lista anterior.

Reatribuindo leads

Quando você cria um lead, automaticamente se torna o proprietário dele. Se seu nível de acesso permitir a edição desse registro, você poderá reatribuir o lead a outra pessoa. O administrador da sua empresa também pode configurar o sistema para atribuir leads especificando regras de atribuição.

Para reatribuir um lead

- 1 Selecione o lead que deseja reatribuir.

Para obter instruções sobre como selecionar leads, consulte [Localizando registros](#) (na página 45).

- 2 Na página Leads - Detalhe, clique em Editar.

- 3 Na página Leads - Edição, na seção de Informações adicionais, execute um dos seguintes procedimentos:

- n No campo Nome completo do proprietário, clique no ícone Pesquisa e selecione outro usuário na janela Pesquisa.
- n Marque a caixa de seleção Reatribuir proprietário para que o sistema reatribua o lead.

- 4 Salve o registro.

OBSERVAÇÃO: o tempo de processamento para reatribuir registros pode variar de acordo com a complexidade das regras de atribuição da sua empresa, o número de registros a serem reatribuídos e a carga do sistema atual.

Qualificando leads

Se você determinar que um lead tem algum potencial para se tornar uma oportunidade, é possível qualificar o lead. Normalmente, você seleciona uma classificação para o lead de acordo com a escala definida pelo administrador da sua empresa.

OBSERVAÇÃO: o administrador da empresa pode ter configurado scripts de avaliação para ajudar a avaliar leads para qualificação. Para obter mais informações sobre como usar scripts de Qualificação de lead, consulte [Usando scripts de qualificação de lead](#) (na página 180).

Antes de começar. Para executar este procedimento, sua função de usuário deve incluir o privilégio Qualificar lead.

Para qualificar um lead

- 1 Selecione o lead.

Para obter instruções sobre como selecionar leads, consulte [Localizando registros](#) (na página 45).

- 2 Na página Leads - Detalhe, certifique-se de que os campos Nome, Sobrenome, Classificação, Nome completo do proprietário e Vendedor sejam preenchidos. Esses campos são obrigatórios para qualificar o lead.

OBSERVAÇÃO: essas informações ajudam a garantir que os leads não sejam perdidos depois de serem qualificados e que esses valiosos recursos de vendas sejam usados para aproveitar completamente o acompanhamento de leads que serão envolvidos em uma oportunidade de vendas. Especificamente, se os campos Classificação e Vendedor não forem preenchidos, você não poderá definir o status do lead como Qualificado.

3 Clique em Marcar como qualificado.

O sistema verifica se os campos críticos contêm dados. Se os critérios forem atendidos, o valor de campo Status do lead será alterado para Qualificado.

OBSERVAÇÃO: se você receber uma mensagem de erro após clicar em Marcar como qualificado, verifique se o campo Data de qualificação não foi personalizado com o valor somente leitura.

Usando scripts de qualificação de lead

O administrador da empresa pode ter scripts de avaliação definidos para ajudar a avaliar leads tendo em vista a qualificação. Um script Qualificação de lead consiste em uma série de perguntas que você usa para coletar dados do cliente. As respostas são pontuadas, recebem uma ponderação e são comparadas com um limite especificado para determinar o resultado apropriado ou o curso de ação.

CUIDADO: Se um script Qualificação de lead tentar definir o campo Status em um lead como Qualificado, ele não poderá fazer isso a menos que os campos Classificação e Vendedor do lead estejam preenchidos. Se esses campos não estiverem preenchidos, uma mensagem de erro será exibida e o script vai pressupor a falha no lead ao atingir o limite. Em seguida, o script define o campo Status de acordo com os resultados definidos no script para deixar de atingir o limite.

Antes de começar. Para usar scripts de avaliação, sua função do usuário deve ser configurada para permitir o acesso aos registros de avaliação. Para obter mais informações sobre as configurações necessárias, consulte [Sobre scripts de avaliação](#) (na página 1606)

Para usar um script de qualificação de lead

1 Selecione o lead.

Para obter mais informações sobre como selecionar leads, consulte [Localizando registros](#) (na página 45).

2 Na página Leads - Detalhe, role até a seção Scripts de qualificação de lead e clique em Adicionar.

OBSERVAÇÃO: se a seção Scripts de qualificação de lead não for mostrada, clique no link Editar layout no canto superior direito da página e adicione a seção ao layout da página. Esta seção só estará disponível se o administrador da empresa tiver definido um script Qualificação de lead.

3 Na janela de Pesquisa, procure o script apropriado e clique em Selecionar. Você pode usar os campos de filtro na parte superior da janela de Pesquisa para filtrar a lista de scripts.

- 4 Na janela Scripts de qualificação de lead, selecione a resposta para cada pergunta de script e clique em Salvar.

A página Leads - Detalhe reaparece. Dependendo do resultado do script, alguns dos campos no registro podem ter sido atualizados automaticamente.

Arquivando leads

Em vez de qualificar um lead, você pode especificar que não vale a pena acompanhá-lo e removê-lo do processo de avaliação. O arquivamento de um lead não o exclui, mas o retém no banco de dados com um status de Arquivado.

Antes de começar. Para executar este procedimento, sua função de usuário deve incluir o privilégio Arquivar leads.

Para arquivar um lead

- 1 Selecione o lead que deseja arquivar.

Para obter instruções sobre como selecionar leads, consulte [Localizando registros](#) (na página 45).

- 2 Na página Leads - Detalhe, clique em Arquivar.

O campo Status do lead é alterado para Arquivado.

Convertendo leads em contas, contatos, registros de negócios ou oportunidades

Se sua função do usuário tiver a configuração apropriada, você poderá criar registros de conta, contato, registro de negócio e oportunidade, ou copiar informações do lead para registros existentes convertendo o registro do lead. Dependendo das configurações da sua empresa, o novo registro de oportunidade pode incluir informações que afetam cálculos de receita.

OBSERVAÇÃO: normalmente, você converte leads em oportunidades que foram qualificadas anteriormente. Consulte [Qualificando leads](#) (na página 179).

O procedimento nesta seção descreve as etapas para estes dois cenários:

Cenário 1. Você tem novos leads resultantes de uma campanha feita pela sua empresa. Como parte de cada registro de lead, você tem o nome de uma pessoa juntamente com o nome da empresa. Agora, você deseja criar um novo contato, uma nova conta e, potencialmente, um novo registro de oportunidade usando informações do lead.

Cenário 2. Você executa uma campanha direcionada a contas e contatos existentes. São gerados alguns leads que agora você deseja converter em oportunidades.

Antes de começar. Para executar este procedimento, as configurações de sua função de usuário e do perfil de acesso devem ser definidas conforme descrito em [Configurações de função e perfil de acesso para converter leads](#) (consulte "[Configurações do perfil de acesso e da função para converter leads](#)" na página 183). A página Converter lead mostra somente as opções de conversão que estão disponíveis para sua função, de acordo com a apresentação de conversão de leads que foi selecionada para a função. Se uma

apresentação de conversão de leads não tiver sido selecionada para a função, será aplicada a apresentação de conversão de leads padrão.

Para converter um lead em uma conta, contato, registro de negócio ou oportunidade

- 1 Selecione o lead que deseja converter.

Para obter instruções sobre como selecionar leads, consulte [Localizando registros](#) (na página 45).

- 2 Na página Leads - Detalhe, clique em Converter.

- 3 Na página Converter lead, execute uma destas etapas:

- n Para criar novos registros de conta e contato para esse lead (Cenário 1), selecione as opções Criar nova conta automatic. e Criar novo contato automatic.

Na seção Conta, o campo Empresa do lead aparece no campo Nome da conta por padrão. Na seção Contato, o Nome e Sobrenome para o lead aparecem por padrão.

- n Para criar uma nova oportunidade e vinculá-la a uma conta e a um contato existentes, selecione as opções Usar conta existente e Usar contato existente.

Se o registro do lead tiver uma conta associada, essa conta aparecerá no campo Conta associada. SE o registro do lead tiver um contato associado, esse contato aparecerá no campo Contato associado.

- n Para vincular o lead a uma conta ou contato diferente, clique no ícone Pesquisa próximo aos campos Conta associada ou Contato associado e selecione outro contato e conta. Certifique-se de que os nomes apropriados apareçam nos campos Conta associada e Contato associado e que os botões de opção Usar conta existente e Usar contato existente sejam selecionados.

- 4 (Opcional) Para converter o lead em uma oportunidade, selecione a opção Criar nova oportunidade autom. e preencha os campos.

OBSERVAÇÃO: o nome e sobrenome do registro de lead aparecem, por padrão, no campo Nome da oportunidade na página Converter lead. Os valores dos campos Receita, Data de fechamento, Próxima etapa e Descrição na página Converter lead também são transferidos para o registro da oportunidade. Você pode editar esses campos na página Converter lead.

- 5 (Opcional) Para converter o lead em um registro de negócio, selecione a opção Criar reg. negócio automatic. e preencha os campos.

OBSERVAÇÃO: por padrão, os valores do campo Interesse no produto e Parceiro do registro do lead são exibidos no campo Nome do registro de negócio e Conta do parceiro principal respectivamente. Os valores dos campos Receita, Data de fechamento, Próxima etapa e Descrição na página Converter lead também são transferidos para o registro de negócios. Você pode editar esses campos na página Converter lead.

- 6 Para converter o lead, clique em Salvar.

Quando a conversão estiver concluída:

- n A página Leads - Detalhe será exibida com estes valores, a maioria com base nas seleções feitas na página Converter lead:
 - n O campo Status do lead é Convertido.
 - n Os valores de campo Conta associada e Contato associado são iguais aos que estavam na página Converter lead.
 - n Se você tiver convertido o lead em uma oportunidade, o valor de campo Oportunidade associada será igual ao nome da nova oportunidade que estava na página Converter lead.
 - n Se você tiver convertido o lead em uma oportunidade, o novo registro de oportunidade criado no processo de conversão terá o lead convertido vinculado ao registro de oportunidade.
 - n Se você tiver convertido o lead em um registro de negócio, o valor de campo Registro de negócio associado será igual ao nome do novo registro de negócio especificado na página Converter lead.
 - n Se você tiver convertido o lead em um registro de negócio, o novo registro de negócio criado no processo de conversão também será vinculado ao lead convertido.
- n Se você tiver convertido o lead em uma oportunidade (Etapa 4) ou registro de negócio (Etapa 5), o registro de nova oportunidade ou de registro de negócio herdará alguns valores de campo do lead.
- n Ainda será possível exibir o registro de lead, mas os processos de negócio mudarão para a oportunidade ou para o registro de negócio apropriado.

OBSERVAÇÃO: para obter outras informações sobre o processo de conversão e seu impacto nos campos e valores, consulte O que acontece durante a conversão em [Leads](#) (na página 170). Para obter outras informações sobre como excluir registros, consulte [Excluindo e restaurando registros](#) (na página 108).

OBSERVAÇÃO: Você pode converter o mesmo lead em uma conta ou em um contato várias vezes, mas só poderá converter um lead em um registro de negócio ou em uma oportunidade uma vez. Se tiver convertido um lead em um registro de negócio ou em uma oportunidade, você não poderá convertê-lo depois em outro registro de negócio ou outra oportunidade. No entanto, um lead convertido em um registro de negócio pode ser reconvertido em uma conta ou em um contato diferente.

Configurações do perfil de acesso e da função para converter leads

Para converter leads em contas, contatos, registros de negócio ou oportunidades, você deve ter as configurações apropriadas nos perfis de acesso e na sua função do usuário. Este tópico descreve as configurações obrigatórias.

Configurações do perfil de acesso para converter leads

Os níveis de acesso que permitem converter leads são mostrados nas tabelas a seguir. Essas configurações são obrigatórias no perfil de acesso padrão e no perfil de acesso do proprietário.

A tabela a seguir mostra as configurações do nível de acesso para tipos de registro que permitem converter leads.

Tipo de registro	Nível de acesso
------------------	-----------------

Tipo de registro	Nível de acesso
Conta	Leitura/Edição
Atividade	Leitura/Edição
Contato	Leitura/Edição
Lead	Leitura/Edição
Oportunidade	Leitura/Edição
Registro do negócio	Leitura/Edição

A tabela a seguir mostra as configurações do nível de acesso para tipos de registro de informações relacionadas que permitem converter leads.

Tipo de registro	Tipo de registro de informações relacionadas	Nível de acesso
Conta	Endereços	Leitura/Criação/Edição
Contato	Contas	Leitura/Criação
	Endereços	Leitura/Criação/Edição
Lead	Atividades concluídas	Exibição
	Atividades abertas	Exibição
Oportunidade	Receita	Leitura/Criação
	Contato	Leitura/Criação

Configurações de função de usuário para converter leads

As configurações de função que permitem converter leads são as seguintes:

- n A função deve ter o privilégio CRM Marketing: Converter leads.
- n O acesso do tipo de registro para a função deve ter as seguintes configurações:
 - n Para converter em oportunidades, as caixas de seleção Possui acesso e Pode criar devem ser marcadas para o tipo de registro Oportunidade.
 - n Para converter em registros de negócio, as caixas de seleção Possui acesso e Pode criar devem ser marcadas para o tipo de registro Registro de negócio.
 - n A caixa de seleção Possui acesso deve ser marcada para o tipo de registro Lead em todos os casos de conversão de lead.
 - n As caixas de seleção Possui acesso e Pode criar devem ser marcadas para o tipo de registro Atividade em todos os casos de conversão de lead.

- n Para converter leads em contas existentes, a caixa de seleção Possui acesso deve ser marcada para o tipo de registro Conta.
- n Para converter leads em novas contas, as caixas de seleção Possui acesso e Pode criar devem ser marcadas para o tipo de registro Conta.
- n Para converter leads em contatos existentes, a caixa de seleção Possui acesso deve ser marcada para o tipo de registro Contato.
- n Para converter leads em novos contatos, as caixas de seleção Possui acesso e Pode criar devem ser marcadas para o tipo de registro Contato.

Rejeitando leads

Em vez de converter um lead qualificado em uma oportunidade, você pode decidir que o lead não é tão valioso quanto o avaliador indicou e removê-lo do processo de gerenciamento de lead. A rejeição de um lead não o exclui, mas o retém nos registros da empresa com um status de Rejeitado.

Antes de começar. Para executar este procedimento, sua função de usuário deve incluir o privilégio Rejeitar leads.

Para rejeitar um lead qualificado

- 1 Selecione o lead que deseja rejeitar.

Para obter instruções sobre como selecionar leads, consulte [Localizando registros](#) (na página 45).

- 2 Na página Leads - Detalhe, clique em Rejeitar.

- 3 Na página Rejeitar um lead, insira estas informações:

- n No campo Código de rejeição, selecione um valor na lista suspensa.

- n (Opcional) No campo Motivo da rejeição, informe o motivo para a rejeição.

Observação: se o Código de rejeição for definido como Outros, o campo Motivo da rejeição será obrigatório.

- n Para reatribuir o lead como um novo proprietário, marque a caixa de seleção Reatribuir proprietário.

O sistema reatribui o lead com base nas regras de atribuição do lead definidas pelo administrador da sua empresa. Dependendo das políticas da empresa, o lead rejeitado poderá ser reatribuído ao proprietário original ou ao gerente do proprietário original.

- 4 Clique em Confirmar rejeição.

A página Leads - Detalhe será exibida novamente com as informações sobre a rejeição, incluindo seu nome, o Código de rejeição e, se especificado, o motivo para a rejeição. O valor de campo Status do lead é alterado para Rejeitado.

Analizando acompanhamento de lead

Na edição padrão do Oracle CRM On Demand, a seção Análise de acompanhamento de leads de Leads - Página inicial fornece informações para ajudar a analisar o andamento da qualificação de leads nos últimos 90 dias.

Nessa seção de Leads - Página inicial, você pode fazer o seguinte:

- Avaliar o desempenho da equipe de vendas de diferentes perspectivas.
- Exibir o status do lead de cada membro da equipe de vendas selecionando Leads - Proprietário ou Vendedor.
- Exibir dados por mês ou semana para ver o status de leads desses períodos.
- Identificar quais ações são necessárias para migrar os leads no processo de vendas.
- Clique em um segmento no gráfico para exibir uma lista de leads.
- Faça o download ou imprima essas análises.

Campos de leads

Use a página Leads - Edição para adicionar um lead ou atualizar detalhes de um lead existente. A página Leads - Edição mostra o conjunto completo de campos de um lead.

DICA: também é possível editar leads na página Lista de leads e na página Leads - Detalhe. Para obter mais informações sobre como atualizar registros, consulte [Atualizando detalhes do registro](#) (na página 64).

OBSERVAÇÃO: os administradores da empresa podem personalizar seu aplicativo de várias maneiras, por exemplo, alterando nomes dos tipos de registro, campos e opções nas listas suspensas. Portanto, as informações que você vê na tela podem ser diferentes das informações padrão descritas nessa tabela.

A tabela a seguir fornece informações adicionais relacionadas a alguns campos.

Campo	Descrição
Principais informações do lead	
Empresa	Para uma empresa, corresponde ao nome da conta.
Criado por	O apelido da pessoa que cria o lead seguido pela data e hora em que o lead foi criado. Gerado pelo sistema.
Nunca enviar e-mails	Indicação da preferência do lead para receber e-mails ou não.
Modificado por	Nome da pessoa que criou ou atualizou pela última vez o registro do lead, seguido pela data e hora da atualização. Gerado pelo sistema.
Informações relacionadas à oportunidade	
Status	Status do lead, como Qualificação, Qualificado, Convertido, Rejeitado e Arquivado. Pode ser alterado apenas na página Leads - Edição, <i>não</i> na página Novo lead. Para obter mais informações sobre os valores desse campo e seus significados, consulte abaixo Valores de campo do status.

Campo	Descrição
Classificação	Classificação da escala, conforme definida pela sua empresa, como A = Quente, B = Morno, C = Fresco e D = Frio.
Interesse no produto	Produto ou serviço no qual o lead demonstra interesse.
Receita potencial	Receita potencial, na moeda selecionada por você ou pelo administrador da empresa.
Data de fechamento estimada	Data e hora previstas em que o lead será fechado.
Próxima etapa	Descrição da próxima etapa.
Origem	Categorias de origem, conforme definidas pela sua empresa, como Publicidade, Mala direta, Evento, Promoção, Indicação, Feira comercial, Web, Parceiro, Comprado, Alugado e Outros.
Campanha	Campanha que gera esse lead ou é vinculada a esse lead.
Setor	Categoria do setor para o lead, conforme definida pela sua empresa.
Receitas anuais	Receita anual da empresa do lead.
Informações adicionais	
Conta associada	Conta vinculada a esse lead. Exigida para conversão de leads em oportunidades.
Contato associado	Contato vinculado a esse lead. Exigido para conversão de leads em oportunidades.
Registro de negócio associado	O Registro de negócio vinculado a esse lead. Esse campo é definido automaticamente quando um lead é convertido em um registro de negócio.
Oportunidade associada	Oportunidade vinculada a esse lead. Exigida para conversão de leads em oportunidades.
Nome completo do proprietário	Proprietário do registro do lead. O valor padrão é o criador do registro.
Reatribuir proprietário	<p>Indica que o lead deve ser reatribuído. Se o administrador da empresa tiver configurado as regras de atribuição do lead, selecionar esse campo acionará o gerente de atribuições para processar o lead novamente e atribuí-lo de acordo com as regras.</p> <p>OBSERVAÇÃO: o tempo de processamento para reatribuição de registros pode variar de acordo com a complexidade das regras de atribuição da empresa, o número de registros a serem reatribuídos e a carga do sistema atual. O nome do proprietário do lead é alterado quando o registro é reatribuído.</p>
Vendedor	Vendedor que a empresa atribui a essa lead.
Descrição	Informações adicionais que descrevem o lead. Limite de 16.350 caracteres.

Campo	Descrição
Site	O site vinculado ao lead.
Status de propriedade	O status atual da propriedade do lead.
Profissão	Esse campo é específico ao Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Receita aproximada	Este é um campo de moeda. Este campo é específico do Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Data de nascimento	Esse campo é específico ao Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Idade	Este campo é calculado no campo Data de nascimento. Este campo é específico do Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Data de qualificação	Preenchido automaticamente com a data atual quando o campo Status é definido como Qualificado.

Valores de campo do status

À medida que um lead percorre o processo de gerenciamento de leads, o campo Status do lead indica onde ele está no processo. Os valores de status são o principal meio de filtrar leads. Para obter mais informações sobre o processo de gerenciamento de lead, consulte [Leads](#) (na página 170).

A tabela a seguir lista os possíveis valores do campo de status.

Status	Descrição
Arquivado	Resulta da conclusão das etapas de arquivamento (Arquivando leads (na página 181)). Determina que o lead não tem valor para sua empresa e ele é removido do processo de avaliação.
Convertido	Resultados da conclusão das etapas de Conversão (Convertendo leads em contas, contatos, registros de negócios ou oportunidades (na página 181)). O lead é determinado para ter valor suficiente para se tornar uma oportunidade.
Qualificado	Resulta da conclusão das etapas de qualificação (Qualificando leads (na página 179)). O lead foi aprovado no processo de Qualificação. O novo proprietário torna-se o vendedor atribuído ao lead.
Qualificação	Resulta da conclusão das etapas de criação (Qualificando leads (na página 179)). O lead foi criado e está no processo de qualificação ou prestes a iniciá-lo. O proprietário é padronizado para a pessoa que criou o lead.
Rejeitado	Resulta da conclusão das etapas de rejeição (Rejeitando leads (na página 185)). Determina que o lead qualificado não tem tanto valor quanto o avaliador originalmente imaginou.

4 Vendas

O Oracle CRM On Demand fornece os seguintes tipos de registro para informações sobre vendas:

- n Contas.** Use estas páginas para gerenciar informações sobre as empresas com as quais você faz negócios.
- n Contatos.** Use estas páginas para rastrear pessoas associadas a contas e oportunidades.
- n Oportunidades.** Use estas páginas para gerenciar oportunidades geradoras de receita potenciais.
- n Previsões.** Use estas páginas para gerar previsões para receita trimestral do projeto com base em oportunidades existentes.

O tipo de registro Leads também é relativo à área de vendas, porque os leads podem ser convertidos em oportunidades.

O Oracle CRM On Demand também fornece os seguintes tipos de registro para vendas e informações de planejamento comercial:

- n Plano comercial.** Use estas páginas para estabelecer metas estratégicas e ações para contas, contatos ou produtos.
- n Objetivo.** Use estas páginas para gerenciar metas de nível mais alto que você queira atingir.
- n Conta do plano.** Use estas páginas para rastrear como as contas são mapeadas para planos comerciais.
- n Contato do plano.** Use estas páginas para associar contatos a planos comerciais.
- n Oportunidade do plano.** Use estas páginas para associar oportunidades a planos comerciais

Gerenciando vendas

Para gerenciar as vendas, realize os seguintes processos.

- 1** [Processo de gerenciamento de oportunidades](#) (na página 192)
- 2** [Processo de gerenciamento de contas](#) (na página 192)
- 3** [Processo de gerenciamento de contatos](#) (na página 193)
- 4** [Processo de gerenciamento de previsões para usuários de vendas](#) (na página 194)
- 5** [Processo de gerenciamento de previsões para administradores de previsão](#) (na página 194)
- 6** [Processo de gerenciamento de calendário e atividades](#) (na página 194)

Processo de gerenciamento de oportunidades

Para gerenciar oportunidades, realize as seguintes tarefas:

- 1 Revisar os campos de oportunidade e as informações relacionadas. Consulte [Campos de oportunidade](#) (consulte "[Oportunidades - Campos](#)" na página 250).
- 2 Criar um novo registro de oportunidade. Consulte [Criando registros](#) (na página 41).
- 3 Adicionar registros de receita do produto à oportunidade. Consulte [Vinculando produtos a oportunidades](#) (na página 239).
- 4 Definir os contatos principais e as funções do contato. Consulte [Contatos](#) (na página 215) e [Adicionando funções](#) (na página 1274).
- 5 Rastrear atividades e observações relativas a oportunidades. Consulte [Campos de atividade](#) (consulte "[Campos da atividade](#)" na página 157) e [Adicionando observações](#) (na página 94).
- 6 Atribuir a propriedade da oportunidade. Consulte [Definindo perfis de acesso](#) (consulte "[Configurando perfis de acesso](#)" na página 1264) e [Compartilhando registros \(equipes\)](#) (na página 90).
- 7 Atualizar o estágio de vendas da oportunidade. Consulte [Sobre oportunidades e previsões](#) (na página 232).
- 8 Vincular parceiros e concorrentes relativos à oportunidade. Consulte [Rastreando parceiros e concorrentes de oportunidades](#) (consulte "[Controlando parceiros e concorrentes das oportunidades](#)" na página 237).
- 9 Avaliar e prever a oportunidade. Consulte [Sobre oportunidades e previsões](#) (na página 232).

Processo de gerenciamento de contas

Para gerenciar contas, realize as seguintes tarefas:

- 1 Revisar os campos de conta e informações relacionadas. Consulte [Campos de conta](#) (na página 212).
- 2 Criar um novo registro de conta. Consulte [Criando registros](#) (na página 41).
- 3 Definir os contatos principais e as funções do contato. Consulte [Contatos](#) (na página 215) e [Adicionando funções](#) (na página 1274).
- 4 Rastrear as atividades e as observações relacionadas à conta. Consulte [Campos de atividade](#) (consulte "[Campos da atividade](#)" na página 157) e [Adicionando observações](#) (na página 94).
- 5 Atribuir a propriedade e a visibilidade da conta. Consulte [Definindo perfis de acesso](#) (consulte "[Configurando perfis de acesso](#)" na página 1264) e [Compartilhando registros \(equipes\)](#) (consulte "[Compartilhando registros \(equipes\)](#)" na página 90)).
- 6 Associar parceiros e concorrentes à conta. Consulte [Rastreando parceiros e concorrentes de contas](#) (consulte "[Controlando parceiros e concorrentes das contas](#)" na página 205).

- 7 Definir os relacionamentos entre contas. Consulte [Rastreando relacionamentos entre contas](#) (consulte "[Controlando relacionamentos entre contas](#)" na página 206).
Observação: esta etapa é específica do Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
- 8 Adicionar os registros de receita à conta. Consulte [Rastreando receita com base em contas](#) (consulte "[Controlando a receita com base nas contas](#)" na página 208).
Observação: esta etapa é específica do Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
- 9 Prever a receita da conta. Consulte [Rastreando receita com base em contas](#) (consulte "[Controlando a receita com base nas contas](#)" na página 208).
Observação: esta etapa é específica do Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
- 10 Rastrear os ativos da conta. Consulte [Rastreando ativos](#) (consulte "[Controlando ativos](#)" na página 207).

Processo de gerenciamento de contatos

Para gerenciar contatos, realize as seguintes tarefas:

- 1 Revisar os campos de contato e informações relacionadas. Consulte [Campos de contato](#) (consulte "[Contatos - Campos](#)" na página 228).
- 2 Criar um novo registro de contato. Consulte [Criando registros](#) (na página 41).
- 3 Rastrear as atividades e as observações relacionadas ao contato. Consulte [Campos de atividade](#) (consulte "[Campos da atividade](#)" na página 157) e [Adicionando observações](#) (na página 94).
- 4 Atribuir a propriedade e a visibilidade do contato. Consulte [Definindo perfis de acesso](#) (consulte "[Configurando perfis de acesso](#)" na página 1264) e [Compartilhando registros \(equipes\)](#) (consulte "[Compartilhando registros \(equipes\)](#)" na página 90)).
- 5 Sincronizar os contatos com o PIM. Consulte [Sincronizando com PIMs](#) (na página 695).
- 6 Concluir uma pesquisa de satisfação do cliente. Consulte [Usando scripts de solicitação de serviço](#) (na página 301).
- 7 Definir os relacionamentos entre contatos. Consulte [Rastreando relacionamentos entre contatos](#) (consulte "[Controlando relacionamentos entre contatos](#)" na página 223).
Observação: esta etapa é específica do Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
- 8 Adicionar os registros de receita ao contato. Consulte [Rastreando receita com base em contatos](#) (consulte "[Controlando a receita com base nos contatos](#)" na página 224).
Observação: esta etapa é específica do Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
- 9 Prever a receita do contato. Consulte [Rastreando receita com base em contatos](#) (consulte "[Controlando a receita com base nos contatos](#)" na página 224).
Observação: esta etapa é específica do Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.

- 10** Rastrear os ativos do contato. Consulte [Rastreando ativos](#) (consulte "[Controlando ativos](#)" na página 207).
- Observação: esta etapa é específica do Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.

Processo de gerenciamento de previsões para usuários de vendas

Para gerenciar previsões, realize as seguintes tarefas:

- 1** Definir as cotas. Consulte [Gerenciando cotas](#) (na página 260).
- 2** Prever as oportunidades, as contas e os contatos. Consulte [Previsões](#) (na página 252).
- 3** Revisar as previsões. Consulte [Revisando previsões](#) (na página 255).
- 4** Atualizar as previsões. Consulte [Atualizando previsões](#) (na página 256).
- 5** Enviar as previsões. Consulte [Enviando previsões](#) (na página 259).

Processo de gerenciamento de previsões para administradores de previsão

Para gerenciar previsões, realize as seguintes tarefas:

- 1** Definir o calendário fiscal da empresa. Consulte [Configurando o perfil da empresa e os padrões globais](#) (consulte "[Configurando seu perfil da empresa e os padrões globais](#)" na página 1079).
- 2** Determinar a hierarquia de previsão, consulte [Configurando a definição da previsão](#) (consulte "[Configurando a definição de previsão](#)" na página 1377).
- 3** Definir as cotas de usuário. Consulte [Definindo cotas de vendas do usuário](#) (consulte "[Configurando cotas de vendas de usuários](#)" na página 1217).
- 4** Criar a definição da previsão, incluindo Data, tipo, duração e participantes, consulte [Configurando a definição da previsão](#) (consulte "[Configurando a definição de previsão](#)" na página 1377).

Processo de gerenciamento de calendário e atividades

Para gerenciar calendário e atividades, realize as seguintes tarefas:

- 1** Revisar os compromissos de calendário atuais. Consulte [Calendário e atividades](#) (na página 127).
- 2** Criar os novos compromissos e tarefas. Consulte [Criando atividades](#) (na página 131).

- 3 Compartilhar o calendário com outros usuários. Consulte [Exibindo calendários de outras pessoas](#) (consulte "[Exibindo calendários de outros usuários](#)" na página 152).
- 4 Rastrear e gerenciar as tarefas-chave. Consulte [Calendário e atividades](#) (na página 127).
- 5 Sincronizar compromissos e tarefas com o PIM. Consulte [Sincronizando com PIMs](#) (na página 695).

Leads (aspectos de vendas)

Os leads desempenham uma função importante no processo de vendas. O processo de vendas pode ser originado com a geração de leads. Os leads movem-se progressivamente através da qualificação para conversão. Para obter mais informações sobre o processo de vendas, consulte [Gerenciando marketing](#) (consulte "[Gerenciando o marketing](#)" na página 161). Você pode converter leads em contatos, contas, registros de negócios e oportunidades. Depois que um lead for convertido em uma oportunidade ou registro de negócios, ele entra no processo de vendas. Determinados campos na oportunidade ou no registro de negócios obtêm seus valores do registro do lead. Esses valores são baseados no mapeamento dos leads que foram convertidos durante o processo de vendas.

Contas

Use as páginas Conta para criar, atualizar e controlar contas. Geralmente, as *contas* são empresas com as quais você faz negócios, mas você também pode controlar parceiros, concorrentes, afiliadas, etc. como contas.

Se os registros de conta forem essenciais para o modo de gerenciamento de negócios da sua empresa, como é o caso em muitas empresas, insira o máximo possível de informações sobre as contas. Algumas dessas informações, como o campo Região ou Setor, podem ser usadas nos relatórios como um modo de categorizar informações. De modo semelhante, se você vincular um registro, como uma oportunidade, a um registro de conta com o campo Região ou Setor preenchido, essas oportunidades poderão ser categorizadas por esses valores.

Tópicos relacionados

Consulte o tópico a seguir para obter informações relacionadas:

-  [Gerenciando contas](#) (na página 197)

Trabalhando com a Página inicial de conta

A Página inicial de conta é o ponto inicial para gerenciar contas.

OBSERVAÇÃO: o administrador da empresa pode personalizar a apresentação da sua Página inicial de conta. Além disso, se sua função de usuário incluir o privilégio Personalizar páginas iniciais, você poderá adicionar seções à página e remover seções da página.

Criando uma conta

Você pode criar uma conta clicando no botão Novo na seção Minhas contas exibidas recentemente. Para obter mais informações, consulte [Criando registros](#) (na página 41) e [Campos de conta](#) (na página 212).

Trabalhando com listas de contas

A seção Listas de contas mostra várias listas filtradas. O Oracle CRM On Demand apresenta um conjunto de listas padrão. Todas as listas padrão são públicas e qualquer pessoa pode vê-las. Você e seus gerentes podem criar listas adicionais, com base em critérios diferentes. Essas listas personalizadas aparecem acima do conjunto de listas padrão.

A tabela a seguir descreve as listas padrão de contas.

Listas de contas	Filtros
Todas as contas	Todas as contas, classificadas em ordem alfabética por nome da conta
Todas as contas de cliente	Contas onde o tipo de conta é definido como cliente
Todas as contas dos concorrentes da conta	Contas onde o tipo de conta é definido como concorrente
Todas as contas do parceiro da conta	Contas onde o tipo de conta é definido como parceiro
Todas as contas de clientes potenciais	Contas onde o tipo de conta é definido como cliente potencial
Contas recém-criadas	Todas as contas, classificadas pela data de criação
Contas recém-modificadas	Todas as contas, classificadas pela data de modificação
Todas as contas referenciáveis	Contas com a caixa de seleção Referência marcada
Todas as contas principais	Contas onde a prioridade é definida como alta
Minhas contas	Contas onde seu nome está no campo Proprietário

Para exibir uma lista, clique no nome da lista.

Para criar uma nova lista, clique em Novo. Para obter mais informações sobre como criar listas, consulte [Criando e refinando listas](#) (na página 79).

Para revisar todas as listas disponíveis, criar uma nova lista ou exibir, editar ou excluir uma lista existente, clique em Gerenciar listas. A página Gerenciar listas também inclui as listas padrão entregues com o Oracle CRM On Demand. Essas listas são somente para exibição, logo, você não pode editar ou excluí-las.

Exibindo contas exibidas recentemente




A seção Minhas contas exibidas recentemente mostra as contas que você exibiu mais recentemente.

Para expandir a lista, clique em Exibir lista completa.

Trabalhando com tarefas da conta

A seção Minhas tarefas abertas relacionadas à conta mostra as tarefas atribuídas a você, classificadas pelo prazo e depois por prioridade. Você ou seu gerente define o prazo e a prioridade. A prioridade da tarefa, como 1-Alta, 2-Média ou 3-Baixa, é indicada pelas setas: uma seta para cima para prioridade alta, nenhuma seta para prioridade média e uma seta para baixo para prioridade baixa.

OBSERVAÇÃO: Se o administrador da sua empresa alterou os valores padrão para o campo Prioridade, talvez as setas não sejam exibidas no campo Prioridade na lista de tarefas.

-  Para revisar uma tarefa, clique no link Assunto.
-  Para revisar a conta à qual a tarefa está associada, clique no nome da conta.
-  Para expandir a lista de tarefas, clique em Exibir lista completa.

Usando relatórios para analisar o desempenho da conta

Uma ou mais seções de relatório podem ser mostradas na Página inicial de conta (o administrador da empresa pode especificar quais seções de relatório são mostradas na página). Na edição padrão do Oracle CRM On Demand, a seção Análise de contas é mostrada, que exibe uma análise abrangente de como as contas são distribuídas e da receita fechada. Para obter informações sobre como usar a seção Análise de contas, consulte [Analisando o desempenho da conta](#) (na página 211).

Adicionando seções à página inicial de conta

Se sua função de usuário incluir o privilégio Personalizar páginas iniciais, você poderá adicionar outras seções à sua Página inicial de conta, dependendo de quais seções o administrador da empresa disponibilizou para exibição na sua Página inicial de conta.

Para adicionar seções à sua Página inicial de conta

- 1** Na Página inicial de conta, clique em Editar apresentação.
- 2** Na página Apresentação da página inicial de conta, clique nas setas para adicionar ou remover seções e para organizar as seções na página.
- 3** Clique em Salvar.

Gerenciando contas

Para gerenciar contas, execute as seguintes tarefas:

- [n Controlando funções de contato em uma conta](#) (na página 199)
- [n Alterando um contato principal da conta](#) (na página 199)
- [n Vinculando registros às contas](#) (na página 200)
- [n Vinculando contas da carteira](#) (consulte "[Vinculando contas de carteira](#)" na página 202)
- [n Especificando contas principais](#) (consulte "[Especificando contas-pai](#)" na página 203)
- [n Limitando registros de conta exibidos](#) (na página 204)
- [n Controlando parceiros e concorrentes das contas](#) (na página 205)
- [n Controlando relacionamentos entre contas](#) (na página 206)

OBSERVAÇÃO: como esse recurso não faz parte da edição padrão do Oracle CRM On Demand, talvez ele não esteja disponível para sua empresa.

- [n Controlando ativos](#) (na página 207)
- [n Controlando a receita com base nas contas](#) (na página 208)

OBSERVAÇÃO: como esse recurso não faz parte da edição padrão do Oracle CRM On Demand, talvez ele não esteja disponível para sua empresa.

- [n Controlando visitas \(chamadas de vendas\) aos clientes](#) (consulte "[Rastreando visitas \(chamadas de vendas\) para clientes](#)" na página 137)

OBSERVAÇÃO: como esse recurso não faz parte da edição padrão do Oracle CRM On Demand, talvez ele não esteja disponível para sua empresa.

- [n Analisando o desempenho da conta](#) (na página 211)

Para ver os procedimentos passo a passo que são comuns a vários tipos de registro, consulte:

- [n Criando registros](#) (na página 41)
- [n Atualizando detalhes do registro](#) (na página 64)
- [n Vinculando registros ao seu registro selecionado](#) (na página 65)
- [n Trabalhando com listas](#) (na página 74)
- [n Compartilhando registros \(Equipes\)](#) (na página 90)

OBSERVAÇÃO: os administradores de empresa podem personalizar o Oracle CRM On Demand de várias maneiras, por exemplo, alterando os nomes dos tipos de registro, campos e opções nas listas. Portanto, as informações exibidas podem ser diferentes das informações padrão descritas na ajuda on-line.

Além disso, dependendo do seu nível de acesso, talvez não seja possível executar todos os procedimentos descritos na lista anterior.

Tópicos relacionados

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas:

- [n Campos de conta](#) (na página 212)
- [n Trabalhando com a Página inicial de conta](#) (na página 195)

- [n Relatórios](#) (na página 737)
- [n Usando o Offline Client](#) (na página 686)
- [n Importando seus dados](#) (consulte "[Importando os seus dados](#)" na página 1575)

Controlando funções de contato em uma conta

Controlar uma função ou funções de um contato de uma empresa é essencial para entender a influência que o contato tem sobre qualquer decisão de compra na conta. Além de especificar a função de um contato na página Detalhes da conta, você poderá definir a função de um contato para cada conta relacionada na página de detalhes do contato.

Para especificar uma ou mais funções para um contato da conta

- 1** Selecione a conta.
Para obter informações sobre como selecionar contas, consulte [Localizando registros](#) (na página 45).
- 2** Na seção Contatos da página Detalhes da conta, clique no link Editar funções do contato.
A página Funções da conta - Edição mostra as funções disponíveis e selecionadas para o contato da conta.
- 3** Na seção Disponível, escolha as funções (por exemplo, Usuário, Avaliador, Aprovador) para o contato e use a seta de direção para mover as funções para a seção Selecionados.
Use a seta para cima e para baixo para alterar a ordem das funções. A função no topo da lista é a função principal.
- 4** Clique em Salvar.

Alterando um contato principal da conta

Uma conta pode ter vários contatos, mas um deles deve ser especificado como o contato principal da conta. Por padrão, o primeiro contato adicionado à conta é o principal, mas você pode alterar essa configuração.

Para alterar um contato principal da conta

- 1** Selecione a conta.
Para obter instruções sobre como selecionar contas, consulte [Localizando registros](#) (na página 45).
- 2** Na página Detalhes da conta, clique em Editar.
OBSERVAÇÃO: se o campo Contato principal não for exibido na página Detalhes da conta e Edição da conta, entre em contato com o administrador da empresa para adicionar o campo ao layout da página.

DICA: se o recurso de edição em linha estiver habilitado para a empresa, você poderá alterar o contato principal em linha na página Detalhes da conta. Para obter mais informações sobre a edição em linha, consulte [Atualizando detalhes do registro](#) (na página 64).

- 3 Na página Contas - Edição, clique no ícone Pesquisa no campo Contato principal.
- 4 Na janela Pesquisa, selecione o novo contato principal.
- 5 Na página Contas - Edição, clique em Salvar.

Vinculando registros às contas

Você pode vincular os novos registros que cria na Página de detalhes, como contatos e atividades, ao registro de conta. A vinculação associa os registros uns aos outros, de modo que você e outras pessoas que têm direitos de acesso ao registro obtêm uma exibição completa das informações.

Novos registros são adicionados ao banco de dados ao mesmo tempo em que são vinculados à conta selecionada. Por exemplo, um contato que você cria na página Detalhes da conta é vinculado à conta e aparece nas páginas Contatos.

Um registro de conta contém informações que, após vinculação a outro registro, são herdadas. Por exemplo, alguns relatórios de oportunidade exibem os registros por Região ou Setor. Uma vez que Região e Setor não fazem parte dos registros de oportunidade, o sistema depende dos registros de conta vinculada para determinar a qual grupo a oportunidade pertence. Portanto, sempre que possível, vincule registros ao registro de conta.

Você também pode vincular outros usuários a um registro de conta para permitir que eles exibam o registro. Por exemplo, talvez você precise compartilhar um registro de conta com a equipe de colegas com a qual você está trabalhando para fechar uma negociação. Com base em cada função, o membro de uma equipe pode ter diferentes requisitos de acesso para o registro de conta e registros de contato e oportunidade que estão vinculados à conta.

Para vincular informações a uma conta

- 1 Selecione a conta.
Para obter instruções sobre como selecionar contas, consulte [Localizando registros](#) (na página 45).
- 2 Na página Detalhes da conta, role até a seção apropriada e vincule registros à conta, conforme necessário.

OBSERVAÇÃO: o administrador da empresa determina o tipo de informações relacionadas que podem ser exibidas na sua página Detalhes da conta. É possível alterar a ordem das seções de informações relacionadas que estão disponíveis ou ocultar qualquer informação relacionada que você não esteja usando. Para editar a apresentação da página, clique em Editar apresentação e nas setas da página Informações pessoais - Apresentação para adicionar ou remover seções e para organizar as seções na página. A alteração dessas configurações afeta somente sua exibição do Oracle CRM On Demand.

A tabela a seguir lista alguns dos tipos de registro que você pode vincular a uma conta.

Tipo de registro	Informações
------------------	-------------

Oportunidades	Para vincular uma nova oportunidade, clique em Novo, insira as informações necessárias no formulário Editar e salve o registro. Para obter descrições do campo, consulte Oportunidades - Campos (na página 250).
Solicitações de serviço	Para vincular uma nova solicitação de serviço, clique em Novo, insira as informações necessárias no formulário Editar e salve o registro. Para obter descrições do campo, consulte Solicitação de serviço - Campos (na página 303).
Observações	<p>Para vincular uma nova observação, clique em Novo, insira as informações necessárias e salve o registro.</p> <p>OBSERVAÇÃO: também é possível adicionar observações clicando no ícone de observação na parte direita superior da página, se esse recurso estiver ativado para sua empresa.</p> <p>Para obter mais informações sobre observações, consulte Adicionando observações (na página 94).</p>
Atividades abertas	<p>Para vincular uma nova tarefa ou um novo compromisso, clique em Nova tarefa ou Novo compr. Em seguida, insira as informações necessárias no formulário Editar e salve o registro. Para obter descrições de campo, consulte Campos de atividade (consulte "Campos da atividade" na página 157).</p> <p>Você pode vincular várias atividades a uma conta. Se uma atividade tiver um tempo associado a ela, a atividade aparecerá na lista Atividades e no Calendário.</p> <p>Os usuários que têm visibilidade em uma conta também podem ver as atividades vinculadas à conta, incluindo as atividades pertencentes a outras pessoas ou atribuídas a elas.</p>
Contatos	<p>Para vincular um novo contato, clique em Novo, insira as informações necessárias no formulário Editar e salve o registro. Para obter descrições do campo, consulte Contatos - Campos (na página 228).</p> <p>DICA: para evitar a duplicidade de registros de contato, você também pode clicar em Adicionar e, em seguida, clicar no ícone Pesquisa próximo à coluna Novo contato. Na janela Pesquisa, informe o Nome, Sobrenome ou o endereço de e-mail e clique em Ir. Se o aplicativo não encontrar o contato, clique em Novo para criar o registro de contato.</p> <p>Se você souber que o registro de contrato já existe, clique em Adicionar para vinculá-lo a esse registro.</p> <p>Para abrir a página Detalhes do contato a fim de atualizar informações sobre o contato, clique no link Nome.</p>
Equipe da conta	Para permitir que esse registro fique visível aos outros funcionários, clique em Adicionar usuários. Na janela Equipe da conta - Adicionar usuário, selecione o nome do funcionário e especifique o nível de acesso. Para obter mais informações sobre como compartilhar registros, consulte Compartilhando registros (Equipes) (na página

	90).
Parceiros da conta	Para vincular uma conta e controlá-la como seu parceiro com essa conta, clique em Adicionar. Em seguida, insira as informações necessárias no formulário Editar e salve o registro. Para obter descrições do campo, consulte Controlando parceiros e concorrentes de contas (consulte "Controlando parceiros e concorrentes das contas" na página 205).
Concorrentes da conta	Para vincular uma conta e controlá-la como seu concorrente para essa conta, clique em Adicionar. Em seguida, insira as informações necessárias no formulário Editar e salve o registro. Para obter descrições do campo, consulte Controlando parceiros e concorrentes de contas (consulte "Controlando parceiros e concorrentes das contas" na página 205).

Para remover ou excluir um registro vinculado

- 1 Selecione a conta.
Para obter instruções sobre como selecionar contas, consulte [Localizando registros](#) (na página 45).
- 2 Na Página de detalhes da conta, role para baixo até a seção adequada.
- 3 Na linha cujo link você deseja remover ou excluir, escolha Remover ou Excluir no menu de nível de registro.
 - n **Remover.** Isso desassocia os registros sem excluí-los.
 - n **Excluir.** Isso exclui o registro vinculado. Um registro excluído é movido para a página Itens excluídos e é permanentemente removido do banco de dados após 30 dias.

Tópicos relacionados

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas:

- n [Anexando arquivos e URLs a registros](#) (consulte "Anexando arquivos e URLs aos registros" na página 101)
- n [Excluindo e restaurando registros](#) (na página 108)
- n [Rastreamento de ativos](#) (consulte "Controlando ativos" na página 207)

Vinculando contas de carteira

Este recurso é específico do Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.

Você pode vincular contas de carteira a uma conta com um relacionamento de muitos para um. Em outras palavras, você pode vincular muitas contas de carteira a uma conta, mas cada uma delas só pode ser vinculada a uma conta.

Antes de começar. As informações relacionadas à Carteira não são mostradas na página Detalhes da conta por padrão. Para permitir que você veja essas informações, o administrador da empresa deve conceder acesso às informações relacionadas à Carteira. Você ou o administrador da empresa deve adicionar as informações relacionadas à Carteira ao layout da página Detalhes da conta. Para obter mais informações sobre como personalizar os layouts de página Detalhes, consulte [Alterando a apresentação de página Detalhes](#) (consulte "Alterando a apresentação da página de detalhes" na página 675).

Para vincular uma subconta de carteira

- 1 Selecione a conta-pai.

Para obter informações sobre como selecionar contas, consulte [Localizando registros](#) (na página 45).

- 2 Na página Detalhes da conta, role até as informações relacionadas à Carteira e clique em Novo.

- 3 Preencha os campos na página Edição da conta de carteira aberta.

Para obter mais informações sobre contas de carteira, consulte [Campos de conta da carteira](#) (na página 569).

- 4 Salve o registro.

Especificando contas-pai

Você pode indicar hierarquias da conta, como a empresa que é uma subsidiária de outra empresa, especificando um relacionamento entre principal e filial. Primeiro crie a conta pai e depois selecione essa conta como a principal para a filial ou subconta.

Para especificar a conta pai

- 1 Selecione a conta da filial.

Para obter instruções sobre como selecionar contas, consulte [Localizando registros](#) (na página 45).

- 2 Na página Detalhes da conta, clique em Editar.

OBSERVAÇÃO: se o recurso de edição em linha estiver ativado para sua empresa, você poderá especificar a conta pai em linha na página Detalhes da conta. Para obter mais informações sobre edição em linha, consulte [Atualizando detalhes do registro](#) (na página 64).

- 3 Na página Contas - Edição, clique no ícone Pesquisa próximo ao campo Conta pai.

- 4 Na janela Pesquisa, selecione a conta-pai.

- 5 Salve o registro.

Tópicos relacionados

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas:



 [Localizando registros](#) (na página 45)

 [Campos da conta](#) (consulte "[Campos de conta](#)" na página 212)

Limitando registros de conta exibidos

Você pode limitar as contas que vê selecionando uma lista filtrada. Uma lista mostra um subconjunto das contas que atendem aos critérios salvos com a lista.

Antes de começar:

-  Quando você cria uma lista, é preciso informar os campos e valores para os critérios que configura. Talvez seja conveniente ir para a página Conta - Edição e anotar os valores e nomes de campo exatos, uma vez que serão usados no seu aplicativo. Caso contrário, sua lista filtrada pode não escolher os registros corretos. Como alternativa, é possível imprimir a Página de detalhes do registro para capturar os nomes de campo exatos; no entanto, a impressão não captura os valores de campo das listas suspensas.
-  Se estiver usando o Oracle Offline On Demand, (o Offline client), o número de registros dos quais pode ser feito download de uma vez é restrito. Por padrão, o Offline client restringe o download a 250 contas por vez. O administrador da empresa pode solicitar um aumento nesse número. No entanto, aumentar o número pode aumentar a quantidade de tempo que se leva para concluir o processo de download. Se os registros de conta excederem o máximo permitido de download, crie listas filtradas que dividem suas contas em valores menores, como contas baseadas em diferentes valores de prioridade ou no local. Em seguida, durante o processo de download, selecione as listas filtradas que você criou para ter certeza de que todos os registros de conta sejam copiados no seu laptop ou desktop.

Para abrir uma lista filtrada de contas

- 1 Clique na guia Contas.
- 2 Na seção Contas - Listas na Página inicial de conta, selecione a lista com a qual deseja trabalhar.
Para obter uma descrição das listas padrão filtradas de contas, consulte [Trabalhando com a Página inicial de conta](#) (na página 195).

Para criar um lista filtrada de contas

- 1 Clique na guia Contas.
- 2 Na seção Contas - Listas da Página inicial de conta, clique no link Gerenciar listas.
- 3 Na página Gerenciar listas, clique no botão Nova lista.
- 4 Conclua as etapas descritas em [Criando e refinando listas](#) (na página 79).

Tópicos relacionados

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas:

 [Campos de conta](#) (na página 212)

- [Trabalhando com listas de atividades](#) (na página 132)
- [Trabalhando com a Página inicial de conta](#) (na página 195)

Controlando parceiros e concorrentes das contas

O Oracle CRM On Demand fornece áreas no aplicativo onde você pode controlar informações sobre parceiros ou concorrentes de suas contas. Por exemplo, talvez seja conveniente controlar com quais empresas (contas) você faz negócios, para a Conta XYZ, ou com quais empresas (contas) você concorre, para a Conta XYZ.

Para isso, primeiro vincule a conta que atua como seu parceiro ou concorrente ao registro de conta. Você pode vincular quantas contas de parceiro ou concorrente desejar. Em seguida, adicione informações, como os pontos fortes e pontos fracos, sobre o parceiro ou concorrente à página Parceiro da conta - Edição ou Concorrente da conta - Edição.

OBSERVAÇÃO: quando você adiciona um parceiro da conta ou concorrente da conta, um registro recíproco é criado na conta selecionada. Por exemplo, ao adicionar a Conta 123 como um parceiro da Conta XYZ, você automaticamente vê a Conta 123 na lista Parceiro da conta da Conta XYZ.

Para obter informações sobre como converter contas existentes em contas do parceiro, consulte [Convertendo contas em contas do parceiro](#) (na página 347).

Antes de começar. Crie um registro de conta para cada parceiro ou concorrente que deseja vincular à conta. Para obter instruções sobre como adicionar registros, consulte [Criando registros](#) (na página 41).

Para controlar informações de parceiro e concorrente de contas

- 1 Selecione a conta.
Para obter instruções sobre como selecionar contas, consulte [Localizando registros](#) (na página 45).
- 2 Na Página de detalhes da conta, role para baixo até a seção Parceiros da conta ou Concorrentes da conta e execute uma destas etapas:
 - [n](#) Para vincular uma conta, clique em Adicionar.
 - [n](#) Para atualizar informações, clique no link Editar próximo ao parceiro ou concorrente existente.
- 3 Na página Parceiro da conta - Edição ou Concorrente da conta - Edição, insira as informações necessárias.
A tabela a seguir descreve algumas informações de campo para rastrear informações de parceiro ou concorrente.

Campo	Comentários
Parceiro da conta	Clique no ícone Pesquisa e selecione a conta cujo relacionamento e informações você deseja controlar como seu parceiro ao negociar com essa conta. Esse é um campo obrigatório.
Concorrente da conta	Clique no ícone Pesquisa e selecione a conta cujo relacionamento e informações você deseja controlar como concorrente dessa conta. Esse é um campo obrigatório.

Campo	Comentários
Função	Selecione uma opção que define o relacionamento entre as contas. Esse é um campo obrigatório.
Função reversa	Selecione uma opção que define o relacionamento de reversão entre as contas. Esse é um campo obrigatório.
Data de início	Você pode usar esse campo para registrar a data de início de uma parceria. O padrão é a data de hoje. Esse é um campo obrigatório.
Data de término	Você pode usar esse campo para registrar a data de expiração de uma parceria.
Contato principal	O contato mais importante para o relacionamento do parceiro ou concorrente.

- 4 Salve o registro.

Controlando relacionamentos entre contas

Como esse recurso não faz parte da edição padrão do Oracle CRM On Demand, talvez ele não esteja disponível para sua empresa.

Quando desejar controlar relacionamentos entre contas, armazene as informações nas páginas Relacionamento da conta. Por exemplo, talvez você queira controlar os relacionamentos do investidor e afiliado dessa conta.

Para isso, primeiro vincule a conta cujo relacionamento você deseja controlar a esse registro de conta. (É possível vincular quantas contas desejar.) Em seguida, defina o relacionamento e adicione outras informações pertinentes.

Antes de começar. Crie um registro de conta para cada organização que deseja vincular à conta. Esse recurso pode não estar disponível na sua versão de aplicativo.

Para controlar relacionamentos entre contas

- 1 Selecione a conta.
Para obter instruções sobre como selecionar contas, consulte [Localizando registros](#) (na página 45).
- 2 Na Página de detalhes da conta, role para baixo até a seção Relacionamentos da conta e execute uma das ações a seguir:
 - n Para vincular uma conta, clique em Adicionar.
 - n Para atualizar informações, clique no link Editar na linha do relacionamento de conta existente.
- 3 Na página Relacionamento da conta - Edição, insira as informações necessárias.

A tabela a seguir descreve algumas informações de campo para controlar relacionamentos entre contas.

Campo	Comentários
Conta relacionada	Clique no ícone Pesquisa e selecione a conta cujo relacionamento e informações você deseja controlar. Esse é um campo obrigatório.
Função	Selecione uma opção que define o relacionamento entre as contas. Esse é um campo obrigatório.
Função reversa	Selecione uma opção que define o relacionamento de reversão entre as contas. Esse é um campo obrigatório.
Data de início	É possível usar esse campo para registrar a data de início do relacionamento entre as contas. O padrão é a data de hoje.
Data de término	Use esse campo para registrar a data de expiração do relacionamento entre as contas.

4 Salve o registro.

Controlando ativos

Quando você desejar controlar um produto que vendeu a um cliente ou uma empresa, vincule o registro do produto à conta como um ativo.

Para vincular um registro de produto a uma conta como um ativo

1 Selecione a conta.

Para obter instruções sobre como selecionar contas, consulte [Localizando registros](#) (na página 45).

2 Na Página de detalhes da conta, role até a seção Ativos e execute uma das ações a seguir:

n Para criar um ativo, clique em Novo.

Por padrão, o criador do ativo é o proprietário do ativo.

n Para atualizar informações do ativo, clique no link Editar próximo ao ativo existente.

3 Na página Ativo - Edição, insira as informações necessárias.

OBSERVAÇÃO: se estiver usando uma versão setorial do Oracle CRM On Demand, os ativos podem ser listados sob diferentes cabeçalhos. Por exemplo, em Oracle CRM On Demand Automotive Edition, os ativos são listados como *veículos*.

A tabela a seguir descreve alguns campos para controlar informações sobre ativos. Se estiver usando uma versão setorial do Oracle CRM On Demand, você poderá ver campos adicionais.

Campo	Descrição
Principais informações sobre ativos	
Nome do produto	Produto fornecido ao cliente. Quando você vincula o registro de produto, esses campos são copiados da definição do produto: Categoria do produto, N° da peça, Tipo e Status.
Preço de compra	Preço pago pelo produto.
Quantidade	Número de unidades que o cliente comprou.
Data de envio	Padronizado para a data de hoje.
Categoria do produto	Somente leitura. Copiado da definição do produto.
N° da peça	Somente leitura. Copiado da definição do produto.
Tipo	Somente leitura. Copiado da definição do produto.
Status operacional	Os valores padrão são Inativo, Ativo, Ocioso, Em funcionamento, Uso limitado, Manutenção, Fora de funcionamento, Criticamente baixo.
Garantia	Período da garantia.
Contrato	Tipo de contrato, como Bronze, Ouro, Platina ou Prata.
Moeda	Moeda correspondente ao preço de compra. É possível selecionar outra moeda para converter o preço em outra moeda, se o administrador da empresa definiu esse recurso como ativo.
Data de notificação	<p>Data que aparece no registro da tarefa.</p> <p>Se você inserir uma Data de notificação no registro do ativo, uma tarefa é criada quando você salva esse registro de ativo. A tarefa aparece como "O ativo <i>nome</i> requer acompanhamento" na Minha página inicial, Página inicial da conta e Calendário.</p> <p>DICA: defina a data para que você tenha tempo para tarefas de acompanhamento relacionadas a esse ativo, como notificação de que um contrato ou uma garantia está prestes a expirar.</p> <p>OBSERVAÇÃO: o recurso de criação automática de uma tarefa será ativado somente quando você informar uma data de notificação em um registro de ativo, não em um registro de contato.</p>
Informações adicionais	
Descrição	Informações adicionais sobre o ativo. Limite de 250 caracteres.

Controlando a receita com base nas contas

Antes de começar. Esse recurso é específico do Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.

Você pode controlar informações sobre a receita para cada uma de suas contas, que permite a sua empresa basear as previsões na receita da conta. Para isso, adicione registros de receita a contas.

A adição de registros de receita a contas permite que você:

- n Controle produtos, categorias de produto ou receitas previstas de cada conta
- n Baseie as previsões da empresa na receita da conta

Se a empresa basear suas previsões nas contas, somente registros que atendem a esses critérios serão incluídos na previsão:

- n O registro de receita da conta deve ter um status de Aberto, Pendente ou Fechado.
- n O registro de receita da conta deve ter o campo Previsão marcado.
- n O registro de receita não pode ser vinculado a uma oportunidade.

Antes de começar. Sua empresa precisa informar a você sobre o método de previsão que ela deseja usar. As empresas podem prever a receita de qualquer um destes tipos: receita da oportunidade, quantidade e receita de produto da oportunidade, receita da conta ou receita do contato. O método de previsão da empresa determina quais campos você precisa preencher ao adicionar registros de receita a contas.

Para adicionar receita a contas

- 1 Selecione a conta.

Para obter instruções sobre como selecionar contas, consulte [Localizando registros](#) (na página 45).

- 2 Na Página de detalhes da conta, role para baixo até a seção Receitas e execute uma das ações a seguir:

- n Para adicionar um registro de receita, clique em Adicionar.
- n Para atualizar informações sobre a receita, clique no link Editar próximo ao registro de receita existente.

- 3 Na página Edição de receita, preencha os Campos de receita.

OBSERVAÇÃO: se sua empresa não usar a receita da conta para suas previsões, é melhor deixar a caixa de seleção Previsão em branco na página Receita.

- 4 Salve o registro.

Campos de receita

A tabela a seguir descreve as informações do campo para receita. O administrador da sua empresa pode adicionar, rotular novamente ou excluir campos, assim, os campos que você vê podem ser diferentes daqueles nesta tabela.

OBSERVAÇÃO: a previsão da receita de conta e contato requer que Receitas seja ativada em Contas e Contatos. Essa funcionalidade deve ser configurada para sua empresa. Para obter mais informações, entre em contato com o administrador da empresa.

CUIDADO: se a empresa basear suas previsões na receita da conta ou de contato, as informações que você insere para a receita poderão afetar seus cálculos.

Campo	Descrição
Principais informações sobre o produto	
Data de início/fechamento	<p>Para uma conta ou um contato, a data de fechamento da receita esperada. Para receita recorrente, a data de início. Para receita recorrente com uma data de fechamento que termina no último dia do mês e uma data de início no meio do mês, adicione um registro para o preço total recorrente e outro registro para a ordem rateada.</p> <p>Por exemplo: você começa a fornecer produtos descartáveis a uma empresa ou um cliente no dia 15 de maio. Depois disso, você enviará produtos descartáveis no valor de US\$ 500 ao fim de cada mês até o fim do ano.</p> <p>Para a ordem do meio do mês, adicione um registro com estes valores: Receita = US\$ 250 Quantidade = 1</p> <p>Para a ordem recorrente, adicione um segundo registro com estes valores: Receita = US\$ 500 Quantidade = 1 Frequência = Mensal Nº de períodos = 7 (junho a dezembro).</p>
Nome do produto	Somente produtos marcados como Pedido possível pelo administrador da empresa podem ser selecionados.
Categoria do produto	Categoria do produto.
Nº da peça	Número transferido com a definição do produto. Somente leitura.
Previsão	Indicador para incluir esse produto no total da previsão.
Tipo	<p>Os valores padrão são Real, Enviado, Cobrado, Registrado, Projetado e Cota.</p> <p>OBSERVAÇÃO: o tipo que você define é aplicado ao registro da receita. Outro campo Tipo (campo somente leitura), que é preenchido com as informações sobre o produto também pode aparecer nessa página.</p>
Status	<p>Se sua empresa calcular previsões em contas ou contatos, será preciso definir o status como Aberto, Pendente ou Fechado para que esse registro seja incluído nas previsões.</p> <p>OBSERVAÇÃO: o status que você define é aplicado ao registro da receita. Outro campo Status (campo somente leitura), que é preenchido com as informações sobre o produto também pode aparecer nessa página.</p>
Quantidade	Número de unidade das ordens do cliente. Para um produto recorrente, informe a quantidade do produto por período recorrente. Por exemplo, se você enviar dez cartuchos de impressora todos os meses, informe 10 aqui.

Campo	Descrição
Receita	<p>A quantidade multiplicada pelo preço. A receita não pode ser substituída. Se a caixa de seleção Previsão for marcada, o valor dessa receita contribuirá para o total de previsão da sua empresa.</p> <p>DICA: para prever um valor de receita específico, independentemente do produto ou da categoria do produto, defina a quantidade para 1 e o preço igual ao valor da receita.</p>
Descrição	Informações adicionais sobre o produto. Limite de 16.350 caracteres.
Informações sobre receita recorrente	
Frequência	<p>Indica a frequência de um produto recorrente.</p> <p>O termo <i>quinzenal</i> significa uma vez a cada duas semanas.</p> <p>Ao preencher esse campo, você também deve preencher o campo N° de períodos.</p>
N° de períodos	<p>O número de períodos de um produto recorrente. A receita recorrente pode oferecer suporte a um máximo de 260 períodos. A duração do tempo que é coberto pelo número total de períodos varia com base na frequência selecionada (no campo Frequência). Por exemplo, se você tiver receita recorrente semanalmente, será possível controlar a receita por até cinco anos.</p> <p>OBSERVAÇÃO: ao preencher esse campo, você também deve preencher o campo Frequência.</p>
Informações adicionais	
Proprietário	<p>Pessoa atribuída a esse registro de receita. Geralmente, o proprietário pode atualizar os detalhes do registro ou excluir o registro. No entanto, os níveis de acesso podem ser ajustados para restringir ou expandir o acesso de um usuário.</p> <p>Esse valor afeta quais registros são incluídos nos relatórios que você ou seus gerentes executam (nas páginas Relatórios e Painel).</p> <p>Cada registro tem apenas um proprietário. No entanto, os registros de conta, contato e oportunidade podem ser compartilhados com outros funcionários. Para obter instruções, consulte Compartilhando registros (Equipes) (na página 90).</p>

Analizando o desempenho da conta

A seção Análise da conta de Contas - Página inicial exibe uma análise de como as contas são distribuídas e da receita fechada. Você pode identificar os melhores e os piores clientes, bem como os novos segmentos de mercado.

Nessa seção de Contas - Página inicial, você pode colocar o ponteiro no gráfico para ver informações específicas, clicar em um segmento para revisar um relatório detalhado ou alterar as categorias nas listas suspensas para exibir os mesmos dados de outra perspectiva.

Campos de conta

Use a página Contas - Edição para adicionar uma conta ou atualizar detalhes de uma conta existente. A página Contas - Edição mostra o conjunto completo de campos de uma conta.

DICA: também é possível editar contas na página Contas - Lista e na página Detalhes da conta. Para obter mais informações sobre como atualizar registros, consulte [Atualizando detalhes do registro](#) (na página 64).

OBSERVAÇÃO: os administradores da empresa podem personalizar seu aplicativo de várias maneiras, por exemplo, alterando nomes dos tipos de registro, campos e opções nas listas suspensas. Portanto, as informações que você vê na tela podem ser diferentes das informações padrão descritas nessa tabela.

Os registros de conta são essenciais para o modo de gerenciamento e exibição de dados. Como resultado, você deve inserir o máximo possível de informações sobre as contas. Algumas dessas informações, como Região ou Setor, podem ser usadas em relatórios como um meio de categorizar informações. De modo semelhante, se você vincular um registro, como uma oportunidade, a um registro de conta com Região e Setor preenchidos, essas oportunidades poderão ser categorizadas por esses valores.

A tabela a seguir fornece informações adicionais sobre alguns campos.

Campo	Descrição
Principais informações sobre a conta	
Nome da conta	Nome da conta. Para evitar registros duplicados, siga as convenções de nomenclatura definidas pela empresa para abreviações, capitalização, etc.
Local	Tipo de instalação operada pela conta nesse local, como matrizes.
Conta pai	Empresa da qual a conta é uma subsidiária.
Site	Endereço URL da conta.
Informações sobre vendas da conta	
Tipo de conta	<p>Relacionamento da conta com sua empresa, como Cliente potencial, Cliente, Parceiro ou Concorrente.</p> <p>OBSERVAÇÃO: contas designadas como um Parceiro ou Concorrente aparecem nas listas Todos os concorrentes e Todas as contas de parceiros disponíveis na Página inicial de conta.</p> <p>Elas também são incluídas na lista de contas que você vincula a outras contas ou oportunidades na página Detalhe da conta ou da oportunidade. Nesse ponto, você pode definir a função exata que a conta desempenha, como Revendedor, Fornecedor ou Parceiro, bem como controlar as informações de parceiro e concorrente para cada conta e oportunidade.</p>
Prioridade	Prioridade para a conta, como Alta, Média ou Baixa.
Setor	<p>Tipo de negócio envolvido pela conta, como Fabricação, Alta tecnologia, Serviços financeiros, Varejo, Automotivo, Indústria farmacêutica, Telecomunicações, Energia, Serviços ou Outros.</p> <p>Se desejar exibir informações de relatório, como oportunidade, por setor, selecione um setor para a conta e, em seguida, vincule o registro de oportunidade à conta.</p>

Campo	Descrição
Empresa pública	Indicação de que a conta é uma empresa de propriedade pública.
Região	Região em que a conta se enquadra na sua empresa. Se desejar exibir informações do relatório, como oportunidade, por Regiões, selecione uma Região para a conta e, em seguida, vincule o registro de oportunidade à conta.
Status	Esse campo é específico ao Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
Data da última chamada	Esse campo é específico ao Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
HIN	Número do setor de saúde. Esse campo é específico ao Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
Tipo de influência	Esse campo é específico ao Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
Frequência de chamadas	Esse campo é específico ao Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
Campanha de origem	A campanha que gerou a conta. Se a conta foi criada por meio do processo de conversão de leads, esse campo será preenchido automaticamente a partir do campo Campanha no registro do lead. Se a conta foi criada por um usuário, este poderá inserir as informações nesse campo.
Receitas anuais	Valor da receita anual da empresa.
Segmento do mercado	Esse campo é específico ao Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
Potencial de mercado	Esse campo é específico ao Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
Receitas - Acumulado do ano	Esse campo é específico ao Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
Participação de mercado	Esse campo é específico ao Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
Referência	Indicação de que a conta pode ser usada como uma referência de clientes potenciais ou representantes de vendas para contato.
Referência desde	Data em que a conta torna-se uma referência.
Parceiro da conta	Indicação de que essa conta é um parceiro.
Número de médicos	Número de médicos trabalhando em um local de cuidados com a saúde, como um hospital ou uma clínica. Esse campo é específico ao Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.

Campo	Descrição
Rota	Esse campo é específico ao Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
Informações adicionais	
Endereços de cobrança e envio	<p>A seleção de um país determina os rótulos para os campos de endereço restantes, de acordo com a convenção de endereço do país. Talvez você veja a atualização da tela para ajustar os nomes de campo.</p> <p>Se você adicionar um contato e vinculá-lo a essa conta, o endereço de cobrança da conta será transferido para a seção Endereço da conta desse contato.</p>
Proprietário	<p>Apelido do proprietário do registro. Geralmente, o proprietário pode atualizar o registro, transferir o registro para outro proprietário ou excluir o registro. No entanto, os níveis de acesso podem ser ajustados para restringir ou expandir o acesso de um usuário. Para reatribuir a propriedade de uma conta, você deve ter o acesso Leitura/Edição/Exclusão para a conta.</p> <p>OBSERVAÇÃO: se a propriedade do grupo for ativada para a empresa, os membros da equipe do grupo serão alterados automaticamente se o novo proprietário for membro de um grupo diferente.</p> <p>O valor no campo Proprietário afeta quais registros serão incluídos nos relatórios que você ou seus gerentes executam.</p> <p>Cada registro tem apenas um proprietário. No entanto, os registros de conta podem ser compartilhados com outros funcionários por meio da página Equipe da conta. Para obter mais informações, consulte Compartilhando registros (Equipes) (na página 90).</p>
Reatribuir conta	<p>Indica que a conta deve ser reatribuída. Se o administrador da empresa tiver configurado as regras de atribuição da conta, selecionar esse campo acionará o gerente de atribuições para processar a conta novamente e atribuí-la de acordo com as regras.</p> <p>OBSERVAÇÃO: o tempo de processamento para reatribuir registros pode variar de acordo com a complexidade das regras de atribuição da sua empresa, o número dos registros a serem reatribuídos e a carga do sistema atual. No caso de contas, o tempo de processamento também é afetado pelo número de membros da equipe e pelo número de contatos e oportunidades associados ao registro. O nome do proprietário será alterado quando o registro for reatribuído.</p>
Território	Território ao qual essa conta pertence.
Modificado por	Nome da pessoa que criou ou atualizou pela última vez o registro de conta, seguido pela data e hora da atualização. Gerado pelo sistema.
Descrição	Informações adicionais sobre a conta. Esse campo tem um limite de 16.350 caracteres.

Tópicos relacionados

Consulte o tópico a seguir para obter informações relacionadas:

 [Gerenciando contas](#) (na página 197)

Contatos

Use as páginas Contato para criar, atualizar e controlar contatos. Os *contatos* são indivíduos com os quais sua empresa atualmente faz negócios ou com os quais espera fazer negócios no futuro. Esses indivíduos podem ser funcionários de outras empresas, consultores independentes, fornecedores ou conhecidos pessoais. Geralmente, um contato é associado a uma conta e, muitas vezes, um registro de conta inclui links para informações sobre vários contatos diferentes nessa empresa.

Em Oracle CRM On Demand Financial Services Edition, um contato é geralmente designado como um cliente para suportar funcionalidades específicas ao Oracle CRM On Demand Financial Services Edition. Designar um contato como um cliente indica que este é um contato com o qual a empresa mantém um relacionamento longo. Desse modo, você pode monitorar alterações na situação do cliente e identificar oportunidades de vendas cruzadas de produtos adicionais ao cliente.

Tópicos relacionados

Consulte o seguinte tópico de informações relacionadas:

 [Gerenciando contatos](#) (na página 217)

Trabalhando com a Página inicial de contatos

A Página inicial de contatos é o ponto inicial para gerenciar contatos.

OBSERVAÇÃO: o administrador da empresa pode personalizar a apresentação da sua Página inicial de contatos. Além disso, se sua função de usuário incluir o privilégio Personalizar páginas iniciais, você poderá adicionar seções à página e remover seções da página.

Criando um contato

Você pode criar um contato clicando no botão Novo na seção Meus contatos exibidos recentemente. Para obter mais informações, consulte [Criando registros](#) (na página 41) e [Campos de contato](#) (consulte "[Contatos - Campos](#)" na página 228).

Trabalhando com listas de contatos

A seção Listas de contatos mostra várias listas filtradas. O Oracle CRM On Demand apresenta um conjunto de listas padrão. Todas as listas padrão são públicas e qualquer pessoa pode vê-las. Você e seus gerentes podem criar listas adicionais, com base em critérios diferentes. Essas listas personalizadas aparecem acima do conjunto de listas padrão.

A tabela a seguir descreve as listas padrão de contatos.

Lista de contatos	Filtros
Todos os contatos	Nenhum filtro está disponível. Essa lista exibe todos os registros ao qual você tem visibilidade,

Lista de contatos	Filtros
	independentemente do proprietário.
Todos os contatos do cliente	Contatos onde o campo Tipo é definido como Cliente
Meus contatos	Contatos com seu nome de usuário no campo Proprietário
Meus contatos recém-criados	Contatos com seu nome de usuário no campo Proprietário, classificados por data de criação
Meus contatos recém-modificados	Contatos com seu nome de usuário no campo Proprietário, classificados por data de modificação
Contatos recém-criados	Todos os contatos, classificados pela data de criação
Contatos recém-modificados	Todos os contatos, classificados pela data de modificação

Para exibir uma lista, clique no nome da lista.

Para criar uma nova lista, clique em Novo. Para obter mais informações sobre como criar listas, consulte [Criando e refinando listas](#) (na página 79).

Para revisar todas as listas disponíveis, criar uma nova lista ou exibir, editar ou excluir uma lista existente, clique em Gerenciar listas. A página Gerenciar listas também inclui as listas padrão entregues com o Oracle CRM On Demand. Essas listas são somente para exibição, logo, você não pode editar ou excluí-las.

Exibindo contatos exibidos recentemente




A seção Meus contatos exibidos recentemente mostra os contatos que você exibiu mais recentemente.

Para expandir a lista, clique em Exibir lista completa.

Trabalhando com tarefas do contato

A seção Minhas tarefas abertas relacionadas ao contato mostra as tarefas atribuídas a você, classificadas pelo prazo e depois por prioridade. Você ou seu gerente define o prazo e a prioridade. A prioridade da tarefa, como 1-Alta, 2-Média ou 3-Baixa, é indicada pelas setas: uma seta para cima para prioridade alta, nenhuma seta para prioridade média e uma seta para baixo para prioridade baixa.

OBSERVAÇÃO: Se o administrador da sua empresa alterou os valores padrão para o campo Prioridade, talvez as setas não sejam exibidas no campo Prioridade na lista de tarefas.

-  Para revisar uma tarefa, clique no link Assunto.
-  Para revisar o contato ao qual a tarefa está associada, clique no nome do contato.
-  Para expandir a lista de tarefas, clique em Exibir lista completa.

Usando relatórios para analisar contatos

Uma ou mais seções de relatório podem ser mostradas na sua Página inicial de contatos (o administrador da empresa pode especificar quais seções de relatório são mostradas na página). Na edição padrão do Oracle CRM On Demand, a seção Análise de contatos por conta é mostrada, que exibe contatos por critérios de conta, como Região, Estado/província ou Setor. Para obter informações sobre como usar a seção Análise de contatos por conta, consulte [Analisando contatos](#) (na página 226).

Adicionando seções à página inicial de contatos

Se sua função de usuário incluir o privilégio Personalizar páginas iniciais, você poderá adicionar outras seções à sua Página inicial de contatos, dependendo de quais seções o administrador da empresa disponibilizou para exibição na sua Página inicial de contatos.

Para adicionar seções à sua Página inicial de contatos

- 1 Na Página inicial de contatos, clique em Editar apresentação.
- 2 Na página Apresentação da página inicial de contatos, clique nas setas para adicionar ou remover seções e para organizar as seções na página.
- 3 Clique em Salvar.

Gerenciando contatos

Para gerenciar contatos, execute as seguintes tarefas:

- [Importando contatos](#) (consulte "[Importando seus contatos](#)" na página 218)
- [Vinculando contatos a várias contas](#) (na página 222)
- [Controlando relacionamentos entre contatos](#) (na página 223)
- [Controlando a receita com base nos contatos](#) (na página 224)

OBSERVAÇÃO: como esse recurso não faz parte da edição padrão do Oracle CRM On Demand, talvez ele não esteja disponível para sua empresa.

- [Adicionando indicações](#) (na página 225)

OBSERVAÇÃO: como esse recurso não faz parte da edição padrão do Oracle CRM On Demand, talvez ele não esteja disponível para sua empresa.

- [Controlando interesses do contato](#) (na página 225)

OBSERVAÇÃO: como esse recurso não faz parte da edição padrão do Oracle CRM On Demand, talvez ele não esteja disponível para sua empresa.

- [Analisando contatos](#) (na página 226)
- [Controlando os melhores tempos de chamada](#) (consulte "[Rastreamento das melhores horas de chamada](#)" na página 226)

OBSERVAÇÃO: como esse recurso não faz parte da edição padrão do Oracle CRM On Demand, talvez ele não esteja disponível para sua empresa.

- Adicionando licenças do estado do contato (na página 227)

OBSERVAÇÃO: como esse recurso não faz parte da edição padrão do Oracle CRM On Demand, talvez ele não esteja disponível para sua empresa.

- Controlando visitas (chamadas de vendas) aos clientes (consulte "Rastreando visitas (chamadas de vendas) para clientes" na página 137)

OBSERVAÇÃO: como esse recurso não faz parte da edição padrão do Oracle CRM On Demand, talvez ele não esteja disponível para sua empresa.

Para ver os procedimentos passo a passo que são comuns a vários tipos de registro, consulte:

- Criando registros (na página 41)
- Atualizando detalhes do registro (na página 64)
- Vinculando registros ao seu registro selecionado (na página 65)
- Trabalhando com listas (na página 74)
- Compartilhando registros (Equipes) (na página 90)

OBSERVAÇÃO: os administradores de empresa podem personalizar o Oracle CRM On Demand de várias maneiras, por exemplo, alterando os nomes dos tipos de registro, campos e opções nas listas. Portanto, as informações exibidas podem ser diferentes das informações padrão descritas na ajuda on-line.

Além disso, dependendo do seu nível de acesso, talvez não seja possível executar todos os procedimentos descritos na lista anterior.

Importando seus contatos

Por não ser administrador, você pode importar até 2.000 contatos por vez de um arquivo de valores separados por vírgula (.csv) a ser usado com o Oracle CRM On Demand.

Ao importar contatos, você especifica como deseja que o Oracle CRM On Demand processe os registros duplicados.

Vários utilitários estão disponíveis na página Ferramentas de importação e exportação, que ampliam os recursos de importação e exportação no Oracle CRM On Demand:

- Assistente de importação** Para obter mais informações, consulte [Assistente de importação](#) (na página 1574).
- Oracle Data Loader On Demand.** Para obter mais informações, consulte [Utilitário cliente do Oracle Data Loader On Demand](#) (consulte "Utilitário cliente Oracle Data Loader On Demand" na página 1584).
- Oracle Migration Tool On Demand.** Para obter mais informações, consulte [Utilitário Cliente do Oracle Migration Tool On Demand](#) (consulte "Utilitário cliente Oracle Migration Tool On Demand" na página 1590).
- Oracle Web Services.** Para obter mais informações, consulte [Integração dos serviços Web](#) (na página 1585).

Para obter mais informações sobre a escolha de um modo de importação apropriado, consulte 1089184.1 (ID do artigo) em My Oracle Support. Para obter mais informações sobre importação e exportação no Oracle CRM On Demand, consulte [Ferramentas de importação e exportação](#) (na página 1393).

OBSERVAÇÃO: os administradores da empresa podem importar até 30.000 registros de contato de uma vez, com um tamanho máximo de arquivo de 20 MB.

Antes de começar. Se vários funcionários da empresa estiverem importando contatos, coordene os esforços de importação para minimizar a duplicidade de registros. Além disso, prepare seu arquivo de importação para garantir a captura de todos os dados no arquivo.

CUIDADO: não é possível desfazer a importação de registros nem executar uma exclusão de registros em massa. Portanto, utilize o procedimento de importação com um arquivo de cinco a dez registros para evitar a limpeza de dados posteriormente. Se sua empresa estiver importando um grande número de registros, participe de uma sessão de treinamento sobre importação de dados. Para obter informações sobre esses recursos, clique no link Treinamento e suporte na parte superior de cada página no Oracle CRM On Demand.

Para importar seus contatos

- 1 Clique na guia Contatos.
- 2 Na barra de título Contatos - Modificação recente, clique em Importar.

OBSERVAÇÃO: se a seção Contatos recém-modificados não estiver visível na sua Página inicial de contatos, clique no link Editar apresentação no canto direito superior da página e adicione a seção Contatos recém-modificados à apresentação da sua página.

- 3 Na página Ferramentas de dados e integração, na seção Ferramentas pessoais de importação e exportação, clique em Importar seus contatos.

Isso iniciará o assistente de importação.

- 4 Na Etapa 1 do assistente de importação:

- a Selecione como deseja que o assistente de importação identifique registros correspondentes.

O assistente de importação usa um ID externo exclusivo, que é um campo de ID externo exclusivo importado de outro sistema. O assistente de importação também usa campos predefinidos do Oracle CRM On Demand.

Para obter informações sobre como registros duplicados são definidos, consulte [Sobre duplicidades de registro e IDs externos](#) (na página 1415).

- b Selecione o que deseja que o assistente de importação faça se ele encontrar um identificador de registro exclusivo duplicado no Oracle CRM On Demand. Suas opções são: não importar registros duplicados, substituir registros existentes ou criar registros adicionais.
- c Selecione a ação que deseja que o assistente de importação siga se o identificador de registro exclusivo do registro importado não corresponder a um registro existente no Oracle CRM On Demand.

OBSERVAÇÃO: se você selecionar Substituir registros e Não criar novo registro na opção anterior, isso resultará na atualização do registro.

- d** Decida se o assistente de importação deve criar um novo registro para associações ausentes (registros associados) no seu arquivo de dados.
- e** Selecione o formato de data/hora usado no arquivo CSV.
Para obter mais informações, consulte [Diretrizes de tipo de campo para importar dados](#) (consulte "[Diretrizes de tipo de campo para importação de dados](#)" na página 1432).
- f** Verifique se a seleção de codificação do arquivo é Europeu Ocidental.
OBSERVAÇÃO: você não deve alterar essa configuração, a menos que esteja certo de que outro método de codificação é usado. O padrão, Europeu Ocidental, aplica-se à maioria dos sistemas de codificação na Europa e América do Norte.
- g** Selecione o tipo de delimitador CSV usado em seu arquivo: vírgula ou ponto e vírgula.
- h** Selecione o que você deseja que o Oracle CRM On Demand registre em log no menu Geração de log de erros: todas as mensagens, erros e avisos ou somente erros.
- i** Selecione o arquivo CSV cujos dados deseja importar.

5 Na Etapa 2 do assistente de importação:

- a** Siga as instruções para validar seu arquivo, se necessário.
- b** Selecione um arquivo de mapeamento de campo, se disponível.

Os arquivos de mapeamento de campo (.map) contêm os pares dos campos do seu arquivo CSV com campos existentes do Oracle CRM On Demand. Depois que você realiza uma importação, o sistema envia um e-mail contendo o arquivo .map com o esquema de mapeamento recente. Salve o arquivo no seu computador para usá-lo novamente durante importações posteriores.

6 Na Etapa 3 do assistente de importação, mapeie os campos do seu arquivo para os campos do Oracle CRM On Demand. No mínimo, você deve mapear todos os campos obrigatórios para os cabeçalhos de coluna no arquivo CSV.

O assistente de importação lista os cabeçalhos de coluna do seu arquivo CSV de importação próximos a uma lista mostrando todos os campos nessa área do Oracle CRM On Demand, incluindo os campos personalizados que você adicionou.

Se o campo de endereço de que você precisa não aparecer na lista suspensa, selecione seu correspondente mostrado nesta tabela.

Para filtrar sua lista neste campo	Selecione este campo na lista suspensa
Número da rua Endereço 1 Chome	Rua/número
Ku	Endereço 2

Para filtrar sua lista neste campo	Selecione este campo na lista suspensa
Andar Distrito	Endereço 3
Shi/Gun	Cidade
Colônia/seção CEDEX - Código Endereço 4 URB Distrito	Código de classificação/caixa postal
MEX - Estado BRA - Estado Comunidade Parte do território Ilha Prefeitura Região Emirados Óblast	Província
Código da ilha Caixa postal Código postal	Código postal

Se você selecionar um arquivo .map, verifique se os campos são mapeados corretamente. Os campos personalizados criados desde que você executou a importação anterior podem precisar ser mapeados.

Para obter informações sobre IDs externos, consulte [Sobre duplicatas de registro e IDs externos](#) (consulte "[Sobre duplicidades de registro e IDs externos](#)" na página 1415).

CUIDADO: se você tiver selecionado o arquivo errado para importação, clique em Cancelar para alterar as seleções. Neste ponto, usar o botão Voltar não limpará o cache. O arquivo de importação que você selecionou originalmente aparecerá na etapa de mapeamento de campos.

CUIDADO: o ID externo exclusivo e o ID externo do gerente são campos-chave que são usados para associar contatos a seus Registros de gerente. Se esses campos não forem mapeados, o Registro de gerente será associado aos contatos usando os campos Nome do contato e Gerente. Ao usar esses campos para fazer essa associação, os registros do arquivo de dados estarão sujeitos à ordenação de dependência mais limitada.

- 7 Na Etapa 4 do assistente de importação, siga as instruções na tela, se necessário.
- 8 Na Etapa 5 do assistente de importação, clique em Concluir.

Para exibir a fila dos seus pedidos de importação

- 1 Clique na guia Contatos.
- 2 Na barra de título Contatos recém-modificados, clique no botão Importar.

- 3** Na página Ferramentas de dados e integração, clique no link Fila dos pedidos de importação.

É exibida a página Fila dos pedidos de importação com as informações sobre suas solicitações, inclusive o tempo estimado para conclusão.

A tabela a seguir descreve o status da importação.

Status	Descrição
Concluído	A importação foi concluída sem erros durante a importação.
Concluído com erros	A importação foi concluída, mas houve alguns erros com alguns dos registros.
Com falha	A importação foi concluída, mas nenhum dos registros foi importado.
Erro	A importação não foi concluída devido a um erro.

A tabela a seguir descreve informações do registro de importação.

Informações do registro de importação	Descrição
Nº enviado	O número de registros contidos no arquivo CSV.
Nº processado	O número de registros que o mecanismo de importação processou atualmente. Esse campo é processado a cada 20 segundos ou conforme definido por um processo do sistema.
Nº de importações bem-sucedidas	O número de registros que foram importados sem nenhum problema.
Nº de importações parciais	O número de registros que foram importados. Nem todos os registros foram importados.
Nº de importações não realizadas	O número de registros que não foram importados.

Vinculando contatos a várias contas

Você pode vincular um contato a mais de uma conta. Para isso, a função e a definição devem ser configuradas da seguinte forma:

- n** O administrador da empresa deve incluir os privilégios Gerenciar contato estendido e Acesso ao relacionamento da conta na função de usuário.

- n** A apresentação de página Detalhes do contato deve incluir as informações relacionadas à conta. Para obter mais informações sobre como alterar a apresentação de página, consulte [Alterando a apresentação de página Detalhes](#) (consulte "[Alterando a apresentação da página de detalhes](#)" na página 675).

Para obter mais informações sobre como vincular registros, consulte [Vinculando registros ao registro selecionado](#) (consulte "[Vinculando registros ao seu registro selecionado](#)" na página 65).

Controlando relacionamentos entre contatos

Como esse recurso não faz parte da edição padrão do Oracle CRM On Demand, talvez ele não esteja disponível para sua empresa.

Quando desejar controlar relacionamentos entre contatos, armazene as informações nas páginas Relacionamento do contato. Por exemplo, talvez você queira controlar relacionamentos influentes, como relacionamentos pessoais, relacionamentos comerciais e parceiros do setor desse contato.

Para isso, primeiro vincule o contato cujo relacionamento você deseja controlar a esse registro de contato. (É possível vincular quantos contatos desejar.) Em seguida, defina o relacionamento e adicione outras informações pertinentes.

Antes de começar. Crie um registro de contato para cada pessoa que deseja vincular ao contato.

Para controlar relacionamentos entre contatos

- 1 Selecione o contato.

Para obter instruções sobre como selecionar contatos, consulte [Localizando registros](#) (na página 45).

- 2 Na Página de detalhes do contato, role para baixo até a seção Relacionamentos do contato e execute uma das ações a seguir:

- n** Para vincular um contato, clique em Adicionar.
- n** Para atualizar informações, clique no link Editar na linha do relacionamento de contato existente.

- 3 Na página Relacionamento do Contato - Edição, insira as informações necessárias.

A tabela a seguir descreve alguns campos para controlar relacionamentos entre contatos.

Campo	Comentários
Contato relacionado	Clique no ícone Pesquisa e selecione o contato cujo relacionamento e informações você deseja controlar. Esse é um campo obrigatório.
Função	<p>Selecione uma opção que define o relacionamento entre os contatos. Esse é um campo obrigatório.</p> <p>Os valores padrão são: Nenhum especificado, Filho, Advogado, Cônjuge, Contador, Investidor, Banqueiro, Morava com, Subordinado, Superior, Associado conhecido, Concorrente, Parente ou Agente. O administrador da empresa pode alterar ou</p>

Campo	Comentários
	adicionar valores à lista suspensa.
Função reversa	<p>Selecione uma opção que define o relacionamento de reversão entre os contatos. Esse é um campo obrigatório.</p> <p>Os valores padrão são: Nenhum especificado, Filho, Advogado, Cônjuge, Contador, Investidor, Banqueiro, Morava com, Subordinado, Superior, Associado conhecido, Concorrente, Parente ou Agente. O administrador da empresa pode alterar ou adicionar valores à lista suspensa.</p>
Data de início	O padrão é a data de hoje. Você pode usar esse campo para registrar a data de início do relacionamento entre os contatos.
Data de término	Use esse campo para registrar a data de expiração do relacionamento entre os contatos.

Controlando a receita com base nos contatos

OBSERVAÇÃO: como esse recurso não faz parte da edição padrão do Oracle CRM On Demand, talvez ele não esteja disponível para sua empresa.

Você pode controlar informações sobre a receita para cada um de seus contatos, que permite a sua empresa basear as previsões na receita do contato. Para isso, adicione registros de receita aos contatos.

A adição de registros de receita a contatos permite que você:

- Controle produtos, categorias de produto ou receitas previstas de cada contato
- Baseie as previsões na receita do contato da empresa

Se a empresa basear suas previsões nos contatos, somente registros que atendem a esses critérios serão incluídos na previsão:

- O registro de receita do contato deve ter um status de Aberto, Pendente ou Fechado.
- O registro de receita do contato deve ter o campo Previsão marcado.
- O registro de receita não pode ser vinculado a uma oportunidade.

Antes de começar. Sua empresa precisa informar a você o método de previsão que deseja usar. As empresas podem prever receita em oportunidade, produto da oportunidade, conta, receita do contato ou quantidade do produto, mas somente em um deles. O método de previsão da empresa determina quais campos você precisa preencher ao adicionar registros de receita aos contatos.

Para adicionar receita aos contatos

- 1 Selecione o contato.

Para obter instruções sobre como selecionar contatos, consulte [Localizando registros \(na página 45\)](#).

- 2 Na Página de detalhes do contato, role para baixo até a seção Receitas e execute uma das ações a seguir:

- n Para vincular um registro de receita, clique em Adicionar.
- n Para atualizar informações sobre a receita, clique no link Editar próximo ao registro de receita existente.

- 3 Na página Edição de receita, preencha os Campos de receita, consulte [Controlando a receita com base nas contas \(na página 208\)](#).

OBSERVAÇÃO: se sua empresa não usar a receita do contato para suas previsões, é melhor deixar a caixa de seleção *Previsão em branco na página Receita*.

- 4 Salve o registro.

Adicionando indicações

Como esse recurso não faz parte da edição padrão do Oracle CRM On Demand, talvez ele não esteja disponível para sua empresa.

Você pode adicionar indicações ao registro de contato. Quando você cria uma nova indicação, o registro é salvo como um novo registro de lead.

Para adicionar uma indicação

- 1 Selecione o contato.

Para obter instruções sobre como selecionar contatos, consulte [Localizando registros \(na página 45\)](#).

- 2 Na Página de detalhes do contato, role para baixo até a seção Indicação e clique em Novo.

- 3 Na página Edição de indicação, insira as informações necessárias.

- 4 Salve o registro.

A nova indicação mostra um status de Qualificação por padrão.

Controlando interesses do contato

Como esse recurso não faz parte da edição padrão do Oracle CRM On Demand, talvez ele não esteja disponível para sua empresa.

Você pode controlar produtos, serviços ou hobbies nos quais um contato está interessado, como fundos mútuos ou golfe.

Para controlar interesses do contato

- 1 Selecione o contato.
Para obter instruções sobre como selecionar contatos, consulte [Localizando registros](#) (na página 45).
- 2 Na página Detalhes do contato, role para baixo até a seção Interesses do contato e clique em Adicionar.
- 3 Na página Interesses do contato, digite as informações necessárias.
- 4 Salve o registro.

Analizando contatos

A seção Análise de contatos por conta de Contatos - Página inicial mostra um gráfico que permite aos usuários analisarem o número total de contatos por critérios de conta, como Região, Estado/província ou Setor. Com essas informações, os usuários podem ver a distribuição do contato e identificar áreas de oportunidade ou ponto fraco.

Nessa seção de Contatos - Página inicial, você pode colocar o ponteiro no gráfico para ver informações específicas, clicar em um segmento para revisar um relatório detalhado ou alterar as categorias na lista suspensa para exibir os mesmos dados de outra perspectiva.

Rastreando as melhores horas de chamada

Para registrar e rastrear o melhor horário para contato (normalmente um médico ou outro prestador de cuidados com a saúde), conclua o procedimento a seguir para adicionar a melhor hora de chamada. Criar esse registro permite rastrear quando um contato está disponível em uma determinada localização.

OBSERVAÇÃO: se você não visualizar a seção Melhores horários na sua página Detalhes do contato, adicione esta seção, conforme descrito em [Alterando sua apresentação de página de detalhes](#) (consulte "[Alterando a apresentação da página de detalhes](#)" na página 675) ou entre em contato com o administrador da sua empresa. Este recurso está disponível somente em Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.

Para rastrear a melhor hora de chamada

- 1 Na página Detalhes do contato, role até a seção Melhores horários e clique em Novo.
- 2 Preencha os campos descritos na tabela a seguir.

Campo	Descrição
Dia	O dia planejado da chamada, por exemplo, segunda-feira. Use a lista de opções para selecionar um dia. (Obrigatório)
Hora de início	A hora de início planejado para a chamada, por exemplo, 11 horas (Obrigatório)
Hora de término	A hora de término planejado para a chamada, por exemplo, 13 horas. (Obrigatório)

Campo	Descrição
Comentários	Uma descrição da chamada.
Endereço	O endereço do contato. Use o seletor Pesquisa para escolher o endereço. (Obrigatório)

- 3 Salve o registro.

Adicionando licenças do estado do contato

Uma habilitação para a prática da medicina é usada para validar assinaturas para amostras entregues por um representante de vendas (por exemplo, um representante de vendas farmacêutico) a um contato (por exemplo, um médico). Um médico deve ter uma habilitação médica válida para o estado em que pratica o exercício da medicina. Um *registro de licença do estado do contato* captura as informações da licença do contato, normalmente um médico.

Para adicionar um registro de licença do estado para um contato, conclua o procedimento a seguir.

OBSERVAÇÃO: se você não vir a seção do item relacionado Licença do estado do contato na página Detalhes do contato, adicione essa seção do item relacionado conforme a descrição em [Personalizando layouts de item relacionado](#) (consulte "[Personalizando apresentações de item relacionado](#)" na página 1146) ou entre em contato com o administrador da empresa. Esse recurso só está disponível no Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.

Para adicionar uma licença do estado do contato

- 1 Na página Detalhes do contato, role até a seção Licença do estado do contato e clique em Novo.
- 2 Preencha os campos na tabela a seguir e salve o registro.

Campo	Descrição
Contato	O contato do registro de licença do estado, normalmente um médico ou representante farmacêutico. Use o seletor Livro para escolher um contato.
Número da carteira de habilitação	O número da carteira de habilitação do contato, por exemplo, PS4231732. (Obrigatório.)
Estado	O estado ou jurisdição dos EUA associado ao número da carteira de habilitação. Use a lista de opções para selecionar o estado, por exemplo, <i>NJ</i> para New Jersey. OBSERVAÇÃO: se a sua jurisdição não for nos EUA, este campo não será obrigatório.
Data de expiração	A data quando a habilitação expira (MM/dd/aaaa), por exemplo, 10/31/2009. Clique no ícone de calendário para selecionar a data de expiração.

Campo	Descrição
Status	O status da habilitação (Ativo ou Inativo). Escolha o status ao usar a lista de opções.

Contatos - Campos

Use a página Contatos - Edição para adicionar um contato ou atualizar detalhes de um contato existente. A página Contatos - Edição mostra o conjunto completo de campos de um contato.

DICA: também é possível editar informações do contato na página Contatos - Lista e na Página de detalhes do contato. Para obter mais informações sobre como atualizar registros, consulte [Atualizando detalhes do registro](#) (na página 64).

OBSERVAÇÃO: os administradores da empresa podem personalizar seu aplicativo de várias maneiras, por exemplo, alterando nomes dos tipos de registro, campos e opções nas listas suspensas. Portanto, as informações que você vê na tela podem ser diferentes das informações padrão descritas nesta tabela.

A tabela a seguir fornece informações adicionais sobre os alguns campos.

Campo	Descrição
Principais informações do contato	
Conta	Conta à qual o contato está vinculado. OBSERVAÇÃO: é possível vincular um contato a mais de uma conta; consulte Vinculando contatos a várias contas (na página 222) para obter mais informações.
Aceitação	Usado nos EUA e na Europa para indicar que um cliente optou explicitamente por participar do compartilhamento de informações ou das comunicações de marketing.
Recusa	Usado nos EUA e na Europa para indicar que um cliente optou explicitamente por <i>não</i> permitir que suas informações sejam compartilhadas ou optou por não receber comunicações de marketing.
Informações detalhadas do contato	
Tipo do contato	O tipo do contato, como Cliente potencial, Lead qualificado, Consumidor, Parceiro, Cliente e Concorrente. O valor do Cliente é específico ao Oracle CRM On Demand Financial Services Edition. OBSERVAÇÃO: se você selecionar o valor do Cliente neste campo, o campo

	Cliente desde - Data será automaticamente preenchido com a data atual.
Departamento	Nome do departamento do contato.
Gerente	Nome do gerente do contato.
Origem do lead	Origem do lead de contato, como Anúncio, Mala direta, E-mail, Site da Web e Outros.
Campanha de origem	A campanha que gerou o contato. Se o contato foi criado por meio do processo de conversão de leads, esse campo será preenchido automaticamente a partir do campo Campanha no registro do lead. Se o contato foi criado por um usuário, este poderá inserir as informações nesse campo.
Nome do assistente	Nome do assistente do contato.
Nº de telefone do assistente	Número de telefone do assistente do contato.
Particular	Indica que o contato é privado e não pode ser exibido por outros usuários.
Nunca enviar e-mails	Indica que o contato não deseja receber e-mails.
Nível acadêmico	Os valores padrão são: PHD, M.D. D.O., MBA, RN, R.T., Farmacêutico reg. Mestre em ciências, Dentista, LPN e Mestre em saúde pública. Esse campo é específico ao Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
Potencial de mercado	Os valores padrão são Alto, Médio e Baixo. Esse campo é específico ao Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
Frequência de chamadas	Os valores padrão são Sem visualização, 1-2 vezes/ano, 3-4 vezes/ano e >5 vezes/ano. Esse campo é específico ao Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
Vendas - Acumulado do ano	Esse campo é específico ao Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
Itinerário	Os valores padrão são Rota 1, Rota 2, Rota 3 e Rota 4. Esse campo é específico ao Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
Data da última chamada	Esse campo é específico ao Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
Melhor horário para contato	Indica o melhor horário do dia para falar com um contato. Os valores padrão são Início da tarde, Início da manhã, Noite, Final da tarde, Meio da manhã e Sábado. Esse campo é específico ao Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
Informações adicionais	
Campos de endereço da conta	Endereço principal herdado da conta vinculada ao contato. Somente leitura.
Campos de endereço	Endereço alternativo do contato.

de contato	
Proprietário	<p>Apelido do proprietário do registro. Geralmente, o proprietário pode atualizar detalhes do registro, transferir um registro para outro proprietário ou excluir o registro. No entanto, os níveis de acesso podem ser ajustados para restringir ou expandir o acesso de um usuário.</p> <p>Esse valor afeta quais registros são incluídos nos relatórios que você ou seus gerentes executam (nas páginas Relatórios e Painel).</p> <p>Cada registro tem apenas um proprietário. No entanto, os registros de contato podem ser compartilhados com outros usuários por meio das páginas Equipe de contato ou Equipe da conta. Para obter instruções, consulte Compartilhando registros (Equipes) (na página 90).</p>
Modificado por	Nome da pessoa que criou ou atualizou pela última vez o registro de contato, seguido pela data e hora da atualização.
Descrição	Informações adicionais sobre o contato. Esse campo tem um limite de 16.350 caracteres.
Seção disponível	
Mix de investimentos atual	Os valores padrão são Agressivo, Moderado e Conservador. Esse campo é específico ao Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Objetivo	Os valores padrão são Preservação de capital, Rendimento, Rendimento/crescimento, Balanceado, Crescimento, Crescimento agressivo e Diversificação internacional. Esse campo é específico ao Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Segmento	Os valores padrão são Pessoal de escritório, Trabalhador braçal, Rural/Fazenda, Varejo de massa, Público com renda alta, Valor líquido alto, Pentamilionários e Valor líq. muito alto. Esse campo é específico ao Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Nível de experiência	Os valores padrão são Nenhum, Limitado, Bom e Extensivo. Esse campo é específico ao Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Perfil de risco	Os valores padrão são Conservador, Moderado e Agressivo. Esse campo é específico ao Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Objetivo principal	Os valores padrão são Economizando para educação dos filhos, Economizando para faculdade, Nova casa, Bens acumulados, Planejamento de imóveis, Preservando meus ativos e Aposentadoria. Esse campo é específico ao Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Evento pessoal	Os valores padrão são Casamento, Nascimento de filho, Aposentadoria, Divórcio e Outros. Esse campo é específico ao Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Horizonte de investimento	Os valores padrão são Curto prazo, Médio prazo e Longo prazo. Esse campo é específico ao Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Nível	Os valores padrão são Ouro, Prata, Bronze, 100 principais, Principal, Médio e Baixo. Esse campo é específico ao Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.

	Edition.
Total do passivo	Esse campo é específico ao Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Valor líquido total	Esse campo é específico ao Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Rendimento total	Esse campo é específico ao Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Total de ativos	Esse campo é específico ao Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Total de despesas	Esse campo é específico ao Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Classificação de crédito	Esse campo é específico ao Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Estado civil	Os valores padrão são Solteiro, Divorciado, Casado, Companheiro, Viúvo e Viúva. Esse campo é específico ao Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Proprietário ou locatário	Os valores padrão são Proprietário ou Locatário. Esse campo é específico ao Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Valor da residência	Esse campo é específico ao Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Data de nascimento	Esse campo é específico ao Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Alíquota de imposto	Esse campo é específico ao Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
ID do cliente	Esse campo é específico ao Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Gênero	Os valores padrão são F e M. Esse campo é específico ao Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Autônomo	Esse campo é específico ao Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Cliente desde - Data	Preenchido automaticamente com a data atual quando o valor Tipo de contato estiver definido como Cliente. Este campo é específico do Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Indicado por	A pessoa que indicou o contato. Este campo é específico do Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Data de qualificação	Preenchido automaticamente com a data atual quando o cliente for qualificado. Este campo é específico do Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.

Status	O status do contato. Os valores padrão são Ativo, Arquivo inativo e Colocado em arquivo morto. Este campo é específico do Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Profissão	A profissão do cliente. Este campo é específico do Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.

Oportunidades

Use as páginas Oportunidade para criar, atualizar e controlar oportunidades. As *oportunidades* são negócios de vendas potenciais que, em algum momento, podem ser incluídas na previsão da receita.

Você pode criar uma oportunidade convertendo um lead qualificado em uma oportunidade ou pode criar uma nova oportunidade para uma conta ou um contato existente.

Os registros de oportunidade ajudam você a gerenciar seu pipeline de vendas enquanto trabalha para fechar os negócios. Todas as informações de oportunidade ficam visíveis em um único lugar e são vinculadas às informações relacionadas de lead, contato e conta. Essas informações fornecem uma noção completa da sua oportunidade e do seu cliente.

Sobre oportunidades e previsões

Uma *oportunidade* é uma transação que gera receita que pode ser incluída na sua previsão de vendas quando ela atinge um ponto específico no processo de vendas. Para que um registro de receita de oportunidade ou produto seja considerado para inclusão em uma previsão, o registro deve ter uma data de fechamento dentro do período de previsão e pertencer a um participante da previsão. Os períodos de previsão e participantes são determinados como parte da definição da previsão. Para obter mais informações sobre previsões, consulte [Previsões](#) (na página 252).

Dicas para gerenciar seus registros de oportunidade

A atualização das informações sobre oportunidade enquanto você trabalha para fechar um negócio facilita a clara comunicação da equipe e garante previsões e relatórios precisos. É particularmente importante manter determinados campos na página Detalhe da oportunidade atualizados:

- Os campos Receita, Data de fechamento e Estágio de vendas são essenciais para controlar o histórico do pipeline e são usados para previsões e análises de tendência.
- Se sua empresa basear as previsões nas oportunidades, marque a caixa de seleção Previsão em um registro de oportunidade para adicionar a oportunidade à receita prevista no tempo apropriado do processo de vendas. Se sua empresa basear as previsões nos produtos, marque a caixa de seleção Previsão nos produtos vinculados.

Estágios de vendas

Cada processo de vendas é definido por estágios específicos. Cada estágio de vendas tem determinadas atividades e materiais de distribuição ou tarefas que devem ser concluídas para que a oportunidade avance para o próximo estágio de vendas. À medida que trabalha em uma oportunidade, você a avalia claramente em relação a critérios definidos para cada estágio do ciclo de vendas da empresa.

- Conforme os critérios são atendidos, atualize o campo Estágio de vendas no seu registro de oportunidade.
- O campo Porcentagem de probabilidade no registro de oportunidade é padronizado para um valor relacionado ao Estágio de vendas selecionado para a oportunidade. Você pode alterar esse valor, se necessário, para melhor refletir sua oportunidade particular enquanto ela estiver nesse Estágio de vendas. No entanto, quando o Estágio de vendas for alterado, o valor no campo Probabilidade será padronizado novamente para o valor relacionado ao novo Estágio de vendas.
- O campo Receita esperada exibe um valor de moeda que é calculado com base no campo Receita multiplicado pelo valor no campo Porcentagem de probabilidade. Esse cálculo é usado para previsões.
- Atualize o campo Próxima etapa para refletir os critérios do próximo estágio no ciclo de vendas.

Previsão

Quando o Oracle CRM On Demand gera previsões, ele determina quais registros, campos e dados incluir de acordo com seu método de previsão. Se determinadas condições forem atendidas, ele incluirá esses registros nas previsões:

- **Data de fechamento.** O Oracle CRM On Demand verifica se a data de fechamento do registro de receita do produto ou da oportunidade está dentro do período de previsão:
 - Se as previsões da empresa forem baseadas na receita da oportunidade, o registro de oportunidade (autônomo ou vinculado a produtos) deverá mostrar uma data de fechamento que esteja dentro do período de previsão.
 - Se as previsões da empresa forem baseadas na receita do produto, o registro de receita do produto deve mostrar uma data de fechamento que esteja dentro do período de previsão.
- **Receita esperada.** O Oracle CRM On Demand calcula os dados de previsão da receita esperada da seguinte maneira:

Calcula o total para os campos Receita esperada nos registros de receita da oportunidade ou do produto e exibe a soma no campo Receita esperada no registro Previsão.

OBSERVAÇÃO: para que a receita esperada da oportunidade reflita precisamente a receita esperada com base nos produtos da oportunidade, o usuário deve clicar no botão Atualizar total de oportunidades. Essa funcionalidade estará disponível apenas se a opção Média de probabilidade do produto ativada estiver ativada no perfil da empresa. A funcionalidade garante que a porcentagem da probabilidade (conforme gravada no campo % da probabilidade) para cada registro de receita do produto seja incluída como parte do cálculo.

- **Pipeline.** O Oracle CRM On Demand calcula os dados de previsão do pipeline da seguinte maneira: ele calcula o total para os campos Receita nos registros de receita da oportunidade ou do produto para todas as possíveis negociações dentro do período de previsão, independentemente do status, e exibe a soma no campo Pipeline no registro de previsão.

OBSERVAÇÃO: para receitas do produto recorrente, somente o valor da receita que pertence ao período de previsão será incluído, e não a receita total do produto.

n Previsão. O Oracle CRM On Demand recupera os dados do campo Receita de registros com a caixa de seleção Previsão marcada e exibe a soma no campo Previsão no registro de previsão:

- n** Se a empresa basear as previsões em oportunidades, os registros de oportunidade com a caixa de seleção Previsão marcada serão incluídos.
- n** Se a empresa basear as previsões nos produtos, os registros de receita do produto com a caixa de seleção Previsão marcada serão incluídos.

OBSERVAÇÃO: o indicador Previsão indica que há uma probabilidade alta de que a oportunidade seja fechada. Assim, quando esse indicador for selecionado, a receita correspondente será incluída nos totais de receitas previstas.

O indicador Previsão não determina se um registro de receita da oportunidade ou do produto faz parte do registro geral de previsão.

n Receitas - Fechamento. O Oracle CRM On Demand recupera os dados do campo Receita de registros com um estágio de vendas de fechado/ganho e exibe o total no campo Receitas - Fechamento do registro de previsão:

- n** Se a empresa basear as previsões em oportunidades, os registros de oportunidade com uma data de fechamento dentro do período de previsão serão incluídos.
- n** Se a empresa basear as previsões nos produtos, os registros de oportunidade do produto com uma data de início/fechamento dentro do período de previsão serão incluídos.

OBSERVAÇÃO: para receitas do produto recorrente, somente o valor da receita que pertence ao período de previsão será incluído, e não a receita total do produto.

Trabalhando com a Página inicial de oportunidade

A Página inicial de oportunidade é o ponto inicial para gerenciar oportunidades.

OBSERVAÇÃO: o administrador da empresa pode personalizar a apresentação da sua Página inicial de oportunidade. Além disso, se sua função de usuário incluir o privilégio Personalizar páginas iniciais, você poderá adicionar seções à página e remover seções da página.

Criando uma oportunidade

Você pode criar uma oportunidade clicando no botão Novo na seção Minhas oportunidades exibidas recentemente. Para obter mais informações, consulte [Criando registros](#) (na página 41) e [Campos de oportunidade](#) (consulte "[Oportunidades - Campos](#)" na página 250).

Trabalhando com listas de oportunidades

A seção Listas de oportunidades mostra várias listas filtradas. O Oracle CRM On Demand apresenta um conjunto de listas padrão. Todas as listas padrão são públicas e qualquer pessoa pode vê-las. Você e seus gerentes podem criar listas adicionais, com base em critérios diferentes. Essas listas personalizadas aparecem acima do conjunto de listas padrão.

A tabela a seguir descreve as listas padrão de oportunidades.

Lista de oportunidades	Filtros
Todas as oportunidades	Todas as oportunidades nas quais você tem visibilidade
Todas as oportunidades fechadas	As oportunidades onde o campo Estágio de vendas é definido como Fechado/ganho
Todas as grandes oportunidades	As oportunidades onde a receita é superior a 100.000
Oportunidades recém-criadas	Todas as oportunidades nas quais você tem visibilidade, classificadas pela data de criação
Oportunidades recém-modificadas	Todas as oportunidades nas quais você tem visibilidade, classificadas pela data de modificação
Minhas oportunidades de previsão	As oportunidades onde a caixa de seleção Previsão está selecionada
Minhas oportunidades	As oportunidades onde seu nome está no campo Proprietário
Minhas principais oportunidades	As oportunidades que você possui onde o campo Prioridade é definido como Alto
Minhas oportunidades recém-criadas	Todas as oportunidades que você criou, classificadas pela data de criação
Minhas oportunidades recém-modificadas	Todas as oportunidades que você modificou, classificadas pela data de criação

Para exibir uma lista, clique no nome da lista.

Para criar uma nova lista, clique em Novo. Para obter mais informações sobre como criar listas, consulte [Criando e refinando listas](#) (na página 79).

Para revisar todas as listas disponíveis, criar uma nova lista ou exibir, editar ou excluir uma lista existente, clique em Gerenciar listas. A página Gerenciar listas também inclui as listas padrão entregues com o Oracle CRM On Demand. Essas listas são somente para exibição, logo, você não pode editar ou excluí-las.

Exibindo oportunidades exibidas recentemente

A seção Minhas oportunidades exibidas recentemente mostra as oportunidades que você exibiu mais recentemente.




Para expandir a lista, clique em Exibir lista completa.

Trabalhando com tarefas da oportunidade

A seção Minhas tarefas abertas relacionadas à oportunidade mostra as tarefas atribuídas a você, classificadas pelo prazo e depois por prioridade. Você ou seu gerente define o prazo ou a prioridade. A prioridade da tarefa,

como 1-Alta, 2-Média ou 3-Baixa, é indicada pelas setas: uma seta para cima para prioridade alta, nenhuma seta para prioridade média e uma seta para baixo para prioridade baixa.

OBSERVAÇÃO: Se o administrador da sua empresa alterou os valores padrão para o campo Prioridade, talvez as setas não sejam exibidas no campo Prioridade na lista de tarefas.

-  Para revisar uma tarefa, clique no link Assunto.
-  Para revisar a oportunidade à qual a tarefa está associada, clique no nome da oportunidade.
-  Para expandir a lista de tarefas, clique em Exibir lista completa.

Usando relatórios para analisar o pipeline

Uma ou mais seções de relatório podem ser mostradas na sua Página inicial de oportunidade. O administrador da empresa pode especificar quais seções do relatório são mostradas na página. Na edição padrão do Oracle CRM On Demand, a seção Análise de pipeline para o trimestre atual é mostrada, que exibe uma análise trimestral do pipeline na forma de gráfico. Para obter informações sobre como usar a seção Análise de pipeline para o trimestre atual, consulte [Analisando o pipeline](#) (na página 244).

Adicionando seções à página inicial de oportunidade








Se sua função de usuário incluir o privilégio Personalizar páginas iniciais, você poderá adicionar mais seções à sua Página inicial de oportunidade, dependendo de quais seções o administrador da empresa disponibilizou para exibição na sua Página inicial de oportunidade.

Para adicionar seções à sua Página inicial de oportunidade

- 1** Na Página inicial de oportunidade, clique em Editar apresentação.
- 2** Na página Apresentação da página inicial de oportunidade, clique nas setas para adicionar ou remover seções e para organizar as seções na página. Em seguida, clique em Salvar.

Gerenciando oportunidades

Para gerenciar oportunidades, execute as seguintes tarefas:

-  [Controlando parceiros e concorrentes das oportunidades](#) (na página 237)
-  [Acessando o instrutor do processo de vendas](#) (na página 238)
-  [Vinculando produtos a oportunidades](#) (na página 239) (permite controle da receita do produto)
-  [Analisando o pipeline](#) (na página 244)
-  [Criando uma solicitação de preços especiais a partir de uma oportunidade](#) (na página 244)
-  [Especificando oportunidades-pai e oportunidades-filho](#) (consulte "[Especificando oportunidades pai e filho](#)" na página 245)
-  [Criando um registro de negócio a partir de uma oportunidade](#) (na página 247)

- n [Dividindo a receita da oportunidade entre membros da equipe](#) (consulte "[Dividindo a receita da oportunidade entre os membros da equipe](#)" na página 247)

Para ver os procedimentos passo a passo que são comuns a vários tipos de registro, consulte:

- n [Criando registros](#) (na página 41)
- n [Atualizando detalhes do registro](#) (na página 64)
- n [Vinculando registros ao seu registro selecionado](#) (na página 65)
- n [Trabalhando com listas](#) (na página 74)
- n [Exibindo trilhas de auditoria de registros](#) (na página 114)

OBSERVAÇÃO: os administradores de empresa podem personalizar o Oracle CRM On Demand de várias maneiras, por exemplo, alterando os nomes dos tipos de registro, campos e opções nas listas. Portanto, as informações exibidas podem ser diferentes das informações padrão descritas na ajuda on-line.

Além disso, dependendo do seu nível de acesso, talvez não seja possível executar todos os procedimentos descritos na lista anterior.

Controlando parceiros e concorrentes das oportunidades

O Oracle CRM On Demand fornece áreas onde você pode controlar informações sobre parceiros ou concorrentes de suas oportunidades. Por exemplo, talvez seja conveniente controlar com quais empresas (contas) você faz negócios, para a Oportunidade XYZ, ou com quais empresas (contas) você concorre, para a Oportunidade XYZ.

Para isso, primeiramente vincule a conta que atua como seu parceiro ou concorrente ao registro de oportunidade. (Você pode vincular quantas contas de parceiro ou concorrente desejar.) Em seguida, adicione informações à página Parceiro da oportunidade - Edição ou Concorrente - Edição sobre o parceiro ou concorrente, como seus pontos fortes e fracos.

Antes de começar. Crie um registro de conta para cada parceiro ou concorrente que deseja vincular à oportunidade. Para obter instruções sobre como adicionar registros, consulte [Criando registros](#) (na página 41).

Para controlar informações de parceiro e concorrente das oportunidades

- 1 Selecione a oportunidade.
Para obter instruções sobre como selecionar oportunidades, consulte [Localizando registros](#) (na página 45).
- 2 Na página Detalhe da oportunidade, vá até a seção Parceiros da oportunidade ou Concorrentes da oportunidade e execute uma destas tarefas:
 - n Para vincular uma conta, clique em Adicionar.
 - n Para atualizar informações, clique no link Editar próximo ao parceiro ou concorrente existente.
- 3 Na página Parceiro da oportunidade - Edição ou Concorrente da oportunidade - Edição, insira as informações necessárias.

A tabela a seguir descreve algumas informações de campo para rastrear informações de parceiro ou concorrente.

Campo	Comentários
Parceiro da oportunidade	Clique no ícone Pesquisa e selecione a conta cujo relacionamento e informações você deseja controlar como seu parceiro dessa oportunidade. Esse é um campo obrigatório.
Concorrente da oportunidade	Clique no ícone Pesquisa e selecione a conta cujo relacionamento e informações você deseja controlar como concorrente dessa oportunidade. Esse é um campo obrigatório.
Função	Selecione uma opção que define o relacionamento entre sua oportunidade e essa conta. Esse é um campo obrigatório.
Função reversa	Selecione a opção que define a função ou o relacionamento reverso. Esse é um campo obrigatório.
Data de início	Use esse campo para registrar a data de início de uma parceria. O padrão é a data de hoje. Esse é um campo obrigatório.
Data de término	Use esse campo para registrar a data de expiração de uma parceria.
Contato principal	Principal contato do parceiro ou concorrente dessa oportunidade.

- 4 Salve o registro.

Acessando o instrutor do processo de vendas

Em cada estágio de vendas de uma oportunidade, sua empresa pode precisar coletar informações específicas, de acordo com suas práticas comerciais. Para orientá-lo no preenchimento de informações, o administrador da empresa pode configurar tarefas de acompanhamento, exigir que você digite informações específicas e adicionar informações para que você revise em cada fase do processo de vendas.

Observação: a empresa pode configurar diferentes processos de vendas (estágios, probabilidades e informações técnicas) para diferentes funções e tipos de oportunidade. Por exemplo, se alguns representantes de vendas vendem produtos enquanto outros vendem serviços, eles poderão ser vinculados a diferentes funções e, conseqüentemente, verão diferentes opções de estágios de vendas e diferentes diretrizes no instrutor do processo de vendas.

Para acessar as informações do instrutor relacionadas aos estágios de vendas

- 1 Selecione a oportunidade.

Para obter instruções sobre como selecionar oportunidades, consulte [Localizando registros](#) (na página 45).

- 2 Na página Detalhe da oportunidade, clique no botão Instrutor.

- 3 Revise a página Instrutor do processo para obter informações que o administrador da empresa configurou e atualize o registro de oportunidade adequadamente.

DICA: é possível imprimir as informações clicando com o botão direito do mouse na página Instrutor do processo.

OBSERVAÇÃO: na seção Recursos úteis, clique em Exibir na linha de qualquer anexo para obter outras informações.

- 4 Para atualizar a oportunidade, clique em Editar e revise as informações do registro para atender às instruções do instrutor.
- 5 Salve o registro de oportunidade.
- 6 Quando você atualiza o campo Estágio de vendas, o aplicativo solicita que você preencha campos obrigatórios. Além disso, alguns campos podem ser padronizados para determinados valores, mas você pode atualizá-los.
- 7 Clique em Fechar na janela Instrutor do processo.

Se o administrador da empresa tiver configurado, algumas tarefas serão adicionadas a essa oportunidade e à conta vinculada a essa oportunidade quando você salvar o registro.

Tópicos relacionados

Consulte o seguinte tópico para obter as informações relacionadas:

- [Configurando processos de vendas, categorias e instrutores](#) (consulte "[Configurando processos, categorias e instrutores de vendas](#)" na página 1385)

Vinculando produtos a oportunidades

Você pode vincular produtos a oportunidades para:

- [Controlar](#) quais produtos pertencem à oportunidade
- [Calcular](#) a receita da oportunidade com base na receita do produto
- [Basear](#) as previsões da empresa na receita do produto ou nas quantidades do produto

Você também pode vincular um produto a uma oportunidade ao criá-la. Se o administrador da empresa tiver ativado o botão Salvar e adicionar produto na página Oportunidades - Edição, você poderá clicar nesse botão para salvar o novo registro de oportunidade e navegar diretamente para a página Receita do produto - Edição. Se você cancelar a adição do registro de receita do produto, o Oracle CRM On Demand exibirá a página Detalhe da oportunidade para o registro de oportunidade salvo anteriormente.

Antes de começar. Sua empresa precisa informar a você o método de previsão que deseja usar. O método de previsão da empresa determina quais campos você deve selecionar ao vincular produtos às suas oportunidades.

OBSERVAÇÃO: clique no botão Atualizar total de oportunidades para calcular a receita da oportunidade com base na receita do produto. O cálculo por trás dessa funcionalidade é diferente, o que depende da opção Média de probabilidade do produto ativada estar ativada no perfil da empresa.

As seguintes condições se aplicam ao cálculo:

- n Se a opção Média de probabilidade do produto ativada estiver ativada, o botão Atualizar total de oportunidades atualizará a Receita da oportunidade e a Probabilidade da oportunidade com base em cada produto vinculado. Portanto, a Receita esperada será calculada com base na média de probabilidade de todos os produtos vinculados.
- n Se a opção Média de probabilidade do produto ativada não estiver ativada, o botão Atualizar total de oportunidades atualizará a Receita da oportunidade com base no total da receita do produto para cada produto vinculado. O valor Probabilidade da oportunidade não é atualizado; portanto, a Receita esperada será calculada com base na porcentagem existente.

Para que o botão Atualizar total de oportunidades funcione corretamente, os campos Quantidade e Receita na página Receita do produto - Edição devem ser exibidos e preenchidos. O administrador da empresa pode personalizar a apresentação da página para disponibilizar esses campos.

Para vincular produtos a oportunidades

- 1** Selecione a oportunidade.
Para obter instruções sobre como selecionar oportunidades, consulte [Localizando registros](#) (na página 45).
- 2** Na página Detalhe da oportunidade, role para baixo até a seção Receitas do produto da oportunidade e execute uma destas tarefas:
 - n Para vincular um produto, clique em Adicionar.
 - n Para atualizar informações do produto, clique no link Editar próximo ao produto existente.
- 3** Na página Receita do produto da oportunidade - Edição, preencha os campos Quantidade, Preço de compra e Data de fechamento.
- 4** Se o produto representar uma receita recorrente, preencha os campos Frequência e N° de períodos na seção Informações sobre receita recorrente.
- 5** Se a empresa fizer previsões de receita com base na receita do produto e você desejar incluir esse registro de receita do produto como parte do total de sua receita prevista ou quantidades previstas, ou ambos, marque a caixa de seleção Previsão.
OBSERVAÇÃO: se a empresa fizer previsões de receita com base nas oportunidades, e não em produtos, é melhor não marcar a caixa de seleção Previsão no registro Receita do produto da oportunidade.
- 6** Salve o registro.

Para calcular a receita da oportunidade com base na receita do produto vinculada

- 1** Selecione a oportunidade.
Para obter instruções sobre como selecionar oportunidades, consulte [Localizando registros](#) (na página 45).
- 2** Na página Detalhe da oportunidade, role até a seção Receitas do produto e execute uma destas tarefas:

- n Para vincular um produto, clique em Adicionar.
 - n Para atualizar as informações sobre o produto, clique no link Editar próximo ao produto existente. (Se a edição em linha estiver ativada, você poderá editar os campos Receitas do produto em linha na página Detalhe da oportunidade; para obter mais informações sobre como editar campos nas seções informações relacionadas, consulte [Atualizando registros vinculados nos registros principais](#) (consulte "Atualizando registros vinculados de registros principais" na página 72).)
- 3 Na página Receita do produto da oportunidade - Edição, preencha os campos Quantidade, Preço de compra e Data de início/fechamento.
 - 4 Se o produto representar uma receita recorrente, preencha os campos Frequência e N° de períodos na seção Informações sobre receita recorrente.
 - 5 Salve o registro.
 - 6 Na página Detalhe da oportunidade, clique em Atualizar total de oportunidades na seção Receita do produto da oportunidade.
Isso totaliza a receita do produto de cada produto vinculado e a exibe nos campos Receita e Receita esperada da Oportunidade.

Para basear previsões da empresa nos registros de receita do produto

- 1 Selecione a oportunidade.
Para obter informações sobre como selecionar oportunidades, consulte [Localizando registros](#) (na página 45).
- 2 Na página Detalhe da oportunidade, role até a seção Receitas do produto da oportunidade e execute uma destas tarefas:
 - n Para vincular um produto, clique em Adicionar.
 - n Para atualizar as informações sobre o produto, clique em Editar. (Se a edição em linha estiver ativada, você poderá editar os campos em linha Receitas do produto da oportunidade na página Detalhe da oportunidade. Para obter mais informações sobre como editar campos nas seções de informações relacionadas, consulte [Atualizando registros vinculados nos registros principais](#) (consulte "Atualizando registros vinculados de registros principais" na página 72).)
- 3 Na página Receita do produto da oportunidade - Edição:
 - a Preencha os campos Quantidade, Preço de compra e Data de início/fechamento.
 - b Certifique-se de que a data no campo Data de início/fechamento se enquadra no período de previsão e que o registro é propriedade de um participante da previsão.
 - c Marque a caixa de seleção Previsão para indicar que deseja que as informações desse registro contribuam para o total de receitas de previsão.
 - d Se o produto representar uma receita recorrente, preencha os campos Frequência e N° de períodos na seção Informações sobre receita recorrente.

4 Salve o registro.

OBSERVAÇÃO: se um produto não for vendido, você poderá atualizar a Data de início/fechamento associada e desmarcar a caixa de seleção Previsão na página Receita do produto desse produto para impedir que a receita do produto seja adicionada às previsões da empresa. Como alternativa, se um dos vários produtos vinculados à oportunidade estiver retido, você poderá remover o produto da oportunidade e criar outra oportunidade para esse produto a fim de impedir que sua receita seja incluída na previsão.

Campos de receita do produto da oportunidade

A tabela a seguir descreve informações de campo da receita do produto. O administrador pode adicionar, rotular novamente ou excluir campos, de modo que os campos que você vê podem ser diferentes dos campos nesta tabela.

CUIDADO: se a empresa basear suas previsões nos produtos, as informações que você inserir para a receita do produto poderão afetar seus cálculos.

Campo	Descrição
Principais informações sobre o produto	
Nome do produto	Somente produtos marcados como Pedido possível pelo administrador da empresa podem ser selecionados. Quando você vincula um produto a essa oportunidade, esses campos são copiados da definição do produto: Categoria do produto, N° da peça, Tipo, Status e Descrição.
Quantidade	Número de unidade das ordens do cliente. Para um produto recorrente, informe a quantidade do produto por período recorrente. Por exemplo, se você enviar dez cartuchos de impressora todos os meses, informe 10 aqui.
Preço de compra	Preço do produto.
Receita	A quantidade multiplicada pelo preço de compra. A receita não pode ser substituída. Esse campo afeta as previsões dos produtos da oportunidade.
Categoria do produto	A categoria transferida com a definição do produto. Somente leitura.
N° da peça	Número transferido com a definição do produto. Somente leitura.
Tipo	O tipo transferido com a definição do produto. Somente leitura.
Status	O status transferido com a definição do produto. Somente leitura.
Descrição	Informações adicionais sobre o produto. Limite de 250 caracteres.
Informações sobre receita recorrente	

Campo	Descrição
Data de início/fechamento	<p>Essa data é transferida da data de fechamento na oportunidade. Para o item de receita do produto, essa data é a data de fechamento esperada. Para um produto recorrente, essa data é a data de início. Para um produto recorrente com uma data de fechamento que termina no último dia do mês e uma data de início no meio do mês, adicione um registro para o preço recorrente total e outro registro para a ordem rateada.</p> <p>Por exemplo: você começa a fornecer jornal a uma empresa no dia 15 de maio. Depois disso, você enviará jornais no valor de US\$ 500 ao fim de cada mês até o fim do ano.</p> <p>Para a ordem do meio do mês, adicione um registro de produto com estes valores: Receita = US\$ 250 Quantidade = 1</p> <p>Para a ordem recorrente, adicione um segundo registro de produto com estes valores: Receita = US\$ 500 Quantidade = 1 Frequência = Mensal Nº de períodos = 7 (junho a dezembro).</p>
Frequência	<p>Frequência de um produto recorrente.</p> <p>O termo <i>quinzenal</i> significa uma vez a cada duas semanas.</p> <p>Ao preencher esse campo, você também deve preencher o campo Nº de períodos.</p>
Nº de períodos	<p>O número de períodos da receita do produto recorrente. A receita recorrente pode oferecer suporte a um máximo de 260 períodos. A duração do tempo que é coberto pelo número total de períodos varia com base na frequência selecionada (no campo Frequência). Por exemplo, se você tiver receita recorrente semanalmente, será possível controlar a receita por até cinco anos.</p> <p>OBSERVAÇÃO: ao preencher esse campo, você também deve preencher o campo Frequência.</p>
Informações sobre vendas	
Estágio de vendas	Somente leitura. O Estágio de vendas é transferido da oportunidade.
Probabilidade	<p>A probabilidade de um resultado bem-sucedido da venda do produto. O valor inicial nesse campo é transferido do Estágio de vendas da oportunidade. Você pode alterar o valor, se necessário, para refletir melhor seu produto particular.</p> <p>OBSERVAÇÃO: quando o Estágio de vendas é alterado, o valor no campo Probabilidade no registro de oportunidade é padronizado novamente para o valor relacionado ao novo Estágio de vendas, mas o valor no campo Probabilidade do produto não é substituído.</p>
Receita esperada	Um valor de moeda que é calculado com base no campo Receita multiplicado pelo valor no campo Porcentagem da probabilidade.

Campo	Descrição
Conta	Conta vinculada a essa oportunidade. Somente leitura.
Proprietário	<p>A pessoa atribuída a essa oportunidade. Esse valor é padronizado para o proprietário da oportunidade. Alterações subsequentes no proprietário da oportunidade não serão refletidas nesse campo.</p> <p>Geralmente, o proprietário pode atualizar detalhes do registro, transferir o registro para outro proprietário ou excluir o registro. No entanto, os níveis de acesso podem ser ajustados para restringir ou expandir o acesso de um usuário.</p> <p>Esse valor afeta quais registros serão incluídos nas previsões, bem como nos relatórios que você ou seus gerentes executam (nas páginas Relatórios e Pannel).</p> <p>Cada registro tem apenas um proprietário. No entanto, os registros de oportunidade podem ser compartilhados com outros usuários por meio das páginas Equipe da oportunidade ou Equipe da conta. Para obter instruções, consulte Compartilhando registros (Equipes) (na página 90).</p>
Previsão	Indicador para incluir esse produto no total da previsão.

Analizando o pipeline

Na edição padrão do Oracle CRM On Demand, a seção Análise de pipeline para o trimestre atual de Oportunidades - Página inicial mostra uma análise trimestral do pipeline em formato de quadro. Você pode usar essa análise para ajudar a identificar oportunidades e desafios. Nessa seção de Oportunidades - Página inicial, você pode colocar o ponteiro no quadro para ver informações específicas, clicar em um segmento para revisar um relatório detalhado ou alterar as categorias nas listas suspensas para ver relatórios de análises de oportunidade e receita diferentes. Por exemplo, você pode gerar uma análise que mostre o número de oportunidades por região.

Você também pode fazer o seguinte:

- Use essa análise para ver onde os negócios estão no ciclo de vendas para que possa tomar uma ação quando necessário.
- Filtre por N° de dias no estágio para ver se e onde os negócios estão.
- Filtre por N° de oportunidades para ver quantas oportunidades estão em cada estágio do ciclo de vendas.
- Exibe uma lista dos negócios em cada estágio para ajudar a focar as áreas que exigem a sua atenção.
- Vá até o painel Pipeline para ver perspectivas históricas e comparativas sobre o seu desempenho geral.

Criando uma solicitação de preços especiais a partir de uma oportunidade

Você pode criar uma solicitação de preços especiais a partir de uma oportunidade.

Observação: este recurso só está disponível no Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition.

Antes de começar. No aplicativo padrão, a solicitação de preços especiais de oportunidade não é exibida. Para adicioná-la à página Detalhes da oportunidade, o administrador da empresa deve conceder acesso somente leitura às informações relacionadas às oportunidades para a função. Em seguida, você deve clicar no link Editar layout na página Detalhes da oportunidade e adicionar a solicitação de preços especiais como uma Seção de informações relacionadas (consulte [Alterando a apresentação de página Detalhes](#) (consulte "[Alterando a apresentação da página de detalhes](#)" na página 675)).

Para criar a solicitação de preços especiais para uma oportunidade

- 1 Selecione a oportunidade.

Para obter informações sobre como selecionar oportunidades, consulte [Localizando registros](#) (na página 45).

- 2 Na página Detalhes da oportunidade, role até as informações relacionadas da Solicitação de preços especiais e clique em Novo.

- 3 Na página Detalhes do produto com preço especial, especifique as informações obrigatórias e salve o registro.

Para obter informações sobre os campos, consulte [Campos de produto com preço especial](#) (consulte "[Campos de produto de preço especial](#)" na página 407).

Especificando oportunidades pai e filho

É possível indicar hierarquias de oportunidade, como uma oportunidade de vendas com vários componentes, especificando um relacionamento pai-filho. Você pode criar a oportunidade-pai a partir da oportunidade-filho ou criar a oportunidade-filho a partir da oportunidade-pai.

Se você excluir uma oportunidade-pai com suboportunidades relacionadas, a associação entre os registros pai e filho será excluída, mas as oportunidades-filho permanecerão sendo registros ativos. O campo ID exclusivo externo da oportunidade-pai continua preenchido para o registro da oportunidade-filho caso a oportunidade-pai seja posteriormente restaurado na página Itens excluídos.

Se você associar uma oportunidade-filho a um novo registro da oportunidade pai, os campos ID da oportunidade-pai, Oportunidade-filho e ID exclusivo externo da oportunidade-pai serão preenchidos com os valores do novo pai. Se o registro-pai original for restaurado, ele não será reassociado ao registro-filho.

Se uma única oportunidade-filho for excluída, a oportunidade-pai e todas as oportunidades-filho adicionais continuarão registros ativos, e a oportunidade-filho excluída se moverá para a página Itens excluídos. A oportunidade-filho excluída deixará de ser exibida na lista de informações relacionadas a Suboportunidades para a oportunidade-pai, mas os valores de campo ID da oportunidade-pai, Oportunidade-pai e ID exclusivo externo da oportunidade-pai continuam preenchidos no registro da oportunidade-filho excluída.

Os procedimentos a seguir descrevem como especificar oportunidades pai e filho:

Para especificar uma oportunidade-pai

- 1 Selecione uma oportunidade para ser a oportunidade-filho.
Para obter instruções sobre como selecionar oportunidades, consulte [Localizando registros](#) (na página 45).
- 2 Na página de Detalhes da oportunidade, clique em Editar.
- 3 Na página Oportunidades - Edição, clique no ícone de Pesquisa ao lado do campo Oportunidade-pai.
- 4 Na janela Pesquisa, selecione a oportunidade-pai.
- 5 Salve o registro.

Para especificar uma oportunidade-filho

- 1 Selecione uma oportunidade para ser a oportunidade-pai.
Para obter instruções sobre como selecionar oportunidades, consulte [Localizando registros](#) (na página 45).
- 2 Na página de Detalhes da oportunidade, clique em Editar.
- 3 Na página Oportunidades - Edição, clique no botão Novo próximo à lista Itens relacionados a suboportunidades.
- 4 Na janela Pesquisa, selecione a oportunidade-filho.
- 5 Salve o registro.

Para remover ou excluir uma hierarquia de oportunidades

- 1 Selecione a oportunidade-filho.
Para obter instruções sobre como selecionar oportunidades, consulte [Localizando registros](#) (na página 45).
- 2 Na página de Detalhes da oportunidade, clique em Editar.
- 3 Caso o campo Oportunidade-pai, exclua o valor atual, digite um novo valor ou use o ícone de Pesquisa para escolher um novo valor.
- 4 Salve o registro.

Tópicos relacionados

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas:

 [Localizando registros](#) (na página 45)

 [Oportunidades - Campos](#) (na página 250)

Criando um registro de negócio a partir de uma oportunidade

Você pode criar um registro de negócio a partir de uma oportunidade.

Observação: este recurso só está disponível no Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition.

Antes de começar. Na edição padrão do Oracle CRM On Demand, a seção Registros de negócio não é exibida na página Detalhes da oportunidade. Para adicioná-la à página Detalhes da oportunidade, o administrador da empresa deve conceder acesso somente leitura às informações relacionadas às oportunidades para a função. Em seguida, você deve clicar no link Editar layout na página Detalhes da oportunidade e adicionar o registro de negócio como uma Seção de informações relacionadas (consulte [Alterando a apresentação de página Detalhes](#) (consulte "[Alterando a apresentação da página de detalhes](#)" na página 675)).

Para criar um registro de negócio a partir de uma oportunidade

- 1 Selecione a oportunidade.

Para obter informações sobre como selecionar oportunidades, consulte [Localizando registros](#) (na página 45).

- 2 Na página Detalhes da oportunidade, role até as informações relacionadas de Registros de negócios e clique em Novo.

- 3 Na página Edição do registro de negócio, especifique as informações necessárias.

Para obter mais informações sobre os campos, consulte [Campos de registro de negócio](#) (consulte "[Campos de registro do negócio](#)" na página 380). Para obter informações sobre como associar registros de negócio existentes a oportunidades existentes e alterar as associações existentes entre elas, consulte [Associando registros de negócio a oportunidades](#) (na página 377).

Dividindo a receita da oportunidade entre os membros da equipe

Você pode dividir receita de uma oportunidade entre os membros da equipe de oportunidade. O tipo de previsão Receita de oportunidade usa essas divisões de receita para calcular a receita observada no registro de oportunidade. Para obter mais informações sobre como fazer previsões, consulte [Previsões](#) (na página 252) e [Sobre oportunidades e previsões](#) (na página 232). Para obter mais informações sobre equipes de oportunidade, consulte [Sobre equipes de oportunidade](#) (na página 249).

Para dividir a receita da oportunidade entre os membros da equipe

1 Selecione a oportunidade.

Para obter informações sobre como selecionar oportunidades, consulte [Localizando registros](#) (na página 45).

2 Na página Detalhes da oportunidade, role até a seção Equipe de oportunidade e faça o seguinte:

n Para adicionar um membro da equipe, clique em Adicionar usuários.

n Para atualizar informações do membro da equipe, clique em Editar usuários.

3 Na página Equipe da oportunidade - Editar usuários:

a Para cada membro da equipe, especifique as informações nos campos obrigatórios, inclusive o campo % de divisão.

b (Opcional) Clique no botão Espalhar divisão para distribuir a porcentagem de divisão por igual entre os membros da equipe.

c (Opcional) Clique no botão Atualizar totais para recalcular Dividir receita e Totais.

OBSERVAÇÃO: os botões Atualizar totais e Espalhar divisão não estão visíveis, a menos que Ativar divisão de receita da oportunidade esteja selecionado no perfil da empresa. Consulte [Configurando o perfil da empresa e os padrões globais](#) (consulte "Configurando seu perfil da empresa e os padrões globais" na página 1079).

4 Salve o registro.

Campos de equipe da oportunidade

A tabela a seguir descreve alguns dos campos para equipes de oportunidade.

Campo	Comentários
% de divisão	Este campo mostra a porcentagem de receita do membro de cada equipe. O valor padrão é 100% para o proprietário da oportunidade e 0% para os membros da equipe.
Dividir receita	Este é um campo calculado, somente leitura. A receita a ser dividida é calculada multiplicando-se a receita da oportunidade pela porcentagem (%) de divisão.
função de usuário	Selecione uma opção que define o relacionamento entre o membro da equipe e a equipe da oportunidade. Este é um campo obrigatório.

Campo	Comentários
Oportunidades - Acesso	Designa o acesso do membro da equipe ao registro de oportunidade. Este é um campo obrigatório.

Sobre equipes de oportunidade

Para alguns tipos de registro, como contas, contatos e oportunidades, você pode permitir a uma equipe de usuários compartilhar um registro. Para permitir que um usuário compartilhe um registro, você primeiro adiciona o usuário à equipe do registro selecionado. Em seguida, especifica o nível de acesso que o usuário tem ao registro e aos registros vinculados especificados.

Observe os seguintes aspectos a respeito das equipes de oportunidade, equipes de conta e do acesso a registros de oportunidade:

- Se você marcar a caixa de seleção Ativar herança da equipe principal na página Perfil da empresa, os membros da equipe da conta serão adicionados a uma equipe de oportunidade automaticamente quando a oportunidade estiver vinculada à conta. (Da mesma forma, os membros da equipe da conta poderão se tornar membros de uma equipe de contato automaticamente quando o contato estiver vinculado a uma conta.)
- Se você não quiser que um usuário seja adicionado à equipe de oportunidade automaticamente quando o registro de oportunidade for vinculado a uma conta, verifique se a caixa de seleção Ativar herança da equipe principal na página Perfil da empresa não está marcada. Essa opção impede a adição automática do membro da equipe da conta à equipe de oportunidade.

Você pode adicionar usuários a equipes de oportunidade da seguinte forma:

- Clicando no botão Adicionar usuários da página Detalhes do registro.
- Usando o Gerente de atribuições. Para obter mais informações, consulte [Sobre regras de atribuição](#) (na página 1362).
- Usando grupos. Para obter mais informações, consulte [Gerenciamento do grupo](#) (consulte "Gerenciamento de grupo" na página 1308).

Para assegurar que um usuário não tenha acesso a oportunidades vinculadas a uma conta, você deve verificar se o usuário não recebeu acesso por meio de um ou mais dos seguintes métodos:

- O usuário não está na equipe da oportunidade.
- O usuário não tem um subordinado na equipe de oportunidade.
- O usuário não foi delegado por outro com acesso a oportunidades.
- A oportunidade não está em um livro em que o usuário seja membro, ou em qualquer um dos sublivros.
- O usuário não tem acesso a registros de oportunidade a partir das configurações da função.

- n** O nível de acesso do tipo de registro da oportunidade relacionada à conta é definido como uma opção, exceto o seguinte: Sem acesso ou Herdar principal.

Oportunidades - Campos

Use a página Oportunidades - Edição para adicionar uma oportunidade ou atualizar detalhes de uma oportunidade existente. A página Oportunidades - Edição mostra o conjunto completo de campos de uma oportunidade.

DICA: também é possível editar informações sobre oportunidade na página Oportunidades - Lista e na página Detalhe da oportunidade. Para obter mais informações sobre como atualizar registros, consulte [Atualizando detalhes do registro](#) (na página 64).

OBSERVAÇÃO: os administradores da empresa podem personalizar seu aplicativo de várias maneiras, por exemplo, alterando nomes dos tipos de registro, campos e opções nas listas suspensas. Portanto, as informações que você vê na tela podem ser diferentes das informações padrão descritas nesta tabela.

CUIDADO: as informações que você insere para oportunidades podem afetar as previsões da receita da sua empresa.

A tabela a seguir fornece informações adicionais sobre os alguns campos.

Campo	Descrição
Principais informações sobre oportunidade	
Nome da oportunidade	Nome dessa oportunidade.
Conta	Conta vinculada a essa oportunidade.
Oportunidade pai	A oportunidade pai que está vinculada a esta oportunidade.
Estágio de vendas	Estágios no processo de vendas, como Lead qualificado, Construindo a visão, Lista abreviada, Selecionado, Negociação, Fechada/ganha ou Fechada/perdida.
Próxima etapa	Próxima ação que precisa ser concluída para essa oportunidade.
Receita	O valor da receita para a oportunidade. O valor padrão é zero. Esse valor afeta as previsões da receita da oportunidade. OBSERVAÇÃO: qualquer valor padrão ou padrão posterior especificado para esse campo será ignorado.
Data de fechamento	A data esperada de fechamento da oportunidade. Por padrão, a data de fechamento é definida para a mesma data do campo Data de criação. Se a oportunidade for fechada em uma data diferente, você deverá modificar o campo Data de fechamento, pois essa data é usada na geração de previsões.
Previsão	Se a caixa de seleção for marcada, ela indicará que a oportunidade deve ser incluída no cálculo da receita de previsão.

Campo	Descrição
Informações detalhadas sobre vendas	
Status	Status dessa oportunidade, como Pendente, Perdido ou Ganho.
Prioridade	Nível de prioridade dessa oportunidade, como Alto, Médio e Baixo.
Origem do lead	Categoria da origem principal, como Publicidade, Mala direta, E-mail, Evento - Seminário, Evento - Feira comercial, Evento - Outros, Lista - Comprado, Lista - Alugado, Parceiro, Indicação - funcionário, Indicação - externa, Site ou Outros.
Campanha de origem	A campanha que gerou a oportunidade. Se a oportunidade foi criada por meio do processo de conversão de leads, esse campo será preenchido automaticamente a partir do campo Campanha no registro do lead. Se a oportunidade foi criada por um usuário, este poderá inserir as informações nesse campo.
% de probabilidade	<p>Porcentagem que reflete a confiança que você tem de que o lead fechará com a receita especificada na data de fechamento especificada. O campo Porcentagem de probabilidade é padronizado para um valor relacionado ao Estágio de vendas selecionado.</p> <p>É possível alterar o valor, se necessário, para refletir melhor sua oportunidade particular enquanto ela estiver nesse Estágio de vendas. No entanto, quando o Estágio de vendas for alterado, o valor no campo Probabilidade será padronizado novamente para o valor relacionado ao novo Estágio de vendas.</p>
Receita esperada	Um valor de moeda que é calculado com base no campo Receita multiplicado pelo valor no campo Porcentagem da probabilidade. Uma porcentagem inferior no campo Probabilidade reduz o valor esperado que é incluído na sua previsão de receita.
Motivo do ganho/perda	Motivo para que a oportunidade esteja ganhando ou perdendo, como Base instalada, Preço, Relacionamento, Registro de controle, Nenhum projeto atual, Sem orçamento, Não qualificado, Perdido para concorrência, Perdido sem decisão ou Outros.
Informações adicionais	
Modificado por	Nome da pessoa que criou ou atualizou pela última vez o registro de oportunidade, seguido pela data e hora da atualização.
Proprietário	<p>A pessoa atribuída a essa oportunidade. Geralmente, o proprietário pode atualizar detalhes do registro, transferir o registro para outro proprietário ou excluir o registro. No entanto, os níveis de acesso podem ser ajustados para restringir ou expandir o acesso de um usuário.</p> <p>Esse valor afeta quais registros são incluídos nos relatórios que você ou seus gerentes executam (nas páginas Relatórios e Painel).</p> <p>Cada registro tem apenas um proprietário. No entanto, os registros de oportunidade podem ser compartilhados com outros usuários por meio das páginas Equipe da oportunidade ou Equipe da conta. Para obter instruções,</p>





Campo	Descrição
	consulte Compartilhando registros (Equipes) (na página 90).
Reatribuir oportunidade	<p>Indica que a oportunidade deve ser reatribuída. Se o administrador da empresa tiver configurado as regras de atribuição da oportunidade, selecionar esse campo acionará o gerente de atribuições para processar a oportunidade novamente e atribuí-la de acordo com as regras.</p> <p>OBSERVAÇÃO: o tempo de processamento para reatribuir registros pode variar de acordo com a complexidade das regras de atribuição da sua empresa, o número dos registros a serem reatribuídos e a carga do sistema atual. No caso de oportunidades, o tempo de processamento também é afetado pelo número de membros da equipe de oportunidade e pelo número de contas e contatos associados ao registro. O nome do proprietário será alterado quando o registro for reatribuído.</p>
Descrição	Informações adicionais sobre a oportunidade. Por exemplo, inclua o interesse no produto (500 peças) e a conta (Acme Corp.) na descrição da oportunidade. Esse campo tem um limite de 16.350 caracteres.

Previsões

Use as páginas Previsão para revisar, ajustar e enviar previsões. Uma *previsão* é uma captura salva de receitas esperadas ao longo do tempo. O Oracle CRM On Demand calcula previsões para cada trimestre e divide essas informações por mês fiscal.

As previsões no Oracle CRM On Demand automatizam um processo que muitas vezes é manual e às vezes impreciso. As previsões ajudam as empresas a desenvolver estratégias de vendas. Elas também ajudam as empresas a identificar necessidades comerciais futuras fornecendo aos gerentes informações precisas e atualizadas sobre vendas esperadas e o progresso trimestral em direção aos alvos das vendas. Os representantes de vendas individuais não precisam compilar estatísticas. Em vez disso, eles decidem quando incluir um registro em suas previsões. O restante do processo é automático.

A empresa pode basear as previsões em qualquer um dos seguintes itens:

-  Receita da oportunidade
-  Receita do produto da oportunidade e quantidades vinculadas às oportunidades
-  Receita da conta
-  Receita do contato

As capturas de previsão salvam as informações de oportunidade, produto e receita previstos e os totais da previsão ajustada, de modo que você e seus gerentes podem revisar e avaliar as tendências de previsão. Além disso, você pode exibir previsões salvas para examinar o histórico de oportunidades nas quais a equipe está trabalhando atualmente.



A empresa pode configurar previsões para serem executadas semanal ou mensalmente. No início do dia especificado (isto é, a um minuto depois da meia-noite no fuso horário da instalação do host), o Oracle CRM On Demand gera automaticamente a previsão e exibe um alerta na Minha página inicial. Após receber esse alerta, você poderá revisar a previsão para analisar o pipeline recém-calculado, a previsão e a receita fechada em relação às informações de cota.

Um hora antes da próxima geração de previsão agendada, a previsão atual é automaticamente arquivada, impedindo que ela seja editada.





Trabalhando com a Página inicial de previsão

A Página inicial de previsão é o ponto inicial para gerenciar previsões. Essa página lista informações resumidas sobre a previsão que são relevantes para você.

É possível limitar os registros listados na Página inicial de previsão usando dois métodos diferentes:

-  Localize previsões específicas clicando no cabeçalho de uma coluna para classificar os registros com base nessa coluna e depois clicando em uma letra na barra Alfa para mostrar somente os registros que começam com essa letra. Você também pode digitar caracteres no campo de texto e clicar em Ir para encontrar os registros que começam com esses caracteres. Clique no link Tudo para mostrar toda a lista de previsões.
-  Número de registros exibidos. Ajuste o valor nesse campo para mostrar um número maior ou menor de registros na lista resumida.

A Página inicial de previsão lista suas previsões de acordo com a data na qual elas foram criadas, com as previsões mais recentes listadas primeiro. Ela também fornece um resumo de informações importantes:

-  O status é o estado atual da previsão. As previsões concluídas com sucesso terão um status de Ativo. Uma previsão com um status de Enviado indica que a previsão está pronta para a revisão do gerenciamento.
-  A receita do pipeline é a receita combinada de todos os seus registros, independentemente da configuração da caixa de seleção Previsão ou do estágio de vendas nos registros individuais. A receita do pipeline não é aplicável às previsões de receita da conta ou do contato.
-  A receita de previsão é igual à receita total de todos os registros que tem a caixa de seleção Previsão marcada.
-  A receita fechada é igual à receita total de todas as receitas de oportunidade ou produto com um valor de estágio de vendas de Fechado/ganho. Para receitas de conta e contato, o valor de campo do status de Fechado inclui o registro no cálculo da receita fechada. A receita fechada é reconhecida pelo valor da receita que pertence ao período de previsão, que é baseado nas datas de início e fechamento do registro.

Gerenciando previsões

Para gerenciar previsões, execute as seguintes tarefas:

- [n Revisando previsões](#) (na página 255)
- [n Atualizando previsões](#) (na página 256)
- [n Exibindo e editando uma previsão usando uma moeda diferente](#) (na página 258)
- [n Exibindo o histórico de previsões](#) (na página 258)
- [n Enviando previsões](#) (na página 259)
- [n Cancelando o envio de previsões](#) (na página 259)
- [n Gerenciando cotas](#) (na página 260)
- [n Gerenciando das previsões da sua equipe](#) (na página 261)

OBSERVAÇÃO: a previsão depende das funções de usuário e hierarquias de relatório. Para criar previsões com sucesso, todos os usuários que têm uma função de usuário que é designada como um função de previsão devem ter um status de Ativo no registro de usuário, a menos que designado pelo administrador da empresa, e devem ter um gerente Superior hierárquico associado definido em seus respectivos registros de usuário.

Para ver os procedimentos passo a passo que são comuns a vários tipos de registro, consulte:

- [n Criando registros](#) (na página 41)
- [n Atualizando detalhes do registro](#) (na página 64)
- [n Vinculando registros ao seu registro selecionado](#) (na página 65)
- [n Trabalhando com listas](#) (na página 74)

OBSERVAÇÃO: os administradores de empresa podem personalizar o Oracle CRM On Demand de várias maneiras, por exemplo, alterando os nomes dos tipos de registro, campos e opções nas listas. Portanto, as informações exibidas podem ser diferentes das informações padrão descritas na ajuda on-line.

Além disso, dependendo do seu nível de acesso, talvez não seja possível executar todos os procedimentos descritos na lista anterior.

Tópicos relacionados

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas:

- [n Campos de previsão](#) (na página 264)
- [n Trabalhando com a Página inicial de previsão](#) (na página 253)
- [n Configurando usuários](#) (na página 1206)
- [n Configurando cotas de vendas dos usuários](#) (consulte "[Configurando cotas de vendas de usuários](#)" na página 1217)
- [n Relatórios](#) (na página 737)

Revisando previsões

As previsões são geradas de forma automática semanalmente ou mensalmente, de acordo com o processo de negócios da empresa. Cada vez que uma nova previsão é gerada você recebe um alerta na Minha página inicial. Depois que você receber a notificação, revise a previsão. Ao revisar sua previsão, os meses de resumo da previsão se ajustam à definição do calendário fiscal da empresa. Se você estiver usando um calendário fiscal, como 4-4-5, 5-4-4 ou calendários fiscais personalizados, os períodos de previsão da empresa talvez não correspondam necessariamente a um calendário gregoriano. Portanto, se uma Oportunidade cair no mês de junho do calendário, isso não significa que ela será prevista como parte do mês fiscal de junho. Para obter mais informações sobre calendários fiscais, consulte [Sobre Calendários fiscais](#) (na página 1098).

OBSERVAÇÃO: ao usar os calendários fiscais, os períodos de previsão são baseados nos anos e meses fiscais definidos pelo administrador da sua empresa.

Para revisar previsões

- 1 Clique na guia Previsões.

A Página inicial de previsão mostra as informações resumidas da previsão que inclui Status, Pipeline e Receita fechada. Você pode classificar o resumo da previsão por status, data da previsão ou proprietário (somente gerentes). O pipeline não se aplica às previsões de receita da conta ou do contato.

- 2 Na seção Página inicial de previsão, clique no link Data da previsão para a previsão que deseja revisar.

- 3 Na página Detalhes da previsão, revise as informações nas seguintes seções:

- n **Resumo da previsão.** Essa seção resume previsões por trimestre e mês fiscal. A lista Resumo da previsão fornece informações sobre Cota, Receita fechada, % de cota, Valor previsto, Melhor caso, Pipeline e Receita esperada. É possível classificar a lista resumida por mês.

Resumo da equipe por mês. Essa seção mostra uma lista de previsões para cada membro da equipe. Se for um gerente, você verá a previsão Mês, % de cota, Valor previsto, Receita fechada, Melhor caso, Pipeline e Data da última atualização pelo Apelido do proprietário (membro da equipe). Se fizer drill-down na linha de um membro da equipe específico dentro do Resumo da equipe, a página de detalhes da previsão correspondente do usuário selecionado aparecerá. Nessa página, você vê o resumo de previsão individual do membro da equipe e a receita prevista na seção Minhas oportunidades, Minhas receitas ou Meus produtos.

OBSERVAÇÃO: para tipos de previsão de receita da conta e do contato, as seções de resumo não incluem Pipeline, Melhor caso nem Receita esperada.

- n **Resumo de produção da equipe.** (Somente tipo de previsão Produto da oportunidade) Essa seção mostra uma lista de produtos previstos para cada membro da equipe. Se for um gerente, você verá Quantidade fechada, Quantidade prevista, Quantidade do pipeline, Receita fechada e Receita esperada por Apelido do Proprietário (membro da equipe) e produto. Se você fizer drill-down na linha de um membro da equipe específico dentro do Resumo de produção da equipe, será exibida a página de detalhes da previsão correspondente do usuário selecionado. Aqui você verá o Resumo da previsão individual e as quantidades previstas por produto na seção Meus produtos.

OBSERVAÇÃO: a página Previsão detalhada mostra somente cinco registros da sua equipe. Para exibir toda a lista de registros, clique em [Exibir lista completa na seção Resumo da equipe por mês](#).

- n **Minhas oportunidades.** Se estiver usando o tipo de previsão Receita da oportunidade, essa seção aparecerá como parte da sua previsão detalhada. Essa seção lista oportunidades atuais e indica se a oportunidade foi prevista. Ela também mostra a Data de fechamento, o Nome da conta, o Valor da receita, o Estágio de vendas atual e a Próxima etapa, se especificado, para cada oportunidade.
- n **Minhas receitas.** Se estiver usando o tipo de previsão Produto da oportunidade, Conta ou Receita do contato, essa seção aparecerá como parte da sua previsão detalhada. Essa seção lista receitas atuais e indica se o registro de receita foi previsto pelo proprietário (indicador de previsão selecionado). Ela também mostra a data de Início e Fechamento, o Nome do produto, o Valor da receita e o Nome da conta para cada registros de receita que você insere.

Colunas adicionais podem ser exibidas na seção Minhas receitas, dependendo do tipo de receita que está sendo previsto.

Para previsões de receita do produto da oportunidade, as seguintes colunas são exibidas:

- n Nome da oportunidade
- n Estágio de vendas

Para previsões de receita da conta e do contato, as seguintes colunas são exibidas:

- n Categoria do produto
- n Status
- n Nome do contato

- n **Meus produtos.** Se estiver usando o tipo de previsão Produto da oportunidade, essa seção aparecerá como parte da sua previsão detalhada. Uma linha para cada produto previsto é listada juntamente com a categoria do produto, quantidade fechada, quantidade prevista, quantidade do pipeline, receita fechada e receita esperada correspondentes. Esses valores são a soma de todas as oportunidades previstas para a previsão do usuário selecionado. Para ver as oportunidades previstas associadas a um produto específico, clique no nome do produto.

OBSERVAÇÃO: se estiver usando o tipo de previsão Produto da oportunidade, você também poderá exibir todas as oportunidades previstas em uma categoria de produto específica clicando no campo **Categoria do produto**.

É possível especificar o tipo de previsão que foi usado em uma previsão e que foi baseada no campo Tipo na seção Informações sobre a previsão.

Exibindo e editando previsões usando uma moeda diferente

O recurso de conversão de moeda Exibir em permite especificar em qual moeda você deseja exibir sua previsão. Para obter mais informações sobre como exibir e editar previsões em diferentes moedas, consulte [Exibindo e editando uma previsão usando uma moeda diferente](#) (na página 258).

Atualizando previsões

As previsões são capturas de dados de receita para períodos específicos. Se um registro de oportunidade ou receita for atualizado, você poderá atualizar alguns valores da sua previsão enviada atual a fim de garantir que ela reflita as informações mais atualizadas. Você também pode ajustar esses registros na seção Resumo da previsão para refletir mais precisamente a receita que será gerada.

Atualizar os valores do registro que contribuem para os valores da previsão e, em seguida, recalculer os totais da previsão, proporciona uma previsão mais consistente. As atualizações dos campos Receita, Data de fechamento, Estágio de vendas, Probabilidade, Previsão, Quantidade ou Status podem afetar sua previsão.

Para atualizar valores de registro e atualizar valores da previsão



- 1** Clique na guia Previsões.
A Página inicial de previsão lista suas previsões de acordo com a data na qual foram criadas, com as previsões mais recentes listadas primeiro.
- 2** Na seção Página inicial de previsão, clique no link Data da previsão para a previsão que deseja atualizar.
- 3** Na seção Minhas oportunidades, Minhas receitas ou Meus produtos da página Previsão detalhada, clique no link Nome da oportunidade, Data de início/fechamento ou Produto do registro que deseja modificar.
- 4** Na Página de detalhes, clique em Editar.
- 5** Na página Editar, atualize os valores apropriados para o registro de oportunidade ou receita e clique em Salvar.
- 6** Navegue de volta para a página Previsão detalhada e clique no link Atualizar na linha do registro.
- 7** Na página Previsão detalhada, clique em Consolidar.
Os totais de resumo da previsão são atualizados com base nos registros de oportunidade e receita que você modificou.

OBSERVAÇÃO: para capturar as atualizações feitas nos registros de oportunidade ou receita no resumo da previsão, clique em Consolidar.

Quando você clica em Consolidar, os ajustes anteriores nos totais do resumo da previsão são substituídos pelos novos valores trazidos dos registros de oportunidade ou receita; portanto, após atualizar seus registros, talvez seja conveniente ajustar o resumo da previsão para refletir suas expectativas de venda de modo mais preciso.

Ajustando totais de precisão

Os gerentes e representantes de vendas podem fazer ajustes de alto nível por mês em suas respectivas receitas previstas atuais a fim de garantir que a previsão gerada automaticamente reflita os valores com base na avaliação profissional. Você pode ajustar os seguintes campos de resumo da previsão:

-  Previsão
-  Melhor caso

OBSERVAÇÃO: somente o proprietário da previsão pode ajustar os totais da previsão.

Para ajustar totais a previsão

- 1** Clique na guia Previsões.

- 2 Na seção Página inicial de previsão, clique no link Data da previsão para o registro de previsão que deseja ajustar.
- 3 Na seção Resumo da previsão, clique em Editar.
- 4 Na página Previsão - Edição, digite os valores de receita ajustados nos campos Previsão ou Melhor caso.
- 5 Clique em Atualizar totais para verificar seus valores ajustados e clique em Salvar.

OBSERVAÇÃO: a receita do melhor caso não se aplica às previsões de receita da conta ou do contato.

Exibindo e editando uma previsão usando uma moeda diferente

O recurso de conversão da moeda de exibição permite especificar em qual moeda a previsão deve ser exibida. Por padrão, a previsão será exibida na moeda nativa (a moeda padrão selecionada no perfil de usuário ou a moeda padrão da empresa). Você também poderá editar previsões na moeda selecionada se você estiver gerenciando oportunidades em várias zonas econômicas.

Se a previsão for editada durante a exibição em euro (EUR), o usuário poderá informar valores de previsão em euro. Quando for salva, a previsão editada será convertida e salva na moeda padrão da empresa.

Para exibir uma previsão usando uma moeda diferente

- 1 Clique na guia Previsões.
- 2 Em Previsão - Página inicial, clique no link Data da previsão que você deseja revisar.
- 3 Na página Detalhes da previsão, selecione a moeda na lista Exibir em na barra de título Resumo da previsão.

O valor da moeda de exibição mostra a moeda do perfil de usuário por padrão. Se a moeda do perfil de usuário não for definida, o seletor Exibir em mostrará a moeda da empresa por padrão. Todas as moedas ativas da empresa estão disponíveis para seleção.

Quando você seleciona uma moeda de exibição, os valores de previsão são convertidos da moeda de previsão armazenada (moeda da empresa) na moeda de exibição selecionada, usando as taxas de câmbio válidas para a data da previsão.

Se você fizer drill-down em um registro de previsão ou selecionar uma moeda de exibição sem uma taxa de câmbio válida definida para a data da previsão, a previsão será exibida na moeda padrão da empresa, e uma mensagem de aviso será mostrada.

Exibindo o histórico de previsões

Você pode exibir um histórico de previsões para determinar tendências ao longo do tempo.

Para exibir seu histórico de previsões

- 1 Clique na guia Previsão.

- 2 Na seção Página inicial de previsão, clique no cabeçalho da coluna pela qual deseja classificar os registros.
- 3 Revise as tendências ao longo do tempo para previsão, pipeline e receita fechada.

Enviando previsões

A última etapa na criação de uma previsão é enviá-la ao seu gerente para revisão. Quando a previsão reflete os valores que você deseja incluir nas previsões da empresa, envie a previsão.

OBSERVAÇÃO: os gerentes podem enviar previsões a seus subordinados diretos. Essa opção deve ser selecionada quando você configura sua definição de previsão. Se essa opção não for selecionada, os gerentes não poderão enviar as previsões até que todos os seus subordinados diretos enviem suas previsões.

As previsões enviadas não podem ser editadas. Se precisar ajustar uma previsão enviada, seu gerente ou administrador deverá primeiro desbloquear (cancelar o envio) do registro. Para obter mais informações, consulte [Cancelando o envio de previsões](#) (na página 259).

Para enviar sua previsão

- 1 Clique na guia Previsões.
- 2 Na seção Página inicial de previsão, clique no link Data da previsão para o registro de previsão que deseja enviar.
- 3 Na página Previsão detalhada, clique em Enviar previsão na barra de título Resumo da previsão.

Tópicos relacionados

Consulte o seguinte tópico para obter as informações relacionadas:

- [Cancelando o envio de previsões](#) (na página 259)
- [Configurando a definição de previsão](#) (na página 1377)

Cancelando o envio de previsões

Para que um proprietário de previsão atualize uma previsão enviada, um gerente ou administrador deve primeiro desbloquear (cancelar o envio) do registro.

Para cancelar o envio de uma previsão



- 1 Clique na guia Previsões.
- 2 Na seção Página inicial de previsão, clique no link Data da previsão para o registro de previsão que deseja desbloquear.
- 3 Na página Previsão detalhada, clique em Cancelar envio da previsão.

Essa ação desbloqueia a previsão, permitindo que subordinados diretos atualizem e ajustem suas previsões e, em seguida, enviem as previsões.

OBSERVAÇÃO: clicar em Cancelar envio da previsão define o status da previsão para Ativo.

Tópicos relacionados

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas:

-  [Enviando previsões](#) (na página 259)
-  [Configurando a definição de previsão](#) (na página 1377)

Gerenciando cotas

Se o administrador da empresa não for responsável por definir suas cotas, você poderá criar e atualizar cotas para períodos durante o ano todo usando a página Editar cota. Isso permite comparar e ajustar suas cotas em relação às previsões. Você também pode revisar o histórico da meta de cota para cada período, em cada ano.

Depois que uma cota é criada, os valores da cota mensal são automaticamente refletidos na previsão depois que esta é gerada. Todas as cotas ativas são adicionadas juntas para o mês e os totais são exibidos na previsão. Se não desejar que uma cota seja incluída na sua previsão, defina o campo Status como Inativo até que você esteja pronto para controlar a cota.

Para gerenciar sua cota

- 1** Em qualquer página, clique no link Minha configuração para parte direita superior.
- 2** Em Informações pessoais - Página inicial, clique no link Perfil pessoal na seção Perfil pessoal.
- 3** Na página Perfil pessoal, clique no link Meu perfil na seção Informações pessoais.
Meu perfil permite definir cotas e grupos de compartilhamento, bem como alterar a moeda, o idioma e o fuso horário.
- 4** Em Informações pessoais - Detalhes, role para baixo até a seção Cotas e clique em Nova cota.
As cotas existentes aparecem na lista Cotas e podem ser classificadas por ano, nome e status. Se desejar modificar uma cota listada, selecione Editar no menu do nível do registro de cota que deseja editar. Para remover uma cota da lista, selecione Excluir no menu do nível do registro de cota que deseja excluir.
- 5** Na página Editar cota, preencha os campos obrigatórios para a nova cota:
 - a** Selecione o ano do calendário no qual cota terá início.
OBSERVAÇÃO: o ano que você seleciona nessa página é o ano do calendário, não o ano fiscal. O ano fiscal pode ser diferente do ano do calendário. Por exemplo, o ano fiscal da sua empresa pode começar em 1º de abril e terminar em 31 de março (no ano do calendário seguinte).

- b** Certifique-se de que o Status seja Ativo.
- c** Informe um nome para a cota.
- 6** Insira informações da cota para cada mês. (Os campos de cota mensal começam com o primeiro mês do ano fiscal da sua empresa.)
- 7** Salve a cota.

Para distribuir um valor total de cota igualmente entre os meses do ano

- 1** Em Informações pessoais - Detalhes, role para baixo até a seção Cotas e clique em Nova cota.
- 2** Na página Editar cota, insira as informações necessárias, verificando se o Status da cota está como Ativo.
- 3** Em um dos campos de mês, informe o valor da cota total para o ano e clique em Soma.
O valor aparece no campo Cota total.
- 4** Clique em Distribuir.
O valor total é distribuído igualmente entre os 12 meses do ano, e o valor distribuído aparece nos campos associados a cada mês.
- 5** Salve a cota.
A cota aparece na lista Cotas.

Gerenciando das previsões da sua equipe

Se você for um gerente, será possível:

- n** Revisar e ajustar previsões da sua equipe
- n** Exibir todas as oportunidades possuídas pela sua equipe
- n** Cancelar o envio de uma previsão para que um membro da equipe possa ajustá-la

Sua equipe consiste em todos os funcionários associados a funções que se subordinam a você. Essa hierarquia de função é configurada em Administração de usuários. Para obter mais informações, consulte [Configurando usuários](#) (na página 1206).

Para revisar previsões e oportunidades para sua equipe

- 1** Clique na guia Previsões.
- 2** Na seção Página inicial de previsão, clique no link Data da previsão no registro de previsão.
A página Previsão detalhada mostra um resumo dos totais da sua equipe, os totais de cada membro da equipe por mês e a data em que a previsão foi atualizada pela última vez.

- 3** Na página Previsão detalhada, clique no link Apelido do proprietário do membro da equipe cuja previsão você deseja exibir.

DICA: se desejar exibir os resumos da previsão de todos os membros da equipe, clique no link Exibir lista completa.

A página Previsão detalhada do membro da equipe é exibida. Nessa página, você pode exibir os totais de previsão do membro da equipe e todas as oportunidades previstas do indivíduo, mas como os detalhes são somente leitura, não é possível editá-los.

Página Previsão detalhada

A página Previsão detalhada exibe informações sobre a previsão do participante da previsão selecionado. Essa página mostra o resumo da previsão, que lista valores de receita projetada por mês fiscal, o alcance correspondente da porcentagem e cota do usuário, bem como uma lista de oportunidades, receitas ou produtos previstos do indivíduo.

Os gerentes também podem ver o resumo de suas equipes por mês. Como consequência, eles podem ver seus próprios registros previstos detalhados e os registros resumidos de seus subordinados diretos para o período previsto.

Os meses fiscais são indicados por seus nomes padrão nas seções Resumo da previsão e Resumo da equipe. No entanto, a duração do mês é baseada na definição do calendário fiscal da sua empresa. Por exemplo, o mês de outubro pode começar no dia 15 e terminar em 14 de novembro.

A tabela a seguir descreve as tarefas que podem ser realizadas na página Previsão detalhada.

Para executar esta tarefa	Siga estas etapas
Alterar a moeda de uma previsão exibida	Na barra de título Resumo da previsão, clique em Exibir em e selecione a moeda.
Mostrar todos os resumos de previsão da sua equipe	<p>Clique em Exibir lista completa na seção Resumo da equipe por mês. Essa seção estará disponível somente se você for um usuário do nível de gerência.</p> <p>Nessa seção, um item de linha é listado para cada membro da equipe por mês fiscal.</p>
Mostrar todos os resumos de produção da sua equipe	<p>Clique no link Exibir lista completa na seção Resumo de produção da equipe. Essa seção estará disponível somente se você for um usuário do nível de gerência e estiver usando o tipo Previsão de quantidade de produto.</p> <p>Nessa seção, um item de linha é listado para cada membro da equipe por produto.</p>
Mostrar a previsão detalhada de um usuário específico	Na coluna Apelido do proprietário de uma seção de resumo da equipe, clique no nome do usuário de quem deseja ver os detalhes da previsão.
Mostrar todos os registros de oportunidade previstos para	Clique em Exibir lista completa na seção Minhas oportunidades. Essa seção estará disponível somente se você estiver usando o tipo





Para executar esta tarefa	Siga estas etapas
um usuário específico	<p>Previsão da oportunidade.</p> <p>Essa página lista uma linha para cada registro de receita prevista juntamente com a data de fechamento, indicador de previsão, nome da oportunidade, nome da conta, receita, estágio de vendas e próxima etapa correspondentes.</p>
Mostrar todos os registros de receita prevista para um usuário específico	<p>Clique no link Exibir lista completa na seção Minhas receitas. Essa seção estará disponível somente se você estiver usando o tipo Receita do produto, Receita da conta ou Previsão de receita do contato.</p> <p>Essa página lista uma linha para cada registro de receita prevista juntamente com as datas de início e fechamento, o indicador de previsão, o nome do produto, o nome da oportunidade, o nome da conta, a receita e o estágio de vendas correspondentes.</p>
Mostrar todos os registros de produto previsto para um usuário específico	<p>Clique em Exibir lista completa na seção Meus produtos. Essa seção estará disponível somente se você estiver usando o tipo Previsão de quantidade de produto.</p> <p>Essa página lista uma linha para cada produto previsto juntamente com a quantidade fechada, quantidade prevista, quantidade do pipeline, receita fechada e receita esperada correspondentes. Esses valores são a soma de todas as oportunidades previstas para o usuário.</p>
Mostrar todas as oportunidades previstas em uma categoria de produto para um usuário específico	<p>Na coluna Categoria do produto, clique na categoria para a qual deseja ver os produtos previstos. Essa página mostra os valores específicos de cada uma das oportunidades relacionadas para a categoria de produto selecionada, incluindo a data de fechamento, o nome da oportunidade, as quantidades individuais e os valores de receita.</p>
Mostrar todas as oportunidades previstas de um produto individual para um usuário específico	<p>Na coluna Nome do produto, clique no produto para o qual deseja ver as oportunidades previstas.</p> <p>Essa página mostra os valores específicos de cada uma das oportunidades relacionadas para o produto selecionado, incluindo a data de fechamento, o nome da oportunidade, as quantidades individuais e os valores de receita.</p>
Atualizar uma oportunidade prevista	<p>Na seção Minhas oportunidades, Minhas receitas ou Meu produto - Receitas na Previsão detalhada, clique no Nome da oportunidade para navegar até os detalhes da oportunidade.</p> <p>Ao salvar suas alterações, retorne para a previsão clicando em Voltar para Previsão detalhada e clique em Atualizar.</p> <p>Os ajustes feitos nos registros de detalhes da oportunidade não serão capturados na seção de resumo da previsão até que você clique em Consolidar.</p>


Para executar esta tarefa	Siga estas etapas
Consolidar receita prevista	<p>Na seção Resumo da previsão, clique em Consolidar.</p> <p>Clicar em Consolidar atualiza (recalcula) o total de campos com base nas suas atualizações de oportunidades.</p> <p>Todos os ajustes feitos nos valores de receita de previsão serão substituídos após o clique em Consolidar.</p>
Atualizar a previsão ou os valores de receita do melhor caso	<p>Na barra de título Resumo da previsão, clique em Editar.</p> <p>Clicar em Editar abre a página Previsão - Edição. Informe os ajustes de receita e clique em Salvar.</p>
Enviar uma previsão	<p>Na seção Resumo da previsão, clique em Enviar previsão.</p> <p>O campo Status como Enviado é atualizado, indicando a um gerente que a previsão já está pronta para revisão.</p>
Cancelar envio de uma previsão	<p>Na seção Resumo da previsão, clique em Cancelar envio da previsão.</p> <p>A previsão é desbloqueada. O status é definido como Ativo, permitindo que um usuário atualize e ajuste sua previsão e a envie. Apenas o gerente de relatório ou o administrador da empresa podem executar essa ação.</p>

Campos de previsão

Os campos relacionados à receita de previsão (cota, receita fechada, % da cota, previsão, pipeline e receita esperada) são calculados. Consulte a tabela a seguir para obter mais informações sobre os campos.

Campo	Descrição
Melhor caso	<p>(Opcional) Esse campo representa uma estimativa do melhor caso da receita que será gerada por todas as receitas de oportunidade e produto.</p> <p>Esse campo não se aplica às previsões de receita da conta ou do contato.</p>
Receita fechada	<p>Somente leitura. Esse campo é calculado. Se a empresa basear as previsões em oportunidades, a receita fechada será o total de todas as oportunidades qualificadas com um estágio de vendas fechado/ganho.</p> <p>Se a empresa basear as previsões em produtos, a receita fechada será o total de todos os registros de receita do produto qualificados durante esse período, com o estágio de vendas fechado/ganho.</p> <p>Se a empresa basear as previsões em receitas do contato ou da conta, a receita fechada será o total de todos os registros de receita qualificados com um status de Fechado.</p>

Campo	Descrição
Receita esperada	<p>Somente leitura. Esse campo é uma média ponderada. O valor é calculado com base no campo Receita potencial multiplicado pelo valor no campo Probabilidade da oportunidade.</p> <p>Esse campo não se aplica às previsões de receita da conta ou do contato.</p>
Previsão	<p>O valor nesse campo é calculado quando a previsão é gerada. No entanto, você pode ajustar o valor nesse campo manualmente para ter certeza de que a previsão reflita os valores baseados na sua avaliação profissional.</p> <p>Se a caixa de seleção Previsão for marcada no registro Oportunidade, a previsão será o total de todas as oportunidades durante o período de previsão. Se a caixa de seleção Previsão for selecionada no registro Receita, a previsão será o total de todos os registros de receita durante o período de previsão.</p>
Proprietário	Indica a pessoa que possui ou é responsável por essa previsão. O Oracle CRM On Demand gera essas informações.
Última atualização	A data em que o registro de previsão do membro da equipe foi atualizado pela última vez. A data da previsão é exibida por padrão. Se um usuário editar, consolidar, enviar ou cancelar o envio de uma previsão, esse campo mostra a data em que o registro foi alterado. O Oracle CRM On Demand gera essas informações.
Pipeline	<p>Somente leitura. Esse campo é calculado. O pipeline é o total de todos os registros de receita da oportunidade ou do produto para o período de previsão, independentemente da configuração da caixa de seleção Previsão ou do estágio de vendas nos registros individuais.</p> <p>Esse campo não se aplica às previsões de receita da conta ou do contato.</p>
Cota	Somente leitura. O destino da receita de vendas para o período de previsão. A cota pode ser configurada pelo usuário individual ou administrador. Somente cotas ativas são usadas na criação de previsões.
% de cota	Esse campo é calculado. O percentual da cota é o valor da receita fechada dividido pelo valor da cota.
Status	<p>O Oracle CRM On Demand gera o status da previsão. O status da previsão pode ser um dos seguintes:</p> <ul style="list-style-type: none">  Ativo. O Oracle CRM On Demand define esse status quando a geração da previsão estiver concluída.  Enviado. O Oracle CRM On Demand define esse status quando você clica em Enviar previsão. O registro é bloqueado, a menos que o gerente ou administrador da empresa o desbloqueie (cancele o envio).  Em andamento. O Oracle CRM On Demand define esse status enquanto a previsão está sendo gerada.  Incompleto. O Oracle CRM On Demand definirá esse status se houver um erro durante a leitura, associação ou consolidação da receita. Uma previsão incompleta pode, às vezes, ocorrer devido a um erro do

Campo	Descrição
	<p>usuário, como um problema de hierarquia, ou a outros problemas relacionados aos dados.</p> <p> Pendente. O Oracle CRM On Demand define esse status se um problema ocorrer durante o processamento da previsão da empresa. Se o administrador da empresa não recebeu uma notificação por e-mail descrevendo o problema da previsão, entre em contato com o Atendimento ao cliente.</p>

5

Planejamento comercial

Este tópico apresenta os recursos de planejamento comercial disponíveis no Oracle CRM On Demand.

Sobre o planejamento comercial

O Oracle CRM On Demand dá suporte ao gerenciamento de contas e contatos. Esse gerenciamento inclui o manuseio dos perfis da conta e contatos relacionados, os relacionamentos de conta e de contato, além de criar um plano geral de como alocar efetivamente os fundos e os recursos associados a uma conta.

À medida que as equipes de vendas e de marketing migram de uma estratégia centralizada em produto para uma estratégia de vendas baseada em conta (ou em cliente), o planejamento comercial estratégico e a venda de contas chave se tornam críticos para o êxito. As equipes de vendas e de marketing definem o seguinte:

- Oportunidades potenciais para os negócios
- Metas estratégicas
- Lista de atividades definidas para atingir essas metas e ganhar oportunidades
- Metas estratégicas para uma conta inteira
- Metas tangíveis com a definição apropriada da oportunidade potencial

O Oracle CRM On Demand dá suporte a estratégias e processos de venda para gerenciar as contas-chave que permitem às equipes de conta criarem e gerenciarem o seguinte:

- Planos comerciais e de contratação
- Objetivos relacionados
- Oportunidades
- Atividades

OBSERVAÇÃO: a funcionalidade Plano comercial, Objetivo, Conta do plano, Contato do plano e Oportunidade do plano foi desenvolvida no contexto do Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition. Porém, todos os clientes do Oracle CRM On Demand podem acessar e usar essa funcionalidade. O administrador da empresa pode permitir que essa funcionalidade seja usada.

Cenários de planejamento comercial

Os seguintes tópicos fornecem exemplos de como a funcionalidade do planejamento comercial do Oracle CRM On Demand pode ser usado. Você pode usar essa funcionalidade de maneira diferente, dependendo do modelo de negócios.

- [Cenário de gerenciamento de planos para uma única conta](#) (na página 268) (com base na conta)

- n [Cenário de gerenciamento de planos para um grupo de contas ou territórios](#) (na página 269) (com base na conta)
- n [Cenário de gerenciamento de planos para contatos](#) (na página 270) (com base no contato)
- n [Cenário de gerenciamento de planos para objetivos e produtos](#) (na página 271) (com base no produto)

Cenário de gerenciamento de planos para uma única conta

Este cenário dá um exemplo de como a funcionalidade de planejamento comercial do Oracle CRM On Demand pode ser usada. Você pode usar a funcionalidade de planejamento comercial do Oracle CRM On Demand de maneira diferente, dependendo do modelo de negócios.

Neste cenário, um gerente da conta é responsável por gerenciar planos para contas únicas. Ele usa funções sofisticadas para gerenciar contas grandes e complexas (por exemplo, uma empresa multinacional) em comparação com uma conta simples (como um negócio próprio). Uma conta assim tem vários planos para períodos diferentes ou mesmo no período de gerentes de conta diferentes. Por exemplo, um gerente da conta ou um gerente da conta de produtos especiais pode ter planos diferentes.

O gerente da conta realiza as seguintes tarefas para gerenciar os planos para uma conta:

- 1** Antes do período de planejamento, o gerente de conta cria um plano de negócios para cada conta. O plano estabelece as metas quantitativas e qualitativas de alto nível para a conta do período associado. Um plano anual e os planos trimestrais filho costumam estar disponíveis, especialmente para contas importantes. A métrica-chave do plano de negócios é receita. Normalmente, um plano para um grande cliente contém planos-filho para unidades operacionais e territórios diferentes etc., mas gerenciados como uma conta só. Para obter informações sobre como definir um plano de negócios, consulte [Planos de negócios](#) (na página 272).
- 2** No processo de aprovação do plano comercial, o gerente da conta altera o status do plano de Provisório para Enviado. Outras pessoas-chave revisam e editam o plano. O gerente da conta aprova o plano, alterando o status para Aprovação final. Ao final do período de planejamento, o gerente da conta pode alterar o status para Expirado a fim de reduzir o número de planos ativos.
- 3** O gerente da conta conclui os detalhes adicionais do plano comercial, ou seja, os objetivos. Objetivos são metas em um nível inferior do plano. Por exemplo, um objetivo pode ser realizar um determinado número de chamadas de vendas. O gerente da conta pode associar atividades e oportunidades específicas a um plano comercial ou a um objetivo. Para obter mais informações sobre como definir um objetivo, consulte [Objetivos](#) (na página 278).
- 4** À medida que as oportunidades de vendas surgem, o gerente da conta as informa, associando-as ao plano ou ao objetivo. Para obter informações sobre como definir oportunidades, consulte [Oportunidades](#) (na página 232).

Durante a realização das atividades de planejamento, o gerente da conta pode fazer o seguinte:

- n Exibir planos, objetivos, oportunidades e atividades explicitamente associados a uma conta e a qualquer contato de conta associado

- n Exibir qualquer objetivo que se aplique a todas as contas
- n Revisar atividades existentes continuamente e criar atividades de acompanhamento e oportunidades

Cenário de gerenciamento de planos para um grupo de contas ou territórios

Este cenário dá um exemplo de como a funcionalidade de planejamento comercial do Oracle CRM On Demand pode ser usada. Você pode usar a funcionalidade de planejamento comercial do Oracle CRM On Demand de maneira diferente, dependendo do modelo de negócios.

Neste cenário, que é uma variação do [Cenário de gerenciamento de planos para uma única conta](#) (na página 268), um gerente da conta ou de vendas realiza o planejamento comercial para grupos de contas. Os exemplos desses grupos de contas incluem todo o território de um gerente da conta, um *tijolo* (uma coleção de contas e contatos, normalmente em uma mesma área geográfica), uma região maior, um canal de mercado ou segmento, ou ainda um grupo de contas menores que não garantem planos individuais. Normalmente, os usuários que realizam o [Cenário de gerenciamento de planos para uma única conta](#) (na página 268) também realizam este cenário.

O gerente da conta ou o gerente de vendas realiza as seguintes tarefas para gerenciar planos do grupo de contas ou do território:

- 1 Antes do período de planejamento, o gerente de conta cria um plano de negócios para cada conta. O plano estabelece as metas quantitativas e qualitativas de alto nível para a conta do período associado. Normalmente, um plano anual e planos trimestrais filho estão disponíveis, especialmente para contas importantes. A métrica-chave do plano de negócios é receita. Em geral, sempre há planos-filho trimestrais e talvez planos-filho mensais para o planejamento de nível inferior. Determinados campos, como Contatos, podem ficar vazios. Os planos podem existir em vários níveis da hierarquia, como território, região, país, que podem ser criados por relacionamentos recursivos no tipo de registro Plano de negócios. O gerente de conta cria primeiro o plano de nível mais alto para que outras pessoas possam criar planos-filho abaixo do pai na hierarquia. Para obter informações sobre como definir um plano de negócios, consulte [Planos de negócios](#) (na página 272).
- 2 No processo de aprovação do plano comercial, o gerente da conta altera o status do plano de Provisório para Enviado. Outras pessoas-chave revisam e editam o plano. O gerente da conta aprova o plano, alterando o status para Aprovação final. Ao final do período de planejamento, o gerente da conta pode alterar o status para Expirado a fim de reduzir o número de planos ativos.
- 3 O gerente da conta conclui os detalhes do plano comercial, mais especificamente os objetivos. Objetivos são metas em um nível inferior do plano. Por exemplo, um objetivo pode ser realizar um determinado número de chamadas de vendas. O gerente da conta pode associar atividades e oportunidades específicas a um plano comercial ou a um objetivo. Para obter mais informações sobre como definir um objetivo, consulte [Objetivos](#) (na página 278).

Durante a realização das atividades de planejamento, o gerente da conta pode fazer o seguinte:

- n Exibir planos, objetivos, oportunidades e atividades explicitamente associados a uma conta e a qualquer contato de conta associado.
- n Exibir qualquer objetivo que se aplique a todas as contas.

- Revisar atividades existentes continuamente e criar atividades de acompanhamento.

Cenário de gerenciamento de planos para contatos

Este cenário dá um exemplo de como a funcionalidade de planejamento comercial do Oracle CRM On Demand pode ser usada. Você pode usar a funcionalidade de planejamento comercial do Oracle CRM On Demand de maneira diferente, dependendo do modelo de negócios.

Neste cenário, um gerente da conta é responsável por gerenciar planos de contatos, independentemente do relacionamento do contato com uma conta. Por exemplo, o contato é um líder de opinião chave, um consultor ou um pesquisador cuja influência vai além das contas associadas.

O gerente da conta ou o contato do setor realiza as seguintes tarefas para gerenciar o plano de um contato:

- 1 O gerente da conta cria um plano comercial para cada contato, antes do período de planejamento. O plano estabelece as metas de alto nível para o contato referente ao período associado. Um plano anual e os planos trimestrais filho costumam estar disponíveis, especialmente para contatos importantes.

Os campos relacionados à meta normalmente são alvos qualitativos, e não de receita. É improvável que haja qualquer tipo de hierarquia semelhante à hierarquia dos planos de conta correspondentes à conta geral, às unidades operacionais etc. Para obter informações sobre como definir um plano comercial, consulte [Planos comerciais](#) (consulte "[Planos de negócios](#)" na página 272).
- 2 No processo de aprovação do plano comercial, o gerente da conta altera o status do plano de Provisório para Enviado. Outras pessoas-chave revisam e editam o plano. O gerente da conta aprova o plano, alterando o status para Aprovação final. Ao final do período de planejamento, o gerente da conta pode alterar o status para Expirado a fim de reduzir o número de planos ativos.
- 3 O gerente da conta conclui os objetivos. Objetivos são metas em um nível inferior do plano. Por exemplo, um objetivo pode ser entregar um determinado número de apresentações acadêmicas. O gerente da conta pode associar atividades e oportunidades específicas a um plano comercial ou a um objetivo. Para obter mais informações sobre como definir um objetivo, consulte [Objetivos](#) (na página 278).
- 4 À medida que as oportunidades surgem (por exemplo, uma oportunidade para entregar uma palestra ou uma pesquisa de fundos), o gerente da conta informa as oportunidades, associando-as ao plano ou ao objetivo. Para obter informações sobre como definir oportunidades, consulte [Oportunidades](#) (na página 232).

Durante a realização das atividades de planejamento, o gerente da conta pode fazer o seguinte:

- Exibir planos, objetivos, oportunidades e atividades associadas explicitamente a um contato e contas associadas.
- Exibir qualquer objetivo que se aplique a todos os contatos.
- Revisar atividades existentes continuamente e criar atividades de acompanhamento e oportunidades.

Cenário de gerenciamento de planos para objetivos e produtos

Este cenário dá um exemplo de como a funcionalidade de planejamento comercial do Oracle CRM On Demand pode ser usada. Você pode usar a funcionalidade de planejamento comercial do Oracle CRM On Demand de maneira diferente, dependendo do modelo de negócios.

Neste cenário, um gerente de conta é responsável por gerenciar planos comerciais que se concentram em planos, objetivos e produtos. Os planos podem ser aplicados a vários grupos de contas. Por exemplo, para uma ativação do produto estratégica, o departamento de vendas sênior ou de gerenciamento de marketing cria planos comerciais e objetivos aplicados a todas as contas (ou um subconjunto relevante), independentemente dos detalhes específicos dos planos de conta individuais.

O gerenciamento de vendas sênior ou de marketing com aprovação do gerenciamento de vendas sênior normalmente realiza as tarefas a seguir para gerenciar o plano. A forma de gerenciamento do plano depende da maneira como a organização implementa os controles de acesso.

- 1 No início dos períodos de planejamento anual e trimestral, o gerente de marketing cria os planos de negócios para algumas iniciativas de marketing do produto. Embora a organização de marketing possa ter um sistema à parte para o planejamento abrangente de negócios do produto, seu uso neste cenário tem iniciativas de alta prioridade que exigem atenção especial da equipe de vendas. Os planos comerciais estabelecem metas quantitativas e qualitativas de alto nível durante o período associado. É possível que haja um plano anual e planos-filho trimestrais. As métricas-chave para os planos de negócios normalmente incluem receita. Para obter mais informações sobre como definir um plano de negócios, consulte [Planos de negócios](#) (na página 272).
- 2 O gerente de marketing pode alterar o status dos planos comerciais de Provisório para Enviado. Os gerentes necessários revisam, editam e aprovam planos, alterando o status para Aprovação final. Ao final do período de planejamento, o gerente de marketing altera o status do plano para Expirado a fim de reduzir o número de planos inativos.
- 3 O gerente de marketing adiciona mais detalhes, mas especificamente os objetivos. Os objetivos são metas em um nível inferior do plano, por exemplo, ativar amostragem ou realizar atividades: fazer chamadas específicas, visitas etc. Ele pode associar as atividades ao plano de negócios ou aos objetivos. Para obter informações sobre como definir um objetivo, consulte [Objetivos](#) (na página 278).
- 4 O gerente de marketing aplica o plano ou o objetivo a um grupo de contas. O plano pode ser aplicado a todas as contas ou a um subconjunto de contas relevantes para um determinado produto. O gerente de marketing anexa o plano de negócios ou o objetivo a cada conta relevante. O gerente de conta executa e avalia o plano de negócios ou o objetivo.
- 5 À medida que as oportunidades de vendas surgem, o gerente de conta ou de marketing as informa, associando-as ao plano ou ao objetivo. Para obter informações sobre como definir oportunidades, consulte [Oportunidades](#) (na página 232).

Durante a realização das atividades de planejamento, o gerente de conta ou de marketing pode fazer o seguinte:

- n Exibir planos, objetivos, oportunidades e atividades explicitamente associados a uma conta e a qualquer contato de conta associado.
- n Exibir qualquer objetivo que se aplique a todas as contas.

- Revisar atividades existentes continuamente e criar atividades de acompanhamento e oportunidades.

Planos de negócios

Use as páginas Plano comercial para criar, atualizar e rastrear planos comerciais para contas, contatos ou produtos. Um *plano comercial* permite a organizações de vendas definirem metas estratégicas (por exemplo, destinos da receita) e planos de ação para atingir essas metas, na forma de objetivos, atividades e oportunidades.

Você pode usar planos comerciais de várias formas para acomodar processos de planejamento específicos da empresa. Por exemplo, você pode criar planos para contas individuais (por exemplo, no nível da sede ou do território) ou para várias contas (por exemplo, todas as contas no território de um representante de vendas). Você pode criar planos para contatos, independentemente da afiliação de conta, o que é útil para gerenciar relacionamentos com líderes-chave de opinião cuja influência em um setor ou campo vai além da afiliação de conta (por exemplo, um pesquisador médico influente). Você pode criar planos para produtos, por exemplo, para planejar o lançamento de um novo produto a ser vendido para várias contas. Para todos esses tipos de plano comercial, o horizonte do planejamento pode ser a curto ou a longo prazo. O tipo de plano comercial se baseia em períodos de planejamento definidos pela empresa, normalmente meses, trimestres e anos.

Os usuários podem criar hierarquias de planos comerciais. Um determinado plano comercial pode ter vários planos-filho. Além disso, um plano específico pode ter objetivos associados (para obter mais informações sobre objetivos, consulte [Objetivos](#) (na página 278)). Um plano comercial define metas estratégicas de alto nível, como um destino da receita. Porém, um objetivo define uma meta tática, como concluir um número de chamadas de vendas ou atingir um determinado número de novas prescrições em um plano médico.

Usando planos comerciais, você pode integrar o gerenciamento de relacionamento do cliente a tarefas de planejamento comercial, workflows e materiais de distribuição durante o ciclo de vida do planejamento. Com o suporte à criação e ao gerenciamento de planos de conta, um plano comercial dá suporte à venda para contas e ao gerenciamento de vendas. Um plano comercial consiste em algumas informações gerais do plano, além de incluir objetivos de plano relacionados, oportunidades e atividades. Essas informações do plano também são relativas a contas porque um plano comercial pode ser criado para uma conta, por exemplo, um grupo de contas pai, e aplicado a várias outras contas de um grupo.

OBSERVAÇÃO: o administrador da sua empresa determinará quais guias estão disponíveis para você. Se a responsabilidade do cargo não incluir controle de informações de plano de negócios, a guia Plano de negócios poderá ser excluída da sua configuração. Os planos de negócios podem ser provisionados para Objetos de personalização 04-40 entrando-se em contato com o Atendimento ao cliente.

Trabalhando com a página inicial Plano comercial

A página inicial Plano comercial é o ponto de partida para gerenciar planos comerciais.

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

Criando um plano comercial

Você pode criar um novo plano comercial clicando no botão Novo na seção Planos comerciais recém-vistos. Para obter mais informações, consulte [Criando registros](#) (na página 41) e [Campos de plano comercial](#) (consulte "[Campos de plano de negócios](#)" na página 276).

Trabalhando com listas de planos comerciais

A seção Lista de planos comerciais mostra algumas listas filtradas. As listas filtradas são subconjuntos ou grupos de registros que permitem limitar o número de registros com o qual trabalhar por vez.

A tabela a seguir descreve as listas padrão para planos comerciais.

Lista de planos comerciais	Filtros
Todos os planos comerciais	Todos os planos comerciais para os quais você tenha visibilidade, independentemente de quem seja o proprietário do plano comercial.
Planos comerciais recém-modificados	Todos os planos comerciais com o seu nome no campo Proprietário, classificadas pela data de modificação.

Para exibir uma lista, clique no nome da lista.

Para criar uma nova lista, clique em Novo. Para obter mais informações sobre como criar listas, consulte [Criando e refinando listas](#) (na página 79).

Para revisar todas as listas disponíveis, criar uma nova lista ou exibir, editar ou excluir uma lista existente, clique em Gerenciar listas. A página Gerenciar listas também inclui as listas padrão entregues com o Oracle CRM On Demand. Essas listas são somente para exibição, logo, você não pode editar ou excluí-las.






Exibindo planos comerciais recentes

A seção Planos comerciais recém-modificados mostra os planos comerciais vistos mais recentemente.

Clique em Exibir lista completa para expandir a lista.

Adicionando seções à página inicial Plano comercial

Se a função de usuário incluir o privilégio Personalizar páginas iniciais, você poderá adicionar algumas ou todas as seções a seguir à página inicial Plano comercial:




-  Planos comerciais recém-criados
-  Planos comerciais recém-modificados
-  Meus planos comerciais recém-criados
-  Meus planos comerciais recém-modificados
-  Seções de relatório adicionais (O administrador da empresa pode disponibilizar seções de relatório para exibição na página inicial Plano comercial.)

Para adicionar seções à página inicial Plano comercial

- 1 Na página inicial Plano comercial, clique em Editar apresentação.
- 2 Na página Apresentação da página inicial Plano comercial, clique nas setas para adicionar ou remover seções e organizá-las na página. Clique em Salvar.

Tópicos relacionados

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas a planos comerciais:






-  [Planos comerciais](#) (consulte "[Planos de negócios](#)" na página 272)
-  [Campos de plano comercial](#) (consulte "[Campos de plano de negócios](#)" na página 276)
-  [Gerenciando planos comerciais](#) (consulte "[Gerenciando planos de negócios](#)" na página 274)

Gerenciando planos de negócios

Para procedimentos passo a passo de gerenciamento de planos comerciais, consulte:

-  [Vinculando registros ao seu registro selecionado](#) (na página 65)

Para ver os procedimentos passo a passo que são comuns a vários tipos de registro, consulte:



-  [Criando registros](#) (na página 41)
-  [Atualizando detalhes do registro](#) (na página 64)
-  [Vinculando registros ao seu registro selecionado](#) (na página 65)
-  [Trabalhando com listas](#) (na página 74)
-  [Compartilhando registros \(equipes\)](#) (na página 90)

OBSERVAÇÃO: os administradores de empresa podem personalizar o Oracle CRM On Demand de várias maneiras, por exemplo, alterando os nomes dos tipos de registro, campos e opções nas listas. Portanto, as informações exibidas podem ser diferentes das informações padrão descritas na ajuda on-line.


Além disso, dependendo do seu nível de acesso, talvez não seja possível executar todos os procedimentos descritos na lista anterior.

Configurações do perfil de acesso e da função do usuário

Para trabalhar com páginas do Plano de negócios, você deve ter os seguintes privilégios na função de usuário:

-  Gerenciar acesso de planejamento de negócios
-  Gerenciar administração do período

Além disso, suas configurações do perfil de acesso devem permitir que você acesse os seguintes tipos de registro:

-  Plano de negócios

- [n](#) Objetivo
- [n](#) Conta do plano
- [n](#) Contato do plano
- [n](#) Oportunidade do plano
- [n](#) Período

Tópicos relacionados

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas a planos comerciais:

- [n](#) [Planos de negócios](#) (na página 272)
- [n](#) [Trabalhando com a página inicial Plano comercial](#) (na página 272)
- [n](#) [Campos de plano comercial](#) (consulte "[Campos de plano de negócios](#)" na página 276)

Vinculando registros a planos comerciais

Você pode vincular registros adicionais ao plano comercial, adicionando seções à página Detalhes do registro do plano comercial:

- [n](#) Contas do plano
- [n](#) Contatos do plano
- [n](#) Planos comerciais
- [n](#) Objetivos
- [n](#) Oportunidades do plano
- [n](#) Atividades

OBSERVAÇÃO: um determinado plano comercial pode estar relacionado a vários itens de todas as entidades acima. As entidades antecedidas pelo termo *Plano* são entidades especiais que permitem relações de muitos para muitos. Um plano comercial, um objetivo ou uma atividade só pode estar relacionados a um plano comercial pai. Porém, uma conta do plano, um contato do plano ou uma oportunidade do plano permite vários planos comerciais pai. Permitir vários planos-pai acomoda a flexibilidade necessária no relacionamento dessas entidades com planos comerciais.

Para obter mais informações, consulte [Alterando a apresentação de página Detalhes](#) (consulte "[Alterando a apresentação da página de detalhes](#)" na página 675).

Para vincular registros a um plano comercial

- 1** Na página Detalhes do plano comercial, clique em Editar layout.
- 2** Na página Detalhes da apresentação do plano comercial, clique nas setas para adicionar a seção do registro e organizar as seções na página.

3 Clique em Salvar.

Campos de plano de negócios

Use a página Edição do plano comercial para adicionar um plano comercial ou atualizar detalhes de um plano comercial existente. A página Edição do plano comercial mostra o conjunto completo de campos de um plano comercial.

DICA: você também pode editar planos comerciais na página Lista de planos comerciais e na página Detalhes do plano comercial. Para obter mais informações sobre como atualizar registros, consulte [Atualizando detalhes do registro](#) (na página 64).

OBSERVAÇÃO: os administradores de empresa podem personalizar o Oracle CRM On Demand de várias maneiras, por exemplo, alterando os nomes dos tipos de registro, campos e opções nas listas. Portanto, as informações exibidas podem ser diferentes das informações padrão descritas na ajuda on-line.

A tabela a seguir fornece informações adicionais sobre alguns dos campos do plano comercial.

Campo	Descrição
Informações-chave sobre o plano	
Nome do plano	O nome do plano comercial. (Obrigatório.)
Período	<p>Especifica o período durante o qual o plano comercial é concluído. Um período de planejamento segue a definição do calendário fiscal da empresa, conforme a definição do administrador da empresa.</p> <p>Um período pode corresponder a um ano fiscal, trimestre, mês ou semana, por exemplo, Trimestre fiscal 1 2010. Os períodos disponíveis listados se baseiam no calendário fiscal definido pela empresa. Para obter mais informações sobre como definir calendários fiscais, consulte Sobre calendários fiscais (na página 1098).</p> <p>OBSERVAÇÃO: você requer o privilégio Gerenciar administração do período para selecionar um período.</p>
Período: Data de início	A data de início de um período. Clique no ícone Calendário para selecionar a data de início.
Período: Data de término	A data de término de um período. Clique no ícone Calendário para selecionar a data de término.
Tipo	O tipo de plano comercial. Escolha o tipo aplicável de plano comercial na lista suspensa. Os tipos de plano de exemplo: Conta, Local, Regional, Nacional, Segmento de mercado, Contratação ou Marca. (Obrigatório.)
Status	O status do plano comercial. Escolha o status atual do plano comercial na lista suspensa. Os exemplos do status do plano: Provisório, Enviado, Aprovação final, Atual, Expirado, Futuro, Retido. (Obrigatório.)
Proprietário	O proprietário do plano comercial, normalmente o usuário que cria o plano. Clique no ícone Pesquisa para escolher o proprietário.
Descrição	A descrição do plano comercial.

Campo	Descrição
Nome do produto	O nome do produto associado ao plano. Clique no ícone Pesquisa para escolher um produto.
Receita do plano	A receita esperada associada ao plano.
Moeda	A moeda de qualquer valor monetário no plano.
Data do câmbio	A data relevante para converter qualquer valor de receita local em moedas usadas na sede.
Conta	A conta associada ao plano de negócios. Clique no ícone de Pesquisa para escolher uma conta. Este campo pode ser usado caso haja um relacionamento um-para-um entre o plano de negócios e uma conta específica. Caso o plano de negócios tenha mais de uma conta associada, use a entidade de interseção Contas do plano para formar o relacionamento.
Análise de pontos fortes/fracos, de oportunidades e de ameaças	
Pontos fortes	Pontos fortes competitivos em relação ao cumprimento do plano. (Este campo tem um limite de 240 caracteres.)
Pontos fracos	Pontos fracos competitivos em relação ao cumprimento do plano. (Este campo tem um limite de 240 caracteres.)
Oportunidades	Oportunidades de negócio potenciais associadas ao plano. (Este campo tem um limite de 240 caracteres.)
Ameaças	Ameaças potenciais que podem limitar as oportunidades de negócio associadas ao plano. (Este campo tem um limite de 240 caracteres.)
OBSERVAÇÃO: os campos a seguir estão disponíveis com o Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition e podem não estar disponíveis para a configuração. Se esses campos não estiverem disponíveis, entre em contato com o administrador.	
Conta de parceiro proprietário	O nome da conta do parceiro a que o proprietário do plano comercial pertence.
Conta de parceiro de origem	O nome da conta do parceiro de origem do plano comercial.
Conta de parceiro principal	O nome da conta do parceiro à frente da iniciativa do plano comercial.

Tópicos relacionados

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas a planos comerciais:

[Planos de negócios](#) (na página 272)

[Trabalhando com a página inicial Plano comercial](#) (na página 272)

 [Gerenciando planos comerciais](#) (consulte "[Gerenciando planos de negócios](#)" na página 274)

Objetivos

Use as páginas Objetivo para criar, atualizar e rastrear objetivos para um plano comercial.

Objetivo é uma meta tática que você deseja atingir para conseguir uma meta estratégica de nível mais alto em um plano comercial. Normalmente, você cria um objetivo relativo a um plano comercial. Embora um plano comercial possa estabelecer uma meta da receita anual para uma conta, um objetivo estabelece uma meta tática, como concluir um número de chamadas de vendas ou atingir um determinado número de novas prescrições em um plano médico. Os objetivos fornecem um nível intermediário de planejamento, entre as metas estratégicas de alto nível com planos comerciais, e o planejamento de nível inferior com atividades (visitas e chamadas de vendas individuais) e oportunidades (negócios de vendas individuais).

Um objetivo não precisa ser subsidiário a um plano comercial. As organizações podem optar por usar objetivos de maneira diferente. Assim como os planos comerciais, você pode aplicar objetivos a contas, contatos ou produtos. Um determinado objetivo pode ter vários objetivos-filho. Você pode definir objetivos para períodos a curto ou a longo prazo. Os períodos se baseiam em períodos de planejamento definidos pela empresa, que normalmente são meses, trimestres ou anos. Os objetivos não são tão flexíveis quanto planos comerciais. Enquanto um plano comercial pode estar relacionado a várias contas e contatos, um objetivo pode estar relacionado a apenas uma conta e a um contato. Além disso, enquanto uma oportunidade pode se relacionar a vários planos comerciais, uma oportunidade pode se relacionar a apenas um objetivo.

OBSERVAÇÃO: o administrador da sua empresa determinará quais guias estão disponíveis para você. Se a responsabilidade do cargo não incluir controle de informações de objetivo, a guia Objetivo poderá ser excluída da sua configuração. Os objetivos podem ser provisionados para Objetos de personalização 04-40 entrando-se em contato com o Atendimento ao cliente.

Trabalhando com a página inicial Objetivo

A página inicial Objetivo é o ponto de partida para gerenciar registros de objetivo.

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

Criando um objetivo

Você pode criar um novo objetivo clicando no botão Novo na seção Objetivos recém-modificados. Para obter mais informações, consulte [Criando registros](#) (na página 41) e [Campos de objetivo](#) (na página 281).

Trabalhando com listas de objetivos

A seção Lista de objetivos mostra algumas listas filtradas. As listas filtradas são subconjuntos ou grupos de registros que permitem limitar o número de registros com o qual trabalhar por vez.

A tabela a seguir descreve as listas padrão para objetivos.

Lista de objetivos	Filtros
Todos os objetivos	Todos os objetivos para os quais você tenha visibilidade, independentemente de quem seja o proprietário do objetivo.
Objetivos recém-modificados	Todos os objetivos com o seu nome no campo Proprietário, classificados pela data de modificação.

Para exibir uma lista, clique no nome da lista.

Para criar uma nova lista, clique em Novo. Para obter mais informações sobre como criar listas, consulte [Criando e refinando listas](#) (na página 79).

Para revisar todas as listas disponíveis, criar uma nova lista ou exibir, editar ou excluir uma lista existente, clique em Gerenciar listas. A página Gerenciar listas também inclui as listas padrão entregues com o Oracle CRM On Demand. Essas listas são somente para exibição, logo, você não pode editar ou excluí-las.






Exibindo objetivos recentes

A seção Objetivos recém-modificados mostra os objetivos que você modificou mais recentemente.

Clique no link Exibir lista completa para expandir a lista.

Adicionando seções à página inicial Objetivo

Se a função de usuário incluir o privilégio Personalizar páginas iniciais, você poderá adicionar algumas ou todas as seções a seguir à página inicial Objetivo:

-  Objetivos recém-criados
-  Objetivos recém-modificados
-  Meus objetivos recém-criados
-  Meus objetivos recém-modificados
-  Seções de relatório adicionais (O administrador da empresa pode disponibilizar seções de relatório para exibição na página inicial Objetivo.)

Para adicionar seções à página inicial Objetivo

- 1** Na página inicial Objetivo, clique em Editar layout.
- 2** Na página Apresentação da página inicial Objetivo, clique nas setas direcionais para adicionar ou remover seções e organizá-las na página. Em seguida, clique em Salvar.

Gerenciando objetivos

Para obter procedimentos passo a passo comuns para muitos tipos de registro, consulte o seguinte:

- [Criando registros](#) (na página 41)
- [Atualizando detalhes do registro](#) (na página 64)
- [Vinculando registros a objetivos](#) (na página 281)
- [Vinculando registros ao seu registro selecionado](#) (na página 65)
- [Trabalhando com listas](#) (na página 74)
- [Compartilhando registros \(equipes\)](#) (na página 90)

OBSERVAÇÃO: os administradores de empresa podem personalizar o Oracle CRM On Demand de várias maneiras, por exemplo, alterando os nomes dos tipos de registro, campos e opções nas listas. Portanto, as informações exibidas podem ser diferentes das informações padrão descritas na ajuda on-line.

Além disso, dependendo do seu nível de acesso, talvez não seja possível executar todos os procedimentos descritos na lista anterior.

Configurações do perfil de acesso e da função do usuário

Para trabalhar com páginas do Objetivo, você deve ter os seguintes privilégios na função de usuário:

- [Gerenciar acesso de planejamento de negócios](#)
- [Gerenciar administração do período](#)

Além disso, suas configurações do perfil de acesso devem permitir que você acesse os seguintes tipos de registro:

- [Plano de negócios](#)
- [Objetivo](#)
- [Conta do plano](#)
- [Contato do plano](#)
- [Oportunidade do plano](#)
- [Período](#)




Tópicos relacionados

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas a objetivos:

- [Objetivos](#) (na página 278)
- [Trabalhando com a página inicial Objetivo](#) (na página 278)
- [Campos de objetivo](#) (na página 281)

Vinculando registros a objetivos

Você também pode vincular os seguintes registros a um objetivo, adicionando seções à página Detalhes do registro de objetivo:

-  Objetivos
-  Oportunidades
-  Atividades

Para obter mais informações, consulte [Alterando a apresentação de página Detalhes](#) (consulte "[Alterando a apresentação da página de detalhes](#)" na página 675).

Para vincular registros a um objetivo

- 1 Na página Detalhes do Objetivo, clique em Editar layout.
- 2 Na página Detalhes da apresentação do objetivo, clique nas setas para adicionar a seção do registro e organizar as seções na página.
- 3 Clique em Salvar.

Campos de objetivo

Use a página Edição do objetivo para adicionar um objetivo ou atualizar detalhes de um objetivo existente. A página Edição do objetivo mostra o conjunto completo de campos de um objetivo.

DICA: você também pode editar objetivos na página Lista de objetivos e na página Detalhes do objetivo. Para obter mais informações sobre como atualizar registros, consulte [Atualizando detalhes do registro](#) (na página 64).

OBSERVAÇÃO: os administradores de empresa podem personalizar o Oracle CRM On Demand de várias maneiras, por exemplo, alterando os nomes dos tipos de registro, campos e opções nas listas. Portanto, as informações exibidas podem ser diferentes das informações padrão descritas na ajuda on-line.

A tabela a seguir fornece informações adicionais sobre alguns dos campos de objetivo.

Campo	Descrição
Informações-chave do objetivo	
Nome do objetivo	O nome do objetivo. (Obrigatório.)
Nome do plano	O plano comercial pai associado ao objetivo. Selecione o plano comercial usando o ícone Pesquisa.
Tipo	A finalidade geral do objetivo. Os exemplos são: Conhecimento, Educação, Relacionamento, Nova aquisição da conta, Aumentar penetração da conta, Teste do produto, Incentivo especial, Retenção da conta e Resposta competitiva. Selecione o tipo na lista suspensa. (Obrigatório.)

Campo	Descrição
Status	O status atual do objetivo. Os exemplos são: Provisório, Enviado, Aprovação final, Atual, Expirado, Futuro e Retido. Selecione o status na lista suspensa. (Obrigatório.)
Nome da conta	A conta associada ao objetivo. Clique no ícone Pesquisa para selecionar a conta.
Nome do contato	O contato associado ao objetivo. Clique no ícone Pesquisa para selecionar o contato.
Nome do produto	O produto associado ao objetivo. Clique no ícone Pesquisa para selecionar o produto.
Período	<p>Um período define a hora de conclusão de um objetivo. Um objetivo de período é determinado pela definição do calendário fiscal da empresa, estabelecido pelo administrador da empresa. (Obrigatório.)</p> <p>Um período pode corresponder a um ano fiscal, trimestre, mês ou semana, por exemplo, Trimestre fiscal 1 2010. Os períodos disponíveis listados se baseiam no calendário fiscal definido pela empresa. Para obter mais informações sobre como definir calendários fiscais, consulte Sobre calendários fiscais (na página 1098).</p> <p>OBSERVAÇÃO: você requer o privilégio Gerenciar administração do período para selecionar um período.</p>
Período: Data de início	A data de início de um período. Clique no ícone Calendário para selecionar a data de início.
Período: Data de término	A data de término de um período. Clique no ícone Calendário para selecionar a data de término.
Informações do alvo	
Receita do objetivo	O destino da receita do objetivo, por exemplo 1.000.000.
Moeda	A moeda da receita (por exemplo, USD ou EURO). Clique no ícone da moeda para escolher a moeda obrigatória.
Data do câmbio	A data relevante para converter a receita local em moedas usadas pela sede.
Público-alvo	O grupo de alvos ou a organização do objetivo, por exemplo, o médico é especialista em cardiologia.
Alvo do objetivo	A meta ou o resultado do objetivo, expressado em unidades do objetivo, por exemplo, 1.000 para representar 1.000 chamadas de clientes.
Unidades do objetivo	A unidade de expressão do alvo do objetivo, por exemplo, Unidades de vendas, Número de chamadas, dólares (US\$) etc. Clique na lista suspensa para selecionar a unidade do objetivo.
Informações adicionais	
Descrição	A descrição do objetivo.

Campo	Descrição
Proprietário	A pessoa que cria o objetivo, normalmente o criador do objetivo. Clique no ícone Pesquisa para selecionar o proprietário.

Tópicos relacionados

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas a objetivos:

- [n Objetivos](#) (na página 278)
- [n Trabalhando com a página inicial Objetivo](#) (na página 278)
- [n Gerenciando objetivos](#) (na página 280)

Contas do plano

Use as páginas Conta do plano para criar, atualizar e rastrear contas do plano associadas a planos de negócios. Uma *conta do plano* mapeia contas e planos de negócios ou, em outras palavras, você usa contas do plano para associar contas a planos de negócios. Uma conta do plano permite que uma conta tenha vários planos de negócios (por exemplo, um para uma força de vendas geral e um para uma força de vendas especializada). Porém, um plano de negócios abrange várias contas (por exemplo, todas as contas em um território).

É possível que alguns usuários não interajam diretamente com o tipo de registro de conta do plano. Em vez disso, eles associam contas a planos de negócios na página de Detalhes do plano de negócios ou na página Detalhe da conta. Alguns usuários podem preferir trabalhar diretamente com o tipo de registro de conta do plano.

OBSERVAÇÃO: o administrador da sua empresa determinará quais guias estão disponíveis para você. Se sua responsabilidade não incluir o rastreamento de informações da conta do plano, a guia Conta do plano poderá ser excluída da sua configuração.

Trabalhando com a página inicial Conta do plano

A página inicial Conta do plano é o ponto de partida para gerenciar contas do plano.

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

Criando uma conta do plano

Você pode criar uma nova conta do plano clicando no botão Novo na seção Contas do plano recém-modificadas. Para obter mais informações, consulte [Criando registros](#) (na página 41) e [Campos de conta do plano](#) (na página 286).

Trabalhando com listas de contas do plano

A seção Lista de contas do plano mostra algumas listas filtradas. As listas filtradas são subconjuntos ou grupos de registros que permitem limitar o número de registros com o qual trabalhar por vez.

A tabela a seguir descreve as listas padrão para contas do plano.

Lista de contas do plano	Filtros
Todas as contas do plano	Todas as contas do plano para as quais você tenha visibilidade, independentemente de quem seja o proprietário da conta do plano.
Contas do plano recém-modificadas	Todas as contas com seu nome no campo Proprietário, classificadas pela data de modificação.

Para exibir uma lista, clique no nome da lista.

Para criar uma nova lista, clique em Novo. Para obter mais informações sobre como criar listas, consulte [Criando e refinando listas](#) (na página 79).

Para revisar todas as listas disponíveis, criar uma nova lista ou exibir, editar ou excluir uma lista existente, clique em Gerenciar listas. A página Gerenciar listas também inclui as listas padrão entregues com o Oracle CRM On Demand. Essas listas são somente para exibição, logo, você não pode editar ou excluí-las.

Exibindo contas do plano recentes

A seção Contas do plano recém-modificadas mostra as contas do plano modificadas mais recentemente.

Clique em Exibir lista completa para expandir a lista.

Adicionando seções à página inicial Conta do plano

Se a função de usuário incluir o privilégio Personalizar páginas iniciais, você poderá adicionar algumas ou todas as seções a seguir à página inicial Objetivo:

- Contas do plano recém-criadas
- Contas do plano recém-modificadas
- Minhas contas do plano recém-criadas
- Minhas contas do plano recém-modificadas
- Seções de relatório adicionais (O administrador da empresa pode disponibilizar seções de relatório para exibição na página inicial Conta do plano.)

Para adicionar seções à página inicial Conta do plano

- 1 Na página inicial Conta do plano, clique em Editar layout.

- 2 Na página Apresentação da página inicial Conta do plano, clique nas setas direcionais para adicionar ou remover seções e organizá-las na página. Em seguida, clique em Salvar.

Gerenciando contas do plano

Para ver os procedimentos passo a passo que são comuns a vários tipos de registro, consulte:

- [Criando registros](#) (na página 41)
- [Atualizando detalhes do registro](#) (na página 64)
- [Vinculando registros ao seu registro selecionado](#) (na página 65)
- [Trabalhando com listas](#) (na página 74)

OBSERVAÇÃO: os administradores de empresa podem personalizar o Oracle CRM On Demand de várias maneiras, por exemplo, alterando os nomes dos tipos de registro, campos e opções nas listas. Portanto, as informações exibidas podem ser diferentes das informações padrão descritas na ajuda on-line.

Além disso, dependendo do seu nível de acesso, talvez não seja possível executar todos os procedimentos descritos na lista anterior.

Configurações do perfil de acesso e da função do usuário

Para trabalhar com páginas da Conta do plano, você deve ter os seguintes privilégios na função de usuário:

- [Gerenciar acesso de planejamento de negócios](#)
- [Gerenciar administração do período](#)

Além disso, suas configurações do perfil de acesso devem permitir que você acesse os seguintes tipos de registro:

- [Plano de negócios](#)
- [Objetivo](#)
- [Conta do plano](#)
- [Contato do plano](#)
- [Oportunidade do plano](#)
- [Período](#)

Informações relacionadas

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas a contas do plano:

- [Contas do plano](#) (na página 283)
- [Trabalhando com a página inicial Conta do plano](#) (na página 283)
- [Campos de conta do plano](#) (na página 286)

Campos de conta do plano

Use a página Edição da conta do plano para adicionar uma conta do plano ou atualizar os detalhes de uma conta do plano existente.

DICA: você também pode editar contas do plano na página Lista de contas do plano e na página Detalhes do plano da conta. Para obter mais informações sobre como atualizar registros, consulte Atualizando detalhes do registro.

OBSERVAÇÃO: os administradores de empresa podem personalizar o Oracle CRM On Demand de várias maneiras, por exemplo, alterando os nomes dos tipos de registro, campos e opções nas listas. Portanto, as informações exibidas podem ser diferentes das informações padrão descritas na ajuda on-line.

A tabela a seguir fornece informações adicionais sobre alguns dos campos de conta do plano.

Campo	Descrição
Informações-chave da conta do plano	
Conta	A conta do Oracle CRM On Demand associada ao registro de conta do plano. Clique no ícone Pesquisa para selecionar a conta associada. (Obrigatório.) Para obter mais informações sobre campos Conta, consulte Campos de conta (na página 212).
Conta principal do plano	Marque esta caixa de seleção para indicar qual conta (se houver alguma) é a conta principal associada a um plano.
Plano comercial	O plano comercial associado ao registro de conta do plano. Clique no ícone Pesquisa para selecionar o plano comercial associado. (Obrigatório.)
Conta: Localização	As informações sobre a localização do campo Localização no registro de conta. Elas mostram o tipo de dependências operadas pela conta nesse local, como Sede. (somente para exibição.)
Conta: Prioridade	As informações de prioridade do campo Prioridade no registro de conta. Elas mostram a prioridade da conta, como Alto, Médio ou Baixo. (somente para exibição.)
Conta: Tipo de conta	As informações do tipo de conta do campo Tipo de conta no registro da conta. Elas mostram o relacionamento da conta com a empresa, como Potencial, Cliente, Parceiro ou Concorrente. (somente para exibição.)
Conta: Referência	As informações de referência da caixa de seleção Referência no registro de conta. Elas indicam se a conta pode ser usada como uma referência para clientes potenciais ou representantes de vendas. (somente para exibição.)
Conta: Proprietário	As informações de proprietário do campo Proprietário no registro de conta. Elas indicam o apelido do proprietário do registro de conta. (somente para exibição.)

Informações relacionadas

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas a contas do plano:

 [Contas do plano](#) (na página 283)

[Trabalhando com a página inicial Conta do plano](#) (na página 283)

[Gerenciando contas do plano](#) (na página 285)

Contatos do plano

Use as páginas Contato do plano para criar, atualizar e rastrear contatos associados a planos comerciais. Um *contato do plano* é um registro que permite associar contatos a planos comerciais, o que possibilita que cada contato tenha vários planos comerciais. Por exemplo, você pode ter um contato do plano para uma força de vendas geral e outro para uma força de vendas especializada. Ao mesmo tempo, um contato do plano permite a um plano comercial abranger vários contatos, por exemplo, todos os contatos em um território.

Alguns usuários talvez não interajam diretamente com o tipo de registro do contato do plano, e sim associam contatos a planos de negócios na página de Detalhes do plano de negócios ou na página de Detalhes de contato. Outros usuários, no entanto, podem preferir trabalhar diretamente com o tipo de registro do contato do plano.

OBSERVAÇÃO: o administrador da empresa determinará quais guias estão disponíveis para você. Se a sua responsabilidade não incluir o rastreamento de informações do Contato do plano, a guia Contato do plano poderá ser excluída da configuração.

Trabalhando com a página inicial Contato do plano

A página inicial Contato do plano é o ponto de partida para gerenciar contatos do plano.

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

Criando um contato do plano

Você pode criar um novo contato do plano clicando no botão Novo na seção Contatos do plano recém-modificados. Para obter mais informações, consulte [Criando registros](#) (na página 41) e [Campos de contato do plano](#) (na página 289).

Trabalhando com listas de contatos do plano

A seção Lista de contatos do plano mostra algumas listas filtradas. As listas filtradas são subconjuntos ou grupos de registros que permitem limitar o número de registros com o qual trabalhar por vez.

A tabela a seguir descreve as listas padrão para contatos do plano.

Lista de contatos do plano	Filtros
Todos os contatos do plano	Todos os contatos do plano para os quais você tenha visibilidade,

Lista de contatos do plano	Filtros
	independentemente de quem seja o proprietário da conta do plano.
Contatos do plano recém-modificados	Todos os contatos contendo seu nome no campo Proprietário, classificadas pela data de modificação.

Para exibir uma lista, clique no nome da lista.

Para criar uma nova lista, clique em Novo. Para obter mais informações sobre como criar listas, consulte [Criando e refinando listas](#) (na página 79).






Para revisar todas as listas disponíveis, criar uma nova lista ou exibir, editar ou excluir uma lista existente, clique em Gerenciar listas. A página Gerenciar listas também inclui as listas padrão entregues com o Oracle CRM On Demand. Essas listas são somente para exibição, logo, você não pode editar ou excluí-las.

Exibindo contatos do plano recentes

A seção Contatos do plano recém-modificados mostra os contatos do plano modificados mais recentemente. Para expandir a lista, clique em Exibir lista completa.

Adicionando seções à página inicial Contato do plano

Se a função de usuário incluir o privilégio Personalizar páginas iniciais, você poderá adicionar algumas ou todas as seções a seguir à página inicial Contato do plano:

-  Contatos do plano - Criação recente
-  Contatos do plano recém-modificados
-  Contatos do plano que possuo com criação recente
-  Meus contatos do plano recém-modificados
-  Seções de relatório adicionais (O administrador da empresa pode disponibilizar seções de relatório para exibição na página inicial Contato do plano.)

Para adicionar seções à página inicial Contato do plano

- 1 Na página inicial Contato do plano, clique em Editar layout.
- 2 Na página Apresentação da página inicial Contato do plano, clique nas setas para adicionar ou remover seções e organizá-las na página. Em seguida, clique em Salvar.

Gerenciando contatos do plano

Para obter os procedimentos passo a passo para gerenciar contatos do plano comuns a muitos tipos de registro. Consulte:

- [Criando registros](#) (na página 41)
- [Atualizando detalhes do registro](#) (na página 64)
- [Vinculando registros ao seu registro selecionado](#) (na página 65)
- [Trabalhando com listas](#) (na página 74)

OBSERVAÇÃO: os administradores de empresa podem personalizar o Oracle CRM On Demand de várias maneiras, por exemplo, alterando os nomes dos tipos de registro, campos e opções nas listas. Portanto, as informações exibidas podem ser diferentes das informações padrão descritas na ajuda on-line.

Além disso, dependendo do seu nível de acesso, talvez não seja possível executar todos os procedimentos descritos na lista anterior.

Configurações do perfil de acesso e da função do usuário

Para trabalhar com páginas de Contato do plano, você deve ter os seguintes privilégios na função de usuário:

- [Gerenciar acesso de planejamento de negócios](#)
- [Gerenciar administração do período](#)

Além disso, suas configurações do perfil de acesso devem permitir que você acesse os seguintes tipos de registro:

- [Plano de negócios](#)
- [Objetivo](#)
- [Conta do plano](#)
- [Contato do plano](#)
- [Oportunidade do plano](#)
- [Período](#)

Informações relacionadas

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas a contatos do plano:

- [Contatos do plano](#) (na página 287)
- [Trabalhando com a página inicial Contato do plano](#) (na página 287)
- [Campos de contato do plano](#) (na página 289)

Campos de contato do plano

Use a página Edição de contato do plano para adicionar um contato do plano ou atualizar detalhes de um contato do plano existente. A página Edição de contato do plano mostra o conjunto completo de campos de um contato do plano.

DICA: você também pode editar contatos do plano na página [Lista de contatos do plano](#) e na página [Detalhes do contato do plano](#). Para obter mais informações sobre como atualizar registros, consulte [Atualizando detalhes do registro](#).

OBSERVAÇÃO: os administradores de empresa podem personalizar o Oracle CRM On Demand de várias maneiras, por exemplo, alterando os nomes dos tipos de registro, campos e opções nas listas. Portanto, as informações exibidas podem ser diferentes das informações padrão descritas na ajuda on-line.

A tabela a seguir fornece informações adicionais sobre alguns dos campos de contato do plano.

Campo	Descrição
Informações-chave do contato do plano	
Contato	O contato do Oracle CRM On Demand associado ao registro de contato do plano. Clique no ícone Pesquisa para selecionar o contato associado. (Obrigatório.) Para obter mais informações sobre campos Contato, consulte Campos de contato (consulte " Contatos - Campos " na página 228).
Contato principal do plano	Marque esta caixa de seleção para designar se o contato é o contato principal do plano comercial.
Contato: Nome	As informações do campo Nome no registro de contato. (somente para exibição.)
Contato: Sobrenome	As informações do campo Sobrenome no registro de contato. (somente para exibição.)
Contato: Conta	A conta associada ao contato. (somente para exibição.)
Plano comercial	O plano comercial associado ao registro de contato do plano. Clique no ícone Pesquisa para selecionar o plano comercial associado. (Obrigatório.)

Tópicos relacionados

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas a contatos do plano:

[Contatos do plano](#) (na página 287)

[Trabalhando com a página inicial Contato do plano](#) (na página 287)

[Gerenciando contatos do plano](#) (na página 288)

Oportunidades do plano

Use as páginas [Oportunidade do plano](#) para criar, atualizar e controlar oportunidades associadas a um plano de negócios. Uma *oportunidade do plano* associa oportunidades a planos de negócios, o que permite que uma oportunidade seja associada a vários planos de negócios (por exemplo, um para uma força de vendas geral e outra para uma força de vendas especializada). Um plano de negócios pode se relacionar a várias oportunidades simultaneamente.

Alguns usuários talvez não interajam diretamente com o tipo de registro da oportunidade do plano, e sim associam oportunidades a planos de negócios na página de Detalhes do plano de negócios ou na página de Detalhes da oportunidade. Porém, outros usuários podem preferir trabalhar diretamente com o tipo de registro da oportunidade do plano.

OBSERVAÇÃO: o administrador da empresa determinará quais guias estão disponíveis para você. Se a sua responsabilidade não incluir o rastreamento de informações sobre a Oportunidade do plano, a guia Plano da oportunidade poderá ser excluída da configuração.

Trabalhando com a página inicial Oportunidade do plano

A página inicial Oportunidade do plano é o ponto de partida para gerenciar oportunidades do plano.

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

Criando uma oportunidade do plano

Você pode criar uma nova oportunidade do plano clicando no botão Novo na seção Oportunidades do plano recém-modificadas. Para obter mais informações, consulte [Criando registros](#) (na página 41) e [Campos de oportunidade do plano](#) (na página 293).

Trabalhando com listas de oportunidades do plano

A seção Lista de Oportunidades do plano mostra algumas listas filtradas. As listas filtradas são subconjuntos ou grupos de registros que permitem limitar o número de registros com o qual trabalhar por vez.

A tabela a seguir descreve as listas padrão para oportunidades do plano.

Lista de oportunidades do plano	Filtros
Todas as oportunidades do plano	Todas as oportunidades do plano para os quais você tenha visibilidade, independentemente de quem seja o proprietário da oportunidade do plano.
Oportunidades do plano recém-modificadas	Todas as oportunidades contendo seu nome no campo Proprietário, classificadas pela data de modificação.

Para exibir uma lista, clique no nome da lista.

Para criar uma nova lista, clique em Novo. Para obter mais informações sobre como criar listas, consulte [Criando e refinando listas](#) (na página 79).






Para revisar todas as listas disponíveis, criar uma nova lista ou exibir, editar ou excluir uma lista existente, clique em Gerenciar listas. A página Gerenciar listas também inclui as listas padrão entregues com o Oracle CRM On Demand. Essas listas são somente para exibição, logo, você não pode editar ou excluí-las.

Exibindo oportunidades do plano recentes

A seção Oportunidades do plano recém-modificadas mostra as oportunidades do plano modificadas mais recentemente. Para expandir a lista, clique em Exibir lista completa.

Adicionando seções à página inicial Oportunidade do plano

Se a função de usuário incluir o privilégio Personalizar páginas iniciais, você poderá adicionar algumas ou todas as seções a seguir à página inicial Oportunidade do plano:





-  Oportunidades do plano recém-criadas
-  Oportunidades do plano recém-modificadas
-  Minhas oportunidades do plano recém-criadas
-  Minhas oportunidades do plano recém-modificadas
-  Seções de relatório adicionais (O administrador da empresa pode disponibilizar seções de relatório para exibição na página inicial Oportunidade do plano.)

Para adicionar seções à página inicial Oportunidade do plano

- 1** Na página inicial Oportunidade do plano, clique em Editar layout.
- 2** Na página Apresentação da página inicial Oportunidade do plano, clique nas setas para adicionar ou remover seções e organizá-las na página. Clique em Salvar.

Gerenciando oportunidades do plano

Para obter os procedimentos passo a passo para gerenciar oportunidades do plano comuns a muitos tipos de registro. Consulte:



-  [Criando registros](#) (na página 41)
-  [Atualizando detalhes do registro](#) (na página 64)
-  [Vinculando registros ao seu registro selecionado](#) (na página 65)
-  [Trabalhando com listas](#) (na página 74)

OBSERVAÇÃO: os administradores de empresa podem personalizar o Oracle CRM On Demand de várias maneiras, por exemplo, alterando os nomes dos tipos de registro, campos e opções nas listas. Portanto, as informações exibidas podem ser diferentes das informações padrão descritas na ajuda on-line.







Além disso, dependendo do seu nível de acesso, talvez não seja possível executar todos os procedimentos descritos na lista anterior.

Configurações do perfil de acesso e da função do usuário

Para trabalhar com páginas da Oportunidade do plano, você deve ter os seguintes privilégios na função de usuário:




-  Gerenciar acesso de planejamento de negócios
-  Gerenciar administração do período

Além disso, suas configurações do perfil de acesso devem permitir que você acesse os seguintes tipos de registro:

-  Plano de negócios
-  Objetivo
-  Conta do plano
-  Contato do plano
-  Oportunidade do plano
-  Período

Informações relacionadas

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas a oportunidades:

-  [Oportunidades do plano](#) (na página 290)
-  [Trabalhando com a página inicial Oportunidade do plano](#) (na página 291)
-  [Campos de oportunidade do plano](#) (na página 293)

Campos de oportunidade do plano

Use a página Edição da oportunidade do plano para adicionar uma oportunidade do plano ou atualizar os detalhes de uma oportunidade do plano existente.

DICA: você também pode editar oportunidades do plano na página Lista de oportunidades do plano e na página Detalhes da oportunidade do plano. Para obter mais informações sobre como atualizar registros, consulte [Atualizando detalhes do registro](#).

OBSERVAÇÃO: os administradores de empresa podem personalizar o Oracle CRM On Demand de várias maneiras, por exemplo, alterando os nomes dos tipos de registro, campos e opções nas listas. Portanto, as informações exibidas podem ser diferentes das informações padrão descritas na ajuda on-line.




A tabela a seguir fornece informações adicionais sobre alguns dos campos de oportunidade do plano.

Campo	Descrição
Informações sobre a oportunidade do plano	
Plano comercial	O plano comercial associado ao registro de oportunidade do plano. Clique no ícone Pesquisa para selecionar o plano comercial. (Obrigatório.)
	Para obter mais informações sobre planos comerciais, consulte Planos

Campo	Descrição
	comerciais (consulte " Planos de negócios " na página 272).
Oportunidade	A oportunidade no Oracle CRM On Demand associada ao registro de oportunidade do plano. Clique no ícone Pesquisa para selecionar a oportunidade associada. (Obrigatório.) Para obter mais informações sobre oportunidades, consulte Oportunidades (na página 232).
Oportunidade: Conta	A conta associada à oportunidade. (somente para exibição.)
Oportunidade: Data de fechamento	A data de fechamento esperado associada à oportunidade. (somente para exibição.)
Oportunidade: Previsão	Se esta caixa de seleção for marcada, ela indicará que a oportunidade deverá ser incluída no cálculo da receita de previsão. (somente para exibição.)
Oportunidade: Proprietário	As informações do campo Proprietário no registro de oportunidade. O proprietário é a pessoa atribuída a essa oportunidade. (somente para exibição.)
Oportunidade: Receita	A receita potencial associada à oportunidade. (somente para exibição.)

Tópicos relacionados

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas a oportunidades do plano:

-  [Oportunidades do plano](#) (na página 290)
-  [Trabalhando com a página inicial Oportunidade do plano](#) (na página 291)
-  [Gerenciando oportunidades do plano](#) (na página 292)

6 Serviço e comunicações

O Oracle CRM On Demand fornece os seguintes tipos de registro para informações sobre serviços do cliente:

- n Solicitações de serviço.** Use estas páginas para gerenciar solicitações de serviço de clientes para produtos ou serviços.
- n Soluções.** Use estas páginas para armazenar respostas para perguntas ou problemas de serviço comuns.
- n Comunicação.** Use estas páginas para gerenciar interações do cliente por meio do call center (Oracle Contact On Demand).

Gerenciando serviço e comunicações

Para gerenciar serviço e comunicações, realize os seguintes processos:

- 1 [Processo de criação de uma solicitação de serviço](#) (na página 295).
- 2 [Processo de trabalho em uma solicitação de serviço](#) (na página 296).
- 3 [Processo de resolução de uma solicitação de serviço](#) (na página 296).
- 4 [Processo de fechamento de uma solicitação de serviço](#) (na página 296).

As solicitações de serviço podem ser resultado de chamadas recebidas do cliente ou de chamadas do cliente recebidas por meio do Oracle CRM On Demand.

Processo de criação de uma solicitação de serviço

Para criar uma solicitação de serviço, realize as seguintes tarefas:

- 1 Verificar as informações sobre cliente e registrar a emissão de serviço.
- 2 Usar scripts de serviço para aplicar procedimentos de empresa com consistência, como identificar problemas e escaloná-los.

Para obter mais informações sobre scripts, consulte [Usando scripts de solicitação de serviço](#) (na página 301).

- 3 Atribuir solicitações de serviço a representantes. Consulte [Atribuindo solicitações de serviço](#) (na página 300).

Processo de trabalho em uma solicitação de serviço

Para trabalhar em uma solicitação de serviço, realize as seguintes tarefas:

- 1 Registrar as chamadas de acompanhamento.
- 2 Registrar as tarefas.
- 3 Registrar observações para gravar as ações executadas para auxiliar o cliente.

Para obter mais informações sobre como adicionar atividades a solicitações de serviço. Consulte [Criando atividades](#) (na página 131) e [Campos de atividade](#) (consulte "[Campos da atividade](#)" na página 157).

Processo de resolução de uma solicitação de serviço

Para resolver uma solicitação de serviço, realize as seguintes tarefas:

- 1 Pesquisar a biblioteca de soluções para obter informações para ajudar a resolver a solicitação do cliente. Consulte [Revisando soluções](#) (na página 310).
- 2 Vincular as soluções apropriadas à solicitação de serviço e classificar sua utilidade para que a biblioteca possa ser monitorada e melhorada continuamente. Consulte [Classificando soluções](#) (na página 311).
- 3 Use relatórios pré-criados ou personalizados para identificar os problemas. Consulte [Executando relatórios](#) (na página 757).
- 4 Realizar a ação imediata para resolvê-los. Se você não conseguir localizar uma solução, adicione uma nova à biblioteca. Consulte [Gerenciando soluções](#) (na página 309).

Processo de fechamento de uma solicitação de serviço

Para fechar uma solicitação de serviço, realize as seguintes tarefas:

- 1 Registrar as atividades de conclusão.
- 2 Fechar a solicitação de serviço quando resolvida. Consulte [Fechando solicitações de serviço resolvidas](#) (na página 302).

Solicitações de serviço

Use as páginas Solicitação de serviço para registrar, controlar e direcionar solicitações do cliente para informações ou assistência. Uma *solicitação de serviço* mantém todas as informações detalhadas e relevantes sobre uma atividade de serviço específica. Você também pode usar a solicitação de serviço para capturar informações adicionais, como soluções ou atividades exigidas para resolver a solicitação de serviço. Os representantes de serviço podem acessar todas as informações relevantes sobre solicitações de serviço em um único local. Para garantir que um registro de solicitação de serviço capture todas as atividades de serviço, as alterações nos registros são controladas por meio de uma trilha de auditoria. Para obter informações sobre como lidar com solicitações de serviço, consulte [Gerenciando serviços e comunicações](#) (consulte "[Gerenciando serviço e comunicações](#)" na página 295).

Trabalhando com a Página inicial da solicitação de serviço

A Página inicial da solicitação de serviço é o ponto inicial para gerenciar solicitações de serviço.

OBSERVAÇÃO: o administrador da empresa pode personalizar a apresentação da sua Página inicial da solicitação de serviço. Além disso, se sua função de usuário incluir o privilégio Personalizar páginas iniciais, você poderá adicionar seções à página e remover seções da página.

Criando uma solicitação de serviço

Você pode criar um registro da solicitação de serviço clicando no botão Novo na seção Minhas solicitações de serviço abertas. Para obter mais informações sobre solicitações de serviço, consulte [Atribuindo solicitações de serviço](#) (na página 300) e [Campos de solicitação de serviço](#) (consulte "[Solicitação de serviço - Campos](#)" na página 303).

Trabalhando com listas de solicitações de serviço

A seção Solicitação de serviço - Listas mostra várias listas. O Oracle CRM On Demand apresenta um conjunto de listas padrão. Todas as listas padrão são públicas e qualquer pessoa pode vê-las. Você e seus gerentes podem criar listas adicionais, com base em critérios diferentes. Essas listas personalizadas aparecem acima do conjunto de listas padrão.

A tabela a seguir descreve as listas padrão das solicitações de serviço.

Lista de solicitações de serviço	Filtros
Todas as solicitações de serviço	nenhum
Todas as solicitações de serviço fechadas	Status = Fechado
Todas as solicitações de serviço escaladas	Status = Aberto - Escalado
Todas as solicitações de serviço abertas	Status = Aberto, Status = Aberto - Escalado

Lista de solicitações de serviço	Filtros
Todas as solicitações de serviço recém-criadas	Todas as solicitações de serviço, classificadas pela data de criação
Todas as solicitações de serviço recém-modificadas	Todas as solicitações de serviço, classificadas pela data de modificação
Minhas solicitações de serviço abertas	Status != Aberto (exibe registros contendo seu nome de usuário no campo Proprietário)
Minhas solicitações de serviço	Solicitações de serviço contendo seu nome no campo Proprietário

Para exibir uma lista, clique no nome da lista.

Para criar uma nova lista, clique em Novo. Para obter mais informações sobre como criar listas, consulte [Criando e refinando listas](#) (na página 79).

Para revisar todas as listas disponíveis, criar uma nova lista ou exibir, editar ou excluir uma lista existente, clique em Gerenciar listas. A página Gerenciar listas também inclui as listas padrão entregues com o Oracle CRM On Demand. Essas listas são somente para exibição, logo, você não pode editar ou excluí-las.

Exibindo solicitações de serviço abertas

A seção Minhas solicitações de serviço abertas mostra uma lista de suas solicitações de serviço abertas, na ordem em que elas foram criadas. Para expandir a lista, clique no link Exibir lista completa.

Exibindo tarefas relacionadas à solicitação de serviço

A seção Tarefas relacionadas à solicitação de serviço mostra tarefas relacionadas à solicitação de serviço abertas atribuídas a você, classificadas por prazo e prioridade. Ela mostra estas informações:

Prazo. Prazo da tarefa, conforme definida por você ou pelo seu gerente.

Prioridade. Prioridade das tarefas, conforme definida por você ou seu gerente, como 1-Alta, 2-Média ou 3-Baixa. A prioridade da tarefa é indicada por setas: uma seta para cima para prioridade alta, nenhuma seta para prioridade média e uma seta para baixo para prioridade baixa.

OBSERVAÇÃO: Se o administrador da sua empresa alterou os valores padrão para o campo Prioridade, talvez as setas não sejam exibidas no campo Prioridade na lista de tarefas.

Assunto. Título da tarefa. Clique no link para revisar a tarefa.





Solicitação de serviço. Número que o sistema atribui para identificar a solicitação de serviço.

Clique em Exibir lista completa para expandir a lista de tarefas relacionadas à solicitação de serviço.

Exibindo relatórios de solicitações de serviço abertas

A seção Análise de solicitações de serviço abertas mostra relatórios de solicitações de serviço por origem, área do produto, nome do usuário ou prioridade. Você pode clicar em uma seção de gráfico ou em um item de tabela para ver os detalhes e determinar o que precisa ser feito para resolver os problemas imediatamente. Também é possível alterar as categorias na lista suspensa para exibir os mesmos dados de outra perspectiva.




Por exemplo, você pode:

-  Usar essa análise para se manter informado sobre solicitações de serviço abertas e escaladas.
-  Filtrar por Área do produto para ver quais áreas estão gerando a maioria das chamadas.
-  Filtrar por Nome de usuário para ver como a carga de trabalho está dividida entre a equipe.
-  Filtrar por Prioridade para ver os problemas do nível de serviço que estão sendo relatados.

Para ver outros tipos de análises de serviço, vá para a Página inicial de relatórios.

Adicionando seções à página inicial da solicitação de serviço

Se sua função de usuário incluir o privilégio Personalizar páginas iniciais, você poderá adicionar algumas ou todas as seções a seguir à sua Página inicial de solicitação de serviço:






-  Tarefas relacionadas à solicitação de serviço
-  Minhas tarefas relacionadas à solicitação de serviço atual (tarefas com a data de vencimento hoje)
-  Seções de relatório adicionais (o administrador da empresa pode disponibilizar seções de relatório para exibição na sua Página inicial de solicitações de serviço)

Para adicionar seções à sua Página inicial da solicitação de serviço



- 1** Na Página inicial da solicitação de serviço, clique no link Editar apresentação.
- 2** Na página Apresentação da página inicial da solicitação de serviço, use as setas de direção para adicionar ou remover seções e para organizar as seções na página.
- 3** Clique em Salvar.

Gerenciando solicitações de serviço

Para gerenciar solicitações de serviço, execute as seguintes tarefas:

-  [Atribuindo solicitações de serviço](#) (na página 300)
-  [Usando scripts de solicitação de serviço](#) (na página 301)
-  [Adicionando soluções às solicitações de serviço](#) (consulte "[Adicionando soluções a solicitações de serviço](#)" na página 301)
-  [Escalando solicitações de serviço](#) (na página 302)
-  [Fechando solicitações de serviço resolvidas](#) (na página 302)

Para ver os procedimentos passo a passo que são comuns a vários tipos de registro, consulte:

-  [Criando registros](#) (na página 41)
-  [Atualizando detalhes do registro](#) (na página 64)

[Vinculando registros ao seu registro selecionado](#) (na página 65)

[Trabalhando com listas](#) (na página 74)

[Exibindo trilhas de auditoria de registros](#) (na página 114)

OBSERVAÇÃO: os administradores de empresa podem personalizar o Oracle CRM On Demand de várias maneiras, por exemplo, alterando os nomes dos tipos de registro, campos e opções nas listas. Portanto, as informações exibidas podem ser diferentes das informações padrão descritas na ajuda on-line.

Além disso, dependendo do seu nível de acesso, talvez não seja possível executar todos os procedimentos descritos na lista anterior.

Atribuindo solicitações de serviço

Quando você cria uma solicitação de serviço, o campo do proprietário fica em branco. Você pode atribuir o proprietário manualmente ou, se a empresa estiver usando o gerente de atribuições, o proprietário será atribuído automaticamente quando você salvar o registro.

Se uma solicitação de serviço já tiver sido atribuída, você poderá reatribuir a solicitação de uma destas maneiras:

- [n](#) Altere o nome do proprietário.
- [n](#) Marque a caixa de seleção Reatribuir proprietário.
- [n](#) Exclua o nome do proprietário.

Marcar a caixa de seleção Reatribuir proprietário ou excluir o nome do proprietário aciona o gerente de atribuições para processar a solicitação de serviço novamente e atribuí-la de acordo com as regras configuradas pela sua empresa.

OBSERVAÇÃO: se uma solicitação de serviço tiver o status de fechada, ela será ignorada pelo gerente de atribuições e não será reatribuída.

O nome no campo Proprietário será alterado quando você salvar o registro. No entanto, o tempo de processamento para reatribuir registros poderá variar, dependendo da complexidade das regras de atribuição da empresa, do número de registros a serem reatribuídos e da carga do sistema atual.

Para atribuir manualmente uma solicitação de serviço

- 1** Localize a solicitação de serviço.

Para obter instruções sobre como localizar solicitações de serviço, consulte [Localizando registros](#) (na página 45).

- 2** Na página Lista de solicitações de serviço, posicione o cursor no campo Proprietário e clique no ícone Pesquisa.
- 3** Na janela Pesquisa, procure a pessoa e clique em Selecionar.

Usando scripts de solicitação de serviço

O administrador da empresa pode ter definido scripts de avaliação para ajudar a obter informações sobre as solicitações de serviço (scripts da chamada) ou avaliar os níveis de satisfação do cliente (Pesquisas de satisfação do cliente). Um script de avaliação consiste em uma série de perguntas que você usa para coletar dados do cliente. As respostas são pontuadas, recebem uma ponderação e são comparadas com um determinado limite para determinar o resultado apropriado ou o curso de ação.

Antes de começar. Para usar scripts de avaliação, sua função do usuário deve ser configurada para permitir o acesso aos registros de avaliação. Para obter mais informações sobre as configurações necessárias, consulte [Sobre scripts de avaliação](#) (na página 1606)

Para usar um script de solicitação de serviço

- 1 Selecione a solicitação de serviço.

Para obter mais informações sobre como selecionar solicitações de serviço, consulte [Localizando registros](#) (na página 45).

- 2 Na página Detalhes de solicitação de serviço, role até a seção Scripts da chamada ou a seção Pesquisas de satisfação do cliente e clique em Adicionar.

OBSERVAÇÃO: se a seção Scripts da Chamada ou a seção Pesquisas de satisfação do cliente não for mostrada, clique no link Editar layout no canto superior direito da página e adicione a seção apropriada ao layout da página. Essas seções só estarão disponíveis para adição à página se o administrador da empresa configurar.

- 3 Na janela de Pesquisa, procure o script apropriado e clique em Selecionar. Você pode usar os campos de filtro na parte superior da janela de Pesquisa para filtrar a lista de scripts.
- 4 Na janela Scripts da Chamada ou Pesquisas de satisfação do cliente, selecione a resposta para cada pergunta de script e clique em Salvar.

A página Detalhes da solicitação de serviço reaparece. Dependendo do resultado do script, alguns dos campos no registro podem ter sido atualizados automaticamente.

Adicionando soluções a solicitações de serviço

Você pode adicionar uma solução existente às solicitações de serviço. Para obter mais informações sobre soluções, consulte [Soluções](#) (na página 305).

Para adicionar uma solução a uma solicitação de serviço

- 1 Selecione a solicitação de serviço.

Para obter mais informações sobre como selecionar solicitações de serviço, consulte [Localizando registros](#) (na página 45).

- 2 Role até a seção Soluções da página Detalhes da solicitação de serviços e clique em Adicionar.

É exibida uma lista de soluções que foram aprovadas e publicadas.

- 3 Para limitar o número de soluções que aparecem, use as opções de filtragem para pesquisar palavras-chave ou ID de solução.
- 4 Clique em Visualizar para ver os detalhes da solução para verificar se ela atende às preocupações do cliente.
- 5 Clique no link Selecionar ao lado de cada solução que você deseja adicionar à solicitação de serviço e, em seguida, clique em OK.
- 6 Altere o status da solicitação de serviço para Pendente até confirmar com o cliente se o problema foi resolvido da seguinte forma:
 - a Na página Detalhes da solicitação de serviço, clique no campo Status e selecione o status Pendente na lista suspensa.
 - b Clique no ícone da marca de seleção verde no campo Status para salvar a alteração.

Escalando solicitações de serviço

Você pode escalar uma solicitação de serviço para que ela se destaque como um assunto urgente.

Para escalar uma solicitação de serviço

- 1 Na página Lista de solicitações de serviço, clique no campo Status da Solicitação de serviço que deseja escalar.
- 2 Selecione Aberto-Escalado na lista suspensa do campo.
- 3 Clique no ícone da marca de verificação verde no campo Status para salvar a alteração.

A política da empresa determina quais medidas são tomadas quando uma solicitação de serviço é escalada. Por exemplo, o administrador da empresa pode definir uma regra de workflow que envia um e-mail ou gere uma tarefa quando uma solicitação de serviço for escalada.

É possível criar um lista filtrada para mostrar todas as solicitações de serviço escaladas às quais você tem acesso.

Fechando solicitações de serviço resolvidas

Depois que tiver atendido satisfatoriamente à solicitação do cliente, você poderá fechar a solicitação de serviço.

Antes de começar: exiba a página Detalhes da solicitação de serviço para ter certeza de que a solicitação de serviço esteja concluída, verificando o seguinte:

- n Todas as atividades na solicitação de serviço têm um status Concluído, indicando que você acompanhou seu cliente.
- n Se a empresa usar soluções, elas serão vinculadas ao registro da solicitação de serviço, indicando como o problema foi resolvido.

Para fechar uma solicitação de serviço resolvida

- 1 Na página Lista de solicitações de serviço, clique no campo Status da Solicitação de serviço que deseja fechar.
- 2 Selecione Fechado na lista suspensa do campo.
- 3 Clique no ícone da marca de verificação verde no campo Status para salvar a alteração.

Solicitação de serviço - Campos

Use a página Solicitação de serviço - Edição para adicionar uma solicitação de serviço ou atualizar detalhes de uma solicitação de serviço existente.

DICA: também é possível editar solicitações de serviço na página Solicitação de serviço - Lista e na página Solicitação de serviço - Detalhe. Para obter mais informações sobre como atualizar registros, consulte [Atualizando detalhes do registro](#) (na página 64).

A página Solicitação de serviço - Edição mostra o conjunto completo de campos de uma solicitação de serviço, conforme mostrado na tabela a seguir.

OBSERVAÇÃO: os administradores da empresa podem personalizar seu aplicativo de várias maneiras, por exemplo, alterando nomes dos tipos de registro, campos e opções nas listas suspensas. Portanto, as informações que você vê na tela podem ser diferentes das informações padrão descritas nesta tabela.

A tabela a seguir fornece informações adicionais sobre os alguns campos.

Campo	Descrição
Informações do contato	
Número da SS	ID da solicitação de serviço. Gerado pelo sistema.
Conta	Conta vinculada à solicitação de serviço.
Contato	Contato vinculado à solicitação de serviço.
Nº de telefone comercial	Número de telefone comercial do contato. Herdado do registro de Contato.
E-mail	Endereço de e-mail do contato. Herdado do registro de Contato.
Informações detalhadas do serviço	
Área	Categoria da solicitação de serviço, como Produto, Instalação, Manutenção, Treinamento, Outros.
Causa	Motivo da solicitação de serviço, como Instruções pouco claras, Usuário precisa de treinamento, Problema antigo, Novo problema, Outros
Tipo	Tipo da solicitação de serviço, como Pergunta, Problema, Solicitação de melhoria, Outros.

Campo	Descrição
Origem	Método pelo qual a solicitação de serviço é recebida, como Telefone, Web, E-mail, Fax.
Modificado por	Nome da pessoa que criou ou atualizou recentemente o registro da solicitação de serviço, seguido pela data e hora da atualização.
Prioridade	Indicação da prioridade, como 1-Urgente, 2-Alta, 3-Média, 4-Baixa.
Status	Status da solicitação de serviço, como Aberto, Pendente, Fechado, Aberto-Escalado, Cancelado. Algumas listas filtradas e relatórios usam o campo Status para determinar quais solicitações de serviço serão incluídas.
Hora de abertura	Data e hora em que você criou a solicitação de serviço. Gerado pelo sistema.
Hora do fechamento	Data e hora em que o status da solicitação de serviço muda para Fechado. Gerado pelo sistema.
Proprietário	<p>Apelido do proprietário do registro. Geralmente, o proprietário pode atualizar detalhes do registro, transferir o registro para outro proprietário ou excluir o registro. No entanto, os níveis de acesso podem ser ajustados para restringir ou expandir o acesso de um usuário.</p> <p>Esse valor afeta quais registros são incluídos nos relatórios que você ou seus gerentes executam (nas páginas Relatórios e Painei).</p>
Reatribuir proprietário	<p>Indica que a solicitação de serviço deve ser reatribuída. Se o administrador da empresa tiver configurado as regras de atribuição da solicitação de serviço, selecionar esse campo acionará o gerente de atribuições para processar a solicitação de serviço novamente e atribuí-la de acordo com as regras.</p> <p>OBSERVAÇÃO: ao marcar essa caixa de seleção, o nome no campo Proprietário será alterado quando você salvar o registro. No entanto, dependendo da complexidade das regras de atribuição da empresa, do número de registros a ser reatribuído e da carga do sistema atual, pode demorar para que as tarefas que são automaticamente executadas sejam concluídas, por exemplo, enviar o e-mail de notificação.</p>
Informações adicionais	
Assunto	Resumo da solicitação de serviço.
Descrição	Informações adicionais sobre a solicitação de serviço. Limite de 16.350 caracteres.
Veículo	O número do ID do veículo (VIN) se um veículo estiver associado à solicitação de serviço.

Soluções

Use as páginas Solução para criar, atualizar e controlar soluções. As *soluções* contêm informações sobre como resolver o problema de um cliente. Ao manter uma base de conhecimento de soluções, os representantes de serviço têm acesso a uma base de conhecimento centralizada que os ajuda a resolver os problemas do cliente. Além disso, a base de conhecimento é expandida conforme os usuários interagem com os clientes e criam novas soluções.

O Oracle CRM On Demand controla o uso de soluções e permite que os usuários as classifiquem. Essas informações ajudam as organizações a melhorar as soluções que fornecem aos clientes e a identificar problemas nos produtos ou serviços. As soluções usadas com mais frequência podem indicar um defeito do produto. As baixas classificações de uma solução podem indicar a necessidade de melhoria da solução.

Sobre o gerenciamento de soluções

É recomendável implementar um processo semelhante ao que se segue para criar e gerenciar uma base de conhecimento de soluções:

- 1 O administrador de uma empresa importa suas soluções existentes no aplicativo (opcional).
- 2 Os agentes de serviços e outros especialistas adicionam soluções provisórias para aumentar a distância e a profundidade da base de conhecimento ao longo do tempo.
- 3 Os gerentes de serviço revisam, aprovam e publicam soluções.
- 4 Os agentes classificam as soluções para garantir que as mais úteis atinjam o topo da lista.
- 5 Os gerentes de serviço monitoram a base de conhecimento de soluções para garantir que apenas informações válidas e atuais seja representadas.

Dicas de práticas recomendáveis para gerenciar a base de conhecimento de soluções

Ter uma biblioteca de soluções bem organizada e avaliada por colegas ajuda você a atender seus clientes de forma consistente e mais eficiente. Veja algumas dicas de práticas recomendáveis para configurar e gerenciar sua base de conhecimento de soluções.

1 - Importar suas soluções existentes

Antes de importar soluções, compare as informações nas suas soluções existentes com o registro de solução no Oracle CRM On Demand. Talvez seja conveniente adicionar, renomear ou remover campos no registros para fazer a correspondência com as informações que deseja importar.

Você pode usar o Modelo de configuração de campo personalizado, disponível na página Ferramentas e modelos no Centro de suporte e treinamento, para ajudar no planejamento das alterações. Esse documento ajudará você a se planejar e acompanhar as alterações personalizadas que deseja fazer no aplicativo.

2 - Adicionar soluções provisórias

Estabeleça diretrizes para criar registros de solução e comunicá-las a qualquer pessoa que queira criar soluções provisórias, como agentes de serviço e especialistas no serviço ou produto. Certifique-se de enfatizar a importância do campo Título em um registro da solução. Esse é um campo pesquisável que aparece na maioria das listas e janelas de Pesquisa das soluções. Portanto, os agentes de serviço o utilizarão para identificar rapidamente soluções apropriadas às suas dúvidas ou problemas.

Quando um novo registro da solução é criado, ele apresenta um status de Provisório. As soluções provisórias não estão disponíveis para adição aos registros de solicitação de serviço e não aparecerão na janela de Pesquisa da solução até que sejam publicadas. Assim, se um agente criar uma Solicitação de serviço e informar uma solução provisória durante a chamada, o agente poderá adicionar a solução provisória à Solicitação de serviço, mas a solução provisória não poderá ser acessada por outros agentes até que ela seja publicada.

3 - Revisar, aprovar e publicar soluções

O processo de aprovação garante que seus especialistas identificados tenham a chance de revisar todas as soluções antes de liberá-las para o uso geral dos agentes de serviço. Estabeleça diretrizes de revisão e aprovação para garantir que todas as soluções sejam validadas, fáceis de seguir e consistentemente úteis para as pessoas que precisam delas.

Você deve ter uma função com o privilégio Publicar soluções para alterar o status de uma solução para Aprovado e publicar a solução. Para obter mais informações, consulte [Aprovando e publicando soluções](#) (na página 310).



4 - Classificar soluções

Peça aos seus agentes de serviço para classificar as soluções que usam e adicionar a elas os registros de solicitação de serviço. Eles podem fazer isso facilmente na página Detalhes da solução clicando no botão Classificar solução. As soluções são classificadas em uma escala de 1 a 5. Se a solução foi altamente eficiente, classifique-a com a nota 5. Se ela não foi eficiente nem válida, classifique-a com a nota 1.

Toda vez que uma solução é classificada, sua pontuação de classificação é recalculada e exibida no registro. Fazer com que seus agentes classifiquem as soluções fornece a você informações que podem ser usadas para monitorar a qualidade da sua base de conhecimento. Para obter mais informações, consulte [Classificando soluções](#) (na página 311).

5 - Monitorar soluções

Certifique-se de monitorar regularmente sua base de conhecimento de soluções para que os agentes de serviço tenham as melhores e mais recentes informações e instruções. Seguem algumas recomendações:

-  Atribua um proprietário para determinadas áreas ou tipos de soluções e faça com que cada proprietário revise e atualize regularmente essas soluções. Responsabilize cada proprietário pela precisão e aprovação de sua área.
-  Com o tempo, suas soluções podem se tornar obsoletas. As soluções relacionadas aos produtos que não contam mais com suporte são apenas um exemplo. Crie uma lista de soluções para localizar essas soluções, filtrando pelo campo Produto, por exemplo. Em seguida, use o recurso Atualização em massa para removê-las das soluções pesquisáveis.

- Não exclua uma solução, a menos que seja uma duplicata. Em vez disso, defina o status para Obsoleto. As soluções obsoletas não aparecem mais na lista durante a pesquisa de uma solução para adicionar a uma solicitação de serviço. No entanto, você ainda poderá usar as listas na Página inicial de soluções para acessá-las, caso seja necessário.
- Revise todas as soluções que são classificadas como baixas. Para localizá-las, crie uma lista personalizada que mostre todas as soluções publicadas com classificações de 1 ou 2.
- Use as listas predefinidas de soluções na Página inicial de soluções para revisar suas soluções com classificação mais alta e soluções mais ativas. Fazendo isso, você terá uma indicação de qualquer área onde é possível adicionar mais conhecimento e expandir sua biblioteca.
- Analise rotineiramente suas solicitações de serviço fechadas em busca de tendências e identifique as principais áreas com problemas onde informações adicionais devem ser adicionadas à base de conhecimento.

Trabalhando com a Página inicial de solução

A Página inicial de solução é o ponto inicial para gerenciar soluções.

OBSERVAÇÃO: o administrador da empresa pode personalizar a apresentação da sua Página inicial de solução. Além disso, se sua função de usuário incluir o privilégio Personalizar páginas iniciais, você poderá adicionar seções à página e remover seções da página.

Criando um registro de solução

Você pode criar um registro de solução clicando no botão Novo na seção Minhas soluções exibidas recentemente. Para obter mais informações, consulte [Criando registros](#) (na página 41) e [Solução - Campos](#) (consulte "[Soluções - Campos](#)" na página 312).

Trabalhando com as listas de soluções

A seção Solução - Listas mostra várias listas. O Oracle CRM On Demand apresenta um conjunto de listas padrão. Todas as listas padrão são públicas e qualquer pessoa pode vê-las. Você e seus gerentes podem criar listas adicionais, com base em critérios diferentes. Essas listas personalizadas aparecem acima do conjunto de listas padrão.

A tabela a seguir descreve as listas padrão de soluções.

Lista de soluções	Filtros
Soluções aprovadas	Status = Aprovada
Soluções publicadas	Publicada = Y
Soluções recém-criadas	Todas as soluções, classificadas pela data de criação
Soluções recém-modificadas	Todas as soluções, classificadas pela data de modificação

Lista de soluções	Filtros
Soluções provisórias (visíveis apenas para usuários com o privilégio Publicar soluções)	Status = Provisória
Soluções com classificação mais alta	Classificações com maiores classificações cumulativas fornecidas por todos os indivíduos
Soluções mais ativas	Frequentemente vinculadas às solicitações de serviço
Todas as soluções	Todas as soluções, classificadas em ordem alfabética de acordo com o Título da solução
Minhas soluções recém-modificadas	Todas as soluções que lhe pertencem, classificadas pela data de modificação

Para exibir uma lista, clique no nome da lista.

Para criar uma nova lista, clique em Novo. Para obter mais informações sobre como criar listas, consulte [Criando e refinando listas](#) (na página 79).

Para revisar todas as listas disponíveis, criar uma nova lista ou exibir, editar ou excluir uma lista existente, clique em Gerenciar listas. A página Gerenciar listas também inclui as listas padrão entregues com o Oracle CRM On Demand. Essas listas são somente para exibição, logo, você não pode editar ou excluí-las.

Exibindo soluções exibidas recentemente

A seção Minhas soluções exibidas recentemente mostra as soluções que você exibiu mais recentemente.

Para expandir a lista, clique no link Exibir lista completa.

Exibindo as soluções mais ativas

A seção Soluções mais ativas mostra as soluções que são frequentemente vinculadas às solicitações de serviço. O alto uso pode indicar para uma organização de serviço as áreas específicas onde os clientes estão enfrentando mais problemas com os produtos e serviços. As organizações podem reagir fornecendo mais informações aos representantes de serviço para ajudar os clientes ou fornecendo mais informações diretamente aos clientes.

Exibindo soluções com classificação mais alta

A seção Soluções com classificação mais alta lista as soluções com as maiores classificações cumulativas fornecidas por todos os indivíduos.

Adicionando seções à página inicial de solução

Se sua função de usuário incluir o privilégio Personalizar páginas iniciais, você poderá adicionar algumas ou todas as seções a seguir à sua Página inicial de solução:

 Soluções recém-criadas

- n Soluções recém-modificadas
- n Minhas soluções recém-criadas
- n Minhas soluções recém-modificadas
- n Uma ou mais seções de relatório (o administrador da empresa pode disponibilizar relatórios na sua Página inicial de solução.)

O procedimento a seguir descreve como adicionar seções à sua Página inicial de solução.

Para adicionar seções à sua Página inicial de solução

- 1 Na Página inicial de solução, clique em Editar apresentação.
- 2 Na página Apresentação da página inicial de solução, clique nas setas para adicionar ou remover seções e para organizar as seções na página.
- 3 Clique em Salvar.

Gerenciando soluções

Para gerenciar soluções, execute os seguintes processos:

- n [Revisando soluções](#) (na página 310)
- n [Aprovando e publicando soluções](#) (na página 310)
- n [Classificando soluções](#) (na página 311)
- n [Adicionando livros a uma solução](#) (na página 311)

Para ver os procedimentos passo a passo que são comuns a vários tipos de registro, consulte:

- n [Criando registros](#) (na página 41)
- n [Atualizando detalhes do registro](#) (na página 64)
- n [Vinculando registros ao seu registro selecionado](#) (na página 65)
- n [Trabalhando com listas](#) (na página 74)
- n [Anexando arquivos e URLs aos registros](#) (na página 101)




OBSERVAÇÃO: Para atualizar registros de solução, sua função de usuário deve incluir o privilégio Publicar soluções.

OBSERVAÇÃO: os administradores de empresa podem personalizar o Oracle CRM On Demand de várias maneiras, por exemplo, alterando os nomes dos tipos de registro, campos e opções nas listas. Portanto, as informações exibidas podem ser diferentes das informações padrão descritas na ajuda on-line.

Além disso, dependendo do seu nível de acesso, talvez não seja possível executar todos os procedimentos descritos na lista anterior.

Tópicos relacionados

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas:

-  [Solução - Campos](#) (consulte "[Soluções - Campos](#)" na página 312)
-  [Relatórios](#) (na página 737)
-  [Importando seus dados](#) (consulte "[Importando os seus dados](#)" na página 1575)

Revisando soluções

Você pode revisar as soluções mais ativas ou as soluções com classificação mais alta. Você também pode revisar as informações completas de qualquer registro de solução.

Para revisar as soluções mais ativas

- 1 De qualquer página, clique na guia Soluções.
- 2 Na seção Soluções mais ativas, clique no link Título da solução que deseja revisar.

Para revisar as soluções com classificação mais alta

- 1 De qualquer página, clique na guia Soluções.
- 2 Na seção Soluções com classificação mais alta, clique no link Título da solução que deseja revisar.

Para revisar informações da solução

- 1 Selecione a solução.
Para obter instruções sobre como selecionar soluções, consulte [Localizando registros](#) (na página 45).
- 2 Na página Detalhes da solução, você pode revisar o registro da solução.
Para obter uma descrição dos campos, consulte [Solução - Campos](#) (consulte "[Soluções - Campos](#)" na página 312).

Aprovando e publicando soluções

Antes de começar. Para executar este procedimento, sua função de usuário deve incluir o privilégio Publicar soluções.

Você pode revisar soluções para verificar sua precisão e completude. Em seguida, você pode aprovar o rascunho e publicá-lo internamente. A publicação interna de uma solução a disponibiliza para que todos os representantes do atendimento ao cliente a usem e vinculem a solicitações de serviço.

Para aprovar e publicar uma solução

- 1 Na Página inicial de soluções, clique no link Soluções provisórias.
- 2 Na página Soluções - Lista, selecione a solução e clique em Editar.
- 3 Na página Soluções - Edição, altere o status para Aprovado para aprovar a solução.
- 4 Para publicar uma solução, marque a caixa de solução Publicado.
- 5 Salve o registro.

Classificando soluções

Você pode classificar a eficácia de uma solução quantas vezes desejar.

Para classificar informações da solução

- 1 Selecione a solução.
Para obter instruções sobre como selecionar soluções, consulte [Localizando registros](#) (na página 45).
- 2 Na barra de título Detalhes da solução, clique no botão Classificar solução.
- 3 Na página Classificação da solução, selecione uma classificação de 1 a 5 (5 é a melhor) na lista suspensa.
- 4 Salve o registro.
As classificações do usuário individual são ponderadas para determinar quais soluções aparecerão na seção Soluções com classificação mais alta da Página inicial de soluções.

Adicionando livros a uma solução

Use o procedimento a seguir para adicionar livros a uma solução. Ao adicionar um livro a uma solução, você pode modificar ou removê-lo. Esse procedimento pressupõe que o tipo de registro Livro seja exibido como um item relacionado na página Solução. Para obter mais informações sobre como personalizar informações do item relacionado, consulte [Personalizando layouts de item relacionado](#) (consulte "Personalizando apresentações de item relacionado" na página 1146).

Para adicionar um livro a uma solução

- 1 Na página Lista de soluções, abra a solução desejada.
- 2 Na página Detalhes da solução, clique em Adicionar na seção Livros da página.
- 3 No seletor Livro, escolha o livro que você deseja adicionar à solução e, em seguida, clique em OK.

Para obter mais informações sobre livros, consulte [Gerenciamento do livro](#) (na página 1279).



Soluções - Campos

Use a página Solução - Edição para adicionar uma solução ou detalhes de atualização de uma solução existente. Essa página mostra o conjunto completo de campos de uma solução.

OBSERVAÇÃO: os administradores da empresa podem personalizar seu aplicativo de várias maneiras, por exemplo, alterando nomes dos tipos de registro, campos e opções nas listas suspensas. Portanto, as informações que você vê na tela podem ser diferentes das informações padrão descritas nessa tabela.

A tabela a seguir fornece informações adicionais relacionadas a alguns campos.

Campo	Descrição
Soluções - Informações detalhadas	
ID da solução	ID exclusivo da solução gerado pelo sistema.
Título	Título da solução. Esse campo é obrigatório e o limite é de 100 caracteres.
Status	O status da solução, como Provisório, Aprovado ou Obsoleto. O padrão é Provisório. Somente usuários com privilégio Publicar soluções podem alterar essas informações.
Publicado	Indica que a solução está disponível para uso interno. Somente usuários com privilégio Publicar soluções podem alterar essas informações.
Soluções - Classificação	Classificação da solução de 1 a 5 (5 é a melhor).
Criação externa	Apelido da pessoa que cria o registro da solução seguido das respectivas data e hora. É gerado pelo sistema.
Modificação externa	Nome da pessoa que cria ou atualiza o registro da solução seguido das respectivas data e hora. É gerado pelo sistema.
Informações adicionais	
OBSERVAÇÃO: os campos a seguir estão disponíveis com o Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition e podem não estar disponíveis para a configuração. Se esses campos não estiverem disponíveis, entre em contato com o administrador.	
Aprovação legal	Indica que a solução recebeu aprovação legal.
Aprovação de marketing	Indica que a solução recebeu aprovação de marketing.
Ativos com vários arquivos	Indica que a solução consiste em vários arquivos digitais. A imagem de uma determinada solução pode conter arquivos, logotipos ou fotos separados e outros componentes de uma imagem maior.
Data de expiração	A data após a qual esse conteúdo não poderá ser usado na Entrega de conteúdo personalizado (PCD). Use o ícone de calendário para selecionar a data de

Campo	Descrição
	expiração.
Data de liberação	A data após a qual esse conteúdo não poderá ser usado na PCD. Use o ícone de calendário para selecionar a data de liberação.
Status de verificação	Indica se a solução pode ser exibida corretamente. Quando os usuários carregam arquivos de multimídia ou de gráficos, os testam para verificar se são exibidos corretamente e, em caso afirmativo, definem o status de verificação como Com êxito. Os valores são: Não verificado, Com êxito ou Com falha.
Tipo de anexo de PCD	Indica o tipo do arquivo de multimídia ou de gráfico anexado:  Mensagem. O conteúdo é adequado para uma apresentação.  Miniatura. O conteúdo é uma versão menor comprimida de um registro de mensagem maior.
Imagem em miniatura relacionada	O nome do registro de outra solução que fornece uma versão em miniatura da solução da mensagem principal. Cada solução de tipo Mensagem deve ter uma solução correspondente de tipo Miniatura.
Método de distribuição	Selecione Publicar para distribuir o conteúdo automaticamente para os usuários remotos. A distribuição está baseada nas permissões dos usuários.
OBSERVAÇÃO: os campos a seguir estão disponíveis, por padrão, para todas as edições do Oracle CRM On Demand.	
Perguntas frequentes	Perguntas frequentes sobre a solução.
Soluções - Detalhes	Informações adicionais sobre a solução.

Comunicações

Use as páginas Comunicação juntamente com as seções Ferramentas de comunicação e Controles de voz na Barra de ação para gerenciar interações do cliente - chamadas telefônicas, mensagens de correio de voz e e-mails. Os supervisores também podem monitorar agentes usando as mesmas áreas do aplicativo.

OBSERVAÇÃO: o administrador da empresa determina quais guias estão disponíveis para você. Se sua função não incluir o uso do Oracle Contact On Demand, a guia Comunicações e suas subguias poderão ser excluídas da sua configuração.

Sobre o Oracle Contact On Demand

O Oracle Contact On Demand permite que você use voz, correio de voz e e-mail para gerenciar interações do cliente. Devido à sua integração com o Oracle CRM On Demand, cada interação do cliente é controlada e

armazenada no mesmo local que sua empresa usa para gerenciar seus contatos, contas, soluções, etc. Essa integração permite aproveitar as informações no banco de dados da empresa para encontrar soluções aos problemas dos clientes, atualizar informações do contato e executar análise em seus dados.

O Oracle Contact On Demand é um call center baseado na Web que usa estes canais:

n Voz

O Oracle Contact On Demand permite estabelecer comunicação de voz em tempo real e usar roteamento baseado em habilidades para encaminhar chamadas ao agente apropriado. Os controles de chamada criados na interface permitem receber chamadas, fazer chamadas de saída (externas) e chamadas internas (agente para agente), colocar uma chamada em espera, desligar (encerrar) uma chamada, transferir uma chamada e fazer conferência em outros lugares. O recurso inclui estes recursos:

- n Chamadas recebidas.** Receba e trabalhe com uma chamada recebida por meio da interface do Oracle Contact On Demand, em qualquer lugar onde haja um telefone, desde que você esteja conectado ao Oracle Contact On Demand.
- n Chamadas efetuadas.** O Oracle Contact On Demand oferece suporte à realização de discagem nos EUA (doméstica) e para locais internacionais. As chamadas podem ser feitas na barra de ferramentas do Oracle Contact On Demand.
- n Controle de chamada.** Todas as chamadas são processadas por meio das seções Ferramentas de comunicação e Controles de voz na Barra de ação, bem como na subguia Chamadas na Página inicial de comunicações. Outras informações passadas com a chamada (por exemplo, nome do chamador, número do telefone e destino 800) serão exibidas apenas se forem configuradas.
- n Chamadas internas.** Entre em contato com outro agente ou supervisor conectado ao Oracle Contact On Demand selecionando o agente ou supervisor desejado em uma lista suspensa de usuários ativos.
- n Roteamento baseado em habilidades.** As chamadas de voz são roteadas ao agente mais qualificado para processar a chamada (isto é, definido pela seleção de toque do cliente via IVR).
- n Janela Estatísticas.** Fornece estatísticas em tempo real sobre o progresso da chamada no aplicativo Oracle Contact On Demand. A janela exibe o estado atual, a hora no estado, o número de chamadas na fila e a chamada que está aguardando na fila por mais tempo.
- n Discagem com um clique.** As chamadas de saída são feitas com um clique no link do número de telefone nas Páginas de detalhes ou lista.
- n Controle do supervisor.** Os supervisores podem gravar e escutar chamadas telefônicas anteriormente gravadas para fins de garantia de qualidade. Além disso, os supervisores podem monitorar agentes em tempo real e invocar ações como escuta compartilhada, instruir, ingressar, assumir controle e desconectar o agente.
- n Callback.** Os administradores podem configurar o Oracle Contact On Demand para que, se os agentes estiverem ocupados, o chamador possa continuar aguardando pelo próximo agente disponível. Como alternativa, o chamador pode receber um callback assim que um agente estiver disponível. O Oracle Contact On Demand aloca para a chamada um lugar na fila. Quando um agente estiver livre para atender a chamada, o servidor do call center chamará de volta automaticamente o chamador com seu número de telefone de contato e o conectará ao agente disponível. O agente recebe a chamada de entrada.
- n Callback da Web.** Um callback da Web é semelhante a um callback, exceto pelo fato de que o cliente informa seu número de telefone na página da Web da empresa, em vez de usar o telefone. Por exemplo, um cliente potencial visita a página da Web de uma empresa e essa página solicita que o

cliente informe seu número de telefone caso deseje receber um callback de um agente. Um administrador do Oracle Contact On Demand é responsável por administrar esse recurso para os clientes. Para obter mais informações sobre como configurar o recurso de callback da Web, consulte o *Oracle Contact On Demand Administration Manager Guide*.

- Correio de voz.** O canal de correio de voz do Oracle Contact On Demand usa roteamento baseado em habilidades para encaminhar mensagens ao agente apropriado. A empresa de cada Oracle Contact On Demand define quando e como o correio de voz é oferecido a um chamador. A aplicação do roteamento inteligente no Oracle Contact On Demand fornece uma resposta rápida aos chamadores que optam por deixar uma mensagem de voz. Essa resposta tem a mesma qualidade e prioridade que as chamadas telefônicas normais. Os agentes podem escutar a mensagem do chamador e reatribuí-la a outro agente ou grupo de trabalho, se necessário. Você pode acessar o correio de voz por meio do registro de atividade, mesmo depois que ele é concluído. Os correio de voz podem ser reproduzidos em um player de mídia local ou em um telefone.

E-mail

Os e-mails são roteados ao e-mail de um agente, de acordo com as palavras-chave no e-mail ou habilidades do agente. Os e-mails podem ser respondidos, descartados e reatribuídos a outro agente ou grupo de trabalho. Os agentes recebem limites em relação ao número de e-mails com que podem trabalhar por vez. Para revisar esses limites, o agente pode clicar em Estatísticas na Barra de ação e revisar a linha Mensagens off-line.

Sobre o IVR

Subjacente aos canais de voz e correio de voz está a IVR (Interactive Voice Response). A IVR usa reconhecimento de toque subjacente e roteamento baseado em habilidade do Oracle Contact On Demand.

O reconhecimento de toque permite que a IVR atenda uma chamada, reproduza uma mensagem pré-gravada e solicite que os clientes indiquem a natureza de suas consultas e as encaminhe para um agente apropriado (por exemplo, pressionando 1 para Vendas). Se o administrador da empresa tiver configurado telas pop-up baseadas em prompts da IVR, os valores informados por um chamador com um telefone de toque terá precedência sobre os critérios de pesquisa descritos sob o título Sobre registros correspondentes no Oracle Contact On Demand. Os prompts IVR oferecem suporte apenas ao número de solicitação de serviço, ao número da página inicial de contato e ao ID da campanha.

Os números de pedidos de serviço no Oracle CRM On Demand contêm um hífen. No entanto, quando um chamador informa um número de pedido de serviço em resposta a um prompt IVR, você deve aconselhar o chamador a usar um asterisco (*) para indicar o hífen no prompt IVR.

OBSERVAÇÃO: o número de telefone residencial do contato não é incluído na apresentação da página Contato padrão.

Sobre registros correspondentes no Oracle Contact On Demand

Quando um agente recebe uma comunicação de um cliente, o Oracle Contact On Demand faz o seguinte:

- 1 Procura registros existentes no banco de dados do Oracle CRM On Demand para tentar encontrar uma correspondência nos registros de Contato, Lead, Conta, Solicitação de serviço e Campanha.

Para chamadas telefônicas, o aplicativo procura por correspondências com base no:

- n Número de telefone do originador (de qual número de telefone o cliente está discando). Essas informações são capturadas no campo Origem. Em uma campanha, o número de telefone do originador é o número de telefone da campanha que o cliente chama.

Para e-mails, o aplicativo procura por correspondências com base no:

- n Endereço de e-mail do originador. Essas informações são capturadas no campo Origem.

Para registros de campanha a serem incluídos nos campos de números de telefone e endereço de e-mail, que são usados para determinar correspondências, o administrador da empresa deve personalizar a página de apresentação da página Campanhas - Detalhes para adicionar os campos E-mail e Telefone da campanha manualmente.

No Oracle Contact On Demand, pedidos de serviços são associados a uma atividade somente se um prompt IVR for definido para esta atividade. Por exemplo, o Oracle Contact On Demand procurará um telefone residencial do contato apenas se o administrador da empresa tiver configurado um prompt IVR para que um chamador seja solicitado a informar um número de telefone residencial. Para fazer a correspondência de um telefone residencial do contato, o administrador da empresa deve personalizar a apresentação da página padrão Detalhes do contato para incluir um campo de telefone residencial do contato e deve informar um telefone residencial do contato válido nesse campo. Para obter informações sobre como personalizar as apresentações da página, consulte [Personalizando apresentações de página estática](#) (consulte "[Personalizando apresentações de página estáticas](#)" na página 1148).

- 2 Quando a pesquisa estiver concluída, um registro de atividade será criado para a comunicação, que será vinculado ao registro correspondente.

Veja a seguir os possíveis resultados de uma pesquisa:

- n Se for encontrada uma solicitação de serviço exclusiva, o Oracle Contact On Demand associará o registro de atividade ao registro de solicitação de serviço e à conta principal da solicitação de serviço. O Oracle Contact On Demand também associa o registro de atividade ao contato da solicitação de serviço, a menos que ele encontre uma correspondência de contato exclusiva para o número de telefone.
- n Se for encontrada uma correspondência de contato exclusiva, o Oracle Contact On Demand associará automaticamente o registro de atividade ao contato e à conta principal do contato.
- n Se for encontrada uma correspondência de lead exclusiva, o Oracle Contact On Demand associará automaticamente a atividade ao lead e à conta principal do lead.
- n Se uma correspondência de registro exclusiva não tiver uma conta associada, o Oracle Contact On Demand associará automaticamente a conta exclusiva correspondente ao número de telefone, caso exista um número de telefone.
- n Se for encontrada uma única correspondência, o registro correspondente será exibido.
- n Se várias correspondências forem encontradas para um tipo de registro específico, o Oracle Contact On Demand não vinculará a atividade a um registro específico para esse tipo de registro.

OBSERVAÇÃO: você deve ter acesso a um tipo de registro específico, caso contrário, o Oracle Contact On Demand não poderá associar uma atividade a esse tipo de registro.

OBSERVAÇÃO: se um agente transferir uma chamada para outro agente, será criada uma atividade para o agente a quem a chamada foi transferida.

Gerenciando o call center

Como supervisor, você precisa de ferramentas e informações para ajudar na operação efetiva do call center. Você precisa saber quantas chamadas, e-mails e mensagens de correio de voz a equipe gerencia. É necessário fazer as seguintes perguntas: qual é o tempo de processamento médio para cada interação, quanto tempo os clientes aguardam na fila etc. O acesso a informações em tempo real sobre as operações pode ajudar a gerenciar o call center e até mesmo identificar oportunidades de melhoria para agentes individuais.

Ferramentas de supervisor do Oracle Contact On Demand

O Oracle CRM On Demand e o Oracle Contact On Demand têm várias ferramentas para ajudar a gerenciar o call center. Toda comunicação do cliente pode ser rastreada e vinculada a registros do cliente. Esse recurso de rastreamento cria um banco de dados de informações sobre as operações e os clientes, que você pode acessar usando relatórios e análises. As ferramentas de monitoramento do agente também podem ajudar a instruir o desempenho do agente individual.

Painel Comunicações

O painel Comunicações mostra estatísticas em tempo real sobre as filas do call center para ajudar a analisar o desempenho.

- Clique na Guia do painel e selecione o painel Comunicações na lista suspensa. Clique em Mostrar.
- Exiba o número atual de interações do cliente em cada canal de comunicação.
- Revise as estatísticas do grupo de trabalho individual para ajudar a analisar os volumes do call center e gerenciar a força de trabalho.
- Clique no link Relatórios adicionais para selecionar um painel diferente e exibir outras análises de serviço ou de vendas.

Relatórios e análises de comunicação

A Página inicial de relatórios contém links para análises pré-criadas e personalizadas que podem ajudar a gerenciar o call center. Revise análises personalizadas e pré-criadas regularmente para identificar tendências, riscos potenciais e oportunidades de melhoria do call center.

Você pode usar o Oracle CRM On Demand Answers para criar relatórios personalizados e analisar as atividades de comunicação geradas pelas interações do call center. Quando você criar uma análise personalizada:

- Use a área do assunto de relatório Atividades para criar uma análise específica de comunicação.
- Expanda a pasta Atividade e, em seguida, a pasta Comunicação.
- Clique nos nomes da coluna de dados do Oracle Contact On Demand para adicioná-los à análise personalizada.

Para obter informações adicionais, consulte [Relatórios](#) (na página 737).

Trabalhando com a Página inicial de comunicação

A Página inicial de comunicação é o ponto inicial para gerenciar a interação do cliente.

Exibindo interações do cliente

A seção Caixa de entrada lista todas as interações do cliente atualmente atribuídas a você para o canal escolhido nas subguias (Chamadas, Correio de voz ou E-mail). Para obter uma descrição dos campos (colunas), consulte [Concluindo atividades de comunicação](#) (na página 332). Você pode determinar o período durante o qual a caixa de entrada da página inicial Comunicação exibe as atividades atuais e concluídas no seu perfil pessoal. Para obter mais informações, consulte [Atualizando seus detalhes pessoais](#) (consulte "[Atualizando suas informações pessoais](#)" na página 658).

Trabalhando com listas de comunicações

A seção Listas de comunicações mostra várias listas. O Oracle CRM On Demand apresenta um conjunto de listas padrão. Todas as listas padrão são públicas e qualquer pessoa pode vê-las. Você e seus gerentes podem criar listas adicionais, com base em critérios diferentes. Essas listas personalizadas aparecem acima do conjunto de listas padrão.

A tabela a seguir descreve as listas padrão de comunicações:

Esta lista de atividades	Exibe
Todos os e-mails antigos	Todos os e-mails que você pode ver foram abertos há mais de 24 horas.
Todas as mensagens de correio voz antigas	Todas as mensagens de correio de voz que você pode ver foram abertas há mais de 24 horas.
Todos os callbacks	Todos os callbacks da Web e callbacks que você pode ver.
Todos os e-mails	Todos os e-mails que você pode ver.
Todas as chamadas recebidas	Todas as chamadas recebidas que você pode ver.
Todos os e-mails recebidos	Todos os e-mails recebidos que você pode ver.
Todas as chamadas efetuadas	Todas as chamadas efetuadas que você pode ver.
Todos os e-mails enviados	Todos os e-mails enviados que você pode ver.
Todas as transferências	Todas as transferências que você pode ver.
Todas as chamadas de voz	Todas as chamadas por telefone.
Todas as mensagens de correio de voz	Todas as mensagens de correio de voz.
Todos os callbacks da Web	Todos os callbacks da Web que você pode ver.

Esta lista de atividades	Exibe
Minhas comunicações - Caixa de entrada	Todas as interações do cliente atualmente atribuídas a você. Nenhum e-mail novo e incompleto aparecerá na lista.
Minhas chamadas - Caixa de entrada	Chamadas incompletas atribuídas a você.
Minhas mensagens de correio de voz - Caixa de entrada	Mensagens de correio de voz incompletas atribuídas a você.
Comunicações concluídas recentemente	Todas as comunicações que você concluiu recentemente.
Chamadas concluídas recentemente	Chamada que você concluiu recentemente.
E-mails concluídos recentemente	E-mails aos quais você enviou uma resposta.
Mensagens de correio de voz concluídas recentemente	Mensagens de correio de voz concluídas recentemente.

Para visualizar uma lista, clique no nome dela.

Para criar uma nova lista, clique em Nova lista. Para obter mais informações sobre como criar listas, consulte [Criando e refinando listas](#) (na página 79).

Para revisar todas as listas disponíveis, criar uma nova, ou visualizar, editar ou excluir uma existente, clique em Gerenciar Listas. Essa página também inclui as listas padrão entregues pelo Oracle CRM On Demand. Essas listas são apenas para visualização. Portanto, não pode ser editadas ou excluídas.

Exibindo comunicações concluídas recentemente

A seção Comunicações concluídas recentemente listas suas interações concluídas mais recentemente. Para obter uma descrição dos campos (colunas), consulte [Concluindo atividades de comunicação](#) (na página 332).

Para expandir a lista de comunicações concluídas mais recentemente, clique em Exibir lista completa. Essa lista exibe uma página inteira de registros, que você pode ver página por página.

Tópicos relacionados

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas:

[Sobre o Oracle Contact On Demand](#) (na página 313)

[Gerenciando o Oracle Contact On Demand](#) (na página 319)

Gerenciando o Oracle Contact On Demand

Para gerenciar o Oracle Contact On Demand, execute as seguintes tarefas:

[Preparando-se para a interação com clientes](#) (na página 320)

[Processando chamadas telefônicas](#) (na página 323)

- [Desativando a barra de ferramentas Comunicações em uma sessão do navegador](#) (na página 326)
- [Fazendo chamadas](#) (na página 327)
- [Processando callbacks \(Web ou telefone\)](#) (na página 328)
- [Processando mensagens de correio de voz](#) (na página 328)
- [Processando e-mails](#) (na página 330)
- [Concluindo atividades de comunicação](#) (na página 332)
- [Revisando suas estatísticas](#) (na página 334)
- [Exibindo históricos de interação](#) (na página 336)
- [Monitorando agentes](#) (na página 336)

OBSERVAÇÃO: os administradores de empresa podem personalizar o Oracle CRM On Demand de várias maneiras, por exemplo, alterando os nomes dos tipos de registro, campos e opções nas listas. Portanto, as informações exibidas podem ser diferentes das informações padrão descritas na ajuda on-line.

Além disso, dependendo do seu nível de acesso, talvez não seja possível executar todos os procedimentos descritos na lista anterior.

Preparando-se para a interação com clientes

Os tópicos a seguir contêm procedimentos passo a passo usados na preparação para interagir com os clientes.

Acessando o Oracle Contact On Demand

Quando você se conecta ao Oracle CRM On Demand, a guia Comunicações deve aparecer juntamente com Contas, Contatos, etc. Se ela não aparecer, faça o seguinte:

- [Clique na seta à direita da linha de guias e selecione Comunicações na lista suspensa.](#)

OBSERVAÇÃO: se Comunicações não aparecer como uma opção, talvez seja preciso adicionar a guia à sua apresentação ou entrar em contato com o administrador da empresa. Para obter instruções sobre como exibir guias, consulte [Exibindo suas guias](#) (na página 675).

Atualizando seu número de telefone

Quando desejar receber chamadas telefônicas em outro local, certifique-se de atualizar seu número de telefone. O número de telefone que você informa é aquele para onde o aplicativo direciona suas chamadas telefônicas.

Para atualizar seu número de telefone

- 1** Na seção Ferramentas de comunicação na Barra de ação, clique em Preferência do usuário.

2 Na janela Configuração, atualize as Definições do telefone:

- n **Endereço SIP.** Protocolo padrão para receber chamadas telefônicas de VoIP. Atualize esse campo se sua empresa usar VoIP baseado em SIP.
- n **Telefone externo (extensão remota).** Número de telefone para onde o Oracle Contact On Demand roteia as chamadas recebidas. Você pode atualizar esse número de telefone a qualquer momento.
- n **Reproduzir anúncio.** Solicita que você pressione um dígito (tecla DTMF) para que a chamada seja roteada a você.

DICA: se você trabalha em casa, talvez seja conveniente selecionar essa opção. Essa opção impede que outras pessoas, como os filhos, atendam acidentalmente uma chamada telefônica roteada do call center.

3 Clique em OK para fechar a janela Configuração.

As novas configurações entram em vigor imediatamente.

Configurando as preferências do usuário

Para alterar sua saudação pessoal, o atendimento automático e alterar outro comportamento relacionado ao telefone, é preciso atualizar suas configurações de usuário.

Para definir suas preferências de usuário

- 1 Na seção Ferramentas de comunicação na Barra de ação, clique em Preferência do usuário.
- 2 Na janela Configuração, selecione as configurações Telefone geral e Mensagem de caixa postal que deseja:

Configuração	Descrição
Telefone geral	
Tela pop-up da chamada recebida	<p>Abre automaticamente a página Solicitação de serviço, Campanha, Contato, Lead, Conta ou Detalhes da chamada quando você atende uma chamada telefônica.</p> <p>O aplicativo procura o banco de dados do Oracle CRM On Demand em busca do registros existentes que correspondam ao número de telefone do chamador. Se for encontrada uma correspondência, o registro correspondente será exibido (Solicitação de serviço, Contato, Lead ou Registro de conta). A página Detalhes da chamada aparece em outras situações, por exemplo, se não houver correspondência ou se houver várias correspondências. Para obter mais informações sobre registros correspondentes no Oracle CRM On Demand, consulte Sobre o Oracle Contact On Demand (na página 313).</p>

Configuração	Descrição
Atendimento automático (Desativar tom de discagem)	Mantenha sua linha aberta depois de receber a primeira chamada para que você não tenha que retirar o telefone do gancho para atendê-lo. Em vez disso, você pode usar a seção Controles de voz na Barra de ação para atender ao telefone.
Aceitação automática de chamada	(Disponível somente ao usar o atendimento automático) Aceite automaticamente a chamada recebida para que os chamadores sejam conectados sem que você precise fazer nada. Um bipe alerta o agente para indicar que há uma pessoa na linha.
Definições do telefone	Para obter informações sobre as opções das Definições do telefone, consulte "Atualizando seu número de telefone", acima.
Mensagem de caixa postal	
Mensagem com nome do agente	Gravação que informa seu nome.
Mensagem de saudação da caixa postal	Gravação que é reproduzida quando uma chamada é roteada para sua caixa postal.
Mensagem de boas-vindas	Gravação que é reproduzida quando um cliente é roteado para seu número de telefone.
Gravar uma mensagem personalizada	Grava sua mensagem pessoal. Essa mensagem é usada para saudar automaticamente os chamadores quando o recurso Reproduzir saudação for ativado pelo administrador.

Verificando sua caixa de entrada no Oracle Contact On Demand

A seção Caixa de entrada (na guia Comunicação) lista as interações específicas do canal ainda em andamento que foram atribuídas a você na subguia escolhida (Chamadas, Correio de voz ou E-mail). O Oracle Contact On Demand considera essas comunicações ativas até que ocorra o seguinte:

- Chamadas telefônicas.** Elas são concluídas quando a chamada é encerrada. O formulário de conclusão exibe o status Concluído automaticamente. Para aplicar o status Concluído na atividade, clique em Salvar na tela de conclusão. Para deixar a atividade no estado Em andamento, clique em Cancelar. Quando a chamada for concluída, ele não será mais exibida na Caixa de entrada.
- Correios de voz.** Você deve selecionar manualmente Conclusão após ouvir o correio de voz. O formulário de conclusão exibe automaticamente o status como Concluído. Quando o correio de voz é concluído, ele não é mais exibido na Caixa de entrada.
- E-mails.** Você pode responder, reatribuir ou descartar e-mails (lixo eletrônico, por exemplo). Quando você responde a um e-mail, uma janela Conclusão é exibida automaticamente. Essa janela permite que o agente inclua informações adicionais na Atividade de e-mail concluída.

Depois que o e-mail é reatribuído ou depois que o sistema reatribui automaticamente um e-mail porque um agente demorou para responder, o e-mail não aparece mais na Caixa de entrada do agente.

OBSERVAÇÃO: as atividades de e-mail não são salvas no Oracle CRM On Demand até que tenham sido respondidas e concluídas com um status de Concluído. O administrador da empresa também pode configurar o Oracle Contact On Demand para concluir automaticamente uma atividade sem que a janela Conclusão seja exibida no Oracle Contact On Demand. Para obter mais informações, consulte [Concluindo atividades de comunicação](#) (na página 332).

Disponibilizando a si mesmo

Para que você receba uma nova chamada e interações de correio de voz, seu status deve ser Disponível. É possível receber interações de e-mail quando seu status for Disponível. Dependendo de como o administrador configurou seu status, ele pode ser alterado para Disponível assim que você se conectar ao aplicativo. Do contrário, você precisará configurar seu status manualmente como Disponível.

Quando seu status for Disponível, você poderá:

- Receber um ou vários tipos de comunicações do novo cliente atribuídos a você (chamadas telefônicas, e-mails, correios de voz). O tipo e número de comunicações dependerão das configurações que o administrador definiu.
- Ver dados que pertencem às interações de entrada exibidas na Barra de ação.

Para disponibilizar a si mesmo para chamadas telefônicas

- Na seção Ferramentas de comunicação na Barra de ação, clique em Indisponível.

O status Indisponível é alterado para Disponível.

Processando chamadas telefônicas

Quando você estiver pronto para trabalhar, pode começar a receber chamadas telefônicas de clientes. Dependendo do roteamento da sua empresa, você receberá chamadas com base no seu conjunto de habilidades, grupo de trabalho ou em outros critérios.

Você pode determinar o período no qual a caixa de entrada da página inicial Comunicação exibe as chamadas atuais e concluídas no seu perfil pessoal. Para obter mais informações, consulte [Atualizando seus detalhes pessoais](#) (consulte "[Atualizando suas informações pessoais](#)" na página 658).

Além disso, o aplicativo procura registros correspondentes para a chamada telefônica e exibe o registro correspondente. Se não existirem registros - ou vários registros - correspondentes à chamada telefônica de entrada, a janela Detalhes da chamada será exibida. Para obter mais informações sobre essa sequência, consulte [Sobre o Oracle Contact On Demand](#) (na página 313).

Mesmo que seu status seja alterado para Indisponível, os e-mails ainda poderão ser atribuídos a você. Nenhuma outra comunicação, como chamadas telefônicas e correios de voz, poderão ser atribuídas a você. Você pode se tornar indisponível enquanto executa outros trabalhos, por exemplo, quando estiver concluindo ou limpando mensagens existentes. Tornando-se indisponível, você evita chamadas perdidas desnecessariamente, por exemplo, enquanto está executando outras tarefas. Uma solução alternativa que evita a perda de chamadas de entrada é executar duas sessões do navegador com as mesmas credenciais de

usuários: uma com a barra de ferramentas Comunicações aberta e a outra com a barra de ferramentas Comunicações fechada. Use o primeiro navegador para chamadas de entrada e o segundo para todas as outras atividades.

Para atender uma chamada telefônica

n Quando uma nova comunicação for atribuída a você, atende ao telefone.

Se o Oracle Contact On Demand estiver configurado para exibir telas pop-up, ele exibirá o registro correspondente com base em uma pesquisa pelos seguintes dados (nesta ordem específica):

- n** Solicitação de serviço
- n** Campanha
- n** Contato
- n** Lead
- n** Conta

OBSERVAÇÃO: as tarefas de configuração adicionais do Oracle Contact On Demand devem ser concluídas se você deseja que o aplicativo procure dados informados pelo chamador em resposta a uma mensagem URA (Unidade de Resposta Audível); isto é, número de solicitação de serviço, número do telefone residencial do contato ou ID da campanha.

Se você não estiver configurado para ver telas pop-up, clique no alerta Chamada recebida intermitente na barra de ferramentas Comunicação para navegar diretamente para a página Detalhes da chamada.

Quando você aceita a chamada, os controles de chamada tornam-se ativos.

DICA: se uma tela pop-up de uma chamada de entrada for exibida enquanto você estiver editando um registro, todos os dados não salvos para esse registro serão perdidos. Uma boa prática é executar duas sessões de navegador com as mesmas credenciais de usuário: uma com a barra de ferramentas Comunicações aberta e a outra com a barra de ferramentas Comunicações fechada. Use o primeiro navegador para chamadas de entrada e o segundo para todas as outras atividades.

Para desligar

n Desligue o telefone ou clique em Desligar na seção Controles de voz na Barra de ação.

Depois que a chamada é encerrada, o formulário Conclusão é exibido para que você rastreie informações sobre a chamada. O administrador pode definir uma conclusão com base no tempo, permitindo que você conclua o trabalho após a chamada. Para obter informações sobre a conclusão de atividades, consulte [Concluindo atividades de comunicação](#) (na página 332).

Para colocar uma chamada em espera

n Na seção Controles de voz na Barra de ação, clique em Retenção em qualquer momento durante a chamada.

A colocação de uma chamada em espera permite que você interrompa a chamada e pause a comunicação de voz com o chamador. Você pode ver o status da chamada (isto é, Em espera) na Barra de ação.

Para retomar a comunicação de voz

- n** Clique no botão Retenção.

Para transferir uma chamada

- 1** Na seção Controles de voz na Barra de ação, clique em Transferir.
- 2** Na janela suspensa, selecione a opção desejada.
- 3** Na janela Transferir, execute uma das etapas a seguir, de acordo com sua seleção anterior:

Para esta opção	Siga estas etapas
Agente	<p>1. Selecione um agente.</p> <p>DICA: para localizar o agente na lista, use o campo Procurar um agente.</p> <p>OBSERVAÇÃO: uma transferência de chamada para um agente não exige que ele esteja conectado ao aplicativo nem disponível para chamadas.</p> <p>2. Clique em um dos botões:</p> <ul style="list-style-type: none"> n Transferência cega. Transfere a chamada para outro agente, desconectando você da chamada. n Transferência anunciada. Transfere a chamada, permitindo anunciar a chamada ao agente que responder. O cliente não ouve o anúncio. n Conferência. Transfere a chamada, mantendo você e o cliente na linha enquanto outra pessoa ingressa na chamada. <p>DICA: você pode clicar duas vezes no nome do agente para transferir a chamada como uma transferência cega.</p> <p>3. Se o agente não responder, você poderá clicar em Abandonar transferência na seção Controles de voz a qualquer momento. Isso coloca o cliente em espera e devolve o controle para você. Para se reconectar com o chamador, clique no botão Retenção.</p>
Grupo	<p>Selecione o Grupo de habilidades na lista de grupos da sua empresa e clique em Transferir ou clique duas vezes no nome do grupo.</p> <p>Uma transferência de chamada para um grupo de habilidades não exige que os agentes estejam conectados.</p> <p>DICA: para localizar o grupo na lista, use o campo Procurar um grupo.</p>

Para esta opção	Siga estas etapas
Telefone	<p>4. Informe o número de telefone no campo disponível.</p> <p>Pode ser um telefone da empresa ou externo.</p> <p>5. Clique em Conferência, Transferência anunciada ou Transferência cega para concluir a transferência.</p>
Correio de voz	Envia a chamada para o correio de voz do agente.

1 Insira informações no formulário Conclusão.

OBSERVAÇÃO: quando você transfere uma chamada, a chamada entre você e o chamador é encerrada, solicitando que o formulário Conclusão seja exibido.

Para se reconectar com o chamador

n Clique no botão Abandonar transferência e clique no botão Retenção.

OBSERVAÇÃO: essa opção está disponível para transferências anunciadas ou transferências de conferência.

Desativando a barra de ferramentas Comunicações em uma sessão do navegador

Se estiver usando várias sessões do navegador no Oracle CRM On Demand para falar simultaneamente com um cliente e adicionar detalhes a um formulário, como uma Solicitação de serviço, você pode desativar as Ferramentas de comunicações em uma sessão do navegador do Oracle CRM On Demand. Esse recurso permite salvar os detalhes que você está informando no formulário. Na segunda sessão do navegador do Oracle CRM On Demand, você pode usar as Ferramentas de comunicações para gerenciar as comunicações do cliente.

OBSERVAÇÃO: a seção Ferramentas de comunicação desativada permanecerá desativada na sessão do navegador até que você se desconecte e, em seguida, conecte-se novamente ao Oracle CRM On Demand. Não é necessário fechar a janela do navegador.

Para desativar a Barra de ferramentas de comunicações na sessão 1 do navegador

1 Na Barra de ação, clique no botão X da barra de título da seção Barra de ferramentas de comunicações.

DICA: mova o cursor sobre o botão para ver uma dica de ferramenta que exibe informações sobre a funcionalidade do botão.

Quando você clica no botão Desativar barra de ferramentas de comunicações, uma solicitação de confirmação é exibida.

2 Clique em OK para desativar a Barra de ferramentas de comunicações.

OBSERVAÇÃO: se você desativar a Barra de ferramentas de comunicações, não será possível usar os botões Descartar, Concluir, Reatribuir e Abrir e-mail, nem os anexos do Oracle Contact On Demand, por exemplo, exibir o Histórico de interações em uma página Detalhes da chamada na sessão do navegador. Você pode se conectar novamente ao Oracle CRM On Demand para ativar a Barra de ferramentas de comunicações.

Fazendo chamadas

No Oracle Contact On Demand, você pode fazer chamadas externas para clientes ou chamadas internas para outro agente ou supervisor.

Por padrão, cada agente possui duas linhas de telefone separadas, permitindo que você receba uma chamada recebida em uma linha e faça uma chamada de saída em uma segunda linha. Por exemplo, seu cliente pode precisar de informações que você não pode fornecer. Você pode colocar o cliente em espera, clicar na segunda linha para começar a usá-la, clicar em Discar e chamar outra pessoa para obter as informações de que precisa. Após receber as informações, você poderá encerrar a segunda chamada e retornar para seu cliente na primeira linha.

Fazer uma chamada externa automaticamente cria um registro de chamada no Oracle CRM On Demand para a chamada, a menos que você desmarque essa opção antes de fazer a chamada. Registrar em log a atividade de chamada efetuada poupa seu tempo rastreando suas atividades diárias e permite que os gerentes avaliem a produtividade de cada agente.

Para fazer uma chamada externa

- 1 Na seção Ferramentas de comunicação na Barra de ação, clique em Discar.

OBSERVAÇÃO: por padrão, a caixa de seleção Registrar uma atividade em log é selecionada.

- 2 Assim, você pode escolher uma destas opções:

- n Selecione um número na lista Discados recentemente e clique em Chamar.

OBSERVAÇÃO: esses números recentemente discados pertencem à sessão atual. Quando você se desconecta, a lista é limpa.

- n Informe o número de telefone e clique em Chamar.

- n Clique no botão Procurar agentes, selecione o Agente na lista e clique em Discar.

DICA: para localizar o agente na lista, use o campo Procurar um agente.

- 3 Atenda ao telefone.

O Oracle Contact On Demand então chama o número de telefone de destino que você informou.

Para fazer uma chamada externa usando a discagem com um clique

- 1 Navegue para os detalhes de um contato na página Detalhes do contato ou Lisa de contatos.

Se o número do contato for exibido como um hiperlink, você poderá clicar nele para discar o número.

OBSERVAÇÃO: os administradores do sistema podem personalizar seu sistema e alterar os campos e suas características. A discagem com um clique talvez não funcione com tais campos.

- 2 Clique no link do telefone para o qual deseja discar.

A caixa de diálogo Discador é exibida.

OBSERVAÇÃO: o número de telefone nessa caixa de diálogo é somente leitura. Para desativar essa caixa de diálogo, navegue para Minha configuração, Perfil pessoal e Meu perfil e desmarque a caixa de seleção Exibir janela pop-up de discagem com um clique. Você precisará se desconectar e conectar novamente para que essa alteração entre em vigor.

- 3 Clique no botão Chamar para fazer uma chamada de saída.

O Oracle Contact On Demand então chama o número de telefone de destino no qual você clicou.

Para fazer uma chamada interna

Uma chamada interna pode ser feita para qualquer agente ou supervisor. Seu status é exibido na lista de usuários juntamente com seu nome e número de telefone (isto é, localização atual). Uma chamada feita a um agente toca no telefone do agente, independentemente de ele estar conectado ou não.

Processando callbacks (Web ou telefone)

O Oracle Contact On Demand fornece callback da Web e recursos de callback que devem ser configurados pelo administrador:

- Callbacks da Web.** Os clientes acessam um formulário no site da empresa para agendar um callback.
- Callbacks.** Os clientes solicitam um callback por meio do menu do telefone quando contatam o call center.

Quando uma solicitação de callback é enviada pela página da Web ou pelo menu do telefone, o callback é roteado para o agente disponível mais adequado. Esse agente vê uma alerta intermitente e os botões de chamada são ativados.

Para aceitar um callback

- Clique em Responder quando visualizar a notificação de alerta na Barra de ação.

Aceitar o callback passa a chamada para você. Seu telefone tocará e quando você o atender, será feita a chamada para a parte solicitante. Se você aceitar um callback da Web, a caixa de diálogo Callback da Web exibirá informações que o chamador inseriu no formulário de callback da Web.

OBSERVAÇÃO: para callbacks da Web, a página de detalhes do Oracle Contact On Demand não é exibida. No entanto, os registros Atividade são vinculados automaticamente a qualquer registro.

Processando mensagens de correio de voz

As mensagens de correio de voz podem ser pessoais ou ACD. As mensagens ACD são correios de voz deixados para o call center da sua empresa. Essas mensagens de correio de voz são roteadas de acordo com o fluxo de

chamadas configurado pelo administrador e são atribuídos aos agentes com base nas respectivas habilidades e disponibilidades.

Você pode reatribuir uma mensagem de correio de voz a outro agente, supervisor ou a um grupo de habilidades. Quando você reatribui um correio de voz, ele passa pelo roteamento novamente, de acordo com o workflow configurado pelo administrador. Os correios de voz reatribuídos não pertencerão mais a você.

Quando uma mensagem de correio de voz estiver na sua fila, o alerta Correio de voz recebido piscará na seção Ferramentas de comunicação na Barra de ação por alguns segundos. O registro também aparece na parte superior da Caixa de entrada na Página inicial de comunicações, na subguia Correio de voz.

Você pode determinar para qual período a caixa de entrada da página inicial Comunicação exibe as chamadas atuais e concluídas no seu perfil pessoal. Para obter mais informações, consulte [Atualizando seus detalhes pessoais](#) (consulte "[Atualizando suas informações pessoais](#)" na página 658).

É possível reproduzir uma mensagem de correio de voz a qualquer momento, e reproduzir a mensagem não afeta sua disponibilidade para atender chamadas. No entanto, sua disponibilidade será afetada se você escolher ouvir o correio de voz usando o telefone.

OBSERVAÇÃO: as mensagens de correio de voz não podem ser excluídas.

Para escutar uma mensagem (nova ou reproduzida)

- 1 Na Caixa de entrada, clique no link Assunto da mensagem do correio de voz.
- 2 Na página Correio de voz, clique no botão Escutar mensagens de correio de voz.
Isso reproduz o correio de voz pelo player de mídia local.

DICA: se tiver problemas para escutar as mensagens gravadas, altere o player de mídia padrão na máquina.

Par escutar uma mensagem no telefone (nova ou reproduzida)

- 1 Na Caixa de entrada, clique no link Assunto da mensagem do correio de voz.
- 2 Na página Correio de voz, clique no botão Escutar mensagens de correio de voz no telefone.
O telefone do agente tocará e reproduzirá o correio de voz pelo telefone.

Para reatribuir o correio de voz

- 1 Na página Correio de voz, clique em Reatribuir.
- 2 Clique em Agente ou Grupo na janela que é exibida.
- 3 Na janela Transferir, selecione um grupo ou agente.

Se você clicar em Agente, será aberta uma caixa de diálogo com uma lista de todos os agente e seus respectivos status. A lista a seguir descreve o status dos agentes:

- n **Disponível.** O agente apresenta o status de Disponível na barra Ferramentas de comunicação.

- n Em intervalo.** O agente apresenta o status de Indisponível na barra Ferramentas de comunicação.
- n Ocupado.** O agente está trabalhando em outra interação e está indisponível.
- n Logout.** O agente não está conectado ao Communication Server. Essas informações não se relacionam ao status do agente no Oracle CRM On Demand.
- n Email via ACD.** Atualmente, o agente está processando um e-mail.
- n Conclusão.** Atualmente, o agente está processando um formulário Conclusão.

4 Clique em Transferir.

Processando e-mails

Os e-mails são roteados a agentes com base na habilidade, disponibilidade ou palavra-chave. Quando um e-mail tiver sido roteado para você, o alerta E-mail de entrada piscará na seção Ferramentas de comunicação da Barra de ação. O registro também aparecerá na parte superior da Caixa de entrada na Página inicial de comunicações, na subguia E-mail.

Você pode determinar o período no qual a caixa de entrada da página inicial Comunicação exibe os e-mails atuais e concluídos no seu perfil pessoal. Para obter mais informações, consulte [Atualizando seus detalhes pessoais](#) (consulte "[Atualizando suas informações pessoais](#)" na página 658).

Geralmente, você quer responder a todos os e-mails. No entanto, ao receber e-mails que não justifiquem uma resposta, como lixo eletrônico, você pode descartá-los. O descarte conclui o e-mail sem uma resposta, e nenhuma Atividade de e-mail concluída é criada. No entanto, é possível optar por criar uma atividade de e-mail para e-mails descartados se você desejar. Você pode salvar respostas incompletas de e-mails clicando em Salvar como rascunho. Esses e-mails são salvos na pasta Rascunhos. Não é possível editar e-mails descartados e enviados.

O administrador também define as configurações para o número máximo de e-mails que você pode receber. Você pode ver essas informações observando a linha Mensagens off-line na janela Estatísticas, mostradas como x/y. x é o número de mensagens atualmente atribuídas a você. y é seu limite permitido.

Observação: quando um agente receber um e-mail, o status dele permanecerá como Disponível.

Para ler um novo e-mail

Para acessar seu novo e-mail, siga um destes procedimentos:

- n** Clique no alerta E-mail de entrada na seção Ferramentas de comunicação na Barra de ação.

Isso abre automaticamente a subguia E-mail na Página inicial de comunicações.

- n** Navegue para a subguia E-mail na guia Comunicações.

Isso exibe uma lista de novos e-mails atribuídos a você.

- 1** Clique no link Assunto do e-mail que deseja revisar.
- 2** O conteúdo do e-mail é exibido na janela Detalhes do novo e-mail:

3 Na janela Detalhes do e-mail, você pode fazer o seguinte:

- n Reatribuir.** Reenvia o e-mail ao mesmo grupo de trabalho para que ele possa ser reatribuído a outro agente ou grupo.

insira informações no campo Observação se desejar fornecer informações secundárias para o próximo agente ou grupo.

- n Descartar.** Remove o e-mail da Caixa de entrada.

Use esse recurso para e-mails indesejados. Se desejar acompanhar determinados e-mails descartados, marque a caixa de seleção Registrar uma atividade em log na caixa de diálogo Descartar e-mail.

- n Salvar como rascunho.** Salva o e-mail na lista de e-mails de rascunho da seção Meus e-mails.

- n Responder.** Ao responder a um e-mail, a tela de conclusão é exibida. Informe os detalhes de conclusão apropriados e clique em Salvar.

A atividade agora é registrada na seção E-mails concluídos recentemente da sua página inicial de Comunicação. Além disso, se o e-mail tiver sido relatado em qualquer registro, você poderá acessar o e-mail a partir do histórico de interação do registro. Tanto o e-mail original quanto a resposta são capturados no histórico de interações.

Para ler rascunho, enviar e descartar e-mails

1 Clique na subguia E-mail na Página inicial de comunicações.

2 Na seção Meus e-mails, localize o e-mail que deseja revisar no menu suspenso:

- n** Mensagens de rascunho
- n** Mensagens enviadas
- n** Mensagens descartadas

Isso exibe uma lista de e-mails para a pasta selecionada.

3 Clique no link Assunto do e-mail que deseja revisar.

O conteúdo do e-mail é exibido na seção Detalhes do e-mail.

OBSERVAÇÃO: a atividade E-mail enviado é salva como um registro de atividade separado. Se a atividade E-mail enviado estiver vinculada a um contato, conta, entre outros, o registro de atividade também aparecerá na seção de informações relacionadas da conta ou do contato. O Oracle CRM On Demand cria apenas atividades de e-mail concluídas em Mensagens enviadas.

Para reatribuir o e-mail

1 Na página E-mail, clique em Reatribuir.

2 Clique em Agente ou Grupo na janela que é exibida.

3 Na janela Transferir, selecione um grupo ou agente.

Se você clicar em Agente, será aberta uma caixa de diálogo com uma lista de todos os agente e seus respectivos status. A lista a seguir descreve o status dos agentes:

- n Disponível.** O agente apresenta o status de Disponível na barra Ferramentas de comunicação.
- n Em intervalo.** O agente apresenta o status de Indisponível na barra Ferramentas de comunicação.
- n Ocupado.** O agente está trabalhando em outra interação e está indisponível.
- n Logout.** O agente não está conectado ao Communication Server. Essas informações não se relacionam ao status do agente no Oracle CRM On Demand.
- n Email via ACD.** Atualmente, o agente está processando um e-mail.
- n Conclusão.** Atualmente, o agente está processando um formulário Conclusão.

4 Clique em Transferir.

Concluindo atividades de comunicação

O administrador determina se o formulário Conclusão no seu Oracle Contact On Demand será ativado de modo automático ou manual. Por padrão, os formulários Conclusão são obrigatórios e somente o administrador pode ativar ou desativar os formulários Conclusão no Oracle Contact On Demand.

DICA: a configuração Conclusão Automática está disponível na seção Perfil da empresa do Oracle CRM On Demand. Somente administradores podem ativar ou desativar essa configuração. Para obter mais informações sobre como definir as configurações Conclusão Automática, consulte *Oracle Contact On Demand Administration Manager Guide* e *Oracle Contact Center Anywhere Administration Manager Guide*.

Quando você encerra qualquer comunicação (chamadas, correios de voz, e-mails), o Oracle Contact On Demand cria automaticamente uma atividade e exibe o formulário Conclusão. Você deve preencher o formulário Conclusão para concluir a atividade de comunicação.

Se um formulário Conclusão não for exibido, faça o seguinte:

- n** Verifique com o administrador se o seu formulário Conclusão está ativado.
- n** Verifique se seu navegador está com o bloqueador de pop-up ativado.

CUIDADO: não conclua uma atividade enquanto uma chamada ainda estiver ativa, caso contrário um segundo formulário Conclusão será exibido quando você desligar o telefone. Não deixe várias janelas de conclusão abertas, caso contrário será difícil determinar qual formulário Conclusão pertence a que chamada.

OBSERVAÇÃO: cada atividade individual abre uma formulário Conclusão individual. Você pode personalizar seus formulários Conclusão na página Personalização do aplicativo de atividade no Oracle CRM On Demand. Para obter mais informações sobre como personalizar formulários Apresentação de conclusão, consulte [Personalizando apresentações de página estática](#) (consulte "Personalizando apresentações de página estáticas" na página 1148). Para obter mais informações sobre como atribuir formulários Conclusão personalizados para usuários específicos, consulte [Adicionando funções](#) (na página 1274).

Se o formulário Conclusão for exibido enquanto você estiver editando um registro, os dados já informados para esse registro não serão perdidos, pois a página aberta que você está editando não é atualizada quando o Oracle Contact On Demand salva os dados no formulário Conclusão.

No formulário Conclusão, você pode resumir o que ocorreu durante a comunicação. Também é possível vincular outros registros à atividade, como contas e contatos no formulário Conclusão. A vinculação de registros cria uma auditoria histórica de todas as comunicações entre sua empresa e um contato ou uma conta. Também é possível rastrear todas as comunicações exigidas para resolver uma solicitação de serviço ou todas as comunicações geradas por uma campanha específica, que ajuda sua empresa a avaliar a eficácia geral da campanha.

A tabela a seguir descreve alguns campos do formulário Conclusão.

Campo	Descrição
Principais informações sobre a tarefa	
Proprietário	<p>Apelido do proprietário do registro. Geralmente, o proprietário pode atualizar o registro, transferir um registro para outro proprietário ou excluir o registro. No entanto, os níveis de acesso podem ser ajustados para restringir ou expandir o acesso de um usuário.</p> <p>Esse valor afeta quais registros serão incluídos nos relatórios que você ou seus gerentes executam, bem como a visibilidade nas listas gerenciadas.</p>
Assunto	O padrão é Subtipo da atividade seguida, seguido pelo número de telefone ou endereço de e-mail.
Prioridade	A prioridade dessa atividade, conforme determinado pela configuração da empresa. Campo somente leitura.
Origem	Número de telefone ou endereço de e-mail do qual a chamada é feita ou o endereço de e-mail enviado. Campo somente leitura.
Destino	Número de telefone que o agente disca ou endereço de e-mail de destino para o e-mail. Campo somente leitura.
Status	Padronizado para Concluído no formulário Conclusão. Se você salvar as informações com um status de Concluído, a atividade aparecerá na seção Comunicações concluídas recentemente na sua Página inicial de comunicações.
Tipo	Tipo de atividade, conforme definido na sua empresa. Somente leitura.
Subtipo da atividade	<p>O tipo de atividade específico. Você não pode editar esses valores; somente o administrador da empresa pode alterar ou adicionar valores na lista suspensa.</p> <p>Os valores padrão são Chamada recebida, Chamada efetuada, Transferência de entrada, Transferência de saída, Transferência perdida, E-mail recebido, E-mail enviado, E-mail encaminhado, E-mail reatribuído, Resposta de e-mail, Correio de voz recebido, Correio de voz enviado, Correio de voz encaminhado, Correio de voz reatribuído, Callback e Callback da Web.</p>

Campo	Descrição
Código de resolução	<p>Breve descrição de como essa chamada é resolvida.</p> <p>Os valores padrão são Número incorreto, Ocupado, Callback, Atualização do cliente, E-mail descartado, Pergunta geral, Solicitação de literatura, Nova conta, Novo contato, Novo lead, Nova oportunidade, Nova solicitação de serviço, Sem resposta, Não interessado, Transferência externa, Outros, Pergunta do produto, Reatribuído ao agente, Reatribuído ao grupo, Resposta fornecida, Acompanhamento programado, Transferido para agente, Transferido para grupo e Transferido p/ correio de voz.</p> <p>O administrador da empresa pode alterar ou adicionar valores na lista suspensão.</p>
Itens relacionados	<p>Registros vinculados à atividade. O Oracle Contact On Demand vincula registros automaticamente quando a atividade é criada com base nas informações capturadas pelo aplicativo, como origem, destino e outros dígitos informados pelo chamador.</p> <p>Também é possível criar novos registros que são automaticamente vinculados a essa atividade ou selecionar os existentes para vinculação. Clique no ícone Pesquisa próximo ao tipo de registro. Na página Pesquisa, selecione o registro existente ou clique em Novo, insira as informações necessárias na página Editar e salve o registro.</p>
Informações adicionais	
Modificado por	Nome da pessoa que cria ou atualiza o registro seguido pela data e hora em que isso ocorreu. Gerado pelo sistema.
Descrição	Informações adicionais sobre a chamada. Limite de 16.350 caracteres.

Usando formulários Conclusão automáticos

Você tem um minuto para preencher o formulário Conclusão, no entanto, esse tempo pode ser modificado por um administrador. Se você exceder o tempo limite permitido para inserir as informações no formulário Conclusão, um alerta de temporizador será exibido. Clique em OK e continue inserindo informações, depois em Salvar. Não é exibido mais nenhum alerta de temporizador após o primeiro alerta do temporizador. Se o formulário Conclusão for aberto automaticamente, o botão Cancelar ficará cinza e não poderá ser usado. Se você fechar a janela do formulário Conclusão, as informações inseridas, se houver, serão salvas.

Usando formulários Conclusão manuais

Se o formulário Conclusão for aberto manualmente, você poderá fechá-lo sem salvar os detalhes selecionando o botão Cancelar.

Revisando suas estatísticas

Você pode revisar estatísticas clicando em Estatísticas na seção Ferramentas de comunicação na Barra de ação. As estatísticas representam a atividade nas últimas 24 horas para você ou seu grupo de trabalho,

conforme indicado na tabela a seguir. As estatísticas são redefinidas para zero (0) à meia-noite, hora da empresa.

Este rótulo	Mostra esta informação
Sessão	
Última atualização	Última vez que as estatísticas foram atualizadas (específico do agente)
Conectado por	Tempo de conexão (específico do agente)
Tempo de conversação	<p>Duração do tempo de conversa de todas as interações por telefone do agente.</p> <p>Exemplo:</p> <ul style="list-style-type: none"> n 4 chamadas <ul style="list-style-type: none"> n 1 chamada via ACD: tempo de conversação de 30 minutos n 1 chamada efetuada: 10 minutos n 1 chamada recebida: 14 minutos n 1 chamada de callback da Web: 15 minutos n Tempo de conversão de 69 minutos
Tempo para atendimento	<p>Tempo médio para atendimento de todos os tipos de interações de todos os grupos de trabalho aos quais o agente foi atribuído.</p> <p>Exemplo:</p> <ul style="list-style-type: none"> n O agente é membro do grupo de trabalho 1, 2 e 3: <ul style="list-style-type: none"> n Tempo médio para atendimento do grupo de trabalho 1: 2 minutos n Tempo médio para atendimento do grupo de trabalho 2: 4 minutos n Tempo médio para atendimento do grupo de trabalho 3: 6 minutos n Tempo médio para atendimento: 4 minutos
Mensagens off-line	Número de e-mails na sua fila ou número de mensagens que você foi configurado para receber (específico do agente)
Voz	Número de chamadas recebidas pelo agente. Isso é específico do agente e não inclui os totais do grupo de trabalho.
Nº de chamadas na fila	Número de chamadas na fila de todos os grupos de trabalho aos quais o agente foi atribuído
Espera mais longa	O tempo mais longo que uma chamada fica na fila. Esse período é calculado pela inclusão de todas as chamadas em todos os grupos de trabalho aos quais o agente foi atribuído.
Estado atual	Indica o estado das chamadas de voz, por exemplo, Disponível, Indisponível, etc.

Este rótulo	Mostra esta informação
Correio de voz	Número de correios de voz ACD recebidos pelo agente.
Nº de correios de voz na fila	Número de correios de voz ACD na fila de todos os grupos de trabalho aos quais o agente foi atribuído.
Estado atual	Indica o estado dos correios de voz ACD, por exemplo, Disponível, Indisponível, etc.
E-mail	Número de e-mails ACD recebidos pelo agente.
Nº de e-mails na fila	Número de e-mails ACD na fila de todos os grupos de trabalho aos quais o agente foi atribuído.
Estado atual	Para e-mails ACD (específico do agente), por exemplo, Disponível, Indisponível, etc.

Exibindo históricos de interação

O Oracle Contact On Demand controla o que acontece a cada interação do cliente em uma fila separada, chamada de histórico de interações. Semelhante a um arquivo de log, o histórico de interações inclui informações como o agente, a prioridade e o roteamento para o correio de voz. Os históricos de interações são armazenados como anexos nos registros de atividade.

Para ver o histórico de interações

- 1 Selecione a atividade.
- 2 Na Página de detalhes, role para baixo até as seções Anexos.
- 3 Clique em Exibir na linha Histórico de interações.
- 4 Para ver mais detalhes, clique no link específico no histórico.

Por exemplo, você pode clicar nesse link para revisar a resposta que enviou para um e-mail: Salvando a transcrição da resposta do e-mail.

Monitorando agentes

Antes de começar. Para executar este procedimento, você precisa estar configurado como um Supervisor no Oracle Contact On Demand.

É possível usar o recurso de monitor como uma ferramenta de instrução para ajudar os agentes a lidar melhor com os problemas do cliente. Quando você monitora um agente, ele não sabe quando você estará escutando suas comunicações.

Para monitorar a chamada de um agente

- 1 Na seção Ferramentas de comunicação na Barra de ação, navegue para Supervisor, depois Monitor.
- 2 Na janela Agente do monitor, selecione o Nome do agente.
DICA: para localizar o agente na lista, use o campo Procurar um agente.
- 3 Selecione o controle de monitoramento ou gravação para a chamada atual:
 - n **Escutar.** Você pode ouvir a conversa, mas nem o cliente, nem o agente podem ouvir você.
 - n **Escuta compartilhada.** Você pode ouvir a conversa e instruir o agente. O cliente não pode ouvir você.
 - n **Assumir o comando.** Você assume o controle da chamada telefônica com o cliente. Isso desconecta o agente da chamada e o formulário Conclusão aparece na tela do agente.
 - n **Ingressar.** Você ingressa na conversa. O agente e o cliente ouvem você.
 - n **Gravar/interromper gravação.** Você grava a conversa. Quando você interrompe a gravação, o arquivo wav é armazenado como um anexo a essa atividade no histórico de interações.
 - n **Fazer logout do agente.** Você desconecta o agente do aplicativo. Use essa opção para desconectar agentes remotos que deixaram a estação de trabalho. Quando você seleciona essa opção, uma mensagem é exibida perguntando se você deseja desconectar o canal. Ao selecionar Sim, você desconecta a chamada telefônica na qual o agente estava.

Para escutar a gravação de um agente

- 1 Na seção Ferramentas de comunicação na Barra de ação, clique em Supervisor e selecione Gravações. Isso exibe as gravações feitas pelo supervisor ao monitorar um agente.
OBSERVAÇÃO: as gravações feitas pelo agente estão disponíveis no Histórico de interações.
- 2 Na janela Gravações, selecione a gravação.
DICA: para localizar a gravação na lista, preencha os campos Usuário, De e Para e clique em Pesquisar. Também é possível usar os ícones de calendário para preencher os campos De e Para.
- 3 Selecione o controle de gravação para a gravação atual:
 - n **Reproduzir.** Você pode reproduzir a gravação selecionada.
 - n **Fechar.** Você interrompe a gravação e fecha a janela Gravações.**DICA:** se tiver problemas para escutar as mensagens gravadas, altere o player de mídia padrão na máquina.

Página Lista de atividades de comunicação (Oracle Contact On Demand)

A página Lista de atividades do Oracle Contact On Demand mostra o subconjunto ou a lista de interações do cliente que você selecionou na Página inicial de comunicação. Na página Lista de atividades, você pode revisar várias interações rapidamente. Também é possível selecionar uma para revisão ou atualização.

Como exibir a página Lista de atividades

- 1 Clique na guia Chamadas, Correio de voz ou E-mail.
- 2 Na seção Caixa de entrada, clique no link Exibir lista completa.

A página Lista de atividades exibe uma lista de todas as interações do cliente.

Você pode determinar o período no qual a caixa de entrada da página inicial Comunicação exibe as atividades atuais e concluídas no seu perfil pessoal. Para obter mais informações, consulte [Atualizando seus detalhes pessoais](#) (consulte "[Atualizando suas informações pessoais](#)" na página 658).

Ao usar um menu suspenso, você também pode alternar para outra lista. A lista suspensa contém listas padrão distribuídas com o aplicativo e listas personalizadas da sua empresa. Para obter uma descrição das listas padrão, consulte a tabela Seção das listas de comunicações em [Trabalhando com a Página inicial de comunicação](#) (na página 318).

OBSERVAÇÃO: as atividades incluem Compromissos, Tarefas e Atividades de comunicação. Não é possível excluir Atividades do Oracle Contact On Demand na guia Comunicações, no Calendário nem nas Páginas iniciais.

A tabela a seguir descreve o que pode ser feito na página Lista de atividades:

Para realizar esta ação	Siga estas etapas
Criar uma lista filtrada	Clique no link Gerenciar listas na barra de título e em Novas listas. Isso abre um assistente que o guiará pelo processo.
Criar um registro de tarefa	Clique em Nova tarefa na barra de título. Na página Tarefa - Edição, insira as informações necessárias e salve o registro.
Localizar uma atividade	Clique no cabeçalho da coluna Assunto. Em seguida, clique em uma letra na barra do alfabeto. Para atividades que começam com números, clique em 0-9.
Percorrer a lista na página	Clique nos ícones de navegação na parte superior ou inferior da página da lista para ir para a página seguinte, para a página anterior, para a primeira página ou para a última página da lista.
Mostrar mais/menos registros	Na lista suspensa Número de registros exibidos na parte inferior da página, selecione um número de registros a serem vistos de uma só vez.
Exibir um subconjunto diferente de atividades	Clique na lista suspensa na barra de título e altere a seleção. A lista suspensa contém todas as listas filtradas disponíveis para você.
Exibir detalhes da	Clique no Assunto da atividade que deseja exibir. Isso abre a Página de

Para realizar esta ação	Siga estas etapas
atividade	detalhes.
Exibir todas as atividades da sua empresa	Na barra de título, clique na lista suspensa e selecione um item.

Barra de ferramentas do Oracle Contact On Demand

O Oracle Contact On Demand adiciona duas seções à Barra de ação: Ferramentas de comunicação e Controles de voz. Esta tabela descreve as opções que você pode ver nessas duas áreas, dependendo das suas responsabilidades.

Botão	Descrição
Ferramentas de comunicação	
Disponível/indisponível	Permite alterar o status de trabalho para Disponível ou Indisponível para aceitar chamadas telefônicas.
Discar	Permite fazer uma chamada interna ou de saída.
Supervisor	Permite que os supervisores monitorem e registrem chamadas do agente e escutem as gravações do agente.
Preferência do usuário	Permite alterar o telefone no qual você aceita chamadas de entrada, bem como outras configurações.
Estatísticas	Controla estatísticas da sua sessão. Para obter mais informações, consulte Revisando suas estatísticas (na página 334).
Controles de voz	
Atender	Aceita callbacks (ao usar o atendimento automático).
Recusar	Recusa um callback ou uma chamada roteada para você.
Desconectar	Encerra uma chamada ativa.
Reter	Coloca uma chamada em espera, que permite fazer uma chamada de saída a uma origem externa. Clique nesse botão novamente para retornar à chamada.
Transferir	Transfere uma chamada ativa para outro agente, grupo ou origem externa.
Gravar	Grava a chamada ativa, que é salva como um arquivo wav e pode ser reproduzida no player de mídia local.

Campos de atividade de comunicação (Oracle Contact On Demand)

Quando você clica em Editar nas páginas Chamada, Correio de voz ou Detalhes do e-mail, a página Edição de atividade é aberta com as informações extraídas do formulário Conclusão da atividade.

OBSERVAÇÃO: os administradores da empresa podem personalizar seu aplicativo de várias maneiras, por exemplo, alterando nomes dos tipos de registro, campos e opções nas listas suspensas. Portanto, as informações que você vê na tela podem ser diferentes das informações padrão descritas nesta tabela. Nem todos os campos do aplicativo são editáveis. Se o administrador da sua empresa personalizar o tipo de registro Atividade para que campos adicionais sejam exibidos quando necessário, essa personalização impedirá o Oracle CRM On Demand de criar registros de Atividade para novas interações.

A tabela a seguir fornece informações adicionais sobre os alguns campos.

OBSERVAÇÃO: todos os registros de hora são mostrados em número de segundos.

Campo	Descrição
Principais informações sobre atividade	
Proprietário	Consulte Proprietário em Concluindo atividade de comunicação (consulte " Concluindo atividades de comunicação " na página 332).
Assunto	Consulte Assunto em Concluindo atividades de comunicação (na página 332).
Prioridade	Consulte Prioridade em Concluindo atividades de comunicação (na página 332).
Origem	Consulte Origem em Concluindo atividades de comunicação (na página 332).
Destino	Consulte Destino em Concluindo atividades de comunicação (na página 332).
Status	Consulte Status em Concluindo atividades de comunicação (na página 332).
Tipo	Consulte Tipo em Concluindo atividades de comunicação (na página 332).
Subtipo da atividade	Consulte Subtipo de atividade em Concluindo atividades de comunicação (na página 332).
Código de resolução	Consulte Código de resolução em Concluindo atividade de comunicação (consulte " Concluindo atividades de comunicação " na página 332).
Estatísticas-chave	
Tempo de espera em fila	Tempo em segundos que a interação fica na fila antes de ser atribuída a um agente.
Hora de início	Hora, data e marcação de data/hora em que a comunicação é atribuída ao agente.
Hora de término	Hora, data e marcação de data/hora em que a comunicação é concluída.
Tempo de espera	Tempo, em segundos, em que o chamador está selecionando opções nos

Campo	Descrição
total	prompts de menu combinada com o tempo de espera em fila.
Fila atribuída	Nome do grupo para o qual a interação é roteada.
Tempo no IVR	Tempo, em segundos, em que o cliente está selecionando opções nos prompts de menu. Para e-mails, esse campo mostra 0.
Tempo de interação	Tempo, em segundos, entre a hora de início e a hora de término.
Tempo de conclusão	Tempo, em segundos, que o agente gasta na conclusão (com o formulário Conclusão aberto).
Tempo de processamento	Soma do tempo de interação e do tempo de conclusão.
Tempo de espera em fila	Tempo, em segundos, que o chamador fica em espera após inserir informações IVR.
Itens relacionados	Consulte Itens relacionados em Concluindo atividades de comunicação (na página 332).
Informações adicionais	
Modificado por	Consulte Modificado por Concluindo atividades de comunicação (na página 332).
Descrição	Consulte Descrição em Concluindo atividades de comunicação (na página 332).

Páginas de detalhes da chamada, correio de voz e e-mail

Clique em um tópico para ver instruções a fim de executar as tarefas a seguir na Página de detalhes da chamada, do correio de voz ou do e-mail.

 [Exibindo históricos de interação](#) (na página 336)

 [Vinculando registros ao seu registro selecionado](#) (na página 65)

 [Anexando arquivos e URLs a registros](#) (consulte "[Anexando arquivos e URLs aos registros](#)" na página 101)

Os administradores do Oracle Contact On Demand podem criar páginas personalizáveis de Chamada, Correio de voz e E-mail. Para obter mais informações sobre apresentações de página, consulte [Personalizando apresentações de página estática](#) (consulte "[Personalizando apresentações de páginas estáticas](#)" na página 1148).

OBSERVAÇÃO: você pode criar apresentações de página para chamadas, correios de voz e e-mails no Oracle Contact On Demand. As apresentações de página dinâmica não contam com suporte do Oracle Contact On Demand.

É possível editar a apresentação das suas páginas de Chamada, Correio de voz e E-mail para exibir apenas as seções que você usa regularmente. A edição das apresentações de página também acelera a velocidade na qual as páginas são carregadas e elimina a aglomeração.

Para editar a apresentação das Páginas de detalhes de chamadas, correio de voz e E-mail.

- 1 Clique em uma chamada, um correio de voz ou um e-mail para abrir a página de detalhes correspondente.
- 2 Clique no link Editar apresentação localizado à direita da página de detalhes.
- 3 O uso das setas move as seções (conteúdo) da coluna Informações relacionadas disponíveis para a coluna Informações relacionadas exibidas.
- 4 Clique em Salvar.

OBSERVAÇÃO: também é possível contrair e expandir as seções que você usa com mais frequência ou menos frequência. Se raramente você usa uma seção, mantenha-a recolhida. contrair seções melhora a velocidade na qual a página é recarregada. Você também pode usar a edição em linha para editar campos usados frequentemente. Para obter mais informações sobre a edição em linha, consulte [Atualizando detalhes do registro](#) (na página 64).

Tópicos relacionados

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas:

- [Campos de atividade de comunicação \(Oracle Contact On Demand\)](#) (na página 340)
- [Sobre o Oracle Contact On Demand](#) (na página 313)

7

Gerenciamento de relacionamento do parceiro e alta tecnologia

O Oracle CRM On Demand fornece os seguintes tipos de registro do gerenciamento de relacionamento do parceiro (PRM):

- Parceiros.** Use estas páginas para gerenciar informações sobre as empresas externas ou contatos de empresas que vendem ou reparam produtos pertencentes à empresa.
- Programas de parceria.** Use estas páginas para rastrear os requisitos e os benefícios das empresas que fazem parte dos programas de parceria da empresa.
- Aplicativos.** Use estas páginas para gerenciar os aplicativos de parceiros novos ou existentes para parceria com a empresa do proprietário da marca.
- Registros de negócio.** Use estas páginas para gerenciar os registros de negócio que permitem aos parceiros solicitarem direitos exclusivos para uma oportunidade da empresa do proprietário da marca.
- Solicitações MDF.** Use estas páginas para gerenciar as solicitações dos fundos do mercado de desenvolvimento (MDF) para fundos monetários fornecidos por um departamento de vendas ou de marketing do fabricante. As solicitações MDF ajudam um parceiro a vender seus produtos ou comercializar a marca do fabricante.
- SP - Solicitações.** Use estas páginas para gerenciar as solicitações de preços especiais (SP) de parceiros para um ajuste de preço de um produto.
- Fundos.** Use estas páginas para gerenciar solicitações de fundos, créditos e aprovações.
- Treinamento e certificação (T&C).** Use essas páginas para criar conhecimento entre a comunidade do parceiro sobre cursos de treinamento e programas oferecidos para os produtos e serviços da empresa proprietária da marca. O T&C também ajuda a rastrear as habilidades e competências das empresas parceiras e de seus funcionários. Os tipos de registros do T&C são:
 - Cursos
 - Exames
 - Certificações
 - Credenciais

Observação: todos esses tipos de registro só estão disponíveis no Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition. O tipo de registro Fundos também está disponível no Oracle CRM On Demand High Tech Edition.

Gerenciando o PRM e a alta tecnologia

Para obter mais informações sobre como gerenciar e configurar o gerenciamento de relacionamento do cliente (PRM), consulte *Oracle CRM On Demand for Partner Relationship Management Configuration Guide*.

Parceiros

Use as páginas Parceiro para rastrear empresas de parceiro e seus membros, criar contas do parceiro no Oracle CRM On Demand para dar suporte a usuários do parceiro e definir os níveis apropriados de acesso ao Oracle CRM On Demand e de visibilidade dos dados para cada conta do parceiro.

Sobre parceiros

A guia Parceiro representa qualquer empresa externa que venda ou repare produtos pertencentes ao proprietário da marca.

As páginas Parceiros do Oracle CRM On Demand permitem definir as informações de negócios sobre o parceiro, bem como as informações de parceria entre o proprietário da marca e o parceiro. Os exemplos de informações do perfil do parceiro são nome da empresa, endereço, números de telefone, número de fax, site da Web, receita anual, número de funcionários, mercado, setor, descrição dos negócios etc.

Sobre contas do parceiro

Conta do parceiro PRM, também conhecida como conta do parceiro gerenciada, é um parceiro com usuários no Oracle CRM On Demand. Uma conta do parceiro não gerenciada não tem nenhum usuário no Oracle CRM On Demand. Uma PRM conta do parceiro PRM está presente nas guias Conta e Parceiro, além de ter os seguintes atributos:

- Trata-se de uma conta com o tipo definido como Parceiro.
- O valor do indicador de parceiro gerenciado é definido como Y.
- O status da organização do parceiro é definido como Ativo.

Para organizações que sejam contas para quem os representantes de vendas vendem e parceiros PRM, você deve criar dois registros: um registro de conta e um registro de parceiro.

Como o tipo de registro do parceiro é uma subclasse do tipo de registro da conta, os campos personalizados adicionados ao tipo de registro de conta também estão disponíveis para o tipo de registro do parceiro. No entanto, a recíproca não é verdadeira: os campos personalizados adicionados ao tipo de registro do parceiro não estão disponíveis para o tipo de registro da conta.

Em geral, mantenha os atributos específicos do parceiro na guia Parceiros e os atributos específicos da conta não relativos à parceria na guia Contas. Porém, às vezes, você pode precisar de um atributo específico do parceiro disponível na guia Contas. Nesse caso, você pode adicionar atributos personalizados ao tipo de registro da conta. Esses atributos se tornam parte do tipo de registro Parceiro automaticamente.

Ao exibir a conta do parceiro na guia Contas, você pode ver o campo Tipo de conta, que está definido como Parceiro. Quando você exibe uma conta do parceiro na guia Parceiros, o campo Tipo de conta não é exibido, porque o único valor que uma conta do parceiro pode ter é Parceiro.

OBSERVAÇÃO: embora o status da organização do parceiro esteja definido como Ativo, o tipo de conta do parceiro deve ser definido como Parceiro.

Trabalhando com a página inicial Parceiros

A página inicial Parceiros é o ponto de partida para gerenciar parceiros.

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

Criando uma conta do parceiro

Você pode criar uma conta do parceiro clicando no botão Novo da seção Parceiros recém-modificados. Para obter mais informações sobre como criar parceiros, consulte [Criando registros](#) (na página 41) e [Campos de parceiro](#) (na página 349).

DICA: você pode indicar hierarquias de parceiro, como uma empresa subsidiária de outra empresa, selecionando contas-pai. Para obter mais informações sobre hierarquias de parceiro, consulte [Especificando contas-pai](#) (na página 203).

Trabalhando com listas de parceiros

A seção Listas de parceiros mostra várias listas. O Oracle CRM On Demand acompanha um conjunto de listas padrão. Todas as listas padrão são públicas e visíveis a todos. Você e os gerentes podem criar listas adicionais com base em critérios diferentes. Essas listas personalizadas aparecem acima do conjunto padrão de listas.

A tabela a seguir descreve as listas padrão para parceiros.

Lista de parceiros	Descrição
Todos os parceiros	Filtra todos os parceiros aos quais você tem visibilidade, independentemente do proprietário.
Meus parceiros	Parceiros com o seu nome no campo Proprietário.
Parceiros - Criação recente	Todos os parceiros, classificados pela data de criação.
Parceiros recém-modificados	Todos os parceiros, classificados pela data de modificação.

Para visualizar uma lista, clique no nome dela.

Para criar uma nova lista, clique em Nova. Para obter mais informações sobre criação de listas, consulte [Criando e refinando listas](#) (na página 79).

Para revisar todas as listas disponíveis, criar uma nova, ou visualizar, editar ou excluir uma existente, clique em Gerenciar Listas. Essa página também inclui as listas padrão entregues pelo Oracle CRM On Demand. Essas listas são apenas para visualização. Portanto, não pode ser editadas ou excluídas.






Exibindo parceiros recém-modificados

A seção Parceiros recém-modificados mostra os parceiros que você modificou mais recentemente.

Para expandir a lista, clique no link Exibir lista completa.

Adicionando seções à página inicial Parceiros

Se a função de usuário incluir o privilégio Personalizar páginas iniciais, você poderá adicionar algumas ou todas as seções a seguir à página inicial Parceiros:




-  Todos os parceiros ativos
-  Todos os parceiros inativos
-  Parceiros - Criação recente
-  Parceiros recém-modificados
-  Uma ou mais seções de relatório (o administrador da empresa pode disponibilizar seções de relatório na página inicial Parceiros)

Para adicionar seções à página inicial Parceiros







- 1** Na página inicial Parceiros, clique em Editar layout.
- 2** Na página Apresentação da página inicial Parceiros, clique nas setas para adicionar ou remover seções e organizá-las na página.
- 3** Clique em Salvar.

Gerenciando contas do parceiro

Para gerenciar contas do parceiro, realize as seguintes tarefas:

-  [Ativando e inativando contas do parceiro](#) (na página 347)
-  [Procurando contas do parceiro](#) (na página 348)
-  [Excluindo contas do parceiro](#) (na página 349)

Para ver os procedimentos passo a passo que são comuns a vários tipos de registro, consulte:

-  [Criando registros](#) (na página 41)
-  [Atualizando detalhes do registro](#) (na página 64)
-  [Vinculando registros ao seu registro selecionado](#) (na página 65)
-  [Trabalhando com listas](#) (na página 74)
-  [Controlando parceiros e concorrentes das contas](#) (na página 205)
-  [Controlando relacionamentos entre contas](#) (na página 206)

[n Adicionando observações](#) (na página 94)

[n Anexando arquivos e URLs a registros](#) (consulte "[Anexando arquivos e URLs aos registros](#)" na página 101)

OBSERVAÇÃO: quando você cria uma conta do parceiro e define essa conta com o status Ativo, um livro é criado automaticamente com o nome <Nome do parceiro> Livro do parceiro. Quando você cria uma conta do parceiro e define a organização do parceiro para essa conta, ela é adicionada ao livro correspondente. Quando é inativada, uma conta do parceiro é inativada no livro correspondente. Se a organização do parceiro do usuário for alterada, a conta do parceiro será removida do livro associado para a organização do parceiro anterior e adicionada ao livro do parceiro correto para o novo relacionamento de organização do parceiro.

OBSERVAÇÃO: os administradores de empresa podem personalizar o Oracle CRM On Demand de várias maneiras, por exemplo, alterando os nomes dos tipos de registro, campos e opções nas listas. Portanto, as informações exibidas podem ser diferentes das informações padrão descritas na ajuda on-line.

Além disso, dependendo do seu nível de acesso, talvez não seja possível executar todos os procedimentos descritos na lista anterior.

Ativando e inativando contas do parceiro

Se uma parceria for suspensa ou encerrada, você poderá desativar essa conta do parceiro. Desativando a conta do parceiro, você pode permitir que ela permaneça no Oracle CRM On Demand para ser reativada mais tarde.

Para ativar ou desativar uma conta do parceiro

- 1 Navegue até a página Edição do parceiro.
- 2 Na lista de status Organização do parceiro, selecione Ativo para ativar a conta do parceiro ou selecione Inativo para desativá-la.
- 3 Clique em Salvar.

OBSERVAÇÃO: desativar uma conta do parceiro permite alterar o valor Tipo de conta na guia Contas ou excluir a conta da guia Contas. Se uma conta estiver ativa, você não poderá excluí-la nem alterar o valor Tipo de conta na guia Contas.

Convertendo contas em contas do parceiro

No Oracle CRM On Demand, você pode converter contas em contas do parceiro.

Antes de começar.

O administrador da empresa deve ter adicionado a caixa de seleção Parceiro gerenciado para a página de detalhes. Se a caixa de seleção Parceiro gerenciado não for exibida na página de detalhes, clique no link Editar apresentação e adicione a caixa de seleção à apresentação da página na seção Informações-chave sobre a conta da página Detalhe da conta ou entre em contato com o administrador da empresa.

Para converter uma conta em uma conta do parceiro

- 1 Na lista Conta, selecione a conta que você deseja converter em uma conta do parceiro.
- 2 Na página Detalhes da conta, clique em Editar.
- 3 Na página Editar conta, altere o tipo de conta para Parceiro.
- 4 Marque a caixa de seleção Parceiro gerenciado e, em seguida, clique em Salvar.

OBSERVAÇÃO: quando você concluir esta tarefa, o nome do campo Proprietário mudará automaticamente para o nome do usuário que realiza a conversão e o novo parceiro será adicionado à equipe do parceiro do proprietário.

Para verificar se uma conta do parceiro não pode reverter para uma conta regular

- 1 Navegue até a lista Parceiro na guia Parceiro e selecione a conta do parceiro.
- 2 Na página Detalhes do parceiro, clique em Editar.
- 3 Na página Editar parceiro, altere o status da organização do parceiro para Ativo.
Depois de definir o status como Ativo, a conta do parceiro não poderá ser alterada para uma conta regular.

Procurando contas do parceiro

Você pode procurar contas do parceiro usando a funcionalidade Pesquisa avançada na Barra de ação. Você deve especificar os seguintes critérios de pesquisa:

- O campo está definido como Tipo de conta
- A condição está definida como Igual a
- O valor do filtro está definido como Parceiro

Para procurar contas do parceiro PRM (contas do parceiro gerenciadas), você deve especificar os critérios de pesquisa na lista anterior e definir os seguintes critérios de pesquisa:

- O campo está definido como Indicador Parceiro gerenciado.
- A condição está definida como Igual a.
- O valor de filtro está definido como Y.

Para obter mais informações sobre como procurar registros, consulte [Localizando registros](#) (na página 45).

Excluindo contas do parceiro

Como as contas do parceiro também podem ser usadas como contas, as contas do parceiro podem ser associadas a oportunidades, bem como a outros registros. Excluir uma conta do parceiro pode gerar erros por conta dessas associações.

Como contas também podem ser usadas como contas do parceiro, excluir uma conta com um tipo de conta Parceiro na guia Contas também pode gerar erros. Dessa forma, você não pode excluir contas do parceiro na guia Parceiros. Você só pode desativar contas do parceiro. Se a conta não tiver nenhum outro uso e você quiser excluí-la, será possível excluir a conta do parceiro inativa na guia Contas.

Durante a exclusão de uma conta que seja do tipo parceiro na guia Contas, o Oracle CRM On Demand tenta verificar se o status da organização do parceiro é Inativo, que impede a exclusão acidental de um registro de parceiro ativo. Para obter informações sobre como excluir e restaurar registros, consulte [Excluindo e restaurando registros](#) (na página 108).

Campos de parceiro

Use a página Edição do parceiro para adicionar um parceiro ou atualizar detalhes de um parceiro existente. A página Edição do parceiro mostra o conjunto completo de campos de um parceiro.

DICA: você também pode editar aplicativos na página Lista de parceiros e na página Detalhes de parceiros. Para obter mais informações sobre como atualizar registros, consulte [Atualizando detalhes do registro](#) (na página 64).

OBSERVAÇÃO: os administradores de empresa podem personalizar o Oracle CRM On Demand de várias maneiras, por exemplo, alterando os nomes dos tipos de registro, campos e opções nas listas. Portanto, as informações exibidas podem ser diferentes das informações padrão descritas na ajuda on-line.


A tabela a seguir fornece informações adicionais sobre os alguns campos.

Campo	Descrição
Informações-chave sobre o parceiro	
Nome do parceiro	O nome do parceiro. Para evitar registros duplicados, verifique se você seguiu as convenções de nomenclatura definidas pela empresa para abreviações, capitalização etc.
Tipo de parceiro principal	Selecione o tipo de parceiro que você deseja usar como principal para essa conta do parceiro.
Localização	O tipo de dependências operadas pelo parceiro no local, como Sede.
Status da organização do parceiro	Indica se a conta do parceiro está ativa ou inativa.
Conta-pai	O nome da empresa da qual o parceiro é um subsidiário.
Nº de telefone principal	O número de telefone principal usado para chegar ao parceiro.
Nº de fax	O número de fax principal do parceiro.

Campo	Descrição
principal	
Site Web	Endereço do URL do parceiro.
Tabela de preços	A lista de preços a que a conta de parceiro está associada. Normalmente, a lista de preços é a que armazena o custo de compra do parceiro.
Informações adicionais	
Endereços de cobrança e envio	Selecionar um país determina os rótulos para os campos de endereço restantes de acordo com a convenção de endereço do país. A tela pode ser atualizada para exibir os nomes de campo.
Proprietário	<p>Apelido do proprietário do registro. Em geral, o proprietário pode atualizar o registro, transferi-lo para outro proprietário ou excluí-lo. Porém, os níveis de acesso podem ser ajustados para restringir ou expandir o acesso de um usuário. Para reatribuir a propriedade de um registro de parceiro, você deve ter acesso de Leitura/Edição/Exclusão no registro de parceiro.</p> <p>O valor no campo Proprietário afeta quais registros são incluídos nos relatórios executados por você ou pelos gerentes.</p>
Gerente de conta do canal	O gerente da conta do canal é responsável por manter o relacionamento entre os parceiros e a empresa do proprietário da marca. Os gerentes de canal atuam como o contato principal para o parceiro.
Modificação externa	Nome da pessoa que criou ou atualizou pela última vez o registro do parceiro, seguido da data e da hora da atualização. O Oracle CRM On Demand gera esses dados.
Número de usuários ativos	Este é um campo calculado que determina o número de usuários ativos no Oracle CRM On Demand atual do parceiro.
Número máximo de usuários	O número máximo de usuários que uma organização do parceiro pode ter. Um parceiro não pode ter mais usuários do que o número definido no campo.
Número restante de usuários disponíveis	Este é um campo calculado que iguala a diferença entre o campo Número máximo de usuários e o campo Número de usuários ativos atual. Quando o valor desse campo for 0 (zero), você não poderá adicionar mais nenhum usuário ativo ao Oracle CRM On Demand.
Descrição	Informações adicionais sobre o parceiro. Este campo tem um limite de 2.000 caracteres.

Programas de parceria

Use as páginas Programa de parceria para fazer o seguinte:

-  Gerenciar tipos diferentes e níveis dos programas de parceria.

- n Especificar tipos diferentes de parceiros.
- n Administrar as associações do programa de parceria.

Um *programa de parceria* descreve os requisitos e benefícios para o parceiro quando este for membro do programa de parceria. Os programas de parceria foram criados para recrutar parceiros pela empresa proprietária da marca.

Trabalhando com a página inicial Programas de parceria

A página inicial Programas de parceria é o ponto de partida para gerenciar programas de parceria.

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

Criando um programa de parceria

Você pode criar um programa de parceria clicando no botão Novo na seção Programas de parceria recém-modificados. Para obter mais informações, consulte [Criando programas de parceria](#) (na página 353) e [Campos de programa de parceria](#) (na página 357).

Trabalhando com listas de programas de parceria

A seção Listas de programas de parceria mostra várias listas. O Oracle CRM On Demand apresenta um conjunto de listas padrão. Todas as listas padrão são públicas e qualquer pessoa pode vê-las. Você e seus gerentes podem criar listas adicionais, com base em critérios diferentes. Essas listas personalizadas aparecem acima do conjunto de listas padrão.

A tabela a seguir descreve as listas padrão para programas de parceria.

Lista de programas de parceria	Descrição
Programas de parceria - Criação recente	Filtra todos os programas de parceria, classificados pela data de criação.
Programas de parceria recém-modificados	Filtra todos os programas de parceria, classificados pela data de modificação.
Todos os programas de parceria	Esta lista não é filtrada. Ela exibe todos os programas de parceria para os quais você tenha visibilidade, independentemente de quem seja o proprietário do programa.
Meus programas de parceria	Filtra programas de parceria com o nome no campo Proprietário.

Lista de programas de parceria	Descrição
Programas de parceria que possuo com criação recente	Filtra programas de parceria com o seu nome no campo Proprietário, classificados pela data de criação.
Meus programas de parceria recém-modificados	Filtra programas de parceria com o seu nome no campo Proprietário, classificados pela data de modificação.
Todos os programas de parceria inativos	Filtra todos os programas de parceria com um status Inativo.
Todos os programas de parceria ativos	Filtra todos os programas de parceria com um status Ativo.

Para exibir uma lista, clique no nome da lista.

Para criar uma nova lista, clique em Novo. Para obter mais informações sobre como criar listas, consulte [Criando e refinando listas](#) (na página 79).

Para revisar todas as listas disponíveis, criar uma nova lista ou exibir, editar ou excluir uma lista existente, clique em Gerenciar listas. A página Gerenciar listas também inclui as listas padrão entregues com o Oracle CRM On Demand. Essas listas são somente para exibição, logo, você não pode editar ou excluí-las.

Exibindo programas de parceria recém-modificados

A seção Programas de parceria recém-modificados mostra os programas de parceria modificados mais recentemente.

Para expandir a lista, clique no link Exibir lista completa.

Adicionando seções à página inicial Programas de parceria

Se a função de usuário incluir o privilégio Personalizar páginas iniciais, você poderá adicionar algumas ou todas as seções a seguir à página inicial Programas de parceria:

- ▢ Todos os programas de parceria ativos
- ▢ Todos os programas de parceria inativos
- ▢ Programas de parceria - Criação recente
- ▢ Programas de parceria recém-modificados
- ▢ Programas de parceria que possuo com criação recente
- ▢ Meus programas de parceria recém-modificados
- ▢ Uma ou mais seções de relatório (o administrador da empresa pode disponibilizar seções de relatório na página inicial Programas de parceria)




Para adicionar seções à página inicial Programas de parceria

- 1 Na página inicial Programas de parceria, clique em Editar layout.








- 2 Na página Apresentação da página inicial Programas de parceria, clique nas setas para adicionar ou remover seções e organizá-las na página.
- 3 Clique em Salvar.

Gerenciando programas de parceria

Para gerenciar programas de parceria, realize as seguintes tarefas:

-  [Criando programas de parceria](#) (na página 353)
-  [Gerenciando associações do programa de parceria](#) (na página 354)
-  [Excluindo programas de parceria](#) (na página 356)

Para ver os procedimentos passo a passo que são comuns a vários tipos de registro, consulte:

-  [Criando registros](#) (na página 41)
-  [Atualizando detalhes do registro](#) (na página 64)
-  [Vinculando registros ao seu registro selecionado](#) (na página 65)
-  [Trabalhando com listas](#) (na página 74)
-  [Trabalhando com anexos](#) (na página 98)
-  [Controlando parceiros e concorrentes das contas](#) (na página 205)
-  [Controlando relacionamentos entre contas](#) (na página 206)

OBSERVAÇÃO: os administradores de empresa podem personalizar o Oracle CRM On Demand de várias maneiras, por exemplo, alterando os nomes dos tipos de registro, campos e opções nas listas. Portanto, as informações exibidas podem ser diferentes das informações padrão descritas na ajuda on-line.

Além disso, dependendo do seu nível de acesso, talvez não seja possível executar todos os procedimentos descritos na lista anterior.

Criando programas de parceria

No Oracle CRM On Demand, você cria um programa de parceria especificando informações em um formulário. Você pode acessá-lo em áreas diferentes do Oracle CRM On Demand, dependendo daquilo em que esteja trabalhando e de quais tarefas deseja realizar.

Para criar um programa de parceria

- 1 Na página Lista de programas de parceria, clique em Novo programa de parceria.
A página Edição do programa de parceria aparece.
- 2 No campo Nome do programa de parceria, digite um nome para o programa de parceria que você está criando.

DICA: cada nome do programa de parceria deve ser exclusivo.

- 3 No campo Status, selecione o status apropriado para o programa de parceria.
- 4 Atualize o restante dos campos na página Edição do programa de parceria conforme necessário.
Para obter informações sobre cada campo, consulte [Campos de programa de parceria](#) (na página 357).
- 5 Salve o programa de parceria.

Gerenciando associações do programa de parceria

Você pode usar as páginas Associação ao programa - Novo e Editar para realizar as seguintes tarefas administrativas:

- [Criando associações do programa de parceria](#) (na página 354)
- [Alterando status da associação do programa de parceria](#) (na página 354)
- [Excluindo associações do programa de parceria](#) (na página 355)
- [Anexando arquivos e URLs a registros](#) (consulte "[Anexando arquivos e URLs aos registros](#)" na página 101)

Criando associações do programa de parceria

Depois que o aplicativo do parceiro para associação a um programa de parceria for aprovado, o parceiro se tornará um membro do programa de parceria.


Para criar associações do programa de parceria

- 1 Na página Detalhes do programa de parceria, clique em Novo na barra Associações ao programa.
A página Nova associação ao programa aparece.
- 2 No campo Nome do parceiro, selecione o nome do parceiro que você deseja adicionar ao programa do parceiro.
- 3 Preencha os outros campos na página Nova associação ao programa conforme necessário.
Para obter mais informações sobre esses campos, consulte [Campos de associação ao programa](#) (na página 355).
OBSERVAÇÃO: o estado da caixa de seleção Ativo e o valor do campo Status devem estar sincronizados. Por exemplo, se o status da associação estiver definido como Atual, você deverá marcar a caixa de seleção Ativo.
- 4 Clique em Salvar.

Alterando status da associação do programa de parceria

Quando um parceiro for aprovado para entrar em um programa de parceria e você criar um novo registro de associação para o programa de parceria, o status padrão desse registro será Atual.

Você pode alterar o status da associação do programa de parceria para um dos seguintes valores:

 Expirado

 Encerrado

OBSERVAÇÃO: o estado da caixa de seleção Ativo e o valor do campo Status devem estar sincronizados. Por exemplo, se o status da associação estiver definido como Expirado ou Encerrado, você deverá desmarcar a caixa de seleção Ativo.

Para alterar o status da associação do programa de parceria

- 1 Na página Detalhes do programa de parceria, clique no link Editar da associação do programa de parceria para a qual você deseja alterar o status.
- 2 Na página de edição Associação do programa, selecione o valor apropriado no menu suspenso Status.
- 3 Clique em Salvar.

Excluindo associações do programa de parceria

Se criar a associação ao programa por engano ou quiser excluí-la, você poderá fazer isso na página Detalhes do programa de parceria.

OBSERVAÇÃO: você não poderá excluir uma associação do programa de parceria se o valor de status estiver definido como Atual.

Para excluir uma associação do programa de parceria

- 1 Na seção Associações ao programa da página Detalhes do programa de parceria, clique em Excluir para a associação do programa de parceria que você deseja remover.

Uma caixa de mensagem aparece perguntando se você deseja excluir a associação selecionada.

- 2 Clique em OK.

A associação selecionada é excluída.

Campos de associação ao programa

Use as páginas Nova associação ao programa e Edição para adicionar uma associação do programa de parceria ou atualizar detalhes para uma associação do programa de parceria existente. Você também pode usar a página Edição do programa de parceria para criar novas associações do programa de parceria. Essa página mostra o conjunto completo de campos de um programa de parceria.

OBSERVAÇÃO: os administradores de empresa podem personalizar o Oracle CRM On Demand de várias maneiras, por exemplo, alterando os nomes dos tipos de registro, campos e opções nas listas. Portanto, as informações exibidas podem ser diferentes das informações padrão descritas na ajuda on-line.

A tabela a seguir fornece informações adicionais sobre os campos nas páginas Associação ao programa.

Campo	Descrição
Informações-chave sobre a associação ao programa	
Programa de parceiro	O programa de parceria ao qual você está adicionando um membro.
Tipo de parceiro	O tipo de parceiro (por exemplo, revendedor, parceiro de solução, distribuidor etc.) para o qual o programa de parceria é criado.
Nome do parceiro	O nome do parceiro que você está adicionando ao programa de parceria.
Nível de programa	O nível de programa no qual o parceiro se associou ao programa.
Ativo	Indique se a associação do programa de parceria está Ativa.
Nº de ID	O número de ID da associação. O Oracle CRM On Demand atribui o ID.
Status	O status da associação. Os valores válidos são: Atual, Encerrado, Expirado, e Renovado.
Data de início	A data na qual a associação do programa de parceria começa. Este campo exibe a data e a hora atuais por padrão. Você pode usar os controles de calendário para alterar essa data.
Data de término	A data na qual a associação do programa de parceria deve ser concluído. Você pode usar os controles de calendário para alterar essa data.
Informações adicionais	
Criado	O nome da pessoa que criou o programa de parceria ao qual você está adicionando um membro, seguido da data. O Oracle CRM On Demand gera esse nome.
Modificado	O nome da pessoa que atualizou pela última vez o programa de parceria ao qual você está adicionando um membro, seguido da data da atualização. O Oracle CRM On Demand gera esse nome.

Excluindo programas de parceria

Você pode excluir um programa de parceria na página Detalhes do programa de parceria.

OBSERVAÇÃO: você não poderá excluir um programa de parceria se o status estiver definido como Ativo.

Para excluir um programa de parceria

- 1 Na página Detalhes do programa de parceria, clique em Excluir para o programa de parceria que você deseja excluir.

Uma caixa de mensagem aparece perguntando se você deseja excluir o programa de parceria selecionado.

2 Clique em OK.

O programa de parceria é excluído.

Campos de programa de parceria

Use a página Edição do programa de parceria para adicionar um programa de parceria ou atualizar detalhes de um programa de parceria existente. Você também pode usar essa página para criar novas associações do programa de parceria. Essa página mostra o conjunto completo de campos para um programa de parceria.

DICA: você também pode editar parceiros na página Lista de programas de parceria e a página Detalhes do programa de parceria. para obter mais informações, consulte [Atualizando detalhes do registro](#) (na página 64).

OBSERVAÇÃO: os administradores de empresa podem personalizar o Oracle CRM On Demand de várias maneiras, por exemplo, alterando os nomes dos tipos de registro, campos e opções nas listas. Portanto, as informações exibidas podem ser diferentes das informações padrão descritas na ajuda on-line.

Os administradores também podem conceder a um parceiro o acesso a esses campos detalhados para que o parceiro possa atualizar as informações.

A tabela a seguir fornece informações adicionais sobre os alguns campos.

Campo	Descrição
Informações-chave sobre o programa de parceria	
Nome do programa de parceiro	O nome do programa de parceria. Para evitar registros duplicados, verifique se você seguiu as convenções de nomenclatura definidas pela empresa para abreviações, capitalização etc.
Status	Indica se o programa de parceria é Ativo, Inativo ou Em andamento.
Data de início	A data na qual o programa de parceria começa. Este campo exibe a data e a hora atuais por padrão. Você pode usar os controles de calendário para alterar essa data.
Data de término	A data na qual o programa de parceria deve ser concluído. Você pode usar os controles de calendário para alterar essa data.
Tipo de parceiro	Determina o tipo de parceiro (por exemplo, revendedor, parceiro de solução, distribuidor etc.) para o qual o programa de parceria é criado.
Tipo de programa	Determina o tipo de programa que você está criando, por exemplo, registro de negócio.
MDF permitido	Permite MDF (fundos do mercado de desenvolvimento). Os fundos do mercado de desenvolvimento são fundos monetários fornecidos pelo departamento de vendas ou de marketing de um fabricante para ajudar um parceiro a vender seus produtos ou comercializar a marca do fabricante. Se você selecionar MDF permitido, qualquer parceiro membro desse programa de

Campo	Descrição
	parceria com direito a fundos do mercado de desenvolvimento.
Preço especial permitido	<p>Permite a autorização de preço especial. A autorização de preço especial permite aos parceiros solicitarem um preço especial para um produto ou grupo de produtos vendidos. Esse preço costuma ser solicitado para que o parceiro possa continuar competitivo ou criar uma margem específica.</p> <p>Se você selecionar Preço especial permitido, qualquer parceiro membro desse programa de parceria com direito a preços especiais.</p>
Registro do negócio permitido	Se você selecionar Registro do negócio permitido, qualquer parceiro membro desse programa de parceria com direito a registro de negócio.
Descrição	Informações adicionais sobre o programa de parceria. Este campo tem um limite de 2.000 caracteres.
Informações adicionais	
Criado	O nome da pessoa que criou o programa de parceria, seguido da data. O Oracle CRM On Demand gera esse nome.
Nome completo do proprietário	<p>O nome do proprietário do programa de parceria. Em geral, o proprietário pode atualizar o programa de parceria ou atualizá-lo. Porém, os níveis de acesso podem ser ajustados para restringir ou expandir o acesso de um usuário. Para reatribuir a propriedade de um programa de parceria, você deve ter acesso de Leitura/Edição/Exclusão no programa de parceria.</p> <p>O valor no campo Proprietário afeta quais registros são incluídos nos relatórios executados por você ou pelos gerentes.</p>
Modificado	O nome da pessoa que atualizou pela última vez o programa de parceria, seguido da data da atualização. O Oracle CRM On Demand gera esse nome.

Aplicativos

Um *aplicativo* é o meio pelo qual um parceiro novo ou existente se inscreve para uma parceria com o proprietário da marca. O proprietário da marca revisa, aprova ou rejeita o aplicativo. Você pode completar aplicativos com dados do portal do proprietário da marca. Um aplicativo do parceiro permite ao proprietário da marca revisar, rejeitar e aprovar aplicativos de maneira eficiente. O proprietário da marca também pode consultar informações do aplicativo enquanto trabalha no Oracle CRM On Demand.

Trabalhando com a página inicial Aplicativos

A página inicial Aplicativos é o ponto de partida para gerenciar aplicativos de parceria.

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

Criando um aplicativo

Você pode criar um aplicativo clicando no botão Novo na seção Aplicativos recém-modificados. Para obter mais informações, consulte [Criando registros](#) (na página 41) e [Campos de aplicativos](#) (na página 365).

Você pode usar serviços Web para preencher aplicativos em um portal do parceiro. Também é possível usar a ferramenta de importação no Oracle CRM On Demand para importar aplicativos. Para obter mais informações sobre como importar aplicativos, consulte [Importando aplicativos](#) (na página 365).

Trabalhando com listas de aplicativos

O Oracle CRM On Demand apresenta um conjunto de listas padrão. Todas as listas padrão são públicas e qualquer pessoa pode vê-las. Você e seus gerentes podem criar listas adicionais, com base em critérios diferentes. Essas listas personalizadas aparecem acima do conjunto de listas padrão.

A tabela a seguir descreve as listas padrão para aplicativos.

Lista de aplicativos	Descrição
Todos os aplicativos	Esta lista exibe todos os registros para os quais você tenha visibilidade, independentemente de quem seja o proprietário da lista. Ela não filtra aplicativos.
Todos os aplicativos enviados	Filtra aplicativos com o status Enviado.
Todos os aplicativos rejeitados	Filtra aplicativos com o status Rejeitado.
Todos os aplicativos aprovados	Filtra aplicativos com o status Aprovado.
Meus aplicativos	Filtra aplicativos com o nome no campo Proprietário.
Todos os aplicativos recém-criados	Filtra aplicativos classificados pela data na qual o aplicativo foi criado.

Para visualizar uma lista, clique no nome dela.

Para criar uma nova lista, clique em Nova. Para obter mais informações sobre criação de listas, consulte [Criando e refinando listas](#) (na página 79).









Para revisar todas as listas disponíveis, criar uma nova, ou visualizar, editar ou excluir uma existente, clique em Gerenciar Listas. Essa página também inclui as listas padrão entregues pelo Oracle CRM On Demand. Essas listas são apenas para visualização. Portanto, não pode ser editadas ou excluídas.

Exibindo a seção Meus aplicativos recém-modificados

A seção Meus aplicativos recém-modificados mostra os aplicativos próprios e que foram modificados recentemente. Para expandir a lista, clique no link Exibir lista completa.

Adicionando seções à página inicial Aplicativos

Se a função de usuário incluir o privilégio Personalizar páginas iniciais, você poderá adicionar algumas ou todas as seções a seguir à página inicial Aplicativos:









-  Listas de aplicativos
-  Todos os aplicativos
-  Todos os aplicativos rejeitados
-  Todos os aplicativos aprovados
-  Todos os aplicativos enviados
-  Meus aplicativos
-  Todos os aplicativos recém-criados
-  Uma ou mais seções de relatório (o administrador da empresa pode criar seções de relatório, como o Relatório do Analytics de aplicativos, disponível na página inicial Aplicativos.)

Para adicionar seções à página inicial Aplicativos

- 1** Na página inicial Aplicativos, clique em Editar layout.
- 2** Na página Apresentação da página inicial Aplicativos, clique nas setas para adicionar ou remover seções e organizá-las na página.
- 3** Clique em Salvar.

Gerenciando aplicativos

Para gerenciar aplicativos, realize as seguintes tarefas:

-  [Criando aplicativos](#) (na página 361)
-  [Enviando aplicativos para aprovação](#) (na página 361)
-  [Revisando aplicativos](#) (na página 362)
-  [Rejeitando aplicativos](#) (na página 363)
-  [Lembrando aplicativos](#) (na página 364)
-  [Cancelando aplicativos](#) (na página 364)
-  [Excluindo aplicativos](#) (na página 364)
-  [Importando aplicativos](#) (na página 365)

[n Campos de aplicativos](#) (na página 365)

Para obter procedimentos adicionais comuns a todos os registros, consulte [Trabalhando com registros](#) (na página 41).

Para ver os procedimentos passo a passo que são comuns a vários tipos de registro, consulte:

[n Criando registros](#) (na página 41)

[n Atualizando detalhes do registro](#) (na página 64)

[n Vinculando registros ao seu registro selecionado](#) (na página 65)

[n Trabalhando com listas](#) (na página 74)

[n Trabalhando com anexos](#) (na página 98)

OBSERVAÇÃO: os administradores de empresa podem personalizar o Oracle CRM On Demand de várias maneiras, por exemplo, alterando os nomes dos tipos de registro, campos e opções nas listas. Portanto, as informações exibidas podem ser diferentes das informações padrão descritas na ajuda on-line.

Além disso, dependendo do seu nível de acesso, talvez não seja possível executar todos os procedimentos descritos na lista anterior.

Criando aplicativos

No Oracle CRM On Demand, você cria um aplicativo especificando informações em um formulário.

Para criar um aplicativo

- 1 Na página Lista de aplicativos, clique em Novo.
- 2 No campo Nome do aplicativo, informe um nome para o aplicativo que você está criando.
DICA: cada nome do aplicativo deve ser exclusivo.
- 3 Na seção Aplicativo enviado por, informe o nome e o sobrenome nos campos apropriados.
- 4 Atualize o restante dos campos na página Edição do aplicativo conforme necessário.
Para obter informações sobre cada campo, consulte [Campos de aplicativos](#) (na página 365).
- 5 Salve o aplicativo.

Enviando aplicativos para aprovação

Um aplicativo de parceiro permite ao proprietário da marca revisar, rejeitar e aprovar aplicativos com eficiência.

Antes de começar. O aplicativo deve ser criado primeiro. Para obter mais informações sobre como criar aplicativos, consulte [Criando aplicativos](#) (na página 361). Uma regra de fluxo de trabalho deve ser criada

atribuindo um usuário apropriado como o aprovador para aplicativos. Para obter mais informações sobre como criar regras de fluxo de trabalho, consulte [Criando regras de fluxo de trabalho](#) (na página 1327).

Para enviar um aplicativo para aprovação

- 1 Selecione o aplicativo para o qual você deseja enviar um aplicativo na seção Todos os aplicativos da página inicial Aplicativos.

Para obter informações sobre como selecionar aplicativos, consulte [Localizando registros](#) (na página 45).

- 2 Na página Detalhes dos aplicativos, clique no botão Editar.

- 3 Na página Edição dos aplicativos, selecione Enviado no campo Status de envio. Em seguida, clique em Salvar.

Depois que o campo Status de envio for alterado para Enviado e o registro for salvo, ocorrerá o seguinte:

- n O status de aprovação é definido como Aguarda aprovação.
- n A data de envio é definida automaticamente como o marcador de data/hora atual.
- n A aprovação do aplicativo começa. Uma regra de fluxo de trabalho define o campo Aprovador do aplicativo para o usuário apropriado.
- n O aprovador será adicionado à equipe do aplicativo se o aprovador ainda não estiver presente.
- n Uma regra de fluxo de trabalho enviará notificações por e-mail se tiver sido configurada para enviar e-mails.

Revisando aplicativos

Um proprietário da marca deve recrutar parceiros apropriados aos programas de parceria. Quando os parceiros em potencial se aplicam à parceria, ou os parceiros existentes se aplicam a associações ao programa adicional com o proprietário da marca, o Oracle CRM On Demand permite o proprietário da marca para revisar os aplicativos. Em seguida, o proprietário da marca pode aprovar ou rejeitar os aplicativos.

Para revisar um aplicativo

- 1 Na página Lista de aplicativos, clique no nome do aplicativo que você deseja revisar.
- 2 Na página Detalhes dos aplicativos, revise os campos apropriados.
- 3 Se você quiser fazer alterações, como aprovar ou rejeitar um aplicativo, clique em Editar.
- 4 Na página Edição do aplicativo, faça as alterações necessárias no aplicativo. Em seguida, clique em Salvar.

Aprovando aplicativos

Os proprietários da marca podem usar o Oracle CRM On Demand para aprovar aplicativos que eles consideram aceitáveis.

OBSERVAÇÃO: você só pode aprovar aplicativos do parceiro para os quais você designou o aprovador atual.

Para aprovar um aplicativo de parceiro

- 1 Na página Lista de aplicativos, clique no nome do aplicativo de parceiro que você deseja aprovar.
- 2 Na página Detalhes do aplicativo, clique em Editar.
- 3 Alterar o status de aprovação para Aprovado e, em seguida, clique em Salvar.

Rejeitando aplicativos

À medida que um aplicativo percorre a cadeia de aprovações, um aprovador pode rejeitar o aplicativo.

Antes de começar. O aplicativo deve ter o status de envio Enviado.

Para rejeitar um aplicativo

- 1 Selecione o aplicativo que você deseja rejeitar na seção Todos os aplicativos da página inicial Aplicativos. Para obter informações sobre como selecionar aplicativos, consulte [Localizando registros](#) (na página 45).
- 2 Na página Detalhes do aplicativo, clique no botão Editar.
- 3 Na página Edição do aplicativo, selecione Rejeitado no campo Status de aprovação. Em seguida, clique em Salvar.

Quando você altera o status de aprovação para Rejeitado e clica em Salvar, ocorre o seguinte:

- n O status de envio do registro permanece no estado Enviado.
- n A data é removida do campo Data de aprovação. No entanto, a data de envio permanece no campo Data de envio.
Observação: se o aplicativo não for aprovado, nenhuma data aparecerá no campo Data de aprovação.
- n Uma regra de workflow criará um novo registro de tarefa para rastrear a ação de devolução do aprovador, se a regra de workflow for configurada.
- n Uma regra de workflow enviará notificações por e-mail apropriadas se ela não for configurada para enviar e-mails.

Lembrando aplicativos

À medida que um aplicativo percorre a cadeia de aprovações, um parceiro pode lembrar o aplicativo.

Antes de começar. O aplicativo deve ter o status de envio Enviado e um status de aprovação Aguarda aprovação.

Para lembrar aplicativos

- 1 Selecione o aplicativo que você deseja lembrar na seção Todos os aplicativos da página inicial Aplicativos.
Para obter informações sobre como selecionar aplicativos, consulte [Localizando registros](#) (na página 45).

- 2 Na página Detalhes do aplicativo, clique no botão Editar.

- 3 Na página Edição do aplicativo, selecione Rechamado no campo Status de envio. Em seguida, clique em Salvar.

Quando você altera o status de envio para Rechamado, ocorre o seguinte:

- n O status do aprovador é redefinido como em branco.
- n Uma regra de workflow criará uma nova tarefa para rastrear a ação de aprovação, se a regra de workflow for configurada.
- n Uma regra de workflow enviará notificações por e-mail apropriadas se ela não for configurada para enviar e-mails.

Cancelando aplicativos

À medida que um aplicativo percorre a cadeia de aprovações, um aprovador pode cancelar o aplicativo.

Antes de começar. O aplicativo deve ter um status de aprovação Aprovado.

Para cancelar um aplicativo

- 1 Selecione o aplicativo que você deseja cancelar na seção Todos os aplicativos da página inicial Aplicativos.
Para obter informações sobre como selecionar aplicativos, consulte [Localizando registros](#) (na página 45).

- 2 Na página Detalhes dos aplicativos, clique no botão Editar.

- 3 Na página Edição dos aplicativos, selecione Cancelado no campo Status de aprovação. Em seguida, clique em Salvar.

Excluindo aplicativos

Você pode excluir um aplicativo na página Detalhes do aplicativo.

Para excluir um aplicativo

- 1 Na página Detalhes do aplicativo, clique em Excluir.
Uma caixa de mensagem aparece perguntando se você deseja excluir o aplicativo.
- 2 Clique em OK.
O aplicativo é excluído.

Importando aplicativos

Na maioria dos casos, os proprietários da marca optam por preencher os aplicativos de parceiro de outra origem. Eles podem preencher aplicativos de parceiro usando a ferramenta de importação no Oracle CRM On Demand, ou usar serviços Web para carregar dados de aplicativo de um portal de parceiro. Para obter mais informações sobre como importar dados usando o Oracle CRM On Demand, consulte [Importando dados](#) (consulte "[Importando os seus dados](#)" na página 1575).

Campos de aplicativos

Use a página Edição de aplicativos para adicionar um aplicativo ou atualizar detalhes de um aplicativo existente. A página Edição de aplicativos mostra o conjunto completo de campos de um aplicativo.

DICA: você também pode editar aplicativos na página Lista de aplicativos e na página Detalhes de aplicativos. Para obter mais informações sobre como atualizar registros, consulte [Atualizando detalhes do registro](#) (na página 64).

OBSERVAÇÃO: os administradores de empresa podem personalizar o Oracle CRM On Demand de várias maneiras, por exemplo, alterando os nomes dos tipos de registro, campos e opções nas listas. Portanto, as informações exibidas podem ser diferentes das informações padrão descritas na ajuda on-line.

A tabela a seguir fornece informações adicionais sobre alguns campos.

Campo	Descrição
Perfil da empresa	
Nome	O nome da empresa. Para evitar registros duplicados, verifique se você seguiu as convenções de nomenclatura definidas pela empresa para abreviações, capitalização etc.
Localização	A localização da empresa.
Nº de telefone principal	O número de telefone principal da empresa.
Nº de fax principal	O número de fax principal da empresa.
Site Web	Endereço da URL da empresa.
Número de funcionários	O número total de funcionários da empresa.

Campo	Descrição
Receita anual	A receita anual total da empresa.
Setor	O setor no qual a empresa compete.
País	A parte do país do endereço da empresa.
Endereço 1	Informações adicionais do endereço da empresa.
Endereço 2	Informações adicionais do endereço da empresa.
Cidade	A parte da cidade do endereço da empresa.
Província	A parte do estado ou da província do endereço da empresa.
Código postal	A parte do código postal do endereço da empresa.
Aplicativo enviado por	
Nome	O nome do remetente.
Sobrenome	O sobrenome do remetente.
Nº de telefone comercial	O número de telefone comercial do remetente.
Nº de telefone celular	O número de telefone celular do remetente.
Nº de fax comercial	O número de fax comercial do remetente.
Endereço de e-mail	O endereço de e-mail do remetente.
Cargo	O cargo do remetente.
Status de envio	O status de envio atual do aplicativo. Os valores são: Não enviado, Enviado ou Rechamado.
Aprovador atual	O nome da pessoa com a autoridade para aprovar o aplicativo.
País	A parte do país do endereço do remetente.
Endereço 1	Informações adicionais do endereço do remetente.
Endereço 2	Informações adicionais do endereço do remetente.
Cidade	A parte da cidade do endereço do remetente.
Província	A parte do estado ou da província do endereço do remetente.
Código postal	O código postal do endereço do remetente.
Informações sobre a parceria	
Status de aprovação	O status de aprovação atual do aplicativo. Os valores são: Aguarda aprovação, Aprovado, Rejeitado ou Cancelado.

Campo	Descrição
Data de envio	A data na qual o aplicativo foi enviado.
Data de aprovação	A data na qual o aplicativo foi aprovado.
Processado por Nome	O nome da pessoa que revisou e aceitou ou rejeitou o aplicativo.
Motivo da rejeição	O motivo pelo qual o aplicativo foi rejeitado. Os valores são: Duplicado, Informações incorretas, Informações insuficientes ou Outros.
Programa de parceria	O nome do programa de parceria associado ao aplicativo.
Nível de programa	O nível do programa de parceria associado ao aplicativo.
Tipo de parceiro	O tipo de parceiro para o qual o aplicativo está sendo enviado.
Benefícios da parceria esperados	Os benefícios esperados com a parceria. Este é um campo de texto com um limite de 500 caracteres.
Parcerias existentes	Este campo lista qualquer parceria existente. Este é um campo de texto com um limite de 300 caracteres.
Informações adicionais	
Parceiro	O parceiro associado ao aplicativo.
Origem	A origem do aplicativo, por exemplo, site da Web, mala direta, e-mail etc.
Campanha	A campanha que resultou no aplicativo do parceiro. Essa campanha é associada a esse aplicativo.
ID do aplicativo	O número de identificação exclusiva (ID) do aplicativo.

Registros de negócio

Registro de negócio é um processo por meio do qual os parceiros solicitam direitos exclusivos para uma oportunidade do proprietário da marca. Ele dá aos parceiros meios de informar o prestador de uma oportunidade potencial e, em seguida, os parceiros recebem prioridade para essa oportunidade. Como os registros de negócio são menos especulativos que os leads, mas mais do que as oportunidades, eles são considerados intermediários entre os leads e as oportunidades.

Na maioria dos casos, um parceiro solicita o registro de um lead ou de uma oportunidade descoberta por ele. Porém, ele também pode solicitar o registro de uma oportunidade oferecida anteriormente a ele pelo proprietário da marca.

Os registros de negócio ajudam a atenuar conflitos de canal, nos quais os parceiros precisam competir uns contra os outros ou com o departamento de vendas interno do fornecedor pela mesma oportunidade. Os registros de negócio também são benéficos da seguinte forma:

- Eles melhoram a visibilidade do proprietário da marca do pipeline de oportunidade dos parceiros.
- Eles aumentam a capacidade do proprietário da marca de venda vertical ou cruzada ou ambas.

Ao registrar um negócio, o parceiro pode não ter informações o suficiente sobre a oportunidade. Por exemplo, ele talvez desconheça a natureza exata dos produtos que o cliente em potencial deseja comprar. O parceiro pode ter apenas uma vaga ideia do interesse do potencial, por exemplo, *servidores high-end* em lugar de uma imagem definitiva da lista de compras do cliente em potencial. Por isso, ao registrar negócios, os parceiros podem fornecer poucas ou muitas informações como quiserem.

Trabalhando com a página inicial Registro de negócio

A página inicial Registro de negócio é o ponto de partida para gerenciar registros de negócio.

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

Criando um registro de negócio

Você pode criar um registro de negócio clicando no botão Novo na seção Registros recém-vistos aguardando minha aprovação. Para obter mais informações, consulte [Criando registros](#) (na página 41) e [Campos de registro de negócio](#) (consulte "Campos de registro do negócio" na página 380).

Trabalhando com listas de registros de negócio

A seção Listas de registros de negócio mostra várias listas filtradas. O Oracle CRM On Demand tem um conjunto de listas padrão. Todas as listas padrão são públicas e visíveis a todos. Você e os gerentes podem criar listas adicionais com base em critérios diferentes. Essas listas personalizadas aparecem acima do conjunto padrão de listas.

A seguir, algumas das seções que podem ser exibidas na página inicial Registro de negócio.

Listas de registro do negócio	Descrição
Todos os registros de negócio	Esta lista exibe todos os registros para os quais você tenha visibilidade, independentemente de quem seja o proprietário do registro. Ela não filtra registros de negócio.
Registros de negócio	Filtra todos os registros de negócio, classificados pela

Listas de registro do negócio	Descrição
recém-modificados	data de modificação.
Registros de negócio - Criação recente	Filtra todos os registros de negócio, classificados pela data de criação.
Registros de negócio recém-vistos	Filtra todos os registros de negócio, classificados pela ordem dos vistos mais recentemente.
Registros de negócio que expiram nos próximos 30 dias	Todos os registros de negócio com uma data de expiração dentro dos próximos 30 dias do calendário a partir da presente data.
Registros de negócio aguardando minha aprovação	Todos os registros de negócio com o status Aguarda aprovação para os quais você seja o aprovador atual.
Registros de negócio sem nenhuma atividade nos últimos 30 dias	Todos os registros de negócio aprovados sem nenhuma atividade na oportunidade associada nos últimos 30 dias do calendário a partir da presente data.
Registros de negócio ativos	Todos os registros de negócio com um status Aprovado.

Para exibir uma lista, clique no nome da lista.

Para criar uma nova lista, clique em Nova. Para obter mais informações sobre criação de listas, consulte [Criando e refinando listas](#) (na página 79).







Para revisar todas as listas disponíveis, criar uma nova, ou visualizar, editar ou excluir uma existente, clique em Gerenciar Listas. Essa página também inclui as listas padrão entregues pelo Oracle CRM On Demand. Essas listas são apenas para visualização. Portanto, não pode ser editadas ou excluídas.

Registros de negócio aguardando minha aprovação

A seção Registros de negócio aguardando minha aprovação mostra todos os registros de negócio para os quais você é o aprovador atual, mas que ainda não foram aprovados.

Outras seções

Se a função do usuário incluir o privilégio Personalizar páginas iniciais, você poderá adicionar algumas ou todas as seções a seguir a Registro de negócio: Página inicial:

-  Registros de negócio aprovados
-  Registros de negócio que expiram nos próximos 30 dias
-  Registros de negócio sem nenhuma atividade nos últimos 30 dias
-  Registros de negócio - Criação recente
-  Registros de negócio recém-modificados
-  Registros de negócio ativos

- Uma ou mais seções do relatório [O administrador da empresa pode criar seções de relatório, como Registros aprovador por volume do negócio (gráfico de barras), Registros aprovados por idade (gráfico de barras), Registros por status (gráfico-pizza), Registros que resultaram em vitória (por período) (gráfico de barras) ou Número de registros (por período) (gráfico de barras).]

Adicionando seções à página inicial Registro de negócio

Se a função de usuário incluir o privilégio Personalizar páginas iniciais, você poderá adicionar seções à página inicial Registro de negócio, dependendo das seções disponibilizadas pelo administrador da empresa para exibição na página inicial Registro de negócio.

Para adicionar seções à página inicial Registro de negócio

- 1 Na página inicial Registro de negócio, clique em Editar layout.
- 2 Na página Apresentação da página inicial Registro de negócio, clique nas setas para adicionar ou remover seções e organizá-las na página. Em seguida, clique em Salvar.

Gerenciando registros de negócio

Para gerenciar registros de negócio, realize as seguintes tarefas:

- [Criando registros de negócio](#) (na página 371)
- [Enviando registros de negócio para aprovação](#) (na página 372)
- [Aprovando registros de negócio](#) (na página 372)
- [Devolvendo registros de negócio](#) (na página 373)
- [Rejeitando registros de negócio](#) (na página 374)
- [Reenviando registros de negócio](#) (na página 374)
- [Cancelando registros de negócio](#) (na página 375)
- [Terminando o período dos registros de negócio](#) (na página 376)
- [Atualizando registros de negócio](#) (na página 376)
- [Vinculando produtos a registros de negócio](#) (na página 376)
- [Calculando o volume do negócio](#) (na página 377)
- [Associando registros de negócio a oportunidades](#) (na página 377)
- [Convertendo registros de negócio em contas, contatos ou oportunidades](#) (na página 378)
- [Configurações do perfil de acesso e da função para converter registros de negócio](#) (na página 379)
- [Campos de registro de negócio](#) (consulte "[Campos de registro do negócio](#)" na página 380)

Criando registros de negócio

No Oracle CRM On Demand, os parceiros criam um registro de negócio especificando informações em um formulário. O parceiro pode acessá-lo de áreas diferentes do aplicativo, dependendo daquilo no qual o parceiro esteja trabalhando e do que deseja fazer. Este tópico descreve um método para criar um registro de negócio na guia Registros de negócio. Os parceiros também podem criar registros de negócio usando outros métodos. Consulte [Criando registros](#) (na página 41).

Ao criar um registro de negócio, o parceiro pode torná-lo independente ou associá-lo a uma oportunidade. O parceiro cria um registro de negócio independente (registro stand-alone) quando acha que descobriu uma nova oportunidade de negócios potencial e deseja registrá-la com o proprietário da marca. Porém, o proprietário da marca pode não considerá-la uma oportunidade até ser verificada por uma ou mais pessoas na organização.

Nesse caso, quando o parceiro acha que descobriu uma oportunidade e o proprietário da marca argumenta dizendo não ser uma oportunidade até ser verificada e confirmada, a solução é o parceiro criar um registro de negócio. O registro de negócio contém informações sobre oportunidade e de registro. Em algum momento, o parceiro envia o registro para aprovação e, se apropriado, o proprietário da marca o aprova. Antes de dar a aprovação final para o registro de negócio, o proprietário da marca o associa a uma oportunidade.

Para criar um registro de negócio

- 1 Na página Lista de registros de negócio, clique em Novo.
- 2 No formulário Detalhes do registro de negócio, especifique as informações necessárias.
 - a Se o registro de negócio for para uma oportunidade existente, procure e selecione a oportunidade apropriada no campo Oportunidade associada. Este campo só deve exibir essas oportunidades para as quais você tenha visibilidade. O campo do cliente é preenchido automaticamente com o nome do cliente associado à oportunidade selecionada.
 - b Se o registro de negócio for para uma nova oportunidade (ou para uma oportunidade para a qual você não tenha visibilidade), marque a caixa de seleção Nova oportunidade e especifique as informações a seguir na seção Informações sobre oportunidade.
 - n Moeda
 - n Volume do negócio
 - n Data de fechamento
 - n Interesse no produto
 - n Próxima etapa
 - c Se for para uma nova oportunidade, o registro do negócio poderá ser de um cliente existente ou novo. Se o registro do negócio for para um cliente existente, procure e selecione-o no campo Cliente associado. Se o registro do negócio for para um novo cliente, marque a caixa de seleção Novo cliente e preencha os campos na seção de informação Nova empresa.

Para obter mais informações sobre campos Registro do negócio, consulte [Campos de registro do negócio](#) (na página 380).
- 3 Salve o registro.

Enviando registros de negócio para aprovação

Registro de negócio é uma solicitação de um parceiro para o proprietário da marca de direitos exclusivos para uma oportunidade. A solicitação pode ou não ser concedida pelo proprietário da marca. A maioria das empresas tem processos bem definidos para lidar com essas solicitações de aprovação dos parceiros. Normalmente, um ou mais funcionários do proprietário da marca avaliam o registro segundo vários critérios e optam por aprovar a solicitação. Em pequenas empresas, os funcionários que devem aprovar todos os registros de negócio permanecem estáticos, ou seja, o mesmo conjunto de aprovadores atesta todos os registros de negócio. No entanto, em empresas maiores, o grupo de aprovadores que devem afirmar um registro é dinâmico e se baseia em vários fatores, como volume do negócio, parceiro, produtos etc.

Antes de começar. Crie o registro de negócio. Para obter mais informações sobre como criar registros de negócio, consulte [Criando registros de negócio](#) (na página 371). Crie uma regra de workflow que atribua um usuário apropriado como o aprovador dos registros de negócio. Para obter mais informações sobre como criar regras de workflow, consulte [Criando regras de workflow](#) (consulte "[Criando regras de fluxo de trabalho](#)" na página 1327).

Para enviar registros de negócio para aprovação

- 1 No campo Status de envio da página Edição dos registros de negócio, selecione Enviado.

Alterar o status de envio para Enviado inicia o processo de aprovação. Qualquer pessoa que tenha acesso de atualização ao registro de negócio pode começar o processo de aprovação.

- 2 Clique em Salvar.

Depois do campo Status de envio for alterado para Enviado, ocorrerá o seguinte:

- n O status de aprovação é definido como Aguarda aprovação.
- n A data de envio é definida automaticamente como o marcador de data/hora atual.
- n O roteamento do registro começa. Uma regra de workflow define o campo Aprovador do registro de negócio para o usuário apropriado.
- n O aprovador será adicionado à equipe do registro de negócio se o aprovador ainda não estiver presente.
- n Uma regra de workflow enviará todas as notificações por e-mail se a regra de workflow for configurada.

Aprovando registros de negócio

Dependendo dos processos de negócio da empresa, mais de uma pessoa dentro dela pode precisar aprovar um registro de negócio antes dele ser considerado uma oportunidade válida. Atualmente, o roteamento da aprovação é um processo manual e só há suporte para um único nível de aprovação. Você deve modificar o campo do aprovador atual para mover o registro ao longo da cadeia de aprovação.

Observação: você pode obter aprovação em vários níveis quando cada aprovador da cadeia atualiza o campo **Aprovador** para o próximo dentro dela.

Um registro de negócio só poderá receber aprovação final se estiver associado a uma oportunidade. Se não estiver associado a uma oportunidade (por exemplo, ser um registro stand-alone), o registro deverá ser vinculado a uma oportunidade existente ou deverá ser convertido manualmente em uma oportunidade. Para obter mais informações sobre como converter um registro de negócio em uma oportunidade, consulte [Convertendo registros de negócio em contas, contatos ou oportunidades](#) (na página 378). Quando um registro de negócio obtiver a aprovação final, a oportunidade associada a ele se tornará visível para a organização do parceiro, pois pode ser necessária para que o usuário do parceiro acesse a oportunidade.

Observação: a oportunidade associada só fica visível para a organização do parceiro com a aprovação do registro de negócio. Quando o registro for devolvido ou rejeitado, a visibilidade para a oportunidade associada (se houver alguma) não será concedida.

Antes de começar. O status de envio do registro de negócio deve ser definido como Enviado para que você possa aprová-lo.

Para aprovar registros de negócio

1 No campo Status de aprovação da página Edição do registro de negócio, selecione Aprovado.

2 Clique em Salvar.

Quando você altera o status de aprovação para Aprovado, ocorre o seguinte:

- n O Oracle CRM On Demand valida se o valor do status de envio é Enviado. Se o status de envio tiver outro valor, haverá falha na validação e uma mensagem de erro apropriada será gerada.
- n O Oracle CRM On Demand valida se o campo Oportunidade associada é preenchido com uma oportunidade.
- n O Oracle CRM On Demand valida se a oportunidade especificada no campo Oportunidade associada ainda não está associada a um registro de negócio aprovado.
- n A caixa de seleção Registrado no cabeçalho da oportunidade está marcada.
- n O campo Data de expiração do registro no cabeçalho da oportunidade está preenchido com a data de expiração para o registro aprovado.
- n As informações do parceiro do registro aprovado são copiadas para o cabeçalho da oportunidade.
- n O responsável pela aprovação final muda para o usuário atual. O campo Aprovador atual não é atualizado.
- n A data de aprovação muda para a data atual no Oracle CRM On Demand.
- n Uma regra de workflow cria uma nova tarefa para rastrear a ação de aprovação.
- n Uma regra de workflow enviará as notificações por e-mail apropriadas se a regra de workflow tiver sido configurada.

Devolvendo registros de negócio

Quando o registro de negócio passa pela cadeia de aprovação, um aprovador pode devolver o registro ao criador para a alteração dos parâmetros do registro de negócio.

Antes de começar. O registro de negócio deve ter um status de envio Enviado.

Para devolver registros de negócio

- n** No campo Status de aprovação da página Edição do registro de negócio, selecione Devolvido. Em seguida, clique em Salvar.

Quando você altera o status de aprovação para Devolvido, ocorre o seguinte:

- n** O status de envio do registro é definido como Não enviado.
- n** A data é removida do campo Data de aprovação. No entanto, a data de envio permanece no campo Data de envio.
- n** Um registro de tarefa é criado para rastrear a ação de devolução do aprovador.
- n** Uma regra de workflow enviará as notificações por e-mail apropriadas se a regra de workflow tiver sido configurada.

Agora, o criador do registro de negócio pode atualizar esse registro e enviá-lo novamente. Para obter mais informações sobre como enviar registros de negócio, consulte [Enviando registros de negócio para aprovação](#) (na página 372).

Rejeitando registros de negócio

À medida que um registro de negócio percorre a cadeia de aprovações, um aprovador pode rejeitar o registro de negócio.

Antes de começar. O registro de negócio deve ter um status de envio Enviado.

Para rejeitar registros de negócio

- n** No campo Status de aprovação da página Edição do registro de negócio, selecione Rejeitado. Em seguida, clique em Salvar.

Quando você altera o status de aprovação para Rejeitado, ocorre o seguinte:

- n** O status de envio do registro permanece no estado Enviado.
- n** A data é removida do campo Data de aprovação. No entanto, a data de envio permanece no campo Data de envio.
- n** Um registro de tarefa é criado para rastrear a ação de devolução do aprovador.
- n** Uma regra de workflow criará as notificações por e-mail apropriadas se a regra de workflow for configurada.

Reenviando registros de negócio

À medida que o registro de negócio avança no processo de aprovação, o aprovador pode exigir informações adicionais para aprovar ou rejeitar o registro. Nesses casos, o aprovador pode devolver o registro ao proprietário e especificar um motivo para a devolução. Como alternativa, o proprietário do registro pode lembrar o registro para fornecer informações adicionais.

Depois de retornar ou lembrar o registro, o proprietário poderá atualizá-lo. Depois de atualizar o registro de negócio, ele poderá reenviá-lo para aprovação.

Antes de começar. O status de envio do registro de negócio deve ser Rechamado ou Não enviado.

Para reenviar registros de negócio para aprovação

1 Na página Edição do registro de negócio, adicione as informações a mais.

2 No campo Status de envio da página Edição dos registros de negócio, selecione Enviado.

Alterar o status de envio para Enviado inicia o processo de aprovação. Qualquer pessoa que tenha acesso de atualização ao registro de negócio pode começar o processo de aprovação. Em seguida, clique em Salvar.

Quando o campo Status de envio for alterado para Enviado, ocorrerá o seguinte:

- n** O status de aprovação é definido como Aguarda aprovação.
- n** A data de envio é definida automaticamente como o marcador de data/hora atual.
- n** O roteamento do registro começa. Um workflow define o campo Aprovador do registro de negócio para o usuário apropriado.
- n** O aprovador será adicionado à equipe do registro de negócio se o aprovador ainda não estiver presente.
- n** Uma regra de workflow enviará as notificações por e-mail apropriadas se a regra de workflow tiver sido configurada.

Cancelando registros de negócio

O proprietário da marca pode cancelar registros de negócio quando o campo Status de aprovação é definido para um dos seguintes:

- n** Aguarda aprovação
- n** Aprovado

Cancelar um registro de negócio não tem suporte quando o status de aprovação tem qualquer outro valor.

Para cancelar registros de negócio

n No campo Status de aprovação da página Edição do registro de negócio, selecione Cancelado. Em seguida, clique em Salvar.

Quando um registro de negócio aprovado for cancelado, as seguintes atualizações serão feitas na oportunidade associada:

- n** A caixa de seleção Registrado não é marcada.
- n** O campo Data de expiração do registro muda para um valor nulo.
- n** O campo Parceiro registrado muda para um valor nulo.

Terminando o período dos registros de negócio

Você pode terminar o período dos registros de negócio a qualquer momento.

Para terminar o período dos registros de negócio

- No campo Status de aprovação da página Edição do registro de negócio, selecione Expirado. Em seguida, clique em Salvar.

Quando você altera o status de aprovação para Expirado, ocorre o seguinte:

- A caixa de seleção Registrado no cabeçalho da oportunidade não está marcada.
- A data no campo Data de expiração do registro no cabeçalho da oportunidade retorna para um valor nulo.
- O campo Parceiro registrado no cabeçalho da oportunidade retorna para um valor nulo.

Atualizando registros de negócio

Nem sempre você tem todas as informações necessárias ao criar um registro de negócio. Além disso, você só poderá adicionar informações do produto a um registro de negócio depois de gerá-lo. Dessa forma, o Oracle CRM On Demand permite exibir e modificar um registro de negócio para o qual você tenha visibilidade.

Quando um registro de negócio tem o status Não enviado ou Rechamado, você pode editar o registro ou adicionar ou remover itens de linha de receita. Quando um registro de negócio tiver algum outro status, você não poderá fazer essas alterações.

Para atualizar um registro de negócio

- 1 Na página Lista de registros de negócio, clique em Editar.
- 2 Na página Edição do registro de negócio, faça as alterações desejadas no registro de negócio. Em seguida, clique em Salvar.

Vinculando produtos a registros de negócio

Ao registrar uma nova oportunidade, você tem alguma ideia do tipo e da quantidade de produtos nos quais o cliente em potencial está interessado. É importante salvar essas informações sobre o registro de negócio porque muitas empresas observam os produtos enquanto levam em consideração a aprovação do registro. Como um registro de negócio pode ser convertido em uma oportunidade antes da aprovação final, é importante salvar as informações da linha do produto no negócio para que essas informações possam ser copiadas para a oportunidade no momento da conversão.

Antes de começar. O administrador da empresa deve ter tornado disponível na página de detalhes a seção Informações relacionadas a Receitas de produto. Se essa seção não estiver exibida na página de detalhes, clique no link Editar apresentação e adicione a seção como uma seção de informações relacionadas exibidas.

Crie o registro do negócio e defina o status como Não submetido ou Rechamado. Você pode adicionar linhas de produto ao registro do negócio depois de criar o registro, mas antes de enviá-lo para aprovação.

Para vincular produtos a registros de negócio

- 1 Na seção Receitas do produto da página Detalhes do registro de negócio, clique em Adicionar.
- 2 Nos campos, informe o nome do produto, a quantidade e o preço do produto desejado ao qual vincular o registro de negócio. Em seguida, clique em Salvar.

Para obter mais informações sobre como vincular registros, consulte [Vinculando registros ao registro selecionado](#) (consulte "[Vinculando registros ao seu registro selecionado](#)" na página 65).

Calculando o volume do negócio

Um registro de negócio pode ter zero, um ou mais itens de linha de produto associados. Cada item de linha de produto pode ter um valor de receita associado. Você pode definir o volume do negócio no cabeçalho do registro de negócio como o total de todos os itens de linha de receita, usando a conversão de moeda apropriada.

Antes de começar. O administrador da empresa deve ter tornado disponível na página de detalhes a seção Informações relacionadas a Receitas de produto. Se essa seção não estiver exibida na página de detalhes, clique no link Editar apresentação e adicione a seção como uma seção de informações relacionadas exibidas.

Para calcular o volume do negócio

- 1 Na seção Receitas do produto da página Detalhes do registro de negócio, clique em Atualizar volume do negócio.

O Oracle CRM On Demand recupera a receita de cada item de linha e a converte na moeda do negócio (especificada no cabeçalho do registro). Durante a conversão, o Oracle CRM On Demand considera a data do câmbio do item de linha. Se uma data do câmbio for especificada para o item de linha, a taxa de câmbio nessa data será usada durante a conversão. Se nenhuma data do câmbio for especificada, o Oracle CRM On Demand usará a data atual para cálculos de conversão.

A receita convertida de cada item de linha é adicionada a um total em execução e o valor resultante é preenchido no campo Volume do negócio no cabeçalho do registro.

- 2 Clique em Salvar.

Associando registros de negócio a oportunidades

O Oracle CRM On Demand permite associar registros de negócio existentes a oportunidades existentes e alterar associações entre elas. Além disso, um registro de negócio pode ser associado a uma oportunidade incorreta.

Para associar um registro de negócio a uma oportunidade

- 1 Na página Lista de registros de negócios, clique em Editar no registro de negócio com o qual deseja trabalhar.

- 2 No campo Oportunidade associada da página Edição dos registros de negócio, procure e selecione a oportunidade que você deseja associar ao registro de negócio. Em seguida, clique em Salvar.

Convertendo registros de negócio em contas, contatos ou oportunidades

Se a função de usuário tiver a configuração apropriada, você poderá criar registros de conta, contato e oportunidade ou mesclar informações de registro de negócio com registros existentes, convertendo o registro de negócio. Dependendo das configurações da empresa, o novo registro de oportunidade pode incluir informações que afetam os cálculos de receita.

Antes de começar. Você deve realizar as seguintes tarefas:

- n Criar o registro de negócio. Para obter mais informações sobre como criar registros de negócio, consulte [Criando registros de negócio](#) (na página 371).
- n Definir a função de usuário e as configurações do perfil de acesso. Para obter mais informações sobre essas configurações, consulte [Configurações do perfil de acesso e da função para converter registros de negócio](#) (na página 379).

Para converter um registro de negócio em uma conta, um contato ou uma oportunidade

- 1 Selecione o registro de negócio que você deseja converter na seção Todos os registros de negócio na página inicial Registro de negócio.

Para obter mais informações sobre como selecionar registros de negócio, consulte [Localizando registros](#) (na página 45).
- 2 Na página Detalhes do registro de negócio, clique no botão Converter em oportunidade.
- 3 Na página Converter registro de negócio, faça o seguinte:
 - n Para criar novos registros de conta e contato para o registro de negócio, selecione as opções Criar nova conta automatic. e Criar novo contato automatic.

Na seção Conta, o campo Empresa associada para o registro de negócio aparece no campo Conta associada por padrão. Na seção Contato, o nome e o sobrenome do registro de negócio aparecem por padrão.
 - n Para criar uma nova oportunidade e vinculá-la a uma conta e a um contato existentes, selecione as opções Usar conta existente e Usar contato existente.

Se o registro tiver uma conta associada, a conta aparecerá no campo Conta associada. Se ele tiver um contato associado, este aparecerá no campo Contato associado.
 - n Para vincular o registro de negócio a um contato ou a um contato diferente, clique no ícone Pesquisa próximo aos campos Conta associada ou Contato associado e selecione outra conta e outro contato. Verifique se os nomes corretos aparecem nos campos Conta associada e Contato associado e se as opções Não converter para conta e Usar contato existente estão selecionadas.
- 4 Para converter o registro de negócio em uma oportunidade, selecione Criar nova oportunidade autom. e preencha os campos.

O nome do registro de negócio aparece no campo Nome da oportunidade por padrão. Os dados nos campos de receita, data de fechamento, próxima etapa e descrição também são transportados para o registro de oportunidade. Você pode editar esses dados na página Converter registro de negócio. Você também pode associar o registro de negócio a uma oportunidade existente. Para isso, faça o seguinte:

- a** Selecione a opção Usar oportunidade existente
- b** Selecione a oportunidade apropriada usando o ícone Pesquisa próximo ao campo Oportunidade associada.

5 Para converter o registro de negócio, clique em Salvar.

Configurações do perfil de acesso e da função para converter registros de negócio

Para converter registros de negócio em contas, contatos ou oportunidades, você deve ter as configurações apropriadas nos perfis de acesso e na função de usuário. Este tópico descreve as configurações obrigatórias.

Configurações do perfil de acesso para converter registros de negócio

Os níveis de acesso que permitem converter registros de negócio são mostrados nas tabelas a seguir. Essas configurações são obrigatórias no perfil de acesso padrão e no perfil de acesso do proprietário.

A tabela a seguir mostra os níveis de acesso para tipos de registro que permitem converter registros de negócio.

Tipo de registro	Nível de acesso
Conta	Leitura e Edição
Contato	Leitura e Edição
Registro de negócio	Leitura e Edição
Oportunidade	Leitura e Edição

A tabela a seguir mostra os níveis de acesso para tipos de registro de informações relacionadas que permitem converter registros de negócio.

Tipo de registro	Tipo de registro de informações relacionadas	Nível de acesso
Conta	Endereços	Leitura, Criação e Edição
Contato	Contas	Leitura e Criação
	Endereços	Leitura, Criação e Edição
Oportunidade	Receita	Leitura e Edição
	Contato	Leitura e Criação

Configurações da função de usuário para converter registros de negócio

As configurações de função que permitem converter registros de negócio são as seguintes:

- n A função deve ter o privilégio Registros de negócio PRM: Converter registros de negócio.
- n O acesso do tipo de registro para a função deve ter as seguintes configurações:
 - n A caixa de seleção Possui acesso deve ser marcada para o tipo Registro de negócio em todos os casos de conversão de registro de negócio.
 - n Para converter (ou seja, associar ou vincular) registros de negócio a oportunidades existentes, a caixa de seleção Possui acesso deve ser marcada para o tipo de registro Oportunidade.
 - n Para converter registros de negócio em novas oportunidades, as caixas de seleção Possui acesso e Pode criar devem ser marcadas para o tipo de registro Oportunidade.
 - n Para converter registros de negócio em contas existentes, a caixa de seleção Possui acesso deve ser marcada para o tipo de registro Conta.
 - n Para converter registros de negócio em novas contas, as caixas de seleção Possui acesso e Pode criar devem ser marcadas para o tipo de registro Conta.
 - n Para converter registros de negócio em contatos existentes, a caixa de seleção Possui acesso deve ser marcada para o tipo de registro Contato.
 - n Para converter registros de negócio em novos contatos, as caixas de seleção Possui acesso e Pode criar devem ser marcadas para o tipo de registro Contato.

Campos de registro do negócio

Use a página Edição do registro de negócio para adicionar um registro de negócio ou atualizar detalhes de um registro de negócio existente. A página Edição do registro de negócio mostra o conjunto completo de campos de um registro de negócio.

OBSERVAÇÃO: os administradores de empresa podem personalizar o Oracle CRM On Demand de várias maneiras, por exemplo, alterando os nomes dos tipos de registro, campos e opções nas listas. Portanto, as informações exibidas podem ser diferentes das informações padrão descritas na ajuda on-line.

A tabela a seguir fornece informações adicionais sobre os alguns campos.

Campo	Descrição
Informações-chave sobre o registro de negócio	
Nome	O nome do registro de negócio. Para evitar registros duplicados, verifique se você seguiu as convenções de nomenclatura definidas pela empresa para abreviações, capitalização etc.
Tipo	O tipo de registro de negócio. As opções incluem: Padrão e Não padrão.
Status de envio	O status de envio do registro de negócio. As opções incluem: Não enviado, Enviado e Rechamado.
Data de expiração	A data na qual o registro de negócio expirará.

Campo	Descrição
Preço especial necessário	Indica se o preço especial é obrigatório para o registro de negócio.
Lead associado	Um identificador exclusivo para o lead que resultou no registro de negócio.
ID	O identificador exclusivo (ID) do registro de negócio.
Parceiro principal	A conta do parceiro que descobriu o registro de negócio. O parceiro que descobriu o registro de negócio pode não ser mais seu proprietário.
Localização do parceiro principal	A localização da conta do parceiro de origem.
Programa de parceiro	O programa de parceria a que o registro de negócio está anexado.
Objetivo	O objetivo associado ao registro de negócio.
Suporte necessário	Indica se o suporte pré-vendas é obrigatório para o registro de negócio.
Informações sobre oportunidade	
Oportunidade associada	O nome da oportunidade à qual o registro de negócio está associado.
Nova oportunidade	Indica se a oportunidade associada ao registro de negócio é nova.
Moeda	A moeda selecionada para a oportunidade à qual o registro de negócio está associado.
Volume do negócio	O tamanho do negócio em unidades da moeda selecionada.
Data de fechamento	A data de fechamento para a oportunidade à qual o registro de negócio está associado.
Interesse no produto	A área do produto no qual o cliente potencial está interessado.
Próxima etapa	A próxima etapa lógica no processo de venda para a oportunidade associada ao registro de negócio.
Informações sobre cliente	
Cliente associado	O nome da organização do cliente associada ao registro de negócio.
Novo cliente	Indica se o registro de negócio é de uma nova organização do cliente.
Nome da empresa	O nome da organização do cliente.
País	O país no qual a organização do cliente está.
Rua	A rua de endereço da organização do cliente.
Cidade	A cidade de endereço da organização do cliente.

Campo	Descrição
Estado	O estado de endereço da organização do cliente.
Código postal	O código postal de endereço da organização do cliente.
Contato associado	O nome de um contato associado.
Novo contato	Indica se este é um novo contato.
Sr./Sra.	Indica a designação de saudação apropriada.
Nome	O nome do cliente.
Segundo nome	O segundo nome do cliente.
Sobrenome	O sobrenome do contato do cliente.
Cargo	O cargo do contato do cliente.
E-mail	O endereço de e-mail do contato do cliente.
Nº de telefone	O número de telefone do contato do cliente.
Telefone celular	O número de telefone celular do contato do cliente.
Fax	O número de fax do contato do cliente.
Informações sobre aprovação	
Status de aprovação	O status atual da aprovação do registro de negócio.
Aprovador atual	O nome da pessoa que deve aprovar o registro de negócio em seguida.
Responsável pela aprovação final	O nome da pessoa que concedeu aprovação final para o registro de negócio.
Data do envio	A data na qual o registro de negócio foi enviado para aprovação.
Data de aprovação	A data na qual o registro de negócio foi finalmente aprovado.
Motivo da rejeição	O motivo da rejeição da aprovação do registro de negócio.
Descrição	Informações adicionais sobre o registro de negócio. Este campo tem um limite de 250 caracteres.
Informações adicionais	
Proprietário	O nome do proprietário do registro de negócio. O proprietário pode atualizar o registro, transferi-lo para outro proprietário ou excluí-lo. Porém, os níveis de acesso podem ser ajustados para restringir ou expandir o acesso de um usuário. Esse valor afeta quais registros são incluídos nos relatórios que você ou seus gerentes executam nas páginas Relatórios e Painel.

Campo	Descrição
Conta de parceiro proprietário	O nome da conta do parceiro que detém o registro de negócio.
Conta de parceiro de origem	O nome da conta do parceiro que descobriu o registro de negócio. O parceiro que descobriu o registro de negócio pode não ser mais seu proprietário
Criado	O nome da pessoa que criou o registro de negócio.
Modificado	O nome da pessoa que modificou pela última vez o registro de negócio.
Descrição	Especifique informações adicionais sobre o registro de negócio.

Solicitações de MDF

Fundos de desenvolvimento de marketing (MDF) permitem aos proprietários das marcas disponibilizar fundos de marketing para um parceiro de forma organizada, para o parceiro vender os produtos da marca em determinadas áreas geográficas ou para o parceiro divulgar a marca. Uma *Solicitação de MDF* é um pedido de fundos do parceiro para o proprietário da marca.

Parceiros podem solicitar pré-aprovação de fundos para atividades de marketing. As solicitações de MDF identificam os detalhes da atividade de marketing e o custo estimado. A solicitação passa então por um processo de aprovação. O proprietário da marca fornece os fundos aprovados para a solicitação de MDF e pode aprovar, rejeitar ou devolver a mesma.

Após o término das atividades de marketing, os parceiros podem criar demandas para resgatar o dinheiro gasto que foi pré-aprovado pelo proprietário da marca. Demandas são criadas contra uma determinada solicitação de MDF ou podem existir independentemente. A solicitação de MDF pode ter apenas uma demanda associada a ela. Quando a demanda é aprovada, o fundo é debitado com a solicitação de MDF associada.

Trabalhando com a página inicial de solicitações de MDF

A Solicitação MDF: Página inicial é o ponto inicial para gerenciar solicitações de fundos de desenvolvimento de mercado (MDF).

OBSERVAÇÃO: o administrador da empresa pode personalizar a apresentação da Página inicial de solicitação de MDF. Se a sua função de usuário inclui privilégio de Personalizar páginas iniciais, você pode adicionar seções à página e remover seções dela.

Criando uma solicitação de MDF

Você pode criar uma solicitação de MDF clicando no botão Novo na seção Solicitações de MDF modificadas recentemente. Para obter mais informações, consulte [Criando registros](#) (na página 41) e Campos de MDF.

Trabalhando com listas de solicitações de MDF

A seção Listas de solicitações de MDF exibe várias listas. O Oracle CRM On Demand possui um conjunto de listas padrão. Todas elas são públicas e visíveis para todos. Você e seus gerentes podem criar listas adicionais, baseadas em diferentes critérios. As listas personalizadas aparecem acima do conjunto de listas padrão.

A tabela a seguir descreve as listas padrão para Solicitações de MDF.

Lista de solicitações de MDF	Descrição
Todas as solicitações de MDF	A lista exibe todos os registros que você consegue ver, independentemente de quem é proprietário da lista. Ela não filtra solicitações de MDF.
Solicitações de MDF - Criação recente	Filtra todas as solicitações de MDF, classificadas por data de criação.
Solicitações de MDF modificadas recentemente	Filtra todas as solicitações de MDF, classificadas por data de modificação.
Minhas solicitações de MDF	Filtra as solicitações de MDF com seu nome no campo Proprietário.
Solicitações de MDF que possuo com criação recente	Filtra as solicitações de MDF com seu nome no campo Proprietário, classificadas por data de criação.
Minhas solicitações de MDF modificadas recentemente	Filtra as solicitações de MDF com seu nome no campo Proprietário, classificadas por data de modificação.
Todas as solicitações de MDF pendentes	Todas as solicitações de MDF com o status Aguarda aprovação ou status Demanda enviada.
Minhas solicitações de MDF pendentes	Solicitações de MDF que você possui com o status Aguarda aprovação ou status Demanda enviada.
Minhas solicitações de MDF aprovadas	Todas as solicitações de MDF aprovadas que você possui.

Para visualizar uma lista, clique no nome dela.

Para criar uma nova lista, clique em Nova. Para obter mais informações sobre criação de listas, consulte [Criando e refinando listas](#) (na página 79).

Para revisar todas as listas disponíveis, criar uma nova, ou visualizar, editar ou excluir uma existente, clique em Gerenciar Listas. Essa página também inclui as listas padrão entregues pelo Oracle CRM On Demand. Essas listas são apenas para visualização. Portanto, não pode ser editadas ou excluídas.

Exibindo a seção minhas solicitações de MDF modificadas recentemente










A seção Minhas solicitações de MDF modificadas recentemente exibe as solicitações de MDF que você possui e foram modificadas recentemente. Para expandir a lista, clique em Exibir lista completa.

Exibindo a seção Minhas solicitações de MDF pendentes

A seção Minhas solicitações de MDF pendentes exibe todas as solicitações de MDF que você possui com o status Aguarda aprovação ou o status Demanda enviada. Para expandir a lista, clique em Exibir lista completa.

Adicionando seções à página inicial de solicitação de MDF

Se a sua função de usuário inclui o privilégio de Personalizar páginas iniciais, você pode adicionar as seguintes seções à Página inicial de solicitação de MDF:





-  Listas de solicitações de MDF
-  Todas as solicitações de MDF pendentes
-  Solicitações de MDF - Criação recente
-  Solicitações de MDF modificadas recentemente
-  Minhas solicitações de MDF pendentes
-  Minhas solicitações de MDF aprovadas
-  Solicitações de MDF que possuo com criação recente
-  Minhas solicitações de MDF modificadas recentemente
-  Solicitações de MDF com minha aprovação pendente

Para adicionar seções à Página inicial de solicitações de MDF

- 1** Na Página inicial de solicitações de MDF, clique em Editar apresentação.
- 2** Na página Apresentação da página inicial de solicitações de MDF, clique nas setas para adicionar ou remover seções e para organizar as seções na página. Em seguida, clique em Salvar.






Gerenciando solicitações de MDF

Para gerenciar solicitações de MDF, realize as seguintes tarefas:

-  [Enviando solicitações de MDF para aprovação](#) (na página 386)
-  [Rechamando solicitações de MDF](#) (na página 387)
-  [Devolvendo solicitações de MDF](#) (na página 387)
-  [Rejeitando solicitações de MDF](#) (na página 388)
-  [Aprovando solicitações de MDF](#) (na página 389)
-  [Cancelando solicitações de MDF](#) (na página 390)
-  [Enviando demandas para solicitações de MDF](#) (na página 390)
-  [Rejeitando demandas para solicitações de MDF](#) (na página 391)
-  [Aprovando demandas para solicitações de MDF](#) (na página 391)

Para procedimentos adicionais comuns a todos os registros, consulte [Trabalhando com registros](#) (na página 41).

Para procedimentos comuns a vários tipos de registros, consulte:

-  [Criando registros](#) (na página 41)
-  [Atualizando detalhes do registro](#) (na página 64)
-  [Vinculando registros ao seu registro selecionado](#) (na página 65)
-  [Trabalhando com listas](#) (na página 74)
-  [Trabalhando com anexos](#) (na página 98)

OBSERVAÇÃO: os administradores de empresa podem personalizar o Oracle CRM On Demand de várias maneiras, por exemplo, alterando os nomes dos tipos de registro, campos e opções nas listas. Portanto, as informações exibidas podem ser diferentes das informações padrão descritas na ajuda on-line.

Além disso, dependendo do seu nível de acesso, talvez não seja possível executar todos os procedimentos descritos na lista anterior.

Enviando solicitações de MDF para aprovação

Parceiros podem solicitar pré-aprovação de fundos para atividades de marketing, enviando uma solicitação de fundo de desenvolvimento de mercado (MDF). A solicitação inclui detalhes da atividade e quantidade de fundos que o parceiro estima gastar.

Antes de começar. Crie a solicitação de MDF. Crie uma regra de fluxo de trabalho que atribui um usuário como o responsável pela aprovação de solicitações de MDF. Para obter mais informações sobre a criação de regras de fluxo de trabalho, consulte [Criando regras de fluxo de trabalho](#) (na página 1327).




Para enviar uma solicitação de MDF para aprovação

- 1** Selecione a solicitação de MDF a enviar para aprovação na seção Todas as solicitações de MDF na página inicial de Solicitações de MDF.

Para obter informações sobre a seleção de solicitações de MDF, consulte [Localizando registros](#) (na página 45).

- 2** Na página de Solicitação de MDF - Detalhe, clique no botão Editar.
- 3** Na página Editar solicitação de MDF, selecione Enviada no campo Status de envio. Em seguida, clique em Salvar.

Após você alterar o valor do campo Status de envio para Enviado e salvar o registro, ocorre o seguinte:

-  O status de aprovação é definido como Aguarda aprovação.
-  A data do envio é automaticamente ajustada para o marcador de data/hora atual.
-  Este é o caminho que a solicitação de MDF percorre. Uma regra de fluxo de trabalho define o campo Aprovador para o usuário correto.

- n O responsável pela aprovação é adicionado à equipe da solicitação de MDF, se não estiver presente.
- n Uma regra de fluxo de trabalho envia notificações por e-mail.

A solicitação de MDF aparece na lista de registros aguardando a decisão do responsável e torna-se somente leitura para o parceiro (proprietário). Não são permitidas atualizações da solicitação (alteração do valor, alteração do fundo associado, etc.). O parceiro pode alterar uma solicitação de MDF enviada apenas após uma rechamada com êxito.

Rechamando solicitações de MDF

Após uma solicitação de MDF ser enviada e antes de ser aprovada, você pode rechamá-la. Após uma rechamada com êxito, você pode continuar a atualizá-la e reenviar para aprovação.

Antes de começar. A solicitação de MDF deve ter o status de Enviada e status de Aguarda aprovação.

Para rechamar uma solicitação de MDF

- 1 Selecione a solicitação de MDF a enviar para aprovação na seção Todas as solicitações de MDF na página inicial de Solicitações de MDF.

Para obter informações sobre a seleção de solicitações de MDF, consulte [Localizando registros](#) (na página 45).

- 2 Na página Solicitação de MDF- Detalhe, clique no botão Editar.
- 3 Na página Editar solicitação de MDF, selecione Rechamada no campo Status de envio. Em seguida, clique em Salvar.

Quando você altera o status de envio para Rechamada, ocorre o seguinte:

- n O Status de aprovação é redefinido para nulo.
- n Uma regra de workflow cria uma nova tarefa para rastrear a ação (se configurado).
- n Uma regra de workflow envia as notificações apropriadas por e-mail (se configurado).

Agora você pode atualizar a solicitação de MDF e reenviá-la. Para obter mais informações sobre reenvio de solicitações, consulte [Enviando solicitações de MDF para aprovação](#) (na página 386).

Devolvendo solicitações de MDF

Quando uma solicitação de fundo de desenvolvimento de mercado (MDF) passa pelo processo de aprovação, o responsável pela aprovação pode devolvê-la ao proprietário para efetuar alterações ou fornecer informações adicionais.

Antes de começar. A solicitação de MDF deve ter o status de Enviado.

Para devolver uma solicitação de MDF

- 1 Selecione a solicitação de MDF a devolver na seção Todas as solicitações de MDF na página inicial de Solicitações de MDF.

Para obter informações sobre a seleção de solicitações de MDF, consulte [Localizando registros](#) (na página 45).

- 2 Na página Solicitação de MDF - Detalhe, clique no botão Editar.
- 3 Na página Editar solicitação de MDF, selecione Devolvido no campo Status de aprovação. Em seguida, clique em Salvar.

Quando você altera o status de aprovação para Devolvido e clica em Salvar, ocorre o seguinte:

- n O status de envio da solicitação de MDF é definido como Não enviado.
- n A data é excluída do campo Data de pré-aprovação. No entanto, a data de envio permanece no campo de mesmo nome.
- n Um registro de tarefa é criado para rastrear a ação de devolução do aprovador.
- n Uma regra de workflow envia as notificações apropriadas por e-mail.

O proprietário da solicitação de MDF pode atualizar a solicitação e reenviá-la. Para obter mais informações sobre o envio de solicitações de MDF, consulte [Enviando solicitações de MDF para aprovação](#) (na página 386).

Rejeitando solicitações de MDF

Quando uma solicitação de fundo de desenvolvimento de mercado (MDF) passa pelo processo de aprovação, o responsável pela aprovação pode rejeitá-la se o valor solicitado para a atividade de marketing não puder ser concedido.

Antes de começar. A solicitação de MDF deve ter o status de Enviado.

Para rejeitar uma solicitação de MDF

- 1 Selecione a solicitação de MDF a rejeitar na seção Todas as solicitações de MDF na página inicial de Solicitações de MDF.

Para obter informações sobre a seleção de solicitações de MDF, consulte [Localizando registros](#) (na página 45).

- 2 Na página de Solicitação de MDF - Detalhe, clique no botão Editar.
- 3 Na página Editar solicitação de MDF, selecione Rejeitado no campo Status de aprovação. Em seguida, clique em Salvar.

Quando você altera o status de aprovação para Rejeitado e clica em Salvar, ocorre o seguinte:

- n O status de envio da solicitação de MDF permanece em Enviado.
- n A data é excluída do campo Data de pré-aprovação. No entanto, a data de envio permanece no campo de mesmo nome.

- n Um registro de tarefa é criado para rastrear a ação de devolução do aprovador.
- n Uma regra de workflow envia as notificações apropriadas por e-mail.

Após a solicitação de MDF ser rejeitada, ela torna-se somente-leitura para o proprietário e não são permitidas atualizações.

Aprovando solicitações de MDF

O responsável pela aprovação pode pré-aprovar uma solicitação de MDF e alocar fundos à atividade de marketing solicitada. O processo de aprovação das solicitações de MDF é manual e possui apenas um nível de aprovação.

OBSERVAÇÃO: você pode obter aprovação em vários níveis quando cada responsável pela aprovação na cadeia altera o campo Responsável pela aprovação para o próximo responsável na cadeia.

Antes de começar. O status de envio da solicitação de MDF deve ser definido para Enviado antes de ser aprovado.

Para aprovar uma solicitação de MDF

- 1 Selecione a solicitação de MDF a aprovar na seção Todas as solicitações de MDF na página inicial de Solicitações de MDF.

Para obter informações sobre a seleção de solicitações de MDF, consulte [Localizando registros](#) (na página 45).

- 2 Na página de Solicitação de MDF - Detalhe, clique no botão Editar.
- 3 Na página Editar solicitações de MDF, insira o valor no campo Valor pré-aprovado.
- 4 Selecione Aprovado no campo Status da aprovação. Clique em Salvar.

Quando você altera o status de aprovação para Aprovado, ocorre o seguinte:

- n O Oracle CRM On Demand valida se o valor do status de envio é Enviado. Se for um valor diferente, não ocorre a validação e uma mensagem de erro é gerada.
- n O Oracle CRM On Demand valida se o valor pré-aprovado não excede o Limite de aprovação definido para o responsável pela aprovação e se isso não resulta em saldo de fundos negativo. Se a validação não tiver êxito, é gerada uma mensagem de erro.
- n O campo Última aprovação por é alterado para o usuário atual. O campo Responsável pela aprovação atual não é atualizado.
- n A data de pré-aprovação é alterada para a data atual no Oracle CRM On Demand.
- n Um workflow cria uma nova tarefa para rastrear a aprovação.
- n Um workflow envia as notificações apropriadas por e-mail.

Após a solicitação de MDF ser aprovada, ela torna-se somente-leitura e não são permitidas alterações, exceto para enviar uma demanda relacionada ou estender a data de expiração.

Cancelando solicitações de MDF

O proprietário da marca pode cancelar uma solicitação de MDF a qualquer momento se a mesma não for mais válida.

Antes de começar. O status de aprovação da solicitação de MDF deve ser Aprovado.

Para cancelar uma solicitação de MDF

- 1 Selecione a solicitação de MDF a cancelar na seção Todas as solicitações de MDF na página inicial de Solicitações de MDF.

Para obter informações sobre a seleção de solicitações de MDF, consulte [Localizando registros](#) (na página 45).

- 2 Na página Solicitação de MDF - Detalhe, clique no botão Editar.
- 3 Na página Editar solicitação de MDF, selecione Cancelado no campo Status de aprovação. Clique em Salvar.

Quando você altera o status de aprovação para Cancelado, ocorre o seguinte:

- n O Oracle CRM On Demand valida se o status de aprovação é Aprovado.
- n Uma regra de workflow cria uma nova tarefa para rastrear a ação.
- n Um workflow envia as notificações apropriadas por e-mail.

Após a solicitação de MDF ser cancelada, ela torna-se somente-leitura e não pode mais ser alterada.

Enviando demandas para solicitações de MDF

Parceiros criam demandas para resgatar o dinheiro pré-aprovado gasto em atividades de marketing. As demandas são criadas contra uma determinada solicitação de fundo de desenvolvimento de mercado (MDF) ou podem existir independentemente.

Para enviar uma demanda para uma solicitação de MDF

- 1 Selecione a solicitação de MDF para a qual deseja enviar a demanda na seção Todas as solicitações de MDF na página inicial de Solicitações de MDF.

Para obter informações sobre a seleção de solicitações de MDF, consulte [Localizando registros](#) (na página 45).

- 2 Na página de Solicitação de MDF - Detalhe, clique no botão Editar.
- 3 Na página Editar solicitações de MDF, insira o valor no campo Demanda - Valor total solicitado.
- 4 No campo Status da demanda, selecione Enviado. Clique em Salvar.

Após o campo Status da demanda ser alterado para Demanda enviada e o registro ser salvo, ocorre o seguinte:

- n O processo de aprovação da demanda é iniciado.
- n Uma regra de workflow define o usuário apropriado no campo Responsável pela aprovação da solicitação de MDF.
- n O responsável pela aprovação é adicionado à equipe da solicitação de MDF, se não estiver presente.
- n Uma regra de workflow envia as notificações apropriadas por e-mail.

Rejeitando demandas para solicitações de MDF

Quando uma demanda de MDF passa pelo processo de aprovação, um responsável pela aprovação pode rejeitá-la.

Antes de começar. A demanda de MDF deve ter o status de Demanda enviada.

Para rejeitar uma demanda para uma solicitação de MDF

- 1 Selecione a solicitação de MDF para a qual deseja rejeitar a demanda na seção Todas as solicitações de MDF na página inicial de Solicitações de MDF.

Para obter informações sobre a seleção de solicitações de MDF, consulte [Localizando registros](#) (na página 45).
- 2 Na página de Solicitação de MDF - Detalhe, clique no botão Editar.
- 3 Na página Editar solicitação de MDF, selecione Demanda negada no campo Status da demanda. Clique em Salvar.

Quando você altera o status da demanda para Demanda negada e clica em Salvar, ocorre o seguinte: uma regra de workflow envia as notificações apropriadas por e-mail.

Aprovando demandas para solicitações de MDF

Um responsável pela aprovação pode aprovar uma demanda de MDF e oferecer um crédito para o parceiro. É fornecido apenas um nível de aprovação para demandas de MDF.

Antes de começar. O status de envio da demanda de MDF deve ser definido para Demanda enviada antes de ser aprovado.

Para aprovar uma demanda para uma solicitação de MDF

- 1 Selecione a solicitação de MDF para a qual deseja aprovar a demanda na seção Todas as solicitações de MDF na página inicial de Solicitações de MDF.

Para obter informações sobre a seleção de solicitações de MDF, consulte [Localizando registros](#) (na página 45).

- 2 Na página de Solicitação de MDF - Detalhe, clique no botão Editar.
- 3 Na página Editar solicitações de MDF, insira o valor no campo Demanda - Valor total aprovado.
- 4 Selecione Demanda aprovada no campo Status da demanda. Clique em Salvar.

Quando você altera o status de aprovação para Aprovado, ocorre o seguinte:

- n O Oracle CRM On Demand valida se o valor total aprovado da demanda não excede o limite de aprovação definido para o responsável pela aprovação e se isso não resulta em saldo de fundos negativo. Se a validação não tiver êxito, é gerada uma mensagem de erro.
- n A data de decisão da demanda é definida para a data atual no Oracle CRM On Demand.
- n Uma regra de workflow envia as notificações apropriadas por e-mail.

Quando a demanda é aprovada, ela debita o fundo associado à solicitação de MDF.

Campos de solicitações de MDF

Use a página Editar solicitação de MDF para adicionar uma solicitação de fundo de desenvolvimento de mercado (MDF) ou atualizar os detalhes de uma existente. Essa página exibe o conjunto completo de campos de uma solicitação de MDF.

OBSERVAÇÃO: os administradores de empresa podem personalizar o Oracle CRM On Demand de várias maneiras, por exemplo, alterando os nomes dos tipos de registro, campos e opções nas listas. Portanto, as informações exibidas podem ser diferentes das informações padrão descritas na ajuda on-line.

A tabela a seguir fornece informações adicionais sobre alguns campos.

Campo	Descrição
Informações-chave sobre solicitações de MDF	
ID	Identificador da solicitação de MDF (ID).
Nome da solicitação	Nome único da solicitação de MDF.
Conta do parceiro principal	Empresa parceira, que está sendo a responsável pelo envio da solicitação de MDF.
Fundo	Nome do fundo associado à solicitação de MDF.
Status de envio	Status do envio que pode ser Enviado, Não enviado, ou Rechamado.
Prazo	Data até a qual a solicitação de MDF deve ser aprovada. Por padrão, é a data de hoje mais 7 dias.
Data de expiração	Data na qual a solicitação de MDF deixa de ser válida.
Campanha	Nome da campanha à qual a solicitação de MDF está associada.

Campo	Descrição
Objetivo de marketing	Motivo da solicitação de MDF.
Região	Região para a qual a solicitação de MDF está sendo preparada.
Categoria	Categoria à qual a solicitação de MDF pertence.
Programa do parceiro	Nome do programa do parceiro ao qual a solicitação de MDF está associada.
Moeda da solicitação MDF	Moeda na qual a solicitação de MDF foi preparada.
Informações detalhadas da solicitação de MDF	
Data de início	Data e hora que a atividade de marketing se inicia. Você pode usar controles de calendário para alterar a data.
Data de término	Data e hora que a atividade de marketing termina. Você pode usar controles de calendário para alterar a data.
Valor solicitado	Valor total solicitado para a atividade de marketing.
Valor pré-aprovado	O responsável pela marca insere o valor total aprovado para a atividade de marketing.
Status de aprovação	Status de aprovação atual para a solicitação de MDF.
Data da solicitação	Data e hora em que a solicitação de MDF foi criada.
Data do envio	Data e hora em que a solicitação de MDF foi enviada.
Data da pré-aprovação	Data e hora em que a solicitação de MDF foi pré-aprovada.
Responsável pela aprovação	Nome do responsável pela aprovação atual.
Última aprovação por	Nome do responsável pela aprovação anterior.
Código do motivo	Motivo pelo qual a atividade de marketing não foi aprovada. Os valores padrão são Duplicado, Informações incorretas, Informações insuficientes e Outros.
Informações sobre a demanda	
Demanda - Valor total solicitado	Valor total da demanda que o parceiro está solicitando para a atividade de marketing.
Demanda - Valor total aprovado	Valor total da demanda aprovado pelo proprietário da marca para a atividade de marketing.

Campo	Descrição
Status da demanda	Status atual da demanda.
Data de decisão da demanda	Data na qual foi tomada uma decisão sobre a demanda.
Informações adicionais	
Proprietário	Normalmente, o proprietário pode atualizar o registro, transferi-lo para outro proprietário ou excluí-lo. No entanto, você pode ajustar os níveis de acesso para restringir ou ampliar o acesso de um usuário. Esse valor afeta quais registros são incluídos nos relatórios que você ou os gerentes executam nas páginas de Relatórios e do Painel.
Modificado	Nome da pessoa que cria ou atualiza o registro, seguido da data e hora que foi criado/atualizado. O Oracle CRM On Demand gera esse valor.
Descrição	Informações adicionais sobre a solicitação de MDF. O campo tem um limite de 250 caracteres.
Conta do parceiro proprietário	A conta do parceiro para o qual o proprietário trabalha. Dessa forma, se o proprietário for um parceiro, a conta do proprietário será preenchida com o nome da conta do parceiro a que o parceiro pertence.
Gerente de canal	O gerente de canal é responsável por manter o relacionamento entre os parceiros e a empresa proprietária da marca. Os gerentes de canal são o contato principal do parceiro.
Conta do parceiro de origem	Nome do parceiro que iniciou a solicitação de MDF.

Solicitações de preços especiais

Solicitações de preços especiais incluem o conjunto de processos de negócios por meio dos quais um parceiro pede ao proprietário da marca um desconto em um produto. Por exemplo, uma solicitação de preços especiais pode ser uma resposta a um negócio competitivo ou a uma tendência de queda nos preços. O proprietário da marca concede preços mais baixos e fornece créditos para o parceiro após a venda. O preço autorizado especialmente costuma ser válido para um produto autorizado, quantidade, duração e o parceiro ou o cliente final, ou ambos.

As solicitações de preços especiais incluem estas duas fases:

Gerenciamento da solicitação de preços especiais. O parceiro, ou o proprietário da marca em nome dele, cria uma solicitação de preços especiais para um produto e fornece detalhes, como o motivo do preço mais baixo. O parceiro envia a solicitação ao proprietário da marca para aprovação e, quando a solicitação for aprovada, vende o estoque por um novo preço mais baixo para o cliente. Depois da venda, o parceiro pode

usar o processo de demanda de preços especiais para demandar a diferença entre o custo de compra original e o novo custo autorizado.

Gerenciamento da demanda de preços especiais. O parceiro cria uma demanda de preços especiais para solicitações de preços especiais aprovadas e abertas para receber crédito por uma perda. Normalmente, os relatórios de ponto de venda são enviados após a venda com demandas de preços especiais. Depois da solicitação ser aprovada, o proprietário da marca oferece um crédito ao parceiro pela diferença entre o custo original e o novo custo autorizado.

As solicitações de preços especiais beneficiam proprietários da marca e parceiros das seguintes formas:

- n Permita aos proprietários da marca darem suporte aos parceiros em situações competitivas
- n Incentive os parceiros a comprarem e armazenarem produtos dos proprietários da marca, mesmo se os preços devam cair no futuro

Trabalhando com a página inicial Solicitação de preços especiais

A página inicial Solicitação de preços especiais é o ponto de partida para gerenciar solicitações de preços especiais.

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

Criando uma solicitação de preços especiais

Você pode criar uma solicitação de preços especiais, clicando no botão Novo na seção Solicitações de preço especial recém-modificadas. Para obter mais informações, consulte [Criando registros](#) (na página 41) e [Campos de solicitação de preços especiais](#) (na página 409).

Trabalhando com listas de solicitações de preços especiais

A seção Listas de solicitações de preços especiais mostra várias listas. O Oracle CRM On Demand acompanha um conjunto de listas padrão. Todas as listas padrão são públicas e visíveis a todos. Você e os gerentes podem criar listas adicionais com base em critérios diferentes. Essas listas personalizadas aparecem acima do conjunto padrão de listas.

A tabela a seguir descreve as listas padrão para solicitações de preços especiais.

Lista de solicitações de preços especiais	Descrição
Todas as solicitações de preços especiais	Esta lista exibe todos os registros para os quais você tenha visibilidade, independentemente de quem seja o proprietário da lista. Ela não filtra solicitações de preços especiais.
Solicitações de preço especial	Filtra todas as solicitações de preços especiais,

Lista de solicitações de preços especiais	Descrição
recém-criadas	classificadas pela data de criação.
Solicitações de preço especial recém-modificadas	Filtra todas as solicitações de preços especiais, classificadas pela data de modificação.
Minhas solicitações de preços especiais	Filtra solicitações de preços especiais com o nome no campo Proprietário.
Minhas solicitações de preço especial recém-criadas	Filtra solicitações de preços especiais com o seu nome no campo Proprietário, classificadas pela data de criação.
Minhas solicitações de preço especial recém-modificadas	Filtra solicitações de preços especiais com o seu nome no campo Proprietário, classificadas pela data de modificação.
Todas as solicitações de preço especial pendentes	Filtra todas as solicitações de preços especiais com o status Aguarda aprovação ou o status Demanda enviada.
Minhas solicitações de preços especiais pendentes	Filtra as solicitações de preços especiais de sua propriedade com o status Aguarda aprovação ou o status Demanda enviada.
Minhas solicitações de preços especial aprovadas	Filtra todas as solicitações de preços especiais aprovadas de sua propriedade.
Solicitações de preços especiais aguardando minha aprovação	Filtra solicitações de preços especiais que tenham o status Aguarda aprovação ou o status Demanda enviada e com você como o próximo aprovador.

Para exibir uma lista, clique no nome da lista.

Para criar uma nova lista, clique em Nova. Para obter mais informações sobre criação de listas, consulte [Criando e refinando listas](#) (na página 79).

Para revisar todas as listas disponíveis, criar uma nova lista ou exibir, editar ou excluir uma lista existente, clique em Gerenciar listas. A página Gerenciar listas também inclui as listas padrão entregues com o Oracle CRM On Demand. Essas listas são somente para exibição, logo, você não pode editar ou excluí-las.

Exibindo a seção Minhas solicitações de preço especial recém-modificadas











A seção Minhas solicitações de preço especial recém-modificadas mostra as solicitações de preços especiais de sua propriedade e que foram modificadas recentemente. Para expandir a lista, clique em Exibir lista completa.

Exibindo a seção Minhas solicitações de preços especiais pendentes

A seção Minhas solicitações de preços especiais pendentes mostra todas as solicitações de preços especiais de sua propriedade com o status Aguarda aprovação ou o status Demanda enviada. Para expandir esta lista, clique em Exibir lista completa.

Adicionando seções à página inicial Solicitação de preços especiais

Se a função de usuário incluir o privilégio Personalizar páginas iniciais, você poderá adicionar algumas ou todas as seções a seguir à página inicial Solicitações de preços especiais:











-  Listas de solicitações de preços especiais
-  Todas as solicitações de preço especial pendentes
-  Solicitações de preço especial recém-criadas
-  Solicitações de preço especial recém-modificadas
-  Minhas solicitações de preços especiais pendentes
-  Minhas solicitações de preços especial aprovadas
-  Minhas solicitações de preço especial recém-criadas
-  Minhas solicitações de preço especial recém-modificadas
-  Solicitações de preços especiais aguardando minha aprovação
-  Uma ou mais seções de relatório (o administrador da empresa pode criar seções de relatório, como o Relatório do Analytics da solicitação de preços especiais, disponível na página inicial Solicitações de preços especiais.)

Para adicionar seções à página inicial Solicitações de preços especiais

- 1** Na página inicial Solicitações de preços especiais, clique em Editar layout.
- 2** Na página Apresentação da página inicial Solicitações de preços especiais, clique nas setas para adicionar ou remover seções e organizá-las na página. Em seguida, clique em Salvar.

Gerenciando solicitações de preços especiais

Para gerenciar solicitações de preços especiais, realize as seguintes tarefas:

-  [Vinculando produtos a solicitações de preços especiais](#) (na página 398)
-  [Vinculando programas a solicitações de preços especiais](#) (na página 399)
-  [Enviando solicitações de preços especiais para aprovação](#) (na página 399)
-  [Lembrando solicitações de preços especiais](#) (na página 400)
-  [Devolvendo solicitações de preços especiais](#) (na página 401)
-  [Rejeitando solicitações de preços especiais](#) (na página 402)
-  [Aprovando solicitações de preços especiais](#) (na página 402)
-  [Cancelando solicitações de preços especiais](#) (na página 403)
-  [Enviando demandas de solicitações de preços especiais](#) (na página 404)
-  [Rejeitando demandas de solicitações de preços especiais](#) (na página 404)

 [Aprovando demandas de solicitações de preços especiais](#) (na página 405)

Para obter procedimentos adicionais comuns a todos os registros, consulte [Trabalhando com registros](#) (na página 41).

Para ver os procedimentos passo a passo que são comuns a vários tipos de registro, consulte:

 [Criando registros](#) (na página 41)

 [Atualizando detalhes do registro](#) (na página 64)

 [Vinculando registros ao seu registro selecionado](#) (na página 65)

 [Trabalhando com listas](#) (na página 74)


 [Trabalhando com anexos](#) (na página 98)

OBSERVAÇÃO: os administradores de empresa podem personalizar o Oracle CRM On Demand de várias maneiras, por exemplo, alterando os nomes dos tipos de registro, campos e opções nas listas. Portanto, as informações exibidas podem ser diferentes das informações padrão descritas na ajuda on-line.

Além disso, dependendo do seu nível de acesso, talvez não seja possível executar todos os procedimentos descritos na lista anterior.

Vinculando produtos a solicitações de preços especiais

Você pode vincular produtos a solicitações de preços especiais para fazer o seguinte:

 Rastrear quais produtos pertencem à solicitação de preços especiais

 Calcular o total solicitado e os valores pré-aprovados (autorizados)

OBSERVAÇÃO: você pode clicar no botão [Atualizar totais da solicitação](#) para calcular o total solicitado e os valores pré-aprovados.

Antes de começar. O administrador da sua empresa deverá ter tornado disponível na página de detalhes a seção Informações relacionadas aos Cursos relacionados. Se essa seção não estiver exibida na página de detalhes, clique no link Editar apresentação e adicione a seção como uma seção Informações relacionadas exibidas.

Para vincular um produto a uma solicitação de preços especiais

1 Selecione a solicitação de preços especiais (listada na seção Todas as solicitações de preços especiais da página inicial Solicitação de preços especiais) a que você deseja vincular um produto.

Para obter informações sobre a seleção de solicitações de preços especiais, consulte [Localizando registros](#) (na página 45).

2 Na página Detalhes da solicitação de preços especiais, role até a seção Produtos de preços especiais e clique em Adicionar.

3 No campo Produto, selecione o produto que você deseja adicionar à solicitação de preços especiais.

4 Na página Detalhes do produto com preço especial, atualize os campos obrigatórios.

Para obter informações sobre os campos, consulte [Campos de produto de preço especial](#) (na página 407).

- 5 Salve o registro.

Para calcular o total solicitado e os valores pré-aprovados

- 1 Selecione a solicitação de preços especiais (listada na seção Todas as solicitações de preços especiais na página inicial Solicitação de preços especiais) para os quais você deseja calcular o total solicitado e os valores pré-aprovados.

Para obter informações sobre a seleção de solicitações de preços especiais, consulte [Localizando registros](#) (na página 45).

- 2 Na página Detalhes da solicitação de preços especiais, role até a seção Produtos de preços especiais.
- 3 Clique em Atualizar totais da solicitação na seção Produtos de preços especiais.

Isso calcula o total solicitado e os valores pré-aprovados, além de atualizar os campos Valor total solicitado e Valor total autorizado na solicitação de preços especiais.

Vinculando programas a solicitações de preços especiais

Você pode associar uma solicitação de preços especiais a um programa de parceria específico do qual participe.

Para vincular programas a solicitações de preços especiais

- 1 Navegue até a página Edição da solicitação de preços especiais.
- 2 Na Lista de programas de parceria, selecione o programa de parceria que você deseja adicionar à solicitação de preços especiais e, em seguida, clique em Salvar.

Enviando solicitações de preços especiais para aprovação

O parceiro, ou o proprietário da marca em nome do parceiro, cria uma solicitação de preços especiais para um ajuste de preço de um produto e fornece detalhes, como o motivo do menor preço. O parceiro envia a solicitação de preços especiais para o proprietário da marca para aprovação. A solicitação pode ou não ser concedida pelo proprietário da marca. A maioria das empresas tem processos bem definidos para lidar com essas solicitações de aprovação dos parceiros. Normalmente, um ou mais funcionários do proprietário da marca avaliam a solicitação de preços especiais diante de vários critérios e acabam decidindo se devem ou não aprovar a solicitação.

Antes de começar. A solicitação de preços especiais deve ser criada primeiro. Para obter mais informações sobre como criar registros, consulte [Criando registros](#) (na página 41). Uma regra de workflow deve ser criada atribuindo um usuário apropriado como o aprovador para solicitações de preços especiais. Para obter mais informações sobre como criar regras de workflow, consulte [Criando regras de workflow](#) (consulte "[Criando regras de fluxo de trabalho](#)" na página 1327).

Para enviar solicitações de preços especiais para aprovação

- 1 Selecione a solicitação de preços especiais (listada na seção Todas as solicitações de preços especiais da página inicial Solicitação de preços especiais) que você deseja enviar para aprovação.

Para obter informações sobre como selecionar solicitações de preços especiais, consulte [Localizando registros](#) (na página 45).

- 2 Na página Detalhes da solicitação de preços especiais, clique no botão Editar.
- 3 Na página Edição da solicitação de preços especiais, selecione Enviado no campo Status de envio.
- 4 Clique em Salvar.

Depois que o campo Status de envio for alterado para Enviado e o registro for salvo, ocorrerá o seguinte:

- n O status de aprovação é definido como Aguarda aprovação.
- n A data de envio é definida automaticamente como o marcador de data/hora atual.
- n O roteamento da solicitação de preços especiais começa. Uma regra de workflow define o campo Aprovador da solicitação de preços especiais como o usuário apropriado.
- n O aprovador é adicionado (se ainda não estiver presente) à equipe da solicitação de preços especiais.
- n Uma regra de workflow envia as notificações por e-mail obrigatórias.

Uma solicitação de preços especiais aparece na lista de registros que aguarda a ação do aprovador e se torna somente leitura para o parceiro (proprietário). Atualizações adicionais para a solicitação de preços especiais (por exemplo, adicionar ou remover produtos, atualizar os preços especiais etc.) não são permitidas. O parceiro só poderá fazer alterações em uma solicitação de preços especiais enviada depois de rechamá-la com êxito.

Lembrando solicitações de preços especiais

Depois de enviar uma solicitação de preços especiais para aprovação e antes de ser aprovada, você poderá lembrá-la. Depois de lembrar com êxito a solicitação de preços especiais, você poderá continuar atualizando e enviá-la para aprovação.

Antes de começar. A solicitação de preços especiais deve ter um status de envio Enviado e um status de aprovação Aguarda aprovação.

Para lembrar solicitações de preços especiais

- 1 Selecione a solicitação de preços especiais (listada na seção Todas as solicitações de preços especiais da página inicial Solicitação de preços especiais) que você deseja lembrar.

Para obter informações sobre como selecionar solicitações de preços especiais, consulte [Localizando registros](#) (na página 45).

- 2 Na página Detalhes da solicitação de preços especiais, clique no botão Editar.

3 Na página Edição da solicitação de preços especiais, selecione Rechamado no campo Status de envio.

4 Clique em Salvar.

Quando você altera o status de envio para Rechamado, ocorre o seguinte:

- n** O status de aprovação é redefinido como em branco.
- n** Uma regra de workflow cria uma nova tarefa para rastrear a ação.
- n** Uma regra de workflow envia as notificações por e-mail apropriadas.

Agora você pode atualizar a solicitação de preços especiais e reenviá-la. Para obter mais informações sobre como enviar solicitações de preços especiais, consulte [Enviando solicitações de preços especiais para aprovação](#) (na página 399).

Devolvendo solicitações de preços especiais

À medida que uma solicitação de preços especiais percorre a cadeia de aprovações, um aprovador pode devolvê-la ao proprietário para fazer alterações. O proprietário pode fornecer comentários e solicitar informações adicionais do proprietário.

Antes de começar. A solicitação de preços especiais deve ter um status de envio Enviado.

Para devolver solicitações de preços especiais

1 Selecione a solicitação de preços especiais que você deseja devolver na seção Todas as solicitações de preços especiais da página inicial Solicitação de preços especiais.

Para obter informações sobre como selecionar solicitações de preços especiais, consulte [Localizando registros](#) (na página 45).

2 Na página Detalhes da solicitação de preços especiais, clique no botão Editar.

3 Na página Edição da solicitação de preços especiais, selecione Devolvido no campo Status de aprovação. Em seguida, clique em Salvar.

Quando você altera o status de aprovação para Devolvido e clica em Salvar, ocorre o seguinte:

- n** O status de envio da solicitação de preços especiais é definido como Não enviado.
- n** A data é removida do campo Data da autorização. No entanto, a data de envio permanece no campo Data de envio.
- n** Uma regra de workflow cria um registro de tarefa para rastrear a ação de devolução do aprovador.
- n** Uma regra de workflow envia as notificações por e-mail apropriadas.

O proprietário da solicitação de preços especiais pode atualizar e reenviá-la. Para obter mais informações sobre como enviar solicitações de preços especiais, consulte [Enviando solicitações de preços especiais para aprovação](#) (na página 399).

Rejeitando solicitações de preços especiais

À medida que a solicitação de preços especiais percorre a cadeia de aprovações, um aprovador poderá rejeitá-la se os descontos solicitados não puderem ser concedidos.

Antes de começar. A solicitação de preços especiais deve ter um status de envio Enviado.

Para rejeitar solicitações de preços especiais

- 1 Selecione a solicitação de preços especiais que você deseja rejeitar na seção Todas as solicitações de preços especiais da página inicial Solicitação de preços especiais.
Para obter informações sobre como selecionar solicitações de preços especiais, consulte [Localizando registros](#) (na página 45).
- 2 Na página Detalhes da solicitação de preços especiais, clique no botão Editar.
- 3 Na página Edição da solicitação de preços especiais, selecione Rejeitado no campo Status de aprovação.
- 4 Clique em Salvar.

Quando você altera o status de aprovação para Rejeitado e clica em Salvar, ocorre o seguinte:

- n O status de envio da solicitação de preços especiais permanece no estado Enviado.
- n A data é removida do campo Data da autorização. No entanto, a data de envio permanece no campo Data de envio.
- n Uma regra de workflow cria um registro de tarefa para rastrear a ação de devolução do aprovador.
- n Uma regra de workflow envia as notificações por e-mail apropriadas.

Depois de ser rejeitada, a solicitação de preços especiais se tornará somente leitura para o proprietário e não serão permitidas atualizações adicionais.

Aprovando solicitações de preços especiais

Dependendo dos processos de negócio da empresa, mais de uma pessoa dentro dela pode precisar aprovar uma solicitação de preços especiais. Atualmente, o roteamento da aprovação é um processo manual e só há suporte para um nível de aprovação. O campo Aprovador atual deve ser modificado manualmente para migrar a solicitação de preços especiais na cadeia de aprovações.

Observação: cada aprovador na cadeia de aprovações atualiza o campo Aprovador para que ocorra a aprovação em vários níveis.

Antes de começar. O status de envio da solicitação de preços especiais deve ser definido como Enviado para que você possa aprová-lo.

Para aprovar solicitações de preços especiais

- 1 Selecione a solicitação de preços especiais que você deseja aprovar na seção Todas as solicitações de preços especiais da página inicial Solicitação de preços especiais.

Para obter informações sobre como selecionar solicitações de preços especiais, consulte [Localizando registros](#) (na página 45).

- 2 Na página Detalhes da solicitação de preços especiais, clique no botão Editar.
- 3 Na página Edição da solicitação de preços especiais, selecione Aprovado no campo Status de aprovação.
- 4 Clique em Salvar.

Quando você altera o status de aprovação para Aprovado, ocorre o seguinte:

- n O Oracle CRM On Demand valida se o valor do status de envio é definido como Enviado. Se o status de envio tiver outro valor, haverá falha na validação e uma mensagem de erro apropriada será gerada.
- n O Oracle CRM On Demand valida se o valor total autorizado não excede o limite de aprovação definido para o aprovador atual e se a aprovação não resulta em um saldo de fundo negativo. Se houver falha na validação, será gerada uma mensagem de erro apropriada.
- n O Oracle CRM On Demand valida se Valor total autorizado é igual à soma de valores autorizados de todos os produtos com preços especiais. Se ele não igual, haverá falha na validação e uma mensagem de erro apropriada será emitida.
- n O campo Última aprovação por muda para o usuário atual. O campo Aprovador atual não é atualizado.
- n A data da autorização muda para a data atual no Oracle CRM On Demand.
- n Uma regra de workflow cria uma nova tarefa para rastrear a ação de aprovação.
- n Uma regra de workflow envia as notificações por e-mail apropriadas

Depois de ser aprovada, a solicitação de preços especiais se tornará somente leitura e atualizações adicionais não serão permitidas, exceto durante o envio de uma demanda relacionada ou a extensão da data de expiração.

Cancelando solicitações de preços especiais

O proprietário da marca poderá cancelar uma solicitação de preços especiais a qualquer momento, se ela não for mais válida.

Antes de começar. A solicitação de preços especiais deve ter um status de aprovação Aprovado.

Para cancelar uma solicitação de preços especiais

- 1 Selecione a solicitação de preços especiais que você deseja cancelar na seção Todas as solicitações de preços especiais da página inicial Solicitação de preços especiais.

Para obter informações sobre como selecionar solicitações de preços especiais, consulte [Localizando registros](#) (na página 45).
- 2 Na página Detalhes da solicitação de preços especiais, clique no botão Editar.
- 3 Na página Edição da solicitação de preços especiais, selecione Cancelado no campo Status de aprovação. Em seguida, clique em Salvar.

Quando você altera o status de aprovação para Cancelado, ocorre o seguinte:

- n O Oracle CRM On Demand valida se o valor de status de aprovação é Aprovado.
- n Uma regra de workflow cria uma nova tarefa para rastrear a ação.
- n Uma regra de workflow envia as notificações por e-mail apropriadas.

Depois de ser cancelada, a solicitação de preços especiais se tornará somente leitura e não serão permitidas atualizações adicionais.

Enviando demandas de solicitações de preços especiais

Os parceiros usam o processo de demanda de preços especiais para solicitar a diferença entre o custo de compra original e o novo custo aprovado autorizado diante da solicitação de preços especiais. Normalmente um ou mais funcionários do proprietário da marca avaliam a demanda usando vários critérios e decidem se devem aprovar ou não a demanda.

Para enviar demandas de solicitações de preços especiais

- 1 Selecione a solicitação de preços especiais para a qual você deseja enviar uma demanda na seção Todas as solicitações de preços especiais da página inicial Solicitação de preços especiais.

Para obter informações sobre como selecionar solicitações de preços especiais, consulte [Localizando registros](#) (na página 45).

- 2 Na página Detalhes da solicitação de preços especiais, clique no botão Editar.
- 3 Na página Edição da solicitação de preços especiais, informe um valor no campo Demanda - Valor total solicitado.
- 4 Selecione Demanda enviada no campo Status da demanda. Em seguida, clique em Salvar.

Depois que o campo Status da demanda for alterado para Enviado e o registro for salvo, ocorrerá o seguinte:

- n O roteamento da demanda de solicitação de preços especiais. Uma regra de workflow define o campo Aprovador da demanda de solicitação de preços especiais para o usuário apropriado.
- n O aprovador será adicionado à equipe da solicitação de preços especiais, se ainda não estiver presente.
- n Uma regra de workflow envia as notificações por e-mail apropriadas.

Rejeitando demandas de solicitações de preços especiais

À medida que uma demanda de preços especiais percorre a cadeia de aprovação, um aprovador pode rejeitá-la.

Antes de começar. A demanda de solicitação de preços especiais deve ter um status de demanda Enviado.

Para rejeitar uma demanda de solicitação de preços especiais

- 1 Selecione a solicitação de preços especiais para a qual você deseja rejeitar uma demanda na seção Todas as solicitações de preços especiais da página inicial Solicitação de preços especiais.

Para obter informações sobre como selecionar solicitações de preços especiais, consulte [Localizando registros](#) (na página 45).

- 2 Na página Detalhes da solicitação de preços especiais, clique no botão Editar.
- 3 Na página Edição da solicitação de preços especiais, selecione Demanda negada no campo Status da demanda.
- 4 Clique em Salvar.

Quando você altera o status da demanda para Demanda negada e clica em Salvar, ocorre o seguinte: uma regra de workflow envia as notificações por e-mail apropriadas.

Aprovando demandas de solicitações de preços especiais

Um aprovador pode aprovar uma demanda de preços especiais e oferecer um crédito ao parceiro. Apenas um nível de aprovação tem suporte atualmente para demandas de preços especiais.

Antes de começar. O status da demanda de preços especiais deve ser definido como Demanda enviada para que você possa aprová-la.

Para aprovar demandas de solicitações de preços especiais

- 1 Selecione a solicitação de preços especiais para a qual você deseja aprovar uma demanda na seção Todas as solicitações de preços especiais da página inicial Solicitação de preços especiais.

Para obter informações sobre a seleção de solicitações de preços especiais, consulte [Localizando registros](#) (na página 45).

- 2 Na página Detalhes da solicitação de preços especiais, clique no botão Editar.
- 3 Na página Edição da solicitação de preços especiais, informe um valor no campo Demanda - Valor total aprovado.
- 4 Selecione Demanda aprovada no campo Status da demanda. Em seguida, clique em Salvar.

Quando você altera o status da demanda para Demanda aprovada, ocorre o seguinte:

- n O Oracle CRM On Demand valida se o valor total da demanda autorizado não excede o limite de aprovação definido para o aprovador e se a aprovação não resulta em um saldo de fundo negativo. Se houver falha na validação, será emitida uma mensagem de erro apropriada.
- n A data de decisão da demanda muda para a data atual no Oracle CRM On Demand.
- n Uma regra de workflow envia as notificações apropriadas por e-mail.

Gerenciando produtos com preço especial como itens relacionados

Para gerenciar produtos com preço especial como itens relacionados, realize as seguintes tarefas:

 [Criando produtos com preço especial como itens relacionados](#) (na página 406)

 [Campos de produto de preço especial](#) (na página 407)

Para obter procedimentos adicionais comuns a todos os registros, consulte [Trabalhando com registros](#) (na página 41).

Para ver os procedimentos passo a passo que são comuns a vários tipos de registro, consulte:

 [Criando registros](#) (na página 41)

 [Atualizando detalhes do registro](#) (na página 64)

 [Vinculando registros ao seu registro selecionado](#) (na página 65)

 [Trabalhando com listas](#) (na página 74)

OBSERVAÇÃO: os administradores de empresa podem personalizar o Oracle CRM On Demand de várias maneiras, por exemplo, alterando os nomes dos tipos de registro, campos e opções nas listas. Portanto, as informações exibidas podem ser diferentes das informações padrão descritas na ajuda on-line.

Além disso, dependendo do seu nível de acesso, talvez não seja possível executar todos os procedimentos descritos na lista anterior.

Criando produtos com preço especial como itens relacionados

Você pode criar um produto com preço especial como um item relacionado de uma solicitação de preços especiais para indicar o custo solicitado (ou outras informações) de um produto específico. No Oracle CRM On Demand, você cria um produto com preço especial como um item relacionado especificando informações em um formulário. Você pode acessar esse formulário na página de detalhes da solicitação de preços especiais.

OBSERVAÇÃO: para criar produtos com preço especial, a área Produtos com preço especial deve ser adicionada à página de detalhes Solicitação de preços especiais como um item relacionado. Para obter mais informações sobre como adicionar itens relacionados, consulte [Personalizando layouts de item relacionado](#) (consulte "[Personalizando apresentações de item relacionado](#)" na página 1146).

Para criar produtos com preço especial como itens relacionados

- 1 Na página Detalhes da solicitação de preços especiais, role até a seção Produtos de preços especiais e clique em Adicionar.
- 2 No campo Nome do produto, selecione um produto.
- 3 Atualize o restante dos campos na página Edição do produto de solicitação de preços especiais conforme necessário. Em seguida, clique em Salvar.


Para obter informações sobre cada campo, consulte [Campos de produto de preço especial](#) (na página 407).








Campos de produto de preço especial

Use a página de edição de Produto com preço especial para criar um novo produto com preço especial. A página de edição de Produto com preço especial mostra o conjunto completo de campos disponíveis para um produto com preço especial.

OBSERVAÇÃO: Os administradores da empresa podem personalizar o Oracle CRM On Demand de várias formas, como alterar os nomes dos tipos de registro, os campos e as opções nas listas. Por isso, as informações que você vê na tela podem ser diferentes das informações nesta tabela.

A tabela a seguir fornece informações adicionais sobre os campos nas páginas Edição do produto com preço especial.

Campo	Descrição
Principais informações sobre o produto	
Produto	O nome do produto para a solicitação de preço especial. Se ela for relativa a uma oportunidade, apenas os produtos existentes para essa oportunidade poderão ser selecionados. Do contrário, todos os produtos serão listados.
Produto: Categoria do produto	A categoria do produto transportado com a definição do produto. Somente leitura.
Quantidade	A quantidade esperada de produtos que serão vendidos mediante essa solicitação de preço especial.
Moeda	A moeda para o produto com preço especial.
Produto: N° da peça	O número da peça transportada com a definição do produto. Este campo é somente leitura.
Produto: Tipo	O tipo de produto transportado com a definição do produto. Este campo é somente leitura.
Produto: Status	O status transportado com a definição do produto. Este campo é somente leitura.
MSRP	<p>O preço de varejo sugerido pelo fabricante (MSRP) na moeda usada. Este campo é somente leitura para o parceiro.</p> <p>Se um cliente final for definido para a solicitação de preço especial e uma tabela de preços for associada a esse cliente final, o Oracle CRM On Demand preencherá o campo MSRP durante a gravação do registro Produto com preço especial, com base nessa tabela de preços. As seguintes condições também devem ser atendidas:</p> <p> A tabela de preços associada ao cliente final é do tipo 'MSRP'</p>

Campo	Descrição
	<p> O status dessa tabela de preços é 'Publicado'</p> <p> O produto existe nessa tabela de preços</p> <p> A data de início da solicitação de preço especial fica entre as datas Vigência - De/Até da tabela de preços (e Item de linha da tabela de preços)</p> <p>Se uma tabela de preços não for associada ao cliente final, a tabela de preços no cabeçalho Solicitação de preços especiais permanecerá vazia.</p>
Informações detalhadas sobre a solicitação de preços especiais	
Custo de compra	<p>O preço que o parceiro pagou originalmente pelo produto. O Oracle CRM On Demand preenche este campo durante a gravação do registro Produto com preço especial da tabela de preços associada à conta do parceiro proprietário. As seguintes condições também devem ser atendidas:</p> <p> A tabela de preços associada à Conta do parceiro proprietário é do tipo 'DIST COST'</p> <p> O status dessa tabela de preços é 'Publicado'</p> <p> O produto existe nessa tabela de preços</p> <p> A data de início da solicitação de preço especial fica entre as datas Vigência - De/Até da tabela de preços (e Item de linha da tabela de preços)</p> <p>Você pode editar o campo Custo de compra e alterar o valor padrão.</p>
Custo solicitado	O preço reduzido que o parceiro pediu para a solicitação de preços especiais.
Custo de revenda solicitado	O preço de revenda pelo qual o parceiro deseja vender o produto.
Custo autorizado	O preço do parceiro negociado para a solicitação de preços especiais. Este campo é somente leitura para o parceiro.
Preço de revenda sugerido	O preço de revenda sugerido pelo proprietário da marca. Este campo é somente leitura para o parceiro.
Valor solicitado	Calcula o desconto solicitado. O Oracle CRM On Demand calcula o valor.
Porcentagem de desconto solicitado	Calcula a porcentagem de desconto solicitado. O Oracle CRM On Demand calcula a porcentagem de desconto.

Campo	Descrição
Valor autorizado	Calcula o desconto autorizado. O Oracle CRM On Demand calcula o desconto autorizado.
Porcentagem de desconto autorizado	Calcula a porcentagem de desconto autorizado. O Oracle CRM On Demand calcula a porcentagem de desconto autorizado.
Justificativa de preço especial	
Nome do concorrente	O nome do concorrente para a solicitação de preços especiais.
Produto do concorrente	O nome do produto do concorrente.
Preço do produto do concorrente	O preço do produto do concorrente.
Parceiro do concorrente	O nome do parceiro do concorrente.
Outras informações sobre concorrência	Qualquer outra informação sobre ofertas de produto da concorrência, justificativa de preço especial etc.
Informações adicionais	
Criado por	O nome da pessoa que cria o item da lista. O Oracle CRM On Demand gera esse valor.
Modificado por	O nome da pessoa que cria ou atualiza o registro seguido da data e da hora em que ele foi criado ou atualizado. O Oracle CRM On Demand gera esse valor.
Descrição	Informações adicionais sobre esse item da lista. Este campo tem um limite de 16.350 caracteres.

Campos de solicitação de preços especiais

Use a página Edição da solicitação de preços especiais para adicionar uma solicitação de preços especiais ou atualizar detalhes de uma solicitação de preços especiais existente. A página Edição da solicitação de preços especiais mostra o conjunto completo de campos para uma solicitação de preços especiais.

OBSERVAÇÃO: Os administradores da empresa podem personalizar o Oracle CRM On Demand de várias formas, como alterar os nomes dos tipos de registro, os campos e as opções nas listas. Dessa forma, as informações que você vê podem ser diferentes das informações padrão, descritas nesta tabela.

A tabela a seguir fornece informações adicionais sobre alguns campos.

Campo	Descrição
Informações-chave sobre solicitação de preços especiais	
ID	O identificador da solicitação de preços especiais (ID).

Campo	Descrição
Nome da solicitação	O nome exclusivo da solicitação de preços especiais.
Conta do parceiro principal	A empresa parceira que está à frente da iniciativa da solicitação de preços especiais.
Status de envio	O status do envio, como Não enviado, Enviado, Rechamado.
Prazo	A data em que você deve ter a solicitação de preços especiais aprovada. Por padrão, este campo exibe a data como uma semana depois do dia atual.
Fundo	O nome do fundo associado à solicitação de preços especiais.
Oportunidade	A oportunidade a que a solicitação de preços especiais está relacionada.
Cliente final	O cliente final da solicitação de preços especiais. Se a solicitação estiver associada a uma oportunidade, você só poderá selecionar Conta da oportunidade.
Conta do parceiro de origem	O parceiro responsável pela origem da solicitação de preços especiais.
Registro de negócio	O registro de negócio ao qual a solicitação está relacionada.
Programa de parceria	O programa de parceria ao qual a solicitação de preços especiais está associada.
Moeda	A moeda na qual o preço é convertido. Você poderá selecionar outra moeda para converter o preço, se o administrador da empresa configurar esse recurso.
Informações detalhadas sobre a solicitação de preços especiais	
Data de início	A data e a hora quando começam os preços especiais. Você pode usar os controles de calendário para alterar essa data.
Data de término	A data e a hora depois das quais os preços especiais deixam de ser válidos. Você pode usar os controles de calendário para alterar essa data.
Valor total solicitado	O Oracle CRM On Demand gera o total referente ao valor solicitado de cada produto com preço especial.
Valor total autorizado	O Oracle CRM On Demand gera o total referente ao valor autorizado de cada produto com preço especial.
Data da solicitação	A data e a hora quando a solicitação de preços especiais foi criada.

Campo	Descrição
Data de envio	A data e a hora em que a solicitação de preços especiais foi enviada.
Data da autorização	A data e a hora em que a solicitação de preços especiais foi aprovada.
Aprovador	O nome do aprovador atual.
Status de aprovação	O status de aprovação atual da solicitação de preços especiais, como Aguarda aprovação, Aprovado, Devolvido, Rejeitado, Expirado ou Cancelado.
Última aprovação por	O nome da pessoa que aprovou mais recentemente a solicitação de preços especiais.
Código do motivo	Indica o motivo pelo qual uma solicitação de preços especiais foi devolvida ou rejeitada.
Informações sobre a demanda	
Valor total solicitado da demanda	O valor total da demanda solicitado pelo parceiro.
Demanda - Valor total aprovado	O valor total da demanda aprovado pelo proprietário da marca.
Status da demanda	O status atual da demanda, como Em andamento, Demanda enviada, Demanda negada e Demanda aprovada.
Data de decisão da demanda	A data na qual foi tomada uma decisão para a demanda.
Informações adicionais	
Proprietário	<p>Geralmente, o proprietário pode atualizar o registro, transferi-lo para outro proprietário ou excluí-lo. Porém, os níveis de acesso podem ser ajustados para restringir ou expandir o acesso de um usuário.</p> <p>Esse valor afeta quais registros são incluídos nos relatórios que você ou seus gerentes executam nas páginas Relatórios e Painel.</p>
Modificado	O nome da pessoa que cria ou atualiza o registro seguido da data e da hora em que ele foi criado ou atualizado. O Oracle CRM On Demand gera esse valor.
Descrição	Informações adicionais sobre a solicitação de preços especiais. Este campo tem um limite de 250 caracteres.
Conta do parceiro proprietário	A conta do parceiro para o qual o proprietário trabalha. Dessa forma, se o proprietário for um parceiro, a conta do

Campo	Descrição
	proprietário será preenchida com o nome da conta do parceiro a que o parceiro pertence.
Gerente de canal	O gerente de canal é responsável por manter o relacionamento entre os parceiros e a empresa do proprietário da marca. Os gerentes de canal atuam como o contato principal para o parceiro.

n

Fundos

Use as páginas Fundos para criar, atualizar e controlar fundos.

Um *fundo* geralmente é uma soma de dinheiro ou um conjunto de outros recursos que são reservados para um propósito específico. Os fundos podem ser fundos de desenvolvimento do mercado, fundos cooperativos, fundos promocionais para negociação etc. Na página Fundos, você pode gerenciar um conjunto de atividades que exigem pré-aprovação e processar demandas de fundos de marketing. Como gerente de fundos, você cria um registro de fundos.

Quando você cria um registro de fundo, torna-se o proprietário do fundo ou o gerente do fundo. Os proprietários do fundo podem atualizar ou excluir registros de fundo, adicionar outros usuários como participantes do fundo, criar entradas de crédito e débito, e adicionar anexos e observações a um fundo.

Os participantes do fundo podem exibir o registro de fundo, mas não podem editá-lo. Eles também podem enviar solicitações de pré-aprovação e de demanda em relação aos fundos nos quais eles estão listados como participantes. Os gerentes de fundo podem exibir e editar todas as solicitações de fundo nos fundos que possuem e podem aprovar ou rejeitar essas solicitações.

OBSERVAÇÃO: não é possível editar solicitações de fundo nas quais o campo Status esteja definido como Demanda aprovada.

OBSERVAÇÃO: o administrador da empresa determina quais guias serão disponibilizadas para você. Se sua função não incluir trabalhar com fundos, a guia Fundos poderá ser excluída da sua configuração.

Trabalhando com a Página inicial de fundos

A Página inicial de fundos é o ponto inicial para gerenciar fundos e solicitações de fundo.

OBSERVAÇÃO: o administrador da empresa pode personalizar a apresentação da sua Página inicial de fundos. Além disso, se sua função de usuário incluir o privilégio Personalizar páginas iniciais, você poderá adicionar seções à página e remover seções da página.

Criando um fundo para uma solicitação de fundos

Você pode criar um fundo ou uma solicitação de fundos clicando em Fundo ou Solicitação de fundos na seção Criar à esquerda da Página inicial de fundos. Para obter mais informações, consulte [Criando registros](#) (na página 41) e [Campos de fundo](#) (consulte "[Campos do fundo](#)" na página 422).

Trabalhando com listas de fundos ou listas de solicitações de fundos

As seções Listas de fundos e Lista de solicitações de fundos mostra várias listas. O Oracle CRM On Demand apresenta um conjunto de listas padrão. Todas as listas padrão são públicas e qualquer pessoa pode vê-las. Você e seus gerentes podem criar listas adicionais, com base em critérios diferentes. Essas listas personalizadas aparecem acima do conjunto de listas padrão.

A tabela a seguir descreve as listas de fundos padrão que estão disponíveis por padrão.

Lista de fundos	Filtros
Todos os fundos	Todos os fundos que você e seus subordinados possuem
Todos os fundos ativos	Todos os fundos que você e seus subordinados possuem com um status de Ativo
Meus fundos	Fundos com seu nome no campo Proprietário
Meus fundos ativos	Fundos com seu nome no campo Proprietário e com um status de Ativo

A tabela a seguir descreve as listas de solicitações de fundos padrão que estão disponíveis por padrão.

Lista de solicitações de fundos	Filtros
Todas as solicitações de fundos	Todas as solicitações de fundo que você e seus subordinados possuem
Minhas solicitações de fundos	Solicitações de fundo com seu nome no campo Proprietário
Minhas solicitações de fundos pendentes	Todas as solicitações de fundos que você possui com o status de Pré-aprovação enviada.
Solicitação de fundos pendente	Todas as solicitações de fundos com o status de Pré-aprovação enviada.
Minhas solicitações de fundos aprovadas	Todas as solicitações de fundos que você possui com o status de Pré-aprovado.

Para exibir uma lista, clique no nome da lista.

Para criar uma nova lista, clique em Novo. Para obter mais informações sobre como criar listas, consulte [Criando e refinando listas](#) (na página 79).

Para revisar todas as listas disponíveis, criar uma nova lista ou exibir, editar ou excluir uma lista existente, clique em Gerenciar listas. A página Gerenciar listas também inclui as listas padrão entregues com o Oracle CRM On Demand. Essas listas são somente para exibição, logo, você não pode editar ou excluí-las.

Exibindo suas solicitações de fundos pendentes

Para exibir suas solicitações de fundos pendentes, examine a seção Minhas solicitações de fundos pendentes, que mostra as informações a seguir: Nome da solicitação de fundos, Fundos, Sol. pré-aprovada, Concedido, Aprovado, Data da solicitação, Prazo e Status.

Suas solicitações de fundos pendentes são as solicitações com o status de Pré-aprovação enviada.

Para expandir a lista de fundos recém-modificados, clique em Exibir lista completa.

Exibindo atividades abertas das solicitações de fundos

Para exibir as atividades abertas de solicitações de fundos, examine a seção Solicitação de fundos - Atividades abertas, que mostra as seguintes informações: Prazo, Prioridade, Atividade, Assunto e Solicitação de fundos.



Essas informações fornecem a lista de atividades abertas que são vinculadas às suas solicitações de fundos. O campo Prioridade mostra a prioridade das tarefas que você ou seu gerente especificou, como 1-Alta, 2-Média ou 3-Baixa. A prioridade da tarefa é indicada pelas setas: uma seta para cima para prioridade alta, nenhuma seta para prioridade média e uma seta para baixo para prioridade baixa.

OBSERVAÇÃO: Se o administrador da sua empresa alterou os valores padrão para o campo Prioridade, talvez as setas não sejam exibidas no campo Prioridade na lista de tarefas.

Para expandir a lista de solicitações de fundos recém-modificados, clique em Exibir lista completa.

Adicionando seções à página inicial de fundos

Se sua função de usuário incluir o privilégio Personalizar páginas iniciais, você poderá adicionar algumas ou todas as seções a seguir à sua Página inicial de fundos:




-  Solicitações de fundos pendentes
-  Uma ou mais seções de relatório (o administrador da empresa pode disponibilizar seções de relatório na sua Página inicial de fundos)

Para adicionar seções à sua Página inicial de fundos

- 1** Na Página inicial de fundos, clique em Editar apresentação.
- 2** Na página Apresentação da página inicial de fundos, clique nas setas para adicionar ou remover seções e para organizar as seções na página.
- 3** Clique em Salvar.

Tópicos relacionados

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas a fundos:

-  [Fundos](#) (na página 412)
-  [Gerenciando fundos](#) (na página 415)
-  [Campos de fundo](#) (consulte "[Campos do fundo](#)" na página 422)

Gerenciando fundos

Para gerenciar fundos, execute as seguintes tarefas:

- [Adicionando participantes do fundo](#) (na página 416)
- [Adicionando créditos aos fundos](#) (na página 416)
- [Processando solicitações de fundos](#) (na página 417)
- [Processando demandas](#) (na página 420)
- [Aplicando débitos nos fundos](#) (na página 421)
- [Revisando atividade de fundos](#) (na página 422)

OBSERVAÇÃO: como esse recurso não faz parte da edição padrão do Oracle CRM On Demand, talvez ele não esteja disponível para sua empresa.

OBSERVAÇÃO: você pode atualizar um registro de fundo se ele lhe pertencer. Se você for um participante do fundo, é possível criar e atualizar solicitações de fundo.

Para ver os procedimentos passo a passo que são comuns a vários tipos de registro, consulte:

- [Criando registros](#) (na página 41)
- [Atualizando detalhes do registro](#) (na página 64)
- [Vinculando registros ao seu registro selecionado](#) (na página 65)
- [Trabalhando com listas](#) (na página 74)
- [Transferindo a propriedade de registros](#) (na página 89)
- [Adicionando observações](#) (na página 94)
- [Anexando arquivos e URLs a registros](#) (consulte "[Anexando arquivos e URLs aos registros](#)" na página 101)
- [Excluindo e restaurando registros](#) (na página 108)
- [Exibindo trilhas de auditoria de registros](#) (na página 114)
- [Personalizando a trilha de auditoria](#) (na página 1162)

OBSERVAÇÃO: os administradores de empresa podem personalizar o Oracle CRM On Demand de várias maneiras, por exemplo, alterando os nomes dos tipos de registro, campos e opções nas listas. Portanto, as informações exibidas podem ser diferentes das informações padrão descritas na ajuda on-line.

Além disso, dependendo do seu nível de acesso, talvez não seja possível executar todos os procedimentos descritos na lista anterior.

Informações relacionadas

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas a fundos e tópicos de interesse:

- [Trabalhando com a Página inicial de fundos](#) (na página 412)
- [Campos do fundo](#) (na página 422)
- [Relatórios](#) (na página 737)

 [Rastreado ativos](#) (consulte "[Controlando ativos](#)" na página 207)

Adicionando participantes do fundo

Quando você cria um registro de fundo, torna-se o proprietário por padrão. Em seguida, você deseja adicionar participantes ao fundo. A adição de uma pessoa como um participante do fundo permite que essa pessoa exiba o registro de fundo e envie solicitações de fundo em relação ao fundo.

Antes de começar. Para que os usuários apareçam na lista de participantes do fundo qualificados, primeiro eles devem ser configurados como usuários ativos do Oracle CRM On Demand High Tech Edition.

Para adicionar um participante do fundo

- 1 Selecione o fundo.
Para obter instruções sobre como selecionar fundos, consulte [Localizando registros](#) (na página 45).
- 2 Na página Detalhes do fundo, role para baixo até a seção Participantes do fundo e clique em Adicionar participante.
OBSERVAÇÃO: talvez você precise adicionar a seção Participantes do fundo à sua apresentação. Para obter informações sobre como alterar a apresentação, consulte [Alterando a apresentação da sua página de detalhes](#) (consulte "[Alterando a apresentação da página de detalhes](#)" na página 675).
- 3 Na página Adicionar participante do fundo, clique no ícone Pesquisa e selecione o usuário.
A lista de usuários consiste em todas as pessoas que usam o Oracle CRM On Demand High Tech Edition.
- 4 Salve o registro.

Adicionando créditos aos fundos

Para disponibilizar os fundos, adicione crédito ao fundo.

Para adicionar crédito a um fundo.

- 1 Selecione o fundo.
Para obter instruções sobre como selecionar fundos, consulte [Localizando registros](#) (na página 45).
- 2 Na página Detalhes do fundo, role para baixo até a seção Créditos do fundo e clique em Novo na barra de título.

OBSERVAÇÃO: talvez você precise adicionar a seção Créditos do fundo à sua apresentação. Para obter informações sobre como alterar a apresentação, consulte [Alterando a apresentação da sua página de detalhes](#) (consulte "[Alterando a apresentação da página de detalhes](#)" na página 675).

- 3 Insira as informações conforme descrito na tabela a seguir e salve o registro.

Campo	Descrição
Fundos	O nome do fundo, que é definido para o fundo atual por padrão (Apenas exibição).
Nome do crédito	O nome desse registro de crédito. Esse campo tem um limite de 30 caracteres. (Campo obrigatório.)
Valor	O valor do crédito que você está aplicando ao fundo, por exemplo, US\$ 500.
Descrição	A descrição desse crédito de fundo.
Data de expiração	A data após a qual o crédito não será mais válido (MM/DD/AAAA). A data é fornecida para fins informativos. Use o ícone Calendário para selecionar a data.

Processando solicitações de fundos

Quando desejar usar algum valor do fundo, crie uma solicitação de fundos e envie-a ao gerente de fundos para aprovação. Para controlar o estágio da solicitação de fundos, você e o gerente de fundos atualizam o campo Status.

Para enviar uma solicitação para pré-aprovação

- 1 Selecione o fundo.

Para obter instruções sobre como selecionar fundos, consulte [Localizando registros](#) (na página 45).

- 2 Na página Detalhes do fundo, role para baixo até a seção Solicitações de fundo e clique em Novo.

OBSERVAÇÃO: talvez você precise adicionar a seção Solicitações de fundo à sua apresentação. Para obter mais informações, consulte [Alterando a apresentação da sua página de detalhes](#) (consulte "[Alterando a apresentação da página de detalhes](#)" na página 675).

- 3 Na página Solicitação de fundos - Edição, insira as informações necessárias.

A tabela a seguir descreve informações de campo das solicitações de fundo. O administrador pode adicionar, renomear ou excluir campos, de modo que os campos que você vê podem ser diferentes dos campos nesta tabela.

Campo	Descrição
-------	-----------

Campo	Descrição
Principais informações de solicitação de fundos	
ID da solicitação*	O identificador da solicitação de fundos. O Oracle CRM On Demand gera o ID de solicitação. (Campo obrigatório.)
Nome da solicitação do fundo	O nome da Solicitação de fundos. Limite de 50 caracteres. (Campo obrigatório.)
Tipo	<p>Indica o tipo de fundo. Esse campo é personalizável, que o administrador da empresa pode alterar. (Campo obrigatório.)</p> <p>São fornecidos dois tipos de fundo:</p> <p>MDFs (fundos do mercado de desenvolvimento). Esses campos são usados pelo departamento de vendas ou marketing da empresa para ajudar um parceiro, revendedor ou distribuidor a vender e comercializar seus produtos.</p> <p>SPFs (autorização de preços especiais). Esses fundos são usados por uma empresa para oferecer suporte às solicitações de preços especiais. Essas solicitações são solicitações de fundo que um parceiro envia para obter um preço especial sobre um produto ou grupo de produtos. Esse preço geralmente é solicitado para que o parceiro possa permanecer na concorrência ou criar uma margem específica.</p>
Fundo	O nome do fundo vinculado. (Campo obrigatório.)
Status	<p>O status atual da Solicitação de fundos. Campo obrigatório. (Campo obrigatório.)</p> <p>As opções padrão são: Demanda aprovada, Demanda negada, Demanda enviada, Em andamento, Pré-aprovação negada, Pré-aprovação enviada ou Pré-aprovada.</p> <p>Os participantes do fundo podem alterar o status para: Em andamento, Pré-aprovação enviada ou Demanda enviada.</p>
Data de vencimento	A data na qual você deve ter a solicitação de fundos aprovada. (Campo obrigatório.)
Oportunidade	A oportunidade à qual o fundo está relacionado.
Conta da oportunidade	A conta à qual a oportunidade relacionada pertence.
Campanha	Use para vincular uma campanha a um fundo.
Objetivo de marketing	As opções padrão são Incentivo do parceiro, Marketing conjunto, Posicionamento competitivo, Nova ativação do produto ou Retenção do cliente.
Região	As opções padrão são África, Ásia/Pacífico, Europa, América Latina, Oriente Médio, Nenhum, América do Norte, Europa setentrional, Outros, América do Sul, Europa Meridional ou Mundial.

Campo	Descrição
Categoria	As opções padrão são Publicidade, Marca, Evento do cliente, Mala direta, Exibições, Evento Executivo, Anúncio conjunto, Outros, Promoção, Amostras, Seminário, Melhoria, Feira comercial ou Treinamento.
Programa de parceiro	O programa de parceria para o qual a solicitação de fundos foi feita.
Informações detalhadas de solicitação de fundos	
Sol. de pré-aprovação	O valor dos fundos que você precisa para executar suas tarefas.
Concedido	Usado pelo Gerente de fundos, esse campo contém o valor concedido ao participante, com base no valor solicitado no campo Sol. de pré-aprovação.
Valor da demanda	Depois que a tarefa for concluída, o participante demanda o valor gasto para concluir a tarefa usando esse campo.
Aprovado	Usado pelo Gerente de fundos, esse campo contém o valor aprovado com base no valor da demanda.
Data da solicitação	Padronizado para a data de hoje.
Data de pré-aprovação	Usado pelo Gerente de fundos, esse campo contém a data na qual o Gerente de fundos aprovou o valor da solicitação de fundos.
Data de decisão da demanda	Usado pelo Gerente de fundos, esse campo contém a data na qual o Gerente de fundos aprovou o valor da demanda de fundo.
Data de início	O início do período para o qual o proprietário da marca aprovou a solicitação de fundos.
Data de término	O fim do período para o qual o proprietário da marca aprovou a solicitação de fundos. Após essa data, a solicitação de fundos não terá mais validade.
Moeda da solicitação do fundo	A moeda na qual o fundo foi solicitado.
Informações adicionais	
Proprietário	<p>Geralmente, o proprietário pode atualizar o registro, transferi-lo para outro proprietário ou excluí-lo. Porém, os níveis de acesso podem ser ajustados para restringir ou expandir o acesso de um usuário.</p> <p>Esse valor afeta quais registros são incluídos nos relatórios que você ou seus gerentes executam (nas páginas Relatórios e Painel).</p>
Modificado	O nome da pessoa que cria ou atualiza o registro, seguido da data e da hora em que o registro é criado ou atualizado. Gerado pelo sistema.
Conta do proprietário	Essa é a conta do parceiro para o qual o proprietário trabalha. Assim, se o proprietário for um parceiro, a conta do proprietário será preenchida com o nome da conta do parceiro à qual o parceiro pertence.
Gerente de canal	O gerente de canal é responsável por manter o relacionamento entre os

Campo	Descrição
	parceiros e a empresa proprietária da marca. Os gerentes de canal são o contato principal do parceiro.
Descrição	Esse campo tem um limite de 250 caracteres.

1 Para Status, selecione Pré-aprovação enviada.

2 Salve o registro.

O registro de solicitação de fundos aparece na seção Solicitações de fundo pendentes na Página inicial de fundos do gerente de fundos.

Para pré-aprovar uma solicitação de fundos

1 Na Página inicial de fundos, selecione a solicitação de fundos na seção Solicitações de fundo pendentes.

2 Na página Solicitação de fundos - Detalhes, clique no botão Editar.

3 Na página Solicitação de fundos - Edição, siga este procedimento:

a Informe a data apropriada no campo Data da pré-aprovação.

b Informe o valor que você aprova no campo Concedido.

c Atualize o campo Status para Pré-aprovado.

4 Salve o registro.

Processando demandas

Assim que o Gerente de fundos aprovar a solicitação de fundos e você concluir a tarefa para a qual solicitou o fundo, você estará pronto para enviar uma demanda. Depois que você enviar a demanda, o Gerente de fundos poderá revisá-la e aprová-la.

Para enviar uma demanda

1 Selecione uma solicitação de fundos em uma Lista de solicitações de fundo para a qual deseja enviar uma demanda ou selecione uma solicitação de fundos pré-aprovada (listada na seção Solicitação de fundos pendente na Página inicial de fundos).

Para obter instruções sobre como selecionar solicitações de fundo, consulte [Localizando registros](#) (na página 45).

2 Na página Solicitação de fundos - Detalhes, clique no botão Editar.

420 Ajuda online do Oracle CRM On Demand Versão 19

- 3 Na página Solicitação de fundos - Edição, siga este procedimento:
 - a Informe o valor da demanda desejada no campo Valor da demanda.
 - b Selecione Demanda enviada no campo Status.
 - c Informe uma data apropriada no campo Prazo.
- 4 Salve o registro.

Para aprovar uma demanda

- 1 Selecione a solicitação de fundos (lista na seção Solicitação de fundos pendente na Página inicial de fundos) para a qual deseja aprovar uma demanda.

Para obter instruções sobre como selecionar solicitações de fundo, consulte [Localizando registros](#) (na página 45).

- 2 Na página Solicitação de fundos - Detalhe, revise o valor informado na demanda no campo Valor da demanda e clique no botão Editar.

- 3 Na página Solicitação de fundos - Edição, siga este procedimento:

- a Informe o valor que você aprova no campo Aprovado.
- b Informe a data no campo Data de decisão da demanda.
- c Selecione Demanda aprovada no campo Status.

OBSERVAÇÃO: para aprovar fundos, você deve ter o Limite de aprovação de fundos definido para um valor suficiente no seu registro de usuário. Entre em contato com o administrador da empresa se o limite de aprovação for insuficiente. Além disso, o Oracle CRM On Demand não permite que você aprove uma solicitação de fundos que resulte em um saldo de fundos negativo, a menos que a caixa de seleção Permitir saldo negativo esteja marcada na página Detalhes do fundo.

- 4 Salve o registro.

Depois que uma demanda for aprovada, ela aparecerá na seção Débitos do fundo do registro do fundo.

OBSERVAÇÃO: depois que uma demanda for aprovada, você não poderá mais editar a solicitação de fundos.

Aplicando débitos nos fundos

Para deduzir um valor do fundo, crie um registro de débito.

Para aplicar um débito em um fundo

- 1 Selecione o fundo.

Para obter instruções sobre como selecionar fundos, consulte [Localizando registros](#) (na página 45).

- 2 Na página Detalhes do fundo, role para baixo até a seção Débitos do fundo e clique em Novo na barra de título para criar uma entrada de débito.

- 3 Na página Débito do fundo - Edição, insira as informações necessárias.

O Nome da solicitação de fundos tem um limite de 50 caracteres.

Revisando atividade de fundos

Você pode revisar a atividade de fundos de registros que gerencia ou, se você for o administrador de fundos na empresa, de todos os fundos e solicitações de fundo da empresa. Isso permite monitorar e controlar a atividade de fundos.

Para revisar uma atividade de fundos

- 1 Selecione o fundo.

Para obter instruções sobre como selecionar fundos, consulte [Localizando registros](#) (na página 45).

- 2 Na página Detalhes do fundo, role para baixo até a seção Trilha de auditoria.

A lista descreve cada atividade relacionada ao fundo, incluindo transações, datas e pessoas envolvidas.

OBSERVAÇÃO: talvez você precise adicionar a seção Trilha de auditoria à sua apresentação. Para obter mais informações, consulte [Alterando a apresentação da sua página de detalhes](#) (consulte "[Alterando a apresentação da página de detalhes](#)" na página 675).



Campos do fundo

Use a página Editar fundo para adicionar um fundo ou atualizar detalhes de um fundo existente. A página Editar fundo mostra o conjunto completo de campos de um registro de fundo.

OBSERVAÇÃO: os administradores da empresa podem personalizar seu aplicativo de várias formas, como alterar os nomes dos tipos de registro, os campos e as opções nas listas de seleção. Dessa forma, as informações que você vê podem ser diferentes das informações padrão descritas nesta tabela.

A tabela a seguir fornece informações adicionais sobre os alguns campos.




Campo	Descrição
Principais informações sobre o fundo	
ID do fundo	O identificador do fundo. Gerado pelo sistema. (Campo obrigatório.)

Campo	Descrição
Nome do fundo	O nome do fundo. Limite de 50 caracteres. (Campo obrigatório.)
Data de início Data de término	Período de tempo em que o fundo é válido.
Status	As opções padrão são Ativo, Fechado, Em andamento ou Suspenso.
Tipo	Indica o tipo de fundo. As opções para o tipo de fundo são:  MDF (Fundos do Mercado de Desenvolvimento). O MDF são fundos monetários fornecidos por um departamento de vendas ou marketing de um fabricante para ajudar um parceiro, revendedor o distribuidor a vender seus produtos ou a comercializar a marca do fabricante.  SPA (Autorização de Preços Especiais). O SPA permite que parceiros solicitem um preço especial para um produto ou grupo de produtos que está sendo vendido.
Parceiro	As contas devem ter o campo Parceiro marcado para que apareçam nessa lista de seleções.
Permitir saldo negativo	A marcação dessa caixa de seleção permite que o fundo tenha um saldo negativo. Por exemplo, se o saldo do fundo for US\$ 500, uma solicitação de fundos de US\$ 600 poderá ser aprovada. Se essa caixa de seleção não for marcada, o Oracle CRM On Demand exibirá uma mensagem indicando que os saldos negativos não serão permitidos se o aprovador de fundos tentar aprovar a mesma solicitação de fundos de US\$ 600. (Campo obrigatório.) Essa caixa de seleção é marcada por padrão.
Valor alvo	O valor total em dólares direcionado ao fundo. (Campo obrigatório.)
Total de créditos	Campo somente leitura. A soma de todos os créditos do fundo que são criados na seção Créditos do fundo.
Total de débitos	Campo somente leitura. Essa é a soma de todos os débitos do fundo que são criados na seção Débitos do fundo. Depois que uma Demanda de fundo é aprovada, um registro de débito é criado automaticamente na seção Débito do fundo.
Saldo	Campo somente leitura. O valor é (Total de créditos - Total de débitos).
Total pré-aprovado	Campo somente leitura. A soma de todas as Solicitações de fundo aprovadas para um determinado fundo. Assim que o Gerente de fundos aprova uma Solicitação de fundos, o valor é refletido nesse campo.
Saldo após pré-aprovações	Campo somente leitura. O valor é (Total de créditos - Total pré-aprovado).
Moeda do fundo	A moeda do fundo, por exemplo, dólares americanos ou euro. Use o ícone Seletor de moeda para escolher a moeda do fundo.
Informações adicionais	

Campo	Descrição
Proprietário	<p>Geralmente, o proprietário pode atualizar o registro, transferi-lo para outro proprietário ou excluí-lo. Porém, os níveis de acesso podem ser ajustados para restringir ou expandir o acesso de um usuário.</p> <p>Esse valor afeta quais registros são incluídos nos relatórios que você ou seus gerentes executam (nas páginas Relatórios e Painel).</p>
Modificado	Nome da pessoa que atualizou o registro pela última vez seguido pela data e hora que isso ocorreu.
Descrição	O limite é de 250 caracteres.

Informações relacionadas

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas a fundos:

-  [Fundos](#) (na página 412)
-  [Trabalhando com a Página inicial de fundos](#) (na página 412)
-  [Gerenciando fundos](#) (na página 415)

Cursos

Um *curso* é um programa educacional estruturado oferecido com o objetivo principal de ensinar um conjunto específico de habilidades para um indivíduo. Muitas empresas, especialmente aquelas que lidam com produtos ou serviços complexos, exigem que seus parceiros e revendedores estejam adequadamente treinados e familiarizados com o que vendem. Desse modo, os cursos se tornam um mecanismo de disseminação de conhecimento e informações sobre os produtos e serviços de uma empresa. Geralmente, os cursos se concentram em um produto específico ou em uma família de produtos. No entanto, eles também podem abordar conceitos ou princípios genéricos. Cursos podem ser teóricos ou práticos (por exemplo, treinamento prático, baseado em laboratório, entre outros) ou uma combinação de ambos.

No Oracle CRM On Demand, um curso pode ser associado a um produto específico ou a um conjunto de produtos. De maneira semelhante, um curso também pode ser associado a uma única categoria de produtos, a várias categorias de produto ou a nenhuma categoria. Com a configuração padrão do Oracle CRM On Demand, você também pode capturar vários atributos básicos de um curso, como a duração, a taxa, as datas de início e término, as dependências de outros cursos etc.

Os cursos podem ser oferecidos pela própria empresa, terceirizados para prestadores de serviços de treinamento designados ou os dois casos. Com o Oracle CRM On Demand, você pode definir a lista de prestadores terceirizados que oferecem o curso e publicar a lista para os parceiros. Depois que uma lista é publicada, os funcionários do parceiro podem inscrever contatos no curso.

Trabalhando com a página inicial Curso

A página inicial Curso é o ponto de partida para gerenciar cursos.

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

Criando um curso

Você pode criar um curso clicando no botão Novo da seção Cursos - Modificação recente. Para obter mais informações sobre como criar parceiros, consulte [Criando registros](#) (na página 41) e [Campos do curso](#) (na página 430).

Trabalhando com listas de cursos

A seção Curso - Listas mostra várias listas. O Oracle CRM On Demand apresenta um conjunto de listas padrão. Todas as listas padrão são públicas e qualquer pessoa pode vê-las. Você e seus gerentes podem criar listas adicionais, com base em critérios diferentes. Essas listas personalizadas aparecem acima do conjunto de listas padrão.

A tabela a seguir descreve as listas padrão de cursos.

Lista de cursos	Descrição
Todos os cursos	Lista todos os cursos visíveis para você, independentemente do proprietário.
Cursos - Criação recente	Todos os cursos criados nos últimos 30 dias visíveis para você. Como a ordem de classificação padrão é cronologicamente inversa, o curso criado mais recentemente aparece primeiro na lista.
Cursos - Modificação recente	Todos os cursos modificados nos últimos 30 dias visíveis para você. Como a ordem de classificação padrão é cronologicamente inversa, o curso modificado mais recentemente aparece primeiro na lista.
Cursos - Introdução recente	Todos os cursos disponibilizados nos últimos 90 dias visíveis para você. Como a ordem de classificação padrão é cronologicamente inversa, o curso introduzido mais recentemente aparece primeiro na lista.
Cursos - Itens removidos	Todos os cursos programados para serem removidos nos próximos 90 dias visíveis para você. Como a ordem de classificação padrão é cronologicamente inversa, o curso mais próximo de ser removido aparece primeiro na lista.
Cursos que possui	Todos os cursos de sua propriedade.

Lista de cursos	Descrição
Cursos que possuo com criação recente	Todos os cursos de sua propriedade criados nos últimos 30 dias.
Cursos que possuo com modificações recentes	Todos os cursos de sua propriedade atualizados nos últimos 30 dias.

Para exibir uma lista, clique no nome da lista.

Para criar uma nova lista, clique em Novo. Para obter mais informações sobre como criar listas, consulte [Criando e refinando listas](#) (na página 79).

Para revisar todas as listas disponíveis, criar uma nova lista ou exibir, editar ou excluir uma lista existente, clique em Gerenciar listas. A página Gerenciar listas também inclui as listas padrão entregues com o Oracle CRM On Demand. Essas listas são somente para exibição, logo, você não pode editar ou excluí-las.









Exibindo cursos recém-modificados

A seção Cursos - Modificação recente exibe os cursos modificados mais recentemente.

Para expandir a lista, clique no link Exibir lista completa.

Adicionando seções à página inicial Cursos

Se sua função do usuário incluir o privilégio Personalizar páginas iniciais, você poderá adicionar algumas ou todas as seguintes seções à página inicial Curso:

-  Todos os cursos
-  Cursos - Criação recente
-  Cursos - Modificação recente
-  Cursos - Introdução recente
-  Cursos - Itens removidos
-  Cursos que possuo
-  Cursos que possuo com criação recente
-  Cursos que possuo com modificações recentes

Para adicionar seções à página inicial Curso

- 1 Na página inicial Curso, clique em Editar apresentação.
- 2 Na página Apresentação da página inicial Curso, clique nas setas para adicionar ou remover seções e organizar as seções na página.
- 3 Clique em Salvar.

Gerenciando cursos

Para gerenciar cursos, execute as seguintes tarefas:

- [Associando certificações a produtos, categorias de produtos e soluções](#) (na página 448)
- [Associando cursos a exames e certificações](#) (na página 428)
- [Relacionando cursos a outros cursos](#) (na página 428)
- [Tornando os cursos visíveis para parceiros](#) (na página 429)
- [Inscrevendo-se em cursos](#) (na página 429)
- [Atualizando o registro da inscrição no curso](#) (na página 430)

Para ver os procedimentos passo a passo que são comuns a vários tipos de registro, consulte:

- [Criando registros](#) (na página 41)
- [Atualizando detalhes do registro](#) (na página 64)
- [Vinculando registros ao seu registro selecionado](#) (na página 65)
- [Trabalhando com listas](#) (na página 74)
- [Adicionando observações](#) (na página 94)
- [Trabalhando com anexos](#) (na página 98)

OBSERVAÇÃO: os administradores de empresa podem personalizar o Oracle CRM On Demand de várias maneiras, por exemplo, alterando os nomes dos tipos de registro, campos e opções nas listas. Portanto, as informações exibidas podem ser diferentes das informações padrão descritas na ajuda on-line.

Além disso, dependendo do seu nível de acesso, talvez não seja possível executar todos os procedimentos descritos na lista anterior.

Associando cursos a produtos, categorias de produtos e soluções

Você pode associar cursos a um ou mais produtos, categorias de produtos e soluções. Se a certificação for adequada a apenas um produto ou apenas uma categoria de produto, selecione o valor apropriado no campo Produto principal ou Categoria do produto principal, respectivamente. No entanto, se o curso se aplicar a uma ou várias soluções, a mais de um produto ou a mais de uma categoria do produto, siga as etapas listadas a seguir.

Antes de começar.

O administrador da sua empresa deverá ter tornado disponível na página de detalhes a seção de informações relacionadas a Produtos de cursos, Categorias de produtos de cursos ou Soluções de cursos. Se essa seção não estiver exibida na página de detalhes, clique no link Editar layout e adicione a seção como uma seção de informações relacionadas exibidas.

Para associar cursos a produtos, categorias do produto ou soluções

- 1 Na seção Produtos de cursos, Categorias do produto de cursos ou Soluções de cursos da página Detalhes do curso, clique em Adicionar.
- 2 Na página de edição, especifique o produto (ou categoria do produto) e clique em Salvar.
- 3 Repita as etapas acima quantas vezes forem necessárias para definir todos os relacionamentos.

OBSERVAÇÃO: siga as etapas acima para relacionar um curso a soluções, não importa se o curso está relacionado a uma ou muitas soluções.

Associando cursos a exames e certificações

Um curso geralmente termina com a realização de um ou mais exames. Se você for aprovado no exame ou na série de exames, receberá um certificado. É possível associar um curso a exames, a certificações ou a ambos.

Antes de começar.

O administrador da sua empresa deverá ter tornado disponível na página de detalhes a seção de informações relacionadas a Cursos - Exames ou a Certificação - Cursos. Se essa seção não estiver exibida na página de detalhes, clique no link Editar apresentação e adicione a seção como uma seção de informações relacionadas exibidas.

Para associar cursos a exames e certificações

- 1 Na seção Curso - Exames ou Certificações - Cursos da página Detalhes do curso, clique em Adicionar.
- 2 Na página de edição, especifique o exame ou a certificação apropriada.
- 3 Clique em Salvar.
- 4 Repita as etapas acima para incluir relacionamentos de exames ou certificados adicionais.

Relacionando cursos a outros cursos

No Oracle CRM On Demand, é possível relacionar um curso a outros cursos. Um curso pode ser um pré-requisito de outro, um acompanhamento de outro curso ou um substituto de outro curso possivelmente removido.

Essas informações são capturadas apenas para fins de informação e seu objetivo principal é ajudar você a apresentar aos seus parceiros uma visão completa de todos os cursos disponíveis e suas interdependências. O Oracle CRM On Demand não aplica os requisitos de relacionamento especificados nesta seção quando um contato se inscreve em um curso. Dessa maneira, por exemplo, uma inscrição concluída no curso A pode ser definida como um pré-requisito para a inscrição no curso B; no entanto, esse pré-requisito não é aplicado pelo Oracle CRM On Demand e permite que o contato se inscreva no curso B mesmo que não esteja inscrito no curso A.

OBSERVAÇÃO: para garantir que um curso não seja relacionado a ele mesmo, o campo Curso relacionado não pode ser igual ao curso na página-pai.

Antes de começar.

O administrador da sua empresa deverá ter tornado disponível na página de detalhes a seção de informações relacionadas aos Cursos relacionados. Se essa seção não estiver exibida na página de detalhes, clique no link Editar apresentação e adicione a seção como uma seção de informações relacionadas exibidas.

Para relacionar um curso a outro

- 1 Na página Lista de cursos, clique no nome do curso que deseja relacionar a outro curso.
- 2 Na seção Cursos - Itens relacionados da página Detalhes do curso, clique em Adicionar.
- 3 Na página Cursos relacionados - Edição, selecione o curso relacionado e o tipo de relacionamento e clique em Salvar.

Tornando os cursos visíveis para parceiros

Os cursos não ficam visíveis automaticamente para os parceiros. Você pode tornar o curso visível adicionando funcionários parceiros a uma equipe e associando essa equipe ao registro do curso.

Antes de começar.

O administrador da sua empresa deverá ter tornado disponível na página de detalhes a seção de informações relacionadas a Curso - Equipe. Se essa seção não estiver exibida na página de detalhes, clique no link Editar apresentação e adicione a seção como uma seção de informações relacionadas exibidas.

Para tornar os cursos visíveis para os parceiros

- 1 Na seção Curso - Equipe da página Detalhes do curso, clique em Adicionar usuários.
- 2 Na página Curso - Equipe - Edição, especifique o nome de usuário, a função da equipe e o acesso ao registro de cada funcionário parceiro para o qual você quer tornar o curso visível.

OBSERVAÇÃO: a Oracle recomenda que você conceda acesso Somente leitura aos membros da equipe de funcionários parceiros.

- 3 Clique em Salvar.

Inscrivendo-se em cursos

Você pode usar o Oracle CRM On Demand para se inscrever em um curso para aperfeiçoar suas habilidades em um produto específico ou um conjunto de produtos.

Antes de começar.

O administrador da empresa deverá ter tornado disponível na página de detalhes a seção de informações relacionadas aos Cursos - Inscrições. Se essa seção não estiver exibida na página de detalhes, clique no link Editar apresentação e adicione a seção como uma seção de informações relacionadas exibidas.

Para se inscrever em um curso

- 1 Na página Lista de cursos, clique no nome do curso no qual deseja se inscrever.
- 2 Na seção Curso - Inscrições da página Detalhes do curso, clique em Inscrever.
- 3 Na página Inscrição no curso - Edição, selecione o curso e o candidato que você deseja inscrever. Em seguida, clique em Salvar.

OBSERVAÇÃO: sujeito a algumas restrições, o Oracle CRM On Demand oferece suporte a várias inscrições do mesmo contato no mesmo curso. Um contato pode querer se inscrever no mesmo curso mais de uma vez por diversos motivos, por exemplo, para concluir uma inscrição incompleta, para se atualizar etc. O Oracle CRM On Demand permite que um contato se inscreva repetidamente no mesmo curso, desde que as datas de inscrição ou o proprietário do registro sejam diferentes.

Atualizando o registro da inscrição no curso

Somente usuários com os direitos de acesso apropriados podem atualizar o registro de inscrições no curso. Por padrão, somente funções do proprietário da marca, como Gerente de canal, podem atualizar o campo Status no registro de inscrições. As funções de proprietário da marca e de parceiro podem atualizar todos os outros campos.

O administrador da sua empresa pode modificar as configurações padrão de direitos de acesso, conforme o necessário.

Antes de começar.

O administrador da empresa deverá ter tornado disponível na página de detalhes a seção de informações relacionadas aos de Cursos - Inscrições. Se essa seção não estiver exibida na página de detalhes, clique no link Editar apresentação e adicione a seção como uma seção de informações relacionadas exibidas.

Para atualizar um registro de inscrições em cursos:

- 1 Na seção Curso - Inscrições da página Detalhes do curso, clique no link Editar para obter o registro de inscrições que deseja modificar.
- 2 Modifique os campos conforme apropriado.
- 3 Clique em Salvar.

OBSERVAÇÃO: os valores padrão possíveis para o campo de status da inscrição são Inscrito, Concluído e Incompleto. No entanto, essa lista é totalmente configurável e você pode modificá-la para atender aos requisitos de negócios.

Campos do curso

Use a página Curso - Edição para adicionar um curso ou atualizar detalhes de um curso existente. A página Curso - Edição mostra o conjunto completo de campos de um curso.

DICA: você também pode editar cursos na página [Lista de cursos](#) e na página [Detalhes de cursos](#). Para obter mais informações sobre como atualizar registros, consulte [Atualizando detalhes do registro](#) (na página 64).

OBSERVAÇÃO: os administradores de empresa podem personalizar o Oracle CRM On Demand de várias maneiras, por exemplo, alterando os nomes dos tipos de registro, campos e opções nas listas. Portanto, as informações exibidas podem ser diferentes das informações padrão descritas na ajuda on-line.

A tabela a seguir fornece informações adicionais sobre alguns campos.

Campo	Descrição
Seção de informações-chave	
Nome	O nome do curso. Como este campo distingue maiúsculas e minúsculas, verifique se você está seguindo as convenções de nomeação que sua empresa configurou para abreviações, capitalização, entre outras questões, para evitar a criação de cursos duplicados. Este campo é obrigatório.
Tipo	O tipo de curso que você deseja usar para este curso.
Status	O status do curso, como Planejado ou Disponível. O administrador pode modificar os possíveis valores do campo de status para que você possa visualizar um conjunto de valores diferentes daqueles mencionados aqui. Este campo é obrigatório.
Disponível a partir de	A data em que o curso foi introduzido. O campo é útil se você pretende introduzir um curso nos próximos meses, mas deseja apresentar informações sobre ele à comunidade do parceiro antes da introdução. Este campo, se especificado, determinará se este curso será ou não exibido na lista Cursos - Introdução recente na página inicial Curso.
Curso - ID	O identificador interno do curso. Dentro de uma empresa, este identificador geralmente é exclusivo. O Oracle CRM On Demand não impõe a exclusividade.
Categoria do produto principal	O nome da categoria do produto principal para a qual este curso está focado. Use este campo somente se o curso estiver concentrado em uma única categoria de produtos. Se o mesmo curso for apropriado para várias categorias de produto, deixe este campo em branco e use a seção Curso - Produto - Categorias do item relacionado.
Produto principal	O produto principal para o qual o curso está focado. Se o curso for destinado a mais de um produto, use o item relacionado ao Produto para capturar a lista de produtos. Use este campo somente se o curso estiver focado em um único produto. Se o mesmo curso for apropriado para vários produtos, deixe este campo em branco e use a seção Curso - Produtos do item relacionado.
Disponível até	A data após a qual o curso não será mais oferecido. Use este campo para apresentar informações sobre o curso à comunidade do parceiro, se o curso for desativado em breve. Este campo, se especificado, determinará se esse curso será ou não exibido na lista de cursos removidos na página inicial Curso.
Seção de detalhes do curso	
Duração (horas)	A duração do curso.
Duração do	A duração do curso. Os cursos de duração mais longa (geralmente mais de 8 horas)

Campo	Descrição
curso (dias)	geralmente são ministrados em vários dias.
Formato	Indica o formato de entrega do curso.
Mídia	Indica a mídia de entrega do curso.
ID externo exclusivo	O identificador exclusivo do curso em um sistema externo. Este ID é obrigatório quando você importa dados de um sistema externo e deve saber se o curso de entrada foi importado anteriormente.
Site Web	A URL de uma página que contém informações adicionais sobre o curso. O campo Site Web é útil se as informações do curso forem armazenadas e mantidas em algum aplicativo diferente do Oracle CRM On Demand.
Moeda	A moeda usada para a taxa.
Curso - Taxa	A taxa cobrada para participar do curso.
Opções de pagamento	O método pelo qual você pagará pelo curso, como cartão de crédito ou cheque. Este é um campo de valor único. Portanto, se várias opções de pagamento forem permitidas, defina-as como um valor na lista suspensa. Por exemplo, "Cheque ou Crédito", "Dinheiro ou Crédito" e assim por diante.
Seção de informações de contatos	
Contato	O ponto de contato principal do curso. Use este campo somente se o ponto de contato já existir como um contato no Oracle CRM On Demand.
Contato: Nome	O nome do contato selecionado no campo Contato. Este campo é preenchido automaticamente. O valor é preenchido com base no que for selecionado no campo Contato.
Contato: Sobrenome	O sobrenome do contato selecionado no campo Contato. Este campo é preenchido automaticamente. O valor é preenchido com base no que for selecionado no campo Contato.
Contato: Empresa	A empresa do contato selecionado no campo Contato. Este campo é preenchido automaticamente. O valor é preenchido com base no que for selecionado no campo Contato.
Contato: E-mail	O endereço de e-mail do contato selecionado no campo Contato. Este campo é preenchido automaticamente. O valor é preenchido com base no que for selecionado no campo Contato.
Nome	O nome do ponto de contato do curso. Use este campo somente se o ponto de contato ainda não tiver sido definido no Oracle CRM On Demand.
Sobrenome	O sobrenome do ponto de contato do curso. Use este campo somente se o ponto de contato ainda não tiver sido definido no Oracle CRM On Demand.
Empresa	A empresa do ponto de contato do curso. Use este campo somente se o ponto de contato ainda não tiver sido definido no Oracle CRM On Demand.

Campo	Descrição
E-mail	O endereço de e-mail do ponto de contato do curso. Use este campo somente se o ponto de contato ainda não tiver sido definido no Oracle CRM On Demand.
Telefone	O número de telefone do ponto de contato do curso. Use este campo somente se o ponto de contato ainda não tiver sido definido no Oracle CRM On Demand.
Informações adicionais	
Criado por	O nome da pessoa que criou o curso.
Criação: data	A data na qual o curso foi criado.
Proprietário	O proprietário atual do curso.
Descrição	Informações adicionais sobre o curso. Este campo tem um limite de 2.000 caracteres.
Modificado por	O nome da pessoa que criou ou atualizou o curso pela última vez. O Oracle CRM On Demand gera esses dados.
Modificação: data	A data e a hora em que o curso foi atualizado mais recentemente.

Campos de inscrição no curso

Use a página Inscrição no curso para inscrever-se em um curso. A página Inscrição no curso exibe o conjunto de campos para uma inscrição no curso.

OBSERVAÇÃO: os administradores de empresa podem personalizar o Oracle CRM On Demand de várias maneiras, por exemplo, alterando os nomes dos tipos de registro, campos e opções nas listas. Portanto, as informações exibidas podem ser diferentes das informações padrão descritas na ajuda on-line.

A tabela a seguir fornece informações adicionais sobre alguns campos.

Campo	Descrição
Informações-chave sobre inscrição	
Curso	O nome do curso. Este campo é obrigatório.
Objetivo	O objetivo, se houver, da inscrição no curso.
Data de inscrição	Usa como padrão a data atual do sistema durante a criação. Pode ser alterado durante e após a criação.
Status da inscrição	O status atual da inscrição no curso. Como pré-configurado, esse valor usa Inscrito como padrão durante a criação.

Campo	Descrição
Candidato	O nome do candidato que frequentará o curso. Deve ser um contato previamente definido no Oracle CRM On Demand. Este campo é obrigatório.
Número da inscrição	Os números de inscrição geralmente são exclusivos, mas o Oracle CRM On Demand não força a exclusividade.
Data de conclusão	A data na qual o curso foi concluído pelo candidato.
Curso - Parceiro	A empresa parceira na qual o candidato se inscreve para o curso específico.
Informações adicionais	
Criado por	O nome da pessoa inscrita no curso.
Criação: data	A data na qual a pessoa se inscreveu no curso.
Proprietário	O proprietário atual da inscrição no curso.
Descrição	Informações adicionais sobre a inscrição no curso. Este campo tem um limite de 2.000 caracteres.
Modificado por	O nome da pessoa que criou ou atualizou a inscrição no curso pela última vez. O Oracle CRM On Demand gera esses dados.
Modificação: data	A data e a hora em que a inscrição no curso foi atualizada mais recentemente.

Exames

Um *exame* é um meio de medir a competência de um indivíduo em uma habilidade específica ou em um conjunto de habilidades. Exames são normalmente a próxima etapa lógica para um indivíduo após a conclusão de um curso. Em geral, um curso culmina em um exame ou em uma série de exames. Um indivíduo deve se inscrever e realizar os exames depois de concluir o curso. Muitas empresas consideram que um curso foi concluído com êxito apenas quando há aprovação em todos os exames relacionados com uma pontuação mínima para aprovação.

Como ocorre em um curso, um exame pode ser associado a um produto ou a um grupo de produtos bem como a uma ou a várias categorias de produto. No Oracle CRM On Demand, você pode definir um exame para um produto ou um conjunto de produtos ou categorias de produto específicas. Também é possível associar um exame a um ou mais cursos para que a progressão lógica de curso para exame possa ser capturada com precisão.

Como em geral os exames são administrados e gerenciados por prestadores de serviços de teste autorizados e não pela própria empresa, o Oracle CRM On Demand permite definir a lista de prestadores terceirizados para um exame específico. Você pode usar o Oracle CRM On Demand para inscrever em um exame qualquer contato ao qual você tenha acesso.

Trabalhando com a página inicial Exame

A página inicial Exame é o ponto inicial para gerenciar exames.

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

Criando um exame

Você pode criar um exame clicando no botão Novo da seção Exames - Modificação recente. Para obter mais informações sobre como criar exames, consulte [Criando registros](#) (na página 41) e [Campos do exame](#) (na página 441).

Trabalhando com listas de exames

A seção Exame - Listas mostra várias listas. O Oracle CRM On Demand apresenta um conjunto de listas padrão. Todas as listas padrão são públicas e qualquer pessoa pode vê-las. Você e seus gerentes podem criar listas adicionais, com base em critérios diferentes. Essas listas personalizadas aparecem acima do conjunto de listas padrão.

A tabela a seguir descreve as listas padrão de exames.

Lista de exames	Descrição
Todos os exames	Lista todos os exames visíveis para você, independentemente do proprietário.
Exames - Criação recente	Todos os exames criados nos últimos 30 dias visíveis para você. Como a ordem de classificação padrão é cronologicamente inversa, o exame criado mais recentemente aparece primeiro na lista.
Exames - Modificação recente	Todos os exames modificados nos últimos 30 dias visíveis para você. Como a ordem de classificação padrão é cronologicamente inversa, o exame modificado mais recentemente aparece primeiro na lista.
Exames - Introdução recente	Todos os exames disponibilizados nos últimos 90 dias visíveis para você. Como a ordem de classificação padrão é cronologicamente inversa, o exame introduzido mais recentemente aparece primeiro na lista.
Exames - Itens removidos	Todos os exames programados para serem removidos nos próximos 90 dias visíveis para você. Como a ordem de classificação padrão é cronologicamente inversa, o exame mais próximo de ser removido aparece primeiro na lista.

Lista de exames	Descrição
Exames que possuo	Todos os exames de sua propriedade.
Exames que possuo com criação recente	Todos os exames de sua propriedade criados nos últimos 30 dias.
Exames que possuo com modificações recentes	Todos os exames de sua propriedade atualizados nos últimos 30 dias.

Para exibir uma lista, clique no nome da lista.

Para criar uma nova lista, clique em Novo. Para obter mais informações sobre como criar listas, consulte [Criando e refinando listas](#) (na página 79).

Para revisar todas as listas disponíveis, criar uma nova lista ou exibir, editar ou excluir uma lista existente, clique em Gerenciar listas. A página Gerenciar listas também inclui as listas padrão entregues com o Oracle CRM On Demand. Essas listas são somente para exibição, logo, você não pode editar ou excluí-las.

Exibindo exames recém-modificados

A seção Exames - Modificação recente exibe os exames modificados mais recentemente.

Para expandir a lista, clique no link Exibir lista completa.

Adicionando seções à página inicial Exame

Se sua função do usuário incluir o privilégio Personalizar páginas iniciais, você poderá adicionar algumas ou todas as seguintes seções à página inicial Exame:

- Todos os exames
- Exames - Criação recente
- Exames - Modificação recente
- Exames - Introdução recente
- Exames - Itens removidos
- Exames que possuo
- Exames que possuo com criação recente
- Exames que possuo com modificações recentes

Para adicionar seções à página inicial Exame

- 1 Na página inicial Exame, clique em Editar apresentação.
- 2 Na página Apresentação da página inicial Exame, clique nas setas para adicionar ou remover seções e organizar as seções na página.

- 3 Clique em Salvar.

Gerenciando exames

Para gerenciar exames, execute as seguintes tarefas:

- [Associando exames a produtos, categorias de produtos e soluções](#) (na página 437)
- [Associando exames a cursos e certificações](#) (na página 438)
- [Relacionando exames a outros exames](#) (na página 438)
- [Tornando os exames visíveis para parceiros](#) (na página 439)
- [Inscrevendo-se em exames](#) (na página 440)
- [Atualizando o registro do exame](#) (na página 440)

Para ver os procedimentos passo a passo que são comuns a vários tipos de registro, consulte:

- [Criando registros](#) (na página 41)
- [Atualizando detalhes do registro](#) (na página 64)
- [Vinculando registros ao seu registro selecionado](#) (na página 65)
- [Trabalhando com listas](#) (na página 74)
- [Adicionando observações](#) (na página 94)
- [Trabalhando com anexos](#) (na página 98)

OBSERVAÇÃO: os administradores de empresa podem personalizar o Oracle CRM On Demand de várias maneiras, por exemplo, alterando os nomes dos tipos de registro, campos e opções nas listas. Portanto, as informações exibidas podem ser diferentes das informações padrão descritas na ajuda on-line.

Além disso, dependendo do seu nível de acesso, talvez não seja possível executar todos os procedimentos descritos na lista anterior.

Associando exames a produtos, categorias de produtos e soluções

Você pode associar exames a um ou mais produtos, categorias de produtos e soluções. Se o exame for adequado a apenas um produto ou apenas uma categoria de produto, selecione o valor apropriado no campo Produto principal ou Categoria do produto principal, respectivamente. No entanto, se o exame se aplicar a uma solução, a mais de um produto ou a mais de uma categoria de produto, siga as etapas listadas a seguir.

Antes de começar.

O administrador da sua empresa deverá ter tornado disponível na página de detalhes a seção de informações relacionadas de Produtos de exames, Categorias do produto de exames ou Soluções de exames. Se essa seção não estiver exibida na página de detalhes, clique no link Editar apresentação e adicione a seção como uma seção de informações relacionadas exibidas.

Para associar exames a produtos, categorias de produto ou soluções

- 1 Na seção Exame - Produtos, Exame - Produto - Categorias ou Exame - Soluções da página Detalhes do exame, clique em Adicionar.
- 2 Na página de edição, especifique o produto ou a categoria de produto e clique em Salvar.
- 3 Repita as etapas acima quantas vezes forem necessárias para definir todos os relacionamentos.

OBSERVAÇÃO: siga as etapas acima para relacionar um exame a soluções, independentemente de o exame ser relativo a uma ou a várias soluções.

Associando exames a cursos e certificações

Um exame ou uma série de exames geralmente indica a conclusão com êxito de um curso de certificação. Se você for aprovado no exame ou na série de exames, será aprovado no curso e receberá um certificado. É possível associar um exame a cursos, a certificações ou a ambos.

Antes de começar.

O administrador da sua empresa deverá ter tornado disponível na página de detalhes a seção de informações relacionadas Curso - Exames ou Certificações - Exames. Se essa seção não estiver exibida na página de detalhes, clique no link Editar apresentação e adicione a seção como uma seção de informações relacionadas exibidas.

Para associar exames a cursos e certificações

- 1 Na seção Curso - Exames ou Certificações - Exames da página Detalhes do curso, clique em Adicionar.
- 2 Na página de edição, especifique o curso ou a certificação apropriada.
- 3 Clique em Salvar.
- 4 Repita as etapas acima para relacionamentos de cursos ou certificados adicionais.

Relacionando exames a outros exames

No Oracle CRM On Demand, é possível relacionar um exame a outros exames. Um exame pode ser um pré-requisito de outro, um acompanhamento de outro exame ou um substituto de outro exame possivelmente removido.

Essas informações são capturadas apenas para fins de informação e seu objetivo principal é ajudar você a apresentar aos seus parceiros uma visão completa de todos os exames disponíveis e suas interdependências. O Oracle CRM On Demand não aplica os requisitos de relacionamento especificados nesta seção quando um contato se inscreve em um exame. Dessa maneira, por exemplo, a conclusão bem-sucedida ou a aprovação no exame A pode ser definida como um pré-requisito para a inscrição no exame B; no entanto, esse

pré-requisito não é aplicado pelo Oracle CRM On Demand, que permite que o contato se inscreva no exame B mesmo que não tenha sido aprovado no exame A ou que até nem tenha se inscrito nesse exame.

OBSERVAÇÃO: para garantir que um exame não seja relacionado a ele mesmo, o campo Exame relacionado não pode ser igual ao exame na página-pai.

Antes de começar.

O administrador da sua empresa deverá ter tornado disponível na página de detalhes a seção de informações relacionadas a Exames - Itens relacionados. Se essa seção não estiver exibida na página de detalhes, clique no link Editar apresentação e adicione a seção como uma seção de informações relacionadas exibidas.

Para relacionar um exame a outro

- 1 Na página Exame - Lista, clique no nome do exame que deseja relacionar a outro exame.
- 2 Na seção Exames - Itens relacionados da página Detalhes do exame, clique em Adicionar.
- 3 Na página Exames - Itens relacionados - Edição, selecione o exame relacionado e o tipo de relacionamento e clique em Salvar.
- 4 Clique em Salvar.

Tornando os exames visíveis para parceiros

Os exames não ficam visíveis automaticamente para os parceiros. Você pode tornar o exame visível adicionando funcionários parceiros a uma equipe e associando essa equipe ao registro do exame.

Antes de começar.

O administrador da sua empresa deverá ter tornado disponível na página de detalhes a seção de informações relacionadas a Exame - Equipe. Se essa seção não estiver exibida na página de detalhes, clique no link Editar apresentação e adicione a seção como uma seção de informações relacionadas exibidas.

Para tornar os exames visíveis para os parceiros

- 1 Na seção Exame - Equipe da página Detalhes do exame, clique em Adicionar usuários.
- 2 Na página Exame - Equipe - Edição, especifique o nome de usuário, a função da equipe e o acesso ao registro de cada funcionário parceiro para quem você quer tornar o exame visível.

OBSERVAÇÃO: a Oracle recomenda que você conceda acesso Somente leitura aos membros da equipe de funcionários parceiros.

- 3 Clique em Salvar.

Inscrivendo-se em exames

Você pode usar o Oracle CRM On Demand para se inscrever em um exame que comprove sua competência em um produto específico ou em um conjunto de produtos.

Antes de começar.

O administrador da sua empresa deve ter tornado disponível na página de detalhes a seção de informações relacionadas a Registros em exames. Se essa seção não estiver exibida na página de detalhes, clique no link Editar layout e adicione a seção como uma seção de informações relacionadas exibidas.

Para se inscrever em um exame

- 1 Na página Lista de exames, clique no nome de um exame no qual você deseja se inscrever.
- 2 Na seção Inscrições em exames da página Detalhes do exame, clique em Inscrever-se.
- 3 Na página Edição de inscrição em exames, selecione o exame e o candidato que você deseja inscrever.
- 4 Clique em Salvar.

OBSERVAÇÃO: sujeito a algumas restrições, o Oracle CRM On Demand oferece suporte a várias inscrições do mesmo contato para o mesmo exame. Um contato pode querer se inscrever no mesmo exame mais de uma vez por diversas razões, como para melhorar uma pontuação anterior ou para passar em um exame não aprovado ou mesmo para renovar uma pontuação vencida. O Oracle CRM On Demand permite que um contato se inscreva repetidamente no mesmo exame, contato que as datas do exame ou o proprietário do registro sejam diferentes.

Atualizando o registro do exame

Somente usuários com os direitos de acesso apropriados podem atualizar o registro de registros em exame. Por padrão, somente funções do proprietário da marca, como Gerente de canal, podem atualizar o campo Status no registro de registros. As funções de proprietário da marca e de parceiro podem atualizar todos os outros campos.

O administrador da sua empresa pode modificar as configurações padrão de direitos de acesso, conforme o necessário.

Antes de começar.

O administrador da sua empresa deve ter tornado disponível na página de detalhes a seção de informações relacionadas a Registros em exames. Se essa seção não estiver exibida na página de detalhes, clique no link Editar layout e adicione a seção como uma seção de informações relacionadas exibidas.

Para atualizar o registro de registros em exame:

- 1 Na seção Exame - Registro da página Detalhes do exame, clique no link Editar do registro que deseja modificar.
- 2 Modifique os campos conforme apropriado.

3 Clique em Salvar.

OBSERVAÇÃO: os valores padrão possíveis para o campo de status de registro são Registrado, Aprovado e Com Falha. No entanto, essa lista é totalmente configurável e você pode modificá-la para atender aos requisitos de negócios.

Campos do exame

Use a página Exame - Edição para adicionar um curso ou atualizar detalhes de um exame existente. A página Exame - Edição mostra o conjunto completo de campos de um exame.

DICA: você também pode editar cursos na página Lista de exames e na página Detalhes do exame. Para obter mais informações sobre como atualizar registros, consulte [Atualizando detalhes do registro](#) (na página 64).

OBSERVAÇÃO: os administradores de empresa podem personalizar o Oracle CRM On Demand de várias maneiras, por exemplo, alterando os nomes dos tipos de registro, campos e opções nas listas. Portanto, as informações exibidas podem ser diferentes das informações padrão descritas na ajuda on-line.

A tabela a seguir fornece informações adicionais sobre alguns campos.

Campo	Descrição
Seção de informações-chave	
Nome	O nome do exame. Como este campo distingue maiúsculas e minúsculas, verifique se você está seguindo as convenções de nomeação que sua empresa configurou para abreviações, capitalização, entre outras questões, para evitar a criação de exames duplicados. Este campo é obrigatório.
Tipo	O tipo de exame que você deseja usar para este exame.
Status	O status do exame, como Planejado ou Disponível. O administrador pode modificar os possíveis valores do campo de status, para que você possa visualizar um conjunto de valores diferentes daqueles mencionados aqui. Este campo é obrigatório.
Disponível a partir de	A data em que o exame foi introduzido. O campo é útil se você pretende introduzir um exame nos próximos meses, mas deseja apresentar informações sobre ele à comunidade do parceiro antes da introdução. Este campo, se especificado, determina se este exame será ou não exibido na lista Exames - Introdução recente na página inicial Exame.
Exame - ID	O identificador interno do exame. Dentro de uma empresa, este identificador geralmente é exclusivo. O Oracle CRM On Demand não impõe a exclusividade.
Categoria do produto principal	O nome da categoria de produto principal para a qual este exame está focado. Use este campo somente se o exame estiver focado em uma única categoria de produtos. Se o mesmo exame for apropriado para várias categorias de produto, deixe este campo em branco e use a seção Exame - Produto - Categorias do item relacionado.

Campo	Descrição
Produto principal	O produto principal para o qual o exame está focado. Se o curso for destinado a mais de um produto, use o item relacionado ao Produto para capturar a lista de produtos. Use este campo somente se o exame estiver focado em um único produto. Se o mesmo exame for apropriado para várias categorias de produto, deixe este campo em branco e use a seção Exame - Produto do item relacionado.
Disponível até	A data após a qual o exame não será mais oferecido. Use este campo para apresentar informações sobre o exame à comunidade do parceiro, se curso for desativado em breve. Este campo, se especificado, determinará se esse exame será ou não exibido na lista de exames removidos na página inicial Exame.
Seção de detalhes do exame	
Número de perguntas	O número total de perguntas do exame.
Tempo permitido (minutos)	O tempo total, em minutos, permitido para a realização do exame.
Pontuação máxima	A pontuação máxima possível que você pode atingir no exame.
Pontuação para aprovação	A pontuação mínima que você deve obter para passar no exame.
Validade (meses)	O período, em meses, no qual a pontuação do exame é válida.
Site Web	A URL de uma página que contém informações adicionais sobre o exame. O campo Site Web é útil se as informações do exame forem armazenadas e mantidas em algum aplicativo diferente do Oracle CRM On Demand.
Formato	Indica o formato de entrega do exame.
Mídia	Indica a mídia de entrega do exame.
Método de atribuição de notas	O método pelo qual são atribuídas as notas do exame.
Moeda	A moeda usada para a taxa.
Exame - Taxa	A taxa cobrada para participar do exame.
Opções de pagamento	O método pelo qual você pagará pelo exame, como Cartão de crédito ou Cheque. Este é um campo de valor único. Portanto, se várias opções de pagamento forem permitidas, defina-as como um valor na lista suspensa. Por exemplo, "Cheque ou Crédito", "Dinheiro ou Crédito" e assim por diante.
Seção de informações de contatos	

Campo	Descrição
Contato	Selecionar o ponto de contato principal do exame. Use este campo somente se o ponto de contato já existir como um contato no Oracle CRM On Demand.
Contato: Nome	O nome do contato selecionado no campo Contato. Este campo é preenchido automaticamente. O valor é preenchido com base no que for selecionado no campo Contato.
Contato: Sobrenome	O sobrenome do contato selecionado no campo Contato. Este campo é preenchido automaticamente. O valor é preenchido com base no que for selecionado no campo Contato.
Contato: Empresa	A empresa do contato selecionado no campo Contato. Este campo é preenchido automaticamente. O valor é preenchido com base no que for selecionado no campo Contato.
Contato: E-mail	O endereço de e-mail do contato selecionado no campo Contato. Este campo é preenchido automaticamente. O valor é preenchido com base no que for selecionado no campo Contato.
Nome	O nome do ponto de contato do exame. Use este campo SOMENTE se o ponto de contato ainda não tiver sido definido no Oracle CRM On Demand.
Sobrenome	O sobrenome do ponto de contato do exame. Use este campo SOMENTE se o ponto de contato ainda não tiver sido definido no Oracle CRM On Demand.
Empresa	A empresa do ponto de contato do exame. Use este campo SOMENTE se o ponto de contato ainda não tiver sido definido no Oracle CRM On Demand.
E-mail	O endereço de e-mail do ponto de contato do exame. Use este campo SOMENTE se o ponto de contato ainda não tiver sido definido no Oracle CRM On Demand.
Telefone	O número do telefone do ponto de contato do exame. Use este campo SOMENTE se o ponto de contato ainda não tiver sido definido no Oracle CRM On Demand.
Informações adicionais	
Criado por	O nome da pessoa que criou o exame.
Criação: data	A data na qual o exame foi criado.
Proprietário	O proprietário atual do exame.
Descrição	Informações adicionais sobre o exame. Este campo tem um limite de 2.000 caracteres.
Modificado por	O nome da pessoa que criou ou atualizou o exame pela última vez. O Oracle CRM On Demand gera esses dados.
Modificação: data	A data e a hora em que o exame foi atualizado mais recentemente.

Campos de registro em exame

Use a página Exame - Registro para se inscrever em um exame. A página Exame - Registro mostra todo o conjunto de campos do registro em um exame.

OBSERVAÇÃO: os administradores de empresa podem personalizar o Oracle CRM On Demand de várias maneiras, por exemplo, alterando os nomes dos tipos de registro, campos e opções nas listas. Portanto, as informações exibidas podem ser diferentes das informações padrão descritas na ajuda on-line.

A tabela a seguir fornece informações adicionais sobre os alguns campos.

Campo	Descrição
Informações-chave de registro	
Exame	O nome do exame. Campo obrigatório.
Objetivo	O objetivo, se houver, do registro no exame.
Data de registro	Usa como padrão a data atual do sistema durante a criação. Pode ser alterado durante e após a criação.
Status de registro	O status atual do registro no exame.
Parceiro de exame	A empresa parceira que conduz o exame específico no qual o candidato está se registrando.
Pontuação expira em	A data de expiração da pontuação ou nota.
Candidato	O nome do candidato que fará o exame. Deve ser um contato previamente definido no Oracle CRM On Demand. Este campo é obrigatório.
Número de registro	Os números de registro geralmente são exclusivos, mas o Oracle CRM On Demand não força a exclusividade.
Data de conclusão	A data na qual o candidato concluiu o exame.
Pontuação obtida	A pontuação numérica (se houver) obtida no exame.
Nota obtida	Conceito em letras (se houver) obtido no exame.
Data do exame	A data na qual o exame será aplicado.
Informações adicionais	
Criado por	O nome da pessoa que se registrou no exame.
Criação: data	A data na qual a pessoa se registrou no exame.
Proprietário	O proprietário atual do registro no exame.
Descrição	Informações adicionais sobre o registro no exame. Este campo tem um limite de 2.000 caracteres.

Campo	Descrição
Modificado por	O nome da pessoa que criou ou atualizou o registro no exame pela última vez. O Oracle CRM On Demand gera esses dados.
Modificação: data	A data e a hora em que o registro no exame foi atualizado mais recentemente.

Certificação

Uma *certificação* é a comprovação da competência de um indivíduo em um conjunto específico de habilidades. Enquanto um exame mede a competência de uma pessoa, uma certificação confirma que a pessoa é competente. Certificações são geralmente concedidas depois que uma pessoa é aprovada em um ou mais exames. Desse modo, as certificações podem ser consideradas uma progressão lógica dos cursos e exames.

Ainda que não seja obrigatório, é comum que as certificações tenham uma data de expiração associada a elas. Ou seja, uma pessoa que possui um certificado pode declarar ser certificada apenas por um período definido, após o qual ela deverá se inscrever novamente para uma certificação. Quando uma certificação tem uma data de expiração, isso ocorre porque a empresa que a concede espera que a tecnologia ou habilidade (para qual o certificado foi concedido) evolua ou se torne obsoleta.

Diferentemente de cursos e exames, que podem ou não estar associados a produtos, uma certificação é quase sempre concedida para um produto ou para um conjunto de produtos específicos. O Oracle CRM On Demand oferece suporte à associação de um certificado a cursos, exames, produtos, categorias de produtos e soluções. Nenhuma dessas associações é obrigatória, ou seja, é possível fazer tantas associações quantas forem necessárias a uma certificação. Em alguns casos, é possível até mesmo definir uma certificação que não está associada a nenhum curso, exame, produto, categoria do produto ou solução.

Trabalhando com a página inicial Certificação

A página inicial Certificação é o ponto de partida para gerenciar certificações.

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

Criando uma certificação

Você pode criar uma certificação clicando no botão Novo da seção Certificações - Modificação recente. Para obter mais informações sobre como criar certificações, consulte [Criando registros](#) (na página 41) e [Campos da certificação](#) (consulte "Campos de certificação" na página 451).

Trabalhando com listas de certificações

A seção Certificação - Listas mostra várias listas. O Oracle CRM On Demand apresenta um conjunto de listas padrão. Todas as listas padrão são públicas e qualquer pessoa pode vê-las. Você e seus gerentes podem criar listas adicionais, com base em critérios diferentes. Essas listas personalizadas aparecem acima do conjunto de listas padrão.

A tabela a seguir descreve as listas padrão de certificações.

Lista de certificações	Descrição
Todas as certificações	Lista todas as certificações visíveis para você, independentemente do proprietário.
Certificações - Criação recente	Todas as certificações criadas nos últimos 30 dias visíveis para você. Como a ordem de classificação padrão é cronologicamente inversa, a certificação criada mais recentemente aparece primeiro na lista.
Certificações - Modificação recente	Todas as certificações modificadas nos últimos 30 dias visíveis para você. Como a ordem de classificação padrão é cronologicamente inversa, a certificação modificada mais recentemente aparece primeiro na lista.
Certificações - Introdução recente	Todas as certificações disponibilizadas nos últimos 90 dias visíveis para você. Como a ordem de classificação padrão é cronologicamente inversa, a certificação introduzida mais recentemente aparece primeiro na lista.
Certificações - Itens removidos	Todas as certificações programadas para serem removidas nos próximos 90 dias visíveis para você. Como a ordem de classificação padrão é cronologicamente inversa, a certificação mais próxima de ser removida aparece primeiro na lista.
Certificações que possuo	Todas as certificações de sua propriedade.
Certificações que possuo com criação recente	Todas as certificações de sua propriedade criadas nos últimos 30 dias.
Certificações que possuo com modificações recentes	Todas as certificações de sua propriedade atualizadas nos últimos 30 dias.

Para exibir uma lista, clique no nome da lista.

Para criar uma nova lista, clique em Novo. Para obter mais informações sobre como criar listas, consulte [Criando e refinando listas](#) (na página 79).

Para revisar todas as listas disponíveis, criar uma nova lista ou exibir, editar ou excluir uma lista existente, clique em Gerenciar listas. A página Gerenciar listas também inclui as listas padrão entregues com o Oracle CRM On Demand. Essas listas são somente para exibição, logo, você não pode editar ou excluí-las.









Exibindo certificações recém-modificadas

A seção Certificações - Modificação recente mostra as certificações modificadas mais recentemente.

Para expandir a lista, clique no link Exibir lista completa.

Adicionando seções à página inicial Certificação

Se sua função do usuário incluir o privilégio Personalizar páginas iniciais, você poderá adicionar algumas ou todas as seções a seguir à página inicial Certificação:







-  Todas as certificações
-  Certificações - Criação recente
-  Certificações - Modificação recente
-  Certificações - Introdução recente
-  Certificações - Itens removidos
-  Certificações que possuo
-  Certificações que possuo com criação recente
-  Certificações que possuo com modificações recentes

Para adicionar seções à página inicial Certificação



- 1** Na página inicial Certificação, clique em Editar apresentação.
- 2** Na página Apresentação da página inicial Certificação, clique nas setas para adicionar ou remover seções e organizá-las na página. Em seguida, clique em Salvar.

Gerenciando certificações

Para gerenciar certificações, execute as seguintes tarefas:

-  [Associando certificações a produtos, categorias de produtos e soluções](#) (na página 448)
-  [Associando certificações a exames e cursos](#) (na página 448)
-  [Relacionando certificações a outras certificações](#) (na página 449)
-  [Tornando as certificações visíveis para parceiros](#) (na página 450)
-  [Solicitando uma certificação](#) (na página 450)
-  [Atualizando o registro da solicitação de certificação](#) (na página 451)

Para ver os procedimentos passo a passo que são comuns a vários tipos de registro, consulte:

-  [Criando registros](#) (na página 41)
-  [Atualizando detalhes do registro](#) (na página 64)

[Vinculando registros ao seu registro selecionado](#) (na página 65)

[Trabalhando com listas](#) (na página 74)

[Adicionando observações](#) (na página 94)

[Trabalhando com anexos](#) (na página 98)

OBSERVAÇÃO: os administradores de empresa podem personalizar o Oracle CRM On Demand de várias maneiras, por exemplo, alterando os nomes dos tipos de registro, campos e opções nas listas. Portanto, as informações exibidas podem ser diferentes das informações padrão descritas na ajuda on-line.

Além disso, dependendo do seu nível de acesso, talvez não seja possível executar todos os procedimentos descritos na lista anterior.

Associando certificações a produtos, categorias de produtos e soluções

Você pode associar certificações a um ou mais produtos, categorias de produtos e soluções. Se a certificação for adequada a apenas um produto ou apenas uma categoria do produto, selecione o valor apropriado no campo Produto principal ou Categoria do produto principal, respectivamente. No entanto, se a certificação for aplicável a uma ou várias soluções, a mais de um produto ou a mais de uma categoria do produto, siga as etapas listadas a seguir.

Antes de começar.

O administrador da sua empresa deverá ter tornado disponível na página de detalhes a seção de informações relacionadas a Produtos com certificação, Categorias de produtos com certificação ou Soluções com certificação. Se essa seção não estiver exibida na página de detalhes, clique no link Editar apresentação e adicione a seção como uma seção de informações relacionadas exibidas.

Para associar certificações a produtos, categorias de produtos ou soluções

- 1 Na seção Produtos de Certificação, Categorias de Produto de Certificação ou Soluções de Certificação da página Detalhes de Certificação, clique em Adicionar.
- 2 Na página de edição, especifique o produto, a categoria do produto ou a solução e clique em Salvar.
- 3 Repita as etapas acima quantas vezes forem necessárias para definir todos os relacionamentos.

OBSERVAÇÃO: siga as etapas acima para relacionar uma certificação às soluções, não importa se a certificação está relacionada a uma ou muitas soluções.

Associando certificações a exames e cursos

Uma certificação geralmente requer a participação em um curso ou em uma série de cursos. Esses cursos terminam com a realização de um ou mais exames. Se você for aprovado no exame ou na série de exames, receberá um certificado. É possível associar uma certificação a exames, a cursos ou a ambos.

Antes de começar.

O administrador da sua empresa deverá ter tornado disponível na página de detalhes a seção de informações relacionadas a Certificação - Exames ou a Certificação - Cursos. Se essa seção não estiver exibida na página de detalhes, clique no link Editar apresentação e adicione a seção como uma seção de informações relacionadas exibidas.

Para associar certificações a exames e cursos

- 1 Na seção Certificação - Exames ou Certificação - Cursos da página Detalhes da certificação, clique em Adicionar.
- 2 Na página de edição, especifique o exame ou o curso apropriado.
- 3 Clique em Salvar.
- 4 Repita as etapas acima para relacionamentos de exames ou cursos adicionais.

Relacionando certificações a outras certificações

No Oracle CRM On Demand é possível relacionar uma certificação à outras certificações. Uma certificação pode ser pré-requisito para uma outra, um acompanhamento para outra ou uma substituição para uma certificação, possivelmente aposentada.

Estas informações são capturadas apenas para propósitos de informação e suas principais funções são ajudá-lo a apresentar aos seus parceiros uma visão completa de todas as certificações disponíveis e suas interdependências. O Oracle CRM On Demand não aplica os requisitos de relacionamento especificados nessa seção ao conceder uma certificação, por exemplo, conter a certificação A pode ser definido como um pré-requisito para que a certificação B seja concedida; no entanto, este pré-requisito não é aplicado pelo Oracle CRM On Demand e permite que a certificação B seja concedida para um contato mesmo que tal contato não contenha a certificação A.

OBSERVAÇÃO: para assegurar que um certificação não possa ser relacionada a si mesma, o campo Related Certification não pode ser igual à certificação no registro pai.

Antes de começar.

O administrador da sua empresa deve ter tornado disponível na página de detalhes a seção de informações relacionadas a Certificações Relacionadas. Se essa seção não estiver exibida na página de detalhes, clique no link Editar layout e adicione a seção como uma seção de informações relacionadas exibidas.

Para relacionar uma certificação à outra certificação

- 1 Na página Certification List, clique no nome da certificação que deseja relacionar à outra certificação.
- 2 Na seção Certificações Relacionadas da página Detalhes da Certificação, clique em Adicionar.
- 3 Na página Editar Certificação Relacionada, seleciona a certificação relacionada e o tipo de relação e clique em Salvar.

Tornando as certificações visíveis para parceiros

As certificações não ficam visíveis automaticamente para os parceiros. Você pode tornar a certificação visível adicionando funcionários parceiros a uma equipe e associando essa equipe ao registro da certificação.

Antes de começar.

O administrador da empresa deverá ter tornado disponível na página de detalhes a seção de informações relacionadas a Certificação - Equipe. Se essa seção não estiver exibida na página de detalhes, clique no link Editar apresentação e adicione a seção como uma seção de informações relacionadas exibidas.

Para tornar as certificações visíveis para os parceiros

- 1 Na seção Certificação - Equipe da página Detalhes de certificação, clique em Adicionar usuários.
- 2 Na página Certificação - Equipe - Edição, especifique o nome de usuário, a função da equipe e o acesso ao registro de cada funcionário parceiro para quem você quer tornar a certificação visível.

OBSERVAÇÃO: a Oracle recomenda que você conceda acesso Somente leitura aos membros da equipe de funcionários parceiros.

- 3 Clique em Salvar.

Solicitando uma certificação

Você pode usar o Oracle CRM On Demand para solicitar uma certificação para um produto específico ou para um conjunto de produtos.

Antes de começar.

O administrador da empresa deverá ter tornado disponível na página de detalhes a seção de informações relacionadas a Certificação - Solicitação. Se essa seção não estiver exibida na página de detalhes, clique no link Editar apresentação e adicione a seção como uma seção de informações relacionadas exibidas.

Para solicitar certificações

- 1 Na página Certificação - Lista, clique no nome da certificação que deseja solicitar.
- 2 Na seção Certificação - Solicitações da página Detalhes da certificação, clique em Certificação - Solicitação.
- 3 Na página de edição da Solicitação de certificação, selecione a certificação e o candidato à certificação e clique em Salvar.

OBSERVAÇÃO: há suporte para várias solicitações de certificação para o mesmo contato. Isso ocorre porque os contatos talvez precisem solicitar a mesma certificação mais de uma vez, em caso de expiração da certificação existente ou de recusa de uma solicitação anterior. O Oracle CRM On Demand permite, portanto, que várias solicitações sejam feitas para a mesma certificação e o mesmo contato desde que as datas de solicitação sejam diferentes.

Atualizando o registro da solicitação de certificação

Somente usuários com os direitos de acesso apropriados podem atualizar o registro de solicitação de certificação. Por padrão, somente funções do proprietário da marca, como Gerente de canal, podem atualizar o campo Status no registro de solicitação. As funções de proprietário da marca e de parceiro podem atualizar todos os outros campos.

O administrador da sua empresa pode modificar as configurações padrão de direitos de acesso, conforme o necessário.

Antes de começar.

O administrador da empresa deverá ter tornado disponível na página de detalhes a seção de informações relacionadas a Certificação - Solicitação. Se essa seção não estiver exibida na página de detalhes, clique no link Editar apresentação e adicione a seção como uma seção de informações relacionadas exibidas.

Para atualizar um registro de solicitação de certificação

- 1 Na seção Certificação - Solicitações da página Detalhes da certificação, clique no link Editar do registro de solicitação que deseja modificar.
- 2 Modifique os campos conforme apropriado.
- 3 Clique em Salvar.

OBSERVAÇÃO: os valores padrão possíveis para o campo Status de certificação são Solicitado, Concedido e Negado. Essa lista, entretanto, é totalmente configurável e o administrador da sua empresa pode modificá-la para atender aos requisitos de negócios.

Campos de certificação

Use a página de edição de certificação para adicionar uma certificação ou atualizar detalhes de uma certificação existente. A página de edição de certificação mostra o conjunto completo de campos de uma certificação.

DICA: você também pode editar certificações na página Lista de certificações e na página Detalhes da certificação. Para obter mais informações sobre como atualizar registros, consulte [Atualizando detalhes do registro](#) (na página 64).

OBSERVAÇÃO: os administradores de empresa podem personalizar o Oracle CRM On Demand de várias maneiras, por exemplo, alterando os nomes dos tipos de registro, campos e opções nas listas. Portanto, as informações exibidas podem ser diferentes das informações padrão descritas na ajuda on-line.

A tabela a seguir fornece informações adicionais sobre os alguns campos.

Campo	Descrição
Seção de informações-chave	
Nome	O nome da certificação. Este campo distingue maiúsculas e minúsculas. Dessa forma, verifique se está seguindo as convenções de nomeação que sua empresa configurou para abreviações, capitalização etc, para evitar certificações duplicadas. Este é um campo obrigatório.
Tipo	O tipo de certificação que você deseja usar para esta certificação.
Status	O status da certificação, como Planejado ou Disponível. Seu administrador pode modificar os possíveis valores do campo status, para que você possa visualizar um conjunto de valores diferentes daqueles mencionados aqui. Este é um campo obrigatório.
Disponível a partir de	A data após a qual a certificação ficará disponível para solicitação. Este campo, se especificado, determina se essa certificação será ou não exibida na lista Certificações - Introdução recente na página inicial Certificação.
Certificação - ID	Um identificador interno da certificação. Geralmente exclusivo, mas o Oracle CRM On Demand não impõe a exclusividade.
Categoria do produto principal	O nome da categoria do produto principal para o qual o contato será certificado após obter a certificação com sucesso. Use este campo somente se a certificação estiver concentrada em uma única categoria de produtos. Se a mesma certificação for apropriada para várias categorias de produtos, deixe este campo em branco e use a seção Certificação - Produto - Categorias do item relacionado.
Produto principal	O nome do produto principal para o qual a empresa parceira será certificada após obter a certificação com sucesso. Use este campo somente se a certificação estiver concentrada em um único produto. Se a mesma certificação for apropriada para vários produtos, deixe este campo em branco e use a seção Certificação - Produto do item relacionado.
Disponível até	A data na qual a certificação não será mais oferecida. Este campo, se especificado, determinará se essa certificação será ou não exibida na lista de certificações removidas na página inicial Certificação.
Certificação - Seção de detalhes	
Validade (meses)	O período, em meses, no qual a certificação será válida após ser premiado para um contato. Este campo é apenas para fins informativos; o Oracle CRM On Demand não define automaticamente o período de validade de uma certificação recebida.
Renovável	Indica se você pode ou não renovar a certificação concedida a um contato.
Site Web	O URL de uma página que contém informações adicionais sobre a certificação. O campo Site Web é útil se as informações da certificação forem armazenadas e mantidas em algum aplicativo diferente do Oracle CRM On Demand.
Moeda	A moeda usada para a taxa.
Certificação - Taxa	A taxa cobrada para receber a certificação.

Campo	Descrição
Opções de pagamento	Os métodos de pagamento da certificação, como cartão de crédito ou cheque. Este é um campo de valor único, mas várias opções de pagamento são permitidas, por exemplo, "Cheque ou Crédito", "Dinheiro ou Crédito" e assim por diante.
Seção de informações de contatos	
Contato	O contato da certificação.
Contato: Nome	O nome do contato selecionado no campo Contato. Este campo é preenchido automaticamente com base no que for selecionado no campo Contato.
Contato: Sobrenome	O sobrenome do contato selecionado no campo Contato. Este campo é preenchido automaticamente com base no que for selecionado no campo Contato.
Contato: Conta	O nome da conta selecionado no campo Contato. Este campo é preenchido automaticamente com base no que for selecionado no campo Contato.
Contato: E-mail	O endereço de e-mail do contato selecionado no campo Contato. Este campo é preenchido automaticamente com base no que for selecionado no campo Contato.
Nome	O nome do ponto de contato da certificação. Use este campo somente se o ponto de contato ainda não tiver sido definido no Oracle CRM On Demand.
Sobrenome	O sobrenome do ponto de contato da certificação. Use este campo somente se o ponto de contato ainda não tiver sido definido no Oracle CRM On Demand.
Empresa	A empresa do ponto de contato da certificação. Use este campo somente se o ponto de contato ainda não tiver sido definido no Oracle CRM On Demand.
E-mail	O endereço de e-mail do ponto de contato da certificação. Use este campo somente se o ponto de contato ainda não tiver sido definido no Oracle CRM On Demand.
Telefone	O número do telefone de ponto de contato da certificação. Use este campo somente se o ponto de contato ainda não tiver sido definido no Oracle CRM On Demand.
Informações adicionais	
Criado por	O nome da pessoa que criou o registro de certificação.
Criação: data	A data na qual o registro de certificação foi criado.
Proprietário	O proprietário atual do registro de certificação.
Descrição	Informações adicionais sobre o registro de certificação. Este campo tem um limite de 2.000 caracteres.
Modificado por	O nome da pessoa que criou o registro de certificação pela última vez. O Oracle CRM On Demand gera esses dados.
Modificação: data	A data e a hora em que o registro de certificação foi atualizado mais recentemente.

Campos Solicitação de certificação

Use a página Solicitação de certificação para solicitar uma certificação. A página Solicitação de Certificação exibe o conjunto completo de campos para uma solicitação de certificação.

OBSERVAÇÃO: os administradores de empresa podem personalizar o Oracle CRM On Demand de várias maneiras, por exemplo, alterando os nomes dos tipos de registro, campos e opções nas listas. Portanto, as informações exibidas podem ser diferentes das informações padrão descritas na ajuda on-line.

A tabela a seguir fornece informações adicionais sobre alguns campos.

Campo	Descrição
Informações-chave sobre solicitação	
Certificação	O nome da certificação que está sendo solicitada. Este campo é obrigatório.
Objetivo	O objetivo, se houver, da solicitação de certificação.
Data da solicitação	A data da certificação solicitada. O padrão é a data atual do sistema durante a criação, mas pode ser modificado durante e após a criação.
Número de certificação	Os números de certificação geralmente são exclusivos, mas o Oracle CRM On Demand não força a exclusividade.
Renovável	Indica se a certificação concedida é renovável.
Candidato	O nome da certificação de solicitação de candidato. Deve ser um contato previamente definido no Oracle CRM On Demand. Este campo é obrigatório.
Data de certificação	A data na qual a certificação foi recebida por um candidato.
Status de certificação	O status atual da solicitação de certificação.
Data de expiração	A data de expiração da certificação recebida.
Informações adicionais	
Criado por	O nome da pessoa que solicitou a certificação.
Criação: data	A data na qual a certificação foi solicitada.
Proprietário	O proprietário atual do registro da solicitação de certificação.
Descrição	Informações adicionais sobre o registro da solicitação de certificação. Este campo tem um limite de 2.000 caracteres.
Modificado por	O nome da pessoa que criou o registro da solicitação de certificação pela última vez. O Oracle CRM On Demand gera esses dados.

Campo	Descrição
Modificação: data	A data e a hora em que o registro da solicitação de certificação foi atualizado mais recentemente.

Credencial

Uma *credencial* é uma comprovação da capacidade e da competência de uma empresa parceira para vender um produto ou fornecer uma qualidade de serviço aceitável. Enquanto as certificações são concedidas a um indivíduo, as credenciais são conferidas a uma empresa parceira. Uma empresa parceira recebe uma credencial depois de satisfazer a vários requisitos: normalmente, um dos requisitos é ter um número mínimo predefinido de funcionários com certificações específicas em sua folha de pagamentos. Desse modo, de algumas maneiras, uma credencial é um conjunto de certificações e é a próxima etapa na progressão lógica de curso para exames e para certificações.

Credenciais podem ser associadas a produtos, categorias de produtos e soluções. Também podem ser relacionadas a outras credenciais.

Trabalhando com a página inicial Credencial

A página inicial Credencial é o ponto de partida para gerenciar credenciais.

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

Criando uma credencial

Você pode solicitar uma credencial clicando no botão Novo da seção Credenciais - Modificação recente. Para obter mais informações sobre como criar credenciais, consulte [Criando registros](#) (na página 41) e [Campos da credencial](#) (na página 461).

Trabalhando com listas de credenciais

A seção Credenciais - Listas exibe várias listas. O Oracle CRM On Demand apresenta um conjunto de listas padrão. Todas as listas padrão são públicas e qualquer pessoa pode vê-las. Você e seus gerentes podem criar listas adicionais, com base em critérios diferentes. Essas listas personalizadas aparecem acima do conjunto de listas padrão.

A tabela a seguir descreve as listas padrão de credenciais:

Lista de credenciais	Descrição
Todas as credenciais	Lista todas as credenciais visíveis para você, independentemente do proprietário.

Lista de credenciais	Descrição
Credenciais - Criação recente	Todas as credenciais criadas nos últimos 30 dias visíveis para você. Como a ordem de classificação padrão é cronologicamente inversa, a credencial criada mais recentemente aparece primeiro na lista.
Credenciais - Modificação recente	Todas as credenciais modificadas nos últimos 30 dias visíveis para você. Como a ordem de classificação padrão é cronologicamente inversa, a credencial modificada mais recentemente aparece primeiro na lista.
Credenciais - Introdução recente	Todas as credenciais disponibilizadas nos últimos 90 dias visíveis para você. Como a ordem de classificação padrão é cronologicamente inversa, a credencial introduzida mais recentemente aparece primeiro na lista.
Credenciais - Itens removidos	Todas as credenciais programadas para serem removidas nos próximos 90 dias visíveis para você. Como a ordem de classificação padrão é cronologicamente inversa, a credencial mais próxima de ser removida aparece primeiro na lista.
Credenciais que possuo	Todas as credenciais de sua propriedade.
Credenciais que possuo com criação recente	Todas as credenciais de sua propriedade criadas nos últimos 30 dias.
Credenciais que possuo com modificações recentes	Todas as credenciais de sua propriedade atualizadas nos últimos 30 dias.

Para exibir uma lista, clique no nome da lista.

Para criar uma nova lista, clique em Novo. Para obter mais informações sobre como criar listas, consulte [Criando e refinando listas](#) (na página 79).

Para revisar todas as listas disponíveis, criar uma nova lista ou exibir, editar ou excluir uma lista existente, clique em Gerenciar listas. A página Gerenciar listas também inclui as listas padrão entregues com o Oracle CRM On Demand. Essas listas são somente para exibição, logo, você não pode editar ou excluí-las.









Exibindo credenciais recém-modificadas

A seção Credenciais - Modificação recente mostra as credenciais modificadas mais recentemente.

Para expandir a lista, clique no link Exibir lista completa.

Adicionando seções à página inicial Credencial

Se sua função do usuário incluir o privilégio Personalizar páginas iniciais, você poderá adicionar algumas ou todas as seguintes seções à página inicial Credencial:







-  Todas as credenciais
-  Credenciais - Criação recente
-  Credenciais - Modificação recente
-  Credenciais - Introdução recente
-  Credenciais - Itens removidos
-  Credenciais que possuo
-  Credenciais que possuo com criação recente
-  Credenciais que possuo com modificações recentes

Para adicionar seções à página inicial Credencial






- 1** Na página inicial Credencial, clique em Editar apresentação.
- 2** Na página Apresentação da página inicial Credencial, clique nas setas para adicionar ou remover seções e organizá-las na página.
- 3** Clique em Salvar.

Gerenciando credenciais

Para gerenciar credenciais, execute as seguintes tarefas:

-  [Associando credenciais a produtos, categorias de produtos e soluções](#) (na página 458)
-  [Relacionando credenciais a outras credenciais](#) (na página 458)
-  [Registrando requisitos da certificação para uma credencial](#) (na página 459)
-  [Tornando as credenciais visíveis para parceiros](#) (na página 460)
-  [Solicitando uma credencial](#) (na página 460)
-  [Atualizando o registro da solicitação de credencial](#) (na página 461)

Para ver os procedimentos passo a passo que são comuns a vários tipos de registro, consulte:

-  [Criando registros](#) (na página 41)
-  [Atualizando detalhes do registro](#) (na página 64)
-  [Vinculando registros ao seu registro selecionado](#) (na página 65)
-  [Trabalhando com listas](#) (na página 74)
-  [Adicionando observações](#) (na página 94)

 [Trabalhando com anexos](#) (na página 98)

OBSERVAÇÃO: os administradores de empresa podem personalizar o Oracle CRM On Demand de várias maneiras, por exemplo, alterando os nomes dos tipos de registro, campos e opções nas listas. Portanto, as informações exibidas podem ser diferentes das informações padrão descritas na ajuda on-line.

Além disso, dependendo do seu nível de acesso, talvez não seja possível executar todos os procedimentos descritos na lista anterior.

Associando credenciais a produtos, categorias de produtos e soluções

Você pode associar credenciais a um ou mais produtos, categorias de produtos e soluções. Se a credencial for adequada a apenas um produto ou apenas uma categoria de produto, selecione o valor apropriado no campo Produto principal ou Categoria do produto principal, respectivamente. No entanto, se a credencial for aplicável a uma ou várias soluções, a mais de um produto ou a mais de uma categoria de produto, siga as etapas listadas a seguir.

Antes de começar.

O administrador da sua empresa deve ter tornado disponível na página de detalhes a seção de informações relacionadas a Credencial - Produtos, Credencial - Produto - Categorias ou Credencial - Soluções. Se essa seção não estiver exibida na página de detalhes, clique no link Editar layout e adicione a seção como uma seção de informações relacionadas exibidas.

Para associar credenciais a produtos, categorias de produtos ou soluções

- 1 Na seção Credencial - Produtos, Credencial - Produto - Categorias ou Credencial - Soluções da página Credencial - Detalhes, clique em Adicionar.
- 2 Na página de edição, especifique o produto, a categoria do produto ou a solução e clique em Salvar.
- 3 Repita as etapas acima quantas vezes forem necessárias para definir todos os relacionamentos.

OBSERVAÇÃO: siga as etapas acima para relacionar uma credencial às soluções, quer a credencial esteja relacionada a uma ou a muitas soluções.

Relacionando credenciais a outras credenciais

No Oracle CRM On Demand, é possível relacionar uma credencial a outras. Uma credencial pode ser um pré-requisito para uma credencial, um acompanhamento para outra e uma substituição para uma terceira credencial, possivelmente removida.

Essas informações são capturadas apenas para fins de informação e suas principais funções são ajudá-lo a apresentar aos parceiros uma visão completa de todas as credenciais disponíveis e suas interdependências. O Oracle CRM On Demand não força os requisitos de relacionamento especificados nessa seção quando concede uma credencial. Assim, por exemplo, ter a credencial A pode ser definido como um pré-requisito para que a credencial B seja concedida. No entanto, esse pré-requisito não é forçado pelo Oracle CRM On Demand e

permite que a credencial B seja concedida a uma empresa parceira mesmo que essa empresa não tenha a credencial A.

OBSERVAÇÃO: para garantir que um credencial não seja relacionada si própria, o campo Credencial - Item relacionado não pode ser igual à credencial no registro principal.

Antes de começar.

O administrador da empresa deverá ter tornado disponível na página de detalhes a seção de informações relacionadas a Credenciais - Itens relacionados. Se essa seção não estiver exibida na página de detalhes, clique no link Editar apresentação e adicione a seção como uma seção de informações relacionadas exibidas.

Para relacionar uma credencial a outra

- 1 Na página Credencial - Lista, clique no nome da credencial que você deseja relacionar a outra credencial.
- 2 Na seção Credenciais - Itens relacionados da página Detalhes da credencial, clique em Adicionar.
- 3 Na página Credencial - Item relacionado - Edição, selecione a credencial relacionada e o tipo de relacionamento e clique em Salvar.

Registrando requisitos da certificação para uma credencial

Uma *credencial* é uma comprovação da capacidade ou da competência de uma empresa para fornecer um produto ou serviço. Você pode usar o Oracle CRM On Demand para definir os requisitos de certificação para uma credencial. Por exemplo, você pode exigir que, para que uma empresa parceira receba uma credencial, ela tenha 10% de seus funcionários com a certificação apropriada e o número mínimo de funcionários certificados deverá ser igual a dois. Em outras palavras, se existirem 40 funcionários técnicos na folha de pagamentos da empresa, pelo menos quatro funcionários deverão ter a certificação apropriada. Se houver apenas 15 funcionários na folha de pagamento, ainda será preciso ter dois funcionários com a certificação apropriada.

O Oracle CRM On Demand não aplica os requisitos de certificação especificados nesta seção quando concede uma credencial. Essas informações são capturadas apenas para fins de informação e seu objetivo principal é educar seus parceiros a respeito dos requisitos de credencial.

Antes de começar.

O administrador da empresa deverá ter tornado disponível na página de detalhes a seção de informações relacionadas à Certificação de credencial. Se essa seção não estiver exibida na página de detalhes, clique no link Editar apresentação e adicione a seção como uma seção de informações relacionadas exibidas.

Para registrar os requisitos de certificação para uma credencial

- 1 Na página Credencial - Lista, clique no nome da credencial cujos requisitos de certificação você deseja registrar.
- 2 Na seção Certificações da credencial da página Detalhes da credencial, clique em Adicionar.

- 3 Na lista de opções Certificação, selecione a certificação apropriada.
- 4 No campo N° de certificações, digite um número se quiser definir um número mínimo de funcionários obrigados a possuir esta certificação.
- 5 No campo Porcentagem (%) de funcionários certificados, digite um percentual se quiser definir um percentual mínimo de funcionários obrigados a possuir esta certificação. Em seguida, clique em Salvar.

Tornando as credenciais visíveis para parceiros

As credenciais não ficam visíveis automaticamente para os parceiros. Você pode tornar a credencial visível adicionando funcionários parceiros a uma equipe e associando essa equipe ao registro de credencial.

Antes de começar.

O administrador da empresa deverá ter tornado disponível na página de detalhes a seção de informações relacionadas a Credencial - Equipe. Se essa seção não estiver exibida na página de detalhes, clique no link Editar apresentação e adicione a seção como uma seção de informações relacionadas exibidas.

Para tornar as credenciais visíveis para os parceiros

- 1 Na seção Credencial - Equipe da página Detalhes da credencial, clique em Adicionar usuários.
- 2 Na página Credencial - Equipe - Edição, especifique o nome de usuário, a função da equipe e o acesso ao registro de cada funcionário parceiro para quem você quer tornar a autorização visível.

OBSERVAÇÃO: a Oracle recomenda que você conceda acesso Somente leitura aos membros da equipe de funcionários parceiros.

- 3 Clique em Salvar.

Solicitando uma credencial

Se você acredita que a sua empresa atende aos requisitos da credencial, solicite a credencial da empresa parceira.

Antes de começar.

O administrador da empresa deverá ter tornado disponível na página de detalhes a seção de informações relacionadas a Credenciais - Solicitações. Se essa seção não estiver exibida na página de detalhes, clique no link Editar apresentação e adicione a seção como uma seção de informações relacionadas exibidas.

Para solicitar credenciais

- 1 Na página Credencial - Lista, clique no nome da credencial que você deseja solicitar.

2 Na seção Credencial - Solicitação da página Detalhes da credencial, clique em Credencial - Solicitação.

3 Na página Solicitação de credencial - Edição, selecione a credencial e o parceiro e clique em Salvar.

OBSERVAÇÃO: as empresas parceiras talvez precisem solicitar a mesma credencial mais de uma vez, porque a credencial existente expirou ou uma solicitação anterior foi recusada. O Oracle CRM On Demand permite, portanto, que várias solicitações sejam feitas para a mesma credencial e para a mesma empresa parceira desde que as datas das solicitações sejam diferentes.

Atualizando o registro da solicitação de credencial

Somente usuários com os direitos de acesso apropriados podem atualizar o registro de solicitação de credencial. Por padrão, somente funções do proprietário da marca, como Gerente de canal, podem atualizar o campo Status no registro de solicitação. As funções de proprietário da marca e de parceiro podem atualizar todos os outros campos.

O administrador da sua empresa pode modificar as configurações padrão de direitos de acesso, conforme o necessário.

Antes de começar.

O administrador da empresa deverá ter tornado disponível na página de detalhes a seção de informações relacionadas a Credenciais - Solicitações. Se essa seção não estiver exibida na página de detalhes, clique no link Editar apresentação e adicione a seção como uma seção de informações relacionadas exibidas.

Para atualizar um registro de solicitação de credencial:

1 Na seção Credencial - Solicitações da página Detalhes da credencial, clique no link Editar do registro de solicitação que deseja modificar.

2 Modifique os campos conforme apropriado.

3 Clique em Salvar.

OBSERVAÇÃO: os valores padrão possíveis para o campo Credencial - Status são Solicitado, Concedido e Negado. Essa lista, entretanto, é totalmente configurável e o administrador da sua empresa pode modificá-la para atender aos requisitos de negócios.

Campos da credencial

Use a página de edição de credencial para adicionar uma credencial ou atualizar detalhes de uma credencial existente. A página de edição de credencial mostra o conjunto completo de campos de uma credencial.

DICA: você também pode editar credenciais na página Lista de credenciais e na página Detalhes de credencial. Para obter mais informações sobre como atualizar registros, consulte [Atualizando detalhes do registro](#) (na página 64).

OBSERVAÇÃO: os administradores de empresa podem personalizar o Oracle CRM On Demand de várias maneiras, por exemplo, alterando os nomes dos tipos de registro, campos e opções nas listas. Portanto, as informações exibidas podem ser diferentes das informações padrão descritas na ajuda on-line. Os administradores podem inclusive adicionar outros campos como parte de uma credencial.

A tabela a seguir fornece informações adicionais sobre alguns campos.

Campo	Descrição
Seção de informações-chave	
Nome	O nome da credencial. Como este campo distingue maiúsculas e minúsculas, verifique se você está seguindo as convenções de nomeação que sua empresa configurou para abreviações, capitalização, entre outras questões, para evitar a criação de credenciais duplicadas. Este campo é obrigatório.
Tipo	O tipo de credencial que você deseja usar para esta credencial.
Status	O status da credencial, como Planejado ou Disponível. O administrador pode modificar os possíveis valores do campo de status, para que você possa visualizar um conjunto de valores diferentes daqueles mencionados aqui. Este campo é obrigatório.
Disponível a partir de	A data a partir da qual a credencial ficará disponível. Este campo, se especificado, determina se essa credencial será ou não exibida na lista Credenciais - Introdução recente na página inicial Credencial.
Credencial - ID	Um identificador interno da credencial. Geralmente exclusivo, mas o Oracle CRM On Demand não impõe a exclusividade.
Categoria do produto principal	O nome da categoria do produto principal para a qual a empresa parceira será certificada após obter a credencial com sucesso. Use este campo somente se a credencial estiver focada em uma única categoria de produtos. Se a mesma credencial for apropriada para várias categorias de produto, deixe este campo em branco e use a seção Credencial - Produto - Categorias do item relacionado.
Produto principal	O nome do produto principal para o qual a empresa parceira será certificada após obter a credencial com sucesso. Use este campo somente se a credencial estiver focada em uma única categoria de produtos. Se a mesma credencial for apropriada para vários produtos, deixe este campo em branco e use a seção Credencial - Produto do item relacionado.
Disponível até	A data após a qual a credencial não ficará mais disponível. Este campo, se especificado, determinará se essa credencial será ou não exibida na lista Credenciais - Itens removidos na página inicial Credencial.
Credencial - Seção de detalhes	
Validade (meses)	O período, em meses, durante o qual a credencial é válida depois de ter sido concedida a uma empresa parceira.
Renovável	Indica se você pode ou não renovar a credencial recebida por uma empresa parceira.
Site Web	URL para uma página que contém informações adicionais sobre a credencial. O campo Site Web é útil quando as informações da credencial são armazenadas e

Campo	Descrição
	mantidas em algum aplicativo diferente do Oracle CRM On Demand.
Moeda	A moeda usada para a taxa.
Credencial - Taxa	A taxa cobrada para receber a credencial.
Opções de pagamento	Os métodos de pagamento da credencial, como cartão de crédito ou cheque. Este é um campo de valor único. Várias opções de pagamento são permitidas, por exemplo, "Cheque ou Crédito", "Dinheiro ou Crédito" e assim por diante.
Seção de informações de contatos	
Contato	Selecione o ponto de contato principal da credencial. Use este campo somente se o ponto de contato já existir como um contato no Oracle CRM On Demand.
Contato: Nome	O nome do contato selecionado no campo Contato. Este campo é preenchido automaticamente com base no que for selecionado no campo Contato.
Contato: Sobrenome	O sobrenome do contato selecionado no campo Contato. Este campo é preenchido automaticamente com base no que for selecionado no campo Contato.
Contato: Conta	O nome da conta selecionado no campo Contato. Este campo é preenchido automaticamente com base no que for selecionado no campo Contato.
Contato: E-mail	O endereço de e-mail do contato selecionado no campo Contato. Este campo é preenchido automaticamente com base no que for selecionado no campo Contato.
Nome	O nome do ponto de contato da credencial. Use este campo somente se o ponto de contato ainda não tiver sido definido no Oracle CRM On Demand.
Sobrenome	O sobrenome do ponto de contato da credencial. Use este campo SOMENTE se o ponto de contato ainda não tiver sido definido no Oracle CRM On Demand.
Empresa	O nome da empresa do ponto de contato da credencial. Use este campo SOMENTE se o ponto de contato ainda não tiver sido definido no Oracle CRM On Demand.
E-mail	O endereço de e-mail do ponto de contato da credencial. Use este campo SOMENTE se o ponto de contato ainda não tiver sido definido no Oracle CRM On Demand.
Telefone	O número de telefone do ponto de contato da credencial. Use este campo SOMENTE se o ponto de contato ainda não tiver sido definido no Oracle CRM On Demand.
Informações adicionais	
Criado por	O nome da pessoa que criou o registro da credencial.

Campo	Descrição
Criação: data	A data na qual o registro de credencial foi criado.
Proprietário	O proprietário atual do registro de credencial.
Descrição	Informações adicionais sobre o registro de credencial. Este campo tem um limite de 2.000 caracteres.
Modificado por	O nome da pessoa que criou ou atualizou o registro de credencial pela última vez. O Oracle CRM On Demand gera esses dados.
Modificação: data	A data e a hora em que o registro de credencial foi atualizado mais recentemente.

Campos de solicitação de credencial

Use a página Solicitação de credencial para solicitar uma credencial. A página Solicitação de credencial mostra o conjunto completo de campos de uma solicitação de credencial.

OBSERVAÇÃO: os administradores de empresa podem personalizar o Oracle CRM On Demand de várias maneiras, por exemplo, alterando os nomes dos tipos de registro, campos e opções nas listas. Portanto, as informações exibidas podem ser diferentes das informações padrão descritas na ajuda on-line.

A tabela a seguir fornece informações adicionais sobre alguns campos.

Campo	Descrição
Informações-chave sobre solicitação	
Credencial	O nome da credencial solicitada. Este campo é obrigatório.
Objetivo	O objetivo, se houver, da solicitação de credencial.
Data da solicitação	A data da credencial solicitada. O padrão é a data atual do sistema durante a criação, mas pode ser modificado durante e após a criação.
Número da credencial	O número da credencial geralmente é exclusivo, mas o Oracle CRM On Demand não força a exclusividade.
Renovável	Indica se a credencial concedida é renovável.
Parceiro	O nome da empresa parceira que está solicitando a credencial. Este campo é obrigatório.
Data da credencial	A data na qual a credencial foi concedida à empresa parceira.
Credencial - Status	O status atual da solicitação de credencial.
Data de expiração	A data na qual a credencial recebida expirará.

Campo	Descrição
Informações adicionais	
Criado por	O nome da pessoa que solicitou a credencial.
Criação: data	A data na qual a credencial foi solicitada.
Proprietário	O proprietário atual do registro da solicitação de credencial.
Descrição	Informações adicionais sobre a solicitação de credencial. Este campo tem um limite de 2.000 caracteres.
Modificado por	O nome da pessoa que criou ou atualizou registro da solicitação de credencial pela última vez. O Oracle CRM On Demand gera esses dados.
Modificação: data	A data e a hora em que o registro de solicitação de credencial foi atualizado mais recentemente.

8

Ciências biológicas

O Oracle CRM On Demand fornece vários tipos de registro para informações de ciências biológicas e para gerenciar o processo de vendas farmacêutico.

As seguintes guias estão disponíveis no Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition:

Formação médica. Use estas páginas para gerenciar eventos de formação médica e convidados desses eventos.

Licença do estado do contato. Use estas páginas para registrar os detalhes da licença do estado (ou outra jurisdição) para a prática da medicina e validar assinaturas para amostras entregues por um representante de vendas.

Período do estoque. Use estas páginas para organizar a força de vendas para planejar e avaliar métricas (por exemplo, realizar contagens de auditoria provisória, contagens de auditoria final e reconciliações).

Amostra de transação. Use estas páginas para criar, atualizar e rastrear tipos diferentes de transações de amostra (transferências, confirmações, ajustes e desembolsos ou transações de amostra entregues) e itens da transação associados.

Alocação. Use estas páginas para alocar amostras a usuários finais e rastrear a quantidade de produtos de amostra, bem como o período durante o qual os produtos permanecem disponíveis para distribuição.

Lote de amostra. Use estas páginas para rastrear números de lote de produtos de amostra.

Termo de isenção de responsabilidade sobre amostra. Use estas páginas para criar, atualizar e rastrear amostras de isenção de responsabilidade de produtos de amostra.

Plano de mensagem. Use estas páginas para gerenciar planos de mensagem (apresentações entregues usando um computador pessoal ou tablet para usuários de vendas).

Item do plano de mensagem. Use estas páginas para especificar os itens que constituem um plano de mensagem.

Relações do item do plano de mensagem. Use estas páginas para especificar um item de apresentação e fornecer informações opcionais para dar suporte ao item do plano de mensagem.

Processos de ciências biológicas

Você pode realizar as seguintes tarefas usando o Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition:

Rastreando eventos médicos

Você pode planejar e rastrear eventos de formação médica usando as páginas do MedEd. Um evento de formação médica pode ser tão simples quanto uma sessão de treinamento durante almoço no consultório de

um médico ou tão complexa quanto uma série de seminários ou uma reunião de vendas nacional. Para obter mais informações sobre o planejamento e o rastreamento de eventos de formação médica, consulte [Eventos de MedEd](#) (consulte "[Formação médica](#)" na página 470).

Planejamento comercial




As páginas de planejamento comercial dão uma base para atividades de planejamento comercial no setor farmacêutico. Você pode definir as metas e os objetivos para contas, contatos e produtos. Também é possível vincular essas metas e esses objetivos a planos estratégicos de longo prazo, objetivos a curto prazo, planejamentos de contas hierárquicos, planos-chave de líderes de opinião ou planos de marca. Para obter mais informações sobre como gerenciar planos comerciais, consulte [Planejamento comercial](#) (na página 267).

Capturando detalhes da conta e do contato e planejando chamadas de vendas

Você pode capturar e armazenar mais informações detalhadas sobre chamadas de vendas, usando a parte da atividade de venda das páginas Detalhes do contato e Detalhes da conta. Essas páginas fornecem uma lista das atividades da chamada e mostram o histórico da chamada de um contato ou conta. Para obter mais informações sobre como usar as páginas Contatos, consulte [Contatos](#) (na página 215). Para obter mais informações sobre como usar as páginas Conta, consulte [Contas](#) (na página 195) e [Trabalhando com listas de atividades](#) (na página 132).

Planejando chamadas de vendas





Os representantes de vendas podem realizar tarefas de planejamento de chamada programada para uma conta, revisando os relacionamentos de contato e conta associadas. Eles também podem revisar as melhores horas de chamada para o contato e a licença médica válida do contato. Esse planejamento permite a um representante de vendas determinar o seguinte:


-  Quais produtos explicar
-  Quantas amostras ou itens promocionais entregar
-  Assinatura a ser capturada para concluir a chamada de vendas


Para obter mais informações sobre essas tarefas, consulte [Rastreando visitas \(chamadas de vendas\) para clientes](#) (na página 137), [Rastreando as melhores horas de chamada](#) (na página 226) e [Licenças do estado do contato](#) (na página 476), e [Chamadas planejadas em massa](#) (consulte "[Planejamento de chamadas em massa](#)" na página 145),

Capturando informações sobre cliente para atender a diretrizes regulatórias

Você pode capturar as seguintes informações sobre visitas de clientes:

-  Produtos detalhados
-  Amostras entregues a clientes
-  Itens promocionais ou educacionais entregues a clientes
-  Planos de mensagem discutidos

 Respostas à mensagem

 Assinaturas de clientes capturadas

Essas informações normalmente devem atender aos regulamentos da Food and Drug Administration (FDA) e de agências similares em outros países. Você pode armazenar essas informações na página Lista de atividades da chamada do registro detalhado de um contato. Para obter mais informações sobre as páginas Atividade, consulte o seguinte:

 [Calendário e atividades](#) (na página 127)

 [Trabalhando com listas de atividades](#) (na página 132)

 [Rastreamento de visitas \(chamadas de vendas\) para clientes](#) (na página 137)

Gerenciando amostras

Os administradores de amostras podem realizar processos de negócios, como criar períodos do estoque, registros de alocação e registros do estoque de amostra para representantes de vendas. Os representantes de vendas podem criar relatórios de auditoria de estoque conforme solicitado pelo administrador de amostras e fechar ou reconciliar períodos do estoque. Além disso, os representantes de vendas podem ajustar estoques, dar entrada ou saída a amostras, além de entregar amostras, o que cria transações com desembolso. Para obter mais informações sobre essas tarefas, consulte [Gerenciando amostras](#) (na página 480).

Gerenciando apresentações de clientes


As organizações de vendas e de marketing podem gerenciar seu conteúdo de arquivo multimídia ou gráfico, criar planos de mensagem e distribuí-los à força de vendas em campo. Dessa forma, as organizações de vendas podem entregar apresentações personalizadas aos clientes enquanto capturam automaticamente as métricas relativas às respostas dos clientes. Essas métricas são passadas à organização de marketing para análise. Use o Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition com um aplicativo cliente off-line. O cliente é obrigatório para criar apresentações a clientes e capturar as métricas de suas respostas. Para gerenciar o conteúdo da apresentação e os planos de mensagem, use a Entrega de conteúdo personalizada (PCD), um tipo de software para apresentação de vendas. Para obter mais informações sobre a PCD, consulte [Entrega de conteúdo personalizada](#) (na página 540).







Gerenciando o Analytics

Um representante de vendas, uma organização de marketing, uma equipe de gerenciamento ou uma equipe administrativa dentro de uma empresa farmacêutica pode criar relatórios analíticos detalhados dentro do Oracle CRM On Demand Answers. O histórico de chamadas, os eventos de formação médica e a PCD têm componentes do Analytics que permitem gerenciá-lo nessas áreas do Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition. Para obter mais informações sobre como usar o Oracle CRM On Demand Answers, consulte [Painéis](#) (na página 1041) e [Relatórios](#) (na página 737).

Criando eventos de integração e regras de fluxo de trabalho

Os Eventos de integração têm suporte nos seguintes tipos de registro de ciências biológicas e relacionados a ciências biológicas:

 Plano de negócios

-  Licença do estado do contato
-  Período de estoque
-  Estoque de amostra
-  Lote de amostra
-  Transação de amostra
-  Item da transação









Para obter mais informações sobre eventos de integração e regras de fluxo de trabalho, consulte [Sobre eventos de integração](#) (na página 1593) e [Criando regras de fluxo de trabalho](#) (na página 1327).

Realizando avaliações de atividades

Se o administrador da sua empresa tiver configurado scripts de Avaliação de atividade, você poderá realizar avaliações de tarefas, compromissos, chamadas ou chamadas planejadas de uma conta ou um contato. Para obter mais informações sobre avaliações, consulte [Configurando scripts de avaliação](#) (na página 1605) e [Usando scripts de avaliação de atividade](#) (consulte "[Usando scripts de avaliação da atividade](#)" na página 156).

Adicionando livros a tipos de registro de ciências biológicas

Livros são suportados para os seguintes tipos de registro de ciências biológicas e relacionados a ciências biológicas:

-  Alocação
-  Plano de negócios
-  Relatório de auditoria de estoque
-  Período de estoque
-  Formação médica - Evento
-  Objetivos
-  Lote de amostra
-  Transação de amostra

Você pode determinar qual livro um usuário vê por padrão no Seletor de livros para cada tipo de registro. Para obter mais informações, consulte [Configurando livros padrão por tipo de registro para um usuário](#) (na página 1218). Para obter mais informações sobre livros em geral, consulte [Gerenciamento de livros](#) (consulte "[Gerenciamento do livro](#)" na página 1279).

Formação médica

Use as páginas Eventos de formação médica para planejar e controlar eventos de formação médica.

Um evento de formação médica pode ser tão simples quanto um treinamento durante o almoço em um consultório médico ou tão complexo quanto uma série de seminários ou reuniões de vendas nacionais.

OBSERVAÇÃO: o administrador da empresa determina quais guias serão disponibilizadas para você. Se sua função não incluir controlar eventos de formação médica, a guia Evento de formação médica poderá ser excluída da sua configuração.

Trabalhando com a Página inicial de evento de formação médica

A página inicial do evento de formação médica é o ponto inicial para gerenciar eventos de formação médica.

OBSERVAÇÃO: o administrador da empresa pode personalizar a apresentação da sua Página inicial de Evento de formação médica. Além disso, se sua função de usuário incluir o privilégio Personalizar páginas iniciais, você poderá adicionar seções à página e remover seções da página.

Criando um evento de formação médica

Você pode criar um evento de formação médica clicando no botão Novo na seção Meus eventos de formação médica exibidos recentemente. Para obter mais informações, consulte [Criando registros](#) (na página 41) e [Campos de evento de formação médica](#) (na página 475).

Trabalhando com listas de eventos de formação médica

A seção Evento de formação médica - Listas mostra várias listas. O Oracle CRM On Demand apresenta um conjunto de listas padrão. Todas as listas padrão são públicas e qualquer pessoa pode vê-las. Você e seus gerentes podem criar listas adicionais, com base em critérios diferentes. Essas listas personalizadas aparecem acima do conjunto de listas padrão.

A tabela a seguir descreve as listas padrão de eventos de formação médica.

Lista de eventos de formação médica	Filtros
Todos os eventos de formação médica	Todos os eventos, classificados em ordem alfabética pelo nome do evento.
Todos os eventos de formação médica deste mês	Eventos com o Status = Ativo, Em andamento ou Planejado e com a Data de início dentro do mês atual.
Todos os eventos de formação médica atuais	Eventos que atendem a estas condições: <ul style="list-style-type: none"> ■ Status = Ativo, Em andamento ou Planejado ■ Data de início no intervalo de 30 dias antes de hoje a 60 dias depois de hoje.
Eventos de formação médica recém-criados	Todos os eventos, classificados pela data de criação
Eventos de formação médica recém-modificadas	Todos os eventos, classificados pela data de modificação

Lista de eventos de formação médica	Filtros
Meus eventos de formação médica	Eventos de formação médica com seu nome no campo Proprietário

Para exibir uma lista, clique no nome da lista.

Para criar uma nova lista, clique em Novo. Para obter mais informações sobre como criar listas, consulte [Criando e refinando listas](#) (na página 79).



Para revisar todas as listas disponíveis, criar uma nova lista ou exibir, editar ou excluir uma lista existente, clique em Gerenciar listas. A página Gerenciar listas também inclui as listas padrão entregues com o Oracle CRM On Demand. Essas listas são somente para exibição, logo, você não pode editar ou excluí-las.

Exibindo eventos de formação médica recém-modificados



A seção Eventos de formação médica que possuo com modificações recentes mostra os eventos de formação médica que você modificou mais recentemente.

Exibindo tarefas relacionadas ao evento de formação médica

A seção Tarefas relacionadas ao evento de formação médica mostra as tarefas atribuídas a você, classificadas por prazo e por prioridade. Ela também mostra as seguintes informações:

-  **Prazo.** Prazo da tarefa, conforme definida por você ou pelo seu gerente.
-  **Seta.** A prioridade das tarefas, conforme definida por você ou seu gerente, como 1-Alta, 2-Média ou 3-Baixa. A prioridade da tarefa é indicada por setas: uma seta para cima para prioridade alta, nenhuma seta para prioridade média e uma seta para baixo para prioridade baixa.






OBSERVAÇÃO: Se o administrador da sua empresa alterou os valores padrão para o campo Prioridade, talvez as setas não sejam exibidas no campo Prioridade na lista de tarefas.

-  **Assunto.** Título da tarefa. Clique no link para revisar a tarefa.
-  **Evento de formação médica.** O evento de formação médica associado à tarefa.

Para expandir a lista, clique em Exibir lista completa.

Adicionando seções à página inicial de evento de formação médica

Se sua função de usuário incluir o privilégio Personalizar páginas iniciais, você poderá adicionar algumas ou todas as seções a seguir à sua Página inicial de evento de formação médica:

-  Tarefas relacionadas à formação médica
-  Eventos de formação médica recém-criados
-  Eventos de formação médica recém-modificadas
-  Meus eventos de formação médica recém-criados
-  Meus eventos de formação médica recém-modificados

- Uma ou mais seções de relatório (o administrador da empresa pode disponibilizar seções de relatório para exibição na sua Página inicial de evento de formação médica).

Para adicionar seções à sua Página inicial de evento de formação médica

- 1 Na Página inicial de evento de formação médica, clique em Editar apresentação.
- 2 Na página Apresentação da página inicial de evento de formação médica, clique nas setas para adicionar ou remover seções e para organizar as seções na página.
- 3 Clique em Salvar.

Informações relacionadas

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas a eventos de formação médica:

- [Eventos de formação médica](#) (consulte "[Formação médica](#)" na página 470)
- [Gerenciando eventos de formação médica](#) (na página 473)
- [Campos de formação médica](#) (consulte "[Campos de evento de formação médica](#)" na página 475)

Gerenciando eventos de formação médica

Para obter informações sobre como gerenciar eventos de formação médica, consulte:

- [Rastreamento de convidados para eventos de formação médica](#) (na página 474)

OBSERVAÇÃO: como esse recurso não faz parte da edição padrão do Oracle CRM On Demand, talvez ele não esteja disponível para sua empresa.

Para ver os procedimentos passo a passo que são comuns a vários tipos de registro, consulte:

- [Criando registros](#) (na página 41)
- [Atualizando detalhes do registro](#) (na página 64)
- [Vinculando registros ao seu registro selecionado](#) (na página 65)
- [Trabalhando com listas](#) (na página 74)
- [Trabalhando com registros](#) (na página 41)
- [Transferindo a propriedade de registros](#) (na página 89)
- [Excluindo e restaurando registros](#) (na página 108)




OBSERVAÇÃO: não é possível editar nem excluir eventos de formação médica com um status de Concluído.

OBSERVAÇÃO: os administradores de empresa podem personalizar o Oracle CRM On Demand de várias maneiras, por exemplo, alterando os nomes dos tipos de registro, campos e opções nas listas. Portanto, as informações exibidas podem ser diferentes das informações padrão descritas na ajuda on-line.

Além disso, dependendo do seu nível de acesso, talvez não seja possível executar todos os procedimentos descritos na lista anterior.

Informações relacionadas

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas a eventos de formação médica:

-  [Eventos de formação médica](#) (consulte "[Formação médica](#)" na página 470)
-  [Campos de evento de formação médica](#) (na página 475)
-  [Trabalhando com a Página inicial de evento de formação médica](#) (na página 471)

Rastreando convidados para eventos de formação médica

Você pode rastrear convidados para o evento de formação médica e armazenar feedback sobre o convite para o evento.

Para rastrear convidados para um evento de formação médica


- 1** Selecione o evento de formação médica.

Para obter instruções sobre como selecionar eventos de formação médica, consulte [Localizando registros](#) (na página 45).

- 2** Na página Formação médica - Detalhes do evento:

-  Clique em Adicionar na barra de título Convidados para adicionar convidados ao evento.

OBSERVAÇÃO: talvez você queira adicionar a seção Convidados à sua apresentação. Para obter informações sobre como alterar a apresentação, consulte [Alterando a apresentação da sua página de detalhes](#) (consulte "[Alterando a apresentação da página de detalhes](#)" na página 675).

-  Clique em Editar na barra de título Convidados para atualizar o status, os detalhes da sessão e os comentários de um convidado existente.

- 3** Na página Convidados, atualize as informações:

- a** Clique no ícone Pesquisa na coluna Novo contato.
- b** Use a janela de Pesquisa para criar um novo contato ou selecionar um existente para adicionar como um convidado.
- c** Na página Convidados, selecione o status.
O tipo e as Vendas acumuladas do ano são transferidas do registro de contato.

- 4** Salve o registro.

Campos de evento de formação médica

Use a página Evento de formação médica - Edição para adicionar um evento médico ou atualizar detalhes de um evento existente. A página Evento de formação médica - Edição mostra o conjunto completo de campos disponíveis de um evento.

OBSERVAÇÃO: os administradores de empresa podem personalizar o Oracle CRM On Demand de várias maneiras, por exemplo, alterando os nomes dos tipos de registro, campos e opções nas listas. Portanto, as informações exibidas podem ser diferentes das informações padrão descritas na ajuda on-line.




A tabela a seguir fornece informações adicionais sobre alguns campos.

Campo	Descrição
Informações detalhadas do evento de formação médica	
Nome	Nome do evento, até 50 caracteres. Campo obrigatório por padrão.
Local	Limite de 100 caracteres.
Data de início	Padronizado para a data e hora atuais. Campo obrigatório por padrão.
Data de término	Padronizado para uma hora depois da data e hora atuais. Campo obrigatório por padrão.
Data de confirmação	Data-alvo para enviar confirmação sobre o evento aos convidados.
Status	O status do evento médico. Os valores padrão são Ativo, Cancelado, Concluído, Em andamento, Inativo e Planejado. OBSERVAÇÃO: um evento de formação médica com um status de Concluído torna-se somente leitura.
Tipo	O tipo de evento médico. Limite de 30 caracteres. Os valores padrão são Apresentação em CD-ROM, Conferência, Exib. hospital, Clube do diário, Treinamento durante almoço, Reunião, Rodadas, Seminário, Simpósio, Feira comercial e Negócio.
Orçamento	O valor do orçamento na moeda que você especifica. O padrão é definido como Moeda do sistema. O administrador define a moeda usando o campo Moeda da atividade. Esse campo não é exposto na apresentação da página padrão, mas o administrador pode expô-lo na apresentação personalizada.
Nº máx. de participantes	O número máximo de convidados permitido para participar desse evento.
Produto	O produto que deseja destacar durante o evento. Você pode selecionar o produto ou a categoria do produto, mas não ambos. Para adicionar produtos, o administrador da empresa navega para Administração e clica em Gerenciamento de conteúdo.
Categoria do produto	A categoria do produto que deseja destacar durante o evento. Você pode selecionar o produto ou a categoria do produto, mas não ambos. Para adicionar categorias de produto, o administrador da empresa navega para

Campo	Descrição
	Administração e clica em Gerenciamento de conteúdo.
Crédito CME	Número de créditos de formação médica para esse evento.
Informações adicionais	
Proprietário	Pessoa atribuída a esse registro. Geralmente, o proprietário pode atualizar os detalhes do registro ou excluir o registro. No entanto, os níveis de acesso podem ser ajustados para restringir ou expandir o acesso de um usuário. Esse valor afeta quais registros são incluídos nos relatórios que você ou seus gerentes executam (nas páginas Relatórios e Painei).
Objetivo	Limite de 500 caracteres. Campo obrigatório por padrão.
Detalhes da sessão	Detalhes relacionados à sessão. Limite de 500 caracteres.
Modificado por	Nome da pessoa que cria ou atualiza o registro, seguido pela data e hora em que o registro é criado ou atualizado. Gerado pelo sistema.
Descrição	Limite de 250 caracteres.

Informações relacionadas

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas a eventos de formação médica:

-  [Eventos de formação médica](#) (consulte "[Formação médica](#)" na página 470)
-  [Trabalhando com a Página inicial de evento de formação médica](#) (na página 471)
-  [Gerenciando eventos de formação médica](#) (na página 473)

Licenças do estado do contato

Use as páginas Licença do estado do contato para criar, atualizar e rastrear licenças do estado do contato.

Uma *licença do estado do contato* registra os detalhes da licença do estado (ou outra jurisdição) para a prática da medicina. Ela é usada para validar as assinaturas de amostras entregues por um representante de vendas (por exemplo, um representante de vendas farmacêutico) a um contato (por exemplo, um médico). Um médico só tem uma licença ativa válida para cada estado a qualquer momento. As licenças para a prática em uma determinada jurisdição são renováveis. Se a implementação for fora dos EUA, o campo Estado não será obrigatório.

OBSERVAÇÃO: o administrador da empresa determina quais guias estão disponíveis para você. Se a sua responsabilidade não incluir rastrear informações de licença do estado do contato, a guia Licença do estado do contato poderá ser excluída da configuração.

Trabalhando com a página inicial Licença do estado do contato

A página inicial Licença do estado do contato é o ponto de partida para gerenciar registros de licença do estado do contato.

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

Criando uma licença do estado do contato

Você pode criar uma nova licença do estado do contato clicando no botão Novo da seção Licenças do estado do contato recém-modificadas. Para obter mais informações, consulte [Criando registros](#) (na página 41) e [Campos de licença do estado do contato](#) (na página 479).

Trabalhando com listas de licenças do estado do contato

A seção Lista de licenças do estado do contato mostra algumas listas filtradas. As listas filtradas são subconjuntos ou grupos de registros que permitem limitar o número de registros com o qual trabalhar por vez.

A tabela a seguir descreve as listas padrão para licenças do estado do contato.

Lista de licenças do estado do contato	Filtros
Todas as licenças do estado do contato	Todas as licenças do estado do contato para as quais você tenha visibilidade, independentemente de quem seja o proprietário da licença do estado do contato.
Licenças do estado do contato recém-modificadas	Todas as licenças do estado do contato com o seu nome no campo Proprietário, classificadas pela data de modificação.

Para exibir uma lista, clique no nome da lista.

Para criar uma nova lista, clique em Novo. Para obter mais informações sobre como criar listas, consulte [Criando e refinando listas](#) (na página 79).

Para revisar todas as listas disponíveis, criar uma nova lista ou exibir, editar ou excluir uma lista existente, clique em Gerenciar listas. A página Gerenciar listas também inclui as listas padrão entregues com o Oracle CRM On Demand. Essas listas são somente para exibição, logo, você não pode editar ou excluí-las.






Exibindo licenças do estado do contato recentes

A seção Licenças do estado do contato recém-modificadas mostra as licenças do estado do contato vistas mais recentemente.

Clique em Exibir lista completa para expandir a lista.

Adicionando seções à página inicial Licença do estado do contato

Se a função de usuário incluir o privilégio Personalizar páginas iniciais, você poderá adicionar algumas ou todas as seções a seguir à página inicial Licença do estado do contato:





-  Licenças do estado do contato recém-criadas
-  Licenças do estado do contato recém-modificadas
-  Minhas licenças do estado do contato recém-criadas
-  Minhas licenças do estado do contato recém-modificadas
-  Seções de relatório adicionais (O administrador da empresa pode disponibilizar seções de relatório para exibição na página inicial Licença do estado do contato.)

Para adicionar seções à página inicial Licença do estado do contato

- 1** Na página inicial Licença do estado do contato, clique em Editar layout.
- 2** Na página Apresentação da página inicial Licença do estado do contato, clique nas setas direcionais para adicionar ou remover seções e organizá-las na página. Em seguida, clique em Salvar.

Gerenciando licenças do estado do contato

Para gerenciar licenças do estado do contato comuns a muitos tipos de registro, faça as seguintes tarefas:

-  [Criando registros](#) (na página 41)
-  [Atualizando detalhes do registro](#) (na página 64)
-  [Vinculando registros ao seu registro selecionado](#) (na página 65)
-  [Trabalhando com listas](#) (na página 74)

OBSERVAÇÃO: os administradores de empresa podem personalizar o Oracle CRM On Demand de várias maneiras, por exemplo, alterando os nomes dos tipos de registro, campos e opções nas listas. Portanto, as informações exibidas podem ser diferentes das informações padrão descritas na ajuda on-line.

Além disso, dependendo do seu nível de acesso, talvez não seja possível executar todos os procedimentos descritos na lista anterior.

Tópicos relacionados

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas a licenças do estado do contato:

-  [Licenças do estado do contato](#) (na página 476)

[Trabalhando com a página inicial Licença do estado do contato](#) (na página 477)

[Campos de licença do estado do contato](#) (na página 479)

Campos de licença do estado do contato

Use a página Edição de licença do estado do contato para adicionar uma licença do estado do contato ou atualizar uma licença do estado do contato existente. A página Edição de licença do estado do contato mostra o conjunto completo de campos de uma licença do estado do contato.

DICA: você também pode editar licenças do estado do contato na página Lista de licenças do estado do contato e na página Detalhes de licença do estado do contato. Para obter mais informações sobre como atualizar registros, consulte [Atualizando detalhes do registro](#) (na página 64).

OBSERVAÇÃO: os administradores da empresa podem personalizar o Oracle CRM On Demand de várias formas, como alterar os nomes dos tipos de registro, os campos e as opções nas listas. Dessa forma, as informações que você vê podem ser diferentes das informações padrão, descritas nesta tabela.

A tabela a seguir fornece informações adicionais sobre alguns dos campos de licença do estado do contato.

Campo	Descrição
Contato	O contato do registro de licença do estado, normalmente um médico ou representante farmacêutico. Clique no ícone Pesquisa para escolher um contato.
Número da carteira de habilitação	O número da carteira de habilitação do contato, por exemplo, PS4231732. (Obrigatório.)
Estado	O estado ou jurisdição dos EUA associado ao número da carteira de habilitação. Use a lista de opções para selecionar o estado, por exemplo, <i>NJ</i> para New Jersey. OBSERVAÇÃO: se a sua jurisdição não for nos EUA, o campo Estado não será obrigatório.
Data de expiração	A data quando a habilitação expira (MM/dd/aaaa), por exemplo, 10/31/2009. Use o ícone de calendário para selecionar a data de expiração.
Status	O status da habilitação, que pode ser Ativo ou Inativo. Escolha o status ao usar a lista de opções.

Informações relacionadas

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas a licenças do estado do contato:

[Licenças do estado do contato](#) (na página 476)

[Trabalhando com a página inicial Licença do estado do contato](#) (na página 477)

 [Gerenciando licenças do estado do contato](#) (na página 478)

Gerenciando amostras

A maioria das empresas farmacêuticas fornecem amostras gratuitas para profissionais de cuidados com a saúde como parte de suas atividades regulares de vendas em campo. Nos EUA, a distribuição de amostras é regulamentada pela Food and Drug Administration (FDA) e deve ser reconciliada pelo menos uma vez ao ano. Este tópico descreve como gerenciar e manter um estoque eletrônico de amostras e itens promocionais usando o Oracle CRM On Demand Samples Management. Os administradores podem definir e manter um estoque de amostra, além de monitorar a entrega de amostras, transferências, recebimentos, discrepâncias, ajustes e contagens de estoque. Os usuários finais usam o gerenciamento de amostras no Oracle CRM On Demand para rastrear um estoque eletrônico de amostras, criar transferências de amostra, confirmar o recebimento de transferências de amostra e ajustar saldos em estoque para fins de reconciliação.

O gerenciamento de amostras no Oracle CRM On Demand permite aos administradores de amostras e representantes de vendas avaliarem e monitorarem amostras entregues em todos os níveis da organização. Para obter mais informações sobre as diferenças entre o administrador de amostras e as tarefas de usuário final, consulte os tópicos a seguir.

Cenário de gerenciamento de amostras

Este tópico fornece um exemplo que mostra o processo executado por um administrador de amostras e os representantes de vendas (usuários finais) que distribuem amostras para profissionais de cuidados com a saúde. A empresa pode seguir um processo diferente de acordo com seus requisitos de negócios.

Uma empresa farmacêutica tem novos produtos a serem introduzidos no mercado. Para definir um estoque de amostras, o administrador de amostras adiciona os produtos ao banco de dados, associa números de um lote qualquer, aloca amostras para os representantes de vendas e transfere amostras para os gerentes e representantes de vendas em campo. Por sua vez, os representantes de vendas visitam os médicos em seus consultórios e entregam as novas amostras. Passado um mês, cada representante de vendas é chamado à sede para reconciliar seu estoque. Primeiro, o representante de vendas fornece uma contagem final de cada registro do estoque e um novo período de estoque se inicia. O representante de vendas percebe que há algumas discrepâncias no estoque durante a reconciliação. Depois de fazer os ajustes necessários, o representante de vendas realiza uma reconciliação com êxito e marca o estoque como Concluído e Reconciliado.

Nesse cenário, os administradores de amostras são responsáveis pelo estoque de amostras da empresa e pela garantia de que ele atende às normas e diretrizes regulatórias. Nessa função, eles assumem a responsabilidade de estabelecer um estoque de amostras mestre e, em seguida, de transferir as amostras para cada usuário final. Ao receberem um envio, os usuários finais enviam um recibo ou confirmação do estoque. O Oracle CRM On Demand insere automaticamente as amostras recebidas em suas contagens de estoque.

Nesse cenário, o representante de vendas, o gerente do representante de vendas e o administrador de amostras podem monitorar discrepâncias entre quantidades entregues e quantidades recebidas.

Procedimentos de administrador

Os administradores de amostras exigem responsabilidades administrativas no gerenciamento de amostras no Oracle CRM On Demand para realizarem as seguintes tarefas:

- n Definir amostras como produtos e adicioná-las ao banco de dados do Oracle CRM On Demand. Para obter mais informações sobre como definir produtos para a empresa, consulte [Gerenciamento de conteúdo](#) (na página 1597).
- n Se a organização usar números de lote para rastrear amostras, defina números de lote e os associe a produtos de amostra. Para obter mais informações, consulte [Lotes de amostra](#) (na página 530).
- n Definir um estoque de amostras. Cada registro do estoque de amostra fornece informações para o representante de vendas sobre o produto categorizado como qualificado para o processamento de entrega de amostra. Para obter mais informações, consulte [Estoque de amostra](#) (na página 493).
- n Definir alocações e alocar amostras para representantes de vendas. O registro de alocação determina o período no qual os produtos de amostra são fornecidos ao representante de vendas para distribuição a clínicas, hospitais ou contatos médicos durante a execução de uma chamada de entrega de amostra. O registro de alocação também define os limites associados à amostra (por exemplo, a quantidade máxima permitida para entrega durante uma chamada). Para obter mais informações, consulte [Alocações](#) (na página 525).
- n Definir um período do estoque, estabelecido dentro do período no qual o movimento de amostras ou itens promocionais pode ser rastreado. Os administradores e os representantes de vendas realizam todas as contagens iniciais, contagens de auditoria provisórias, contagens de auditoria finais, relatórios e reconciliações dentro do período do estoque. Para obter mais informações, consulte [Período do estoque](#) (na página 482).
- n Transferir amostras para usuários finais no campo. Para obter mais informações, consulte [Criando uma transferência de amostras](#) (na página 506).
- n Monitorar atividades de amostras. As atividades a serem monitoradas incluem entregas de amostra, transferências de amostra entre os funcionários e a sede, contagens de estoque do usuário e ajustes de estoque. Para obter mais informações, consulte [Monitorando atividades de amostra](#) (na página 517).
- n Armazenar assinaturas eletrônicas. As assinaturas eletrônicas são capturadas no Oracle CRM On Demand e armazenadas no banco de dados do Oracle CRM On Demand. Para obter mais informações sobre assinaturas, consulte [Verificando assinaturas eletrônicas](#) (na página 515).

Procedimentos de usuário final

Os usuários finais são os representantes de vendas que distribuem amostras para profissionais de cuidados com a saúde, e eles realizam as seguintes tarefas:

- n Confirmar o recebimento do estoque de amostra (ou seja, das transferências de amostra). Para obter mais informações, consulte [Confirmando o recebimento do estoque de amostra](#) (na página 495).
- n Transferir amostras para outros usuários finais ou devolver à sede. Os representantes de vendas podem trocar amostras entre si e devolverem amostras (por exemplo, amostras vencidas) à sede. Para obter mais informações, consulte [Criando uma transferência de amostras](#) (na página 506).
- n Entregar amostras durante visitas de vendas aos clientes. Para obter mais informações, consulte [Entregando amostras durante uma chamada de vendas](#) (na página 513).
- n Realizar contagens de estoque provisórias conforme necessário. Para obter mais informações, consulte [Solicitando uma contagem de estoque provisória](#) (na página 489).

- n Fechar períodos do estoque conforme necessário. Para obter mais informações, consulte [Fechando um período do estoque](#) (consulte "Fechando um período de estoque" na página 490).
- n Contabilizar qualquer discrepância em registros de estoque, realizando ajustes de estoque e enviando outras transações. Para obter mais informações, consulte [Ajustando transações de amostra](#) (na página 509), [Criando transações de amostra perdidas e encontradas](#) (na página 510), [Exibindo transações com desembolso](#) (na página 511).
- n Reconciliar o estoque conforme necessário. Para obter mais informações, consulte [Processo de reconciliação do estoque](#) (na página 495).

Requisitos do gerenciamento de amostras

Os seguintes requisitos se aplicam a administradores e usuários finais:

- n **Administradores.** Para você gerenciar amostras no Oracle CRM On Demand, os administradores devem primeiro definir os produtos. Para obter mais informações sobre como definir produtos para a empresa, consulte [Gerenciamento de conteúdo](#) (na página 1597).
- n **Usuários finais.** Para entregar amostras, os usuários finais devem ter um registro de alocação associado para elas, e eles devem confirmar o recebimento das amostras. Para obter mais informações sobre alocações e confirmações, consulte [Alocações](#) (na página 525) e [Confirmando o recebimento do estoque de amostra](#) (na página 495).

Antes de começar. Revise as funções de usuário:

- n Para realizar todos os procedimentos de administrador, a função de usuário deve ter responsabilidades administrativas atribuídas e deve incluir os privilégios Ativar operações de amostras básicas, Ativar ajuste de amostras e (se obrigatório) Assinatura.
- n Para realizar todos os procedimentos de usuário final, a função de usuário deve incluir os privilégios Ativar operações de amostras básicas e Ativar ajuste de amostras.

Período do estoque

Use as páginas Período do estoque para criar, atualizar e rastrear períodos do estoque. Um *período do estoque* é um período definido dentro do qual toda a movimentação de amostras ou itens promocionais (entregas de amostras, recebimentos, transferências e ajustes de estoque) pode ser rastreada. O período do estoque é definido pelo administrador de amostras para a empresa do cliente. Ele é usado para organizar a força de vendas por meio de métricas de planejamento e avaliação.

Os administradores de amostras e os representantes de vendas realizam todas as contagens iniciais, contagens de auditoria provisórias, contagens de auditoria finais e reconciliações dentro do período do estoque:

- n **Contagem inicial.** A contagem inicial é realizada pelo representante de vendas mediante o recebimento de um novo estoque. Os representantes de vendas devem contar fisicamente todas as amostras que recebem e confirmar se os itens estão sob sua posse. Para obter mais informações, consulte [Confirmando o recebimento do estoque de amostra](#) (na página 495).
- n **Contagem de auditoria provisória.** O administrador de amostras pode solicitar uma contagem provisória a qualquer momento. Trata-se de uma solicitação para contar o estoque e informar com base nele. Uma contagem de auditoria provisória costuma ser realizada como uma auditoria de caso especial

em que ocorre atividade fraudulenta potencial, ou aparentemente haja um problema no rastreamento do estoque. Ela funciona como um ponto de verificação para o administrador de amostras. Para obter mais informações, consulte [Solicitando uma contagem de estoque provisória](#) (na página 489).

- n Contagem de auditoria final.** O administrador de amostras solicita a contagem de auditoria final. Nesse caso, o período do estoque está chegando ao fim e todas as amostras devem ser contabilizadas. O representante de venda deve contar e registrar a contagem física final de cada amostra e enviar o relatório de auditoria final. Para criar um relatório de auditoria, o representante de vendas pode ir até a página inicial Relatório de auditoria do estoque e criar um novo relatório de auditoria do estoque. O representante de vendas também pode acionar a criação automática do relatório de auditoria final. Para obter mais informações, consulte [Fechando um período do estoque](#) (consulte "[Fechando um período do estoque](#)" na página 490).
- n Reconciliação.** Quando a contagem de auditoria final estiver concluída, o representante de vendas deverá reconciliar o estoque. Para essa reconciliação, o rastreamento das transações de amostra internas é comparado com a contagem física final. Qualquer discrepância é registrada. Se não houver nenhuma discrepância, a reconciliação terá êxito, e o período do estoque será marcado como reconciliado. Para obter mais informações, consulte [Corrigindo discrepâncias de contagens física e eletrônica](#) (consulte "[Corrigindo discrepâncias de contagem física e eletrônica](#)" na página 512) e [Reconciliando um período do estoque](#) (na página 491).

OBSERVAÇÃO: o administrador da empresa determina quais guias estão disponíveis para você. Se a sua responsabilidade não incluir rastrear informações do período do estoque, a guia Período do estoque poderá ser excluída da configuração.

Tipos de períodos do estoque

Como a reconciliação do estoque de amostras pode acontecer em uma frequência como uma vez por mês, o Oracle CRM On Demand Samples Management permite reconciliar sempre que o administrador de amostras solicitar. Ele fornece três tipos de períodos do estoque para garantir máxima flexibilidade.

A tabela a seguir descreve os tipos de períodos do estoque.

Período do estoque	Descrição
Ativo	O período atual. Ele não mostra nenhuma data de término e não está reconciliado. Você pode inserir qualquer tipo de transação de amostras, inclusive adicionar novos produtos. As contagens de estoque são ajustadas de acordo.
Inativo	Um período passado, não reconciliado. Ele mostra uma data de término, mas ainda não foi reconciliado. Você pode informar qualquer tipo de transação de amostras, exceto novos produtos para o estoque. As contagens de estoque são afetadas de acordo. A configuração padrão do Oracle CRM On Demand fornece um período inativo.
Reconciliado	Um período passado, inativo. Ele mostra uma data de término e foi reconciliado com êxito. Você não pode realizar transações nesse período do estoque bloqueado.

A configuração padrão no Oracle CRM On Demand para o gerenciamento de amostras fornece três períodos não reconciliados: um ativo e dois inativos. Você pode ter vários períodos do estoque reconciliados, mas apenas um período do estoque ativo aberto por vez.

Trabalhando com a página inicial Período do estoque

A página inicial Período do estoque é o ponto de partida para gerenciar períodos do estoque. Essa página contém várias seções e exibe informações relevantes para você.

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

Antes de começar. Para trabalhar com períodos do estoque, a função de usuário deve incluir o privilégio Ativar operações de amostras básicas.

Criando um período do estoque

Apenas o administrador da amostra da empresa pode criar um período do estoque. Os representantes de vendas não podem criar períodos do estoque. O administrador de amostras cria o período do estoque inicial para cada representante de vendas que usa o Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition. Para obter mais informações, consulte [Criando períodos do estoque para usuários](#) (na página 1223) e [Criando registros](#) (na página 41).

Trabalhando com listas de períodos do estoque

A seção Lista de períodos do estoque mostra algumas listas filtradas. As listas filtradas são subconjuntos ou grupos de registros que permitem limitar o número de registros com o qual trabalhar por vez. O Oracle CRM On Demand apresenta um conjunto de listas padrão. Todas as listas padrão são públicas e qualquer pessoa pode vê-las. Você e seus gerentes podem criar listas adicionais, com base em critérios diferentes. Essas listas personalizadas aparecem acima do conjunto de listas padrão..

A tabela a seguir descreve as listas padrão para períodos do estoque.

Lista de períodos do estoque	Filtros
Todos os períodos do estoque	Todos os períodos do estoque para os quais você tem visibilidade, independentemente de quem seja o proprietário do período do estoque.
Períodos do estoque recém-modificados	Todos os períodos do estoque com o seu nome no campo Proprietário, classificadas pela data de modificação.

Para exibir uma lista, clique no nome da lista.

Para criar uma nova lista, clique em Novo. Para obter mais informações sobre como criar listas, consulte [Criando e refinando listas](#) (na página 79).

Para revisar todas as listas disponíveis, criar uma nova lista ou exibir, editar ou excluir uma lista existente, clique em Gerenciar listas. A página Gerenciar listas também inclui as listas padrão entregues com o Oracle CRM On Demand. Essas listas são somente para exibição, logo, você não pode editar ou excluí-las.






Exibindo períodos do estoque recentes

A seção Períodos do estoque recém-modificados mostra os períodos do estoque modificados mais recentemente.

Clique no link Exibir lista completa para expandir a lista.

Adicionando seções à página inicial O período do estoque

Se a função de usuário incluir o privilégio Personalizar páginas iniciais, você poderá adicionar algumas ou todas as seções a seguir à página inicial Período do estoque:




-  [Períodos do estoque recém-criados](#)
-  [Períodos do estoque recém-modificados](#)
-  [Meus períodos do estoque recém-criados](#)
-  [Meus períodos do estoque recém-modificados](#)
-  [Seções de relatório adicionais \(O administrador da empresa pode disponibilizar seções de relatório para exibição na página inicial Período do estoque.\)](#)

Para adicionar seções à página inicial Período do estoque

- 1** Na página inicial Período do estoque, clique em Editar layout.
- 2** Na página Apresentação da página inicial Período do estoque, clique nas setas para adicionar ou remover seções e organizá-las na página. Em seguida, clique em Salvar.






Informações relacionadas

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas a períodos do estoque:

-  [Período do estoque](#) (na página 482)
-  [Campos de período do estoque](#) (na página 492)
-  [Gerenciando períodos do estoque](#) (consulte "[Gerenciando períodos de estoque](#)" na página 485)

Gerenciando períodos de estoque

Para obter procedimentos passo a passo para gerenciar períodos do estoque, consulte:

-  [Adicionando estoque de amostra a um período de estoque](#) (consulte "[Adicionando estoque de amostra a um período do estoque](#)" na página 486)
-  [Adicionando transações de amostra a um período de estoque](#) (consulte "[Adicionando transações de amostra a um período do estoque](#)" na página 487)
-  [Adicionando livros a um período de estoque](#) (na página 488)
-  [Criando um relatório de auditoria de estoque para um período de estoque](#) (consulte "[Criando um relatório de auditoria de estoque para um período do estoque](#)" na página 488)
-  [Solicitando uma contagem de estoque provisória](#) (na página 489)

[n Fechando um período de estoque](#) (na página 490)

[n Reconciliando um período de estoque](#) (consulte "[Reconciliando um período do estoque](#)" na página 491)

Para ver os procedimentos passo a passo que são comuns a vários tipos de registro, consulte:

[n Criando registros](#) (na página 41)

[n Atualizando detalhes do registro](#) (na página 64)

[n Vinculando registros ao seu registro selecionado](#) (na página 65)

[n Trabalhando com listas](#) (na página 74)

OBSERVAÇÃO: os administradores de empresa podem personalizar o Oracle CRM On Demand de várias maneiras, por exemplo, alterando os nomes dos tipos de registro, campos e opções nas listas. Portanto, as informações exibidas podem ser diferentes das informações padrão descritas na ajuda on-line.

Além disso, dependendo do seu nível de acesso, talvez não seja possível executar todos os procedimentos descritos na lista anterior.

Tópicos relacionados

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas a períodos do estoque:

[n Período de estoque](#) (consulte "[Período do estoque](#)" na página 482)

[n Campos de período de estoque](#) (consulte "[Campos de período do estoque](#)" na página 492)

[n Trabalhando com a página inicial Período de estoque](#) (consulte "[Trabalhando com a página inicial Período do estoque](#)" na página 484)

Adicionando estoque de amostra a um período do estoque

Os administradores de amostra usam a página Edição do estoque de amostra para adicionar um item de linha de estoque de amostra a um período de estoque para um representante de vendas ou atualizar detalhes de um item de linha de estoque de amostra existente. A página Edição do estoque de amostra mostra o conjunto completo de campos do estoque de amostra.

Os representantes de vendas não podem adicionar ou excluir itens de linha de estoque de amostra em um período do estoque. Porém, ao realizar contagens de auditoria provisória e final, os representantes de vendas devem editar o campo Contagem física no item de linha de estoque de amostra em um período do estoque. Para obter mais informações sobre contagens de auditoria, consulte [Solicitando uma contagem de estoque provisória](#) (na página 489) e [Fechando um período do estoque](#) (consulte "[Fechando um período de estoque](#)" na página 490).

Antes de começar. Para adicionar itens de linha de estoque de amostra a um período do estoque, a função de usuário deve incluir o privilégio Ativar operações de amostras básicas.

Para adicionar um item de linha de estoque de amostra a um período do estoque

- 1 Na página Lista de períodos do estoque, faça drill-down no campo Data de início para abrir o registro do período do estoque que você deseja.

- 2 Na página Detalhes do período do estoque, clique em Novo na seção Estoque de amostra.
- 3 Na página Edição do estoque de amostra, preencha os campos obrigatórios. Em seguida, clique em Salvar.
Para obter mais informações sobre os campos dessa página, consulte [Campos de estoque de amostra](#) (na página 496).

OBSERVAÇÃO: este procedimento será apropriado se você estiver adicionando um número reduzido de produtos. Para adicionar vários registros de estoque, é recomendável criar um arquivo de importação (consistindo nos registros de estoque apropriados) e, em seguida, pedir ao administrador da empresa para carregar os dados no período do estoque.

Tópicos relacionados

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas ao estoque de amostra:

- [Estoque de amostra](#) (na página 493)
- [Gerenciando estoque de amostra](#) (na página 494)
- [Campos de estoque de amostra](#) (na página 496)

Adicionando transações de amostra a um período do estoque

Use a página Edição da transação de amostra para adicionar um item de linha de transação de amostra a um período do estoque ou atualizar detalhes de um item de linha de transação de amostra existente. A página Edição da transação de amostra mostra o conjunto completo de campos de uma transação de amostra.

Antes de começar. Para adicionar transações de amostra a um período do estoque, a função de usuário deve incluir o privilégio Ativar operações de amostras básicas.

Para adicionar uma transação de amostra a um período de estoque

- 1 Na página Lista de períodos do estoque, faça drill-down no campo Data de início para abrir o registro do período do estoque que você deseja.
- 2 Na página Detalhes do período do estoque, clique em Novo na seção Transações de amostra.
- 3 Na página Edição da transação de amostra, preencha os campos obrigatórios. Clique em Salvar.
Para obter mais informações sobre os campos dessa página, consulte [Campos de transação de amostra](#) (na página 518).

Informações relacionadas

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas a transações de amostra:

- [Transações de amostra](#) (consulte "Amostras de transações" na página 502)
- [Trabalhando com a página inicial Amostra de transação](#) (na página 502)
- [Gerenciando transações amostra](#) (na página 505)

 [Campos de transação de amostra](#) (na página 518)

Adicionando livros a um período de estoque

Use o procedimento a seguir para adicionar livros a um período de estoque ativo. Quando você adiciona um livro a um período de estoque ativo, pode modificá-lo ou removê-lo depois. Nesse procedimento, pressupõe-se que o livro é exibido como um item relacionado na página de detalhes do período de estoque. Para obter mais informações sobre a exposição de itens relacionados, consulte [Personalizando apresentações de itens relacionados](#) (consulte "[Personalizando apresentações de item relacionado](#)" na página 1146).

Para adicionar um livro a um período de estoque

- 1 Na página Lista de períodos de estoque, faça drill-down no campo Data de início para abrir o registro do período de estoque que você deseja.
- 2 Na página Detalhes do período de estoque, clique em Adicionar na seção Livros da página.
- 3 No seletor de livros, escolha o livro que você deseja adicionar ao período de estoque e clique em OK.
Para obter mais informações sobre livros, consulte [Gerenciamento de livros](#) (consulte "[Gerenciamento do livro](#)" na página 1279).
- 4 Quando solicitado, feche o período de estoque clicando no botão Fechar.

Quando um período de estoque é fechado, um relatório de auditoria de estoque é gerado, e um novo período de estoque é criado. Todo o estoque de amostras e informações de livros anexados ao período de estoque fechado são copiados para o novo período de estoque e para o relatório de auditoria de estoque. Para obter mais informações, consulte [Fechando um período de estoque](#) (na página 490).

Criando um relatório de auditoria de estoque para um período do estoque

Use a página Edição do relatório de auditoria de estoque para criar um para um período do estoque ou atualizar os detalhes de um já existente. A página Edição do relatório de auditoria de estoque mostra o conjunto completo de campos de um relatório de auditoria de estoque.

Antes de começar. Para criar um relatório de auditoria de estoque a um período do estoque, a função de usuário deve incluir o privilégio Ativar operações de amostras básicas.

Para criar um relatório de auditoria de estoque para um período do estoque

- 1 Na página Lista de períodos do estoque, faça drill-down no campo Data de início para abrir o registro do período do estoque que você deseja

- 2 Na página Detalhes do período do estoque, clique em Novo na seção Relatórios de auditoria do estoque.
- 3 Na página Edição do relatório de auditoria de estoque, complete os campos obrigatórios e clique em Salvar.

Para obter mais informações sobre os campos dessa página, consulte [Campos de relatório de auditoria de estoque](#) (consulte "[Campos do relatório de auditoria de estoque](#)" na página 499).

Depois de criar um relatório de auditoria de estoque, você não poderá alterá-lo. Se for observado um erro em um relatório de auditoria de estoque gerado, você deverá criar um ajuste de estoque para corrigir o erro primeiro e, em seguida, gerar um novo depois de processar o ajuste de estoque.

Tópicos relacionados

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas a relatórios de auditoria de estoque:

- [Relatório de auditoria de estoque](#) (na página 498)
- [Gerenciando relatórios de auditoria de estoque](#) (na página 498)
- [Campos de relatório de auditoria de estoque](#) (consulte "[Campos do relatório de auditoria de estoque](#)" na página 499)

Solicitando uma contagem de estoque provisória

Ao retornarem ao escritório, os representantes de vendas costumam precisar fazer uma contagem do estoque físico. Eles solicitam uma contagem de estoque provisória, o que permite auditar o estoque de amostras e enviar as informações ao administrador de amostras. O administrador de amostras normalmente emite um requisito de auditoria física do estoque. A auditoria provisória se baseia em diretrizes corporativas. Uma contagem de auditoria provisória costuma ser realizada como uma auditoria de caso especial em que ocorre atividade fraudulenta potencial, ou aparentemente haja um problema no rastreamento do estoque. Ela funciona como um ponto de verificação para o administrador de amostras.

Você pode contar o estoque físico a qualquer momento durante o período do estoque não reconciliado. Apenas os períodos do estoque ativos são levados em consideração quando você seleciona uma contagem de estoque provisória.

Antes de começar. Para solicitar uma contagem de estoque provisória, a função de usuário deve incluir o privilégio Ativar operações de amostras básicas.

Para solicitar uma contagem de estoque provisória

- 1 Na página Lista de períodos do estoque, faça drill-down no campo Data de início para abrir o registro do período do estoque no qual você deseja realizar uma auditoria.
- 2 Para cada item de linha Estoque de amostra, informe um valor no campo Contagem física.
O valor que você informa no campo Contagem física deve corresponder às quantidades físicas disponíveis para cada produto.
- 3 Clique em Contagem provisória.

Ocorre o seguinte:

- n O valor no campo Última contagem física muda para refletir o valor da quantidade física anterior ao valor da quantidade física atual. Em seguida, você pode validar e comparar a contagem física anterior com a nova.
- n Um novo relatório de auditoria do estoque é criado quando todos os itens de linha são copiados do estoque atual.
- n O período do estoque atual permanece aberto.

OBSERVAÇÃO: o botão Contagem provisória só permanece habilitado para períodos do estoque ativos.

Fechando um período de estoque

Quando um período de estoque fecha, o representante de vendas deve contar e registrar a contagem física final para cada amostra e enviar o relatório de auditoria final. Ele envia a contagem de auditoria final (por produto ou número de lote), fechando o período de estoque. Ao fechar um período de estoque, você o fecha e aciona a criação de um relatório de auditoria de estoque. Você só pode fechar períodos de estoque ativos.

Fechar um período do estoque também é uma etapa importante do [Processo de reconciliação do estoque](#) (na página 495).

Antes de começar. Para fechar um período do estoque, a função de usuário deve incluir o privilégio Ativar operações de amostras básicas.

Para fechar um período do estoque

- 1 Na página Lista de períodos de estoque, faça drill-down no campo Data de início para abrir o registro do período de estoque que você deseja fechar.
- 2 Para cada item de linha Estoque de amostra, informe um valor no campo Contagem física.
O valor que você informa no campo Contagem física deve corresponder à quantidade física disponível para cada produto.
- 3 Clique em Fechar.

Quando você clica em Fechar, acontecerá o seguinte:

- n O período do estoque aberto na etapa 1 é fechado atribuindo-se uma data de término do período do estoque, e um novo período do estoque é criado contendo todos os registros que estavam no período do estoque anterior.
- n Os valores do campo Contagem física (nos registros Estoque de amostra) no período do estoque anterior são copiados para o campo Saldo de abertura (nos registros Estoque de amostra correspondentes) no novo período do estoque.
- n Todas as amostras não expiradas são copiadas do período do estoque anterior para o novo.
- n Qualquer amostra expirada com uma quantidade maior que zero será copiada do período do estoque anterior para o novo.

- n Todas as informações do livro associadas ao antigo período de estoque serão copiadas para o novo período de estoque.
- n Um Relatório de auditoria de estoque será criado. Todas as informações de livros e de estoque de amostras associadas ao período de estoque antigo serão copiadas para o novo Relatório de auditoria de estoque.

OBSERVAÇÃO: quando você clica no botão Fechar, uma mensagem de erro é exibida caso o status do período do estoque não seja Ativo ou o campo Contagem física esteja vazio em todos os registros do estoque de amostra.

- 4 Retorne à página Lista de períodos de estoque e abra o mesmo registro de período de estoque aberto na Etapa 1.

Observe que o relatório de auditoria de estoque foi gerado como um filho do período de estoque fechado. Ele contém uma captura dos registro de estoque e da contagem física final quando o período de estoque fecha. O relatório de auditoria de estoque e seus registros associados estão bloqueados, não podendo ser alterados e continuando uma trilha de auditoria histórica para o administrador de amostras.

Reconciliando um período do estoque

Os representantes de vendas devem reconciliar suas amostras pelo menos uma vez ao ano. Você pode começar reconciliações em momentos diferentes durante o ano, mas apenas em períodos do estoque fechados. Todas as transações associadas a um período do estoque devem ser concluídas para que o período do estoque seja totalmente reconciliado.

Reconciliar um período do estoque é a etapa final do [Processo de reconciliação do estoque](#) (na página 495).

Antes de começar. Para reconciliar um período do estoque, a função de usuário deve incluir o privilégio Ativar operações de amostras básicas.

Para reconciliar um período do estoque

- 1 Na página Lista de períodos do estoque, faça drill-down no campo Data de início para abrir o registro do período do estoque que você deseja reconciliar.

O período do estoque aberto deve ser fechado. Você só poderá reconciliar um período se não houver nenhuma diferença entre a contagem física e o valor calculado pelo Oracle CRM On Demand e se não houver transações pendentes no período do estoque.

- 2 Clique em Reconciliar.

Uma mensagem de erro será exibida se alguma das seguintes condições for verdadeira:

- n Há transações associadas ao período do estoque com um status Em andamento.
- n Há períodos do estoque anteriores que continuam abertos.
- n A variação não está dentro de um limite aceitável. Atualmente, a variação é definida como zero.

- 3 Retorne à página Lista de períodos do estoque e abra o mesmo registro de período do estoque aberto na Etapa 1. Se houver êxito na reconciliação, o indicador Reconciliado será selecionado.

OBSERVAÇÃO: os usuários finais devem criar transações de transferência para qualquer amostra transferida para outro representante ou devolvida à sede durante o período anterior à reconciliação. Além disso, os usuários móveis devem sincronizar o banco de dados local com o banco de dados do servidor antes do envio de uma contagem de estoque. Essa sincronização será importante se eles estiverem gravando amostras recebidas em um período anterior ou se estiverem gravando amostras recebidas em um período que ainda não está ativo.




Campos de período do estoque


Use a página Edição do período do estoque para adicionar um período do estoque ou atualizar detalhes de um período do estoque existente. Ela mostra o conjunto completo de campos de um período do estoque.

DICA: você também pode editar períodos do estoque na página Lista de períodos do estoque e na página Detalhes do período do estoque. Para obter mais informações sobre como atualizar registros, consulte [Atualizando detalhes do registro](#) (na página 64).

OBSERVAÇÃO: os administradores de empresa podem personalizar o Oracle CRM On Demand de várias maneiras, por exemplo, alterando os nomes dos tipos de registro, campos e opções nas listas. Portanto, as informações exibidas podem ser diferentes das informações padrão descritas na ajuda on-line.




A tabela a seguir fornece informações adicionais sobre alguns dos campos de período do estoque. A maioria desses campos é somente leitura para representantes de vendas, mas editáveis para administradores de amostra. Os campos Ativo e Reconciliado são definidos automaticamente pelo Oracle CRM On Demand de acordo com a conclusão ou a reconciliação de um período do estoque.

Campo	Descrição
Data de início	A data de início do período do estoque.
Data de término	A data em que esse período do estoque expira.
Ativo	<p>Esta caixa de seleção é definida automaticamente pelo Oracle CRM On Demand e indica se o período do estoque está ativo ou fechado:</p> <ul style="list-style-type: none">  Se estiver marcada, o período do estoque estará ativo atualmente. Todas as amostras entregues atuais e itens promocionais usam esse período do estoque ativo para processamento.  Se não estiver marcada, o período do estoque foi concluído, foi fechado ou está inativo. <p>Para obter mais informações, consulte Fechando um período do estoque (consulte "Fechando um período de estoque" na página 490).</p>
Proprietário	O proprietário do período do estoque.
Criado	A data e o usuário que criou o período do estoque.
Modificado	A data e o usuário que modificou o período do estoque pela última vez.
Reconciliado	<p>O Oracle CRM On Demand define esta caixa de seleção automaticamente. Ela indica se o processo de reconciliação foi ou não executado com êxito no período do estoque:</p> <ul style="list-style-type: none">  Se marcada, o período do estoque foi totalmente reconciliado sem nenhuma

Campo	Descrição
	<p>discrepância, está inativo e bloqueado.</p> <p> Se não estiver marcada, o período do estoque não foi reconciliado com êxito.</p> <p>Para obter mais informações, consulte Reconciliando um período do estoque (na página 491).</p>

Tópicos relacionados

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas a períodos do estoque:

-  [Período do estoque](#) (na página 482)
-  [Gerenciando períodos do estoque](#) (consulte "Gerenciando períodos de estoque" na página 485)
-  [Trabalhando com a página inicial Período do estoque](#) (na página 484)

Estoque de amostra

Use as páginas Estoque de amostra para criar, atualizar e rastrear registros do estoque de amostra.

Um registro do *estoque de amostra* dá ao representante de vendas informações sobre o produto categorizado como qualificado para entrega de uma amostra. O administrador de amostras aprova o produto e atribui uma quantidade ao representante de vendas. O representante de vendas pode manter a amostra até distribuí-la para um médico, uma clínica ou dependências hospitalares validadas. Um registro do estoque de amostra pode ser definido no nível do produto ou do lote de amostra. As regras sobre a quantidade que pode ser distribuída a qualquer contato são mantidas no registro de alocação da amostra do produto. O registro de alocação e o registro do estoque de amostra rastreiam o processo de execução de uma chamada de vendas e de entrega de uma amostra ou de um item promocional.

Sobre o processo de rastreamento para registros do estoque de amostra

Quando o administrador de amostras envia remessas de amostra para usuários finais no campo, o representante de vendas deve confirmar o recebimento do estoque de amostra. O representante de vendas deve receber fisicamente o estoque de amostra, contá-lo e confirmar a quantidade. Esse processo constitui o ponto de partida do processo de rastreamento do estoque de amostra e acaba resultando na reconciliação do estoque ao final do período do estoque.

Durante um período de estoque, o representante de vendas pode ter solicitações do gerente de administração de amostras para realizar auditorias em um estoque. Em seguida, o representante de vendas usa os registros do estoque de amostra para gerar um relatório de auditoria de estoque. Quando um período de estoque termina, o estoque é contado e mantido no registro do estoque de amostra e o estoque restante é copiado para o novo período de estoque. A reconciliação do período de estoque confirma se o estoque corresponde aos cálculos obtidos pelo processamento dos registros de transação dos produtos. Todos os registros devem coincidir antes de o período de estoque ser considerado *reconciliado*.

Gerenciando estoque de amostra

Para procedimentos passo a passo de gerenciamento do estoque de amostra, consulte:

- [Calculando um total em execução do estoque de amostra](#) (na página 494)
- [Confirmando o recebimento do estoque de amostra](#) (na página 495)
- [Processo de reconciliação do estoque](#) (na página 495)
- [Adicionando estoque de amostra a um período do estoque](#) (na página 486)

Para ver os procedimentos passo a passo que são comuns a vários tipos de registro, consulte:

- [Criando registros](#) (na página 41)
- [Atualizando detalhes do registro](#) (na página 64)
- [Vinculando registros ao seu registro selecionado](#) (na página 65)
- [Trabalhando com listas](#) (na página 74)

OBSERVAÇÃO: os administradores de empresa podem personalizar o Oracle CRM On Demand de várias maneiras, por exemplo, alterando os nomes dos tipos de registro, campos e opções nas listas. Portanto, as informações exibidas podem ser diferentes das informações padrão descritas na ajuda on-line.

Além disso, dependendo do seu nível de acesso, talvez não seja possível executar todos os procedimentos descritos na lista anterior.

Tópicos relacionados

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas ao estoque de amostra:

- [Estoque de amostra](#) (na página 493)
- [Campos de estoque de amostra](#) (na página 496)

Calculando um total em execução do estoque de amostra

No início de um período do estoque, um representante de vendas pode ter *quantidade n* de *produto x*. Durante o período do estoque, o representante de vendas realiza várias tarefas de transação (por exemplo: transferências em, transferências externas, entregas de amostras, ajustes e confirmações). À medida que cada tarefa de transação é iniciada e concluída, o Oracle CRM On Demand atualiza a contagem em execução do produto x.

Com base na atividade da transação de amostra, o Oracle CRM On Demand mantém um registro da contagem atual de todos os produtos calculando o *saldo de estoque do representante*. Para calculá-lo, o Oracle CRM On Demand usa a quantidade do produto x no início de cada período do estoque e faz o seguinte:

- Adiciona confirmações de envio
- Adiciona transações de amostra do tipo Transferir em
- Subtrai transações de amostra do tipo Transferência externa
- Subtrai transações de amostra do tipo Desembolso (uma transação de entrega de amostra)
- Subtrai transações de amostra do tipo Devolução

- Adiciona ou subtrai transações de amostra dependendo do tipo Ajuste de estoque e do valor no campo de quantidade. Um número negativo é aceitável para indicar uma perda, um roubo ou um erro humano.

Antes de começar. Para exibir a contagem em execução do estoque de amostra, o campo Contagem do sistema deve ser exibido nas páginas Detalhes do estoque de amostra e Edição do estoque de amostra. Por padrão, como o campo Contagem do sistema não é exibido, entre em contato com o administrador de amostras para configurar a definição do campo para páginas de estoque de amostra. Para obter mais informações sobre o gerenciamento de campo, consulte [Página Personalização do aplicativo do tipo de registro](#) (consulte "[Página Personalização da aplicação do tipo de registro](#)" na página 1118).

Para exibir a quantidade na última contagem física

- Na página Lista de períodos do estoque, faça drill-down no campo Data de início para abrir o registro do período do estoque que você deseja.
- Na página Detalhes do período do estoque, vá até a seção Estoque de amostra.

Para cada item de linha Estoque de amostra, o valor no campo Última contagem física mostra a quantidade do estoque no momento em que o último relatório de auditoria do estoque foi executado. O campo Contagem do sistema mostra a quantidade de amostra inicial transferida pela sede para o representante de vendas. Para obter mais informações sobre os campos nessa página, consulte [Campos de estoque de amostra](#) (na página 496).

Confirmando o recebimento do estoque de amostra

Quando o administrador de amostras enviar amostras para usuários finais no campo, quando eles trocarem amostras ou quando devolverem amostras à sede, o destinatário da transação deverá confirmar o recebimento do estoque de amostra. O destinatário deve receber fisicamente o estoque de amostra, contá-lo e confirmar a quantidade. Essa etapa é o ponto de partida para rastrear o estoque de amostra e acaba resultando na reconciliação do estoque de amostra ao final do período.

O Oracle CRM On Demand Samples Management dá suporte à migração eletrônica do estoque de amostra por meio do processo [Criando uma transferência de amostra](#) (consulte "[Criando uma transferência de amostras](#)" na página 506). As amostras são roteadas para um destinatário que deve confirmar o recebimento das amostras para que o Oracle CRM On Demand possa transferir o novo estoque para o período do estoque ativo do destinatário.

Os usuários finais podem confirmar o recebimento parcial ou completo de uma transferência de amostras. Para obter mais informações, consulte o seguinte:

- [Confirmando o recebimento completo de uma transferência de amostras](#) (na página 507)
- [Confirmando o recebimento parcial de uma transferência de amostras](#) (na página 508)

Antes de começar. Para confirmar o recebimento de um estoque de amostra, a função de usuário deve incluir o privilégio Ativar operações de amostras básicas.

OBSERVAÇÃO: durante a confirmação do recebimento do estoque de amostra, se o usuário final ainda não tiver registros correspondentes ao produto de amostra, ao lote de amostras ou ao período do estoque associado ao estoque de amostra transferido, o Oracle CRM On Demand criará esses registros.

Processo de reconciliação do estoque

Este tópico descreve como reconciliar o estoque.

Antes de começar. Faça o seguinte:

- n** Sua função de usuário deve incluir o privilégio Ativar operações de amostras básicas e o privilégio Ativar ajuste de amostras.
- n** Cumpra os seguintes requisitos:
 - n** **Verifique se os períodos de estoque anteriores estão reconciliados.** Os usuários devem reconciliar os períodos de estoque anteriores em ordem cronológica. Essa é uma preocupação apenas se a configuração da empresa permitir mais de um período inativo não reconciliado.
 - n** **Confirme o recebimento das transferências de estoque.** Os usuários devem enviar confirmação para todas as remessas de estoque de amostra.
 - n** **Crie transações de transferência para amostras transferidas.** Os usuários devem criar transações de transferência para amostras transferidas para outro representante ou devolvidas para a matriz.
 - n** **Os usuários móveis devem sincronizar com o banco de dados do servidor.** Os usuários móveis devem sincronizar o banco de dados local com o banco de dados do servidor antes de enviar uma contagem de estoque. Esse requisito é importante para o registro de amostras recebidas em um período anterior.

Restrições aplicáveis à reconciliação de estoque

Observe as seguintes restrições:

- n** As contagens de amostras transferidas e recebidas não são refletidas na contagem do estoque até seus registros serem enviados.
- n** Um período do estoque não pode ser reconciliado se houverem discrepâncias entre a contagem física do estoque e a contagem eletrônica do mesmo. Se houver uma discrepância, ela deve ser corrigida antes do usuário reconciliar o período.

Para reconciliar o estoque, realize as seguintes tarefas:

- 1** [Fechando um período do estoque](#) (consulte "[Fechando um período de estoque](#)" na página 490)
- 2** [Corrigindo discrepâncias entre contagem física e eletrônica](#) (consulte "[Corrigindo discrepâncias de contagem física e eletrônica](#)" na página 512)
- 3** [Reconciliando um período do estoque](#) (na página 491)

Campos de estoque de amostra

Use a página Editar estoque de amostra para adicionar um novo registro de estoque de amostra a um período de estoque, ou para atualizar detalhes de um registro de estoque de amostra existente. A página Editar estoque de amostra exibe o conjunto completo de campos para um estoque de amostra.

DICA: você pode editar um estoque de amostra na página [Estoque de amostra - Lista](#) e na página [Estoque de amostra - Detalhe](#). Para obter mais informações sobre atualização de registros, consulte [Atualizar detalhes de registro](#) (consulte "[Atualizando detalhes do registro](#)" na página 64).

OBSERVAÇÃO: os administradores de empresa podem personalizar o Oracle CRM On Demand de várias maneiras, por exemplo, alterando os nomes dos tipos de registro, campos e opções nas listas. Portanto, as informações exibidas podem ser diferentes das informações padrão descritas na ajuda on-line.

A tabela a seguir fornece informações adicionais sobre alguns campos de estoque de amostra.

Campo	Descrição
Amostra	<p>O produto associado a esse registro de estoque de amostra.</p> <p>OBSERVAÇÃO: na criação de um novo registro de estoque de amostra, somente produtos categorizados como amostras (produtos do tipo de categoria Amostras entregues) podem ser informados nesse campo.</p>
Nº do lote	<p>O número do lote associado ao produto de amostra selecionado. Esse campo é opcional.</p> <p>OBSERVAÇÃO: ao adicionar ou atualizar um registro de amostra de estoque, clique no ícone Pesquisar para selecionar um lote de amostra. Somente lotes de amostra rastreados por número do lote no estoque (ou seja, lotes de amostra com a caixa de seleção Estoque por lote selecionada) estão disponíveis. Para obter mais informações sobre lotes de amostra, consulte Lotes de amostra (na página 530) e Campos de lote de amostra (na página 533).</p>
Saldo de abertura	A quantidade inicial recebida da matriz no início do período do estoque.
Última contagem física	A quantidade em estoque no momento do último relatório de auditoria do estoque realizado.
Contagem física	<p>Contagem física do saldo disponível. O representante de vendas informa esse valor.</p> <p>OBSERVAÇÃO: esse é o único campo que o representante de vendas pode alterar.</p>
Contagem do sistema	<p>A quantidade inicial transferida pela matriz para o representante de vendas. Para obter mais informações sobre como visualizar uma contagem atual do estoque de amostra, consulte Calculando o total atual do estoque de amostra (consulte "Calculando um total em execução do estoque de amostra" na página 494).</p> <p>OBSERVAÇÃO: por padrão, o campo Contagem do sistema não é exibido nas páginas Estoque de amostra - Detalhe e Editar estoque de amostra. Entre em contato com o administrador de amostras para realizar a configuração de campos para as páginas de estoque de amostra.</p>
Diferença	<p>A diferença entre o valor do campo Contagem física e o do campo Última contagem física.</p> <p>O Oracle CRM On Demand preenche automaticamente esse campo quando um período do estoque é fechado. Para obter mais informações, consulte Fechando um período do estoque (consulte "Fechando um período de estoque" na página 490).</p>

Campo	Descrição
Nº do lote: Data de expiração	A data na qual a amostra expira. Essa data é relevante quando se usa um lote de amostra para rastrear registros de estoque de amostra.
Nº do lote: CutOffDate	Uma data calculada de quando a amostra expira. A fórmula usada para calcular a data de corte é a seguinte: Data de expiração menos o número de Dias limitados é igual à Data de corte.
Criado	A data, marcador de data/hora e usuário que criou esse registro de estoque de amostra.
Modificado	A data, marcador de data/hora e último usuário que modificou esse registro de estoque de amostra.

Informações relacionadas

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas aos estoques de amostra:

- [n Estoque de amostra](#) (na página 493)
- [n Gerenciando estoque de amostra](#) (na página 494)
- [n Adicionando estoque de amostra a um período do estoque](#) (na página 486)

Relatório de auditoria de estoque

Use as páginas de Relatório de auditoria de estoque para criar e rastrear relatórios de auditoria de estoque.

Um *relatório de auditoria de estoque* é gerado pelo Oracle CRM On Demand quando um representante de vendas cria uma contagem de auditoria provisória ou final para o período do estoque. Os administradores e representantes de vendas podem visualizar contagens de estoque enviadas anteriormente (períodos de fechamento provisório e final) na página Relatório de auditoria de estoque - Lista.

O relatório de auditoria de estoque é uma ferramenta útil para administradores de conformidade de amostra verificarem se as amostras estão sendo distribuídas corretamente entre os representantes de vendas. Os relatórios de auditoria de estoque permitem que os administradores de conformidade cumpram os requisitos regulamentados durante o ano. Depois de criado, o relatório de auditoria de estoque não pode ser alterado.

OBSERVAÇÃO: o administrador da empresa determina as guias disponíveis para você. Se não fizer parte das suas responsabilidades rastrear informações do relatório de auditoria de estoque, a guia Relatório de auditoria de estoque provavelmente não estará na sua configuração.

Gerenciando relatórios de auditoria de estoque

Para obter procedimentos detalhados do gerenciamento de relatórios de auditoria do estoque, consulte:

- [n Solicitando uma contagem de estoque provisória](#) (na página 489). Uma contagem de auditoria provisória é uma solicitação para contar o estoque e gerar um relatório de auditoria de estoque.
- [n Fechamento de um período do estoque](#) (consulte "[Fechando um período de estoque](#)" na página 490). Os usuários finais devem contar e registrar a contagem física final para cada amostra e enviar o relatório de

auditoria final. O fechamento de um período do estoque automaticamente aciona a criação do relatório de auditoria de estoque final.

Para ver os procedimentos passo a passo que são comuns a vários tipos de registro, consulte:

- [Criando registros](#) (na página 41)
- [Atualizando detalhes do registro](#) (na página 64)
- [Vinculando registros ao seu registro selecionado](#) (na página 65)
- [Trabalhando com listas](#) (na página 74)
- [Anexando arquivos a registros por meio de campos de anexo](#) (na página 105)

OBSERVAÇÃO: os administradores de empresa podem personalizar o Oracle CRM On Demand de várias maneiras, por exemplo, alterando os nomes dos tipos de registro, campos e opções nas listas. Portanto, as informações exibidas podem ser diferentes das informações padrão descritas na ajuda on-line.

Além disso, dependendo do seu nível de acesso, talvez não seja possível executar todos os procedimentos descritos na lista anterior.

Tópicos relacionados

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas a relatórios de auditoria de estoque:

- [Relatório de auditoria de estoque](#) (na página 498)
- [Campos do relatório de auditoria de estoque](#) (na página 499)
- [Criando um relatório de auditoria de estoque para um período do estoque](#) (na página 488)

Campos do relatório de auditoria de estoque


Use a página Relatório de auditoria de estoque - Lista para visualizar os registros do relatório de auditoria de estoque. Após a criação ou geração desse relatório, você não pode alterá-lo.

OBSERVAÇÃO: os administradores de empresa podem personalizar o Oracle CRM On Demand de várias maneiras, por exemplo, alterando os nomes dos tipos de registro, campos e opções nas listas. Portanto, as informações exibidas podem ser diferentes das informações padrão descritas na ajuda on-line.

A tabela a seguir fornece informações adicionais sobre alguns campos do relatório de auditoria de estoque.

Campo	Descrição
Informações-chave do relatório de auditoria do estoque	
Tipo	<p>O tipo do relatório de auditoria de estoque, que pode ser:</p> <ul style="list-style-type: none"> Contagem de estoque de fechamento. Esse tipo de relatório de auditoria de estoque fecha um período do estoque contando e registrando a contagem física final de cada amostra. Você pode fechar somente períodos do estoque ativos (para obter mais informações, consulte Fechando um período do estoque (consulte "Fechando um período de estoque" na página 490)). Contagem de estoque provisória. Esse tipo de relatório de auditoria de

Campo	Descrição
	estoque conta o estoque físico a qualquer momento durante o período de estoque não reconciliado ativo. São considerados somente períodos de estoque ativos quando você solicita uma contagem de estoque provisória (para obter mais informações, consulte (Solicitando uma contagem de estoque provisória (na página 489)).
Status	<p>O status do relatório de auditoria de estoque descreve o estado do registro e pode ser:</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Em andamento. O estado inicial de um relatório de auditoria de estoque. <input type="checkbox"/> Enviado. O relatório de auditoria de estoque foi revisado pelo representante de vendas e enviado para o gerente para aprovação. <input type="checkbox"/> Rejeitado. O relatório de auditoria de estoque foi revisado pelo gerente do representante de vendas e foi rejeitado como incompleto ou incorreto. <input type="checkbox"/> Aprovado. O relatório de auditoria de estoque foi revisado pelo gerente do representante de vendas e foi aceito como uma contabilidade correta do estoque. <input type="checkbox"/> Cancelado. O relatório de auditoria de estoque não seguiu o processo de aprovação e foi cancelado.
Motivo	<p>O motivo pelo qual o relatório de auditoria de estoque é necessário, que pode ser:</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Anual. Selecione essa opção se estiver gerando uma contagem de estoque provisória padrão para o ano passado. <input type="checkbox"/> Anual - Fechamento. Selecione essa opção se estiver gerando a contagem de estoque de fechamento padrão para o ano. <input type="checkbox"/> Para causa. Selecione essa opção se estiver gerando uma contagem de estoque provisória ad hoc por solicitação do administrador de amostras. <input type="checkbox"/> Para causa - Fechamento. Selecione essa opção se o administrador de amostras solicitar que seja gerada uma contagem de estoque de fechamento fora do período do estoque esperado. <input type="checkbox"/> Especial - Provisória. Selecione essa opção se o administrador de amostras solicitar a geração de um relatório de auditoria de estoque ad hoc. <input type="checkbox"/> Semanal - Provisória. Selecione essa opção se estiver gerando uma contagem de estoque provisória da semana passada. <input type="checkbox"/> Mensal - Provisória. Selecione essa opção se estiver gerando uma contagem de estoque provisória para o mês passado. <input type="checkbox"/> Encerramento - Fechamento. Selecione essa opção se o representante de vendas tiver sido encerrado e outro estiver contando o estoque restante.
Comentários	Comentários adicionais informados sobre o relatório de auditoria de estoque.
Relatado em	A data em que o relatório foi gerado.

Campo	Descrição
Data de conclusão	A data em que o relatório recebeu aprovação final.
Anexo	<p>Se este campo estiver exposto na página, você poderá anexar um arquivo ao relatório auditoria estoque. O campo exibe inicialmente um ícone de um clipe de papel na página de edição do registro:</p>  <p>É possível anexar um arquivo ao relatório de auditoria do estoque clicando no ícone de clipe de papel na página Edição do registro e selecionando o arquivo do qual deseja fazer upload.</p> <p>Depois que for feito o upload do arquivo e o registro tiver sido salvo, o campo Anexo na página Detalhes do registro mostrará o nome e o tamanho do arquivo anexo. Na página Edição do registro, o campo também mostrará o ícone de clipe de papel e um ícone X que pode ser usado para remover o arquivo.</p> <p>Você pode anexar somente um arquivo a cada registro de relatório de auditoria do estoque.</p> <p>Para instruções sobre como anexar arquivos a registro por meio do campo Anexo e informações sobre restrições de tamanho e de tipos de arquivos, consulte Anexando arquivos a registros por meio de campos de anexo (na página 105).</p>
Informações-chave do período do estoque	
Período do estoque	O período do estoque ao qual o relatório de auditoria está associado.
Proprietário	O representante de vendas que executa o relatório de auditoria de estoque e que possui os registros de estoque.
Criado	O usuário, data e hora em que o relatório foi gerado.
Modificado	O usuário, data e marcador de data/hora em que o relatório foi aprovado ou rejeitado.

Tópicos relacionados



Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas a relatórios de auditoria de estoque:

- [Relatório de auditoria de estoque](#) (na página 498)
- [Gerenciando relatórios de auditoria de estoque](#) (na página 498)
- [Criando um relatório de auditoria de estoque para um período do estoque](#) (na página 488)

Amostras de transações

Use as páginas Amostra de transação para criar, atualizar e rastrear transações de amostra e itens da transação associados para amostras.

Transação de amostra é um registro de uma transferência de amostra, um recebimento, uma entrega de amostra ou um ajuste de estoque. O Oracle CRM On Demand atribui a cada registro de transação de amostra um identificador exclusivo para fins de rastreamento. Você cria uma transação de amostra para que todo o movimento de amostras e itens promocionais possa ser informado e reconciliado ao final do período do estoque e uma contagem em execução dos produtos de estoque possa ser mantida durante um período do estoque. Cada transação de amostra representa uma única transação que pode consistir em uma ou mais entradas de item de linha (itens da transação). As transações são associadas ao período do estoque apropriado dependendo da data da transação. Qualquer atividade de entrega de amostra ou de entrega de item promocional gera uma transação com desembolso (transação de entrega de amostra). Transferir o estoque de e para a sede e os representantes de vendas gera dois registros de transação:

-  Um para a *transferência externa* para a entidade de envio
-  Um para *transferir em* para a entidade que recebe a amostra

Os representantes de vendas ou as sedes podem criar transações de ajuste para contabilizar discrepâncias em estoque devido a perdas, roubos, devoluções ou erros humanos. Quando as transações de amostra tiverem um status Enviado, nenhuma alteração poderá ser feita nas informações da transação. Se for necessária uma alteração, você deverá gerar um novo ajuste de transação.

OBSERVAÇÃO: o administrador da empresa determina quais guias estão disponíveis para você. Se a sua responsabilidade não incluir rastrear informações de transação de amostra, a guia Amostra de transação poderá ser excluída da configuração.

Trabalhando com a página inicial Amostra de transação

A página inicial Amostra de transação é o ponto de partida para gerenciar transações de amostra.


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

Antes de começar. Para trabalhar com transações de amostra, a função de usuário deve incluir o privilégio Ativar operações de amostras básicas e o privilégio Ativar ajuste de amostras.

Criando uma transação de amostra

Você pode criar uma nova transação de amostra clicando no botão Novo na seção Transações de amostra recém-modificadas. Para obter mais informações, consulte [Criando registros](#) (na página 41) e [Campos da transação de amostra](#) (consulte "[Campos de transação de amostra](#)" na página 518).

Você pode criar os seguintes tipos de transações de amostra:

-  **Transações enviadas.** Para obter mais informações, consulte [Criando uma transferência de amostras](#) (na página 506).

n Transações de ajuste. Para obter mais informações, consulte [Ajustando transações de amostra](#) (na página 509).

n Transações perdidas e encontradas. Para obter mais informações, consulte [Criando transações de amostra perdidas e encontradas](#) (na página 510).

Você não pode criar os seguintes tipos de transações de amostra porque o Oracle CRM On Demand os gera automaticamente sempre que os representantes de vendas entregam amostras durante chamadas de vendas:

n Transações com desembolso. Você pode exibir transações com desembolso. Se as alterações forem obrigatórias para uma transação com desembolso, você deverá criar uma nova transação de ajuste de estoque. Para obter mais informações, consulte [Exibindo transações com desembolso](#) (na página 511).

n Transações recebidas. Os usuários finais devem confirmar o recebimento das amostras. Se um representante de vendas receber uma quantidade de amostras diferente da quantidade enviada, uma transação de ajuste de estoque deverá ser criada para registrar a discrepância. Para obter mais informações, consulte [Confirmando o recebimento do estoque de amostra](#) (na página 495).

Trabalhando com listas de transações de amostra

A seção Lista de transações de amostra mostra algumas listas filtradas. As listas filtradas são subconjuntos ou grupos de registros que permitem limitar o número de registros com o qual trabalhar por vez. O Oracle CRM On Demand apresenta um conjunto de listas padrão. Todas as listas padrão são públicas e qualquer pessoa pode vê-las. Você e seus gerentes podem criar listas adicionais, com base em critérios diferentes. Essas listas personalizadas aparecem acima do conjunto de listas padrão.

A tabela a seguir descreve as listas padrão para transações de amostra.

Lista de transações de amostra	Filtros
Todas as transações de amostra	Todas as transações de amostra para as quais você tenha visibilidade, independentemente de quem seja o proprietário da transação de amostra.
Transações de ajuste	Todas as transações de amostra com o seu nome no campo Proprietário que sejam do tipo Ajuste de estoque.
Transações com desembolso	Todas as transações de amostra com o seu nome no campo Proprietário que sejam do tipo Desembolso.
Transações de discrepância	Todas as transações de amostra com o seu nome no campo Proprietário que tenham um status Processado com discrepâncias.
Transações perdidas	Todas as transações de amostra com o seu nome no campo Proprietário que sejam do tipo Ajuste de estoque com um motivo Perdido.
Transações recebidas	Todas as transações de amostra com o seu nome no campo Proprietário que sejam do tipo Transferir em.
Transações de amostra recém-modificadas	Todas as transações de amostra com o seu nome no campo Proprietário, classificadas pela data de modificação.

Lista de transações de amostra	Filtros
Transações enviadas	Todas as transações de amostra com o seu nome no campo Proprietário que sejam do tipo Transferência externa.

Para exibir uma lista, clique no nome da lista.

Para criar uma nova lista, clique em Novo. Para obter mais informações sobre como criar listas, consulte [Criando e refinando listas](#) (na página 79).





Para revisar todas as listas disponíveis, criar uma nova lista ou exibir, editar ou excluir uma lista existente, clique em Gerenciar listas. A página Gerenciar listas também inclui as listas padrão entregues com o Oracle CRM On Demand. Essas listas são somente para exibição, logo, você não pode editar ou excluí-las.

Exibindo transações de amostra recentes

A seção Transações de amostra recém-modificadas mostra as transações de amostra com modificações mais recentes. Clique no link Exibir lista completa para expandir a lista.

Adicionando seções à página inicial Amostra de transação

Se a função de usuário incluir o privilégio Personalizar páginas iniciais, você poderá adicionar algumas ou todas as seções a seguir à página inicial Amostra de transação:




-  Transações de amostra recém-criadas
-  Transações de amostra recém-modificadas
-  Minhas transações de amostra recém-criadas
-  Minhas transações de amostra recém-modificadas

Para adicionar seções à página inicial Amostra de transação

- 1 Na página inicial Amostra de transação, clique em Editar layout.
- 2 Na página Apresentação da página inicial Amostra de transação, clique nas setas para adicionar ou remover seções e organizá-las na página. Em seguida, clique em Salvar.

Tópicos relacionados

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas a transações de amostra:

-  [Transações de amostra](#) (consulte "[Amostras de transações](#)" na página 502)
-  [Campos de transação de amostra](#) (na página 518)
-  [Gerenciando transações amostra](#) (na página 505)

Gerenciando transações amostra

Para procedimentos passo a passo de gerenciamento de transações de amostra, consulte:

- [Criando uma transferência de amostras](#) (na página 506)
- [Confirmando o recebimento completo de uma transferência de amostras](#) (na página 507)
- [Confirmando o recebimento parcial de uma transferência de amostras](#) (na página 508)
- [Ajustando transações de amostra](#) (na página 509)
- [Criando transações de amostra perdidas e encontradas](#) (na página 510)
- [Exibindo transações com desembolso](#) (na página 511)
- [Adicionando itens da transação a uma transação de amostra](#) (na página 512)
- [Corrigindo discrepâncias de contagem física e eletrônica](#) (na página 512)
- [Entregando amostras durante uma chamada de vendas](#) (na página 513)
- [Verificando assinaturas eletrônicas](#) (na página 515)
- [Monitorando atividades de amostra](#) (na página 517)

Para ver os procedimentos passo a passo que são comuns a vários tipos de registro, consulte:

- [Criando registros](#) (na página 41)
- [Atualizando detalhes do registro](#) (na página 64)
- [Vinculando registros ao seu registro selecionado](#) (na página 65)
- [Trabalhando com listas](#) (na página 74)
- [Anexando arquivos a registros por meio de campos de anexo](#) (na página 105)

OBSERVAÇÃO: os administradores de empresa podem personalizar o Oracle CRM On Demand de várias maneiras, por exemplo, alterando os nomes dos tipos de registro, campos e opções nas listas. Portanto, as informações exibidas podem ser diferentes das informações padrão descritas na ajuda on-line.

Além disso, dependendo do seu nível de acesso, talvez não seja possível executar todos os procedimentos descritos na lista anterior.

Tópicos relacionados

- [Transações de amostra](#) (consulte "[Amostras de transações](#)" na página 502)
- [Trabalhando com a página inicial Amostra de transação](#) (na página 502)
- [Campos de transação de amostra](#) (na página 518)
- [Campos do item da transação](#) (na página 523)

Criando uma transferência de amostras

Uma *transferência de amostras* é uma transação enviada do tipo Transferência de saída ou Devolução. Você cria uma transferência de amostras sempre que as amostras de produto são trocadas dentro da empresa. Esse procedimento pode ser usado por:

- n Um administrador de amostras para enviar remessas a usuários finais no campo
- n Usuários finais para trocar amostras entre si
- n Usuários finais para devolver amostras à sede

Depois que uma transferência de amostras for enviada no Oracle CRM On Demand, o destinatário receberá uma transferência de amostras do tipo Transferência de entrada. Depois que o destinatário confirmar o recebimento da transação, o Oracle CRM On Demand informará o novo estoque na contagem de estoque e diminuirá os itens de estoque dos registros de estoque do remetente.

Antes de começar. Para criar uma transferência de amostras, a função de usuário deve incluir o privilégio Ativar operações de amostras básicas.

Para criar um registro de transferência de saída ou de devolução

- 1 Na página Lista de transações de amostra, clique em Novo.
- 2 Na página Edição da transação de amostra, defina Tipo de transação como Transferência de saída ou Devolução:
 - n **Transferência de saída.** Indica que você está transferindo amostras para outro usuário.
 - n **Devolução.** Indica que você está devolvendo amostras à sede. As amostras costumam ser devolvidas porque expiraram ou são produtos danificados que devem ser destruídos.
- 3 Defina o status para Em andamento.
- 4 Informe o nome da pessoa que criará a amostra no campo Transferir para.
- 5 Preencha os campos restantes na página Edição da transação de amostra conforme necessário (consulte [Campos de transação de amostra](#) (na página 518) para obter mais informações) e clique em Salvar.
- 6 Adicione pelo menos um item de linha do item da transação, conforme a descrição em [Adicionando itens da transação a uma transação de amostra](#) (na página 512).
- 7 Adicione ou modifique os livros associados ao registro quando necessário.
- 8 Clique em Enviar.

Se não houver nenhum erro, o status desse novo registro de transferência de saída ou de devolução mudará para Em trânsito, e o Oracle CRM On Demand criará automaticamente um novo registro de transação de destinatário em que o tipo de transação seja Transferência de entrada e o status seja Em trânsito.

Informações do livro associadas à transferência de saída ou à transação de volta são copiadas para o novo destinatário da transação.

O novo registro de transação recebida herda todos os itens de linha do item da transação do registro de transferência de saída ou de transação de devolução.

Confirmando o recebimento completo de uma transferência de amostras

O Oracle CRM On Demand dá suporte à migração eletrônica do estoque de amostra. Para obter mais informações, consulte [Criando uma transferência de amostra](#) (consulte "[Criando uma transferência de amostras](#)" na página 506). As amostras são roteadas para um destinatário que deve confirmar o recebimento das amostras para que o Oracle CRM On Demand possa transferir o novo estoque para o período do estoque ativo do destinatário.

Os usuários finais podem confirmar o recebimento completo de uma transferência de amostras conforme a descrição no procedimento a seguir ou o recebimento parcial conforme a descrição em [Confirmando o recebimento parcial de uma transferência de amostras](#) (na página 508).

Durante a confirmação do recebimento de uma transferência de amostras, se o usuário final ainda não tiver registros correspondentes ao produto de amostra, ao lote de amostras ou ao período do estoque associado ao estoque de amostra transferido, o Oracle CRM On Demand criará esses registros apropriadamente.

Antes de começar. Para confirmar o recebimento de uma transferência de amostras, a função de usuário deve incluir o privilégio Ativar operações de amostras básicas.

Para confirmar o recebimento completo de uma transferência de amostras

- 1 Na página inicial Transação de amostra, clique em Transações recebidas na seção Lista de transações de amostra.
- 2 Na página Lista de transações de amostra, faça drill-down no campo Nome para abrir a transação que você deseja confirmar.

A transação aberta deve ser do tipo Transferir em e ter um status Em trânsito.

- 3 Revise os detalhes da transação e, na seção Itens da transação, informe os valores nos campos Quantidade recebida para refletir a quantidade de produtos de amostra recebidos.

O campo Qtde. enviada mostra a quantidade de itens enviados, além de ser um campo somente leitura.

- 4 Clique em Confirmar.

Se não houver nenhuma diferença entre as quantidades recebidas e enviadas, o status de transação mudará para Processado e você terá confirmado o recebimento completo da transferência de amostras.

Se houver uma diferença entre as quantidades recebidas e enviadas, você terá a opção de fechar a transação com uma discrepância ou mantê-la aberta com um status Parcialmente recebido. Para obter mais informações, consulte [Confirmando o recebimento parcial de uma transferência de amostras](#) (na página 508).

OBSERVAÇÃO: as quantidades de amostras transferidas não aparecem em contagens de estoque de usuários finais até que o recebimento das amostras seja confirmado.

Confirmando o recebimento parcial de uma transferência de amostras

O Oracle CRM On Demand dá suporte à migração eletrônica do estoque de amostra. Para obter mais informações, consulte [Criando uma transferência de amostra](#) (consulte "[Criando uma transferência de amostras](#)" na página 506). As amostras são roteadas para um destinatário que deve confirmar o recebimento das amostras para que o Oracle CRM On Demand possa transferir o novo estoque para o período do estoque ativo do destinatário.

Os usuários finais podem confirmar o recebimento completo de uma transferência de amostras, conforme a descrição em [Confirmando o recebimento completo de uma transferência de amostras](#) (na página 507), ou de um recebimento parcial de uma transferência de amostras conforme a descrição no procedimento a seguir.

Durante a confirmação do recebimento de uma transferência de amostras, se o usuário final ainda não tiver registros correspondentes ao produto de amostra, ao lote de amostras ou ao período do estoque associado ao estoque de amostra transferido, o Oracle CRM On Demand criará esses registros apropriadamente.

Antes de começar. Para confirmar o recebimento de uma transferência de amostras, a função de usuário deve incluir o privilégio Ativar operações de amostras básicas.

Para confirmar o recebimento parcial de uma transferência de amostras

- 1 Na página inicial Transação de amostra, clique em Transações recebidas na seção Lista de transações de amostra.
- 2 Na página Lista de transações de amostra, faça drill-down no campo Nome para abrir a transação que você deseja confirmar.

A transação aberta deve ser do tipo Transferir em e ter um status Em trânsito.

- 3 Revise os detalhes da transação e, na seção Itens da transação, informe os valores nos campos Quantidade recebida para refletir a quantidade de produtos de amostra recebidos.

O campo Qtde. enviada mostra a quantidade de itens enviados, além de ser um campo somente leitura.

- 4 Clique em Confirmar.

Se houver alguma diferença entre as quantidades recebida e enviada, uma mensagem de erro aparecerá indicando haver uma diferença nos volumes de transferência.

- 5 Faça o seguinte:

- n Clique em OK para fechar a transação com uma discrepância.

Nesse caso, uma transação de discrepância é gerada automaticamente pelo Oracle CRM On Demand com um status Processado com discrepância.

- n Clique em Cancelar para deixar a transação aberta com um status Parcialmente recebido.

Se não houver nenhuma diferença entre as quantidades recebidas e enviadas, o status de transação mudará para Processado e você terá confirmado o recebimento completo da transferência de amostras.

OBSERVAÇÃO: as quantidades de transferências de amostras não aparecem em contagens de estoque de usuários finais até que o recebimento das amostras seja confirmado.

Ajustando transações de amostra

Os representantes de vendas devem rastrear o estoque e verificar se cada amostra está contabilizada durante a reconciliação. O recurso de ajuste permite aos administradores de amostras e usuários finais ajustarem contagens de amostras em estoque (transações que já foram processadas). Os motivos mais comuns para ajustar transações de amostra passadas incluem: perdas de produto, roubos de produto, erros na contagem ou erros na entrada dos dados. Você pode adicionar produtos ou ajustar quantidades de qualquer tipo de transação de amostra (transferência, perda, roubo, recebimento, transação de entrega de amostra ou desembolso etc.). Você usa os ajustes para reconciliar a quantidade original do registro do administrador de amostras com a quantidade existente quando o representante de vendas conta o estoque físico.

Você pode ajustar qualquer transação de qualquer tipo que tenha um status de transação Processado. Depois de processar uma transação existente, você não poderá ajustá-la novamente. Você deve criar um novo registro de ajuste de estoque. Para obter mais informações, consulte os seguintes tópicos:

 [Ajustando um registro de ajuste de estoque existente](#) (na página 509)

 [Criando um novo registro de ajuste de estoque](#) (na página 510)

Antes de começar. Para criar ajustes (transações de amostra do tipo Ajuste de estoque), a função de usuário deve incluir o privilégio Ativar operações de amostras básicas e o privilégio Ativar ajuste de amostras.

Ajustando um registro de ajuste de estoque existente

Você pode ajustar qualquer transação de qualquer tipo que tenha um status de transação Processado. Depois de processar uma transação existente, você não poderá ajustá-la novamente. Você deve criar um novo registro de ajuste. Consulte [Criando um novo registro de ajuste de estoque](#) (na página 510).

Antes de começar. Para ajustar registros de ajuste de estoque existentes, a função de usuário deve incluir o privilégio Ativar operações de amostras básicas e o privilégio Ativar ajuste de amostras.

Para ajustar um registro de ajuste de estoque existente

- 1 Na página Lista de transações de amostra, abra uma transação do tipo Ajuste de estoque com um status de transação Processado.
- 2 Adicione ou modifique os livros associados ao registro quando necessário.
- 3 Clique em Ajustar.

Esta etapa cria uma nova transação do tipo Ajuste de estoque com um status de transação Em andamento.

Todos os itens da linha de itens da transação serão copiados para o novo registro. As informações do livro associadas à transação original serão copiadas para a nova transação.

- 4 Modifique as informações-chave da transação conforme necessário.

Para obter mais informações sobre os campos na seção desta página, consulte [Campos de transação de amostra](#) (na página 518).

- 5 Modifique os itens da transação conforme necessário.

Por exemplo, você pode modificar a quantidade de um item de linha do item da transação existente, adicionar um novo ou excluir um já existente. Para obter mais informações sobre os campos dessa seção da página, consulte [Campos do item da transação](#) (na página 523).

- 6 Clique em Enviar para enviar o novo registro de transação de ajuste de estoque.

Se não houver nenhum erro, o status do novo registro de transação de estoque mudará para Enviado.

Criando um novo registro de ajuste de estoque

Para resolver discrepâncias entre contagens físicas do estoque e contagens eletrônicas, os usuários finais e os administradores de amostras devem criar e enviar transações de ajuste. Os representantes de vendas e os administradores de amostras registram as alterações feitas nas transações de amostra criando novos registros de transação de amostra do tipo Ajuste de estoque.

Antes de começar. Para criar registros de ajuste de estoque, a função de usuário deve incluir o privilégio Ativar operações de amostras básicas e o privilégio Ativar ajuste de amostras.

Para criar um novo registro de ajuste de estoque

- 1 Na página Lista de transações de amostra, clique em Novo.
- 2 Na página Edição da transação de amostra, defina o tipo de transação como Ajuste de estoque.
- 3 Informe um motivo no campo Motivo, por exemplo, Amostras perdidas, Amostras encontradas ou Contagem inicial.
- 4 Preencha os campos restantes na página Edição da transação de amostra conforme necessário e, em seguida, clique em Salvar.

Para obter mais informações sobre os campos dessa página, consulte [Campos de transação de amostra](#) (na página 518).
- 5 Adicione pelo menos um item de linha do item da transação, conforme a descrição em [Adicionando itens da transação a uma transação de amostra](#) (na página 512).
- 6 Clique em Enviar.

Criando transações de amostra perdidas e encontradas

Os representantes de vendas podem registrar qualquer transação de amostra perdida ou encontrada que percebam no estoque, criando novos registros de transação de amostra perdida e encontrada.

Antes de começar. Para criar com transações de amostra perdidas e encontradas, a função de usuário deve incluir o privilégio Ativar operações de amostras básicas e o privilégio Ativar ajuste de amostras.

Para criar um novo registro de transação de amostra perdida ou encontrada

- 1 Na página Lista de transações de amostra, clique em Novo.
- 2 Na página Edição da transação de amostra, defina o tipo de transação como Ajuste de estoque.
- 3 Informe um motivo no campo Motivo, por exemplo, Perdido ou Encontrado.
- 4 Preencha os campos restantes na página Edição da transação de amostra conforme necessário e, em seguida, clique em Salvar.
Para obter mais informações sobre os campos dessa página, consulte [Campos de transação de amostra](#) (na página 518).
- 5 Adicione pelo menos um item de linha Item da transação.
Para obter mais informações, consulte [Adicionando itens da transação a uma transação de amostra](#) (na página 512).
- 6 Clique em Enviar.

Exibindo transações com desembolso

Os usuários finais não podem criar transações com desembolso (transações de amostra entregue). O Oracle CRM On Demand gera automaticamente transações com desembolso sempre que os representantes de vendas entregam amostras durante chamadas de vendas.

OBSERVAÇÃO: os usuários finais também não podem criar transações recebidas. O Oracle CRM On Demand gera automaticamente transações de transferência de entrada sempre que os representantes de vendas devolvem amostras entregues ou amostras de transferência de saída para a sede ou outro representante de vendas.

Antes de começar. Para exibir transações com desembolso, a função de usuário deve incluir o privilégio Ativar operações de amostras básicas.

Para exibir transações com desembolso

- 1 Na página inicial Transação de amostra, clique em Transações com desembolso na seção Lista de transações de amostra.
- 2 Na página Lista de transações de amostra, faça drill-down no campo Nome para abrir a transação com desembolso que você deseja exibir.
- 3 Na página Detalhes da transação de amostra exibida, revise as Informações-chave da transação, as Informações-chave sobre o contato e as informações dos itens da transação.
Para obter mais informações sobre os campos dessa página, consulte [Campos de transação de amostra](#) (na página 518).

Os usuários finais não podem atualizar ou alterar nenhuma informação desta página. Se qualquer modificação ou correção for necessária para uma transação de desembolso, uma nova transação de

ajuste de estoque deverá ser criada, consulte [Criando um novo registro de ajuste de estoque](#) (na página 510).

OBSERVAÇÃO: de maneira semelhante, você também pode exibir transações recebidas selecionando a opção apropriada na Lista de transações de amostra.

Adicionando itens da transação a uma transação de amostra

Use a página Edição da transação de amostra para adicionar um item de linha do item da transação a uma transação de amostra ou atualizar os detalhes de um item de linha existente em uma transação de amostra.

Antes de começar. Para adicionar itens da transação a transações de amostra, a função de usuário deve incluir o privilégio Ativar operações de amostras básicas.

Para adicionar um item da transação a uma transação de amostra

- 1 Na página Lista de transações de amostra, faça drill-down no campo Nome para abrir o registro de transação desejado.
- 2 Na página Detalhes da transação de amostra, clique em Novo na seção Itens da transação.
- 3 Na página Edição do item da transação, preencha os campos obrigatórios. Clique em Salvar.

Para obter mais informações sobre os campos dessa página, consulte [Campos do item da transação](#) (na página 523).

Tópicos relacionados

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas a itens da transação:

- [Itens da transação](#) (na página 521)
- [Gerenciando itens da transação](#) (na página 521)
- [Campos do item da transação](#) (na página 523)

Corrigindo discrepâncias de contagem física e eletrônica

Para corrigir discrepâncias entre contagens físicas do estoque e as contagens eletrônicas do estoque (conforme registrado pelo Oracle CRM On Demand quando as amostras foram transferidas), os administradores de amostras e os usuários finais devem criar e enviar transações de ajuste.

Corrigir as discrepâncias de contagem eletrônica e física também é uma etapa importante no [Processo de reconciliação do estoque](#) (na página 495).

Antes de começar. Para corrigir discrepâncias entre contagens físicas do estoque e eletrônicas do estoque, a função de usuário deve incluir o privilégio Ativar operações de amostras básicas e o privilégio Ativar ajuste de amostras.

Os administradores de amostras e os representantes de vendas podem usar uma ou todas as seguintes opções para corrigir discrepâncias entre contagens físicas do estoque e contagens eletrônicas do estoque:

512 Ajuda online do Oracle CRM On Demand Versão 19

- n Criar e enviar uma transação de ajuste de amostra com um ou mais itens de linha. Para obter mais informações, consulte [Criando um novo registro de ajuste de estoque](#) (na página 510).
- n Ajuste os registros de item de linha das transações inseridas anteriormente e que ainda não foram enviadas. Para obter mais informações, consulte [Ajustando um registro de ajuste de estoque existente](#) (na página 509).

Entregando amostras durante uma chamada de vendas

Durante uma chamada de vendas, os representantes de vendas pegam amostras de seu estoque e as entregam a médicos, farmacêuticos, clínicas, hospitais e outros contatos apropriados. O representante de vendas deve fazer o seguinte:

- n Contar cada amostra entregue.
- n Verificar se a amostra é apropriada ao médico ou à sua especialidade.
- n Capturar assinaturas autorizadas para concluir a transação.

Apenas os produtos categorizados como amostras (ou seja, produtos do tipo de categoria Amostras entregues ou Itens promocionais entregues), que foram alocadas e que estão presentes no estoque do representante de vendas, podem ser entregues.

Antes de começar. Para entregar amostras durante uma chamada de vendas, a função de usuário deve incluir o privilégio Ativar operações de amostras básicas.

Para entregar amostras durante uma chamada de vendas

- 1 Em Contatos - Página inicial, abra o contato a quem você deseja entregar amostras.
- 2 Na página Detalhes do contato na seção Chamadas, clique em Nova chamada ou Chamada automática para adicionar um novo item de linha.
 - n Quando você clica em Nova chamada, você é levado à página Edição da chamada, na qual deve inserir a maioria das informações manualmente para o registro de nova chamada.

Verifique se você especificou Chamada no campo Tipo. Caso contrário, os seguintes itens relacionados não estarão disponíveis para você: Amostras entregues, Itens promocionais, Produtos detalhados.
 - n Quando você clica em Chamada automática, é levado à página Detalhes da chamada, na qual os dados do campo a seguir são preenchidos automaticamente para o registro de nova chamada.
 - n O campo Status tem um valor de Planejado.
 - n O campo Data de término tem um valor igual a Data de início mais 30 minutos.
 - n O campo Tipo tem um valor de Chamada.
- 3 Na página Edição da chamada ou Detalhe da chamada, faça o seguinte:
 - a Para preencher o registro da nova chamada com informações de um modelo Chamada inteligente existente, clique no ícone Pesquisa próximo ao campo Chamada inteligente e selecione a chamada inteligente.

- b** Especifique ou atualize as informações.

Para obter mais informações sobre os campos da página Edição de chamada e Detalhes da chamada, consulte [Rastreando visitas \(chamadas de vendas\) aos clientes](#) (consulte "Rastreando visitas (chamadas de vendas) para clientes" na página 137).

- c** Clique em Salvar na página Edição da chamada.

- 4** Na página Detalhes da chamada na seção Amostras entregues, clique em Novo.

- 5** Na página Edição de amostra entregue, clique no ícone Pesquisa no campo Produto e selecione um produto.

OBSERVAÇÃO: apenas os produtos do tipo Amostras entregues (ou Itens promocionais entregues em caso de entrega de itens promocionais), que foram alocados e que estão presentes no estoque do representante de vendas, estando ativos na data de chamada atual, estão disponíveis para seleção.

- 6** Clique no ícone Pesquisa no campo Número do lote e selecione o número do lote apropriado ao produto selecionado.

OBSERVAÇÃO: apenas os lotes de amostra rastreados pelo número do lote (ou seja, os lotes de amostra com a caixa de seleção Estoque por lote marcada) estão disponíveis para seleção. Você poderá ignorar essa etapa se não estiver usando números de lote para rastrear amostras.

- 7** Informe a quantidade da amostra que você deseja entregar no campo Quantidade. Em seguida, clique em Salvar.

Desde que todas as condições a seguir sejam atendidas quando você clicar em Salvar, o Oracle CRM On Demand gera uma transação com *desembolso* com um item de linha para cada amostra entregue para a chamada e envia a transação com desembolso para atualizar o estoque de amostra. Se a transação com desembolso tiver êxito, o Oracle CRM On Demand alterará o status da chamada para Enviado.

- n** Todas as amostras existem no estoque de amostra para o período indicado pela data e hora da chamada.
- n** O período no qual as amostras são registradas não é reconciliado. Uma mensagem de erro aparecerá se ele for um período reconciliado.
- n** Um número de lote válido é especificado para amostras entregues rastreadas por números do lote.
- n** O valor da quantidade informado não é maior que a quantidade máxima permitida de entrega para uma chamada.
- n** A quantidade máxima permitida para entrega durante o período de alocação não é excedida quando você informa o valor da quantidade.

OBSERVAÇÃO: você entrega itens promocionais de forma semelhante clicando em Novo na seção Itens promocionais da página Detalhes da chamada. Você trata os itens de linha detalhados dos produtos de uma forma semelhante, clicando em Novo na seção Produtos detalhados da página Detalhes da chamada.

Tópicos relacionados

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas a entregas de amostras:

- n** [Alocações](#) (na página 525)

- [n Gerenciando alocações](#) (na página 528)
- [n Campos de alocação](#) (na página 529)
- [n Rastreamento de visitas \(chamadas de vendas\) para clientes](#) (na página 137)

Sobre assinaturas eletrônicas

O Oracle CRM On Demand pode armazenar dados de assinatura com segurança em qualquer formato para amostras entregues. As imagens de assinatura são armazenadas no Oracle CRM On Demand usando-se formatos de imagem padrão. A imagem de assinatura é uma série de coordenadas x e y ou de strings, que podem ser armazenadas no banco de dados do Oracle CRM On Demand.

Cada atividade de chamada gravada para amostras entregues durante uma chamada de vendas deve ter uma imagem de assinatura associada. É de responsabilidade do representante de vendas que entrega as amostras obter uma assinatura eletrônica da pessoa (ou empresa) que recebe as amostras. A assinatura pode ser registrada em papel ou por um aplicativo externo (como um handheld celular) e, em seguida, carregada no Oracle CRM On Demand por meio da interface dos serviços Web. O representante de vendas deverá capturar a assinatura quando as amostras forem entregues. O representante de vendas não pode entregar as amostras sem registrar uma assinatura autorizada.

Os administradores e os usuários autorizados podem exibir imagens de assinatura de amostra na página Detalhes da assinatura, mas não podem criar, atualizar ou excluí-las. A página Detalhes da assinatura lista as quatro assinaturas capturadas mais recentemente para as amostras entregues. Os administradores de amostra devem verificar regularmente as imagens de assinatura na página Detalhes da assinatura para assegurar que as assinaturas coletadas de cada contato sejam consistentes.

OBSERVAÇÃO: o acesso à imagem da assinatura de amostra é controlado para que apenas as funções designadas possam acessar e exibir imagens de assinatura da amostra. Apenas as funções com o privilégio Assinatura podem acessar e exibir imagens de assinatura.

Verificando assinaturas eletrônicas

Use o seguinte procedimento para verificar a assinatura associada a uma atividade da chamada para obter amostras entregues. Esse procedimento pressupõe que o tipo de registro Assinatura seja exposto como um item relacionado na página de Detalhes da chamada. Para obter mais informações sobre como expor informações sobre o item relacionado, consulte [Personalizando apresentações de itens relacionados](#) (consulte "Personalizando apresentações de item relacionado" na página 1146).

O acesso à imagem da assinatura de amostra real é controlado para que apenas as funções designadas possam acessar e exibir imagens de assinatura da amostra. Apenas as funções com o privilégio Assinatura poderão acessar e exibir imagens de assinatura.

Para obter mais informações sobre assinaturas, consulte [Sobre assinaturas eletrônicas](#) (na página 515).

Antes de começar. Para verificar as assinaturas eletrônicas, a função de usuário deve incluir o privilégio Ativar operações de amostras básicas e o privilégio (se obrigatório) Assinatura.

Para verificar assinaturas de amostra










- 1 Em Contatos - Página Inicial, abra o contato desejado.

- 2 Na página Detalhes do contato na seção Chamadas, faça drill-down no campo Assunto para abrir o registro da atividade de chamada desejado.
- 3 Na página Detalhes da chamada na seção Assinatura, faça drill-down no Campo do cargo para abrir o registro da assinatura de amostra que você deseja exibir.

OBSERVAÇÃO: você não pode editar um registro de assinatura existente ou criar um novo registro de assinatura.

- 4 Na página Detalhes da assinatura, você pode revisar os detalhes da assinatura.



A tabela a seguir fornece informações sobre alguns dos campos na página Detalhes da assinatura.

Campo	Descrição
Cabeçalho da assinatura	<p>O campo Cabeçalho da assinatura exibe as seguintes informações:</p> <ul style="list-style-type: none">  Sobrenome do contato. O sobrenome do destinatário das amostras.  Nome do contato. O nome do destinatário das amostras.  Data da assinatura. A data em que as amostras foram entregues e a data na qual a assinatura autorizada foi capturada.  Endereço. O endereço do destinatário que recebe as amostras.  Nome e sobrenome do representante comercial. O nome e o sobrenome do representante de vendas que entregou as amostras.
Texto de isenção de responsabilidade	<p>O campo Texto da isenção de responsabilidade exibe o texto da isenção de responsabilidade associado às amostras entregues. Você não pode acessar ou editá-lo.</p>
Controle de assinatura	<p>Clique neste botão para acessar a imagem da assinatura, que mostra as seguintes informações:</p> <ul style="list-style-type: none">  ID do sistema de assinatura da amostra. O identificador exclusivo associado à assinatura de amostra.  ID da Atividade. O identificador exclusivo do registro da atividade de chamada ao qual a assinatura de amostra está associada.  Data da chamada. A data em que as amostras foram entregues e a data na qual a assinatura autorizada foi capturada.  Texto da isenção de responsabilidade. O texto da isenção de responsabilidade associado às amostras entregues. <p>OBSERVAÇÃO: a sua função de usuário deve incluir o privilégio Assinatura para abrir e exibir a assinatura capturada quando as amostras foram entregues. Se você não recebeu o privilégio Assinatura, o botão Controle de assinatura permanecerá desativado.</p>

Monitorando atividades de amostra

O administrador de amostras é responsável pelo estoque de amostras da empresa e por garantir que ele atenda às regras e aos regulamentos.

Antes de começar. Para monitorar atividades de amostra, a função de usuário deve ter responsabilidades administrativas atribuídas e incluir os seguintes privilégios:

-  Ativar operações de amostras básicas
-  Ativar ajuste de amostras

Para monitorar atividades de amostras, clique na lista que você deseja monitorar na seção Lista de transações de amostra na página inicial Transação de amostra. A tabela a seguir descreve a finalidade de cada lista.

Lista de transações de amostra	Filtros
Transações com desembolso	Mostra todas as amostras enviadas e entregues. Monitorar essa lista permite ao administrador de amostras revisar todas as amostras entregues.
Transações enviadas	Mostra todas as amostras enviadas e transferidas. Monitorar essa lista permite ao administrador de amostras revisar todas as amostras devolvidas ou envios transferidos entre usuários finais.
Transações recebidas	Mostra todas as amostras enviadas e recebidas. Monitorar essa lista permite ao administrador de amostras revisar os envios recebidos entre usuários finais.
Transações de ajuste	Mostra todas as transações de ajuste enviadas. Monitorar essa lista permite ao administrador de amostras revisar todos os tipos de transações de ajuste enviados por usuários finais e administradores de amostras para reconciliar discrepâncias entre contagens físicas e registros no Oracle CRM On Demand.
Transações perdidas	Mostra todas as amostras de lote enviadas como ajustes. Monitorar essa lista permite ao administrador revisar todas as amostras perdidas.

Para obter informações sobre como ver ou criar essas listas, consulte [Trabalhando com listas](#) (na página 74) e [Criando e refinando listas](#) (na página 79).

Para exibir uma lista, clique no nome da lista.

Para criar uma nova lista, clique em Novo.

Para revisar todas as listas disponíveis, criar uma nova lista ou exibir, editar ou excluir uma lista existente, clique em Gerenciar listas. A página Gerenciar listas também inclui as listas padrão entregues com o Oracle CRM On Demand. Essas listas são somente para exibição, logo, você não pode editar ou excluí-las.






Campos de transação de amostra










Use a página Edição da transação de amostra para adicionar uma transação de amostra ou atualizar detalhes de uma transação de amostra existente com um status Em andamento. A página Edição da transação de amostra mostra o conjunto completo de campos de uma transação de amostra.





DICA: você também pode editar transações de amostra na página Lista de transações de amostra e na página Detalhes da transação de amostra. Para obter mais informações sobre como atualizar registros, consulte [Atualizando detalhes do registro](#) (na página 64).

OBSERVAÇÃO: os administradores de empresa podem personalizar o Oracle CRM On Demand de várias maneiras, por exemplo, alterando os nomes dos tipos de registro, campos e opções nas listas. Portanto, as informações exibidas podem ser diferentes das informações padrão descritas na ajuda on-line.

A tabela a seguir fornece informações adicionais sobre alguns campos de transação de amostra. Dependendo do tipo de transação de amostra aberto (Transferência de entrada, Transferência de saída, Ajuste de estoque, Desembolso, Amostras perdidas), todos esses campos podem não ser aplicáveis.

Campo	Descrição
Principais informações da transação	
Nome	O identificador exclusivo da transação de amostra (gerado pelo sistema).
Data	<p>A data da transação de amostra.</p> <p>Quando você informar uma data que esteja dentro de um período de estoque ativo, os campos Período do estoque: Data de início e Período do estoque: Data de término serão preenchidos automaticamente. Uma mensagem de erro será exibida se você informar uma data que não esteja dentro de nenhum período de estoque ou uma data posterior à data do sistema atual.</p> <p>As transações de amostra não podem ser criadas para períodos reconciliados. Uma mensagem de erro será exibida se você informar uma data que esteja dentro de um período reconciliado ou inativo.</p>
Tipo	<p>O tipo de transação de amostra pode ser um dos seguintes:</p> <ul style="list-style-type: none">  Transferência de saída  Ajuste de estoque  Amostras perdidas  Desembolso  Transferência de entrada <p>Transferência de saída, Ajuste do estoque e Amostras perdidas são transações geradas pelo usuário; Desembolso e Transferência de entrada são transações geradas pelo sistema.</p> <p>OBSERVAÇÃO: é fundamental que você não personalize ou altere a ordem da lista de opções de Tipo da configuração de campos da transação de amostra porque a funcionalidade da lista de opções em cascata pode ser afetada.</p>
Status	O status da transação de amostra pode ser um dos seguintes:

Campo	Descrição
	<p> Em andamento</p> <p> Enviado</p> <p> Processado com discrepâncias</p> <p> Em trânsito</p> <p> Processado</p> <p> Ajustado</p>
Data de entrega esperada	A data que a amostra deve ser entregue.
Nº de rastreamento	Um número exclusivo que você e o cliente podem usar para rastrear a entrega da amostra.
Nº de pacotes enviados	O número de pacotes incluídos na amostra.
Transferir para	<p>A pessoa para quem uma transação de transferência de saída é registrada. Essa pessoa recebe a amostra e deve confirmar o recebimento dela.</p> <p>Durante a criação de uma transação de transferência de saída, este é um campo obrigatório.</p>
Transferência de	A pessoa que está transferindo as amostras (ou seja, a pessoa que cria a transação de transferência de saída).
Período de estoque: Data de início	<p>A data de início do período de estoque associado à transação de amostra. Este é um campo somente leitura, só preenchido automaticamente quando a data informada no campo Data fica dentro de um período do estoque ativo.</p> <p>O período de estoque restringe os produtos e os números de lote de amostra disponíveis para seleção durante a adição de itens de linha Item da transação. Isso também garante que, para o período de estoque selecionado, apenas produtos e números de lote de amostra válidos estejam disponíveis para seleção.</p>
Período de estoque: Data de término	<p>A data de término do período de estoque associado à transação de amostra. Este é um campo somente leitura, só preenchido automaticamente quando a data informada no campo Data fica dentro de um período do estoque inativo.</p> <p>O período de estoque restringe os produtos e os números de lote de amostra disponíveis para seleção durante a adição de itens de linha Item da transação. Isso também garante que, para o período de estoque selecionado, apenas produtos e números de lote de amostra válidos estejam disponíveis para seleção.</p>
Motivo do ajuste	<p>O motivo da criação ou do ajuste da transação de amostra. Os códigos do motivo incluem os seguintes:</p> <p> Perdido</p> <p> Encontrado</p> <p> Roubo</p>

Campo	Descrição
	<p> Erro humano</p> <p> Contagem inicial</p> <p> Solicitação</p>
Comentários	O usuário pode especificar informações adicionais sobre a transação de amostra neste campo.
Anexo	<p>Se este campo estiver exposto na página, você poderá anexar um arquivo ao registro da transação de amostra. O campo exibe inicialmente um ícone de um clipe de papel na página de edição do registro:</p> <p></p> <p>Para anexar um arquivo ao registro da transação de amostra, clique no ícone de clipe de papel na página de edição do registro e selecione o arquivo cujo upload deseja fazer.</p> <p>Depois que for feito o upload do arquivo e o registro tiver sido salvo, o campo Anexo na página Detalhes do registro mostrará o nome e o tamanho do arquivo anexo. Na página Edição do registro, o campo também mostrará o ícone de clipe de papel e um ícone X que pode ser usado para remover o arquivo.</p> <p>Você pode anexar somente um arquivo a cada registro de transação de amostra.</p> <p>Para instruções sobre como anexar arquivos a registro por meio do campo Anexo e informações sobre restrições de tamanho e de tipos de arquivos, consulte Anexando arquivos a registros por meio de campos de anexo (na página 105).</p>
Principais informações do contato	
<p>OBSERVAÇÃO: estas informações somente leitura são preenchidas apenas para transações de desembolso. O Oracle CRM On Demand gera automaticamente as transações de desembolso sempre que os representantes de vendas entregam ou desembolsam amostras durante uma chamada de vendas. Para obter mais informações, consulte Entregando amostras durante uma chamada de vendas (na página 513) e Exibindo transações de desembolso (consulte "Exibindo transações com desembolso" na página 511).</p>	
Contato	O nome completo do médico ou do contato no hospital para quem o desembolso foi feito.
Nome do contato	O nome do contato para quem o desembolso foi feito.
Sobrenome do contato	O sobrenome do contato para quem o desembolso foi feito.
Tipo do contato	O tipo de contato.
Conta do contato	A conta associada a este contato.
E-mail do contato	O endereço de e-mail do contato.

Informações relacionadas

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas a transações de amostra:

- [Transações de amostra](#) (consulte "[Amostras de transações](#)" na página 502)
- [Trabalhando com a página inicial Transação de amostra](#) (consulte "[Trabalhando com a página inicial Amostra de transação](#)" na página 502)
- [Gerenciando transações de amostra](#) (consulte "[Gerenciando transações amostra](#)" na página 505)

Itens da transação

Use as páginas Item da transação para criar, atualizar e rastrear itens da transação para amostras.

Um *item da transação* registra os detalhes da amostra ou dos itens promocionais associados a uma transação de amostra. Para cada transação de amostra, um ou mais itens de linha do item da transação devem existir. Essas informações são usadas para calcular uma contagem em execução do estoque do representante de vendas. As transações de amostra são usadas no processo de reconciliação para contabilizar todas as amostras e itens promocionais atribuídos a um representante de vendas.

Gerenciando itens da transação

Para procedimentos passo a passo de gerenciamento de itens da transação, consulte:

- [Modificando a amostra em um item da transação](#) (na página 522)
- [Modificando o lote de amostra em um item da transação](#) (na página 522)
- [Adicionando itens da transação a uma transação de amostra](#) (na página 512)

Para ver os procedimentos passo a passo que são comuns a vários tipos de registro, consulte:

- [Criando registros](#) (na página 41)
- [Atualizando detalhes do registro](#) (na página 64)
- [Vinculando registros ao seu registro selecionado](#) (na página 65)
- [Trabalhando com listas](#) (na página 74)

OBSERVAÇÃO: os administradores de empresa podem personalizar o Oracle CRM On Demand de várias maneiras, por exemplo, alterando os nomes dos tipos de registro, campos e opções nas listas. Portanto, as informações exibidas podem ser diferentes das informações padrão descritas na ajuda on-line.

Além disso, dependendo do seu nível de acesso, talvez não seja possível executar todos os procedimentos descritos na lista anterior.

Tópicos relacionados

- [Itens da transação](#) (na página 521)
- [Campos do item da transação](#) (na página 523)

 [Campos de produto](#) (na página 524)

Modificando a amostra em um item da transação

Use a página Edição do produto para modificar a amostra em um item da transação. A página mostra o conjunto completo de campos para um produto.

Antes de começar. Para modificar amostras em um item da transação, a função de usuário deve incluir o privilégio Ativar operações de amostras básicas.

Para modificar a amostra em um item da transação

- 1 Na página Lista de transações de amostra, faça drill-down no campo Nome para abrir o registro de transação desejado.

OBSERVAÇÃO: O registro de transação aberto deve ter um status Em andamento. As transações com um status Enviado não podem ser modificadas.

- 2 Na página Detalhes da transação de amostra, vá até o item de linha Item da transação que você deseja modificar.
- 3 No campo Amostra do item de linha Item da transação, clique no ícone Pesquisa para selecionar uma amostra diferente a ser associada ao item de linha, se necessário.
- 4 No campo Amostra do item de linha Item da transação, clique no nome da amostra, em Editar na página Detalhes do produto e, em seguida, modifique os campos conforme necessário.

Para obter mais informações, consulte [Campos de produto](#) (na página 524).

Modificando o lote de amostra em um item da transação

Use a página Edição do lote de amostra para modificar o lote de amostra em um item da transação. A página mostra o conjunto completo de campos para um lote de amostra.

Antes de começar. Para modificar lotes de amostra em um item da transação, a função de usuário deve incluir o privilégio Ativar operações de amostras básicas.

Para modificar o lote de amostra em um item da transação

- 1 Na página Lista de transações de amostra, faça drill-down no campo Nome para abrir o registro de transação desejado.

OBSERVAÇÃO: O registro de transação aberto deve ter um status Em andamento. As transações com um status Enviado não podem ser modificadas.

- 2 Na página Detalhes da transação de amostra, vá até o item de linha Item da transação que você deseja modificar.
- 3 No campo Nº do lote do item de linha Item da transação, clique no ícone Pesquisa para selecionar um lote de amostra diferente a ser associado ao item de linha, se necessário.

OBSERVAÇÃO: apenas lotes de amostra rastreados pelo número do lote no estoque (ou seja, lotes de amostra com a caixa de seleção Estoque por lote marcada) estão disponíveis para seleção.

- 4 No campo N° do lote do item de linha Item da transação, clique no nome do lote de amostra, clique em Editar na página Detalhes do lote de amostra e, em seguida, modifique os campos do lote de amostra (consulte [Campos de lote de amostra](#) (na página 533) para obter mais informações).

Campos do item da transação

Use a página Edição do item da transação para adicionar um item da transação ou atualizar detalhes de um item da transação existente.

DICA: você também pode editar itens da transação na página Detalhes do item da transação. Para obter mais informações sobre como atualizar registros, consulte [Atualizando detalhes do registro](#) (na página 64).

OBSERVAÇÃO: os administradores de empresa podem personalizar o Oracle CRM On Demand de várias maneiras, por exemplo, alterando os nomes dos tipos de registro, campos e opções nas listas. Portanto, as informações exibidas podem ser diferentes das informações padrão descritas na ajuda on-line.

A tabela a seguir fornece informações sobre alguns dos campos do item da transação.

Campo	Descrição
Número da linha	Um número exclusivo atribuído manualmente a cada item.
Amostra	O nome da amostra ou do item promocional.
N° do lote	<p>O número exclusivo ou o nome atribuído à amostra para fins de rastreamento. Uma amostra pode ou não ser rastreada por um número de lote. Este campo é opcional.</p> <p>OBSERVAÇÃO: ao adicionar ou atualizar um item da transação, clique no ícone Pesquisa para selecionar um lote de amostra. Apenas os lotes de amostra rastreados pelo número de lote no estoque (ou seja, lotes de amostra que tenham a caixa de seleção Estoque por lote marcada) estão disponíveis para seleção. Para obter mais informações sobre lotes de amostra, consulte Lotes de amostra (na página 530) e Campos de lote de amostra (na página 533).</p>
Quantidade	<p>A quantidade da amostra. Este campo é obrigatório.</p> <p>OBSERVAÇÃO: se o valor da quantidade for menor que a quantidade inicial do estoque de amostra transferido da sede, use o sinal de subtração com o valor numérico. Este campo é importante para registrar ajustes, como perdas, roubos ou erros humanos.</p>

Tópicos relacionados

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas a itens da transação:

- [Itens da transação](#) (na página 521)
- [Gerenciando itens da transação](#) (na página 521)

 [Adicionando itens da transação a uma transação de amostra](#) (na página 512)





Campos de produto

Use a página Edição do produto para definir e gerenciar a lista de produtos da empresa. A página Edição do produto mostra o conjunto completo de campos de um produto. Para obter mais informações sobre como definir produtos para a empresa, consulte [Configurando produtos da empresa](#) (na página 1599).

DICA: você também pode editar produtos na página Detalhes do produto. Para obter mais informações sobre como atualizar registros, consulte [Atualizando detalhes do registro](#) (na página 64).

OBSERVAÇÃO: os administradores de empresa podem personalizar o Oracle CRM On Demand de várias maneiras, por exemplo, alterando os nomes dos tipos de registro, campos e opções nas listas. Portanto, as informações exibidas podem ser diferentes das informações padrão descritas na ajuda on-line.

A tabela a seguir fornece informações adicionais sobre alguns dos campos de produto.

Campo	Descrição
Principais informações sobre o produto	
Nome do produto	O nome do produto.
Categoria do produto	<p>A categoria do produto, conforme a definição do administrador do produto na empresa. Por exemplo, ela pode ser a seguinte:</p> <ul style="list-style-type: none">  Amostras entregues  Item promocional entregue <p>OBSERVAÇÃO: não altere os dados implantados para a categoria do produto. Alguns filtros do Oracle CRM On Demand foram criados para Amostras entregues e Itens promocionais entregues. Você pode adicionar novas categorias de produto, que se baseiam nos requisitos do cliente.</p>
Solução	<p>O arquivo de imagem do produto associado ao produto. O arquivo de imagem é usado para descrever o produto durante uma chamada de vendas.</p> <p>OBSERVAÇÃO: este campo está disponível com o Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition e pode não estar disponível para a configuração. Se você precisar desse campo e ele não estiver disponível, entre em contato com o administrador da empresa.</p>
Nº da peça	O número da peça do fabricante associado ao produto. A empresa especifica o número da peça.
Pedido possível	<p>Uma caixa de seleção para indicar como o produto de amostra pode ser solicitado:</p> <ul style="list-style-type: none">  Se selecionado, o produto de amostra poderá ser solicitado pelo representante de vendas e embarcado em navio pela empresa para o médico, a clínica ou o hospital.  Se não for selecionado, a amostra só poderá ser obtida quando o

Campo	Descrição
	representante de vendas fizer uma entrega de amostra.
Tipo	<p>O tipo de produto pode ser um dos seguintes:</p> <ul style="list-style-type: none"> Produto. Um item físico fabricado pelo cliente. Serviço. Um evento de valor agregado que fornece um atendimento ao cliente - pode incluir itens como hora de consultoria. Treinamento. Um evento de valor agregado que fornece educação ao cliente - inclui itens como laboratórios, manuais, treinamentos práticos, palestras etc.
Status	<p>A empresa define o status do produto. Os valores incluem os seguintes:</p> <ul style="list-style-type: none"> Disponível. O produto está disponível para transferências de amostra e entregas de amostra. Ativo. Há transferências e entregas de amostra ativas para o produto. Pendente. O produto não está pronto para ser entregue, mas está em processo de disponibilização. Pacote. Um grupo de produtos ou serviços empacotados juntos e que dependem uns dos outros. Protótipo. O produto não está pronto para disponibilidade geral, mas um exemplo do produto pode ser examinado ou estudado. Encerrado. O produto não está mais disponível para transferências e entregas de amostra e não estará mais disponível no futuro. Fechado. Ele tem o mesmo significado de Encerrado, exceto pelo produto estar disponível até que não haja mais nenhum produto para transferência ou entrega.
Informações adicionais	
Criado	Data, marcador de data/hora e usuário que criou o registro.
Modificado	Data, marcador de data/hora e usuário que modificou o registro pela última vez.
Descrição	Uma descrição da amostra do produto.

Alocações

Use as páginas Alocação para criar, atualizar e rastrear alocações de uma amostra.

O administrador de amostras de uma empresa farmacêutica define um registro de alocação. Esse registro de alocação determina o período no qual os produtos de amostra são fornecidos ao representante de vendas para

distribuição a clínicas, hospitais ou contatos médicos. Além disso, as informações de alocação definem o seguinte:

- n O número de amostras de um determinado produto permitido para entrega em uma hora específica
- n O número máximo de amostras que um representante de vendas pode distribuir para uma determinada localização

Esse recurso permite ao administrador de amostras definir esses parâmetros no nível do produto e informar essas informações a todos os representantes de vendas. Usando alocações, você pode definir o período de alocação, alocar amostras dentro do período de alocação, exibir a lista de amostras disponível para cada período de alocação e definir os parâmetros máximos para distribuir essa amostra durante esse período de alocação.

OBSERVAÇÃO: o administrador da empresa determina quais guias estão disponíveis para você. Se a sua responsabilidade não incluir rastrear informações de alocação, a guia Alocação poderá ser excluída da configuração.

Trabalhando com a página inicial Alocação

A página inicial Alocação é o ponto de partida para gerenciar alocações.

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

Antes de começar. Para trabalhar com alocações, a função de usuário deve incluir o privilégio Ativar operações de amostras básicas.

Criando uma alocação

O administrador de amostras cria uma nova alocação clicando no botão Novo na seção Alocações recém-modificadas. Para obter mais informações, consulte [Criando registros](#) (na página 41) e [Campos de alocação](#) (na página 529).

Trabalhando com listas de alocações

A seção Lista de alocações mostra algumas listas filtradas. As listas filtradas são subconjuntos ou grupos de registros que permitem limitar o número de registros com o qual trabalhar por vez. O Oracle CRM On Demand apresenta um conjunto de listas padrão. Todas as listas padrão são públicas e qualquer pessoa pode vê-las. Você e seus gerentes podem criar listas adicionais, com base em critérios diferentes. Essas listas personalizadas aparecem acima do conjunto de listas padrão.

A tabela a seguir descreve as listas padrão para alocações.

Lista de alocações	Filtros
Todas as alocações	Todas as alocações para as quais você tenha visibilidade, independentemente de quem seja o proprietário da alocação.

Lista de alocações	Filtros
Alocações recém-modificadas	Todas as alocações com o seu nome no campo Proprietário, classificadas pela data de modificação.

Para exibir uma lista, clique no nome da lista.

Para criar uma nova lista, clique em Novo. Para obter mais informações sobre como criar listas, consulte [Criando e refinando listas](#) (na página 79).

Para revisar todas as listas disponíveis, criar uma nova lista ou exibir, editar ou excluir uma lista existente, clique em Gerenciar listas. A página Gerenciar listas também inclui as listas padrão entregues com o Oracle CRM On Demand. Essas listas são somente para exibição, logo, você não pode editar ou excluí-las.






Exibindo alocações recentes

A seção Alocações recém-modificadas mostra as alocações que foram modificadas mais recentemente.

Clique em Exibir lista completa para expandir a lista.

Adicionando seções à página inicial Alocação

Se a função de usuário incluir o privilégio Personalizar páginas iniciais, você poderá adicionar algumas ou todas as seções a seguir à página inicial Alocação:




-  Alocações recém-criadas
-  Alocações recém-modificadas
-  Minhas alocações recém-criadas
-  Minhas alocações recém-modificadas
-  Seções de relatório adicionais (O administrador da empresa pode disponibilizar seções de relatório para exibição na página inicial Alocação.)

Para adicionar seções à página inicial Alocação

- 1** Na página inicial Alocação, clique em Editar layout.
- 2** Na página Apresentação da página inicial Alocação, clique nas setas para adicionar ou remover seções e organizá-las na página. Clique em Salvar.

Tópicos relacionados

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas a alocações:

-  [Alocações](#) (na página 525)
-  [Campos de alocação](#) (na página 529)
-  [Gerenciando alocações](#) (na página 528)

Gerenciando alocações

Para procedimentos passo a passo de gerenciamento de alocações, consulte:

- [n Alocando amostras para usuários finais](#) (na página 528)
- [n Modificando a amostra em uma alocação](#) (na página 529)

Para ver os procedimentos passo a passo que são comuns a vários tipos de registro, consulte:

- [n Criando registros](#) (na página 41)
- [n Atualizando detalhes do registro](#) (na página 64)
- [n Vinculando registros ao seu registro selecionado](#) (na página 65)
- [n Trabalhando com listas](#) (na página 74)

OBSERVAÇÃO: os administradores de empresa podem personalizar o Oracle CRM On Demand de várias maneiras, por exemplo, alterando os nomes dos tipos de registro, campos e opções nas listas. Portanto, as informações exibidas podem ser diferentes das informações padrão descritas na ajuda on-line.

Além disso, dependendo do seu nível de acesso, talvez não seja possível executar todos os procedimentos descritos na lista anterior.

Tópicos relacionados

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas a alocações:

- [n Alocações](#) (na página 525)
- [n Trabalhando com a página inicial Alocação](#) (na página 526)
- [n Campos de alocação](#) (na página 529)

Alocando amostras para usuários finais

Use a página Detalhes da alocação para alocar amostras a um usuário final.

Para adicionar vários registros de alocação, é recomendável que o administrador de amostras crie um arquivo de importação (mapeando usuários finais para alocações de produto) e, em seguida, carregue os dados no Oracle CRM On Demand.

Antes de começar. Para alocar amostras a usuários finais, a função de usuário deve incluir o privilégio Ativar operações de amostras básicas.

Para alocar amostras a um usuário final

- 1 Na página Lista de alocações, faça drill-down no campo Tipo de conta para abrir o registro de alocação desejado.
- 2 Na página Detalhes da alocação, clique no ícone Pesquisa ao lado do campo Proprietário e selecione o usuário final. Clique em Salvar.

Modificando a amostra em uma alocação

Use a página Edição do produto para modificar a amostra em uma alocação. A página mostra o conjunto completo de campos para um produto.

Antes de começar. Para modificar a amostra em uma alocação, a função de usuário deve incluir o privilégio Ativar operações de amostras básicas.

Para modificar a amostra em uma alocação

- 1 Na página Lista de alocações, faça drill-down no campo Tipo de conta para abrir o registro de alocação desejado para modificação.
- 2 Na página Detalhes da alocação no campo Amostra, clique no ícone Pesquisa para selecionar uma amostra diferente a ser associada ao registro de alocação, se necessário.
- 3 Na página Detalhes da alocação no campo Amostra, clique no nome da amostra, clique em Editar na página Detalhes do produto e, em seguida, modifique os campos conforme necessário (consulte [Campos de produto](#) (na página 524) para obter mais informações).





Campos de alocação

Use a página Edição de alocação para adicionar um aplicativo ou atualizar detalhes de uma alocação existente. A página Edição de alocação mostra o conjunto completo de campos de uma alocação.

DICA: você também pode editar alocações na página Lista de alocações e na página Detalhes da alocação. Para obter mais informações sobre como atualizar registros, consulte [Atualizando detalhes do registro](#) (na página 64).

OBSERVAÇÃO: os administradores de empresa podem personalizar o Oracle CRM On Demand de várias maneiras, por exemplo, alterando os nomes dos tipos de registro, campos e opções nas listas. Portanto, as informações exibidas podem ser diferentes das informações padrão descritas na ajuda on-line.




A tabela a seguir fornece informações adicionais sobre alguns dos campos de alocação.

Campo	Descrição
Tipo de alocação	O nome da alocação é definido pelo administrador de amostras. Ele deve ser exclusivo. Alguns exemplos incluem: <ul style="list-style-type: none">  Alocação de amostra  Alocação do item promocional
Ativo	O status da alocação pode ser um dos seguintes: <ul style="list-style-type: none">  Ativo. Indica que a data de término do período de alocação ainda não ocorreu.  Inativo. Indica que o período de alocação foi concluído e que a data de término foi alcançada.

Campo	Descrição
Proprietário	O proprietário da alocação. Essa é a pessoa a quem o administrador de amostras atribui a alocação.
Amostra	A amostra do produto associada à alocação. OBSERVAÇÃO: durante a criação de um novo registro de alocação, apenas os produtos categorizados como amostras (ou seja, produtos do tipo de categoria, Amostras entregues) podem ser informados neste campo.
Qtde. máx.	A quantidade máxima permitida para entrega em uma chamada.
Qtde. da alocação	A quantidade máxima permitida para entrega durante o período de alocação.
Data de início	A data de início da alocação.
Data de término	A data de término da alocação.
Interromper amostragem	Uma caixa de seleção para indicar se é necessário continuar entregando amostras: <input type="checkbox"/> Se marcada, as entregas das amostras não serão mais permitidas. <input type="checkbox"/> Se não estiver, as entregas das amostras serão permitidas.
Ordenar por	Este campo permite a representantes de vendas exibirem as alocações em uma ordem especificada.

Tópicos relacionados

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas a alocações:

-  [Alocações](#) (na página 525)
-  [Trabalhando com a página inicial Alocação](#) (na página 526)
-  [Gerenciando alocações](#) (na página 528)

Lotes de amostra

Use as páginas Lote de amostra para criar, atualizar e rastrear lotes de amostra.

Um produto, conforme a fabricação, recebe um número de lote. As empresas usam esse número de lote para rastrear produtos. O rastreamento será essencial se um determinado produto precisar ser lembrado ou se um defeito for encontrado durante a produção. Saber onde todos os produtos estão localizados é essencial para muitas empresas. O Oracle CRM On Demand fornece a opção para rastrear as amostras entregues usando os números de lote. O administrador de amostras de uma empresa opta por usar ou não números de lote.

OBSERVAÇÃO: o administrador da empresa determina quais guias estão disponíveis para você. Se a sua responsabilidade não incluir rastrear informações de lote de amostra, a guia Lote de amostra poderá ser excluída da configuração.

Trabalhando com a página inicial Lote de amostra

A página inicial Lote de amostra é o ponto de partida para gerenciar lotes de amostra. Essa página exibe informações relevantes para você.

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

Antes de começar. Para trabalhar com lotes de amostra, a função de usuário deve incluir o privilégio Ativar operações de amostras básicas.

Criando um lote de amostra

Você pode criar um novo lote de amostra clicando no botão Novo na seção Lotes de amostra recém-vistos. Para obter mais informações, consulte [Criando registros](#) (na página 41) e [Campos de lote de amostra](#) (na página 533).

Trabalhando com listas de lotes de amostra

A seção Lista de lotes de amostra mostra algumas listas filtradas. As listas filtradas são subconjuntos ou grupos de registros que permitem limitar o número de registros com o qual trabalhar por vez. O Oracle CRM On Demand apresenta um conjunto de listas padrão. Todas as listas padrão são públicas e qualquer pessoa pode vê-las. Você e seus gerentes podem criar listas adicionais, com base em critérios diferentes. Essas listas personalizadas aparecem acima do conjunto de listas padrão.

A tabela a seguir descreve as listas padrão para lotes de amostra.

Lista de lotes de amostra	Filtros
Todos os lotes de amostra	<p>Todos os lotes de amostra para as quais você tenha visibilidade, independentemente de quem seja o proprietário do lote de amostra.</p> <p>OBSERVAÇÃO: apenas os lotes de amostra rastreados pelo número do lote no estoque são exibidos na lista Todos os lotes de amostra (consulte Campos de lote de amostra (na página 533) para obter mais informações).</p>
Lotes de amostra recém-modificados	<p>Todos os lotes de amostra com o seu nome no campo Proprietário, classificadas pela data de modificação.</p> <p>OBSERVAÇÃO: apenas os lotes de amostra rastreados pelo número do lote no estoque são exibidos na lista Lotes de amostra recém-modificados (consulte Campos de lote de amostra (na página 533) para obter mais informações).</p>

Para exibir uma lista, clique no nome da lista.

Para criar uma nova lista, clique em Novo. Para obter mais informações sobre como criar listas, consulte [Criando e refinando listas](#) (na página 79).

Para revisar todas as listas disponíveis, criar uma nova lista ou exibir, editar ou excluir uma lista existente, clique em Gerenciar listas. A página Gerenciar listas também inclui as listas padrão entregues com o Oracle CRM On Demand. Essas listas são somente para exibição, logo, você não pode editar ou excluí-las.






Exibindo lotes de amostra recentes

A seção Lotes de amostra recém-modificados mostra os lotes de amostra modificados mais recentemente.

Clique em Exibir lista completa para expandir a lista.

Adicionando seções à página inicial Lote de amostra

Se a função de usuário incluir o privilégio Personalizar páginas iniciais, você poderá adicionar algumas ou todas as seções a seguir à página inicial Lote de amostra:




-  Lotes de amostra recém-criados
-  Lotes de amostra recém-modificados
-  Meus lotes de amostra recém-criados
-  Meus lotes de amostra recém-modificados
-  Seções de relatório adicionais (O administrador da empresa pode disponibilizar seções de relatório para exibição na página inicial Lote de amostra.)

Para adicionar seções à página inicial Lote de amostra

- 1** Na página inicial Lote de amostra, clique em Editar layout.
- 2** Na página Apresentação da página inicial Lote de amostra, use as setas para adicionar ou remover seções e organizá-las na página.
- 3** Clique em Salvar.

Tópicos relacionados

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas a lotes de amostra:

-  [Lotes de amostra](#) (na página 530)
-  [Campos de lote de amostra](#) (na página 533)
-  [Gerenciando lotes de amostra](#) (na página 532)

Gerenciando lotes de amostra

Para ver os procedimentos passo a passo que são comuns a vários tipos de registro, consulte:

-  [Criando registros](#) (na página 41)

- [n Atualizando detalhes do registro](#) (na página 64)
- [n Vinculando registros ao seu registro selecionado](#) (na página 65)
- [n Trabalhando com listas](#) (na página 74)

OBSERVAÇÃO: os administradores de empresa podem personalizar o Oracle CRM On Demand de várias maneiras, por exemplo, alterando os nomes dos tipos de registro, campos e opções nas listas. Portanto, as informações exibidas podem ser diferentes das informações padrão descritas na ajuda on-line.

Além disso, dependendo do seu nível de acesso, talvez não seja possível executar todos os procedimentos descritos na lista anterior.

Tópicos relacionados

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas a lotes de amostra:

- [n Lotes de amostra](#) (na página 530)
- [n Trabalhando com a página inicial Lote de amostra](#) (na página 531)
- [n Campos de lote de amostra](#) (na página 533)

Campos de lote de amostra






Use a página Edição do lote de amostra para adicionar um lote de amostra ou atualizar detalhes de um lote de amostra existente. A página Edição do lote de amostra mostra o conjunto completo de campos de um lote de amostra.

DICA: você também pode editar lotes de amostra na página Lista de lotes de amostra e na página Detalhes do lote de amostra. Para obter mais informações sobre como atualizar registros, consulte [Atualizando detalhes do registro](#) (na página 64).

OBSERVAÇÃO: os administradores de empresa podem personalizar o Oracle CRM On Demand de várias maneiras, por exemplo, alterando os nomes dos tipos de registro, campos e opções nas listas. Portanto, as informações exibidas podem ser diferentes das informações padrão descritas na ajuda on-line.

A tabela a seguir fornece informações sobre alguns dos campos de lote de amostra.

Campo	Descrição
Número do lote	O número do lote de fabricação especificado para o produto.
Amostra	O nome do produto de amostra. OBSERVAÇÃO: durante a criação de um novo registro de lote de amostra, apenas os produtos categorizados como amostras (ou seja, produtos do tipo de categoria, Amostras entregues) podem ser informados neste campo.
Data de início	A data em que o lote de amostra se tornou disponível.
Data de expiração	A data em que o lote de amostra expira.

Campo	Descrição
Dias curtos	O número de dias para os quais o administrador de amostras determinou interromper amostragem, antes da data de expiração. Esse valor numérico é usado no cálculo da data limite.
Data limite	A data calculada na qual o lote de amostra deixa de ser válido para entrega. Essa data é calculada pelo Oracle CRM On Demand subtraindo-se o número de dias curtos da data de expiração.
Status	<p>Este é um campo somente leitura, que indica se a amostra pode ser atendida. Os valores possíveis são os seguintes:</p> <p> Bom. Indica que a data atual é anterior à data limite</p> <p> Expirado. Indica que a data atual é posterior à data de expiração</p> <p> Com data curta. Indica que a data atual está entre a data de expiração e a data limite</p>
Estoque por lote	<p>Uma caixa de seleção que indica se o lote de amostra está sendo rastreado com base no número do lote no estoque. O administrador da empresa define este campo.</p> <p> Se marcada, o lote de amostra será rastreado pelo número do lote no estoque.</p> <p> Se não marcada, o lote de amostra não será rastreado pelo número do lote no estoque.</p>
Amostra: N° da peça	O número do produto de amostra.
Criado	A data e o usuário que criou o lote de amostra.
Modificado	A data e o usuário que modificou o lote de amostra pela última vez.
Descrição	Uma descrição geral do lote de amostra.

Tópicos relacionados

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas a lotes de amostra:

 [Lotes de amostra](#) (na página 530)

 [Trabalhando com a página inicial Lote de amostra](#) (na página 531)

 [Gerenciando lotes de amostra](#) (na página 532)

Termo de isenção de responsabilidade sobre amostra

Use as páginas de Termo de isenção de responsabilidade sobre amostra para criar, atualizar e rastrear termos da empresa. Quando o representante de vendas colhe a assinatura para uma amostra entregue, o termo de isenção de responsabilidade corporativa é apresentado ao médico.

Um *termo de isenção de responsabilidade sobre amostra* é o texto apresentado para negar responsabilidade sobre certos efeitos adversos e reduzir a responsabilidade sobre uma amostra de produto entregue a um médico ou outro profissional de saúde. O texto de cada termo de isenção de responsabilidade é cuidadosamente escrito e aprovado pelos responsáveis jurídicos, de marketing ou de conformidade da amostra da empresa farmacêutica, ou ambos. No Oracle CRM On Demand, uma empresa só tem um texto de isenção de responsabilidade ativo de cada vez.

OBSERVAÇÃO: o administrador da empresa determina as guias disponíveis para você. Se não fizer parte das suas responsabilidades rastrear informações do termo de isenção de responsabilidade, a guia Termo de isenção de responsabilidade sobre amostra provavelmente não estará na sua configuração.

Trabalhando com a página inicial do termo de isenção de responsabilidade sobre amostra

A Página inicial do termo de isenção de responsabilidade sobre amostra é o ponto inicial para gerenciar termos de isenção de responsabilidade. Essa página exibe informações relevantes.

OBSERVAÇÃO: o administrador da empresa pode personalizar a apresentação da Página inicial de isenção de responsabilidade sobre amostra. Se a sua função do usuário inclui privilégio de Personalizar páginas iniciais, você pode adicionar seções à página e remover seções dela.

Antes de começar. Para que você possa trabalhar com termos de isenção de responsabilidade sobre amostra, sua função de usuário deve incluir o privilégio Ativar operações de amostras básicas.

Criando um termo de isenção de responsabilidade sobre amostra

É possível criar um termo de isenção de responsabilidade sobre amostra clicando no botão Novo na seção Termos de isenção de responsabilidade sobre amostra modificados recentemente. Todas as isenções de responsabilidade sobre amostra possuem o status Inativo ao serem criados. Para obter mais informações, consulte [Criando registros](#) (na página 41) e Campos de isenção de responsabilidade sobre amostra.

Trabalhando com listas de termos de isenção de responsabilidade sobre amostra

A seção Lista de termos de isenção de responsabilidade sobre amostra exibe algumas listas filtradas. Elas são subgrupos ou grupos de registros que permitem limitar o número de registros com os quais trabalhar por vez. O Oracle CRM On Demand apresenta um conjunto de listas padrão. Todas as listas padrão são públicas e qualquer pessoa pode vê-las. Você e seus gerentes podem criar listas adicionais, com base em critérios diferentes. Essas listas personalizadas aparecem acima do conjunto de listas padrão.

A tabela a seguir descreve as listas padrão para termos de isenção de responsabilidade sobre amostra.

Lista de termos de isenção de responsabilidade sobre amostra	Filtros
Todas as isenções de responsabilidade sobre amostra	Todas as isenções de responsabilidade sobre amostra que você consegue ver, independentemente de quem é proprietário da isenção de responsabilidade.
Termos de isenção de responsabilidade sobre amostra modificados recentemente	Todas as isenções de responsabilidade sobre amostra que foram modificados recentemente, classificados por data de modificação.

Para exibir uma lista, clique no nome da lista.

Para criar uma nova lista, clique em Novo. Para obter mais informações sobre como criar listas, consulte [Criando e refinando listas](#) (na página 79).

Para revisar todas as listas disponíveis, criar uma nova lista ou exibir, editar ou excluir uma lista existente, clique em Gerenciar listas. A página Gerenciar listas também inclui as listas padrão entregues com o Oracle CRM On Demand. Essas listas são somente para exibição, logo, você não pode editar ou excluí-las.




Exibindo isenções de responsabilidade sobre amostra recentes

A seção Isenções de responsabilidade sobre amostra modificadas recentemente exibe as isenções de responsabilidade que foram modificadas mais recentemente.

Clique em Exibir lista completa para expandir a lista.

Adicionando seções à página inicial do termo de isenção de responsabilidade sobre amostra

Se a sua função de usuário inclui o privilégio de Personalizar páginas iniciais, você pode adicionar as seguintes seções à Página inicial de isenção de responsabilidade sobre amostra:

-  Termos de isenção de responsabilidade sobre amostra criados recentemente
-  Termos de isenção de responsabilidade sobre amostra modificados recentemente
-  Seções de relatórios adicionais (o administrador da empresa pode disponibilizar a exibição de seções de relatórios na Página inicial do termo de isenção de responsabilidade sobre amostra.)

Para adicionar seções à Página inicial do termo de isenção de responsabilidade sobre amostra

- 1 Na Página inicial de termo de isenção de responsabilidade sobre amostra, clique em Editar apresentação.
- 2 Na página Isenção de responsabilidade sobre amostra - Apresentação de página inicial, clique nas setas para adicionar ou remover seções e para organizar as seções na página. Clique em Salvar.

Tópicos relacionados

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas a termos de isenção de responsabilidade sobre amostra:

- [Termo de isenção de responsabilidade sobre amostra](#) (na página 535)
- [Campos de isenção de responsabilidade sobre amostra](#) (consulte "[Campos do termo de isenção de responsabilidade sobre amostra](#)" na página 538)
- [Gerenciando isenções de responsabilidade sobre amostra](#) (consulte "[Gerenciando termos de isenção de responsabilidade sobre amostra](#)" na página 537)

Gerenciando termos de isenção de responsabilidade sobre amostra

Para obter procedimentos detalhados de gerenciamento de isenções de responsabilidade sobre amostra, consulte:

- [Ativando uma isenção de responsabilidade sobre amostra](#) (consulte "[Ativando um termo de isenção de responsabilidade sobre amostra](#)" na página 538)

Para ver os procedimentos passo a passo que são comuns a vários tipos de registro, consulte:

- [Criando registros](#) (na página 41)
- [Atualizando detalhes do registro](#) (na página 64)
- [Vinculando registros ao seu registro selecionado](#) (na página 65)
- [Trabalhando com listas](#) (na página 74)

OBSERVAÇÃO: os administradores de empresa podem personalizar o Oracle CRM On Demand de várias maneiras, por exemplo, alterando os nomes dos tipos de registro, campos e opções nas listas. Portanto, as informações exibidas podem ser diferentes das informações padrão descritas na ajuda on-line.

Além disso, dependendo do seu nível de acesso, talvez não seja possível executar todos os procedimentos descritos na lista anterior.

Tópicos relacionados

- [Termo de isenção de responsabilidade sobre amostra](#) (na página 535)
- [Campos de isenção de responsabilidade sobre amostra](#) (consulte "[Campos do termo de isenção de responsabilidade sobre amostra](#)" na página 538)
- [Trabalhando com a página inicial de isenção de responsabilidade sobre amostra](#) (consulte "[Trabalhando com a página inicial do termo de isenção de responsabilidade sobre amostra](#)" na página 535)

Ativando um termo de isenção de responsabilidade sobre amostra

Todos os registros de termos de isenção de responsabilidade sobre amostra recebem automaticamente o status Inativo ao serem criados. Quando o texto no registro do termo é definido e aprovado pelos departamentos responsáveis na empresa, você pode ativar o registro do termo de isenção de responsabilidade sobre amostra.

As restrições a seguir serão aplicadas a termos de isenção de responsabilidade sobre amostra:

- n Apenas um registro de termo de isenção de responsabilidade sobre amostra pode estar ativo por vez.
- n Não é permitido alterar um termo de isenção de responsabilidade sobre amostra expirado ou ativo no momento.
- n Representantes de vendas, médicos e outros profissionais de saúde podem visualizar a isenção de responsabilidade sobre amostra ativa durante o processo de captura de assinatura.

Antes de começar. Para ativar termos de isenção de responsabilidade sobre amostra, sua função de usuário deve incluir o privilégio Ativar operações de amostras básicas.

Para ativar um registro de termo de isenção de responsabilidade sobre amostra

- 1** Na página Termo de isenção de responsabilidade sobre amostra - Lista, clique em Editar para abrir o registro do termo desejado. Você deve selecionar um registro com status Inativo.
- 2** Na página Editar termo de isenção de responsabilidade sobre amostra, clique em Ativar para ativar o registro do termo.

Essa etapa faz o seguinte:

- n Define a data de início do termo de isenção de responsabilidade sobre amostra ativado recentemente e a data de término do anteriormente ativo (se houver um).
- n Define como Expirado o status das alterações da isenção de responsabilidade sobre amostra anteriormente ativa.

OBSERVAÇÃO: o botão Ativar fica desabilitado se você abrir um registro Ativo ou Expirado.

Campos do termo de isenção de responsabilidade sobre amostra

Use a página Editar termo de isenção de responsabilidade sobre amostra para criar um termo ou atualizar detalhes em um existente. Essa página mostra o conjunto completo de campos para um termo de isenção de responsabilidade sobre amostra.

DICA: você pode editar isenções de responsabilidade sobre amostra na página Isenções de responsabilidade sobre amostra - Lista e na página Isenção de responsabilidade sobre amostra - Detalhe. Para obter mais informações sobre atualização de registros, consulte [Atualizar detalhes de registro](#) (consulte "[Atualizando detalhes do registro](#)" na página 64).

OBSERVAÇÃO: os administradores de empresa podem personalizar o Oracle CRM On Demand de várias maneiras, por exemplo, alterando os nomes dos tipos de registro, campos e opções nas listas. Portanto, as informações exibidas podem ser diferentes das informações padrão descritas na ajuda on-line.

A tabela a seguir fornece informações sobre alguns campos do termo de isenção de responsabilidade sobre amostra.

Campo	Descrição
Texto do termo de isenção de responsabilidade	O texto de isenção de responsabilidade a ser inserido.
Status	O status do texto do termo de isenção de responsabilidade, que pode ser: <ul style="list-style-type: none"> Inativo. Todos os registros de termos recebem esse status quando são criados. Ativo. Quando um registro de termo é ativado, seu status é alterado para Ativo. Apenas um registro pode estar ativo por vez. Expirado. Quando um novo registro de termo é criado e ativado, o status do registro anteriormente ativo é alterado para Expirado.
Data de início	A data na qual o termo de isenção de responsabilidade torna-se ativo. Esse campo permanece em branco quando um registro de termo de isenção de responsabilidade é criado. Após o registro ser ativado, o Oracle CRM On Demand preenche o campo com a data atual.
Data de término	A data em que o termo de isenção de responsabilidade expira. Esse campo permanece em branco quando um registro de termo de isenção de responsabilidade é criado. Após o novo registro ser ativado, o Oracle CRM On Demand preenche o campo com a data atual.
Comentários	Comentários gerais associados a termos de isenção de responsabilidade. Você pode adicionar comentários apenas a termos inativos.
Criado	Informações de registro sobre quando a isenção de responsabilidade foi criada e o usuário que a criou.
Modificado	Informações de registro sobre quando ocorreu a última modificação no termo e do usuário que o modificou.

Informações relacionadas

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas a termos de isenção de responsabilidade sobre amostra:

- [Termo de isenção de responsabilidade sobre amostra](#) (na página 535)
- [Trabalhando com a página inicial do termo de isenção de responsabilidade sobre amostra](#) (na página 535)
- [Gerenciando termos de isenção de responsabilidade sobre amostra](#) (na página 537)

Entrega de conteúdo personalizada




Este tópico apresenta os recursos da Entrega de conteúdo personalizada (PCD) disponíveis com o Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.

Sobre a Entrega de conteúdo personalizada

O PCD (Entrega de conteúdo personalizado) é a solução de marketing completa da Oracle para apresentações eletrônicas mais detalhadas. O PCD permite que as organizações de vendas e de marketing gerenciem conteúdo digital, criem planos de envio de mensagens e os distribuam para a força de vendas em campo. Dessa forma, as organizações de vendas podem entregar apresentações personalizadas para clientes enquanto capturam automaticamente as métricas de resposta do cliente para repassá-las à organização de marketing para uma análise detalhada. O PCD é necessário para realizar apresentações e capturar métricas de resposta do cliente.

Cenário para usar a PCD

A PCD do Oracle CRM On Demand permite aos usuários:

-  Gerenciar conteúdo digital
-  Gerenciar planos de mensagem
-  Armazenarem respostas dos clientes a planos de mensagem

Os usuários desejados da solução PCD do Oracle CRM On Demand são gerentes de produto, gerentes de operações de vendas e outros que desenvolvem materiais de apoio a serem usados por uma força de vendas.

O seguinte cenário fornece uma visão geral de como a funcionalidade da PCD deve ser usada:

1 Gerenciar conteúdo digital

O conteúdo digital (arquivos gráficos) é anexado primeiro a um registro da solução. Embora a PCD dê suporte a vários formatos gráficos, o formato mais comum é um arquivo SWF, que permite apresentações avançadas. Uma imagem de miniatura correspondente (normalmente um arquivo PNG, GIF ou JPG) também seria anexada ao mesmo registro da solução para fornecer uma representação gráfica compacta do arquivo de mídia maior. O registro da solução inclui campos de metadados sobre o arquivo anexado, como data de expiração e se ele recebeu aprovação legal e de marketing.

Para definir registros de solução, consulte [Soluções](#) (na página 305).

2 Gerenciar planos de mensagem

Depois de anexarem arquivos gráficos a registros de solução, os usuários criam planos de mensagem, que consistem em uma coleção de arquivos de mídia organizados para transmitir uma mensagem de vendas. Os usuários especificam uma sequência de itens do plano de mensagem que criam um plano de mensagem. Cada item do plano corresponde a um registro de solução e seu conteúdo digital associado, além de incluir arquivos de mídia relacionados que um apresentador pode usar para detalhar ainda mais um determinado tópico. Enquanto um registro de solução consiste em um arquivo de mídia digital que pode ser usado para vários planos de mensagem, um item do plano representa uma instância exclusiva de um determinado arquivo de mídia de solução, com metadados específicos do uso de um arquivo de mídia de um plano específico.

Para definir um plano de mensagem e seus registros associados, consulte [Planos de mensagem](#) (na página 541), [Itens de plano de mensagem](#) (consulte "[Itens do plano de mensagem](#)" na página 548) e [Relações de item do plano de mensagem](#) (consulte "[Relações do item do plano de mensagem](#)" na página 552).

3 Armazenar respostas dos clientes a planos de mensagem

Os planos de envio de mensagens são entregues em um aplicativo externo ao Oracle CRM On Demand. O Oracle CRM On Demand recebe comentários do público do aplicativo externo e armazena essas informações. Esses comentários são armazenados durante períodos separados na entrega do plano de envio de mensagens e também podem ser associados a respostas predefinidas.

Para definir respostas de mensagem, consulte [Ajustando respostas de mensagem](#) (consulte "[Ajustando respostas a mensagens](#)" na página 149).

Planos de mensagem

Use as páginas Plano de mensagem para criar, atualizar e rastrear esses planos.

Um *plano de mensagem* é uma apresentação feita usando um computador. Os usuários de vendas usam esse plano para descrever produtos e rastrear o feedback do cliente. As páginas do plano de mensagem capturam os vários atributos do plano, como os produtos cobertos, a data de término do plano e outros parâmetros.

Os gerentes da marca, de produtos e de operações de vendas criam os planos de envio de mensagem. Eles consistem em sequências específicas de conteúdo, para que os usuários de vendas realizem apresentações de acordo com as diretrizes jurídicas e de marketing da empresa.

Um plano de envio de mensagens pode conter vários itens do plano de envio de mensagens em uma determinada sequência, semelhante a uma apresentação tradicional que consiste em vários slides. Um plano de envio de mensagens ainda pode ser um slide informando uma determinada mensagem. Ao criar uma atividade, os representantes de vendas podem revisar os planos de envio de mensagens recomendados para a atividade, por exemplo, uma chamada de vendas, uma tarefa ou um compromisso, para ver se existe alguma recomendação. As recomendações do plano de envio de mensagens se baseiam nas correspondências de segmento e nas associações de objetivo entre o plano de envio de mensagens e a chamada de vendas, a tarefa ou o compromisso. Para obter mais informações, consulte [Revisando planos de envio de mensagens recomendados para atividades](#) (na página 545).

OBSERVAÇÃO: o administrador da sua empresa determina quais guias estão disponíveis para você. Se a sua responsabilidade não incluir a administração de informações do plano de mensagem, essa guia pode ser excluída da sua configuração. Sua função de usuário deve incluir o privilégio Gerenciar entrega de conteúdo personalizado para que você possa trabalhar com as páginas do plano de mensagem.

Trabalhando com a página inicial do plano de mensagem

A Página inicial do plano de mensagem é o ponto inicial para gerenciar registros do plano de mensagem. Essa página contém várias seções e exibe informações relevantes.

OBSERVAÇÃO: o administrador da empresa pode personalizar a apresentação da Página inicial do plano de mensagem. Se a sua função de usuário inclui privilégio de Personalizar páginas iniciais, você pode adicionar seções à página e remover seções dela.

Criando um plano de mensagem

Você pode criar um novo plano clicando no botão Novo na seção Planos de mensagem modificados recentemente. Para obter mais informações, consulte [Criando registros](#) (na página 41) e [Campos do plano de mensagem](#) (consulte "Campos do plano de envio de mensagens" na página 546).

Trabalhando com listas de planos de mensagem

A seção Listas de planos de mensagem exibe algumas listas filtradas. Elas são subgrupos ou grupos de registros que permitem limitar o número de registros com os quais trabalhar por vez.

A tabela a seguir descreve as listas padrão para planos de mensagem.

Lista de planos de mensagem	Filtros
Todos os planos de mensagem	Todos os planos de mensagem que você consegue ver, independentemente de quem é proprietário do plano.
Planos de mensagem modificados recentemente	Todos os planos com seu nome no campo Proprietário, classificados por data de modificação.

Para exibir uma lista, clique no nome da lista.

Para criar uma nova lista, clique em Novo. Para obter mais informações sobre como criar listas, consulte [Criando e refinando listas](#) (na página 79).

Para revisar todas as listas disponíveis, criar uma nova lista ou exibir, editar ou excluir uma lista existente, clique em Gerenciar listas. A página Gerenciar listas também inclui as listas padrão entregues com o Oracle CRM On Demand. Essas listas são somente para exibição, logo, você não pode editar ou excluí-las.






Exibindo planos de mensagem recentes

A seção Planos de mensagem modificados recentemente exibe os planos modificados recentemente.

Clique em Exibir lista completa para expandir a lista.

Adicionando seções à página inicial do plano de mensagem

Se a sua função de usuário inclui o privilégio de Personalizar páginas iniciais, você pode adicionar as seguintes seções à Página inicial de planos de mensagem:




-  Planos de mensagem criados recentemente
-  Planos de mensagem modificados recentemente
-  Meus planos de mensagem criados recentemente
-  Meus planos de mensagem modificados recentemente
-  Seções de relatórios adicionais (o administrador da empresa pode disponibilizar a exibição de seções de relatórios na Página inicial de planos de mensagem.)

Para adicionar seções à Página inicial de planos de mensagem





- 1** Na Página inicial de planos de mensagem, clique em Editar apresentação.
- 2** Na página Apresentação da página inicial de planos de mensagem, clique nas setas para adicionar ou remover seções e para organizar as seções na página. Clique em Salvar.

Gerenciando planos de mensagem

Para procedimentos detalhados de gerenciamento de planos de mensagem, consulte:

-  [Adicionando livros a um plano de mensagem](#) (na página 544)
-  [Adicionando itens do plano de mensagem](#) (na página 544)
-  [Revisando planos de envio de mensagens recomendados para atividades](#) (na página 545)

Para ver os procedimentos passo a passo que são comuns a vários tipos de registro, consulte:

-  [Criando registros](#) (na página 41)
-  [Atualizando detalhes do registro](#) (na página 64)
-  [Vinculando registros ao seu registro selecionado](#) (na página 65)
-  [Trabalhando com listas](#) (na página 74)

OBSERVAÇÃO: como esse recurso não faz parte da edição padrão do Oracle CRM On Demand, talvez ele não esteja disponível para sua empresa.

OBSERVAÇÃO: os administradores de empresa podem personalizar o Oracle CRM On Demand de várias maneiras, por exemplo, alterando os nomes dos tipos de registro, campos e opções nas listas. Portanto, as informações exibidas podem ser diferentes das informações padrão descritas na ajuda on-line.

Além disso, dependendo do seu nível de acesso, talvez não seja possível executar todos os procedimentos descritos na lista anterior.

Tópicos relacionados

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas aos planos de mensagem:

- [Planos de mensagem](#) (na página 541)
- [Trabalhando com a página inicial do plano de mensagem](#) (na página 542)
- [Campos do plano de mensagem](#) (consulte "[Campos do plano de envio de mensagens](#)" na página 546)

OBSERVAÇÃO: sua função de usuário deve incluir o privilégio Gerenciar entrega de conteúdo personalizado para que você possa trabalhar com as páginas do Plano de mensagem.

Adicionando livros a um plano de mensagem

Use o procedimento a seguir para adicionar livros a um plano de mensagem. Quando você adiciona um livro a um plano de mensagem, pode modificá-lo ou removê-lo depois. Nesse procedimento, pressupõe-se que o livro é exposto como um item relacionado na página de detalhes do plano de mensagem. Para obter mais informações sobre a exposição de itens relacionados, consulte [Personalizando apresentações de item relacionados](#) (consulte "[Personalizando apresentações de item relacionado](#)" na página 1146).

Para adicionar um livro a um plano de mensagem

- 1 Na página Plano de mensagem - Lista, abra o plano desejado.
- 2 Na página de Plano de mensagem - Detalhe, clique em Adicionar na seção Livros da página.
- 3 No seletor de livros, escolha o livro que deseja adicionar ao plano de mensagem e clique em OK.

Para obter mais informações sobre livros, consulte [Gerenciamento de livros](#) (consulte "[Gerenciamento do livro](#)" na página 1279).

Adicionando itens do plano de mensagem

Você pode adicionar um item a um plano de mensagem. Um item do plano de mensagem contém informações sobre os itens que compõe um plano. Para obter mais informações sobre itens do plano de mensagem, consulte [Itens do plano de mensagem](#) (na página 548).

OBSERVAÇÃO: se você não conseguir visualizar a seção de itens relacionados Relações do item do plano de mensagem na sua página Contato - Detalhe, adicione essa seção de itens relacionados, conforme descrito em [Personalizando apresentações de itens relacionados](#) (consulte "[Personalizando apresentações de item relacionado](#)" na página 1146), ou entre em contato com o administrador da empresa.

Para adicionar um item a um plano de mensagem

- 1 Na página Plano de mensagem - Detalhe, role até a seção Item do plano de mensagem e clique em Novo.

- 2 Complete os campos conforme descrito em [Campos do Item do plano de mensagem](#) (na página 551). Salve o registro.

Revisando planos de envio de mensagens recomendados para atividades

Durante a criação da atividade, os representantes de vendas podem registrar as informações sobre a conta, o contato ou o produto associado à atividade. Os representantes de vendas também podem revisar os planos de envio de mensagens recomendados para a atividade (chamada de vendas, tarefa ou compromisso) para ver se existe alguma recomendação. As recomendações do plano de envio de mensagens se baseiam nas correspondências de segmento e nas associações de objetivo entre o plano de envio de mensagens e a chamada de vendas, a tarefa ou o compromisso da seguinte maneira:

- n Se o segmento principal ou secundário de um plano de envio de mensagens corresponder ao segmento especificado para a atividade, o campo Recomendação do plano de envio de mensagens na seção Planos de mensagem disponíveis da página de Detalhes da chamada será preenchido com uma estrela dourada.
- n Se o objetivo principal ou secundário de um plano de envio de mensagens corresponder ao objetivo especificado para a atividade, o campo Recomendação do plano de envio de mensagens na seção Planos de mensagem disponíveis da página de Detalhes da chamada será preenchido com meia estrela dourada.
- n Se não houver nenhuma correspondência de segmento ou objetivo entre o plano de envio de mensagens e a atividade, o campo Recomendação do plano de envio de mensagens na seção Planos de mensagem disponíveis da página de Detalhes da chamada será preenchido com uma estrela branca vazia.

Para obter mais informações sobre chamadas de vendas, consulte [Controlando visitas \(chamadas de vendas\) para clientes](#) (consulte "[Rastreando visitas \(chamadas de vendas\) para clientes](#)" na página 137) e [Entregando amostras durante uma chamada de vendas](#) (na página 513). Para obter mais informações sobre atividades, consulte [Calendário e atividades](#) (na página 127).

Use o procedimento a seguir para revisar os planos de envio de mensagens recomendados para atividades.

Para revisar planos de envio de mensagens recomendados para atividades

- 1 Selecione a atividade da visita.
Para obter instruções sobre como selecionar atividades, consulte [Localizando registros](#). (consulte "[Localizando registros](#)" na página 45)
- 2 Na página de detalhes (Chamada, Tarefa ou Detalhes do compromisso) da atividade, role até a seção Chamadas e abra a chamada de vendas que você deseja revisar.
- 3 Na página de Detalhes da chamada, role até a seção Planos de mensagem disponíveis e revise a lista de planos de mensagens da seguinte forma:
 - n Uma estrela dourada cheia no campo Recomendação indica uma correspondência de segmento entre o plano de envio de mensagens e a atividade.
 - n Meia estrela dourada no campo Recomendação indica uma correspondência de objetivos entre o plano de envio de mensagens e a atividade.
 - n Uma estrela branca vazia no campo Recomendação indica que não há nenhuma correspondência (segmento ou objetivos) entre o plano de envio de mensagens e a atividade.

- 4 Clique no link do nome do plano de envio de mensagens para abrir e revisar o plano de envio de mensagens.

Campos do plano de envio de mensagens

Use a página Editar plano de mensagem para adicionar um plano, ou atualizar detalhes de um existente. A página Editar plano de mensagem exibe o conjunto completo de campos de um plano de mensagem.

DICA: você pode editar planos de mensagem na página Plano de mensagem - Lista e na página Plano de mensagem - Detalhe. Para obter mais informações sobre atualização de registros, consulte [Atualizar detalhes de registro](#) (consulte "[Atualizando detalhes do registro](#)" na página 64).

OBSERVAÇÃO: os administradores de empresa podem personalizar o Oracle CRM On Demand de várias maneiras, por exemplo, alterando os nomes dos tipos de registro, campos e opções nas listas. Portanto, as informações exibidas podem ser diferentes das informações padrão descritas na ajuda on-line.

A tabela a seguir fornece informações adicionais sobre alguns campos do plano de mensagem.

Campo	Descrição
Informações-chave do plano de mensagem	
Nome	Nome do plano de mensagem. (Obrigatório.)
Tipo	Categoria do plano de mensagem. Ativação do produto e Mensagem direcionada são alguns tipos predefinidos. Use a lista de seleção para escolher o tipo. (Obrigatório.)
Produto	O produto associado ao plano de mensagem. Use o ícone Pesquisar para selecionar um produto. (Obrigatório.)
Código	Campo de texto livre usado para classificar um plano de mensagem por finalidade, área terapêutica, ou outra classificação definida pela empresa.
Status	O status atual do plano de mensagem. Aprovado, Em andamento, Rejeitado, Liberado ou Enviado são alguns valores possíveis. Use a lista de seleção para escolher um status. (Obrigatório.)
Verificação	Indica que cada item do plano de mensagem foi verificado e foi exibido adequadamente, portanto possui status de verificação Com êxito. Se todos os itens de um plano de mensagem possuírem status de verificação Com êxito, o campo Verificação possui o valor Com êxito. Caso contrário, o valor é Com falha. Esse campo é definido automaticamente pelo Oracle CRM On Demand.
Segmento	O segmento de mercado (o grupo de contas) ao qual o plano de mensagem é direcionado.
Objetivo alvo principal	Indica o primeiro objetivo deste plano de envio de mensagens. Informe o objetivo ou clique no ícone Pesquisa e selecione um objetivo na lista.

Campo	Descrição
Segmento principal	Indica o segmento principal a ser associado a este plano de envio de mensagens. As opções são: Pessoal de escritório, Operário, Rural/Fazenda, Varejo de massa, Público com renda alta, Valor líquido alto, Pentamilionários e Valor líquido muito alto.
Objetivo alvo secundário	Indica o segundo objetivo deste plano de envio de mensagens. Informe o objetivo ou clique no ícone Pesquisa e selecione um objetivo na lista. OBSERVAÇÃO: uma mensagem de erro é exibida quando os objetivos principal e secundário são iguais e caso um objetivo secundário seja selecionado sem um objetivo principal.
Segmento secundário	Indica o segmento secundário a ser associado a este plano de envio de mensagens. As opções são: Pessoal de escritório, Operário, Rural/Fazenda, Varejo de massa, Público com renda alta, Valor líquido alto, Pentamilionários e Valor líquido muito alto. OBSERVAÇÃO: uma mensagem de erro é exibida quando os segmentos principal e secundário são iguais e caso um segmento secundário seja selecionado sem um segmento principal.
Proprietário	O usuário proprietário do registro do plano de mensagem. Por padrão, esse campo exibe o usuário que criou o plano de mensagem. Use o ícone Pesquisar para alterar o proprietário. (Obrigatório.)
Data de início	A data em que o plano de mensagem tornou-se visível (DD/MM/AAAA). Use o ícone Calendário para definir a data.
Data de expiração	A data em que o plano de mensagem foi desativado (DD/MM/AAAA). Use o ícone Calendário para definir a data.
Data de liberação	A data em que esse conteúdo pode ser usado em Entrega de conteúdo personalizado (PCD), (DD/MM/AAAA). Use o ícone Calendário para definir a data.
Divulgação obrigatória	Essa caixa de seleção indica que uma mensagem de divulgação deve ser apresentada no início do plano de mensagem. (Obrigatório.)
Ativar acompanhamento	Esta caixa de seleção deve ser usada no futuro.
Sequência de bloqueio	Essa caixa de verificação não é usada na versão atual do Oracle CRM On Demand. (Obrigatório.)
Informações adicionais do plano de mensagem	
Público	Descrição do público-alvo do plano de mensagem.
Comentário	Comentários gerais sobre esse plano de mensagem.
Descrição	Descrição do registro do plano de mensagem.

Informações relacionadas

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas ao plano de mensagem:

- [Planos de mensagem](#) (na página 541)
- [Trabalhando com a página inicial do plano de mensagem](#) (na página 542)
- [Gerenciando planos de mensagem](#) (na página 543)

Itens do plano de mensagem

Use as páginas Item do plano de mensagem para criar, atualizar e rastrear itens do plano de mensagem.

Um *item do plano de mensagem* contém informações sobre os itens que compõe um plano. Esse itens estão numa determinada sequência, do mesmo modo que uma apresentação tradicional composta por slides.

Uma *solução* é o conteúdo multimídia e arquivos gráficos (como SWF, GIF ou JPEG) usados em apresentações que fundamentam um item do plano de mensagem. Apesar da solução poder ser reutilizada, cada item é único para cada plano de mensagem. A página Item do plano de mensagem contém informações de atributos adicionais além do que é associado a uma solução.

OBSERVAÇÃO: o administrador da empresa determina as guias disponíveis para você. Se a sua função não inclui rastrear informações do item do plano de mensagem, essa guia não deve aparecer na sua configuração. Sua função de usuário deve incluir o privilégio de Gerenciar entrega de conteúdo personalizado para que você possa trabalhar com as páginas de Item do plano de mensagem.

Trabalhando com a página inicial do item do plano de mensagem

A Página inicial do item do plano de mensagem é o ponto inicial para gerenciar registros do item do plano de mensagem. Essa página exibe informações relevantes.

OBSERVAÇÃO: o administrador da empresa pode personalizar a apresentação da Página inicial do item do plano de mensagem. Se a sua função de usuário inclui privilégio de Personalizar páginas iniciais, você pode adicionar seções à página e remover seções dela.

Criando um item do plano de mensagem

Você pode criar um novo item do plano de mensagem clicando no botão Novo na seção Itens do plano de mensagem modificados recentemente. Para obter mais informações, consulte [Criando registros](#) (na página 41) e [Campos do item do plano de mensagem](#) (na página 551).

Trabalhando com listas do item do plano de mensagem

A seção Listas de itens de envio de mensagens exibe algumas listas filtradas. Elas são subgrupos ou grupos de registros que permitem limitar o número de registros com os quais trabalhar por vez.

A tabela a seguir descreve as listas padrão para itens do plano de mensagem.

Lista de itens do plano de mensagem	Filtros
Todos os Itens do plano de mensagem	Todos os itens do plano de mensagem que você consegue ver, independentemente de quem é proprietário do item.
Itens do plano de mensagem modificados recentemente	Todos os itens do plano com seu nome no campo Proprietário, classificados por data de modificação.

Para exibir uma lista, clique no nome da lista.

Para criar uma nova lista, clique em Novo. Para obter mais informações sobre como criar listas, consulte [Criando e refinando listas](#) (na página 79).

Para revisar todas as listas disponíveis, criar uma nova lista ou exibir, editar ou excluir uma lista existente, clique em Gerenciar listas. A página Gerenciar listas também inclui as listas padrão entregues com o Oracle CRM On Demand. Essas listas são somente para exibição, logo, você não pode editar ou excluí-las.






Exibindo itens do plano de mensagem recentes

A seção Itens do plano de mensagem modificadas recentemente exibe os itens que você modificou recentemente.

Clique em Exibir lista completa para expandir a lista.

Adicionando seções à página inicial do item do plano de mensagem

Se a sua função de usuário inclui o privilégio de Personalizar páginas iniciais, você pode adicionar as seguintes seções à Página inicial do item do plano de mensagem:

-  Itens do plano de mensagem criados recentemente
-  Itens do plano de mensagem modificados recentemente
-  Meus itens do plano de mensagem criados recentemente
-  Meus itens do plano de mensagem modificados recentemente
-  Seções de relatórios adicionais (o administrador da empresa pode disponibilizar a exibição de seções de relatórios na Página inicial do item do plano de mensagem.)

Para adicionar seções à Página inicial do item do plano de mensagem

- 1** Na Página inicial do item do plano de mensagem, clique em Editar apresentação.
- 2** Na página Apresentação da página inicial do item do plano de mensagem, clique nas setas para adicionar ou remover seções e para organizar as seções na página. Clique em Salvar.

Gerenciando os itens do plano de mensagem

Para ver os procedimentos passo a passo que são comuns a vários tipos de registro, consulte:

- [Criando registros](#) (na página 41)
- [Atualizando detalhes do registro](#) (na página 64)
- [Vinculando registros ao seu registro selecionado](#) (na página 65)
- [Trabalhando com listas](#) (na página 74)
- [Adicionando relações do item do plano de mensagem](#) (na página 550)

OBSERVAÇÃO: como esse recurso não faz parte da edição padrão do Oracle CRM On Demand, talvez ele não esteja disponível para sua empresa.

OBSERVAÇÃO: os administradores de empresa podem personalizar o Oracle CRM On Demand de várias maneiras, por exemplo, alterando os nomes dos tipos de registro, campos e opções nas listas. Portanto, as informações exibidas podem ser diferentes das informações padrão descritas na ajuda on-line.

Além disso, dependendo do seu nível de acesso, talvez não seja possível executar todos os procedimentos descritos na lista anterior.

Tópicos relacionados

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas aos itens do plano de mensagem:

- [Itens do plano de mensagem](#) (na página 548)
- [Trabalhando com a página inicial do item do plano de mensagem](#) (na página 548)
- [Campos do item do plano de mensagem](#) (na página 551)

OBSERVAÇÃO: sua função de usuário deve incluir o privilégio Gerenciar entrega de conteúdo personalizado para que você possa trabalhar com as páginas do Item do plano de mensagem.

Adicionando relações do item do plano de mensagem

Você pode adicionar uma relação do item do plano de mensagem a um item. Uma *relação do item do plano de mensagem* é um item de apresentação que fornece informações opcionais para suportar o item do plano de mensagem principal. Por exemplo, se o item principal exibe os efeitos colaterais de uma nova droga, as informações relacionadas podem exibir os efeitos colaterais de uma classe de drogas mais antiga. Se o tema do item principal é que o teste clínico obteve bons resultados, os detalhes opcionais podem exibir os números do teste. Para obter mais informações sobre relações do item do plano de mensagem, consulte [Relações do item do plano de mensagem](#) (na página 552).

OBSERVAÇÃO: se você não conseguir visualizar a seção de itens relacionados Relações do item do plano de mensagem na sua página Contato - Detalhe, adicione essa seção de itens relacionados, conforme descrito em [Personalizando apresentações de itens relacionados](#) (consulte "[Personalizando apresentações de item relacionado](#)" na página 1146), ou entre em contato com o administrador da empresa.

Para adicionar uma relação do item do plano de mensagem a um item do plano de mensagem

- 1 A partir da página Item do plano de mensagem - Detalhe, role para a seção Relação do item do plano de mensagem e clique em Novo.
- 2 Complete os campos conforme descrito em [Campos de Relações do item do plano de mensagem](#) (consulte "[Campos de relações do item do plano de envio de mensagem](#)" na página 555). Salve o registro.

Campos do item do plano de mensagem

Use a página Editar item do plano de mensagem para adicionar um item, ou atualizar detalhes de um existente. A página Editar item do plano de mensagem exibe o conjunto completo de campos de um item do plano de mensagem.

DICA: você pode editar itens do plano de mensagem na página Item do plano de mensagem - Lista e na página Item do plano de mensagem - Detalhe. Para obter mais informações sobre atualização de registros, consulte [Atualizar detalhes de registro](#) (consulte "[Atualizando detalhes do registro](#)" na página 64).

OBSERVAÇÃO: os administradores de empresa podem personalizar o Oracle CRM On Demand de várias maneiras, por exemplo, alterando os nomes dos tipos de registro, campos e opções nas listas. Portanto, as informações exibidas podem ser diferentes das informações padrão descritas na ajuda on-line.




A tabela a seguir fornece informações adicionais sobre alguns campos do item do plano de mensagem.

Campo	Descrição
Informações-chave do item do plano de mensagem	
Número da sequência	A ordem na qual o item do plano de mensagem ocorre dentro do plano. (Obrigatório.)
Nome	Nome do item do plano de mensagem.
Nome de exibição	O nome com o qual o item do plano de mensagem é exibido no plano.
Nome da solução	O nome do conteúdo digital no qual a relação do item do plano de envio de mensagem é baseado. Use o ícone Pesquisar para selecionar a solução. (Obrigatório.)
Nome da solução: Status de verificação	Indica se o conteúdo digital pode ser exibido corretamente. Os valores possíveis são: Não Verificado, Com êxito ou Com falha. (Apenas visualização) O valor do campo é herdado do registro Solução vinculado que contém o arquivo de conteúdo digital.
Nome da solução: Data da liberação	A data em que o conteúdo da solução pode ser usado em PCD. (Apenas visualização.)
Nome da solução: Data	A data após a qual o conteúdo da solução não pode ser usado em

Campo	Descrição
de expiração	PCD. (Apenas visualização.)
Mensagem de divulgação	A caixa de seleção indica um determinado ativo como mensagem de divulgação. Normalmente, um plano de mensagem deve ser precedido por uma mensagem para garantir divulgação completa de todas as informações relevantes e que as diretrizes jurídicas e de regulamentação sejam cumpridas. (Obrigatório.)
Tipo	A categoria do item do plano de mensagem. Use a lista de seleção para definir a classificação.
Classificação	Classificação qualitativa da eficácia do item. Use a lista de seleção para definir a classificação.
Plano de mensagem pai	Plano do qual o item do plano de envio de mensagem é componente. Use o ícone Pesquisar para selecionar o plano de mensagem pai. (Obrigatório.)
Status	O status atual do item do plano de mensagem. Use a lista de seleção para definir o status. As opções são Ocultar e Mostrar.
Descrição	Breve descrição do conteúdo do item.
Informações adicionais sobre item do plano de mensagens	
Sinopse	Breve descrição do item.
Observações do palestrante	Observações que você pode incluir ao apresentar o item.
Público	O público-alvo para o conteúdo.

Tópicos relacionados

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas aos itens do plano de mensagem:

-  [Itens do plano de mensagem](#) (na página 548)
-  [Trabalhando com a página inicial do item do plano de mensagem](#) (na página 548)
-  [Gerenciando os itens do plano de mensagem](#) (na página 550)

Relações do item do plano de mensagem

Use as páginas Relações do item do plano de mensagem para criar, atualizar e rastrear relações do item do plano de mensagem.

Uma *relação do item do plano de mensagem* é um item de apresentação que fornece informações opcionais para suportar o item do plano de mensagem principal. Por exemplo, se o item principal exibe os efeitos colaterais de uma nova droga, as informações relacionadas podem exibir os efeitos colaterais de uma classe de drogas mais antiga. Se o tema do item principal é que o teste clínico obteve bons resultados, os detalhes

opcionais podem exibir os números do teste. Um plano de mensagem contém alguns itens numa determinada sequência, do mesmo modo que uma apresentação tradicional composta por slides. Cada item do plano de mensagem pode ter itens relacionados associados a ele, chamados de *relações do item do plano de mensagem*. A página Relações do item do plano de mensagem possui informações sobre esse itens de apresentação de suporte.

OBSERVAÇÃO: o administrador da empresa determina as guias disponíveis para você. Se a sua função de usuário não inclui rastrear relações do item do plano de mensagem, essa guia não deve aparecer na sua configuração. Sua função de usuário deve incluir o privilégio de Gerenciar entrega de conteúdo personalizado para que você possa trabalhar com as páginas de Relações do item do plano de mensagem.

Trabalhando com a página inicial de relações do item do plano de mensagem

A Página inicial de relações do item do plano de mensagem é o ponto inicial para gerenciar registros de relações do item do plano de mensagem. Essa página contém várias seções e exibe informações relevantes.

OBSERVAÇÃO: o administrador da empresa pode personalizar a apresentação da Página inicial de relações do item do plano de mensagem. Se a sua função de usuário inclui privilégio de Personalizar páginas iniciais, você pode adicionar seções à página e remover seções dela.

Criando uma relação do item do plano de mensagem

Você pode criar uma nova relação de item do plano clicando no botão Novo na seção Relações do item do plano de mensagem modificadas recentemente. Para obter mais informações, consulte [Criando registros](#) (na página 41) e [Campos de relação do item do plano de mensagem](#) (consulte "[Campos de relações do item do plano de envio de mensagem](#)" na página 555).

Trabalhando com listas de relações do item do plano de mensagem

A seção Listas de relações do item de planos de mensagem exibe algumas listas filtradas. *Listas filtradas* são subgrupos ou grupos de registros que permitem limitar o número de registros com os quais trabalhar por vez.

A tabela a seguir descreve as listas padrão para Relações do item do plano de mensagem.

Lista de relações do item do plano de mensagem	Filtros
Todas as Relações do item do plano de mensagem	Todas as relações do item do plano de mensagem que você pode visualizar, independentemente de quem é o proprietário da relação do item do plano de mensagem.
Relações do item do plano de mensagem modificadas recentemente	Todas as relações do item do plano com seu nome no campo Proprietário, classificados por data de modificação.

Para exibir uma lista, clique no nome da lista.

Para criar uma nova lista, clique em Novo. Para obter mais informações sobre como criar listas, consulte [Criando e refinando listas](#) (na página 79).

Para revisar todas as listas disponíveis, criar uma nova lista ou exibir, editar ou excluir uma lista existente, clique em Gerenciar listas. A página Gerenciar listas também inclui as listas padrão entregues com o Oracle CRM On Demand. Essas listas são somente para exibição, logo, você não pode editar ou excluí-las.






Exibindo relações do item do plano de mensagem recentes

A seção Relações do item do plano de mensagem modificadas recentemente exibe as relações que você modificou recentemente.

Clique em Exibir lista completa para expandir a lista.

Adicionando seções à página inicial de relações do item do plano de mensagem

Se a sua função de usuário inclui o privilégio de Personalizar páginas iniciais, você pode adicionar as seguintes seções à Página inicial de relações do item do plano de mensagem:



-  Relações do item do plano de mensagem criadas recentemente
-  Relações do item do plano de mensagem modificadas recentemente
-  Minhas relações do item do plano de mensagem criadas recentemente
-  Minhas relações do item do plano de mensagem modificadas recentemente
-  Seções de relatórios adicionais (o administrador da empresa pode disponibilizar a exibição de seções de relatórios na Página inicial de relações do item do plano de mensagem.)

Para adicionar seções à Página inicial de relações do item do plano de mensagem

- 1** Na Página inicial de relações do item do plano de mensagem, clique em Editar apresentação.
- 2** Na página Apresentação da página inicial de relações do item do plano de mensagem, clique nas setas para adicionar ou remover seções e para organizar as seções na página.
- 3** Clique em Salvar.

Gerenciando as relações do item do plano de mensagem

Para ver os procedimentos passo a passo que são comuns a vários tipos de registro, consulte:

-  [Criando registros](#) (na página 41)
-  [Atualizando detalhes do registro](#) (na página 64)

[n Vinculando registros ao seu registro selecionado](#) (na página 65)

[n Trabalhando com listas](#) (na página 74)

OBSERVAÇÃO: como esse recurso não faz parte da edição padrão do Oracle CRM On Demand, talvez ele não esteja disponível para sua empresa.

OBSERVAÇÃO: os administradores de empresa podem personalizar o Oracle CRM On Demand de várias maneiras, por exemplo, alterando os nomes dos tipos de registro, campos e opções nas listas. Portanto, as informações exibidas podem ser diferentes das informações padrão descritas na ajuda on-line.

Além disso, dependendo do seu nível de acesso, talvez não seja possível executar todos os procedimentos descritos na lista anterior.

Tópicos relacionados

Consulte os seguintes tópicos para obter informações sobre relações do item do plano de mensagem:

[n Relações do item do plano de mensagem](#) (na página 552)

[n Trabalhando com a página inicial de relações do item do plano de mensagem](#) (na página 553)

[n Campos de relações do item do plano de mensagem](#) (consulte "[Campos de relações do item do plano de envio de mensagem](#)" na página 555)

OBSERVAÇÃO: sua função de usuário deve incluir o privilégio Gerenciar entrega de conteúdo personalizado para que você possa trabalhar com as páginas de Relações do item do plano de mensagem.

Campos de relações do item do plano de envio de mensagem

Use a página Relações do item do plano de envio de mensagens para adicionar uma relação do item do plano de envio de mensagens ou para atualizar detalhes de uma relação existente. Essa página mostra o conjunto completo de campos de uma relação do item do plano de envio de mensagens.

DICA: você pode também editar relações do itens do plano de envio de mensagens na página Relações do item do plano de envio de mensagens - Lista e na página Relações do item do plano de envio de mensagens - Detalhes. Para obter mais informações sobre como atualizar registros, consulte [Atualizando detalhes de registro](#) (consulte "[Atualizando detalhes do registro](#)" na página 64).

OBSERVAÇÃO: os administradores de empresa podem personalizar o Oracle CRM On Demand de várias maneiras, por exemplo, alterando os nomes dos tipos de registro, campos e opções nas listas. Portanto, as informações exibidas podem ser diferentes das informações padrão descritas na ajuda on-line.




A tabela a seguir fornece informações adicionais relativas a alguns campos de Relações do item do plano de envio de mensagens.

Campo	Descrição
Informações importantes sobre relações do item do plano de envio de mensagens	
Nome	O nome da relação do item do plano de envio de mensagens.

Campo	Descrição
Nome de exibição	O nome usado para exibir a relação do item do plano de envio de mensagens no plano de envio de mensagens.
Item MP principal	O item do plano de envio de mensagens pai para o qual essa relação fornece backup opcional ou informações detalhadas. (Obrigatório.)
Descrição	Uma breve descrição do conteúdo desse item.
Tipo	A categoria da relação do item do plano de envio de mensagens. Use a lista de opções para selecionar um tipo. (Obrigatório.)
Nome da solução	O nome do conteúdo do arquivo de multimídia ou de gráfico no qual a relação do item do plano de envio de mensagens está baseado. (Obrigatório.)
Sinopse	Breve descrição do item.

Informações relacionadas

Consulte os seguintes tópicos para obter informações sobre relações do item do plano de mensagem:

-  [Relações do item do plano de mensagem](#) (na página 552)
-  [Trabalhando com a página inicial de relações do item do plano de mensagem](#) (na página 553)
-  [Gerenciando as relações do item do plano de envio de mensagens](#) (consulte "[Gerenciando as relações do item do plano de mensagem](#)" na página 554)

9

Gerenciamento de bens

O Oracle CRM On Demand fornece os seguintes tipos de registro para gerenciamento de bens:

- n Contas financeiras.** Use estas páginas para gerenciar informações da conta financeira.
- n Titulares da conta financeira.** Use estas páginas para gerenciar informações sobre titulares de contas financeiras.
- n Investimentos da conta financeira.** Use estas páginas para gerenciar as transações de um único produto financeiro para uma conta financeira.
- n Planos financeiros.** Use estas páginas para gerenciar os planos financeiros de um contato ou negócio para uma ou mais contas financeiras específicas.
- n Produtos financeiros.** Use estas páginas para gerenciar informações do produto financeiro.
- n Transações financeiras.** Use estas páginas para rastrear as transações de uma conta financeira específica.
- n Carteiras.** Use estas páginas para gerenciar contas da carteira.
- n Famílias.** Use estas páginas para gerenciar informações de um grupo de contatos relacionados, que vivem na mesma família.

Observação: todos esses tipos de registro só estão disponíveis com o Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.

Famílias

Use as páginas Família para criar, atualizar e controlar registros de família.

Uma *família* é um grupo de contatos que geralmente compartilham um link ou associação comum, como uma família (pais e filhos) que vive no mesmo endereço dentro da mesma casa. Uma família permite que os contatos sejam agrupados e pode controlar os agrupamentos de contato, permitindo que um contato seja agrupado em uma ou mais famílias ou grupos de contato. As instituições financeiras e os usuários individuais, como bancários, consultores e gerentes de relacionamento, têm vários usos diferentes para os contatos do agrupamento. As informações relacionadas das famílias podem ser acumuladas de contatos que estão vinculados à família.

Uma família fornece informações de segmentação valiosas sobre a família como um todo, bem como um resumo de informações sobre os contatos do membro da família. Você pode usar as páginas Família para identificar e capturar informações demográficas sobre uma família. Também é possível usar as páginas Família para revisar contas financeiras do cliente, produtos e informações de contato que estão associados a essa família. Essas informações permitem que você avalie os dados do cliente.

O agrupamento de todas as contas do cliente por família permite a uma instituição financeira identificar o valor de um cliente para a organização e procurar oportunidades para venda cruzada e venda vertical de produtos e serviços adicionais ao cliente, como seguro de propriedade e empréstimos para educação dos filhos. Além disso, a capacidade de exibir todas as contas financeiras de um cliente por família permite que uma instituição financeira exiba a posição financeira geral da família.

Subcontas e informações relacionadas de famílias

Você pode usar as páginas Família para identificar e criar o perfil de uma família. Você também pode usar as páginas Família para revisar subcontas e outras informações relacionadas de uma família, incluindo:

- Contatos.** Os contatos podem ser relacionados a uma família. Na página Família, você pode exibir todos os contatos relacionados a uma família. Para obter informações sobre contatos, consulte [Contatos](#) (na página 215).
- Demandas.** As demandas podem ser relacionadas a uma família. Na página Família, você pode exibir todas as demandas relacionadas a uma família. Para obter informações sobre demandas, consulte [Demandas](#) (na página 604).
- Planos financeiros.** Os planos financeiros podem ser relacionados a uma família. Na página Família, você pode exibir todos os planos financeiros relacionados a uma família. Para obter informações sobre planos financeiros, consulte [Planos financeiros](#) (na página 584).
- Titulares de apólice.** Os titulares de apólice podem ser relacionados a uma família. Na página Família, você pode exibir todos os titulares de apólice relacionados a uma família. Para obter informações sobre titulares de apólice, consulte [Titulares de apólice](#) (consulte "[Titulares da apólice](#)" na página 629).
- Titulares da conta financeira.** Os titulares da conta financeira podem ser relacionados a uma família. Na página Família, você pode exibir todos os titulares da conta financeira que estão relacionados a uma família. Para obter informações sobre titulares da conta financeira, consulte [Titulares da conta financeira](#) (na página 577).
- Equipe da família.** Os usuários podem fazer parte da equipe relacionada a uma família. Na página Família, você pode exibir todos os membros da equipe (usuários) relacionados a uma família.

OBSERVAÇÃO: o administrador da empresa determina quais guias serão disponibilizadas para você. Se sua função não incluir controlar informações sobre família, a guia Famílias poderá ser excluída da sua configuração.

Trabalhando com a Página inicial de família

A Página inicial de família é o ponto inicial para gerenciar famílias.

OBSERVAÇÃO: o administrador da empresa pode personalizar a apresentação da sua Página inicial de família. Além disso, se sua função de usuário incluir o privilégio Personalizar páginas iniciais, você poderá adicionar seções à página e remover seções da página.

Criando uma família

Você pode criar uma família clicando no botão Novo na seção Minhas famílias exibidas recentemente. Para obter mais informações, consulte [Criando registros](#) (na página 41) e [Campos de família](#) (na página 562).

Trabalhando com listas de famílias

A seção Listas de famílias mostra várias listas. O Oracle CRM On Demand apresenta um conjunto de listas padrão. Todas as listas padrão são públicas e qualquer pessoa pode vê-las. Você e seus gerentes podem criar listas adicionais, com base em critérios diferentes. Essas listas personalizadas aparecem acima do conjunto de listas padrão.

A tabela a seguir descreve as listas padrão de famílias.

Lista de famílias	Filtros
Famílias recém-modificadas	Todas as famílias com seu nome no campo Proprietário, classificadas pela data de modificação
Todas as famílias	Todas as famílias às quais você tem visibilidade, independentemente de quem possui a família

Para exibir uma lista, clique no nome da lista.

Para criar uma nova lista, clique em Novo. Para obter mais informações sobre como criar listas, consulte [Criando e refinando listas](#) (na página 79).

Para revisar todas as listas disponíveis, criar uma nova lista ou exibir, editar ou excluir uma lista existente, clique em Gerenciar listas. A página Gerenciar listas também inclui as listas padrão entregues com o Oracle CRM On Demand. Essas listas são somente para exibição, logo, você não pode editar ou excluí-las.






Exibindo famílias recém-modificadas

A seção Minhas famílias exibidas recentemente mostra as famílias que você exibiu mais recentemente.

Para expandir a lista, clique em Exibir lista completa.

Adicionando seções à página inicial de família

Se sua função de usuário incluir o privilégio Personalizar páginas iniciais, você poderá adicionar algumas ou todas as seções a seguir à sua Página inicial de família:

-  Famílias recém-criadas
-  Famílias recém-modificadas
-  Minhas famílias recém-criadas
-  Minhas famílias recém-modificadas
-  Uma ou mais seções de relatório (o administrador da empresa pode disponibilizar seções de relatório para exibição na sua Página inicial de família).

Para adicionar seções à sua Página inicial de família

- 1 Na Página inicial de família, clique em Editar apresentação.
- 2 Na página Apresentação da página inicial de família, clique nas setas para adicionar ou remover seções e para organizar as seções na página.

- 3 Clique em Salvar.

Informações relacionadas

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas a famílias:

- [Famílias](#) (na página 557)
- [Gerenciando famílias](#) (na página 560)
- [Campos de família](#) (na página 562)

Gerenciando famílias

Para gerenciar famílias, execute as seguintes tarefas:

- [Criando perfil de famílias](#) (na página 561)
- [Controlando membros da família](#) (consulte "[Rastreando membros da família](#)" na página 561)

OBSERVAÇÃO: esse recurso não faz parte do aplicativo padrão, assim, talvez ele não esteja disponível na sua versão do Oracle CRM On Demand.

Para ver os procedimentos passo a passo que são comuns a vários tipos de registro, consulte:




- [Criando registros](#) (na página 41)
- [Atualizando detalhes do registro](#) (na página 64)
- [Vinculando registros ao seu registro selecionado](#) (na página 65)
- [Trabalhando com listas](#) (na página 74)
- [Transferindo a propriedade de registros](#) (na página 89)
- [Adicionando observações](#) (na página 94)
- [Anexando arquivos e URLs aos registros](#) (na página 101)
- [Excluindo e restaurando registros](#) (na página 108)
- [Mesclando registros](#) (na página 93)
- [Compartilhando registros \(Equipes\)](#) (na página 90)

OBSERVAÇÃO: os administradores de empresa podem personalizar o Oracle CRM On Demand de várias maneiras, por exemplo, alterando os nomes dos tipos de registro, campos e opções nas listas. Portanto, as informações exibidas podem ser diferentes das informações padrão descritas na ajuda on-line.

Além disso, dependendo do seu nível de acesso, talvez não seja possível executar todos os procedimentos descritos na lista anterior.

Informações relacionadas

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas a famílias:

-  [Famílias](#) (na página 557)
-  [Trabalhando com a Página inicial de família](#) (na página 558)
-  [Campos de família](#) (na página 562)

Criando perfil de famílias

Você pode criar o perfil de famílias atualizando as informações nos registros de família.

Para criar o perfil de uma família

- 1** Selecione a família.
Para obter instruções sobre como selecionar famílias, consulte [Localizando registros](#) (na página 45).
- 2** Na página Detalhe da família, clique em Editar.
- 3** Na página Edição de família, digite as informações. Para obter uma descrição dos campos, consulte [Campos de família](#) (na página 562).

Rastreando membros da família

Para rastrear membros de famílias, adicione-os como contatos dentro da família.

Para rastrear membros da família

- 1** Selecione o registro da família.
Para obter instruções sobre como selecionar registros da família, consulte [Localizando registros](#) (na página 45).
- 2** Na página Detalhes da família, role até a seção Contatos e clique em Adicionar.
OBSERVAÇÃO: convém adicionar a seção Contatos à apresentação. Para obter informações sobre como alterá-la, consulte [Alterando a apresentação de página Detalhes](#) (consulte "[Alterando a apresentação da página de detalhes](#)" na página 675).
- 3** Na página Contatos - Lista, clique no ícone Pesquisa do campo Novo contato. Isso abre a janela Pesquisar um contato.
- 4** Na janela Pesquisar um contato, selecione um contato.
- 5** Na página Contatos - Lista, selecione a relação com a família do contato no menu suspenso Relacionamento.

Campo	Descrição
Novo contato	O nome do contato da família. Selecione o contato na janela Pesquisar um contato.
Relacionamento	O relacionamento do contato com a família. Você pode selecionar muitos relacionamentos predefinidos, por exemplo: Chefe/Superior, Cônjuge, Filho, Membro da família, Filhos 2º geração, Chefe etc.
Consolidar	<p>Marque a caixa de seleção Consolidar para selecionar um subconjunto de contatos para consolidar os totais de finanças da família (por exemplo, Valor líquido total ou Rendimento total). Os contatos não selecionados não são sumariados em qualquer um dos totais de famílias ou qualquer lista relacionada, como Oportunidades, Carteiras, Atividades ou Observações. Consolidar permanece marcado por padrão.</p> <p>Observação: como a caixa de seleção Consolidar na página Detalhes do contato e na página Detalhe da família é a mesma, uma alteração feita em uma página se reflete na outra.</p>

6 Clique em Salvar na página Contatos - Lista.

7 Faça drill-down no campo Novo contato para selecionar um contato e, em seguida, selecione a relação com a família para o contato na lista de opções Relacionamento.

Para obter informações sobre campos Família, consulte [Campos de família](#) (na página 562).

Campos de família

Use a página Edição de família para adicionar uma família ou atualizar detalhes de uma família existente. A página Edição de família mostra o conjunto completo de campos de uma família.

OBSERVAÇÃO: os administradores da empresa podem personalizar seu aplicativo de várias maneiras, por exemplo, alterando nomes dos tipos de registro, campos e opções nas listas de opções. Portanto, as informações que você vê podem ser diferentes das informações padrão descritas nessa tabela.

A tabela a seguir fornece informações adicionais relacionadas a alguns campos. Muitos campos nas páginas Família são somente leitura porque são calculados a partir dos registros de contato vinculados à família com o campo Consolidar marcado. Os campos aditivos, como Total de ativos, são totalizados de todos os contatos com o campo Consolidar marcados na família. Os campos não aditivos, como endereços, geralmente são consolidados a partir do contato principal da família.

Se não houver registros de contato vinculados à família, você poderá adicionar contatos ao registro de família, consulte [Controlando membros da família](#) (consulte "[Rastreando membros da família](#)" na página 561).





Campo	Descrição
Principais informações sobre a família	

Campo	Descrição
Nome da família	Limite de 50 caracteres.
Principal	Somente leitura.
Informações detalhadas sobre a família	
Tipo	Os valores padrão são: Família - Filhos, Família - Sem filhos, Família - Aposentado, Solteiro, Família sem um dos pais, Família, Família ampliada, Casal não casado, Filhos adultos saíram da casa, Aposentado e Outros.
Segmento	Os valores padrão são: Pessoal de escritório, Trabalhador braçal, Zona rural, Residência própria, Arrendatário, Rural/Fazenda, Varejo de massa, Público com renda alta, Valor líquido alto, Pentamilionários e Valor liq. muito alto.
Última atividade	Somente leitura. Reflete a data da última atividade vinculada à família.
Data de nascimento do chefe da família	Somente leitura.
Informações adicionais	
Conta	Somente leitura.
Contato	Somente leitura.
Proprietário	<p>Geralmente, o proprietário pode atualizar detalhes do registro, transferir um registro para outro proprietário ou excluir o registro. No entanto, os níveis de acesso podem ser ajustados pelo administrador para restringir ou expandir o acesso de um usuário.</p> <p>Esse valor afeta quais registros são incluídos nos relatórios que você ou seus gerentes executam (nas páginas Relatórios e Painel).</p>
Perfil financeiro da família	
Rendimento total	O rendimento total de todos os contatos consolidados na família. Somente leitura.
Total de ativos	O total de ativos de todos os contatos consolidados na família. Somente leitura.
Total de despesas	O total de despesas de todos os contatos consolidados na família. Somente leitura.
Total de passivos	O total de passivos de todos os contatos consolidados na família. Somente leitura.
Valor líquido total	O valor líquido total de todos os contatos consolidados na família. Somente leitura.
Perfil de risco do investimento	
Perfil de risco	Preenchido a partir do registro de contato do chefe da família. Somente leitura.

Campo	Descrição
Nível de experiência	Preenchido a partir do registro de contato do chefe da família. Somente leitura.
Horizonte de investimento	Preenchido a partir do registro de contato do chefe da família. Somente leitura.
Mix de investimentos atual	Preenchido a partir do registro de contato do chefe da família. Somente leitura.
Objetivo	Preenchido a partir do registro de contato do chefe da família. Somente leitura.
Objetivo principal	Preenchido a partir do registro de contato do chefe da família. Somente leitura.

Informações relacionadas



Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas a famílias:

-  [Famílias](#) (na página 557)
-  [Trabalhando com a Página inicial de família](#) (na página 558)
-  [Gerenciando famílias](#) (na página 560)
-  [Compartilhando registros \(Equipes\)](#) (na página 90)

Carteiras

Use as páginas Carteiras para criar, atualizar e controlar qualquer tipo de carteira. As carteiras podem ser qualquer tipo de informação relacionada a um contato que deseja controlar.

As carteiras podem representar o seguinte:

-  **Contas financeiras.** Uma conta de corretagem, um empréstimo ou um cartão de crédito
-  **Contratos de seguro.** Uma apólice de seguro de vida ou uma anuidade

Você pode usar as páginas Carteira para identificar e criar o perfil de uma carteira.

DICA: você pode usar o tipo de registro de conta financeira e hierarquia da conta financeira para controlar grupos de contas financeiras, que também são conhecidos como carteiras. Para obter mais informações sobre contas financeiras, consulte [Controlando contas financeiras principais](#) (consulte "[Controlando as contas financeiras principais](#)" na página 575).

OBSERVAÇÃO: o administrador da empresa determina quais guias serão disponibilizadas para você. Se sua função não incluir controlar informações de conta financeira, a guia Carteiras poderá ser excluída da sua configuração.

Trabalhando com a Página inicial de conta da carteira

A Página inicial de conta da carteira é o ponto inicial para gerenciar contas da carteira.

OBSERVAÇÃO: o administrador da empresa pode personalizar a apresentação da sua Página inicial de conta da carteira. Além disso, se sua função de usuário incluir o privilégio Personalizar páginas iniciais, você poderá adicionar seções à página e remover seções da página.

Criando uma conta da carteira

Você pode criar uma conta da carteira clicando no botão Novo na seção Minhas carteiras exibidas recentemente. Para obter mais informações, consulte [Criando registros](#) (na página 41) e [Campos de conta da carteira](#) (na página 569).

Trabalhando com listas de contas da carteira

A seção Listas de carteiras mostra várias listas. O Oracle CRM On Demand apresenta um conjunto de listas padrão. Todas as listas padrão são públicas e qualquer pessoa pode vê-las. Você e seus gerentes podem criar listas adicionais, com base em critérios diferentes. Essas listas personalizadas aparecem acima do conjunto de listas padrão.

A tabela a seguir descreve as listas padrão de contas da carteira.

Lista de carteiras	Filtros
Todas as contas da carteira	Todas as contas da carteira às quais você tem visibilidade
Carteiras recém-criadas	Todas as contas da carteira às quais você tem visibilidade, classificadas pela data de criação
Carteiras recém-modificadas	Todas as contas da carteira às quais você tem visibilidade, classificadas pela data de modificação
Minhas carteiras recém-modificadas	Todas as contas da carteira que você modificou recentemente.
Minhas carteiras recém-criadas	Todas as contas da carteira que você criou recentemente.
Minhas contas da carteira	Todas as contas da carteira com seu nome no campo Proprietário

Para exibir uma lista, clique no nome da lista.

Para criar uma nova lista, clique em Nova. Para obter mais informações sobre criação de listas, consulte [Criando e refinando listas](#) (na página 79).






Para revisar todas as listas disponíveis, criar uma nova lista, exibir, editar ou excluir uma lista existente, clique em Gerenciar listas. A página Gerenciar listas também inclui as listas padrão fornecidas com o Oracle CRM On Demand. Essas listas são apenas para exibição, de modo que não é possível editá-las nem excluí-las.

Exibindo contas da carteira recém-modificadas

A seção Minhas carteiras exibidas recentemente mostra as contas da carteira que você exibiu mais recentemente.

Adicionando seções à página inicial de conta da carteira

Se a função do usuário incluir o privilégio Personalizar páginas iniciais, você poderá adicionar algumas ou todas as seções a seguir à Carteira - Conta - Página Inicial:



-  Carteiras recém-criadas
-  Carteiras recém-modificadas
-  Minhas carteiras recém-criadas
-  Minhas carteiras recém-modificadas
-  Uma ou mais seções de relatório (o administrador da empresa pode disponibilizar seções de relatório para exibição na sua Página inicial de conta da carteira).

Para adicionar seções à sua Página inicial de conta da carteira

- 1** Na Página inicial de conta da carteira, clique em Editar apresentação.
- 2** Na página Apresentação da página inicial de conta da carteira, clique nas setas para adicionar ou remover seções e para organizar as seções na página.
- 3** Clique em Salvar.

Informações relacionadas

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas a contas de carteira:

-  [Campos de conta da carteira](#) (na página 569)
-  [Gerenciando contas da carteira](#) (na página 567)

Gerenciando contas da carteira

Para gerenciar contas da carteira, execute as seguintes tarefas:

- [Controlando os principais contatos para contas da carteira](#) (na página 568)
- [Especificando subcontas da carteira](#) (na página 568)

OBSERVAÇÃO: esse recurso não faz parte do aplicativo padrão, assim, talvez ele não esteja disponível na sua versão do Oracle CRM On Demand.

Para ver os procedimentos passo a passo que são comuns a vários tipos de registro, consulte:

- [Criando registros](#) (na página 41)
- [Atualizando detalhes do registro](#) (na página 64)
- [Vinculando registros ao seu registro selecionado](#) (na página 65)
- [Trabalhando com listas](#) (na página 74)
- [Vinculando registros ao seu registro selecionado](#) (na página 65) (incluindo indicações)
- [Compartilhando registros \(Equipes\)](#) (na página 90)
- [Transferindo a propriedade de registros](#) (na página 89)
- [Adicionando observações](#) (na página 94)
- [Anexando arquivos e URLs aos registros](#) (na página 101)
- [Excluindo e restaurando registros](#) (na página 108)
- [Renomeando tipos de registro](#) (na página 1192)
- [Mesclando registros](#) (na página 93)
- [Gerenciando calendários e atividades](#) (na página 129)
- [Processo de configuração de livros](#) (na página 1288)
- [Criando applets da Web](#) (na página 1152)

OBSERVAÇÃO: os administradores de empresa podem personalizar o Oracle CRM On Demand de várias maneiras, por exemplo, alterando os nomes dos tipos de registro, campos e opções nas listas. Portanto, as informações exibidas podem ser diferentes das informações padrão descritas na ajuda on-line.

Além disso, dependendo do seu nível de acesso, talvez não seja possível executar todos os procedimentos descritos na lista anterior.

Informações relacionadas

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas a contas de carteira:

- [Trabalhando com a Página inicial de conta da carteira](#) (na página 565)
- [Campos de conta da carteira](#) (na página 569)

Controlando os principais contatos para contas da carteira

Para controlar os principais contatos das contas da carteira, adicione-os como contatos vinculados ao registro de conta da carteira.

Para controlar os principais contatos de contas da carteira

- 1 Selecione o registro de conta da carteira.
Para obter instruções sobre como selecionar contas de carteira, consulte [Localizando registros](#) (na página 45).
- 2 Na página Conta da carteira - Detalhes, role para baixo até a seção Contatos e clique em Adicionar.
OBSERVAÇÃO: talvez você precise adicionar a seção Contatos à sua apresentação. Para obter mais informações, consulte [Alterando a apresentação da sua página de detalhes](#) (consulte "[Alterando a apresentação da página de detalhes](#)" na página 675).
- 3 Na página Lista de contatos, clique no ícone Pesquisa próxima à coluna Nome.
- 4 Na janela Pesquisa, você pode clicar em Novo para criar um novo registro do contato ou selecionar um contato existente.
- 5 Na página Lista de contatos, digite as informações conforme necessário.
- 6 Salve o registro.

Especificando subcontas da carteira

Você pode indicar hierarquias da conta de carteira, como um fundo mútuo dentro de uma apólice de seguro de vida ou uma conta de corretagem, especificando um relacionamento pai/filho. Primeiro crie a conta de carteira pai e, em seguida, selecione essa conta como o pai da subconta de carteira ou filho.

As carteiras têm um relacionamento de um para muitos com subcontas de carteira. Por exemplo, você pode ter muitos fundos mútuos ou subcontas de estoque para a conta de carteira de corretagem.

Para criar uma subconta de carteira

- 1 Selecione a conta de carteira pai.
Para obter informações sobre como selecionar contas de carteira, consulte [Localizando registros](#) (na página 45).
- 2 Na página Detalhes da conta de carteira, role até a seção Subcontas de carteira e clique em Novo.
OBSERVAÇÃO: você pode precisar adicionar a seção Subcontas de carteira ao layout. Para obter informações sobre como alterá-lo, consulte [Alterando a apresentação de página Detalhes](#) (consulte "[Alterando a apresentação da página de detalhes](#)" na página 675).
- 3 Preencha os campos na página Edição da conta de carteira aberta.

- 4 Salve o registro.

Para especificar a conta de carteira pai

- 1 Selecione a subconta de carteira filho.
Para obter instruções sobre como selecionar contas de carteira, consulte [Localizando registros](#) (na página 45).
- 2 Na página Edição da conta de carteira, clique no ícone Pesquisa próximo ao campo Conta de carteira pai.
- 3 Na janela Pesquisa, selecione a conta de carteira pai.
- 4 Salve o registro.

Campos de conta da carteira

Use a página Conta da carteira - Editar para adicionar uma conta de carteira ou atualizar os detalhes de uma conta de carteira existente. A página Conta da carteira - Editar mostra o conjunto completo de campos de uma conta de carteira.

OBSERVAÇÃO: Os administradores da empresa podem personalizar seu aplicativo de várias formas, como alterar os nomes dos tipos de registro, os campos e as opções nas listas de seleção. Dessa forma, as informações que você vê podem ser diferentes das informações padrão descritas nesta tabela.

A tabela a seguir fornece informações adicionais sobre alguns campos.

Campo	Descrição
Principais informações sobre a conta	
Número da conta	Campo obrigatório. Limite de 100 caracteres.
Instituição	Campo de pesquisa da instituição vinculada a essa conta de carteira.
Produto	Campo de pesquisa do produto vinculado a essa conta de carteira.
Tipo de conta	Uma lista de opções de tipos de conta disponíveis. Os valores padrão são: Contrato de anuidade, Política do grupo, 401K, Verificando, IRA, Seguro de vida, Fundo mútuo, Ganhos e Outros.
Contato principal	Somente leitura.
Conta	Campo de pesquisa da conta vinculada a essa conta de carteira.
Receita	Receita vinculada a essa conta de carteira.
Data da compra	A data que a conta financeira foi aberta.

Campo	Descrição
Data de venda/cancelamento	A data em que a conta foi fechada. Se essa for uma holding individual, essa pode ser a data em que todas as ações foram vendidas.
Status	Status da conta da carteira. Os valores padrão são: Ativo, Pendente, Cota, Encerrado e Fechado.
Modificado por	Nome da pessoa que cria ou atualiza o registro, seguido pela data e hora em que o registro é criado ou atualizado.
Conta da carteira principal	A conta da carteira principal para a conta da carteira atual.
Proprietário	<p>Geralmente, o proprietário pode atualizar detalhes do registro, transferir um registro para outro proprietário ou excluir o registro. No entanto, os níveis de acesso podem ser ajustados para restringir ou expandir o acesso de um usuário.</p> <p>Esse valor afeta quais registros são incluídos nos relatórios que você ou seus gerentes executam (nas páginas Relatórios e Painel).</p>
Grupo principal	<p>Grupo principal do proprietário da carteira.</p> <p>Para versões anteriores a 13, esse campo é usado para definir Visibilidade do grupo para registros de Carteira. É recomendável que você use a funcionalidade de livro para substituir esse recurso. Para obter mais informações, consulte Processo de configuração de livros (na página 1288).</p>
Informações da apólice	
Classe de risco	Define o nível de risco da carteira. Limite de 50 caracteres.
Prêmio	O custo da apólice de seguro nas unidades da sua moeda.
Valor nominal	O valor nominal da apólice de seguro nas unidades da sua moeda.
Data efetiva	A data de início da apólice de seguro.
Data de expiração	A data de expiração da apólice de seguro.
Informações sobre o investimento	
Valor total de ativos	O valor de todos os seus investimentos nas unidades da sua moeda.
Data de avaliação	A data da avaliação do total de ativos.
Informações sobre o empréstimo	
Valor do empréstimo	O valor do empréstimo nas unidades da sua moeda.
Taxa anual (%)	A taxa de juros do seu empréstimo.
Vencimento	A data na qual o empréstimo deve ser pago.
Condições	Somente leitura. A concatenação do Prazo e a Unidade do período.
Prazo	O período de tempo pelo qual o empréstimo é amortizado, geralmente

Campo	Descrição
	expresso em meses.
Unidade do período	A lista de opções de possíveis unidades do período. Os valores padrão são: Dia, Semana, Mês e ano.
Informações do cartão de crédito	
Limite de crédito	O crédito máximo disponível para a conta.
Taxa anual (%)	A taxa de juros anual cobrada nas despesas arroladas no saldo.

Informações relacionadas

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas a contas de carteira:

 [Trabalhando com a Página inicial de conta da carteira](#) (na página 565)

 [Gerenciando contas da carteira](#) (na página 567)

Contas financeiras

Use as páginas Conta financeira para criar, atualizar e rastrear qualquer tipo de conta financeira. As contas financeiras costumam ser as contas financeiras de um contato ou negócio gerenciado pela instituição financeira. Porém, as contas financeiras também rastrear todas as contas financeiras de um contato ou negócio, inclusive essas contas em outras instituições financeiras.

OBSERVAÇÃO: o administrador da empresa determina quais guias estão disponíveis para você. Se a responsabilidade do cargo não incluir rastrear informações da conta financeira, a guia Contas financeiras poderá ser excluída da configuração.

Conta financeira é um registro das transações financeiras entre instituições financeiras. Ela contém produtos financeiros sobre os quais a instituição financeira tem uma responsabilidade fiduciária específica. As contas financeiras fornecem uma estrutura para instituições financeiras a fim de gerenciar relacionamentos entre contatos e negócios.

OBSERVAÇÃO: Dentro do Oracle CRM On Demand Financial Services Edition, *Conta* é renomeada como *Conta comercial*. As contas comerciais representam uma entidade legal como um negócio, uma empresa ou um truste. Elas fornecem relacionamentos de pai e filho para dar suporte a divisões, departamentos e outras estruturas legais complexas.

Você usa contas financeiras para rastrear todos os tipos de contas financeiras, como ganhos, cheques, hipotecas, certificados de depósito, cartões de crédito, contas de depósito de demanda, investimentos, empréstimos, aposentadorias, educação etc.

Usando contas financeiras, as instituições financeiras podem migrar de relacionamentos centrados em contas financeiras para relacionamentos centrados em clientes e famílias. Com esse recurso, você pode acessar informações da conta financeira de alto nível contidas nos campos Tipo de conta financeira, Saldo e Fusão para dar suporte a relações centradas em clientes e famílias, inclusive atividades, oportunidades, solicitações de serviço e calendários. As contas financeiras também dão suporte a hierarquias de contas e subcontas. Essas hierarquias permitem o agrupamento de contas em carteiras. Você usa o agrupamento de contas para agrupar contas financeiras em carteiras. As figuras a seguir mostram alguns exemplos de hierarquias. A

Figura 1 mostra um relacionamento de pai e filho para uma conta financeira. A Figura 2 mostra um relacionamento de conta de carteira e de conta financeira. A Figura 3 mostra um relacionamento de conta financeira e de subconta.

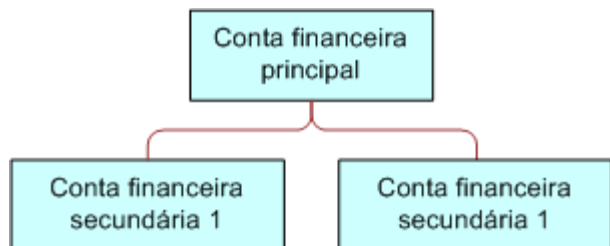


Figure 1: Relacionamento entre pai e filho de conta financeira

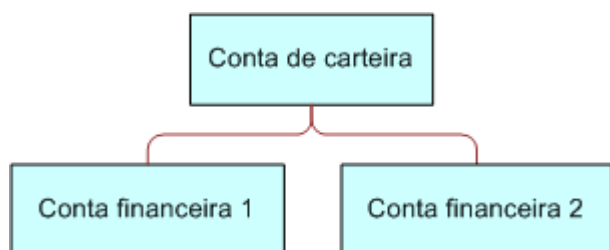


Figure 2: Relacionamento entre conta de carteira e conta financeira

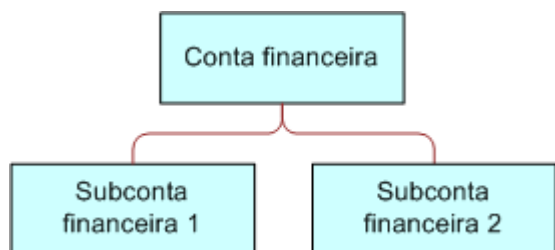


Figure 3: Relacionamento entre conta financeira e subconta

Você pode usar as páginas Conta financeira para identificar e criar um perfil da conta financeira. Você também pode usar as páginas Conta financeira para revisar as subcontas de uma conta financeira e outras informações relacionadas, inclusive:

- [Titulares da conta financeira](#) (na página 577)
- [Investimentos da conta financeira](#) (na página 580)
- [Transações financeiras](#) (na página 593)
- [Planos financeiros](#) (na página 584)
- [Apólices](#) (na página 624)

- n Oportunidades (na página 232).** Nas páginas Conta financeira, você pode exibir todas as oportunidades relativas a uma conta financeira.
- n Atividades.** Nas páginas Conta financeira, você pode exibir todas as atividades relativas a uma conta financeira.
- n Solicitações de serviço (na página 297).** Nas páginas Conta financeira, você pode exibir todas as solicitações de serviço relativas a uma conta financeira.
- n Leads (na página 170).** Nas páginas Conta financeira, você pode exibir todos os leads relativos a uma conta financeira.

Trabalhando com a Página inicial da conta financeira

A Página inicial da conta financeira é o ponto inicial para gerenciar contas financeiras.

OBSERVAÇÃO: o administrador da empresa pode personalizar a apresentação da sua Página inicial da conta financeira. Além disso, se sua função de usuário incluir o privilégio Personalizar páginas iniciais, você poderá adicionar seções à página e remover seções da página.

Criando uma conta financeira

Você pode criar uma conta financeira clicando no botão Novo na seção Contas financeiras recém-modificadas. Para obter mais informações, consulte [Criando registros](#) (na página 41) e [Campos de conta financeira](#) (na página 575).

Trabalhando com listas de contas financeiras

O Oracle CRM On Demand apresenta um conjunto de listas padrão. Todas as listas padrão são públicas e qualquer pessoa pode vê-las. Você e seus gerentes podem criar listas adicionais, com base em critérios diferentes. Essas listas personalizadas aparecem acima do conjunto de listas padrão.

A tabela a seguir descreve as listas padrão de contas financeiras.

Lista de contas financeiras	Filtros
Todas as contas financeiras	Todas as contas financeiras nas quais você tem visibilidade
Contas financeiras recém-modificadas	Todas as contas financeiras que você modificou recentemente.

Para exibir uma lista, clique no nome da lista.

Para criar uma nova lista, clique em Nova. Para obter mais informações sobre criação de listas, consulte [Criando e refinando listas](#) (na página 79).

Para revisar todas as listas disponíveis, criar uma nova lista, exibir, editar ou excluir uma lista existente, clique em Gerenciar listas. A página Gerenciar listas também inclui as listas padrão fornecidas com o Oracle CRM On Demand. Essas listas são apenas para exibição, de modo que não é possível editá-las nem excluí-las.

Exibindo contas financeiras recém-modificadas

A seção Contas financeiras recém-modificadas mostra as contas financeiras que foram modificadas mais recentemente.

Para expandir a lista, clique em Exibir lista completa.

Adicionando seções à página inicial da conta financeira

Se sua função de usuário incluir o privilégio Personalizar páginas iniciais, talvez você possa adicionar outras seções à sua Página inicial da conta financeira, dependendo do que o administrador da empresa disponibiliza para ser exibido na sua Página inicial da conta financeira.

O procedimento a seguir descreve como adicionar seções à sua Página inicial da conta financeira.

Para adicionar seções à sua Página inicial da conta financeira

- 1 Na Página inicial da conta financeira, clique em Editar apresentação.
- 2 Na página Apresentação da página inicial da conta financeira, clique nas setas para adicionar ou remover seções e para organizar as seções na página.
- 3 Clique em Salvar.

Gerenciando contas financeiras

Para gerenciar contas financeiras, execute as seguintes tarefas:

 [Controlando as contas financeiras principais](#) (na página 575)

Para ver os procedimentos passo a passo que são comuns a vários tipos de registro, consulte:

 [Criando registros](#) (na página 41)

 [Atualizando detalhes do registro](#) (na página 64)

 [Vinculando registros ao seu registro selecionado](#) (na página 65)

 [Trabalhando com listas](#) (na página 74)

OBSERVAÇÃO: os administradores de empresa podem personalizar o Oracle CRM On Demand de várias maneiras, por exemplo, alterando os nomes dos tipos de registro, campos e opções nas listas. Portanto, as informações exibidas podem ser diferentes das informações padrão descritas na ajuda on-line.

Além disso, dependendo do seu nível de acesso, talvez não seja possível executar todos os procedimentos descritos na lista anterior.

Tópicos relacionados

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas a contas financeiras:

 [Trabalhando com a Página inicial da conta financeira](#) (na página 573)

574 Ajuda online do Oracle CRM On Demand Versão 19

 [Campos de conta financeira](#) (na página 575)

Controlando as contas financeiras principais

Para permitir o controle da conta financeira principal de uma conta financeira, adicione a conta financeira principal ao campo Conta financeira principal na conta financeira da filial.

Para controlar uma conta financeira da filial

- 1 Selecione a conta financeira.
Para obter informações sobre como selecionar contas financeiras, consulte [Localizando registros](#) (na página 45).
- 2 Na página Detalhe da conta financeira, clique em Editar.
- 3 Na página Contas financeiras - Edição, selecione o campo Conta financeira principal e selecione uma conta financeira.

Campos de conta financeira

Use a página Conta financeira - Edição para adicionar uma conta financeira ou atualizar os detalhes de uma conta financeira existente. A página Conta financeira - Edição mostra o conjunto completo de campos de uma conta financeira.

DICA: você pode indicar hierarquias de conta financeira, como uma conta financeira de aposentadoria, que é uma subsidiária de uma conta financeira de carteira, selecionando Conta financeira. Para obter mais informações sobre como indicar hierarquias, consulte [Controlando contas financeiras principais](#) (consulte "[Controlando as contas financeiras principais](#)" na página 575).

OBSERVAÇÃO: os administradores de empresa podem personalizar o Oracle CRM On Demand de várias maneiras, por exemplo, alterando os nomes dos tipos de registro, campos e opções nas listas. Portanto, as informações exibidas podem ser diferentes das informações padrão descritas na ajuda on-line.

A tabela a seguir fornece informações adicionais relacionadas a alguns campos.

Campo	Descrição
Perfil da conta financeira	
Número da conta financeira	O número da conta financeira. Esse campo tem um limite de 50 caracteres.
Tipo de conta financeira	O tipo de conta financeira como Ganhos, Crédito, Hipoteca, Investimento, Bens, Educação, Seguro.
Conta principal	A caixa de seleção é usada para indicar que essa conta financeira é a conta financeira principal.
Agência matriz	A agência matriz da conta financeira na instituição financeira.

Campo	Descrição
Conta financeira	O nome da conta financeira. Esse campo tem um limite de 50 caracteres.
Data de abertura	A data na qual a conta financeira foi aberta na instituição financeira.
Conjunta	A caixa de seleção usada para especificar que a conta financeira tem propriedade conjunta. Mais de um contato compartilham a propriedade da conta financeira.
Retido	A caixa de seleção é usada para indicar que essa conta financeira está sendo retida. <i>Retido</i> significa que essa conta financeira não está retida por essa instituição financeira, mas sim por outra.
Saldo	O campo de moeda que representa o saldo da conta financeira.
Saldo a partir de	A data e a hora em que o saldo foi atualizado pela última vez.
Detalhes da conta financeira	
ID da integração	O ID da integração das informações externas sobre a conta financeira. Esse campo tem um limite de 50 caracteres.
Instituição retida	O nome da instituição financeira na qual essa conta financeira está sendo retida.
Conta financeira principal	A conta financeira principal dessa conta financeira da filial.
Integração da conta financeira	
Descrição	A descrição detalhada da conta financeira.
ID externo	O ID da origem externa das informações externas sobre a conta financeira. Esse campo tem um limite de 50 caracteres.
Última atualização externa	A data e a hora em que os dados para essa conta financeira foram atualizados pela última vez (da origem externa).
Origem externa	A origem das informações externas sobre o investimento da conta financeira, por exemplo, um nome de aplicativo, nome do banco de dados, nome da integração e assim por diante.

Tópicos relacionados

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas a contas financeiras:

 [Trabalhando com a Página inicial da conta financeira](#) (na página 573)

 [Gerenciando contas financeiras](#) (na página 574)

Titulares da conta financeira

Use as páginas Titular da conta financeira para criar, atualizar e controlar o relacionamento entre uma conta financeira e seus titulares. Um *titular da conta financeira* é qualquer contato que tem um relacionamento com a conta financeira (geralmente, o proprietário legal da conta financeira).

OBSERVAÇÃO: o administrador da empresa determina quais guias serão disponibilizadas para você. Se sua função não incluir controlar informações do titular da conta financeira, a guia Titular da conta financeira poderá ser excluída da sua configuração.

O registro de um titular da conta financeira controla os relacionamentos entre contatos e contas financeiras, permitindo um entendimento total de quais contatos estão relacionados a quais contas financeiras, e quais contas financeiras estão relacionadas a quais contatos.

Ao usar os titulares da conta financeira, as instituições financeiras e os usuários podem controlar o relacionamento entre contatos e contas financeiras, bem como podem controlar atributos e detalhes específicos do relacionamento. Os titulares da conta financeira controlam a função de um contato em relação a uma conta financeira, como o proprietário legal, tutor, consultor, benfeitor, etc.

Trabalhando com a Página inicial do titular da conta financeira

A Página inicial do titular da conta financeira é o ponto inicial para gerenciar titulares da conta financeira.

OBSERVAÇÃO: o administrador da empresa pode personalizar a apresentação da sua Página inicial do titular da conta financeira. Além disso, se sua função de usuário incluir o privilégio Personalizar páginas iniciais, você poderá adicionar seções à página e remover seções da página.

Criando um titular da conta financeira

Você pode criar um titular da conta financeira clicando no botão Novo na seção Titulares da conta financeira recém-modificados. Para obter mais informações, consulte [Criando registros](#) (na página 41) e [Campos de titular da conta financeira](#) (na página 579).

Trabalhando com listas de titulares da conta financeira

O Oracle CRM On Demand apresenta um conjunto de listas padrão. Todas as listas padrão são públicas e qualquer pessoa pode vê-las. Você e seus gerentes podem criar listas adicionais, com base em critérios diferentes. Essas listas personalizadas aparecem acima do conjunto de listas padrão.

A tabela a seguir descreve as listas padrão dos titulares da conta financeira.

Lista de titulares da conta financeira	Filtros
Todos os titulares da conta financeira	Todos os titulares da conta financeira nos quais você tem visibilidade, independentemente de quem possui o titular da conta financeira

Lista de titulares da conta financeira	Filtros
Titulares da conta financeira recém-modificados	Todos os titulares da conta financeira, classificados pela data de modificação

Para exibir uma lista, clique no nome da lista.

Para criar uma nova lista, clique em Nova. Para obter mais informações sobre criação de listas, consulte [Criando e refinando listas](#) (na página 79).

Para revisar todas as listas disponíveis, criar uma nova lista, exibir, editar ou excluir uma lista existente, clique em Gerenciar listas. A página Gerenciar listas também inclui as listas padrão fornecidas com o Oracle CRM On Demand. Essas listas são apenas para exibição, de modo que não é possível editá-las nem excluí-las.

Exibindo titulares da conta financeira recém-modificados

A seção Titulares da conta financeira recém-modificados mostra os titulares da conta financeira que foram modificados mais recentemente.

Para expandir a lista, clique em Exibir lista completa.

Adicionando seções à página inicial de titulares da conta financeira

Se sua função de usuário incluir o privilégio Personalizar páginas iniciais, talvez você possa adicionar outras seções à sua Página inicial do titular da conta financeira, dependendo do que o administrador da empresa disponibiliza para ser exibido na sua Página inicial do titular da conta financeira.

O procedimento a seguir descreve como adicionar seções à sua Página inicial do titular da conta financeira.

Para adicionar seções à sua Página inicial do titular da conta financeira

- 1 Na Página inicial do titular da conta financeira, clique em Editar apresentação.
- 2 Na página Apresentação da página inicial do titular da conta financeira, clique nas setas para adicionar ou remover seções e para organizar as seções na página.
- 3 Clique em Salvar.

Informações relacionadas

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas ao titular da conta financeira:

- [Gerenciando titulares da conta financeira](#) (na página 578)
- [Campos de titular da conta financeira](#) (na página 579)

Gerenciando titulares da conta financeira

Para ver os procedimentos passo a passo que são comuns a vários tipos de registro, consulte:

578 Ajuda online do Oracle CRM On Demand Versão 19

- [Criando registros](#) (na página 41)
- [Atualizando detalhes do registro](#) (na página 64)
- [Vinculando registros ao seu registro selecionado](#) (na página 65)
- [Trabalhando com listas](#) (na página 74)

OBSERVAÇÃO: os administradores de empresa podem personalizar o Oracle CRM On Demand de várias maneiras, por exemplo, alterando os nomes dos tipos de registro, campos e opções nas listas. Portanto, as informações exibidas podem ser diferentes das informações padrão descritas na ajuda on-line.

Além disso, dependendo do seu nível de acesso, talvez não seja possível executar todos os procedimentos descritos na lista anterior.

Tópicos relacionados

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas:

- [Trabalhando com a Página inicial do titular da conta financeira](#) (na página 577)
- [Campos de titular da conta financeira](#) (na página 579)

Campos de titular da conta financeira

Use a página Titular da conta financeira - Edição para adicionar um titular da conta financeira ou para atualizar detalhes de um titular da conta financeira existente. A página Titular da conta financeira - Edição mostra o conjunto completo de campos de um titular da conta financeira.

DICA: é possível editar as informações do titular da conta financeira na página Lista de titulares da conta financeira e na página Detalhes do titular da conta financeira. Para obter mais informações sobre como atualizar registros, consulte [Atualizando detalhes do registro](#) (na página 64).

OBSERVAÇÃO: os administradores de empresa podem personalizar o Oracle CRM On Demand de várias maneiras, por exemplo, alterando os nomes dos tipos de registro, campos e opções nas listas. Portanto, as informações exibidas podem ser diferentes das informações padrão descritas na ajuda on-line.

A tabela a seguir fornece informações adicionais sobre alguns campos.

Campo	Descrição
Perfil do titular da conta financeira	
Nome do titular da conta financeira	O nome do titular da conta financeira (geralmente, um contato). Esse campo tem um limite de 100 caracteres.
Conta financeira	A conta financeira com a qual o titular da conta financeira está associado.
Função	A função do titular da conta financeira. Um titular da conta financeira pode ter mais de uma função. Algumas funções de exemplo são: Tutor legal, Proprietário, Advogado e Influenciador.
Contato principal	Indica se o titular da conta financeira é o contato principal da conta financeira.

Campo	Descrição
Unido	A data na qual o titular da conta financeira foi associado pela primeira vez à conta financeira. Ela pode ser diferente da Data de abertura na conta financeira. Por exemplo, um tutor legal pode ser atribuído a (ou receber responsabilidade por) uma conta financeira, após a data em que a conta financeira foi aberta.
ID externo	O ID da origem externa das informações externas sobre o titular da conta financeira. Esse campo tem um limite de 50 caracteres.
Origem externa	A origem das informações externas sobre o titular da conta financeira, por exemplo, o nome de um aplicativo, nome do banco de dados, nome da integração, etc. Esse campo tem um limite de 50 caracteres.
Última atualização externa	A data e a hora em que os dados para esse titular da conta financeira foram atualizados pela última vez (da origem externa).

Tópicos relacionados





Consulte o tópico a seguir para obter informações relacionadas:

 [Trabalhando com a Página inicial do titular da conta financeira](#) (na página 577)

Investimentos da conta financeira

Use as páginas Investimento da conta financeira para criar, atualizar e controlar produtos financeiros mantidos por uma conta financeira específica. Os investimentos da conta financeira geralmente são o total de todas as transações de conta financeira de um único produto financeiro para uma conta financeira.

Os investimentos da conta financeira permitem que você saiba quais produtos financeiros são mantidos por cada conta financeira. Os investimentos da conta financeira podem ser usados para controlar todos os tipos de produtos financeiros, como:

-  Ativos físicos (por exemplo, imóvel, arte e carro)
-  Instrumentos financeiros (por exemplo, título, ação e fundo mútuo)
-  Serviços financeiros e empréstimos (por exemplo, hipoteca, linha de crédito)
-  Qualquer outro instrumento definido por você nos produtos financeiros

Ao usar investimentos da conta financeira, as instituições financeiras podem entregar informações resumidas sobre contas financeiras do cliente a partir dos respectivos aplicativos dos departamentos administrativos e de serviços financeiros. Essas informações fornecem exibições que são baseadas nos clientes ou famílias. As informações detalhadas sobre os investimentos da conta financeira ficam disponíveis no Oracle CRM On Demand quando você está gerenciando o relacionamento com o cliente, como a quantidade, os preços, o desempenho e as datas importantes (como a data da compra).

OBSERVAÇÃO: o administrador da empresa determina quais guias serão disponibilizadas para você. Se sua função não incluir controlar informações da conta financeira, a guia Investimento da conta financeira poderá ser excluída da sua configuração.

Trabalhando com a Página inicial de investimento da conta financeira

A Página inicial de investimento da conta financeira é o ponto inicial para gerenciar investimentos da conta financeira.

OBSERVAÇÃO: o administrador da empresa pode personalizar a apresentação da sua Página inicial de investimento da conta financeira. Além disso, se sua função de usuário incluir o privilégio Personalizar páginas iniciais, você poderá adicionar seções à página e remover seções da página.

Criando um investimento da conta financeira

Você pode criar um investimento da conta financeira clicando no botão Novo na seção Investimentos da conta financeira recém-modificados. Para obter mais informações, consulte [Criando registros](#) (na página 41) e [Campos de investimento da conta financeira](#) (na página 582).

Trabalhando com listas de investimentos da conta financeira

O Oracle CRM On Demand apresenta um conjunto de listas padrão. Todas as listas padrão são públicas e qualquer pessoa pode vê-las. Você e seus gerentes podem criar listas adicionais, com base em critérios diferentes. Essas listas personalizadas aparecem acima do conjunto de listas padrão.

A tabela a seguir descreve as listas padrão dos investimentos da conta financeira.

Lista de investimentos da conta financeira	Filtros
Todos os investimentos da conta financeira	Todos os investimentos da conta financeira nos quais você tem visibilidade, independentemente de quem possui o investimento da conta financeira
Investimentos da conta financeira recém-modificados	Todos os investimentos da conta financeira, classificados pela data de modificação

Para exibir uma lista, clique no nome da lista.

Para criar uma nova lista, clique em Nova. Para obter mais informações sobre criação de listas, consulte [Criando e refinando listas](#) (na página 79).

Para revisar todas as listas disponíveis, criar uma nova lista, exibir, editar ou excluir uma lista existente, clique em Gerenciar listas. A página Gerenciar listas também inclui as listas padrão fornecidas com o Oracle CRM On Demand. Essas listas são apenas para exibição, de modo que não é possível editá-las nem excluí-las.

Exibindo investimentos da conta financeira recém-modificados

A seção Investimentos da conta financeira recém-modificados mostra os investimentos da conta financeira que foram modificados mais recentemente.

Para expandir a lista, clique em Exibir lista completa.

Adicionando seções à página inicial de investimento da conta financeira

Se sua função de usuário incluir o privilégio Personalizar páginas iniciais, talvez você possa adicionar outras seções à sua Página inicial de investimento da conta financeira, dependendo do que o administrador da empresa configurou.

O procedimento a seguir descreve como adicionar seções à sua Página inicial de investimento da conta financeira.

Para adicionar seções à sua Página inicial de investimento da conta financeira

- 1 Na Página inicial de investimento da conta financeira, clique em Editar apresentação.
- 2 Na página Apresentação da página inicial de investimento da conta financeira, clique nas setas para adicionar ou remover seções e para organizar as seções na página.
- 3 Clique em Salvar.

Gerenciando investimentos da conta financeira

Para ver os procedimentos passo a passo que são comuns a vários tipos de registro, consulte:

- [Criando registros](#) (na página 41)
- [Atualizando detalhes do registro](#) (na página 64)
- [Vinculando registros ao seu registro selecionado](#) (na página 65)
- [Trabalhando com listas](#) (na página 74)

OBSERVAÇÃO: os administradores de empresa podem personalizar o Oracle CRM On Demand de várias maneiras, por exemplo, alterando os nomes dos tipos de registro, campos e opções nas listas. Portanto, as informações exibidas podem ser diferentes das informações padrão descritas na ajuda on-line.

Além disso, dependendo do seu nível de acesso, talvez não seja possível executar todos os procedimentos descritos na lista anterior.

Informações relacionadas

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas:

- [Campos de investimento da conta financeira](#) (na página 582)

Campos de investimento da conta financeira

Use a página Investimento da conta financeira - Edição para adicionar um investimento da conta financeira ou atualizar detalhes de um investimento da conta financeira existente. A página Investimento da conta financeira - Edição mostra o conjunto completo de campos de um investimento da conta financeira.

OBSERVAÇÃO: os administradores de empresa podem personalizar o Oracle CRM On Demand de várias maneiras, por exemplo, alterando os nomes dos tipos de registro, campos e opções nas listas. Portanto, as informações exibidas podem ser diferentes das informações padrão descritas na ajuda on-line.

A tabela a seguir fornece informações adicionais sobre alguns campos.

Campo	Descrição
Perfil de investimentos da conta financeira	
Conta financeira	A conta financeira associada ao investimento da conta financeira.
Produto financeiro	O produto financeiro associado ao investimento da conta financeira.
Nome dos investimentos da conta financeira	O nome exclusivo do investimento da conta financeira.
Quantidade	O número de unidades do produto financeiro dos investimentos desse produto financeiro para essa conta financeira. Geralmente, essas informações são provenientes de uma origem externa.
Preço de compra	O preço de compra dos investimento desse produto financeiro para essa conta financeira. Geralmente, essas informações são provenientes de uma origem externa.
Data da compra	A data em que os investimento desse produto financeiro para essa conta financeira foram comprados. Geralmente, essas informações são provenientes de uma origem externa.
Valor	O valor dos investimentos (isto é, o preço de compra multiplicado pela quantidade). Geralmente, essas informações são provenientes de uma origem externa.
Desempenho	A porcentagem de ganho ou perda dos investimentos desse produto financeiro para essa conta financeira. Geralmente, essas informações são provenientes de uma origem externa.
Integração de investimentos da conta financeira	
ID da integração	O ID da integração das informações externas sobre os investimentos da conta financeira. Esse campo tem um limite de 50 caracteres.
ID externo	O ID da origem externa das informações externas sobre os investimentos da conta financeira. Esse campo tem um limite de 50 caracteres.
Origem externa	A origem das informações externas sobre o investimento da conta financeira, por exemplo, um nome de aplicativo, nome do banco de dados, nome da integração e assim por diante.
Última atualização externa	A data e a hora em que os dados para esse investimento da conta financeira foram atualizados pela última vez (de uma origem externa).

Planos financeiros





Use as páginas Plano financeiro para criar, atualizar e controlar planos financeiros de uma conta financeira. Geralmente, os *Planos financeiros* são o plano financeiro de um contato ou empresa de uma ou mais contas financeiras específicas que uma instituição financeira gerencia.

OBSERVAÇÃO: o administrador da empresa determina quais guias estão disponíveis para você. Se a responsabilidade do cargo não incluir controlar informações de plano da conta financeira, a guia Plano financeiro poderá ser excluída da sua configuração.

Um plano financeiro permite o planejamento financeiro de alto nível fornecendo acesso a informações como status, estágio do plano e aprovações. Ele também fornece links para os aplicativos dos departamentos administrativos e de serviços financeiros. O lote que é alimentado e atualizado a partir dos serviços Web geralmente são usados para integrar informações do departamento administrativo e de serviços financeiro no Oracle CRM On Demand.

Ao usar planos financeiros, as instituições financeiras podem integrar o gerenciamento de relacionamento do cliente com tarefas de planejamento financeiro, workflows e materiais de distribuição em todo o ciclo de vida do planejamento financeiro. Ao usar esse recurso, você pode controlar atividades, oportunidades, solicitações de serviço e leads para um plano financeiro para ativar o planejamento financeiro centrado na família e no cliente.

Você pode usar as páginas Plano financeiro para identificar e criar o perfil de um plano financeiro. Também é possível usar as páginas Plano financeiro para revisar subcontas de um plano financeiro e outras informações relacionadas, incluindo:

-  **Oportunidade.** Para obter mais informações, consulte [Sobre oportunidades e previsões](#) (na página 232).
-  **Atividade.** Para obter mais informações, consulte [Campos de atividade](#) (consulte "[Campos da atividade](#)" na página 157).
-  **Solicitação de serviço.** Para obter mais informações, consulte [Gerenciando serviço e comunicação](#) (consulte "[Gerenciando serviço e comunicações](#)" na página 295).
-  **Lead.** Para obter mais informações, consulte [Leads](#) (na página 170).

Trabalhando com a Página inicial do plano financeiro

A Página inicial do plano financeiro é o ponto inicial para gerenciar planos financeiros.

OBSERVAÇÃO: o administrador da empresa pode personalizar a apresentação da sua Página inicial do plano financeiro. Além disso, se sua função de usuário incluir o privilégio Personalizar páginas iniciais, você poderá adicionar seções à página e remover seções da página.

Criando um plano financeiro

Você pode criar um plano financeiro clicando no botão Novo na seção Planos financeiros recém-modificados. Para obter mais informações, consulte [Criando registros](#) (na página 41) e [Campos de plano financeiro](#) (na página 586).

Trabalhando com listas de planos financeiros

O Oracle CRM On Demand apresenta um conjunto de listas padrão. Todas as listas padrão são públicas e qualquer pessoa pode vê-las. Você e seus gerentes podem criar listas adicionais, com base em critérios diferentes. Essas listas personalizadas aparecem acima do conjunto de listas padrão.

A tabela a seguir descreve as listas padrão para planos financeiros.

Lista de planos financeiros	Filtros
Todos os planos financeiros	Todos os planos financeiros no qual você tem visibilidade, independentemente de quem possui o plano financeiro.
Planos financeiros recém-modificados	Todos os planos financeiros com seu nome no campo Proprietário, classificados pela data de modificação.

Para exibir uma lista, clique no nome da lista.

Para criar uma nova lista, clique em Nova. Para obter mais informações sobre criação de listas, consulte [Criando e refinando listas](#) (na página 79).

Para revisar todas as listas disponíveis, criar uma nova lista, exibir, editar ou excluir uma lista existente, clique em Gerenciar listas. A página Gerenciar listas também inclui as listas padrão fornecidas com o Oracle CRM On Demand. Essas listas são apenas para exibição, de modo que não é possível editá-las nem excluí-las.

Exibindo planos financeiros recém-modificados

A seção Planos financeiros recém-modificados mostra os planos financeiros que você exibiu mais recentemente.

Para expandir a lista, clique em Exibir lista completa.

Adicionando seções à página inicial do plano financeiro

Se sua função de usuário incluir o privilégio Personalizar páginas iniciais, você poderá adicionar outras seções à sua Página inicial do plano financeiro, dependendo de quais seções o administrador da empresa disponibilizou para exibição na sua Página inicial do plano financeiro.

O procedimento a seguir descreve como adicionar seções à sua Página inicial do plano financeiro.

Para adicionar seções à sua Página Inicial do plano financeiro.

- 1 Na Página inicial do plano financeiro, clique em Editar apresentação.
- 2 Na página Apresentação da página inicial do plano financeiro, clique nas setas para adicionar ou remover seções e para organizar as seções na página.
- 3 Clique em Salvar.

Gerenciando planos financeiros

Para ver os procedimentos passo a passo que são comuns a vários tipos de registro, consulte:

- [Criando registros](#) (na página 41)
- [Atualizando detalhes do registro](#) (na página 64)
- [Vinculando registros ao seu registro selecionado](#) (na página 65)
- [Trabalhando com listas](#) (na página 74)

OBSERVAÇÃO: os administradores de empresa podem personalizar o Oracle CRM On Demand de várias maneiras, por exemplo, alterando os nomes dos tipos de registro, campos e opções nas listas. Portanto, as informações exibidas podem ser diferentes das informações padrão descritas na ajuda on-line.

Além disso, dependendo do seu nível de acesso, talvez não seja possível executar todos os procedimentos descritos na lista anterior.

Tópicos relacionados

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas:

- [Trabalhando com a Página inicial do plano financeiro](#) (na página 584)
- [Campos de plano financeiro](#) (na página 586)

Campos de plano financeiro

Use a página Plano financeiro - Edição para adicionar um plano financeiro ou atualizar os detalhes de um plano financeiro existente. A página Plano financeiro - Edição mostra o conjunto completo de campos de um plano financeiro.

DICA: você também pode editar planos financeiros na página Lista de planos financeiros e na página Detalhes do plano financeiro. Para obter mais informações sobre como atualizar registros, consulte [Atualizando detalhes do registro](#)

OBSERVAÇÃO: os administradores de empresa podem personalizar o Oracle CRM On Demand de várias maneiras, por exemplo, alterando os nomes dos tipos de registro, campos e opções nas listas. Portanto, as informações exibidas podem ser diferentes das informações padrão descritas na ajuda on-line.

A tabela a seguir fornece informações adicionais relacionadas a alguns dos campos de Plano financeiro.

Campo	Descrição
Perfil do plano financeiro	
Nome do plano financeiro	O nome do plano financeiro.
Tipo	O tipo de plano financeiro. Os exemplos são: aposentadoria, carteira, bens, educação, etc.
Conta financeira	A conta financeira à qual o plano está associado.

Campo	Descrição
Status	O status do plano financeiro. Os exemplos são: Em andamento, Ativo, Aprovado, Em revisão pelo gerenciamento, Em revisão pelo cliente, etc.
Enviado para contato	Marque a caixa de seleção para indicar se esse plano financeiro foi enviado ao contato.
Aprovado pelo contato	Marque a caixa de seleção para indicar se esse plano financeiro foi aprovado pelo contato.
Resumo do plano financeiro	
Origem externa	A origem das informações externas sobre o plano financeiro, por exemplo, um nome de aplicativo, nome do banco de dados, nome da integração, etc. Esse campo limita-se a 50 caracteres.
Última atualização externa	A data e a hora em que os dados para esse plano financeiro foram atualizados pela última vez (da origem externa).
ID da integração	O ID da integração para esse plano financeiro.
Descrição	A descrição detalhada do plano financeiro. Esse campo limita-se a 16350 caracteres.

Informações relacionadas

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas a planos financeiros:

 [Trabalhando com a Página inicial do plano financeiro](#) (na página 584)

 [Gerenciando planos financeiros](#) (na página 586)

Produtos financeiros

Use as páginas de Produtos financeiros para criar, atualizar e rastrear qualquer tipo de produto financeiro.

OBSERVAÇÃO: o administrador da empresa determina quais guias estão disponíveis para você. Se a responsabilidade do cargo não incluir a responsabilidade de rastrear informações financeiras sobre o produto, a guia Produtos financeiros poderá ser excluída da sua configuração.

Um *produto financeiro* no Oracle CRM On Demand pode ser uma mercadoria física ou um serviço específico que uma instituição financeira oferece a seus clientes ou um agrupamento de produtos financeiros, mas também pode se referir a qualquer produto financeiro de qualquer instituição financeira.

Os produtos financeiros podem ser usados para rastrear tipos de produtos financeiros, como empréstimos, depósitos diretos (contas corrente e poupança), depósitos a juros de mercado (ou contas do mercado financeiro), depósitos a prazo (ou certificados de depósitos), e assim por diante. Os produtos financeiros também podem ser patrimônios líquidos, derivativos, contas separadas e fundos mútuos ou de limite.

Com o uso de registros de produtos financeiros, as instituições financeiras podem exibir os detalhes sobre produtos financeiros, incluindo detalhes de produtos de alto nível, links de URLs para sites Web de produtos

financeiros ou catálogos. Usando este recurso, você pode acessar os detalhes de produtos financeiros mais recentes e as informações relacionadas sobre atividades, oportunidades, solicitações de serviço e calendários para seus clientes.

O tipo de registro de produto financeiro também suporta hierarquias de produtos financeiros. Essas hierarquias permitem separar produtos financeiros em grupos, por exemplo, ofertas empacotadas, fundos mútuos ou qualquer outra multi-hierarquia ou multiagrupamento necessário.

Alguns exemplos de hierarquias de produto financeiro são mostrados nas figuras a seguir.

A Figura 4 mostra um exemplo de hierarquia de fundo mútuo.

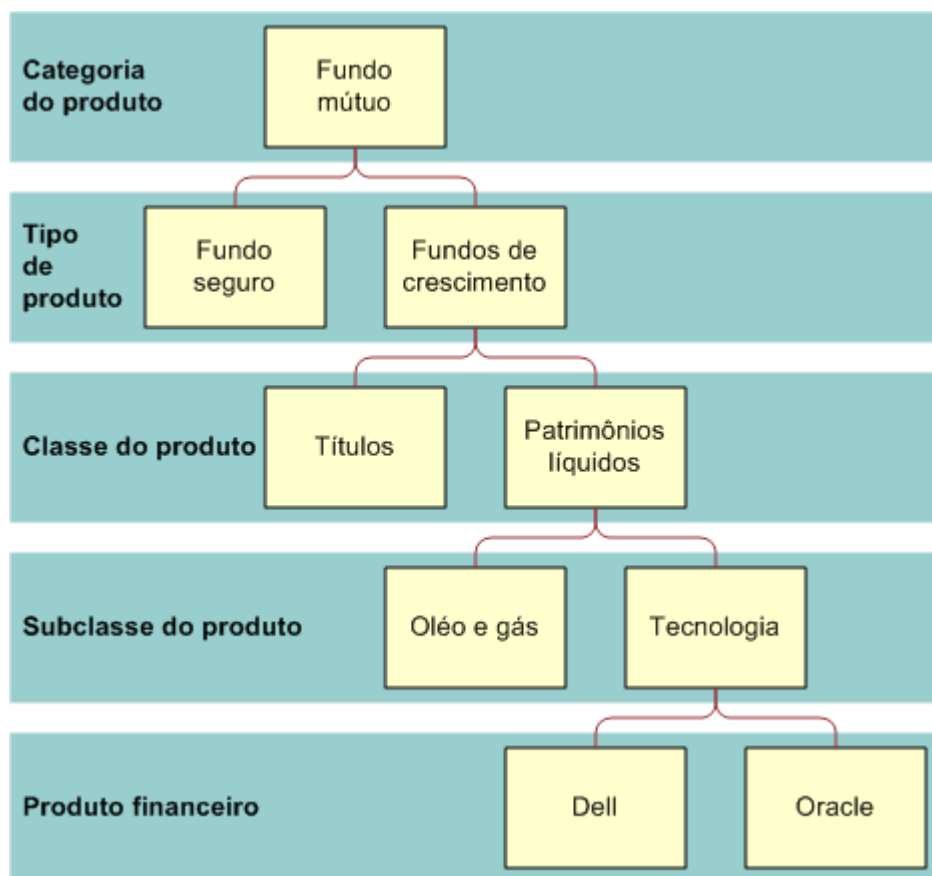


Figure 4: Exemplo de hierarquia de fundo mútuo

A Figura 5 mostra um exemplo de hierarquia de apólice de seguro.

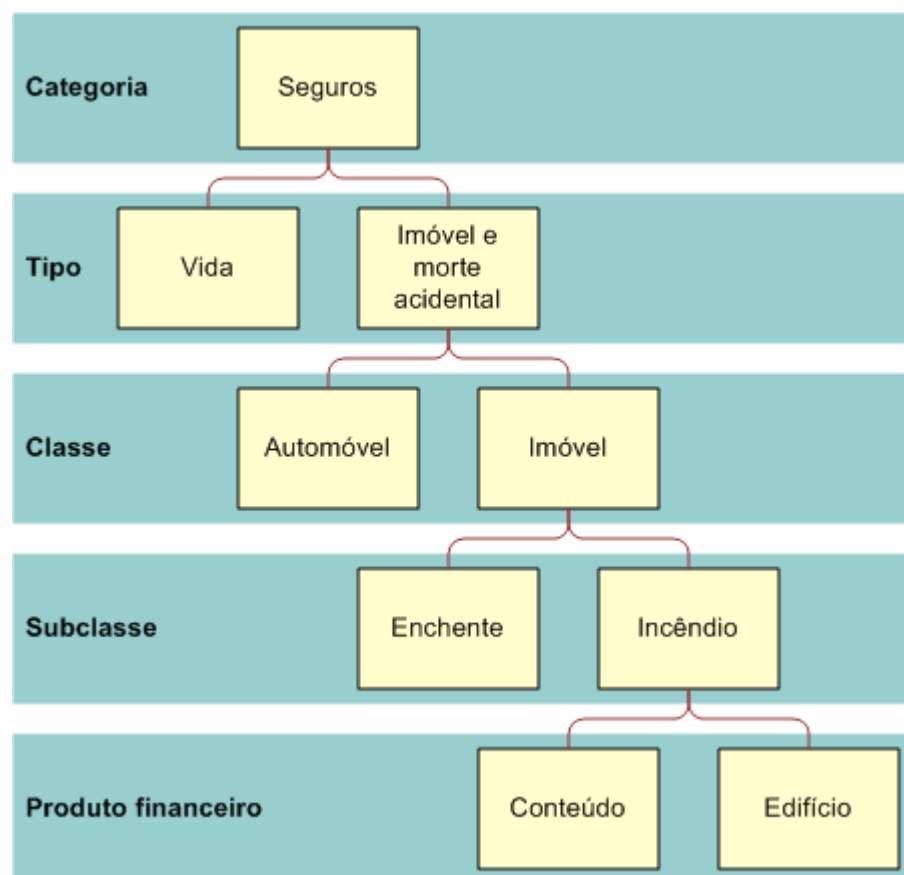


Figure 5: Exemplo de hierarquia de apólice de seguro

Trabalhando com a página inicial Produtos financeiros

A página inicial Produtos financeiros é o ponto de partida para o gerenciamento de produtos financeiros.

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

Criando um registro de produto financeiro

Você pode criar um registro de produto financeiro clicando no botão Novo, na seção Produtos financeiros modificados recentemente. Para obter mais informações, consulte [Criando registros](#) (na página 41) e [Campos de produtos financeiros](#) (na página 592).

DICA: você pode indicar hierarquias de produtos financeiros, como um patrimônio líquido que seja subsidiário de um fundo mútuo, selecionando o campo Produto financeiro principal. Para obter mais informações sobre hierarquias de produtos financeiros, consulte [Rastreado produtos financeiros principais](#) (na página 591).

Trabalhando com listas de produtos financeiros

O Oracle CRM On Demand apresenta um conjunto de listas padrão. Todas as listas padrão são públicas e qualquer pessoa pode vê-las. Você e seus gerentes podem criar listas adicionais, com base em critérios diferentes. Essas listas personalizadas aparecem acima do conjunto de listas padrão.

A tabela a seguir descreve as listas padrão de produtos financeiros.

Lista de produtos financeiros	Filtros
Todos os produtos financeiros	Todos os produtos financeiros que você possa visualizar, independentemente do proprietário desses produtos financeiros.
Produtos financeiros modificados recentemente	Todos os produtos financeiros com o seu nome no campo Proprietário, classificados pela data de modificação.

Para exibir uma lista, clique no nome da lista.

Para criar uma nova lista, clique em Nova. Para obter mais informações sobre criação de listas, consulte [Criando e refinando listas](#) (na página 79).

Para revisar todas as listas disponíveis, criar uma nova lista ou exibir, editar ou excluir uma lista existente, clique em Gerenciar listas. A página Gerenciar listas também inclui as listas padrão fornecidas com o Oracle CRM On Demand. Essas listas são somente para exibição, portanto, não podem ser editadas ou excluídas.

Exibindo produtos financeiros modificados recentemente

A seção Produtos financeiros modificados recentemente mostra os produtos financeiros que você exibiu mais recentemente.

Para expandir a lista, clique em Exibir lista completa.

Adicionando seções à página inicial de produtos financeiros

Se a sua função de usuário incluir o privilégio Personalizar páginas iniciais, você poderá adicionar outras seções à página inicial de produtos financeiros, dependendo de quais seções o administrador de sua empresa disponibilizou para exibição na página inicial de produtos financeiros.

O procedimento a seguir descreve como adicionar seções à página inicial de produtos financeiros.

Para adicionar seções à página inicial de produtos financeiros

- 1 Na página inicial de produtos financeiros, clique em Editar apresentação.

- 2 Na página Apresentação da página inicial Produtos financeiros, clique nas setas para adicionar ou remover seções e para organizar as seções na página.
- 3 Clique em Salvar.

Gerenciando produtos financeiros

Para gerenciar produtos financeiros, execute a seguinte tarefa:

- [Rastreamento de produtos financeiros principais](#) (na página 591)

Para ver os procedimentos passo a passo que são comuns a vários tipos de registro, consulte:

- [Criando registros](#) (na página 41)
- [Atualizando detalhes do registro](#) (na página 64)
- [Vinculando registros ao seu registro selecionado](#) (na página 65)
- [Trabalhando com listas](#) (na página 74)

OBSERVAÇÃO: os administradores de empresa podem personalizar o Oracle CRM On Demand de várias maneiras, por exemplo, alterando os nomes dos tipos de registro, campos e opções nas listas. Portanto, as informações exibidas podem ser diferentes das informações padrão descritas na ajuda on-line.

Além disso, dependendo do seu nível de acesso, talvez não seja possível executar todos os procedimentos descritos na lista anterior.

Tópicos relacionados

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas a produtos financeiros:

- [Trabalhando com a página inicial Plano financeiro](#) (consulte "[Trabalhando com a Página inicial do plano financeiro](#)" na página 584)
- [Campos de produtos financeiros](#) (na página 592)

Rastreamento de produtos financeiros principais

Para permitir o rastreamento de um produto financeiro principal, adicione o produto financeiro principal ao campo Produto financeiro principal no produto financeiro filho.

Para rastrear um produto financeiro principal

- 1 Selecione o produto financeiro.
Para obter mais informações sobre seleção de um produto financeiro, consulte [Localizando registros](#) (na página 45).
- 2 Na página Produto financeiro - Detalhe, clique em Editar.

- 3** Na página Produto financeiro - Edição, selecione o campo Produto financeiro principal e selecione um produto financeiro.

Campos de produtos financeiros

Use a página Produtos financeiros - Edição para adicionar um produto financeiro ou atualizar detalhes de um produto financeiro existente. Essa página mostra o conjunto completo de campos referentes a um produto financeiro.

DICA: você também pode editar produtos financeiros nas páginas Produtos financeiros - Lista e Produtos financeiros - Detalhe. Para obter mais informações sobre a atualização de registros, consulte [Atualizando detalhes de registros](#) (consulte "Atualizando detalhes do registro" na página 64).

OBSERVAÇÃO: os administradores de empresa podem personalizar o Oracle CRM On Demand de várias maneiras, por exemplo, alterando os nomes dos tipos de registro, campos e opções nas listas. Portanto, as informações exibidas podem ser diferentes das informações padrão descritas na ajuda on-line.




A tabela a seguir fornece informações adicionais sobre alguns dos campos de Produtos financeiros.

Campo	Descrição
Perfil da conta financeira	
Nome do produto financeiro	Nome comum do produto financeiro. São exemplos: Oracle Corporation, Fundo Mútuo X, Poupança Ouro, Melhor Hipoteca, e assim por diante.
Categoria	Categoria de produto financeiro. (A hierarquia recomendável é a seguinte: tipo, categoria, classe, subclasse, produto financeiro, produto financeiro filho, mais filhos, se necessário.)
Tipo	Tipo de produto financeiro. Exemplos: Fundos de crescimento, Fundo de crescimento, Fundo de proteção.
Classe	Classe de produto financeiro. Exemplos: Patrimônios líquidos, Títulos.
Subclasse	Subclasse do produto financeiro. Exemplos: Tecnologia, Óleo e gás.
Produto financeiro principal	Produto financeiro principal deste produto.
ID do produto financeiro	ID do produto financeiro que a instituição financeira usa para identificar um produto financeiro em seu hub de produto financeiro ou entidade equivalente.
MDM - ID de hub do produto	O ID do produto financeiro que o setor financeiro ou a empresa externa usa para identificar um produto financeiro em um hub de produto financeiro do gerenciamento de dados principais (MDM) externo.
Preço atual	Preço do produto financeiro. O preço pode ser fornecido por uma origem externa, como preço de mercado, ou interna, como uma tabela de preços.
Origem do preço	A origem das informações sobre preços do produto financeiro, por exemplo, nome da aplicação, nome do banco de dados, nome de integração, e assim por diante.

Campo	Descrição
Preço atual - Última atualização	Data e hora da última atualização de preço deste produto financeiro (a partir da origem do preço).
Catálogo de produtos	
URL do produto	URL da localização do catálogo deste produto financeiro. Geralmente, é um produto financeiro externo e uma URL.
Visão geral do produto	Informações resumidas ou introdutórias sobre o produto financeiro. O limite deste campo é de 16.350 caracteres.
Catálogo de produtos	A URL de um catálogo de produtos financeiros que contém este produto financeiro. A URL geralmente é uma URL de produto financeiro interno.
Visão geral da conta financeira	
ID externo	ID da origem externa das informações externas sobre o titular do produto financeiro. O limite deste campo é de 50 caracteres.
Origem externa	A origem das informações externas sobre o produto financeiro, por exemplo, nome da aplicação, nome do banco de dados, nome de integração, e assim por diante.
Última atualização externa	Data e hora da última atualização dos dados deste produto financeiro (a partir da origem externa).

Tópicos relacionados

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas a produtos financeiros:

-  [Produtos financeiros](#) (na página 587)
-  [Trabalhando com a página inicial Produtos financeiros](#) (na página 589)
-  [Gerenciando produtos financeiros](#) (na página 591)

Transações financeiras

Use as páginas de Transações financeiras para criar, atualizar e rastrear qualquer tipo de transação financeira de uma conta financeira específica. *Transações financeiras* são as transações individuais de uma conta financeira referente a todos os produtos financeiros.

OBSERVAÇÃO: o administrador da sua empresa determina as guias que estarão disponíveis para você. Se o seu trabalho não incluir a responsabilidade de rastrear informações da transação financeira, a guia Transação financeira poderá ser excluída da sua configuração.

Os registros de transação financeira permitem que você determine quais contas financeiras têm quais transações em relação a todos os produtos financeiros. Essas informações fornecem uma exibição completa de transações financeiras, organizada por conta financeira. Você pode usar os registros de transação financeira

para rastrear todos os tipos de transações de produtos financeiros, como compra, venda, transação de alto valor, resgate, depósito, retirada e qualquer outro instrumento definido por você nos produtos financeiros.

Usando transações financeiras, as instituições financeiras podem fornecer informações resumidas a partir de suas aplicações de middle office ou back office sobre as contas financeiras de clientes. Essas informações fornecem exibições baseadas em clientes ou famílias. As informações detalhadas sobre as transações financeiras, como quantidade, preços e datas importantes (como datas de compra), estão disponíveis no Oracle CRM On Demand quando você está gerenciando o relacionamento com o cliente.

Trabalhando com a página inicial Transação financeira

A página inicial Transação financeira é o ponto de partida para o gerenciamento de transações financeiras.

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

Criando uma transação financeira

Você pode criar uma transação financeira clicando no botão Nova, na seção Transação financeira modificada recentemente. Para obter mais informações, consulte [Criando registros](#) (na página 41) e [Campos de transação financeira](#) (consulte "[Campos de transações financeiras](#)" na página 595).

Trabalhando com listas de transações financeiras

O Oracle CRM On Demand apresenta um conjunto de listas padrão. Todas as listas padrão são públicas e qualquer pessoa pode vê-las. Você e seus gerentes podem criar listas adicionais, com base em critérios diferentes. Essas listas personalizadas aparecem acima do conjunto de listas padrão.

A tabela a seguir descreve as listas padrão de transações financeiras:

Lista de transações financeiras	Filtros
Todas as transações financeiras	Todas as transações financeiras que você possa visualizar, independentemente do proprietário da transação financeira.
Transações financeiras modificadas recentemente	Todas as transações financeiras, classificadas pela data de modificação.

Para exibir uma lista, clique no nome da lista.

Para criar uma nova lista, clique em Nova. Para obter mais informações sobre criação de listas, consulte [Criando e refinando listas](#) (na página 79).

Para revisar todas as listas disponíveis, criar uma nova lista, exibir, editar ou excluir uma lista existente, clique em Gerenciar listas. A página Gerenciar listas também inclui as listas padrão fornecidas com o Oracle CRM On Demand. Essas listas são apenas para exibição, de modo que não é possível editá-las nem excluí-las.

Exibindo transações financeiras modificadas recentemente

A seção Transações financeiras modificadas recentemente mostra as transações financeiras que foram modificadas mais recentemente, classificadas pela data de modificação.

Para expandir a lista, clique em Exibir lista completa.

Adicionando seções à página inicial de transações financeiras

Se a sua função de usuário incluir o privilégio Personalizar páginas iniciais, você poderá adicionar outras seções à sua página inicial Transações financeiras, dependendo da configuração definida pelo administrador da empresa.





O procedimento a seguir descreve como adicionar seções à página inicial Transações financeiras.

Para adicionar seções à página inicial Transações financeiras

- 1 Na página inicial Transações financeiras, clique em Editar apresentação.
- 2 Na página Apresentação da página inicial Transações financeiras, clique nas setas para adicionar ou remover seções e para organizar as seções na página.
- 3 Clique em Salvar.

Gerenciando transações financeiras

Para ver os procedimentos passo a passo que são comuns a vários tipos de registro, consulte:

-  [Criando registros](#) (na página 41)
-  [Atualizando detalhes do registro](#) (na página 64)
-  [Vinculando registros ao seu registro selecionado](#) (na página 65)
-  [Trabalhando com listas](#) (na página 74)

OBSERVAÇÃO: os administradores de empresa podem personalizar o Oracle CRM On Demand de várias maneiras, por exemplo, alterando os nomes dos tipos de registro, campos e opções nas listas. Portanto, as informações exibidas podem ser diferentes das informações padrão descritas na ajuda on-line.

Além disso, dependendo do seu nível de acesso, talvez não seja possível executar todos os procedimentos descritos na lista anterior.

Campos de transações financeiras

Use a página Transação financeira - Edição para adicionar uma transação financeira ou atualizar detalhes de uma transação financeira existente. Essa página mostra o conjunto completo de campos referentes a uma transação financeira.

DICA: você também pode editar informações da transação financeira nas páginas Transação financeira - Lista e Transação financeira - Detalhe. Para obter mais informações sobre a atualização de registros, consulte [Atualizando detalhes de registros](#) (consulte "[Atualizando detalhes do registro](#)" na página 64).

OBSERVAÇÃO: os administradores de empresa podem personalizar o Oracle CRM On Demand de várias maneiras, por exemplo, alterando os nomes dos tipos de registro, campos e opções nas listas. Portanto, as informações exibidas podem ser diferentes das informações padrão descritas na ajuda on-line.

A tabela a seguir fornece informações adicionais sobre alguns campos.

Campo	Descrição
Perfil da transação financeira	
Conta financeira	A conta financeira a que a transação financeira está associada.
Produto financeiro	O produto financeiro a que a transação financeira está associada.
Tipo de transação	O tipo de transação financeira. Alguns exemplos são: compra, venda, transação de alto valor, resgate, e assim por diante.
Quantidade	O número de unidades do produto financeiro desta transação financeira. Essa informação geralmente é fornecida por uma origem externa.
ID da transação	O ID da transação financeira. O limite deste campo é de 50 caracteres.
Período da transação	O período da transação financeira. Alguns exemplos são: transações de alto valor por data, mês, trimestre, e assim por diante.
Preço da transação	O preço do produto financeiro desta transação financeira. Essa informação geralmente é fornecida por uma origem externa.
Data/hora da transação	A data e a hora da transação financeira. Essa informação geralmente é fornecida por uma origem externa.
Valor	O valor da transação financeira (isto é, o preço multiplicado pela quantidade). Essa informação geralmente é fornecida por uma origem externa.
Integração de transação financeira	
Origem da transação	A origem que sua instituição financeira usa para identificar uma transação financeira na aplicação de middle office ou back office.
ID de integração	O ID de integração das informações externas sobre a transação financeira. O limite deste campo é de 50 caracteres.
ID externo	O ID de origem externa das informações externas sobre a transação financeira. O limite deste campo é de 50 caracteres.
Origem externa	A origem das informações externas sobre a transação financeira, por exemplo, um nome de aplicação, de banco de dados, de integração, e assim por diante. O limite deste campo é de 50 caracteres.
Última atualização externa	A data e a hora da última atualização dos dados desta transação financeira (a partir da origem externa).

10 Seguro

O Oracle CRM On Demand fornece os seguintes tipos de registro para informações sobre seguro:

- Pedidos de indenização (consulte "Demandas" na página 604).** Use estas páginas para gerenciar informações sobre pedidos de indenização de seguro.
- Coberturas (na página 610).** Use estas páginas para gerenciar os limites monetários e os riscos cobertos por uma apólice de seguro.
- Danos (na página 614).** Use estas páginas para gerenciar informações sobre danos à propriedade segurada de um contato.
- Propriedades do seguro (na página 618).** Use estas páginas para gerenciar informações sobre uma propriedade segurada.
- Partes envolvidas (na página 621).** Use estas páginas para gerenciar informações sobre os contatos envolvidos nos pedidos de indenização de seguro.
- Apólices (na página 624).** Use estas páginas para gerenciar informações sobre apólices de seguro.
- Titulares da apólice (na página 629).** Use estas páginas para gerenciar informações sobre manipuladores de apólices de seguro.
- Perfil de corretor (na página 632)** Use estas páginas para gerenciar informações sobre corretores.

Observação: todos esses tipos de registro só estão disponíveis com o Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.

Gerenciando seguro

Para gerenciar o seguro, execute os seguintes processos:

- Processo de execução do planejamento de canal** (na página 600)
- Processo de geração do primeiro aviso de perda de pedidos de indenização** (na página 600)
- Processo de recrutamento e estabelecimento de relacionamentos de agente-corretor** (na página 601)
- Processo de gerenciamento de relacionamento de agente-corretor** (na página 601)
- Processo de planejamento de vendas e orçamento** (na página 602)
- Processo de conversão de leads de seguros em clientes com o modelo de sucesso do produtor** (na página 602)
- Processo de gerenciamento de solicitações de serviço** (na página 602)

n

Observação: alguns desses processos são executados no Oracle CRM On Demand, enquanto outros são executados fora do Oracle CRM On Demand.

Processo de execução do planejamento de canal

O planejamento de canal exige o desenvolvimento de uma estratégia e o planejamento de atividades executadas por um gerente de canal para os canais pelos quais ele é responsável.

Para executar o planejamento de canal, proceda da seguinte forma:

- 1 Crie um plano comercial. Consulte [Planejamento comercial](#) (na página 267).
- 2 Crie objetivos para um plano comercial. Consulte [Objetivos](#) (na página 278).
- 3 Gerencie contas do plano. Consulte [Contas do plano](#) (na página 283).
- 4 Gerencie contatos do plano. Consulte [Contatos do plano](#) (na página 287).
- 5 Gerencie oportunidades do plano. Consulte [Oportunidades do plano](#) (na página 290).

Processo de geração do primeiro aviso de perda de pedidos de indenização

O primeiro aviso de perda envolve a geração de relatórios de pedidos de indenização de cliente, que incluem informações sobre o pedido de indenização e o requerente. Esse relatório inclui a verificação de cobertura, que o agente do centro de atendimento fornece. O agente do centro de atendimento valida as informações de cobertura e da apólice.

Para criar o primeiro aviso de perda de um pedido de indenização, execute as seguintes etapas:

- 1 Valide as informações de cobertura e da apólice fornecidas pelo requerente. Consulte [Apólices](#) (na página 624).
- 2 Crie o registro de pedidos de indenização. Consulte [Pedidos de indenização](#) (consulte "Demandas" na página 604).
- 3 Especifique informações sobre o primeiro aviso de perda. Consulte [Pedidos de indenização](#) (consulte "Demandas" na página 604).

Processo de recrutamento e estabelecimento de relacionamentos de agente-corretor

A configuração de relacionamentos de agente-corretor inclui o planejamento e a execução de campanhas de marketing que têm como alvo os possíveis agentes, bem como a configuração de novos agentes.

Para recrutar novos agentes e configurar relacionamentos de agente-corretor, execute as seguintes tarefas:

- 1 Crie um registro da campanha. Consulte [Criando registros](#) (na página 41) e [Campos de campanha](#) (na página 168).
- 2 Associe agentes potenciais à campanha. Consulte [Direcionando contatos a campanhas](#) (na página 166).
- 3 Execute a campanha de marketing. Consulte [Processo de controle de campanhas](#) (consulte "[Processo de manuseio de campanhas](#)" na página 161).
- 4 Gerencie aplicações de agentes e aprove novos agentes.
- 5 Configure os novos agentes aprovados. Consulte [Criando registros](#) (na página 41) e [Campos de parceiro](#) (na página 349).

Processo de gerenciamento de relacionamento de agente-corretor

O gerenciamento de relacionamento de agente-corretor envolve a comunicação com agentes e o monitoramento do relacionamento de agente-corretor, a atualização de informações sobre demografia de agentes, o monitoramento de credenciais, a manutenção de livro etc.

Para gerenciar o relacionamento de agente-corretor, execute as seguintes tarefas:

- 1 Atualize as informações sobre agentes e agências. Consulte [Atualizando detalhes de registro](#) (consulte "[Atualizando detalhes do registro](#)" na página 64).
- 2 Monitore credenciais de agentes e agências. Consulte [Gerenciando contas de parceiro](#) (consulte "[Gerenciando contas do parceiro](#)" na página 346).
- 3 Gerencie o plano de negócios. Consulte [Gerenciando planos de negócios](#) (na página 274).
- 4 Monitore as oportunidades e as solicitações de serviço de agentes e agências. Consulte [Gerenciando oportunidades](#) (na página 236) e [Gerenciando solicitações de serviço](#) (na página 299).

Processo de planejamento de vendas e orçamento

O planejamento de vendas de seguro inclui planejamento para o ano, o trimestre ou outro período. Ele também inclui o gerenciamento de planos de venda, por exemplo, o gerenciamento de orçamentos, previsões e territórios de venda.

Para planejar as vendas e o orçamento, execute as seguintes tarefas:

- 1 Execute o planejamento de vendas para o ano, o trimestre ou outro período. Consulte [Planejamento comercial](#) (na página 267).
- 2 Gerencie os orçamentos e a cota das vendas. Consulte [Previsões](#) (na página 252).
- 3 Gerencie as previsões de vendas. Consulte [Previsões](#) (na página 252).
- 4 Gerencie os territórios. Consulte [Gerenciamento de territórios](#) (na página 1313).

Processo de gerenciamento de solicitações de serviço

O gerenciamento de solicitações de serviço envolve o controle de pesquisas gerais e a resolução de solicitações de serviço único, do início até o fim. Ele também inclui a avaliação de problemas do serviço e a priorização das solicitações.

Para gerenciar solicitações de serviço, execute as seguintes tarefas:

- 1 Crie a solicitação de serviço. Consulte [Solicitações de serviço](#) (na página 297).
- 2 Atribua ou escale uma solicitação de serviço. Consulte [Atribuindo solicitações de serviço](#) (na página 300) ou [Escalando solicitações de serviço](#) (na página 302).
- 3 Trabalhe com soluções para uma solicitação de serviço. Consulte [Adicionando soluções a solicitações de serviço](#) (na página 301).
- 4 Feche a solicitação de serviço resolvida. Consulte [Fechando solicitações de serviço resolvidas](#) (na página 302).

Processo de conversão de leads de seguros em clientes com o modelo de sucesso do produtor

No Oracle CRM On Demand, é possível usar regras de workflow para especificar que uma ou mais ações precisam ser realizadas automaticamente sempre que ocorre um evento especificado. Você pode configurar quantas regras de workflow quiser para implementar os processos da empresa.

O Modelo de sucesso do produtor (PSM) no Oracle CRM On Demand é uma estrutura que usa regras de workflow para automatizar a criação de atividades, o que permite que os agentes de seguro ou os assistentes financeiros acompanhem seus leads e permaneçam em contato com seus clientes regularmente.

No Modelo de sucesso do produtor, os seguintes termos são usados:

- n Produtor.** Um *produtor* é um agente de seguro ou assistente financeiro.
- n Cliente.** Um *cliente* é um contato com quem a empresa mantém um relacionamento de longo prazo para que seja possível monitorar as alterações na situação do cliente e identificar as oportunidades de venda cruzada de produtos adicionais para o cliente. Os clientes normalmente também buscam orientação sobre quais produtos atendem às suas necessidades.

O Modelo de sucesso do produtor usa regras de workflow para fazer o seguinte:

- n** Criar uma tarefa a fim de ligar para o lead no próximo dia útil sempre que um registro de lead é criado.
- n** Criar uma tarefa de acompanhamento quando um produtor atualizar o valor no campo Resultado da chamada na página Tarefa - Detalhe depois de fazer uma chamada para um lead ou um cliente.

Os tipos de chamadas que os produtores fazem para leads ou clientes incluem o seguinte:

- n Chamadas de indicação.** Chamadas que os produtores devem fazer para acompanhar leads.
- n Chamadas de aniversário.** Chamadas que os produtores fazem para leads ou clientes existentes em seus aniversários.
- n Chamadas de revisão.** Chamadas que os produtores fazem para leads ou clientes decorridos seis meses desde a última chamada para o lead.

Um produtor pode capturar o resultado destas chamadas no campo Resultado da chamada da página Tarefa - Detalhe. Os valores do campo Resultado da chamada incluem o seguinte:

- n Sem alcance.** O lead é inalcançável.
- n Permanecer em contato.** O lead ou o contato não deseja conversar hoje, mas o lead deseja que o produtor permaneça em contato.
- n Arquivo morto.** O lead não deseja conversar hoje e não quer ser contatado novamente.
- n Compromisso.** O lead ou o cliente está pronto para um compromisso.

Dependendo do resultado das chamadas, o workflow criará tarefas de acompanhamento diferentes. Por exemplo, caso o resultado da chamada seja Sem alcance, o workflow cria uma tarefa para chamar o mesmo lead ou o cliente no dia seguinte. Caso o resultado da chamada seja Permanecer em contato, o workflow cria uma tarefa para chamar o lead ou o cliente daqui a seis meses ou uma semana antes do aniversário, o que acontecer primeiro.

OBSERVAÇÃO: o Modelo de sucesso do produtor exige a configuração das regras e ações do workflow. Para obter detalhes, consulte a documentação da configuração do Oracle On Demand Financial Services Edition.

Para converter leads de seguros em clientes com o Modelo de sucesso do produtor, realize as seguintes tarefas:

- 1** Crie um novo registro de lead para a indicação.
Uma regra de fluxo de trabalho cria automaticamente uma tarefa para chamar o lead no próximo dia útil.
- 2** Na página da lista de atividades, exiba a lista de chamadas diária de indicação e ligue para o lead. Consulte [Trabalhando com listas de atividades](#) (na página 132).
- 3** Registre as informações de resultado da chamada no campo Resultado da chamada.

Dependendo do resultado da chamada, o workflow cria uma tarefa de acompanhamento.

- 4 Programe um compromisso para se reunir com o lead. Consulte [Programando compromissos com outros](#) (consulte "[Agendando compromissos com outras pessoas](#)" na página 150).
- 5 Reúna-se com o lead qualificado e colete informações adicionais.
- 6 Atualize o lead para um cliente potencial selecionando Cliente potencial na lista de opções de Tipo de lead. Consulte [Campos de leads](#) (na página 186).
- 7 Ofereça produtos para atender às necessidades do cliente potencial e crie uma oportunidade caso o cliente tenha interesse. Consulte [Trabalhando com Oportunidades - Página inicial](#) (consulte "[Trabalhando com a Página inicial de oportunidade](#)" na página 234).
- 8 Realize uma entrevista de encerramento e venda os produtos.
- 9 Quando o cliente comprar o produto, atualize o contato para um cliente selecionando Cliente na lista de opções de Tipo de contato.
- 10 Na página de detalhes da conta, defina o campo Frequência da chamada como De 1 a 2 vezes/ano. Para obter mais informações sobre o workflow Criar tarefa, consulte [Criando ações de workflow: criar tarefa](#) (na página 1335).

Demandas

Use as páginas Demanda para criar, atualizar e controlar qualquer tipo de demanda. Geralmente, as demandas são as demandas de um contato ou uma empresa que uma empresa de seguros gerencia.

OBSERVAÇÃO: o administrador da empresa determina quais guias serão disponibilizadas para você. Se sua função não incluir controlar informações sobre demandas, a guia Demandas poderá ser excluída da sua configuração.

Uma *demanda* é formal, por escrito, para uma empresa de seguros para reembolso de perda de, ou de danos a, um objeto segurado.

O entendimento do histórico de demanda de um cliente, incluindo o status da demanda atual, pode ajudar a equipe de vendas e serviços a ter um bom conhecimento sobre esse importante aspecto do relacionamento entre seguradora e cliente. As seguradoras também podem usar as páginas Demanda para registrar informações críticas rapidamente, relacionadas ao primeiro alerta de perda e, para rotear precisamente a demanda à equipe apropriada.

O tipo de registro da demanda oferece suporte a todos os tipos de demanda de primeiro alerta de perda, como automotivo, propriedade, passivos gerais, etc. Uma demanda pode ter demandas principais, de modo que todos os tipos de estruturas e hierarquias de demanda contam com suporte, por exemplo, você pode organizar demandas em grupos.

Você pode usar a página Detalhes da demanda para identificar e capturar informações de perfil e detalhadas sobre uma demanda. Também é possível usar a página Detalhes da demanda para revisar demandas da filial da demanda e outras informações relacionadas, incluindo:

 [Partes envolvidas](#) (na página 621)

 [Danos](#) (na página 614)

 [Atividades](#)

Uma atividade pode ser relacionada a uma demanda. É possível exibir todas as atividades relacionadas a uma demanda na página Detalhes da demanda.

 [Solicitações de serviço](#)

Uma solicitação de serviço pode ser relacionada a uma demanda. É possível exibir todas as solicitações de serviço relacionadas a uma demanda na página Detalhes da demanda.

Trabalhando com a Página inicial de demandas

A Página inicial de demandas é o ponto inicial para gerenciar demandas. Essa página contém várias seções e exibe informações que são relevantes para você.

OBSERVAÇÃO: o administrador da empresa pode personalizar a apresentação da sua Página inicial de demandas. Além disso, se sua função de usuário incluir o privilégio Personalizar páginas iniciais, você poderá adicionar seções à página e remover seções da página.

Criando uma demanda

Você cria uma demanda clicando no botão Novo na seção Demandas recém-modificadas. Para obter mais informações, consulte [Criando registros](#) (na página 41) e [Campos de demanda](#) (na página 607).

Trabalhando com listas de demandas

O Oracle CRM On Demand apresenta um conjunto de listas padrão. Todas as listas padrão são públicas e qualquer pessoa pode vê-las. Você e seus gerentes podem criar listas adicionais, com base em critérios diferentes. Essas listas personalizadas aparecem acima do conjunto de listas padrão.

A tabela a seguir descreve as listas padrão de demandas.

Lista de demandas	Filtros
Todas as demandas	Todas as demandas às quais você tem visibilidade, independentemente de quem possui a demanda.
Demandas recém-modificadas	Todas as demandas, classificadas pela data de modificação.

Para exibir uma lista, clique no nome da lista.

Para criar uma nova lista, clique em Nova. Para obter mais informações sobre criação de listas, consulte [Criando e refinando listas](#) (na página 79).

Para revisar todas as listas disponíveis, criar uma nova lista, exibir, editar ou excluir uma lista existente, clique em Gerenciar listas. A página Gerenciar listas também inclui as listas padrão fornecidas com o Oracle CRM On Demand. Essas listas são apenas para exibição, de modo que não é possível editá-las nem excluí-las.

Exibindo a seção Demandas recém-modificadas

A seção Demandas recém-modificadas mostra as demandas que foram modificadas mais recentemente, classificadas pela data de modificação. Para expandir a lista, clique no link Exibir lista completa. O procedimento a seguir descreve como adicionar seções à Página inicial de demandas.

Adicionando seções à sua Página inicial de demandas

Se sua função de usuário incluir o privilégio Personalizar páginas iniciais, você poderá adicionar outras seções à sua Página inicial de demandas, dependendo de quais seções o administrador da empresa disponibilizou para exibição na sua Página inicial de demandas.

Para adicionar seções à sua Página inicial de demandas

- 1 Na Página inicial de demandas, clique no link Editar apresentação.
- 2 Na página Apresentação da página inicial de demandas, clique nas setas para adicionar ou remover seções e para organizar as seções na página.
- 3 Clique em Salvar.




Informações relacionadas

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas a demandas:

-  [Campos de demanda](#) (na página 607)
-  [Gerenciando demandas](#) (na página 606)

Gerenciando demandas

Clique em um tópico a fim de ver os procedimentos passo a passo para executar as seguintes tarefas:

-  [Atualizando detalhes do registro](#) (na página 64)
-  [Vinculando registros ao seu registro selecionado](#) (na página 65)
-  [Controlando demandas principais](#) (na página 607)



Para ver procedimentos adicionais que são comuns a todos os registros, consulte [Trabalhando com registros](#) (na página 41).

OBSERVAÇÃO: Os administradores da empresa podem personalizar o Oracle CRM On Demand de várias formas, por exemplo, alterar os nomes dos tipos de registro, campos e opções nas listas de opções. Por isso, as informações que você vê podem ser diferentes das informações padrão descritas na ajuda on-line.

Além disso, dependendo do seu nível de acesso, você poderá ou não realizar todos os procedimentos descritos na lista anterior.

Informações relacionadas

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas a demandas:

-  [Trabalhando com a Página inicial de demandas](#) (na página 605)
-  [Campos de demanda](#) (na página 607)

Controlando demandas principais

Para permitir o controle de uma demanda principal, adicione-a ao campo Demanda principal no registro de demanda da filial.

Para controlar uma demanda principal

- 1** Selecione a demanda.
Para obter informações sobre como selecionar uma demanda, consulte [Localizando registros](#) (na página 45).
- 2** Na página Detalhes da demanda, clique em Editar.
- 3** Na página Demanda - Edição, selecione o campo Demanda principal e selecione uma demanda.

Campos de demanda

Use a página Demanda - Edição para adicionar uma nova demanda ou para atualizar detalhes de uma demanda existente. A página Demanda - Edição mostra o conjunto completo de campos de uma demanda.

DICA: também é possível editar uma demanda na página Lista de demandas e na página Detalhes da demanda. Para obter mais informações sobre como atualizar registros, consulte [Atualizando detalhes do registro](#) (na página 64).

OBSERVAÇÃO: os administradores de empresa podem personalizar o Oracle CRM On Demand de várias maneiras, por exemplo, alterando os nomes dos tipos de registro, campos e opções nas listas. Portanto, as informações exibidas podem ser diferentes das informações padrão descritas na ajuda on-line.

A tabela a seguir fornece informações adicionais relacionadas a alguns campos.

Campo	Descrição
Perfil da demanda	
Nº da demanda	O identificador da demanda.
Linha de negócios	A linha de negócios do seguro, como automotivo, propriedade, passivos gerais, compensação de trabalhadores, vida.

Campo	Descrição
Código da perda	O código de uma perda específica, por exemplo, empresas de seguro podem atribuir 100 para acidente de automóvel, 200 para roubo e assim por diante.
Tipo de perda	O tipo de perda, que está relacionado ao código da perda. Os exemplos do tipo de perda são: acidente de automóvel, roubo e assim por diante.
Data do relatório	A data em que a pessoa segurada relatou a demanda do acidente.
Data e hora da perda	A data do acidente ou da perda.
Data de fechamento	A data em que a demanda foi fechada.
Nº do evento	O número que identifica um evento. Geralmente, as empresas de seguro categorizam um evento catastrófico. Alguns exemplos de números de evento são: 1002 para o furacão Ike, 1003 para o furacão Andrew e assim por diante.
Status	O status da demanda, por exemplo, relatório de perdas, aberto, revisado ou fechado.
Detalhes da demanda	
Tipo de perda	O tipo de perda, como incêndio, roubo, lesão, temporal, inundação, granizo ou outro.
Categoria de perda	A categoria de perda que a maioria das empresas de seguro usa para categorizar a perda. Alguns exemplos são: A. habitação; B. outras estruturas; C. propriedade pessoal; D. perda de uso.
Local da perda	O local da perda, como estacionamento, garagem, no shopping center, etc.
Valor da perda	O valor da perda que o cliente incorreu. Se o total de uma determinada perda exceder o valor do passivo, o cliente poderá ter que pagar o restante.
Origem do passivo	A origem do passivo que causou essa demanda. Alguns exemplos são: funcionário ferido, propriedade do funcionário danificada, pessoa privada ferida, propriedade da pessoa privada, escorregão e queda ou lesão veicular.
Valor do passivo	O valor que deve ser pago se houver uma perda.
Relacionamento com o segurado	O relacionamento do prejudicado com o segurado. Alguns exemplos são: empregador, supervisor ou colega.
Local do acidente	O local em que ocorreu o acidente.
Data de conhecimento do acidente pelo empregador	A data em que o empregador tomou consciência de um acidente com o funcionário.
Data de conhecimento da demanda pelo empregador	A data em que o empregador tomou consciência de uma demanda do funcionário.

Campo	Descrição
Nº de pessoas lesionadas	O número de pessoas lesionadas no acidente. Algumas dessas pessoas podem ser funcionários e outras não.
Nº de funcionários lesionados	O número de funcionários lesionados no acidente.
Parte do corpo lesionada	A parte do corpo que foi lesionada, como mão, perna, pescoço, etc.
Tipo de lesão	O tipo de lesão, como queimadura, fratura, distensão, estresse por movimentos repetitivos.
Código médico da lesão	O código para uma lesão médica específica, como IDC-9, IDC-10.
Capacidade para trabalhar	Indica se o funcionário ainda pode trabalhar em razão dessa lesão.
Classe do trabalhador	Um classe do trabalhador, como secretária, gerente, etc.
Lesionado durante o expediente?	Indica se a lesão ocorreu durante o expediente ou não.
Nome do hospital	O nome do hospital que tratou a lesão do requerente.
Hora do óbito	A hora em que a pessoa lesionada faleceu.
Nº do relatório da polícia/médico legista	O número do relatório da polícia ou do médico legista informado à demanda de compensação de um trabalhador.
Integração da demanda	
ID externo do sistema	Controla o ID da origem externa das informações externas para essa demanda. Esse campo tem um limite de 50 caracteres.
Origem externa	A origem das informações externas sobre a demanda, por exemplo, um nome de aplicativo, nome de banco de dados, nome da integração e assim por diante.
Última atualização externa	Controla a data e a hora da última atualização externa dos dados dessa demanda. A data e a hora em que os dados dessa apólice foram atualizados pela última vez (da origem externa).
Apólice da demanda	
Apólice	A apólice de seguro que está vinculada a essa demanda.
Relatado por	A designação da pessoa que relatou o acidente. Alguns exemplos são: nome do segurado, motorista do veículo segurado ou agente.
Informações de contato do responsável pelo	As informações de contato da pessoa que relatou o acidente.

Campo	Descrição
relatório	
Condições	As condições em que o acidente ocorreu, como condições do tempo, por exemplo, <i>Estava chovendo naquele dia.</i>
Inadimplente	Identifica quem está inadimplente. Alguns exemplos são: motorista segurado e outro motorista.
Departamento de polícia/corpo de bombeiros	A base policial ou do corpo de bombeiros em que o relatório foi escrito.
Nº do relatório	O número do relatório que está relacionado ao acidente.
Comentários	A descrição detalhada da demanda.
Descrição da perda	A descrição da perda, por exemplo, batida no carro por um caminhão.
Conta comercial	A conta comercial que está vinculada a essa demanda.
Endereço	O endereço onde ocorreu a demanda. O endereço pode ser diferente de qualquer outro endereço no Oracle CRM On Demand e não está relacionado ao endereço de um contato ou uma empresa nem a um endereço de imóvel. Esse endereço é obrigatório, além de relevante e apropriado somente para o registro dessa demanda.
Cidade	A cidade em que a demanda ocorreu. A cidade pode ser diferente de qualquer outra cidade no Oracle CRM On Demand e pode estar relacionada ao registro da cidade do contato ou da empresa, ou da cidade da propriedade. O nome da cidade é obrigatório, bem como relevante e apropriado somente para o registro dessa demanda.
Estado	O estado (em jurisdições como os Estados Unidos que usa estados) ou província (em jurisdições como Canadá que usa províncias) onde a demanda ocorreu. Por exemplo, CA para Califórnia ou ON para Ontário.
CEP/Código postal	O CEP (nos Estados Unidos) ou o código postal (em outras jurisdições) do local do acidente.

Informações relacionadas

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas a demandas:

 [Trabalhando com a Página inicial de demandas](#) (na página 605)

 [Gerenciando demandas](#) (na página 606)

Coberturas

Use as páginas Cobertura para criar, atualizar e controlar qualquer tipo de cobertura de seguro. Geralmente, as coberturas são os limites monetários e os riscos cobertos em uma apólice de seguro de um contato.

OBSERVAÇÃO: o administrador da empresa determina quais guias serão disponibilizadas para você. Se sua função não incluir controlar informações sobre cobertura, a guia Cobertura poderá ser excluída da sua configuração.

A *Cobertura* são os limites monetários e os riscos que são cobertos em uma apólice de seguro. Para controlar coberturas das apólices, você as adiciona como coberturas à apólice. É possível usar a cobertura para controlar todos os tipos de cobertura, como colisão, lesão física, incêndio, etc. Você pode usar as páginas Cobertura para identificar e criar perfis de coberturas capturando informações de cobertura, como o tipo de cobertura, o limite individual, o limite total, os valores dedutíveis e assim por diante.

Trabalhando com a Página inicial da cobertura

A Página inicial da cobertura é o ponto inicial para gerenciar registros de cobertura.

OBSERVAÇÃO: o administrador da empresa pode personalizar a apresentação da sua Página inicial da cobertura. Além disso, se sua função de usuário incluir o privilégio Personalizar páginas iniciais, você poderá adicionar seções à página e remover seções da página.

Criando um registro de coberturas

Você pode criar um registro de cobertura clicando no botão Novo da seção Cobertura recém-modificadas. Para obter mais informações, consulte [Criando registros](#) (na página 41) e [Campos de cobertura](#) (na página 613).

Trabalhando com listas de coberturas

O Oracle CRM On Demand apresenta um conjunto de listas padrão. Todas as listas padrão são públicas e qualquer pessoa pode vê-las. Você e seus gerentes podem criar listas adicionais, com base em critérios diferentes. Essas listas personalizadas aparecem acima do conjunto de listas padrão.

A tabela a seguir descreve as listas padrão de coberturas.

Lista de cobertura	Filtros
Todas as coberturas	Todas as coberturas às quais você tem visibilidade, independentemente de quem possui a cobertura.
Cobertura recém-modificadas	Todas as coberturas com seu nome no campo Proprietário, classificadas pela data de modificação.

Para exibir uma lista, clique no nome da lista.

Para criar uma nova lista, clique em Nova. Para obter mais informações sobre criação de listas, consulte [Criando e refinando listas](#) (na página 79).

Para revisar todas as listas disponíveis, criar uma nova lista, exibir, editar ou excluir uma lista existente, clique em Gerenciar listas. A página Gerenciar listas também inclui as listas padrão fornecidas com o Oracle CRM On Demand. Essas listas são apenas para exibição, de modo que não é possível editá-las nem excluí-las.

Exibindo coberturas recém-modificadas

A seção Coberturas recém-modificadas mostra as coberturas exibidas mais recentemente.

Para expandir a lista, clique em Exibir lista completa.

Adicionando seções à página inicial da cobertura



Se sua função de usuário incluir o privilégio Personalizar páginas iniciais, você poderá adicionar outras seções à sua Página inicial da cobertura, dependendo de quais seções o administrador da empresa disponibilizou para exibição na sua Página inicial da cobertura.

Para adicionar seções à sua Página inicial da cobertura

- 1 Na Página inicial da cobertura, clique no link Editar apresentação.
- 2 Na página Apresentação da página inicial da cobertura, clique nas setas para adicionar ou remover seções e para organizar as seções na página.
- 3 Clique em Salvar.

Informações relacionadas

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas à cobertura:

-  [Campos de cobertura](#) (na página 613)
-  [Gerenciando coberturas](#) (na página 612)

Gerenciando coberturas

Clique em um tópico a fim de ver os procedimentos passo a passo para executar as seguintes tarefas:

-  [Atualizando detalhes do registro](#) (na página 64)
-  [Vinculando registros ao seu registro selecionado](#) (na página 65)

Para ver procedimentos adicionais que são comuns a todos os registros, consulte [Trabalhando com registros](#) (na página 41).

OBSERVAÇÃO: Os administradores da empresa podem personalizar o Oracle CRM On Demand de várias maneiras, como alterando os nomes dos tipos de registro, campos e opções nas listas de opções. Portanto, as informações que você vê podem ser diferentes das informações padrão descritas na ajuda on-line.

Além disso, dependendo do nível de acesso que você tem, talvez não seja possível executar todos os procedimentos descritos na lista anterior.

Informações relacionadas

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas à cobertura:

 [Trabalhando com a Página inicial da cobertura](#) (na página 611)

 [Campos de cobertura](#) (na página 613)

Campos de cobertura

Use a página Cobertura - Edição para adicionar um registro de cobertura ou atualizar detalhes de um registro de cobertura existente. A página Cobertura - Edição mostra o conjunto completo de campos de um registro de cobertura.

DICA: também é possível editar um registro de cobertura na página Lista de coberturas e na página Detalhes da cobertura. Para obter mais informações sobre como atualizar registros, consulte [Atualizando detalhes do registro](#) (na página 64).

OBSERVAÇÃO: os administradores de empresa podem personalizar o Oracle CRM On Demand de várias maneiras, por exemplo, alterando os nomes dos tipos de registro, campos e opções nas listas. Portanto, as informações exibidas podem ser diferentes das informações padrão descritas na ajuda on-line.

A tabela a seguir fornece informações adicionais relacionadas a alguns campos.

Campo	Descrição
Perfil de cobertura	
Nome da cobertura	O nome exclusivo da cobertura.
Apólice	A apólice vinculada a essa cobertura.
Cobertura	O tipo de cobertura que o cliente comprou na apólice para cobrir seu passivo. Alguns exemplos de cobertura são: colisão, abrangente, lesão corporal, pagamento médico.
Status da cobertura	O status da cobertura, como Pendente, Aberta e Fechada.
Propriedade segurada	A propriedade assegurada vinculada ao registro de cobertura.
Limite individual	O limite de uma cobertura individual. Por exemplo, o valor máximo que pode ser pago por uma cobertura de colisão pode ser US\$ 100.000.
Limite total	O limite total que pode ser pago. Por exemplo, se o segurado estiver envolvido em uma colisão entre dois carros, o limite total que pode ser pago de acordo com a cobertura de colisão para ambos os carros pode ser limitada a US\$ 300.000.
Produto da cobertura	O produto segurado associado a essa cobertura.
Detalhe da cobertura	
Dedutível	O valor que o cliente deve pagar primeiro antes que a seguradora pague. (O termo <i>dedutível</i> também é conhecido como <i>excesso</i> em alguns países, como o

Campo	Descrição
	Reino Unido e a Irlanda.)
Início	A data na qual a cobertura entra em vigor.
Fim	A data em que a cobertura termina.
Valor segurado	O valor que é segurado.
Integração de cobertura	
ID do sistema externo	Controla o ID da origem externa das informações externas sobre essa cobertura. Esse campo tem um limite de 50 caracteres.
Origem externa	A origem das informações externas sobre a apólice, por exemplo, nome da aplicação, nome do banco de dados, nome de integração, e assim por diante.
ID de integração	Controla o ID da integração das informações externas sobre o registro de cobertura. Esse campo tem um limite de 50 caracteres.
Última atualização externa	A data e a hora em que os dados dessa apólice foram atualizados pela última vez (da origem externa).

Informações relacionadas

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas à cobertura:

 [Trabalhando com a Página inicial da cobertura](#) (na página 611)

 [Gerenciando coberturas](#) (na página 612)

Danos

Use as páginas Dano para identificar e capturar informações sobre danos, como descrição do dano e valor do dano. O *dano* é um prejuízo na propriedade que resulta na perda de valor. O dano é usado nas demandas de seguro para controlar o dano à propriedade coberta em uma apólice.

OBSERVAÇÃO: o administrador da empresa determina quais guias serão disponibilizadas para você. Se sua função não incluir controlar informações sobre danos, a guia Dano poderá ser excluída da sua configuração.

Trabalhando com a Página inicial do dano

A Página inicial do dano é o ponto inicial para gerenciar danos.

OBSERVAÇÃO: o administrador da empresa pode personalizar a apresentação da sua Página inicial do dano. Além disso, se sua função de usuário incluir o privilégio Personalizar páginas iniciais, você poderá adicionar seções à página e remover seções da página.

Criando um registro de dano

Você pode criar um registro de dano clicando no botão Novo da seção Danos recém-modificados. Para obter mais informações, consulte [Criando registros](#) (na página 41) e [Campos de danos](#) (na página 616).

Trabalhando com listas de danos

O Oracle CRM On Demand apresenta um conjunto de listas padrão. Todas as listas padrão são públicas e qualquer pessoa pode vê-las. Você e seus gerentes podem criar listas adicionais, com base em critérios diferentes. Essas listas personalizadas aparecem acima do conjunto de listas padrão.

A tabela a seguir descreve as listas padrão de danos.

Lista de danos	Filtros
Todos os danos	Todos os danos aos quais você tem visibilidade, independentemente de quem possui o registro do dano.
Danos recém-modificados	Todos os danos, classificados pela data de modificação.

Para exibir uma lista, clique no nome da lista.

Para criar uma nova lista, clique em Novo. Para obter mais informações sobre como criar listas, consulte [Criando e refinando listas](#) (na página 79).

Para revisar todas as listas disponíveis, criar uma nova lista, exibir, editar ou excluir uma lista existente, clique em Gerenciar listas. A página Gerenciar listas também inclui as listas padrão fornecidas com o Oracle CRM On Demand. Essas listas são apenas para exibição, de modo que não é possível editá-las nem excluí-las.

Exibindo danos recém-modificados

A seção Danos recém-modificados mostra os registros de danos que foram modificados mais recentemente.

Para expandir a lista, clique em Exibir lista completa.

Adicionando seções à página inicial do dano

Se sua função de usuário incluir o privilégio Personalizar páginas iniciais, talvez você possa adicionar outras seções à sua Página inicial do dano, dependendo do que o administrador da empresa disponibilizou para exibição na sua Página inicial do dano.

O procedimento a seguir descreve como adicionar seções à sua Página inicial do dano.

Para adicionar seções à sua Página inicial do dano

- 1 Na página inicial do dano, clique em Editar apresentação.
- 2 Na página Apresentação da página inicial do dano, clique nas setas para adicionar ou remover seções e para organizar as seções na página.

- 3 Clique em Salvar.

Tópicos relacionados

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas a danos:

- [Campos de danos](#) (na página 616)
- [Gerenciando danos](#) (na página 616)

Gerenciando danos

Para ver os procedimentos passo a passo que são comuns a vários tipos de registro, consulte:

- [Criando registros](#) (na página 41)
- [Atualizando detalhes do registro](#) (na página 64)
- [Vinculando registros ao seu registro selecionado](#) (na página 65)
- [Trabalhando com listas](#) (na página 74)

OBSERVAÇÃO: os administradores de empresa podem personalizar o Oracle CRM On Demand de várias maneiras, por exemplo, alterando os nomes dos tipos de registro, campos e opções nas listas. Portanto, as informações exibidas podem ser diferentes das informações padrão descritas na ajuda on-line.

Além disso, dependendo do seu nível de acesso, talvez não seja possível executar todos os procedimentos descritos na lista anterior.

Tópicos relacionados

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas a danos:

- [Trabalhando com a página inicial Danos](#) (consulte "[Trabalhando com a Página inicial do dano](#)" na página 614)
- [Campos de danos](#) (na página 616)

Campos de danos

Use a página Danos - Edição para adicionar um registro de dano ou para atualizar os detalhes referentes a um registro de dano existente. Essa página mostra o conjunto completo de campos de um registro de dano.

DICA: você também pode editar registros de danos nas páginas Danos - Lista e Danos - Detalhe. Para obter mais informações sobre a atualização de registros, consulte [Atualizando detalhes de registros](#) (consulte "[Atualizando detalhes do registro](#)" na página 64).



OBSERVAÇÃO: os administradores de empresa podem personalizar o Oracle CRM On Demand de várias maneiras, por exemplo, alterando os nomes dos tipos de registro, campos e opções nas listas. Portanto, as informações exibidas podem ser diferentes das informações padrão descritas na ajuda on-line.

A tabela a seguir fornece informações adicionais sobre alguns campos.

Campo	Descrição
Perfil de dano	
Demanda	A demanda vinculada ao registro de danos.
Propriedade do seguro	A propriedade segurada vinculada ao registro de danos.
Nome do dano	O nome exclusivo do dano. O limite deste campo é de 50 caracteres.
Descrição da propriedade danificada	A descrição da propriedade danificada. Por exemplo, carro da BMW. O limite deste campo é de 16.350 caracteres.
Descrição do dano	A descrição do dano. Por exemplo, <i>a luz dianteira direita está danificada</i> . O limite deste campo é de 16.350 caracteres.
Nº da propriedade	O número da propriedade, por exemplo, propriedade 1, propriedade 2, e assim por diante. Por exemplo, se uma apólice tiver três carros, você poderá numerá-los da seguinte forma: 1 é Toyota Corolla, 2 é Mazda Miata e 3 é Hyundai Pony.
Tipo de propriedade danificada	O tipo de propriedade, como motocicleta, trailer, veículo particular passageiro, casa, e assim por diante.
Valor estimado	Uma estimativa do valor do dano na propriedade segurada.
Integração de dano	
ID externo do sistema	Rastreia o ID de origem externa das informações externas sobre o registro de dano. O limite deste campo é de 50 caracteres.
Origem externa	A origem das informações externas sobre a apólice, por exemplo, nome da aplicação, nome do banco de dados, nome de integração, e assim por diante.
ID de integração	Rastreia o ID de integração das informações externas sobre o registro de dano. O limite deste campo é de 50 caracteres.
Última atualização externa	A data e a hora da última atualização dos dados desta apólice (a partir da origem externa).

Tópicos relacionados

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas a danos:

-  [Trabalhando com a página inicial Danos](#) (consulte "[Trabalhando com a Página inicial do dano](#)" na página 614)
-  [Gerenciando danos](#) (na página 616)

Propriedades do seguro

Use as páginas de Propriedades do seguro para criar, atualizar e rastrear contas de propriedades do seguro. Um registro de propriedades do seguro permite que os contatos sejam agrupados e que suas informações relacionadas sejam consolidadas dos contatos vinculados à propriedade do seguro.

Propriedade do seguro é um ativo real de posse legal de um contato ou proprietário da empresa. O proprietário adquire a apólice de seguro para proteger a propriedade física contra perda por roubo, incêndio e outros riscos. Esse termo (propriedade do seguro) também é usado em um pedido de indenização. O proprietário pode especificar que a propriedade do seguro foi danificada em um incidente. Você pode usar o registro de uma propriedade do seguro para rastrear todos os tipos de propriedade do seguro, como carro, barco, joias, residência, e assim por diante.

Você pode usar as páginas de Propriedade do seguro para identificar e criar um perfil da propriedade do seguro capturando informações, como marca, modelo, construção, ano, Número da carteira de habilitação, e assim por diante. Você também pode usar essas páginas para revisar outras informações relacionadas. Para obter mais informações, consulte [Coberturas](#) (na página 610) e [Danos](#) (na página 614).

OBSERVAÇÃO: o administrador da sua empresa determina as guias que estarão disponíveis para você. Se o seu trabalho não incluir a responsabilidade de rastrear informações da propriedade do seguro, a guia Propriedades do seguro poderá ser excluída da sua configuração.

Trabalhando com a página inicial Propriedade do seguro

A página inicial Propriedade do seguro é o ponto de partida para o gerenciamento de registros de propriedade do seguro.

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

Criando um registro de propriedade do seguro

Você pode criar um registro de propriedade do seguro clicando no botão Novo, na seção Propriedades do seguro modificadas recentemente. Para obter mais informações, consulte [Criando registros](#) (na página 41) e [Campos de propriedades do seguro](#) (na página 620).

Trabalhando com listas de propriedades do seguro

O Oracle CRM On Demand apresenta um conjunto de listas padrão. Todas as listas padrão são públicas e qualquer pessoa pode vê-las. Você e seus gerentes podem criar listas adicionais, com base em critérios diferentes. Essas listas personalizadas aparecem acima do conjunto de listas padrão.

A tabela a seguir descreve as listas padrão disponíveis para propriedades do seguro.

Lista de propriedades do seguro	Filtros
Todas as propriedades do seguro	Todas as propriedades do seguro que você possa visualizar.
Propriedades do seguro modificadas recentemente	Todas as propriedades do seguro com o seu nome no campo Proprietário, classificadas pela data de modificação.

Para exibir uma lista, clique no nome da lista.

Para criar uma nova lista, clique em Nova. Para obter mais informações sobre criação de listas, consulte [Criando e refinando listas](#) (na página 79).

Para revisar todas as listas disponíveis, criar uma nova lista, exibir, editar ou excluir uma lista existente, clique em Gerenciar listas. A página Gerenciar listas também inclui as listas padrão fornecidas com o Oracle CRM On Demand. Essas listas são apenas para exibição, de modo que não é possível editá-las nem excluí-las.

Exibindo a seção Propriedades do seguro modificadas recentemente

A seção Propriedades do seguro modificadas recentemente mostra as propriedades do seguro exibidas mais recentemente.

Para expandir a lista, clique em Exibir lista completa.

Adicionando seções à página inicial Propriedade do seguro

Se a sua função de usuário incluir o privilégio Personalizar páginas iniciais, você poderá adicionar outras seções à página inicial Propriedade do seguro, dependendo de quais seções o administrador de sua empresa disponibilizou para exibição em sua página inicial Propriedade do seguro.

O procedimento a seguir descreve como adicionar seções à página inicial Propriedade do seguro.

Para adicionar seções à página inicial Propriedade do seguro

- 1 Na página inicial Propriedade do seguro, clique em Editar apresentação.
- 2 Na página Apresentação da página inicial Propriedade do seguro, clique nas setas para adicionar ou remover seções e para organizar as seções na página.
- 3 Clique em Salvar.

Gerenciando propriedades do seguro

Para ver os procedimentos passo a passo que são comuns a vários tipos de registro, consulte:

[n Criando registros](#) (na página 41)

[n Atualizando detalhes do registro](#) (na página 64)

[n Vinculando registros ao seu registro selecionado](#) (na página 65)

[n Trabalhando com listas](#) (na página 74)

OBSERVAÇÃO: os administradores de empresa podem personalizar o Oracle CRM On Demand de várias maneiras, por exemplo, alterando os nomes dos tipos de registro, campos e opções nas listas. Portanto, as informações exibidas podem ser diferentes das informações padrão descritas na ajuda on-line.

Além disso, dependendo do seu nível de acesso, talvez não seja possível executar todos os procedimentos descritos na lista anterior.

Campos de propriedades do seguro

Use a página Propriedade do seguro - Edição para adicionar um registro de propriedade do seguro ou atualizar os detalhes de uma propriedade do seguro existente. Essa página mostra o conjunto completo de campos de uma propriedade do seguro.

DICA: você também pode editar uma propriedade do seguro nas páginas Propriedade do seguro - Lista e Propriedade do seguro - Detalhe. Para obter mais informações sobre a atualização de registros, consulte [Atualizando detalhes de registros](#) (consulte "[Atualizando detalhes do registro](#)" na página 64).

OBSERVAÇÃO: os administradores de empresa podem personalizar o Oracle CRM On Demand de várias maneiras, por exemplo, alterando os nomes dos tipos de registro, campos e opções nas listas. Portanto, as informações exibidas podem ser diferentes das informações padrão descritas na ajuda on-line.

A tabela a seguir fornece informações adicionais sobre alguns campos.

Campo	Descrição
Perfil da propriedade	
Apólice	A apólice vinculada à propriedade do seguro.
Sequência	O número de sequência da propriedade do seguro. Por exemplo, você pode ter três carros incluídos em uma apólice. O número de sequência 1 pode ser do Toyota Corolla, 2 do Mazda Miata e 3 de um carro da Hyundai.
Tipo	O tipo da propriedade do seguro, como motocicleta, trailer, carro particular passageiro, residência, e assim por diante.
Descrição	Uma descrição detalhada da propriedade do seguro. O limite deste campo é de 16.350 caracteres.
Valor	O valor segurando para a propriedade do seguro.
Integração de propriedade	
ID externo	Rastreia o ID de origem externa das informações externas sobre a demanda. O limite deste campo é de 50 caracteres.

Campo	Descrição
Última atualização externa	A data e a hora da última atualização dos dados desta propriedade do seguro (a partir da origem externa).
Origem externa	A origem das informações externas sobre a propriedade do seguro, por exemplo, um nome de aplicação, de banco de dados, de integração, e assim por diante.
ID de integração	Rastreia o ID de integração do sistema externo. O limite deste campo é de 50 caracteres.

Partes envolvidas

Use as páginas de Parte envolvida para criar, atualizar e rastrear qualquer tipo de parte envolvida. A parte envolvida rastreia o relacionamento entre contatos e demandas.

OBSERVAÇÃO: o administrador da sua empresa determina as guias que estarão disponíveis para você. Se o seu trabalho não incluir a responsabilidade de rastrear informações da parte envolvida, a guia Partes envolvidas poderá ser excluída da sua configuração.

Parte envolvida é um contato envolvido em um pedido de indenização do seguro. Cada contato pode ter uma função em um pedido de indenização. Você pode usar a guia Partes envolvidas para rastrear o relacionamento do contato com os pedidos de indenização. Alguns exemplos da função de contatos em um pedido de indenização são: reclamante, motorista segurado e advogado. Você pode usar as páginas de Parte envolvida para identificar e criar perfil de uma parte envolvida.

Trabalhando com a página inicial Parte envolvida

A página inicial Parte envolvida é o ponto de partida para o gerenciamento de partes envolvidas.

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

Criando um registro de parte envolvida

Você pode criar um registro de parte envolvida clicando no botão Novo, na seção Partes envolvidas modificadas recentemente. Para obter mais informações, consulte [Criando registros](#) (na página 41) e [Campos de parte envolvida](#) (na página 623).

Trabalhando com listas de partes envolvidas

O Oracle CRM On Demand apresenta um conjunto de listas padrão. Todas as listas padrão são públicas e qualquer pessoa pode vê-las. Você e seus gerentes podem criar listas adicionais, com base em critérios diferentes. Essas listas personalizadas aparecem acima do conjunto de listas padrão.

A tabela a seguir descreve as listas padrão.

Lista de partes envolvidas	Filtros
Todas as partes envolvidas	Todas as partes envolvidas que você possa visualizar, independentemente de quem possua a parte envolvida.
Partes envolvidas modificadas recentemente	Todas as partes envolvidas com o seu nome no campo Proprietário, classificadas pela data de modificação.

Para exibir uma lista, clique no nome da lista.

Para criar uma nova lista, clique em Nova. Para obter mais informações sobre criação de listas, consulte [Criando e refinando listas](#) (na página 79).

Para revisar todas as listas disponíveis, criar uma nova lista, exibir, editar ou excluir uma lista existente, clique em Gerenciar listas. A página Gerenciar listas também inclui as listas padrão fornecidas com o Oracle CRM On Demand. Essas listas são apenas para exibição, de modo que não é possível editá-las nem excluí-las.

Exibindo partes envolvidas modificadas recentemente

A seção Partes envolvidas modificadas recentemente mostra as partes envolvidas que você modificou mais recentemente.

Para expandir a lista, clique em Exibir lista completa.

Adicionando seções à página inicial Parte envolvida

Se a sua função de usuário incluir o privilégio Personalizar páginas iniciais, você poderá adicionar outras seções à página inicial Parte envolvida, dependendo de quais seções o administrador de sua empresa disponibilizou para exibição em sua página inicial Parte envolvida.





O procedimento a seguir descreve como adicionar seções à página inicial Parte envolvida.

Para adicionar seções à página inicial Parte envolvida

- 1 Na página inicial Parte envolvida, clique em Editar apresentação.
- 2 Na página Apresentação da página inicial Parte envolvida, clique nas setas para adicionar ou remover seções e para organizar as seções na página.
- 3 Clique em Salvar.

Gerenciando partes envolvidas

Para ver os procedimentos passo a passo que são comuns a vários tipos de registro, consulte:

-  [Criando registros](#) (na página 41)
-  [Atualizando detalhes do registro](#) (na página 64)
-  [Vinculando registros ao seu registro selecionado](#) (na página 65)
-  [Trabalhando com listas](#) (na página 74)

OBSERVAÇÃO: os administradores de empresa podem personalizar o Oracle CRM On Demand de várias maneiras, por exemplo, alterando os nomes dos tipos de registro, campos e opções nas listas. Portanto, as informações exibidas podem ser diferentes das informações padrão descritas na ajuda on-line.

Além disso, dependendo do seu nível de acesso, talvez não seja possível executar todos os procedimentos descritos na lista anterior.

Campos de parte envolvida

Use a página Parte envolvida - Edição para adicionar uma parte envolvida ou atualizar os detalhes de uma parte envolvida existente. A página Parte envolvida - Edição mostra o conjunto completo de campos de uma parte envolvida.

DICA: você também pode editar uma parte envolvida nas páginas Parte envolvida - Lista e Parte envolvida - Detalhe. Para obter mais informações sobre a atualização de registros, consulte [Atualizando detalhes de registros](#) (consulte "[Atualizando detalhes do registro](#)" na página 64).

OBSERVAÇÃO: os administradores de empresa podem personalizar o Oracle CRM On Demand de várias maneiras, por exemplo, alterando os nomes dos tipos de registro, campos e opções nas listas. Portanto, as informações exibidas podem ser diferentes das informações padrão descritas na ajuda on-line.

A tabela a seguir fornece informações adicionais sobre alguns dos campos de Parte envolvida.

Campo	Descrição
Perfil da parte envolvida	
Demanda	A demanda vinculada a essa parte envolvida.
Contato	Nome do contato para a demanda.
Nome da parte envolvida	O nome específico da parte envolvida.
Função	A função do contato nas demandas. Alguns exemplos são: reivindicante adverso, reivindicante, testemunha, advogado e cônjuge segurado.
Função no momento do acidente	A função da parte envolvida no acidente. Alguns exemplos são: motorista, passageiro e pedestre.
Localização	A localização do reivindicante na ocasião do acidente. Alguns exemplos são: no veículo

Campo	Descrição
	envolvido, no veículo não envolvido e pedestre.
Detalhes da parte envolvida	
Resumo do ferimento	O resumo do ferimento da parte envolvida. O limite deste campo é de 250 caracteres.
Descrição do ferimento	A descrição detalhada do ferimento da parte envolvida. O limite deste campo é de 16.350 caracteres.
Integração da parte envolvida	
ID do sistema externo	Rastreia o ID de origem externa das informações externas sobre a parte envolvida. O limite deste campo é de 50 caracteres.
Origem externa	A origem das informações externas sobre a parte envolvida, por exemplo, um nome de aplicação, de banco de dados, de integração, e assim por diante.
ID de integração	Rastreia o ID de integração das informações externas sobre a parte envolvida.
Última atualização externa	A data e a hora da última atualização dos dados desta parte envolvida (a partir da origem externa).

Apólices

Use a página Apólice para criar, atualizar e rastrear qualquer tipo de apólice de seguro. Apólices geralmente são apólices de um contato ou uma empresa que a empresa de seguros gerencia, mas também pode rastrear todas as apólices de um contato ou empresa, incluindo aquelas contidas em outras empresas de seguro.

OBSERVAÇÃO: o administrador da sua empresa determina quais guias estão disponíveis para você. Se o seu trabalho não incluir a responsabilidade de rastrear informações da apólice, a guia Apólice poderá ser excluída da sua configuração.







Apólice é um contrato por escrito entre a segura e o titular da apólice, em que a seguradora se compromete a fornecer o benefício do seguro na ocorrência de um evento segurável, e em que o titular da apólice se compromete em pagar o prêmio. As apólices permitem que as seguradoras tenham uma estrutura para gerenciar relacionamentos de contato e de empresa.

O tipo de registro da apólice permite que as seguradoras passem de relacionamentos centralizados na apólice para relacionamentos centralizados no cliente e na residência, tendo acesso a informações de apólice de alto nível. As informações da apólice (por exemplo, tipo, status e data efetiva no Oracle CRM On Demand) suportam ações de relacionamentos centralizados no cliente e na residência, como atividades, demandas e calendário. Você pode usar o tipo de registro da apólice para rastrear todos os tipos de apólices, como automóvel, propriedade, responsabilidade geral e outros tipos de apólices. Uma apólice pode ter apólices pais, de forma que todos os tipos de estruturas e hierarquias de apólice sejam suportados. Essas hierarquias de

apólice suportam o agrupamento de apólices, o que proporciona a flexibilidade de permitir qualquer estrutura de apólice necessária.

Perfil e informações relacionadas sobre apólices

Você pode usar as páginas Apólice para identificar e capturar o perfil e as informações detalhadas sobre uma apólice. Essas páginas também podem ser usadas para revisar as apólices filhas de uma apólice e outras informações relacionadas, incluindo:

-  [Titulares da apólice](#) (na página 629)
-  [Pedidos de indenização](#) (consulte "[Demandas](#)" na página 604)
-  [Propriedades do seguro](#) (na página 618)
-  [Coberturas](#) (na página 610)
-  **Atividades.** Uma atividade pode estar relacionada a uma apólice. Na página inicial Apólice, você pode exibir as atividades relacionadas a uma apólice. Para obter mais informações, consulte [Trabalhando com a página inicial Apólice](#) (consulte "[Trabalhando com a Página inicial de apólice](#)" na página 625).
-  **Solicitações de serviço.** Uma solicitação de serviço pode estar relacionada a uma apólice. Na página inicial Apólice, você pode exibir as solicitações de serviço relacionadas a uma apólice. Para obter mais informações sobre solicitações de serviço, consulte [Solicitações de serviço](#) (na página 297).

Trabalhando com a Página inicial de apólice

A Página inicial de apólice é o ponto de partida para o gerenciamento de apólices.

OBSERVAÇÃO: o administrador da empresa pode personalizar o layout da Página inicial de apólice. Além disso, se a sua função de usuário incluir o privilégio Personalizar páginas iniciais, poderá adicionar seções à página, bem como removê-las da página.

Criando uma apólice

Você pode criar uma apólice clicando no botão Novo da seção Apólice modificada recentemente. Para obter mais informações, consulte [Criando registros](#) (na página 41) e [campos de apólice](#) (na página 627).

Trabalhando com listas de apólices

O Oracle CRM On Demand apresenta um conjunto de listas padrão. Todas as listas padrão são públicas e qualquer pessoa pode vê-las. Você e seus gerentes podem criar listas adicionais, com base em critérios diferentes. Essas listas personalizadas aparecem acima do conjunto de listas padrão.

A tabela a seguir descreve as listas padrão de apólices.

Lista de apólices	Filtros
Todas as apólices	Todas as apólices às quais você tem visibilidade, independentemente de quem seja o proprietário do registro.

Lista de apólices	Filtros
Apólices modificadas recentemente	Todas as apólices com seu nome no campo Proprietário, classificadas pela data de modificação.
Minhas apólices	Apólices com o seu nome no campo Proprietário.

Para exibir uma lista, clique no nome da lista.

Para criar uma nova lista, clique em Nova. Para obter mais informações sobre criação de listas, consulte [Criando e refinando listas](#) (na página 79).

Para revisar todas as listas disponíveis, criar uma nova lista ou exibir, editar ou excluir uma lista existente, clique em Gerenciar listas. A página Gerenciar listas também inclui as listas padrão fornecidas com o Oracle CRM On Demand. Essas listas são somente para exibição, portanto, não podem ser editadas ou excluídas.

Exibindo apólices modificadas recentemente

A seção Apólices modificadas recentemente exibe as apólices que foram modificadas mais recentemente.

Para expandir a lista, clique em Exibir lista completa.

Adicionando seções à Página inicial de apólice

Se a sua função de usuário incluir o privilégio Personalizar páginas iniciais, poderá adicionar mais seções à Página inicial de apólice, dependendo das seções que o administrador da empresa tiver disponibilizado para exibição na Página inicial de apólice.

O procedimento a seguir descreve como adicionar seções à Página inicial de apólice.

Para adicionar seções à Página inicial de apólice

- 1 Na Página inicial de apólice, clique em Editar apresentação.
- 2 Na página Apólice - Apresentação da página inicial, clique nas setas para adicionar ou remover seções, e para organizar as seções na página.
- 3 Clique em Salvar.

Gerenciando apólices

Para gerenciar apólices, execute a seguinte tarefa: [Rastreando apólices pais](#) (consulte "[Rastreando apólices principais](#)" na página 627).

Para ver os procedimentos passo a passo que são comuns a vários tipos de registro, consulte:

- [Criando registros](#) (na página 41)
- [Atualizando detalhes do registro](#) (na página 64)
- [Vinculando registros ao seu registro selecionado](#) (na página 65)

[Trabalhando com listas](#) (na página 74)

[Trabalhando com anexos](#) (na página 98)

OBSERVAÇÃO: os administradores de empresa podem personalizar o Oracle CRM On Demand de várias maneiras, por exemplo, alterando os nomes dos tipos de registro, campos e opções nas listas. Portanto, as informações exibidas podem ser diferentes das informações padrão descritas na ajuda on-line.

Além disso, dependendo do seu nível de acesso, talvez não seja possível executar todos os procedimentos descritos na lista anterior.

Rastreando apólices principais

Para permitir o rastreamento da apólice pai de uma apólice, adicione a apólice pai ao campo Apólice pai na apólice filha.

Para rastrear uma apólice pai

1 Selecione uma apólice.

Para obter informações sobre a seleção de uma apólice, consulte [Localizando registros](#) (na página 45).

2 Na página Detalhe da apólice, clique em Editar.

3 Na página Apólice - Edição, selecione o campo Apólice pai e selecione uma apólice.

Campos de apólice

Use a página Apólice - Edição para adicionar uma apólice ou atualizar os detalhes de uma apólice existente. Essa página mostra o conjunto completo de campos de uma apólice.

Você também pode editar um registro de apólice nas páginas Apólice - Lista e Apólice - Detalhe. Para obter mais informações sobre a atualização de registros, consulte [Atualizando detalhes de registros](#) (consulte "[Atualizando detalhes do registro](#)" na página 64).

DICA: você pode indicar hierarquias da apólice, em que uma apólice é filha de outra, selecionando uma apólice pai dentro de um registro de apólices. Para obter informações sobre o rastreamento de apólices principais, consulte [Rastreando apólices principais](#) (na página 627).

OBSERVAÇÃO: os administradores de empresa podem personalizar o Oracle CRM On Demand de várias maneiras, por exemplo, alterando os nomes dos tipos de registro, campos e opções nas listas. Portanto, as informações exibidas podem ser diferentes das informações padrão descritas na ajuda on-line.

A tabela a seguir fornece informações adicionais sobre alguns dos campos de apólice.

Campo	Descrição
Perfil da apólice	

Campo	Descrição
Nº da apólice	O número da apólice que geralmente é gerado pelo sistema de apólice.
Tipo de apólice	O tipo de apólice, como automóvel, propriedade, responsabilidade geral, compensação de funcionários ou vida.
Status	O status da apólice, como novo negócio, em vigor, pendente, encerrado, renovação ou cotação.
Substatus	O substatus da apólice, como não enviado, revisão do corretor, cancelado ou expirado.
Data efetiva	A data em que a apólice se torna efetiva.
Data de expiração	A data em que a apólice expirou.
Data de cancelamento	A data em que a apólice foi cancelada.
Estado da taxa	A taxa que pode ser aplicada a uma apólice em um estado específico.
Plano da taxa	O plano de taxa dessa apólice. Cada empresa de seguros pode ter níveis de taxa diferentes para uma apólice. Alguns exemplos de valores são: 01, 02, 03, e assim por diante.
Apólice pai	A referência à outra apólice pai.
Integração da apólice	
ID do sistema externo	Rastreia o ID da origem externa das informações externas sobre a demanda. O limite deste campo é de 50 caracteres.
Origem externa	A origem das informações externas sobre a apólice, por exemplo, nome da aplicação, nome do banco de dados, nome de integração, e assim por diante.
ID de integração	Rastreia o ID de integração das informações externas sobre a apólice. O limite deste campo é de 50 caracteres.
Última atualização externa	A data e a hora da última atualização dos dados desta apólice a partir da origem externa.
Agente de apólice	
Agência principal	A agência principal que iniciou a apólice.
Agente principal	O agente principal que manipula esta apólice.

Campo	Descrição
Origem da indicação	A origem da indicação, como Internet, mala direta, anúncio de revista e referência do cliente.
Código do produtor	O código do produtor que conduziu esta apólice para a seguradora.
Valor nominal	O valor informado na apólice de seguro a ser pago em caso de morte ou no vencimento.
Prêmio total	O prêmio total desta apólice.
Status de cobrança	O status da cobrança da apólice, como faturado, vencido ou pago.
Prazo da fatura	O prazo da fatura da apólice.
Período	O período da apólice, por exemplo, um ano, dois anos, e assim por diante.
Método de pagamento da apólice	O método que o cliente usa para pagar a apólice, como dinheiro, cobrança, cheque ou transferência eletrônica de fundos.

Titulares da apólice

Use as páginas Titular da apólice para criar, atualizar e rastrear qualquer tipo de titular da apólice. Um *titular da apólice* geralmente é o contato que possui a apólice que a empresa de seguros gerencia.

Um registro de titular da apólice é usado para rastrear o relacionamento entre contatos e apólices. Ele captura todos os tipos de funções que o contato pode ter em uma apólice. São exemplos de funções: segurado, motorista principal, beneficiário, e assim por diante. Você pode criar outras funções conforme for necessário. Para obter informações sobre como configurar campos e valores de campo, consulte [Criando e editando campos](#) (na página 1132).

OBSERVAÇÃO: o administrador da sua empresa determina as guias que estarão disponíveis para você. Se o seu trabalho não incluir a responsabilidade de rastrear informações do titular da apólice, a guia Titulares da apólice poderá ser excluída da sua configuração.

Trabalhando com a página inicial Titular da apólice

A página inicial Titular da apólice é o ponto de partida para o gerenciamento de titulares da apólice.

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

Criando um titular da apólice

Você pode criar um titular da apólice clicando no botão Novo, na seção Titulares da apólice modificados recentemente. Para obter mais informações, consulte [Criando registros](#) (na página 41) e [Campos de titulares da apólice](#) (na página 631).

Trabalhando com listas de titulares da apólice

O Oracle CRM On Demand apresenta um conjunto de listas padrão. Todas as listas padrão são públicas e qualquer pessoa pode vê-las. Você e seus gerentes podem criar listas adicionais, com base em critérios diferentes. Essas listas personalizadas aparecem acima do conjunto de listas padrão.

A tabela a seguir descreve as listas padrão de titulares da apólice.

Lista de titulares da apólice	Filtros
Todos os titulares da apólice	Todos os titulares da apólice que você possa visualizar, independentemente do proprietário do titular da apólice.
Titulares da apólice modificados recentemente	Todos os titulares da apólice, classificados pela data de modificação.

Para exibir uma lista, clique no nome da lista.

Para criar uma nova lista, clique em Nova. Para obter mais informações sobre criação de listas, consulte [Criando e refinando listas](#) (na página 79).

Para revisar todas as listas disponíveis, criar uma nova lista, exibir, editar ou excluir uma lista existente, clique em Gerenciar listas. A página Gerenciar listas também inclui as listas padrão fornecidas com o Oracle CRM On Demand. Essas listas são apenas para exibição, de modo que não é possível editá-las nem excluí-las.

Exibindo titulares da apólice modificados recentemente

A seção Titulares da apólice modificados recentemente mostra os titulares da apólice que foram modificados mais recentemente.

Para expandir a lista, clique em Exibir lista completa.

Adicionando seções à página inicial Titular da apólice

Se a sua função de usuário incluir o privilégio Personalizar páginas iniciais, você poderá adicionar outras seções à página inicial Titular da apólice, dependendo de quais seções o administrador de sua empresa disponibilizou para exibição em sua página inicial Titular da apólice.

O procedimento a seguir descreve como adicionar seções à página inicial Titular da apólice.



Para adicionar seções à página inicial Titular da apólice

- 1 Na página inicial Titular da apólice, clique em Editar apresentação.

- 2 Na página Apresentação da página inicial Titular da apólice, clique nas setas para adicionar ou remover seções e para organizar as seções na página.
- 3 Clique em Salvar.





Tópicos relacionados

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas:

-  [Gerenciando titulares da apólice](#) (na página 631)
-  [Campos de titulares da apólice](#) (na página 631)

Gerenciando titulares da apólice

Para ver os procedimentos passo a passo que são comuns a vários tipos de registro, consulte:



-  [Criando registros](#) (na página 41)
-  [Atualizando detalhes do registro](#) (na página 64)
-  [Vinculando registros ao seu registro selecionado](#) (na página 65)
-  [Trabalhando com listas](#) (na página 74)

OBSERVAÇÃO: os administradores de empresa podem personalizar o Oracle CRM On Demand de várias maneiras, por exemplo, alterando os nomes dos tipos de registro, campos e opções nas listas. Portanto, as informações exibidas podem ser diferentes das informações padrão descritas na ajuda on-line.

Além disso, dependendo do seu nível de acesso, talvez não seja possível executar todos os procedimentos descritos na lista anterior.

Tópicos relacionados

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas:

-  [Trabalhando com a página inicial Titular da apólice](#) (na página 629)
-  [Campos de titulares da apólice](#) (na página 631)

Campos de titulares da apólice

Use a página Titular da apólice - Edição para adicionar um titular da apólice ou atualizar os detalhes de um titular da apólice existente. Essa página mostra o conjunto completo de campos de um titular da apólice.

DICA: você também pode editar informações do titular da apólice nas páginas Titular da apólice - Lista e Titular da apólice - Detalhe. Para obter mais informações sobre a atualização de registros, consulte [Atualizando detalhes de registros](#) (consulte "[Atualizando detalhes do registro](#)" na página 64).

OBSERVAÇÃO: os administradores de empresa podem personalizar o Oracle CRM On Demand de várias maneiras, por exemplo, alterando os nomes dos tipos de registro, campos e opções nas listas. Portanto, as informações exibidas podem ser diferentes das informações padrão descritas na ajuda on-line.

A tabela a seguir fornece informações adicionais sobre alguns campos.

Campo	Descrição
Perfil do título da apólice	
Apólice	A apólice vinculada a este titular da apólice.
Titular do contato	O nome do contato da apólice.
Nome do titular da apólice	O nome exclusivo do titular da apólice.
Função	A função do contato nessa apólice. Alguns exemplos de funções são: segurado, motorista principal e beneficiário.
Tipo segurado	O tipo segurado para cada contato na apólice, como principal ou secundário.
Porcentagem	A porcentagem da apólice que o titular possui. Por exemplo, para uma apólice de vida, os clientes podem receber os rendimentos da apólice, com base nessa porcentagem.
Integração de titular da apólice	
ID do sistema externo	O ID da origem externa das informações externas sobre o titular da apólice. O limite deste campo é de 50 caracteres.
Origem externa	A origem das informações externas sobre o titular da apólice, por exemplo, um nome de aplicação, de banco de dados, de integração, e assim por diante. O limite deste campo é de 50 caracteres.
ID de integração	O ID de integração das informações externas sobre o titular da apólice. O limite deste campo é de 50 caracteres.
Última atualização externa	A data e a hora da última atualização dos dados deste titular da apólice (a partir da origem externa).

Tópicos relacionados

Consulte o seguinte tópico para obter as informações relacionadas:

 [Trabalhando com a página inicial Titular da apólice](#) (na página 629)

Perfil de corretor

A guia Perfil de corretor representa qualquer corretor de seguros que venda ou forneça produtos de seguros. A cada ano, o gerente de canal geralmente se encontra com cada corretor e cria um novo perfil de corretor para aquele ano. O perfil de corretor captura informações demográficas sobre um corretor para um ano específico.

As páginas Perfil de corretor no Oracle CRM On Demand permitem que você capture informações demográficas sobre o parceiro, como nome do corretor, endereço, números de telefone, número de fax, site da Web, receita, descrição de negócios e assim por diante. O perfil de corretor é um filho do parceiro. Para obter mais informações sobre parceiros, consulte [Parceiros](#) (na página 344).

Trabalhando com a página inicial Perfis de corretores

A página inicial Perfil de corretor é o ponto de partida para gerenciar perfis de corretores.

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

Criando um perfil de corretor

Você pode criar um perfil de corretor clicando no botão Novo na seção Perfil de corretor recém-modificados. Para obter mais informações, consulte [Criando registros](#) (na página 41) e [Campos do perfil do corretor](#) (consulte "[Campos de perfil de corretor](#)" na página 635).

Trabalhando com Listas de perfis de corretores

A seção Listas de perfis de corretores mostra várias listas. O Oracle CRM On Demand apresenta um conjunto de listas padrão. Todas as listas padrão são públicas e qualquer pessoa pode vê-las. Você e seus gerentes podem criar listas adicionais, com base em critérios diferentes. Essas listas personalizadas aparecem acima do conjunto de listas padrão.

A tabela a seguir descreve as listas padrão para perfis de corretores.

Lista de perfis de corretor	Descrição
Todos os perfis de corretores	Exibe todos os registros visíveis para você, independentemente de quem seja o proprietário da lista. Não filtra perfis de corretores.
Perfis de corretores - Modificação recente	Filtra todos os perfis de corretores, classificados pela data de modificação.
Perfis de corretores - Todos os itens nacionais	Filtra todos os perfis de corretores em que Subcanal está definido como Nacional.
Perfis de corretores que possui	Filtra perfis de corretores com seu nome no campo Proprietário.

Para exibir uma lista, clique no nome da lista.

Para criar uma nova lista, clique em Nova. Para obter mais informações sobre criação de listas, consulte [Criando e refinando listas](#) (na página 79).





Para revisar todas as listas disponíveis, criar uma nova lista ou exibir, editar ou excluir uma lista existente, clique em Gerenciar listas. A página Gerenciar listas também inclui as listas padrão entregues com o Oracle CRM On Demand. Essas listas são somente para exibição, logo, você não pode editar ou excluí-las.

Exibindo a seção Perfis de corretores que possuo com modificações recentes

A seção Perfis de corretores que possuo com modificações recentes mostra as solicitações de perfil de corretor de sua propriedade e que foram modificadas recentemente. Para expandir a lista, clique em Exibir lista completa.

Adicionando seções à página inicial Perfis de corretores

Se a sua função de usuário incluir o privilégio Personalizar páginas iniciais, você poderá adicionar algumas ou todas as seções a seguir à página inicial Perfis de corretores:

-  Listas de perfis de corretores
-  Perfis de corretores que possuo com modificações recentes
-  Perfis de corretores que possuo
-  Perfis de corretores - Todos os itens nacionais.




Para adicionar seções à página inicial Perfis de corretores

- 1** Na página inicial Perfis de corretores, clique em Editar apresentação.
- 2** Na página Apresentação da página inicial Perfis de corretores, clique nas setas para adicionar ou remover seções e organizá-las na página. Em seguida, clique em Salvar.

Gerenciando perfis do corretor

Para obter procedimentos adicionais comuns a todos os registros, consulte [Trabalhando com registros](#) (na página 41).

Para ver os procedimentos passo a passo que são comuns a vários tipos de registro, consulte:

-  [Criando registros](#) (na página 41)
-  [Atualizando detalhes do registro](#) (na página 64)
-  [Vinculando registros ao seu registro selecionado](#) (na página 65)

 [Trabalhando com listas](#) (na página 74)

OBSERVAÇÃO: os administradores de empresa podem personalizar o Oracle CRM On Demand de várias maneiras, por exemplo, alterando os nomes dos tipos de registro, campos e opções nas listas. Portanto, as informações exibidas podem ser diferentes das informações padrão descritas na ajuda on-line.

Além disso, dependendo do seu nível de acesso, talvez não seja possível executar todos os procedimentos descritos na lista anterior.

Campos de perfil de corretor

Use a página Perfil de corretor - Edição para adicionar um perfil de corretor ou para atualizar os detalhes de um perfil de corretor existente. A página Perfil de corretor - Edição mostra o conjunto completo de campos de um perfil de corretor.

OBSERVAÇÃO: Os administradores da empresa podem personalizar o Oracle CRM On Demand de várias formas, como alterar os nomes dos tipos de registro, os campos e as opções nas listas. Dessa forma, as informações que você vê podem ser diferentes das informações padrão, descritas nesta tabela.

A tabela a seguir fornece informações adicionais sobre alguns campos.

Campo	Descrição
Informações demográficas	
Nome do perfil de corretor	O nome do perfil de corretor. Para evitar a duplicação de registros, verifique se você seguiu as convenções de nomenclatura definidas pela empresa para abreviações, capitalização etc.
Parceiro	O nome do corretor que tem o perfil.
Subcanal	A descrição da cobertura do corretor. As opções incluem: Globais, Locais, Nacionais, Regionais e Atacadistas.
Segmentação	A descrição da segmentação do corretor. As opções incluem: Comercial, Crescimento e Varejo.
Ano do perfil de corretor	O ano durante o qual o perfil de corretor é válido.
Número de telefone	O número de telefone do corretor.
Número de fax	O número de fax do corretor.
Site Web	O endereço URL do corretor.

Campo	Descrição
Criado	O nome da pessoa que criou o perfil de corretor, seguido da data. O Oracle CRM On Demand gera esse nome.
Modificado	O nome da pessoa que fez a última atualização do perfil de corretor, seguido da data da atualização. O Oracle CRM On Demand gera esse nome.
País	O país no qual o corretor está.
Endereço 1	O endereço da localização do corretor.
Endereço 2	O endereço da localização do corretor.
Cidade	A cidade na qual o corretor está.
Província	O estado (em jurisdições como os Estados Unidos que usa estados) ou província (em jurisdições como Canadá que usa províncias) onde o corretor ocorreu. Por exemplo, <i>CA</i> para Califórnia ou <i>ON</i> para Ontário.
Código postal	O CEP (nos Estados Unidos) ou o código postal (em outras jurisdições) da localização do corretor.
Diversos	
Visão geral da empresa	A visão geral do corretor.
Histórico da empresa e crescimento futuro	A descrição do histórico e do crescimento futuro do corretor.
Território/Estrutura regional	A descrição do território e da estrutura regional do corretor.

11 Automotivo

O Oracle CRM On Demand fornece os seguintes tipos de registro com informações automotivas:

Veículos. Use estas páginas para rastrear o histórico de vendas e o histórico de serviços de veículos.

Concessionárias. Use estas páginas para gerenciar informações da concessionária.

Observação: esses tipos de registro estão disponíveis somente com Oracle CRM On Demand Automotive Edition.

Concessionárias

Use as páginas iniciais de concessionárias para criar, atualizar e controlar registros de concessionárias.

OBSERVAÇÃO: O administrador da sua empresa determina as guias disponíveis para você. Se o seu trabalho não incluir a responsabilidade de rastrear informações da concessionária, a guia Concessionárias talvez seja excluída da sua configuração.

Trabalhando com a página inicial Concessionária

Concessionária - Página inicial é o ponto de partida para gerenciar concessionárias.

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

Criando uma concessionária

Você pode criar uma concessionária clicando no botão Novo na seção Concessionárias que possui com exibição recente. Para obter mais informações, consulte [Criando registros](#) (na página 41) e [Concessionária - Campos](#) (na página 640).

Trabalhando com listas de concessionárias

A seção Listas de concessionárias mostra várias listas. O Oracle CRM On Demand contém um conjunto de listas padrão. Todas as listas padrão são públicas e visíveis para todos. Você e seus gerentes podem criar listas adicionais com base em critérios diferentes. Essas listas personalizadas aparecem acima do conjunto padrão de listas.

A tabela a seguir descreve as listas padrão para concessionárias.

Lista de concessionárias	Filtros
Todas as concessionárias	Todas as concessionárias que você consegue ver, independentemente de quem é proprietário da concessionária.
Concessionárias que possuo	Concessionárias com seu nome no campo Proprietário.
Concessionárias - Modificações recentes	Todas as concessionárias com seu nome no campo Proprietário, classificadas pela data de modificação.

Para exibir uma lista, clique no nome da lista.

Para criar uma nova lista, clique em Novo. Para obter mais informações sobre como criar listas, consulte [Criando e refinando listas](#) (na página 79).

Para revisar todas as listas disponíveis, criar uma nova lista ou exibir, editar ou excluir uma lista existente, clique em Gerenciar listas. A página Gerenciar listas também inclui as listas padrão entregues com o Oracle CRM On Demand. Essas listas são somente para exibição, logo, você não pode editar ou excluí-las.

Exibindo concessionárias com modificações recentes

A seção Concessionárias que possuo com exibição recente mostra as concessionárias que você exibiu recentemente.

Para expandir a lista, clique em Exibir lista completa.






Exibindo oportunidades relacionadas a concessionárias

A seção Oportunidades - Referente a Concessionária mostra as principais oportunidades atribuídas a você.

Para expandir a lista de oportunidades referentes a concessionárias, clique em Exibir lista completa.

Adicionando seções a Concessionária - Página inicial

Se a sua função de usuário incluir o privilégio Personalizar páginas iniciais, você poderá adicionar algumas ou todas as seções a seguir a Concessionária - Página inicial:

-  Concessionárias - Criações recentes
-  Concessionárias - Modificações recentes
-  Concessionárias que possuo com criação recente
-  Concessionárias que possuo com modificações recentes
-  Uma ou mais seções de relatório (o administrador da empresa pode disponibilizar seções de relatório para exibição em Concessionária - Página inicial)

Para adicionar seções a Concessionária - Página inicial

-  Em Concessionária - Página inicial, clique em Editar apresentação.

- 2 Na página Concessionária - Apresentação da página inicial, clique nas setas para adicionar ou remover seções e organizá-las na página.
- 3 Clique em Salvar.










Informações relacionadas

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas a concessionárias:

-  [Concessionária - Campos](#) (na página 640)
-  [Gerenciando concessionárias](#) (na página 639)

Gerenciando concessionárias

Para gerenciar concessionárias, execute as seguintes tarefas:





-  [Criando registros](#) (na página 41)
-  [Atualizando detalhes do registro](#) (na página 64)
-  [Vinculando registros ao seu registro selecionado](#) (na página 65)
-  [Trabalhando com listas](#) (na página 74)
-  [Transferindo a propriedade de registros](#) (na página 89)
-  [Adicionando observações](#) (na página 94)
-  [Anexando arquivos e URLs aos registros](#) (na página 101)
-  [Excluindo e restaurando registros](#) (na página 108)
-  [Gerenciando calendários e atividades](#) (na página 129)

OBSERVAÇÃO: os administradores de empresa podem personalizar o Oracle CRM On Demand de várias maneiras, por exemplo, alterando os nomes dos tipos de registro, campos e opções nas listas. Portanto, as informações exibidas podem ser diferentes das informações padrão descritas na ajuda on-line.

Além disso, dependendo do seu nível de acesso, talvez não seja possível executar todos os procedimentos descritos na lista anterior.

Informações relacionadas

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas a concessionárias:

-  [Concessionárias](#) (na página 637)
-  [Concessionária - Campos](#) (na página 640)
-  [Trabalhando com a página inicial Concessionária](#) (na página 637)
-  [Relatórios](#) (na página 737)

Concessionária - Campos

Use a página Concessionária - Edição para adicionar uma concessionária ou atualizar detalhes de uma concessionária existente. A página Concessionária - Edição mostra o conjunto completo de campos de uma concessionária.

OBSERVAÇÃO: os administradores da empresa podem personalizar seu aplicativo de várias formas, como alterar os nomes dos tipos de registro, os campos e as opções nas listas de seleção. Dessa forma, as informações que você vê podem ser diferentes das informações padrão descritas nesta tabela.

A tabela a seguir fornece informações adicionais sobre os alguns campos.

Campo	Descrição
Principais informações da concessionária	
Nome	Nome da concessionária de automóveis. O limite é de 100 caracteres.
Número de telefone	O número de telefone da concessionária.
Tipo de concessionária	O tipo de concessionária; por exemplo, Conc. de caminhões. O limite é de 20 caracteres.
Local	O site da Web da concessionária. O limite é de 50 caracteres.
Endereço de cobrança 1, 2, 3	Endereço de cobrança da concessionária.
Cidade de cobrança	Nenhum.
País de cobrança	O país especificado no endereço de cobrança da concessionária. Os valores padrão válidos são os nomes de todos os países do mundo. O valor válido para os Estados Unidos é EUA . Oracle CRM On Demand não permite que você modifique os valores válidos para este campo. Verifique se os dados de importação correspondem aos valores válidos para este campo antes da importação de qualquer dado. Para obter mais informações, consulte Sobre países e mapeamento de endereços (na página 1397).
Código de classificação/caixa postal de cobrança	Caso o seu arquivo contenha endereços de fora dos EUA, mapeie os itens de endereço a seguir para este campo: Colônia/seção, CEDEX - Código, Endereço 4, URB, e Distrito. Para obter mais informações, consulte Sobre países e mapeamento de endereços (na página 1397).
Província de cobrança	Caso o seu arquivo contenha endereços que não sejam dos EUA, mapeie estes itens de endereço ou seus equivalentes para o estado dos EUA para este campo: MEX - Estado, BRA - Estado, Comunidade, Parte do território, Ilha, Prefeitura, Região, Emirados, e Óblast. Para obter mais informações, consulte Sobre países e mapeamento de endereços (na página 1397).

Campo	Descrição
US - Estado de cobrança	Os valores padrão válidos são abreviações padrão de duas letras para todos os estados dos EUA em letras maiúsculas. O Oracle CRM On Demand não permite que você modifique os valores válidos para este campo. Verifique se os dados de importação correspondem aos valores válidos para este campo antes da importação de qualquer dado.
Código postal de cobrança	Nenhum.
Endereço de envio 1, 2, 3	O endereço de envio da concessionária. Para obter informações sobre como mapear campos de endereço por países, consulte Sobre países e mapeamento de endereços . (consulte "Sobre países e mapeamento de endereços" na página 1397)
Cidade de envio	Nenhum.
País de envio	Os valores padrão válidos são os nomes de todos os países do mundo. O valor válido para os Estados Unidos é EUA . O Oracle CRM On Demand não permite que você modifique os valores válidos para este campo. Verifique se os dados de importação correspondem aos valores válidos para este campo antes da importação de qualquer dado. Para obter mais informações, consulte Sobre países e mapeamento de endereços (na página 1397).
Código de classificação/caixa postal de envio	Caso o seu arquivo contenha endereços de fora dos EUA, mapeie os itens de endereço a seguir para este campo: Colônia/seção, CEDEX - Código, Endereço 4, URB, e Distrito. Para obter mais informações, consulte Sobre países e mapeamento de endereços (na página 1397).
Província de envio	Caso o seu arquivo contenha endereços que não sejam dos EUA, mapeie estes itens de endereço ou seus equivalentes para o estado dos EUA para este campo: MEX - Estado, BRA - Estado, Comunidade, Parte do território, Ilha, Prefeitura, Região, Emirados, e Óblast. Para obter mais informações, consulte Sobre países e mapeamento de endereços (na página 1397).
Estado dos EUA de envio	Os valores padrão válidos são abreviações padrão de duas letras para todos os estados dos EUA em letras maiúsculas. O Oracle CRM On Demand não permite que você modifique os valores válidos para este campo. Verifique se os dados de importação correspondem aos valores válidos para este campo antes da importação de qualquer dado.
Código postal de envio	Nenhum.
E-mail	O endereço de e-mail de contato da concessionária. O limite é de 50 caracteres.
Informações adicionais	
Status	O status da concessionária; por exemplo, Ativo.
Concessionária matriz	A concessionária matriz do registro de concessionária atual.

Campo	Descrição
Moeda	A moeda em questão.
Classificação	A classificação de uma concessionária em relação a outras concessionárias, geralmente para fins de venda ou serviço. O limite é de 22 caracteres.
Proprietário	Geralmente, o proprietário pode atualizar o registro, transferi-lo para outro proprietário ou excluí-lo. Porém, os níveis de acesso podem ser ajustados para restringir ou expandir o acesso de um usuário. Esse valor afeta quais registros são incluídos em relatórios gerados por você ou por seus gerentes.
URL	O URL da concessionária. O limite é de 100 caracteres.
Local da matriz	O site da Web da concessionária matriz. O limite é de 50 caracteres.
Estágio	A fase do processo de proposta e contratação da concessionária. Os valores padrão são: Ativo, Proposta pendente, Candidato e Contrato pendente.
Modificado por	O nome da pessoa que cria ou atualiza o registro, seguido da data e da hora em que o registro é criado ou atualizado. Isso é automaticamente gerado pelo Oracle CRM On Demand.

Campos personalizados

OBSERVAÇÃO: Os administradores da empresa, cuja função inclui o privilégio Personalizar aplicativo, geralmente criam campos personalizados.

Qualquer campo personalizado criado em um registro de Conta aparece como o mesmo campo personalizado no registro de Concessionária porque um registro de Concessionária herda um campo personalizado em um registro de Conta. No entanto, qualquer campo personalizado criado em um registro de Concessionária não aparece automaticamente no registro de Conta.

Se você deseja ver o mesmo campo personalizado na visualização de Conta e na de Concessionária, o administrador da sua empresa poderá criar o campo personalizado no registro de Conta e torná-lo visível para as visualizações de Conta e de Concessionária.

Se você não deseja ver o mesmo campo personalizado na visualização de Conta e na de Concessionária, o administrador da sua empresa poderá criar o campo personalizado específico à Conta e tornar o campo personalizado visível apenas na visualização de Conta.

Para obter mais informações em campos personalizados, consulte [Sobre campos personalizados](#) (na página 1127).

Informações relacionadas

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas a concessionárias:

 [Concessionárias](#) (na página 637)

 [Trabalhando com a página inicial Concessionária](#) (na página 637)

 [Gerenciando concessionárias](#) (na página 639)

Veículos

Use as páginas de Veículos para criar, atualizar e rastrear veículos.

OBSERVAÇÃO: O administrador da sua empresa determina as guias disponíveis para você. Se o seu trabalho não incluir a responsabilidade de rastrear informações sobre o veículo, a guia Veículos poderá ser excluída da sua configuração.

Trabalhando com a página inicial Veículos

Veículo - Página inicial é o ponto de partida para gerenciar veículos.

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

Criando um veículo

Você pode criar um veículo clicando no botão Novo na seção Veículos que possuo com exibição recente. Para obter mais informações, consulte [Criando registros](#) (na página 41) e [Campos de veículo](#) (na página 652).

Trabalhando com listas de veículos

A seção Listas de veículos mostra várias listas. O Oracle CRM On Demand contém um conjunto de listas padrão. Todas as listas padrão são públicas e visíveis para todos. Você e seus gerentes podem criar listas adicionais com base em critérios diferentes. Essas listas personalizadas aparecem acima do conjunto padrão de listas.

A tabela a seguir descreve as listas padrão para veículos.

Lista de veículos	Filtros
Veículos - Todos os itens	Todos os veículos, classificados por número do chassi
Veículos - Todas as modificações recentes	Todos os veículos, classificados pela data de modificação

Para exibir uma lista, clique no nome da lista.

Para criar uma nova lista, clique em Novo. Para obter mais informações sobre como criar listas, consulte [Criando e refinando listas](#) (na página 79).





Para revisar todas as listas disponíveis, criar uma nova lista ou exibir, editar ou excluir uma lista existente, clique em Gerenciar listas. A página Gerenciar listas também inclui as listas padrão entregues com o Oracle CRM On Demand. Essas listas são somente para exibição, logo, você não pode editar ou excluí-las.

Exibindo veículos modificados recentemente

A seção Veículos que possuo com modificação recente mostra os veículos que você modificou recentemente.

Exibindo solicitações de serviço relacionadas a veículos






A seção Solicitação de serviço - Referente a veículo mostra estas informações:

-  **Número do serviço.** As solicitações de serviço atribuídas a você. Clique em Número sol. serv. para revisar a solicitação de serviço.
-  **Assunto.** O título da solicitação de serviço.
-  **Ativo.** O ativo correspondente à solicitação de serviço.
-  **Exibir lista completa.** Expande a lista de solicitações de serviço relacionadas ao veículo.

Para expandir a lista, clique em Exibir lista completa.




Adicionando seções a Veículo - Página inicial

Se a sua função de usuário incluir o privilégio Personalizar páginas iniciais, você poderá adicionar algumas ou todas as seções a seguir a Veículos - Página inicial:

-  Veículos - Criação recente
-  Veículos - Modificações recentes
-  Veículos que possuo com criação recente
-  Veículos que possuo com modificações recentes
-  Uma ou mais seções de relatório (o administrador da empresa pode disponibilizar seções de relatório para exibição em Veículos - Página inicial).

Conclua a tarefa a seguir para adicionar seções a Veículos - Página inicial.

Para adicionar seções a Veículos - Página inicial

-  1 Em Veículos - Página inicial, clique em Editar apresentação.
-  2 Na página Veículo - Apresentação de página inicial, clique nas setas para adicionar ou remover seções e organizá-las na página.
-  3 Clique em Salvar.

Informações relacionadas

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas a veículos:

- [Campos de veículo](#) (na página 652)
- [Gerenciando veículos](#) (na página 645)

Gerenciando veículos

Os tópicos a seguir descrevem uma configuração opcional que pode ser realizada pelo administrador da sua empresa durante o gerenciamento de veículos no Oracle CRM On Demand:

- [Ativando um tipo de produto veículo](#) (consulte "[Ativando um tipo de produto de veículo](#)" na página 647)
- [Ativando a associação de veículo em solicitações de serviço](#) (consulte "[Ativando associação de veículo em solicitações de serviço](#)" na página 646)

Clique em um tópico para ver os procedimentos passo a passo para fazer o seguinte:

- [Atualizando a propriedade de um veículo](#) (na página 649)
- [Rastreando solicitações de serviços para veículos](#) (consulte "[Controlando solicitações de serviço para veículos](#)" na página 648)
- [Rastreando históricos de vendas de veículos](#) (na página 649)
- [Rastreando históricos de serviços de veículos](#) (na página 650)
- [Rastreando informações financeiras de veículos](#) (na página 651)

OBSERVAÇÃO: como esse recurso não faz parte do aplicativo padrão, talvez ele não esteja disponível em sua versão do Oracle CRM On Demand.

Para ver os procedimentos passo a passo que são comuns a vários tipos de registro, consulte:





- [Criando registros](#) (na página 41)
- [Atualizando detalhes do registro](#) (na página 64)
- [Vinculando registros ao seu registro selecionado](#) (na página 65)
- [Trabalhando com listas](#) (na página 74)
- [Trabalhando com registros](#) (na página 41)
- [Adicionando observações](#) (na página 94)
- [Transferindo a propriedade de registros](#) (na página 89)
- [Rastreando ativos](#) (consulte "[Controlando ativos](#)" na página 207) (inclui a vinculação de veículos a contas)
- [Anexando arquivos e URLs a registros](#) (consulte "[Anexando arquivos e URLs aos registros](#)" na página 101)
- [Excluindo e restaurando registros](#) (na página 108)
- [Rastreando ativos](#) (consulte "[Controlando ativos](#)" na página 207) (inclui a vinculação de veículos a contas)
- [Renomeando tipos de registro](#) (na página 1192)

OBSERVAÇÃO: os administradores de empresa podem personalizar o Oracle CRM On Demand de várias maneiras, por exemplo, alterando os nomes dos tipos de registro, campos e opções nas listas. Portanto, as informações exibidas podem ser diferentes das informações padrão descritas na ajuda on-line.

Além disso, dependendo do seu nível de acesso, talvez não seja possível executar todos os procedimentos descritos na lista anterior.

Informações relacionadas




Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas a veículos:

-  [Veículos](#) (na página 643)
-  [Campos de veículo](#) (na página 652)
-  [Trabalhando com a página inicial Veículos](#) (na página 643)
-  [Relatórios](#) (na página 737)

Ativando associação de veículo em solicitações de serviço

A Solicitação de serviço - Apresentação não exibe a associação de veículo. Porém, o administrador da empresa pode configurar a apresentação de uma página de solicitação de serviço personalizada seguindo o procedimento a seguir.

Para exibir a associação de veículo em um registro de solicitações de serviço

- 1** Em qualquer página, clique em Admin, Personalização do aplicativo, Solicitações de serviço e Apresentação da página de solicitação de serviço.
- 2** Na lista Apresentação da página, faça o seguinte:
 -  Clique no link Editar de uma apresentação existente para modificá-la.
 -  Clique no botão Nova apresentação para criar uma nova apresentação.
 -  Clique no link Copiar para copiar uma apresentação existente.

O Assistente de apresentação da página é exibido.

OBSERVAÇÃO: o número de etapas no Assistente de apresentação da página pode variar dependendo do link Apresentação da página que foi clicado.

- 3** Na Etapa 1, Nome da apresentação, informe um nome para a apresentação e uma descrição (opcional).
- 4** Na Etapa 2, Configuração de campos, selecione as características do campo conforme necessário.
- 5** Na etapa 3, Apresentação do campo, verifique se o campo Veículo está disponível na Apresentação da página da solicitação de serviço.

6 Clique em Concluir para sair do Assistente.

Agora você deve atribuir a nova apresentação personalizada a uma função do usuário usando o Assistente de gestão de funções.

7 Clique em Admin, em Controles de gerenciamento e acesso de usuário e em Gestão de funções.

8 Localize a função à qual você deseja atribuir a apresentação da página da solicitação de serviço personalizada e clique em Editar.

9 Na etapa 6 do assistente, altere o Nome da apresentação de página para a apresentação de página de solicitação de serviço personalizada do registro da solicitação de serviço.

10 Clique em Concluir para sair do assistente.

OBSERVAÇÃO: ativando a associação Veículo, você também pode atualizar a apresentação da página Pesquisa de veículo para alterar a seleção de associação vista por um usuário. Para obter mais informações, consulte [Gerenciando apresentações de pesquisa](#) (na página 1155).

Ativando um tipo de produto de veículo

Normalmente, para adicionar produtos, o administrador da empresa usa a parte de Gerenciamento de conteúdo da ferramenta Admin. Para Veículos, o administrador pode atualizar o registro do produto com o campo Tipo de produto definido como Veículo. Observe que o Tipo de produto para registros de Veículo não será exibido na apresentação padrão do produto. Para ativar o Tipo de produto para um veículo, o administrador da empresa pode criar uma apresentação da página de produto personalizada concluindo as etapas no procedimento a seguir.

Para exibir o tipo de produto para um registro de veículo

- 1** Em qualquer página, clique em Admin, Personalização do aplicativo, Produto, Apresentação de página de produto e copie a Apresentação de página de produto padrão para uma nova apresentação.
- 2** Conclua o Assistente de apresentação de página do Produto:
 - a** Na Etapa 1, forneça um nome para sua apresentação.
 - b** Na Etapa 2, marque a caixa Obrigatório para o Tipo de produto.
 - c** Na Etapa 3, certifique-se que o campo Tipo de produto está listado na seção Informações-chave sobre o produto à direita.
 - d** Clique em Concluir para sair do assistente.
- 3** Atribua a nova apresentação personalizada a uma função do usuário, conforme o necessário, usando o Assistente de gestão de funções.

- a** Clique em Admin, em Controles de gerenciamento e acesso de usuário e em Gestão de funções.
- b** Localize a função que deseja atribuir a uma apresentação de página de produto personalizada e clique em Editar.
- c** Na Etapa 6 do assistente, altere o Nome da apresentação de página para a apresentação de página de produto personalizada do Registro de produto.
- d** Clique em Concluir para sair do assistente.

A função do usuário modificada pode criar um registro de produto com o campo Tipo de produto usando a funcionalidade de Gerenciamento de conteúdo. Para obter mais informações sobre como adicionar produtos, consulte [Configurando produtos da empresa](#) (na página 1599).

Para obter mais informações, consulte [Configurando produtos da empresa](#) (na página 1599).

Controlando solicitações de serviço para veículos

Quando quiser revisar, atualizar ou criar uma solicitação de serviço para um veículo, atualize o registro de veículo ou crie a solicitação de serviço para o veículo associado.

Para controlar a solicitação de serviço para um veículo

- 1** Selecione o veículo que você deseja controlar.

Para obter mais informações sobre como selecionar veículos, consulte [Localizando registros](#) (na página 45).

- 2** Na página Veículo - Detalhe, role e clique em Novo na barra de título Solicitação de serviço.

OBSERVAÇÃO: durante a criação de uma solicitação de serviço, a escolha de uma concessionária permite que o usuário altere da pesquisa de todos os contatos até contratos para a concessionária relacionada. É possível alterar o filtro para executar uma consulta conforme necessário.

- 3** Na página Solicitação de serviço - Edição, preencha as informações.

A tabela a seguir descreve algumas informações de campo para históricos de serviço.

Campo	Comentários
Número de serviço	O Oracle CRM On Demand gera este número.
Assunto	O título ou breve descrição dessa atividade.
Prioridade	A prioridade da solicitação de serviço, como 1-Assim que possível, 2-Alto ou 3-Médio.
Status	O status da solicitação de serviço, como Aberto, Pendente ou Fechado.
Hora de abertura	Indica a hora em que a solicitação de serviço foi aberta. O Oracle CRM On Demand gera este número.

Campo	Comentários
Contato	O contato relacionado à solicitação de serviço.
Concessionária	A concessionária relacionada à solicitação de serviço.
Proprietário	O proprietário da solicitação de serviço.

OBSERVAÇÃO: durante a criação de uma solicitação de serviço, a seleção de uma concessionária altera todos os contatos apenas para os contatos associados à concessionária por padrão. O filtro pode ser alterado para consultar todos os contatos.

Atualizando a propriedade de um veículo

Quando um veículo for vendido, atualize o registro correspondente para rastrear a propriedade do veículo.

- 1 Selecione o veículo.
Para obter instruções sobre como selecionar veículos, consulte [Localizando registros](#) (na página 45).
- 2 Na página Veículo - Detalhe, clique em Editar na barra de título.
Para obter informações sobre os campos da página Veículo - Detalhes, consulte [Campos de veículo](#) (na página 652).
- 3 Na página Veículo - Edição, atualize o campo Propriedade de no registro do veículo.
- 4 Salve o registro:
 - n Para salvar o registro e abrir a página Veículo - Detalhe (onde é possível vincular informações a esse registro), clique em Salvar.
 - n Para salvar esse registro e abrir a página de edição (onde é possível criar outro registro de veículo), clique em Veículo - Salvar e criar novo item.

Rastreando históricos de vendas de veículos

Quando quiser revisar, atualizar ou criar um histórico de vendas para um veículo, atualize o registro de veículo.

Para rastrear o histórico de vendas do veículo

- 1 Selecione o veículo.
Para obter instruções sobre como selecionar veículos, consulte [Localizando registros](#) (na página 45).
- 2 Na página Veículo - Detalhe, role até a seção Histórico de vendas e clique em Adicionar na barra de título.

OBSERVAÇÃO: se a seção Histórico de vendas não estiver visível na página Veículo - Detalhes, clique no link Editar layout no canto superior direito da página e adicione a seção Histórico de vendas à apresentação da sua página. Se a seção não estiver disponível para ser adicionada à apresentação da página, entre em contato com o administrador da empresa.

- 3 Na página Edição do histórico de vendas, preencha as informações.

A tabela a seguir descreve algumas informações de campo para históricos de venda.

Campo	Comentários
Número de vendas	Número gerado pelo sistema.
Código da moeda	Assume como padrão a sua moeda.
Nome do proprietário	Quando você selecionar o sobrenome, esse campo será preenchido.
Sobrenome do proprietário	Proprietário do veículo.

- 4 Salve o registro.

Rastreando históricos de serviços de veículos

Quando quiser revisar, atualizar ou criar um histórico de serviços para um veículo, atualize o registro de veículo. O histórico de serviço pode incluir solicitações de serviço e outros serviços relacionados ao veículo.

Para rastrear o histórico de serviços do veículo

- 1 Selecione o veículo.

Para obter instruções sobre como selecionar veículos, consulte [Localizando registros](#) (na página 45).

- 2 Na página Veículo - Detalhe, role e clique em Adicionar na barra de título Histórico de serviços.

OBSERVAÇÃO: se a seção Histórico de serviços não estiver visível na página Veículo - Detalhes, clique no link Editar layout no canto superior direito da página e adicione a seção Histórico de serviços à apresentação da sua página. Se a seção não estiver disponível para ser adicionada à apresentação da página, entre em contato com o administrador da empresa.

- 3 Na página Edição do histórico de serviços, preencha as informações.

A tabela a seguir descreve algumas informações de campo para históricos de serviço.

Campo	Comentários
Nº do histórico do serviço	O número do histórico do serviço, que tem limite de 30 caracteres. O Oracle CRM On Demand gera esse número.

Campo	Comentários
Nº da SS	O registro da solicitação de serviço vinculado a esse histórico de serviços. O limite é de 64 caracteres.
Sobrenome do proprietário	Proprietário do veículo. O limite é de 50 caracteres.
Data do serviço	O padrão é a data de hoje.
Código da moeda	Assume como padrão a sua moeda. O limite é de 20 caracteres.
Nome do serviço	Um nome ou número vinculado ao registro do histórico de serviços. O limite é de 100 caracteres.
Marca	O nome do fabricante ou da marca do veículo. Somente leitura.
Nome do proprietário	Quando você selecionar o sobrenome, esse campo será preenchido. O limite é de 50 caracteres.
Prestador de serviço	Concessionária ou outro prestador de serviço que forneceu o veículo. O limite é de 100 caracteres.
Descrição	Este campo tem um limite de 16.350 caracteres.

- 4 Salve o registro.

Rastreando informações financeiras de veículos

Você pode rastrear informações financeiras de um veículo.

Para rastrear informações financeiras de um veículo

- 1 Selecione o veículo.
Para obter instruções sobre como selecionar veículos, consulte [Localizando registros](#) (na página 45).
- 2 Na página Veículo - Detalhe, role e clique em Adicionar na barra de título Informações financeiras.
OBSERVAÇÃO: se a seção Informações financeiras não estiver visível na página Veículo - Detalhes, clique no link Editar apresentação no canto superior direito da página e adicione a seção Informações financeiras à apresentação da sua página. Se a seção não estiver disponível para ser adicionada à apresentação da página, entre em contato com o administrador da empresa.
- 3 Na página Edição de informações financeiras, preencha as informações.
A tabela a seguir descreve algumas informações de campo para informações financeiras.

Campo	Comentários
Nº do detalhe financeiro	Número gerado pelo sistema. O limite é de 15 caracteres.

Campo	Comentários
Empresa financiadora	O limite é de 30 caracteres.

Campos de veículo

Use a página Veículo - Edição para adicionar um veículo ou atualizar detalhes de um veículo existente. A página Veículo - Edição mostra o conjunto completo de campos de um veículo.

OBSERVAÇÃO: os administradores da empresa podem personalizar seu aplicativo de várias formas, como alterar os nomes dos tipos de registro, os campos e as opções nas listas de seleção. Dessa forma, as informações que você vê podem ser diferentes das informações padrão descritas nesta tabela.

A tabela a seguir fornece informações adicionais sobre os alguns campos.

Campo	Descrição
Principais informações sobre o veículo	
Nº do chassi	Nº do chassi. O limite é de 100 caracteres.
Marca	O nome do fabricante ou da marca do veículo. Os valores padrão são: Metro Motors, Toyota e Marca desconhecida.
Modelo	Modelo do veículo. Os valores padrão são: 4Runner e Tacoma.
Ano	O ano no qual o veículo foi fabricado. Esta é uma lista de opções numérica portanto não aceita caracteres não numéricos.
Nome do produto	<p>O nome do produto.</p> <p>Normalmente, para adicionar produtos, o administrador da sua empresa usa a funcionalidade de Gerenciamento de conteúdo. Para veículos, ele pode atualizar o registro do produto com o campo Tipo de produto definido como Veículo. Observe que o Tipo de produto não está exposto na apresentação padrão do produto.</p> <p>O procedimento para expor o Tipo de produto para veículos é descrito em Expondo um tipo de produto veículo (consulte "Ativando um tipo de produto de veículo" na página 647).</p>
Acabamento externo	O acabamento externo do veículo. Os valores padrão são: 2WD e Prerunner.
Porta	O número de portas do veículo. Os valores padrão são: 2 portas, 3 portas e 4 portas.
Cor externa	A cor do veículo.
Moeda do veículo	A designação da moeda para o preço do veículo; por exemplo, dólar americano (USD).

Campo	Descrição
Informações adicionais sobre o veículo	
Usado/Novo	Se o veículo é novo ou usado.
Tipo de produto	O tipo de veículo. O limite é de 30 caracteres. OBSERVAÇÃO: este campo é somente leitura.
Cor interna	Cor interna; por exemplo, vermelho.
Transmissão	O tipo de transmissão do veículo. Os valores padrão são: Automático, Manual e Opção.
Motor	O tipo de motor do veículo. Os valores padrão são: 4 cilindros, 6 cilindros, 8 cilindros, 10 cilindros e Opção.
Chassi	O tipo de chassi do veículo; por exemplo, Cupê ou Conversível.
Propriedade de	O tipo de propriedade do veículo; por exemplo, Negócio ou Carro da empresa.
Contato	A pessoa para contato do veículo. O limite é de 100 caracteres. OBSERVAÇÃO: este campo é somente leitura.
Conta	A conta vinculada ao veículo.
Local da conta	A localização da conta. O limite é de 50 caracteres. OBSERVAÇÃO: este campo é somente leitura.
Concessionária de vendas	Nome da concessionária de vendas do veículo. O limite é de 100 caracteres.
Concessionária do serviço	Nome da concessionária de serviço do veículo. O limite é de 100 caracteres.
MSRP	O preço de varejo sugerido pelo fabricante (MSRP) na moeda usada no registro de veículo. O limite é de 22 caracteres.
Preço para a concessionária	O preço para a concessionária na moeda usada no registro de veículo. O limite é de 22 caracteres.
Status	O status atual do veículo; por exemplo, Produção.
Localização	A localização do veículo; por exemplo, Lote da concessionária.
Quilometragem atual	O número atual de milhas que aparece no hodômetro do veículo. O limite é de 22 caracteres (número).
Tipo de garantia	O tipo de garantia fornecido com o veículo; por exemplo, Completa ou Estendida.
Número da carteira de habilitação	O número da carteira de habilitação do proprietário. O limite é de 30 caracteres.

Campo	Descrição
Estado de emissão da carteira de habilitação	O estado pelo qual a carteira foi emitida.
Descrição	O limite é de 250 caracteres.

Observação: para configurar qualquer um dos campos da lista de opções - por exemplo, Modelo, Acabamento externo, Portas - o administrador da empresa pode personalizar os valores da lista de opções do aplicativo, conforme descrito em [Alterando valores da lista de opções](#) (na página 1144).

Campos personalizados

OBSERVAÇÃO: Os administradores da empresa, cuja função inclui o privilégio Personalizar aplicativo, geralmente criam campos personalizados.

Qualquer campo personalizado criado em um registro de Ativo aparece como o mesmo campo personalizado no registro de Veículo. Um registro de Veículo herda um campo personalizado em um registro de Ativo. No entanto, qualquer campo personalizado criado em um registro de Veículo não aparece automaticamente no registro de Ativo.

Se você deseja ver o mesmo campo personalizado na visualização de Ativo e na de Veículo, o administrador da sua empresa poderá criar o campo personalizado no registro de Ativo e torná-lo visível para a visualização de Ativo e a de Veículo.

Se você não deseja ver o mesmo campo personalizado na visualização de Ativo e na de Veículo, o administrador da sua empresa poderá criar o campo personalizado específico do Ativo e tornar o campo personalizado visível apenas na visualização de Ativo.

Para obter mais informações em campos personalizados, consulte [Sobre campos personalizados](#) (na página 1127).

Campos adicionais

Vários campos não aparecem na página de detalhes do veículo por padrão: N° da peça, Data de compra, Preço de compra, Quantidade, Data de entrega, Data de instalação, Data de expiração, Data de notificação, Categoria do produto e Contrato.

O administrador da sua empresa pode alterar as definições desses campos conforme necessário. Para obter mais informações sobre como alterar as definições de campo, consulte [Criando e editando campos](#) (na página 1132). Para tornar os campos visíveis, o administrador da sua empresa deve incluí-los na apresentação da página. Para obter mais informações sobre como tornar esses campos visíveis em uma página, consulte [Personalizando apresentações de página estática](#) (consulte "[Personalizando apresentações de página estáticas](#)" na página 1148).

Informações relacionadas

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas a veículos:

 [Trabalhando com a página inicial Veículos](#) (na página 643)

 [Gerenciando veículos](#) (na página 645)

12 Personalizando seu aplicativo

Você pode usar as páginas Minha configuração para personalizar o Oracle CRM On Demand. Para obter instruções passo a passo, clique em um destes tópicos:

- [Atualizando suas informações pessoais](#) (na página 658)
- [Definindo seu tipo de registro de pesquisa padrão](#) (consulte "Definindo o seu tipo de registro de pesquisa padrão" na página 667)
- [Definindo seu tema](#) (na página 668)
- [Definindo seu modo de visualização de registro](#) (consulte "Configurando o modo de visualização de registro" na página 668)
- [Alterando sua configuração de idioma](#) (consulte "Alterando a configuração de idioma" na página 669)
- [Exibindo campos da trilha de auditoria](#) (consulte "Exibindo campos de trilha de auditoria" na página 670)
- [Gerenciando sua cota](#) (na página 670)
- [Revisando sua atividade de conexão](#) (na página 671)
- [Alterando sua senha](#) (na página 671)
- [Configurando suas perguntas de segurança](#) (consulte "Configurando suas questões de segurança" na página 672)
- [Adicionando usuários delegados](#) (na página 673)
- [Revisando sua atividade do PIM Sync Client](#) (na página 674)
- [Concedendo acesso à conexão ao suporte técnico](#) (na página 674)
- [Exibindo suas guias](#) (na página 675)
- [Alterando a apresentação da página de detalhes](#) (na página 675)
- [Alterando as apresentações da página inicial](#) (na página 676)
- [Alterando a apresentação da barra de ação](#) (consulte "Alterando a apresentação de sua barra de ação" na página 677)
- [Configurando seu calendário](#) (na página 677)
- [Acessando as ferramentas de dados e integração](#) (na página 678)
- [Incorporando um widget de listas favoritas](#) (na página 680)
- [Incorporando um widget do Message Center](#) (consulte "Incorporando um widget de Message Center" na página 681)

- [Incorporando um widget de relatórios](#) (na página 681)
- [Incorporando um widget de lista simples](#) (na página 682)

Tópicos relacionados

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas a como personalizar seu aplicativo:

- [Sobre os widgets do On Demand](#) (na página 679)
- [Importando seus contatos](#) (na página 218)
- [Usando o Offline Client](#) (na página 686)
- [Sincronizando com PIMs](#) (na página 695)
- [Adicionando e-mails do Microsoft Outlook e do Lotus Notes](#) (na página 713)

Atualizando suas informações pessoais

Você pode atualizar suas informações pessoais, como endereço e número de telefone. O administrador da empresa controla a apresentação e as informações exibidas na página Informações pessoais - Detalhes. Consequentemente, talvez haja diferenças entre as descrições a seguir e o que você vê.

OBSERVAÇÃO: as alterações feitas nas configurações padrão de Idioma, Moeda, Fuso horário e País nas páginas de Perfil pessoal não são refletidas em todos os relatórios e análises até você se desconectar e conectar novamente.

Para atualizar suas informações pessoais

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique no link global Minha configuração.
- 2 Na seção Perfil pessoal, clique no link Perfil pessoal.
- 3 Na seção Informações pessoais, clique no link Meu perfil.
- 4 Na seção Informações pessoais - Detalhes, clique em Editar.
- 5 No formulário Informações pessoais - Edição, atualize as informações e salve o registro.

Observação: você deve se desconectar e conectar novamente para ativar algumas das alterações (Idioma, Parâmetros regionais, Fuso horário e Moeda).

A tabela a seguir descreve alguns campos que você pode revisar ou atualizar.

Campo	Descrição
Informações-chave sobre usuário	
Nome	O nome do usuário. O limite é de 50 caracteres. Esse campo é obrigatório.

Campo	Descrição
Sobrenome	O sobrenome do usuário. O limite é de 50 caracteres. Esse campo é obrigatório.
Segundo nome	O segundo nome do usuário. O limite é de 50 caracteres.
Sr./Sra.	A saudação do usuário.
Status	Esse campo somente leitura indica o status do usuário. Somente usuários ativos podem acessar o Oracle CRM On Demand.
Superior hierárquico	O campo somente leitura indica o gerente do usuário.
Cargo	Este campo somente leitura mostra o cargo do usuário
Região	A região ou a área em que o usuário está localizado. O limite é de 40 caracteres.
Sub-região	Um detalhe adicional sobre a região ou a área em que o usuário está localizado. O limite é de 40 caracteres.
Função	Este campo somente leitura indica a função atribuída ao usuário no Oracle CRM On Demand. As funções do usuário definem os recursos no Oracle CRM On Demand para os quais um usuário tem os privilégios para usar, o conjunto de permissões recebido pelo usuário para trabalhar com informações protegidas e as configurações de interface do usuário que exibem informações.
Grupo principal	O grupo ao qual o usuário foi adicionado. Somente leitura.
Usuário - Informações detalhadas	
Apelido	Um identificador curto do usuário utilizado para atribuir ou mostrar a propriedade de tipos de registro específicos. Por exemplo, informe o nome preferencial do usuário ou seu apelido. Esse é um campo necessário e configurado pelo administrador da empresa.
ID do usuário	Um identificador de sistema exclusivo de um usuário utilizado em conjunto com o ID de conexão da empresa de entrada no aplicativo. Esse é um campo necessário e configurado pelo administrador da empresa.
E-mail	O endereço de e-mail completo de um usuário, como isample@rightequip.com. O endereço de e-mail é usado para notificações do sistema, como a notificação de redefinição de senha. Esse é um campo necessário e configurado pelo administrador da empresa.
E-mail secundário	O endereço de e-mail secundário do usuário.
Nº de telefone comercial	O número de telefone comercial do usuário. Esse campo é obrigatório.

Campo	Descrição
Nº de telefone celular	O número de telefone celular do usuário.
ID de conexão corporativo	A empresa para a qual o usuário trabalha. Esse campo é padrão e configurado no momento que a empresa é criada.
ID de conexão do usuário	O ID de conexão do usuário no aplicativo. O ID é uma combinação do ID de conexão da empresa e do ID do usuário, separados por uma barra. O ID de conexão do usuário é um campo obrigatório definido pelo administrador da empresa.
Preferências de contato	
Nunca chamar	Marque essa caixa de seleção se não desejar receber chamadas do Oracle CRM On Demand Marketing.
Nunca enviar correspondências	Marque essa caixa de seleção se você não quiser receber e-mails do Oracle CRM On Demand Marketing.
Nunca enviar e-mails	Marque essa caixa de seleção se você não quiser receber mensagens de e-mail do Oracle CRM On Demand Marketing.
Sempre enviar alertas críticos	<p>Se essa caixa de seleção for marcada, você receberá mensagens de e-mail contendo informações importantes do Oracle CRM On Demand. Entre as mensagens estão:</p> <ul style="list-style-type: none"> Informações essenciais sobre atualizações do produto e alterações de serviço referentes ao Oracle CRM On Demand e a produtos relacionados Instruções e programações de atualização para novas versões importantes Prioridade alta ou comunicação de emergência para complementar processos normais de suporte (por exemplo, no caso de uma falha de hardware) <p>Esse campo não pode ser atualizado na página Informações pessoais - Detalhes. Somente administradores da empresa podem atualizar essa caixa de seleção para os usuários, na página Usuário - Detalhes.</p> <p>OBSERVAÇÃO: esta caixa de seleção não é usada para determinar quais usuários recebem os alertas do sistema emitidos pelo Oracle CRM On Demand Customer Care, como lembretes de próximas manutenções programadas.</p>
Usuário - Informações geográficas	
Idioma, Parâmetros regionais, Moeda, Fuso horário	<p>O administrador da empresa define as configurações padrão desses itens. Você pode substituir os padrões clicando na lista de opções de cada item e selecionando o valor desejado.</p> <p>Para obter mais informações sobre esses campos, consulte Sobre configurações de perfil para usuários (na página 664).</p>

Campo	Descrição
	Você deve se desconectar e se conectar novamente a fim de ativar qualquer alteração de idioma, parâmetros regionais, moeda ou fuso horário.
Usuário - Informações de segurança	
Áreas de assunto de relatório	<p>Use essa lista de opções para definir sua visibilidade em relação a registros de relatório em tempo real no Oracle CRM On Demand Answers. Esses relatórios fornecem análise de dados em tempo real. Você pode selecionar um dos seguintes valores:</p> <p>Visibilidade do gerente - Permite ver seus próprios dados, além de dados de propriedade direta de seus subordinados (essa é a configuração padrão).</p> <p>Visibilidade da equipe - Permite ver seus próprios dados, além de dados compartilhados com você pela Equipe da conta e pela Equipe da oportunidade.</p> <p>Se você não definir a configuração de Áreas de assunto de relatório, será aplicada a configuração definida para toda a empresa pelo administrador da empresa. Para obter mais informações sobre relatórios, consulte Relatórios (na página 737), especialmente o tópico Sobre visibilidade para registros.</p>
Áreas de assunto histórico	<p>Use essa lista de opções para definir sua visibilidade para registros em relação às áreas de assunto do Analytics no Oracle CRM On Demand Answers. Os relatórios do Analytics estão relacionados a análises históricas ou de tendências, ou contêm cálculos mais complexos do que aqueles encontrados em relatórios em tempo real. Você pode selecionar um dos seguintes valores:</p> <p>Visibilidade do gerente - Permite ver seus próprios dados, além de dados de propriedade direta de seus subordinados (essa é a configuração padrão).</p> <p>Visibilidade da equipe - Permite ver seus próprios dados, além de dados compartilhados com você pela Equipe da conta e pela Equipe da oportunidade.</p> <p>Visibilidade total - Essa configuração combina a Visibilidade do gerente e a Visibilidade da equipe e livros.</p> <p>Se você não definir a configuração de Áreas de assunto histórico, será aplicada a configuração definida para toda a empresa pelo administrador da empresa. Para obter mais informações sobre relatórios, consulte Relatórios (na página 737), especialmente o tópico Sobre visibilidade para registros.</p>
Item com base em função pode ler todos os registros	Use essa lista de opções se você quiser que os relatórios do Oracle CRM On Demand Answers usem a configuração É possível ler todos os registros? de acordo com o tipo de registro, conforme definido na página Acesso ao tipo de registro no Assistente de gestão de funções. Por exemplo, se a configuração da visibilidade de É possível ler todos

Campo	Descrição
	<p>os registros? for selecionada pelo administrador da empresa para sua função de usuário em um determinado tipo de registro (clcando em Administração, Controles de gerenciamento e acesso de usuário, Gestão de funções e, em seguida, editando uma função e clicando em Acesso ao tipo de registro), você poderá exibir todos os registros desse tipo de registro no Oracle CRM On Demand Answers, desde que a configuração Item com base em função pode ler todos os registros esteja ativada por meio do Perfil da empresa ou do seu Perfil de usuário.</p> <p>Para obter orientação sobre quando e como ativar o Item com base em função pode ler todos os registros, consulte Sobre o item com base em função pode ler todos os registros (consulte "Sobre a configuração Item com base em função pode ler todos os registros" na página 666).</p> <p>Se você não selecionar Item com base em função pode ler todos os registros, o relatório do Oracle CRM On Demand Answers usará a visibilidade definida nos campos Áreas de assunto de relatório e Áreas de assunto histórico.</p>
Identificador externo para autenticação unificada	Somente leitura. Para obter mais informações, consulte Configurando o perfil da empresa e os padrões globais (consulte "Configurando seu perfil da empresa e os padrões globais" na página 1079).
Última conexão	Um campo gerado pelo sistema. Para obter informações sobre como revisar todas as suas tentativas de conexão, consulte Revisando sua atividade de conexão (na página 671).
Configurações de comunicações	
Exibir janela pop-up de discagem com um clique	Essa caixa de seleção é destinada a usuários configurados com o Oracle Contact On Demand. O Oracle Contact On Demand converte números de telefone em links em que se pode clicar nas páginas Lista e Detalhes. Se você marcar a caixa de seleção Exibir janela pop-up de discagem com um clique e, em seguida, clicar em um link de número de telefone, será mostrada uma janela de Discagem com um clique antes do sistema de telefonia do Oracle Contact On Demand fazer a chamada. Para obter mais informações sobre como fazer chamadas internas ou externas, consulte Fazendo chamadas (na página 327).
Exibir Comunicação - Página inicial - Caixa de Entrada para	Selecione um valor no menu para determinar o período durante o qual a Página inicial de comunicação mostra as atividades concluídas recentemente, por exemplo, Mês passado, Ontem, e assim por diante. O Oracle CRM On Demand filtra essas atividades. O filtro se baseia na hora de início das atividades. Quanto mais curto o período, menor o número de atividades de comunicação que são mostradas. Se você selecionar Todas no menu, ou deixar o menu em branco, a página Comunicações mostra todas as atividades. Você deve fazer o logout e o logon novamente para essa alteração ser aplicada.

Campo	Descrição
Exibir as atividades concluídas recentemente da página inicial de comunicação para	Selecione um valor no menu para determinar o período durante o qual a Página inicial de comunicação mostra as atividades concluídas recentemente, por exemplo, Mês passado, Ontem, e assim por diante. O Oracle CRM On Demand filtra essas atividades. O filtro se baseia na hora de término das atividades. Quanto mais curto o período, menor o número de atividades de comunicação que são mostradas. Se você selecionar Todas no menu, ou deixar o menu em branco, a página Comunicações mostrará todas as atividades. Você deve fazer o logout e o logon novamente para essa alteração ser aplicada.
Informações adicionais	
Nome do tema	Essa lista de opções permite selecionar os temas disponíveis para seu aplicativo. Um tema altera a aparência do aplicativo, inclusive sua cor de fundo, seus hiperlinks e ícones. Vários temas predefinidos estão disponíveis. No entanto, o administrador da sua empresa pode criar temas personalizados no Oracle CRM On Demand. Um valor em branco indica que você precisa usar o tema que o administrador da empresa definiu no perfil da empresa. Para obter mais informações sobre como criar temas personalizados, consulte Criando novos temas (na página 1187).
Tipo de registro de pesquisa padrão	Essa lista de opções permite alterar o tipo de registro de pesquisa padrão a ser exibido na pesquisa da Barra de ação (por exemplo, alterar Contato para Conta ou outro tipo de registro que você possa acessar). A caixa de pesquisa da barra de ação assume como padrão esse tipo de registro sempre que você se conectar ao aplicativo, independentemente de onde saiu na última vez em que se conectou.
Mostrar a página de boas-vindas ao conectar	Essa caixa de seleção permite que você especifique se a página de boas-vindas do Oracle CRM On Demand é exibida quando você se conecta ao aplicativo.
Ativar sincronização dos contatos da equipe	Determina se você deseja que o Oracle PIM Sync On Demand inclua a sincronização de contatos de propriedade do usuário, além de todos os contatos a que o usuário tem acesso com o uso de Equipes de contato. A seleção dessa opção evita a criação de registros duplicados, porque cada membro da equipe está sendo sincronizado com o mesmo registro do contato no Oracle CRM On Demand. Para obter mais informações sobre o compartilhamento de registros, consulte Compartilhando registros (Equipes) (na página 90). Para obter mais informações sobre o Oracle PIM Sync On Demand, consulte Sincronizando com PIMs (na página 695).

Campo	Descrição
Modo de visualização de registro	<p>Essa lista de opções permite ativar a funcionalidade de visualização do registro e especificar como a janela de visualização é exibida. Dependendo da configuração selecionada, a janela de visualização é aberta quando você passa o cursor sobre um link de um registro. Também é possível clicar em um ícone de visualização que aparece quando você passa o cursor sobre o link de um registro. A janela de visualização mostra a primeira seção da página de detalhes do registro. Você também tem a opção de desativar a funcionalidade de visualização do registro selecionando Desativado nesse campo.</p> <p>A configuração de visualização do registro pode ser especificada no nível da empresa pelo administrador da empresa e pelo usuário individualmente. Sua configuração pessoal substitui a configuração padrão da empresa. Se esse campo estiver em branco, será usada a configuração padrão de visualização do registro da empresa.</p>
Exibição superior	<p>Se a funcionalidade de exibição superior for ativada, haverá links disponíveis para as seções de informações relacionadas da página (como seções de registros vinculados) na exibição superior, localizada na parte inferior da janela do navegador. Você pode clicar nos links para ir para as seções de informações relacionadas sem precisar rolar a página. Você pode recolher a exibição superior clicando no ícone com sinal de menos (-) na exibição. Para expandi-la novamente, clique no ícone com sinal de mais (+). Sua configuração para expandir ou recolher a exibição superior é mantida para todos os tipos de registros até que você a altere, mesmo que se desconecte do aplicativo e se reconecte novamente.</p> <p>Você também pode remover a exibição superior completamente de suas páginas de detalhes, desativando a funcionalidade em seu perfil pessoal.</p> <p>OBSERVAÇÃO: a funcionalidade de exibição superior pode ser ativada ou desativada no nível da empresa e pelos usuários individualmente. Sua configuração pessoal substitui a configuração da empresa. As cores na exibição superior são determinadas pelo tema que você está usando. Para obter mais informações sobre como escolher um tema, consulte Definindo seu tema (na página 668).</p>

Sobre configurações de perfil para usuários

Cada empresa tem pelo menos um administrador designado, que configura e personaliza o Oracle CRM On Demand para toda a organização. Os administradores da empresa configuram alguns padrões que todos os usuários herdam inicialmente, mas cada usuário pode substituir essas configurações iniciais padrão. A tabela a seguir descreve o que é afetado pelas configurações.

Nome da configuração	Descrição
Fuso horário	Como o aplicativo suporta UTC (Tempo Universal Coordenado), todos os horários e datas são mostrados no fuso horário do usuário. Por exemplo, um compromisso programado para 11:00 a.m. PST é exibido como 2:00 p.m. para um usuário cuja configuração seja EST, por causa da diferença de fuso horário de três horas.
Parâmetros regionais	A configuração Parâmetros regionais determina a formatação de números, moedas, números de telefone, horários e datas. Por exemplo, usuários que selecionam a configuração de parâmetros regionais Alemão - Alemanha veem valores em moeda como 110.000,00, enquanto quem seleciona Inglês - Estados Unidos vê o mesmo valor como 110,000.00. Os usuários devem selecionar o formato que for mais conveniente.
Idioma	A configuração de Idioma permite alterar o idioma da interface do usuário, da ajuda on-line e de tutoriais. Dependendo do idioma padrão da empresa, os usuários talvez vejam alguns itens de relatórios em um idioma diferente do padrão.
Moeda	<p>A configuração de Moeda fornece o valor de moeda padrão vinculado a todos os novos registros criados pelo usuário. Os relatórios de receita exibidos pelo usuário são apresentados na moeda padrão. Se um gerente vir a receita cumulativa de usuários com diferentes moedas, ele verá o valor em sua moeda padrão (os administradores da empresa devem configurar taxas de câmbio para que isso ocorra).</p> <p>No entanto, as previsões são sempre sumariadas na moeda padrão da empresa. Por exemplo, um usuário que tenha dólar como moeda padrão verá sua previsão convertida para euros, se a moeda da empresa for euros.</p>
País	A configuração País no perfil de usuário controla o modelo usado para exibir os campos de endereço específicos do país quando o usuário cria um novo registro com um endereço. Por exemplo, se o campo País no perfil de usuário estiver definido como França, quando o usuário criar um registro com um endereço, como um registro de conta, o modelo francês será usado para exibir os campos de endereço específicos da França para os endereços de envio e de cobrança quando a nova página de registro for aberta pela primeira vez. O Oracle CRM On Demand tem modelos de endereço específicos de mais de 60 países.

Nome da configuração	Descrição
Telefone	<p>A formatação de Telefone é determinada pela configuração de Parâmetros regionais. O aplicativo se ajusta de acordo com os números de telefone de outras áreas para que os usuários vejam a sequência inteira que precisam discar. Por exemplo, um usuário nos EUA precisa discar 011 em chamadas internacionais. Portanto, quando um usuário insere +44 3333 333 333 para o Reino Unido, o número é exibido como 011 +44 3333 333 333.</p> <p>OBSERVAÇÃO: Os usuários devem informar o sinal de prefixo (+) antes de números internacionais.</p> <p>Os campos de telefone têm um ícone de telefone. Quando se clica no ícone, é aberta uma janela de verificação de telefone, que permite ao usuário verificar se o aplicativo identificou corretamente o número: código do país, código da cidade/área, número local e qualquer ramal existente. Quando a janela é fechada, o aplicativo é solicitado a informar a sequência correta.</p> <p>Além disso, se os usuários quiserem saber o código de um país, eles podem clicar no ícone de telefone, selecionar o país e salvar as informações. O código do país é exibido no campo Telefone.</p>

OBSERVAÇÃO: quando essas configurações são alteradas, o usuário precisa se desconectar e conectar-se novamente para que o Oracle CRM On Demand exiba os dados com as novas configurações.

Sobre a configuração Item com base em função pode ler todos os registros

O administrador da empresa configura a caixa de seleção Item com base em função pode ler todos os registros na página Perfil da empresa, mas um usuário pode substituir essa configuração na página Perfil de usuário do usuário. Dependendo de como a caixa de seleção Item com base em função pode ler todos os registros é configurada, o relatório do Oracle CRM On Demand Answers usa a visibilidade definida na base de um objeto na definição da função do usuário ou a visibilidade definida nos campos Áreas de assunto de relatório e área do assunto de histórico nas páginas Perfil da empresa e Perfil de usuário. Para obter mais informações sobre os perfis da empresa e de usuário, consulte [Sobre as configurações de perfil para empresas e usuários](#) (consulte "Sobre configurações de perfil para usuários" na página 664).

A tabela a seguir fornece informações sobre quando e como ativar a configuração Item com base em função pode ler todos os registros.

Configuração Item com base em função pode ler todos os registros		Visibilidade do tipo de registro da função
Configuração Perfil da empresa	Configuração Perfil de usuário	
Sim	Sim	Ativada
Sim	Não	Desativada

Configuração Item com base em função pode ler todos os registros		Visibilidade do tipo de registro da função
Sim	NULL	Ativada (exibe a configuração do perfil da empresa por padrão)
NULL	Sim	Ativada
NULL	NULL	Desativada (exibe a configuração do perfil da empresa por padrão)
NULL	Não	Desativada

Para atualizar seu perfil pessoal, consulte [Atualizando seus dados pessoais](#) (consulte "Atualizando suas informações pessoais" na página 658).

Para atualizar o perfil da empresa (somente administradores de empresa), consulte [Configurando o perfil da empresa e padrões globais](#) (consulte "Configurando seu perfil da empresa e os padrões globais" na página 1079).

Definindo o seu tipo de registro de pesquisa padrão

É possível definir o seu tipo de registro de pesquisa padrão com base nas informações de seu perfil pessoal. Por exemplo, é provável que você queira modificar seu tipo de registro de pesquisa padrão para suas pesquisas direcionadas de um Registro de contato para um Registro de conta. Para obter mais informações sobre o uso de pesquisas no Oracle CRM On Demand, consulte [Localizando registros](#) (na página 45). Para definir o seu tipo de registro de pesquisa padrão, conclua as etapas do procedimento a seguir.

Para definir o seu tipo de registro de pesquisa padrão

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique no link global Minha configuração.
- 2 Na seção Perfil pessoal, clique no link Perfil pessoal.
- 3 Na seção Informações pessoais, clique no link Meu perfil
- 4 Na página Informações pessoais - Detalhes, cliquem em Editar.
- 5 Na página Informações pessoais - Edição, role para baixo até a seção Informações adicionais.
- 6 Selecione o tipo de registro que você deseja na lista de opções Tipo de registro de pesquisa padrão.
- 7 Salve o registro.

Observação: você deve se desconectar e se conectar novamente ao Oracle CRM On Demand para ver as alterações.

Definindo seu tema

É possível definir o seu Tema da interface de usuário com base nas informações do seu perfil pessoal como um dos diversos temas pré-definidos no Oracle CRM On Demand ou como um tema personalizado criado pelo administrador da sua empresa. Para obter mais informações sobre como criar novos temas, consulte [Criando novos temas](#) (na página 1187). Um tema em branco indica que o administrador da sua empresa definir um tema para sua empresa. Nesse caso, você deve usar o tema da empresa.

Para definir seu tema, conclua as etapas do procedimento a seguir. Quando você especifica um tema, ele passa a ter preferência sobre qualquer outro tema especificado no nível de função ou de empresa.

Para definir o seu tema

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique no link global Minha configuração.
- 2 Na seção Perfil pessoal, clique no link Perfil pessoal.
- 3 Na seção Informações pessoais, clique no link Meu perfil e em Editar.
- 4 Role para baixo até a seção Informações adicionais.
- 5 Selecione o tema que você deseja na lista de opções Nome do tema.

Configurando o modo de visualização de registro

Se a funcionalidade visualização de registro for ativada, você poderá visualizar registros a partir dos links de registro em vários lugares no Oracle CRM On Demand, incluindo:

- Minha página inicial
- Páginas iniciais de registro
- Páginas da lista de registros
- Páginas de detalhes do registro (incluindo listas de registros relatados)
- Barra de ação

A janela de visualização mostra a primeira seção da Página de detalhes do registro. Você pode definir seu modo de visualização de registro na página Informações pessoais - Detalhes. Dependendo da configuração selecionada, a janela de visualização é aberta quando você coloca o cursor no link de um registro ou quando clica em um ícone de visualização que aparece quando você coloca o cursor no link de um registro. Também é possível desativar a funcionalidade de visualização de registro.

O administrador da empresa pode especificar a configuração de visualização de registro no nível de empresa e cada usuário também pode especificar a configuração de visualização de registro na respectiva página Informações pessoais - Detalhes. Sua configuração pessoal substitui a configuração padrão da empresa. Se você não alterar a configuração de visualização de registro na página Informações pessoais - Detalhes, será usada a configuração de visualização de registro padrão da empresa.

Para definir o modo de visualização de registro, execute as etapas do procedimento a seguir.

Para definir o modo de visualização de registro

- 1** No canto superior direito de qualquer página, clique em Minha configuração.
- 2** Na seção Perfil pessoal, clique em Perfil pessoal.
- 3** Na seção Informações pessoais, clique em Meu perfil.
- 4** Na página dados Informações pessoais - Detalhes, clique em Editar.
- 5** Na página Informações pessoais - Edição, role até a seção Informações adicionais.
- 6** No campo Modo de visualização de registro, selecione o modo que deseja na lista de opções.
Se desejar usar a configuração de visualização de registro padrão da empresa, selecione a opção em branco na lista de opções.
- 7** Salve o registro.

Alterando a configuração de idioma

A configuração de idioma nas suas informações pessoais - detalhes controla o idioma que você vê na interface do usuário, na ajuda on-line e nos tutoriais. O administrador da empresa inicialmente especifica o idioma, mas você pode alterar essa configuração nas suas informações pessoais - detalhes. Dependendo do idioma padrão da empresa, você poderá ver determinados itens nos relatórios em um idioma diferente do que foi definido como padrão.

Para alterar a configuração de idioma, execute as etapas do procedimento a seguir.

Para alterar a configuração de idioma

- 1** No canto superior direito de qualquer página, clique no link global Minha configuração.
- 2** Na seção Perfil pessoal, clique em Perfil pessoal.
- 3** Na seção Informações pessoais, clique em Meu perfil.
- 4** Na página dados Informações pessoais - Detalhes, clique em Editar.
- 5** Na página Informações pessoais - Edição, role até a seção Usuário - Informações geográficas.
- 6** Selecione o idioma que deseja na lista de opções Idioma.
- 7** Salve o registro.

- 8 Desconecte-se do Oracle CRM On Demand e conecte-se novamente para ativar a alteração.

Exibindo campos de trilha de auditoria

Para exibir a atividade de aplicativos de software, como serviços Web e o Oracle PIM Sync On Demand, conclua as etapas do procedimento a seguir.

Para exibir campos de trilha de auditoria

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique no link global Minha configuração.
- 2 Na seção Perfil pessoal, clique no link Perfil pessoal.
- 3 Na seção Informações pessoais, clique no link Meu perfil.
- 4 Vá até a seção Trilha de auditoria para rever os campos que estão ativados para auditoria.

Gerenciando sua cota

Você ou o administrador da empresa pode configurar as cotas. Como usuário final, você não precisa de nenhum privilégio especial, porém, o administrador da empresa precisa do privilégio Gerenciar usuários e acesso para configurar sua cota.

Você pode revisar cotas existentes ou informar novas cotas e calculá-las:

- Informando uma cota anual, que o sistema distribui igualmente por cada mês
- Informando uma cota para cada mês, que o sistema totaliza pelo ano

Você pode ativar uma cota a qualquer momento. Depois que você fizer isso, o Oracle CRM On Demand usará as informações da cota para preencher os campos nas páginas de previsões. Ele salva suas metas para cada ano, possibilitando a revisão do histórico de metas, e compara suas previsões com suas cotas. Para obter mais informações, consulte [Gerenciando cotas](#) (na página 260).

OBSERVAÇÃO: você pode ter mais de uma cota ativa por ano. Visto que apenas cotas ativas são usadas durante a criação de sua previsão, certifique-se de ativar todas as cotas que você deseja incluir na previsão.

Para definir sua cota

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique no link global Minha configuração.
- 2 Na seção Perfil pessoal, clique no link Perfil pessoal.
- 3 Na seção Informações pessoais, clique no link Meu perfil.
- 4 Na página Informações pessoais - Detalhes, role até a seção Cotas.

- 5 Na seção Cotas, clique em Nova cota.
- 6 No formulário Editar cota, informe Cota inicia em e o Nome da cota.
- 7 Siga um dos procedimentos a seguir:
 - n Para distribuir uma cota anual igualmente pelo ano fiscal, informe o valor no campo Cota total e clique em Distribuir.
 - n Para adicionar as cotas mensais juntas, informe um valor para cada mês e clique em Soma.

OBSERVAÇÃO: Ao clicar em Soma, você adiciona todas as entradas de cotas mensais e exibe o total no campo Total.
- 8 Salve o registro.

Revisando sua atividade de conexão

Você pode revisar toda a sua atividade de conexão, por exemplo, o número de vezes em que você se conectou ao aplicativo.

Para revisar a atividade de conexão

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique no link global Minha configuração.
- 2 Na seção Perfil pessoal, clique no link Perfil pessoal.
- 3 Na seção Informações pessoais, clique no link Meu perfil.
- 4 Na página Informações pessoais - Detalhes, role para baixo até a seção Histórico de conexão para revisar sua atividade de conexão.

Essa atividade inclui a atividade de conexão de outros aplicativos, como o Oracle CRM On Demand Integration for Office, o Oracle Outlook Email Integration On Demand, entre outros.

Alterando sua senha

O Oracle CRM On Demand permite que você altere sua senha a qualquer momento, desde que sua função inclua o privilégio Redefinir senha pessoal.

Observação: se sua empresa tiver implementado uma solução em que você deve usar a autenticação unificada (SSO) para acessar o Oracle CRM On Demand, redefina sua senha usando essa solução, e não no Oracle CRM On Demand.

Para alterar sua senha

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique no link global Minha configuração.
- 2 Na seção Perfil pessoal, clique no link Perfil pessoal.
- 3 Na seção Informações pessoais, clique no link Atualização de senha.
- 4 Na página Atualização de senha, revise a política de senhas antes de fazer qualquer alteração à sua senha.
Geralmente, a política de senhas é definida pelo administrador da empresa e está sujeita a mudanças.
- 5 Na seção Atualização de senha, preencha os campos.
- 6 Salve o registro.

Configurando suas questões de segurança

Se você esquecer sua senha do Oracle CRM On Demand, suas questões de segurança serão usadas. Essas questões são configuradas quando você se conecta ao Oracle CRM On Demand pela primeira vez. Contudo, você pode alterar as questões e as respostas a qualquer momento.

O que acontecerá se você esquecer sua senha?

Se você esquecer sua senha no Oracle CRM On Demand, poderá clicar no link Não consegue acessar sua conta? na página de Conexão do Oracle CRM On Demand e clicar no link Esqueci minha senha para redefinir sua senha. O Oracle CRM On Demand envia um e-mail para você contendo um link temporário para o aplicativo. Ao acessar o link temporário, você precisa responder suas questões de segurança para ser autenticado. Respondendo às questões corretamente, você pode configurar sua senha no Oracle CRM On Demand. Para obter mais informações sobre como redefinir sua senha em caso de esquecimento, consulte [Recuperando o ID de conexão do usuário ou redefinindo a senha](#) (consulte "[Recuperando o ID de entrada do usuário ou redefinindo a senha](#)" na página 121).

OBSERVAÇÃO: se esquecer seu ID de conexão, você também poderá usar o link Não consegue acessar sua conta? na página de conexão do Oracle CRM On Demand para solicitar que seu ID de conexão seja enviado a você por e-mail.

O procedimento a seguir descreve como configurar suas questões de segurança.

Para configurar as suas questões de segurança

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique no link global Minha configuração.
- 2 Na seção Perfil pessoal, clique no link Perfil pessoal.
- 3 Na página Perfil pessoal, clique no link Minhas questões de segurança.

4 Na página Minhas questões de segurança, caso você não esteja configurando suas questões de segurança pela primeira vez, insira sua senha do Oracle CRM On Demand no campo Senha atual.

5 Selecione as questões e insira as respostas.

OBSERVAÇÃO: uma resposta não deve ultrapassar 100 caracteres.

6 Salve o registro.

DICA: tome nota das questões de segurança e das respostas que você configurou para ter essas informações à mão caso esqueça sua senha.

Adicionando usuários delegados

É possível permitir que um usuário aja como um delegado para você adicionando-o à sua lista de usuários delegados. Seus usuários delegados ganham acesso do proprietário aos registros de sua propriedade. A delegação de usuário é um recurso útil que permite que usuários que dão suporte a várias pessoas visualizem todos os registros de propriedade dessas pessoas. O administrador da sua empresa geralmente ativa esse recurso.

OBSERVAÇÃO: o administrador da sua empresa também pode designar usuários delegados para você. Para obter mais informações sobre como os administradores de empresa designam usuários delegados, consulte [Adicionando delegados para usuário \(Administrador\)](#) (consulte "[Adicionando delegados para usuários \(administrador\)](#)" na página 1222).

Para adicionar usuários delegados

1 No canto superior direito de qualquer página, clique no link global Minha configuração.

2 Na seção Perfil pessoal, clique no link Perfil pessoal.

3 Na seção Informações pessoais, clique no link Meu perfil.

4 Role para baixo até a seção Usuários delegados e clique em Adicionar usuários.

OBSERVAÇÃO: se você não puder ver a seção Usuários delegados, o administrador da sua empresa pode adicioná-la à sua exibição.

5 Na página Edição de usuários delegados, clique no ícone Pesquisa para selecionar os usuários que você deseja adicionar à lista de Usuários delegados.

6 Se você deseja designar uma função para esse usuário, selecione uma função da lista de opções Função do usuário delegado.

7 Clique em Salvar.

Informações relacionadas

[Sobre delegação de usuário](#) (na página 1221)

Revisando sua atividade do PIM Sync Client

Você pode revisar sua atividade do PIM Sync client para rastrear quantas vezes sincroniza registros entre os aplicativos Oracle CRM On Demand e PIM (Gerenciador de informações pessoais), como Microsoft Outlook e Lotus Notes. Para obter mais informações, consulte [Sincronizando com PIMs](#) (na página 695).

NOTA: o administrador configura o Oracle PIM Sync On Demand e clientes como o Oracle Outlook Email Integration On Demand e o Oracle Offline On Demand para sua empresa.

Para revisar a atividade do PIM Sync client

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique no link global Minha configuração.
- 2 Na seção Perfil pessoal, clique no link Perfil pessoal.
- 3 Na seção Informações pessoais, clique no link Meu perfil.
- 4 Role para baixo até a seção Trilha de auditoria para revisar sua atividade do PIM Sync client.

Concedendo acesso à conexão ao suporte técnico

Você pode permitir que o representante de suporte técnico acesse sua sessão do Oracle CRM On Demand. Esse acesso pode ser necessário para que o representante de suporte técnico consiga resolver um problema.

Para conceder acesso à conexão a terceiros

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique no link global Minha configuração.
- 2 Na seção Perfil pessoal, clique no link Perfil pessoal.
- 3 Na seção Informações pessoais, clique no link Acesso à conexão.
- 4 Na página Acesso à conexão, informe uma faixa de data e hora para o período dentro do qual você permite que a pessoa tenha acesso à sua sessão.
- 5 Salve o registro.

Observação: caso você deseje encerrar o acesso à conexão antes da Data de Término do Acesso especificada e já tenha concedido acesso usando esse recurso, informe uma nova faixa de data e hora com datas no passado.

Exibindo suas guias

As guias no topo de suas páginas são o ponto inicial do gerenciamento de seus dados. A função que o administrador da sua empresa atribui a você determina quais guias estão disponíveis e a ordem em que elas são exibidas inicialmente.

OBSERVAÇÃO: você só pode personalizar as guias se o privilégio Personalizar guias está ativado para sua função. Para obter mais informações, entre em contato com o administrador da empresa.

Para alterar a ordem das guias

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique no link global Minha configuração.
- 2 Na seção Personalização de apresentação, clique no link Informações pessoais - Apresentação.
- 3 Na seção Informações pessoais - Apresentação de guias, clique no link Apresentação de guia.
- 4 Na seção Guias disponíveis, selecione a guia que você deseja adicionar e, em seguida, clique no botão de seta para a direita para movê-la da seção Guias disponíveis para a seção Guias selecionadas.
OBSERVAÇÃO: Você pode selecionar mais de uma guia de uma só vez mantendo pressionada a tecla SHIFT ou CTRL enquanto clica nas guias para selecioná-las.
- 5 Na seção Guias selecionadas, selecione uma guia de cada vez e use as setas para mover a guia para cima ou para baixo até que ela apareça na ordem que você deseja.
- 6 Salve o registro.

Alterando a apresentação da página de detalhes

O administrador da sua empresa determina o tipo e a ordem das informações relacionadas que são exibidas em cada página de detalhes. As informações relacionadas mostram os diversos registros, como observações ou atividades, que podem ser vinculados ao registro selecionado. Por exemplo, observações e atividades são informações relacionadas que podem ser vinculadas a oportunidades ou a contatos.

Você pode alterar a ordem das informações relacionadas ou ocultar qualquer informação relacionada que você não esteja usando. A alteração dessas configurações afeta apenas a sua exibição da página.

OBSERVAÇÃO: o administrador da empresa pode ter desativado as permissões de apresentação da página de detalhes. Neste caso, a seção Informações pessoais - Apresentação indica que você não tem permissão para exibir a página Edição da apresentação.

Para editar a apresentação de suas páginas de detalhes

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique no link global Minha configuração.
- 2 Na seção Personalização de apresentação, clique no link Informações pessoais - Apresentação.

- 3 Na seção Apresentação da página pessoal de detalhes, clique no link da página de apresentação cuja apresentação de página de detalhes você deseja alterar.
- 4 Na seção Informações relacionadas disponíveis, selecione a seção de informações relacionadas que você deseja exibir e use a seta para a direita para movê-la para a seção Informações relacionadas exibidas.
DICA: você pode selecionar mais de uma seção de uma só vez mantendo pressionada a tecla SHIFT ou CTRL no teclado enquanto clica para fazer as seleções.
- 5 Na seção Informações relacionadas exibidas, selecione uma seção por vez e use as setas para mover a seção de informações relacionadas para cima ou para baixo até que ela apareça na ordem desejada.
- 6 Salve o registro.

OBSERVAÇÃO: Nas páginas de detalhes, você também pode editar a apresentação da página clicando no link Editar apresentação, no canto superior direito. Quando se clica no link Editar apresentação é clicado em uma página de detalhes, a página Informações pessoais - Apresentação dessa página de detalhes é aberta.

Alterando as apresentações da página inicial

Se sua função de usuário inclui o privilégio Personalizar páginas iniciais, você pode adicionar ou remover seções das apresentações de suas páginas iniciais (Minha página inicial, Contas - Página inicial, Contatos - Página inicial, Lead - Página inicial, Oportunidades - Página inicial e Solicitação de serviço - Página inicial). O administrador da empresa configura as apresentações de páginas iniciais padrão.

OBSERVAÇÃO: você também pode personalizar páginas iniciais clicando no link Editar apresentação em cada página inicial.

Para alterar a apresentação de sua página inicial

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique no link global Minha configuração.
- 2 Na seção Personalização de apresentação, clique em Informações pessoais - Apresentação.
- 3 Na página Informações pessoais - Apresentação, na seção Apresentação de página inicial de informações pessoais, clique na Apresentação da página inicial que deseja modificar (por exemplo, Minha página inicial - Apresentação).
- 4 Na seção Seções disponíveis da página, selecione a seção que deseja exibir em sua Página inicial e use as setas para movê-la para a seção Lado esquerdo ou Lado direito.
DICA: você pode selecionar mais de uma seção de uma só vez mantendo pressionada a tecla SHIFT ou CTRL enquanto clica para selecionar as seções.
- 5 Na seção Lado esquerdo ou Lado direito, selecione uma seção por vez e use as setas para mover a seção para cima ou para baixo até que ela apareça na ordem desejada na Página inicial.
- 6 Salve o registro.

Alterando a apresentação de sua barra de ação

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

Se a barra de ação estiver disponível para sua função de usuário, ela será exibida no lado esquerdo de todas as páginas do Oracle CRM On Demand por padrão. É possível ocultar e mostrar a Barra de ação conforme necessário. Consulte [Mostrando ou ocultando a barra de ação](#) (na página 35) para obter mais informações.

Se o privilégio Personalizar barra de ações estiver ativado para a sua função, você poderá exibir ou ocultar seções da Barra de ação, incluindo applets Web, que o administrador da empresa disponibilizou na Apresentação de barra de ação para sua função de usuário. Para obter mais informações sobre as configurações da sua função de usuário, entre em contato com o administrador da empresa.

Para alterar sua apresentação de barra de ação

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique no link global Minha configuração.
- 2 Na seção Personalização de apresentação, clique em Informações pessoais - Apresentação.
- 3 Na página Informações pessoais - Apresentação, na seção Apresentação de barra de ação pessoal, clique em Apresentação de barra de ação.
- 4 Na página Informações pessoais - Apresentação, use as setas para mover as seções do seguinte modo:
 - n Mova as seções que você deseja exibir na Barra de ação da seção Seções disponíveis para a seção Seções exibidas
 - n Mova as seções que você não deseja exibir na Barra de ação da seção Seções exibidas para a seção Seções disponíveis.

OBSERVAÇÃO: para que a barra de ação seja mostrada no Oracle CRM On Demand, deve haver pelo menos uma seção na seção Seções exibidas da página.

- 5 Role para a seção Personalizar favoritos e selecione a opção adequada para adicionar novos favoritos ao início ou ao fim de uma lista de favoritos (Registros favoritos e Listas favoritas), de acordo com a sua preferência.

Para obter mais informações sobre Registros favoritos, consulte [Página de registros favoritos](#) (consulte "Página Registros favoritos" na página 74). Para obter mais informações sobre Listas favoritas, consulte a [Página de listas favoritas](#) (consulte "Página Listas favoritas" na página 86).

- 6 Salve o registro.

Configurando seu calendário

Para configurar seu calendário, conclua as etapas do procedimento a seguir. Para obter mais informações sobre calendários, consulte [Calendários e atividades](#) (consulte "Calendário e atividades" na página 127).

Para configurar seu calendário

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique no link global Minha configuração.
- 2 Na seção Configuração do calendário, clique em Configurações do calendário.
- 3 Para selecionar a exibição de calendário que você deseja exibir por padrão na página inicial do calendário:
 - a Clique em Exibição padrão de calendário.
 - b Nas setas suspensas da Exibição padrão de calendário, selecione uma exibição de calendário.
- 4 Para compartilhar seu calendário com outro usuário:
 - a Clique em Compartilhar calendário.
 - b Em Meu calendário - Lista de compartilhamentos, clique em Adicionar usuários.
 - c Na janela Conceder novos usuários, use o ícone Pesquisa para adicionar usuários com os quais você deseja compartilhar seu calendário.
- 5 Para configurar exibições personalizadas do calendário do grupo:
 - a Clique em Gerenciar exibições do grupo.
 - b Em Minhas exibições personalizadas, cliquem em Adicionar.
 - c Complete os campos na janela Gerenciar exibição.

A configuração de exibições personalizadas do calendário do grupo permite gerenciar sua exibição de acordo com a disponibilidade de outros usuários. Quando você criar um novo compromisso, vá para a guia Calendário do grupo e selecione o Grupo de calendário criado por você ou pelo administrador da sua empresa para exibir a disponibilidade.
- 6 Salve o registro.

Acessando as ferramentas de dados e integração

Em Informações pessoais - Página inicial, você encontra links para ferramentas que permitem a importação e a integração de dados no Oracle CRM On Demand com outros aplicativos.

OBSERVAÇÃO: o administrador da sua empresa configura e ativa o acesso aos clientes disponíveis. Os clientes incluídos: Oracle PIM Sync On Demand, Oracle Outlook Email Integration On Demand, and Oracle Offline On Demand.

Para acessar as ferramentas de dados e integração

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique no link global Minha configuração.

- 2** Em Informações pessoais - Página inicial, na seção Ferramentas de dados e integração, clique no link da ferramenta que deseja usar:
- n** Para importar seus contatos, clique em Ferramentas de dados e integração e, em seguida, em Importar seus contatos.

Para obter mais informações, consulte [Importando contatos](#) (consulte "[Importando seus contatos](#)" na página 218).
 - n** Para usar o Oracle Offline On Demand (o Offline client), clique em Ferramentas de dados e integração e em Oracle Offline On Demand.

Para obter mais informações, consulte [Usando o Offline Client](#) (na página 686).
 - n** Para sincronizar contatos, compromissos e tarefas entre o Oracle CRM On Demand e um gerenciador de informações pessoais (PIM), clique em Ferramentas de dados e integração e em Oracle PIM Sync On Demand.

Para obter mais informações, consulte [Sincronizando com PIMs](#) (na página 695).
 - n** Para vincular e-mails específicos a registros de conta, de contato, de lead, de oportunidade ou de solicitação de serviços no Oracle CRM On Demand, clique em Ferramentas de dados e integração e, em seguida, em Oracle Outlook Email Integration On Demand.

Para obter mais informações, consulte [Adicionando e-mails do Microsoft Outlook e do Lotus Notes](#) (na página 713).
 - n** Para incorporar um widget, clique em Incorporar conteúdo do CRM On Demand.

Para obter mais informações, consulte os seguintes tópicos:
 - n** [Incorporando um widget de listas favoritas](#) (na página 680)
 - n** [Incorporando um widget do Message Center](#) (consulte "[Incorporando um widget de Message Center](#)" na página 681)
 - n** [Incorporando um widget de relatórios](#) (na página 681)
 - n** [Incorporando um widget de lista simples](#) (na página 682)

Tópico relacionado

Consulte o seguinte tópico para obter informações relacionadas a ferramentas de dados e integração:

- n** [Sobre os widgets do On Demand](#) (na página 679)

Sobre os widgets do On Demand

O Oracle CRM On Demand fornece código HTML que pode ser usado para incorporar vários widgets do On Demand em aplicativos de área de trabalho que oferecem suporte a widgets da Web. Também é possível incorporar widgets da Web em portais ou em qualquer página da Web autônoma. Um widget da Web é um código portátil de terceiros que pode ser incorporado ao HTML. Se o administrador da empresa tiver tornado esse recurso disponível, o código HTML que você poderá usar para incorporar widgets do On Demand em outros aplicativos será fornecido na página Incorporar conteúdo do CRM On Demand no Oracle CRM On Demand.

Depois que você incorporar com êxito esse código HTML no seu aplicativo, uma janela de conexão do Oracle CRM On Demand será exibida. Dessa maneira, você poderá inserir seus detalhes de conexão para acessar as Listas favoritas, o Message Center etc. do Oracle CRM On Demand. É possível abrir o Oracle CRM On Demand em uma nova janela do navegador clicando em Abrir aplicativo.

Observação: este recurso fica disponível no seu aplicativo Oracle CRM On Demand somente se ele for ativado pelo administrador de sua empresa. Para confirmar se este recurso está ativado em seu aplicativo Oracle CRM On Demand, clique no link global Minha configuração. Se o recurso estiver ativado, o link Incorporar conteúdo do On Demand ficará disponível na sua Página inicial de Informações pessoais. Se o administrador de sua empresa não tiver atribuído permissão para que você use os widgets do On Demand e você tentar estabelecer conexão ao widget do On Demand, a tentativa de conexão falhará.

Os seguintes widgets do On Demand estão disponíveis:

- n Widget de Listas favoritas.** Esse widget do On Demand exibe suas listas favoritas no Oracle CRM On Demand, por exemplo, Todas as oportunidades, Minhas contas, etc. As Listas favoritas estão localizadas na Barra de ação da Página inicial do Oracle CRM On Demand. Para obter mais informações sobre como incorporar o widget de Listas favoritas, consulte [Incorporando um widget de Listas favoritas](#) (na página 680).
- n Widget do Message Center.** Este widget do On Demand permite que você acesse as mensagens recebidas no Oracle CRM On Demand sem exigir que você conecte-se primeiro ao Oracle CRM On Demand. O Message Center fica localizado na Barra de ação da página inicial. Para obter mais informações sobre como incorporar o Widget do Message Center, consulte [Incorporando um widget do Message Center](#) (consulte "[Incorporando um widget de Message Center](#)" na página 681).
- n Widget de Relatórios.** Esse widget do On Demand exibe relatórios criados no Oracle CRM On Demand. Para obter mais informações sobre como incorporar o widget de Relatórios, consulte [Incorporando um widget de Relatórios](#) (na página 681).
- n Widget de Lista simples.** Esse widget do On Demand exibe uma lista de atalhos de uma coluna para registros do Oracle CRM On Demand. Para obter mais informações sobre como incorporar o widget de Lista simples, consulte [Incorporando um widget de Lista simples](#) (na página 682).

Incorporando um widget de Listas favoritas

Você pode incorporar suas listas favoritas do Oracle CRM On Demand (por exemplo, Todas as oportunidades, Minhas contas, etc.) nos aplicativos de desktop que oferecem suporte aos widgets da Web. Também é possível incorporá-los nos portais e nas páginas da Web autônomas.

OBSERVAÇÃO: este recurso ficará disponível no Oracle CRM On Demand somente se for ativado pelo administrador de sua empresa.

Para incorporar Listas favoritas

- 1** No canto superior direito de qualquer página, clique no link global Minha configuração.
- 2** Em Informações pessoais - Página inicial, na seção Ferramentas de dados e integração, clique em Incorporar conteúdo do CRM On Demand.
- 3** Na seção Widget de Listas favoritas, copie o código HTML no seu aplicativo.

Depois que você tiver incorporado com êxito esse código HTML no seu aplicativo, uma janela de conexão do Oracle CRM On Demand será exibida.

- Informe os detalhes de conexão do Oracle CRM On Demand para acessar os dados de suas Listas favoritas.

DICA: Você pode usar o botão Adicionar ao Google para adicionar rapidamente este widget do On Demand ao iGoogle.

Incorporando um widget de Message Center

Você pode incorporar o Message Center do Oracle CRM On Demand em aplicativos de desktop que oferecem suporte a widgets da Web. Também é possível incorporá-lo em portais e em páginas da Web autônomas. Ao usar o widget de Message Center, você pode acessar mensagens recebidas no Oracle CRM On Demand sem se conectar ao Oracle CRM On Demand. O Message Center está localizado na Barra de ação da Página inicial do Oracle CRM On Demand.

OBSERVAÇÃO: Este recurso ficará disponível no Oracle CRM On Demand somente se for ativado pelo administrador de sua empresa.

Para incorporar o Message Center

- No canto superior direito de qualquer página, clique no link global Minha configuração.
- Em Informações pessoais - Página inicial, na seção Ferramentas de dados e integração, clique em Incorporar conteúdo do CRM On Demand.
- Na seção Widget de Message Center, copie o código HTML no seu aplicativo.
Depois que você tiver incorporado com êxito esse código HTML no seu aplicativo, uma janela de conexão do Oracle CRM On Demand será exibida.
- Informe os detalhes de conexão do Oracle CRM On Demand para acessar as mensagens no seu Message Center.
- Clique em Atualizar para acessar as novas mensagens.

DICA: Você pode usar o botão Adicionar ao Google para adicionar rapidamente este widget do On Demand ao iGoogle.

Incorporando um widget de Relatórios

Você pode incorporar relatórios e painéis do Oracle CRM On Demand nos aplicativos de desktop que oferecem suporte aos widgets da Web. Também é possível incorporá-los nos portais e nas páginas da Web autônomas sem precisar se conectar ao aplicativo Oracle CRM On Demand.

OBSERVAÇÃO: Este recurso ficará disponível no Oracle CRM On Demand somente se for ativado pelo administrador de sua empresa.

Para incorporar relatórios e painéis

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique no link global Minha configuração.
- 2 Em Informações pessoais - Página inicial, na seção Ferramentas de dados e integração, clique em Incorporar conteúdo do CRM On Demand.
- 3 Na seção Widget de Relatórios, no campo Tipo, selecione Relatório único ou Painel.
- 4 No campo Caminho, informe os caminhos dos relatórios (ou painéis) que deseja exibir.
OBSERVAÇÃO: esses caminhos devem ser separados por dois-pontos (:). Para obter mais informações sobre como criar caminhos de relatório, consulte [Criando relatórios personalizados da Página inicial](#) (na página 1158).
- 5 Clique em Mostrar novo HTML.
- 6 Copie o código HTML no seu aplicativo.
Depois que você tiver incorporado com êxito esse código HTML no seu aplicativo, uma janela de conexão do Oracle CRM On Demand será exibida.
- 7 Informe os detalhes de conexão do Oracle CRM On Demand para acessar seus relatórios ou painéis.

Para obter mais informações sobre relatórios, consulte [Relatórios](#) (na página 737). Para obter mais informações sobre painéis, consulte [Painéis](#) (na página 1041).

Incorporando um widget de Lista simples

Esse widget do On Demand permite incorporar uma lista simples de registros nos aplicativos de desktop que oferecem suporte a widgets da Web. Você também pode incorporá-la nos portais e em páginas da Web autônomas sem precisar se conectar ao aplicativo Oracle CRM On Demand. O widget de Lista simples exibe atalhos para listas dos tipos de registro padrão, exceto Fundo e Solicitação de fundos.

OBSERVAÇÃO: esse recurso estará disponível no seu aplicativo Oracle CRM On Demand somente se ele for ativado pelo administrador da empresa.

Para incorporar Listas simples

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique no link global Minha configuração.
- 2 Em Informações pessoais - Página inicial, na seção Ferramentas de dados e integração, clique em Incorporar conteúdo do CRM On Demand.
- 3 Na seção Widget de Lista simples, selecione uma lista no menu.
- 4 Copie o código HTML no seu aplicativo.
Depois que você tiver incorporado com êxito esse código HTML no seu aplicativo, uma janela de conexão do Oracle CRM On Demand será exibida.

5 Informe os detalhes de conexão do Oracle CRM On Demand para acessar sua lista.

6 Para exibir outra lista, clique em Configurar.

OBSERVAÇÃO: essa ação altera a lista disponível enquanto durar a sessão. Você pode alterar a lista quantas vezes desejar durante a sessão. No entanto, a lista será revertida para a lista original depois que você sair da sessão.

13 Trabalhando com outros aplicativos

O Oracle CRM On Demand trabalha com os seguintes aplicativos para proporcionar funcionalidade adicional:

Oracle Offline On Demand

Você pode copiar contas (e seus contatos e oportunidades vinculados), tarefas e compromissos para o Oracle Offline On Demand (o Offline client) em seu laptop ou computador de mesa. Assim, você pode trabalhar offline, desconectado da Internet. Quando se reconecta à Internet, você pode fazer upload de suas alterações para o aplicativo Oracle CRM On Demand de sua empresa.

Oracle PIM Sync On Demand

Você pode copiar seus contatos, suas tarefas e seus compromissos do Oracle CRM On Demand para o Microsoft Outlook e para o Lotus Notes e vice-versa. Após atualizar esses registros, você pode realizar uma sessão de sincronização para mantê-los consistentes entre os dois aplicativos. Use o Oracle PIM Sync On Demand para realizar a sincronização.

Integração de e-mail do Microsoft Outlook e do Lotus Notes

Por meio do Oracle Outlook Email Integration On Demand e do Oracle Notes Email Integration On Demand, você pode vincular e-mails específicos a registros de conta, contato, lead, oportunidade ou solicitação de serviço no Oracle CRM On Demand. Esse recurso permite que você armazene e-mails essenciais com os registros relacionados.

Microsoft Word

Use seus dados do Oracle CRM On Demand para criar mesclagens de correspondência e e-mails em massa no Microsoft Word com o Oracle CRM On Demand Integration for Office.

Microsoft Excel

Crie relatórios offline atualizáveis no Microsoft Excel contendo seus dados do Oracle CRM On Demand com o uso do Oracle CRM On Demand Integration for Office.

Assistente de segmentação

Use o assistente de segmentação para gerar segmentos de contatos (ou seja, listas de contatos) baseados na combinação dos campos de conta, contato, oportunidade e solicitação de serviço no Oracle CRM On Demand.

Verificando os requisitos do sistema

Verifique se seu computador atende aos requisitos do sistema antes de instalar o software. Para obter mais informações, consulte o [website do Oracle CRM On Demand](http://crmondemand.oracle.com/en/products/system-requirements/index.html)
<http://crmondemand.oracle.com/en/products/system-requirements/index.html>.

OBSERVAÇÃO: para obter mais informações sobre requisitos do sistema, consulte a página de download individual de cada cliente de integração com o desktop.

Para verificar os requisitos do sistema

- 1 Em qualquer página do Oracle CRM On Demand, clique no link Minha configuração.
- 2 Em Informações pessoais - Página inicial, clique no link Ferramentas de dados e integração.
- 3 Na página Ferramentas de dados e integração, clique no link da seção do aplicativo de seu interesse.
- 4 Na seção Requisitos do sistema da página exibida, verifique se o hardware e o software atendem aos requisitos listados.

Usando o Offline Client

Com o Oracle Offline On Demand (o Offline client), você pode executar várias tarefas, como adicionar contas, atualizar oportunidades vinculadas a contas, marcar tarefas como concluídas e configurar compromissos, enquanto está desconectado da Internet.

Para trabalhar com o Offline client, primeiramente instale o cliente em seu laptop ou computador de mesa, seguindo os procedimentos descritos em [Instalando o Offline Client](#) (na página 688). Em seguida, copie ou faça download dos registros do Oracle CRM On Demand para seu computador. Durante o download de registros, é possível limitar os registros que você deseja incluir com base nos critérios configurados por você.

Após o download, você pode exibir ou atualizar os registros, bem como criar novos registros enquanto trabalha offline. A interface do usuário (UI) do Offline client é parecida com a interface do usuário do Oracle CRM On Demand, mas o Offline client oferece um subconjunto das funcionalidades das quais o Oracle CRM On Demand dispõe. Os recursos a seguir não são suportados no Offline client:

- **Gerenciamento de processo de negócios.** Visto que o Offline client opera como um cliente desconectado, ele não suporta funções baseadas em servidor, como workflows, validação de campo, valores padrão personalizados ou valores padrão posteriores. Para mais informações, consulte [Gerenciamento de campo](#) (consulte "Sobre gerenciamento de campo" na página 1121).
- **Apresentações de página.** Levando em consideração os limites no Microsoft Excel, o número máximo de campos que podem ser exibidos na apresentação de página do Offline client é 250. Como o Offline client herda as apresentações de página da apresentação de página online definida pelo usuário, esse limite também o afeta.
- **Exibição de guias.** Para fazer download de registros com sucesso para o Offline client, a guia do tipo de registro correspondente deve ser exibida como parte da apresentação de guia online do usuário. Por exemplo, caso você deseje fazer download de contas para o Offline client, a guia Contas será exibida no Oracle CRM On Demand do usuário.

Quando se reconecta à Internet, você pode fazer upload das novas informações de registro para o Oracle CRM On Demand em sua empresa. O processo que mantém ambos os conjuntos de registros consistentes chama-se *sincronização*.

OBSERVAÇÃO: para usar o Offline client, o administrador deve definir o privilégio Ativar acesso offline em sua função do usuário.

Tópicos relacionados









Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas:

- [Quais registros você pode usar offline](#) (na página 687)
- [Instalando o Offline Client](#) (na página 688)
- [Fazendo download de registros para o Offline Client](#) (na página 691)
- [Fazendo upload de registros do Offline Client](#) (na página 694)
- [Sobre resolução de conflito com o Offline Client](#) (na página 695)

Quais registros você pode usar offline

Você pode fazer download de um subconjunto das informações totais que é capaz de acessar no Oracle CRM On Demand. A tabela a seguir mostra os tipos de registros dos quais você pode fazer download ou upload e os registros vinculados a eles.

Este tipo de registro principal	Contém os tipos de registros secundários quando transferido por download ou upload	Que também contêm os seguintes tipos de registros terciários
Contas	n Oportunidades	n Contatos n Compromissos n Tarefas
	n Contatos	
	n Atividades concluídas	
	n Atividades abertas	
Contatos	n Contas	n Oportunidades n Contatos n Compromissos n Tarefas
	n Oportunidades	n Contatos n Compromissos n Tarefas
	n Atividades abertas	
	n Atividades concluídas	

Este tipo de registro principal	Contém os tipos de registros secundários quando transferido por download ou upload	Que também contêm os seguintes tipos de registros terciários
	 Relacionamentos do contato	
Oportunidades	 Contatos	 Contas  Contatos  Compromissos  Tarefas
	 Atividades abertas	
	 Atividades concluídas	

Instalando o Offline Client

Todos os usuários, com exceção daqueles com funções de representante de serviços ou gerente de serviços, têm o privilégio Ativar acesso offline ativado por padrão, o que permite que eles instalem o Oracle Offline On Demand (o Offline client) no computador de mesa ou no laptop. O administrador da empresa pode configurar as funções de representante de serviços e gerente de serviços com o privilégio necessário para instalar o Offline client usando a gestão de funções.

Antes de começar. Verifique se seu computador atende aos requisitos do sistema especificados para o Oracle Offline On Demand no Oracle CRM On Demand. Para obter mais informações sobre como verificar os requisitos do sistema, consulte [Trabalhando com outros aplicativos](#) (na página 685).

Para instalar o Offline client

- 1 Conecte-se ao Oracle CRM On Demand.
- 2 Clique no link Minha configuração no topo de qualquer página.
- 3 Em Informações pessoais - Página inicial, clique no link Ferramentas de dados e integração.
- 4 Na página Ferramentas de dados e integração, clique no link do Oracle Offline On Demand.
- 5 Na página do Oracle Offline On Demand, leia as informações e, em seguida, clique no link Fazer download do Oracle Offline On Demand.
- 6 Na segunda página do Oracle Offline On Demand, leia as informações adicionais e, em seguida, clique no link Fazer download do Oracle Offline On Demand.
- 7 Na janela, você pode:

- n Clicar em Salvar para copiar o arquivo Offline_OnDemand.exe para o disco rígido e fazer a instalação quando você estiver offline. (Recomendável)
 - n Clique em Executar para iniciar a instalação. Você deverá permanecer conectado à Internet para continuar a instalação.
- 8 Siga as instruções para concluir a instalação.
- 9 Se você copiar o arquivo, abra o arquivo Offline_OnDemand.exe.
- 10 Se você receber uma mensagem sobre ativação de macros quando estiver abrindo o Offline_OnDemand.xls, certifique-se de ativar as macros e selecionar a opção para sempre confiar em macros da Oracle.

Caso você tenha problemas para abrir o Offline client quando estiver usando o Excel 2007, faça o seguinte:

- n **Caso você receba erros de compatibilidade.** Abra o Microsoft Excel. Na janela do Excel, clique em Abrir arquivo e selecione Cliente offline na janela do aplicativo.
- n **Caso você veja um erro de tempo de execução na tela, ou caso o Offline client esteja aberto, porém você não consiga vê-lo,** faça o seguinte:
 - a Feche o Offline client.
 - b Clique no menu principal do Excel no topo da tela.
 - c Selecione Opções do Excel.
É aberta a janela de Opções do Excel.
 - d Selecione Central de Confiabilidade no painel de navegação.
 - e Clique em Configurações da Central de Confiabilidade.
É aberta a janela de Configurações da Central de Confiabilidade.
 - f Clique em Configurações do ActiveX no painel de navegação.
 - g Selecione Habilitar todos os controles sem restrições e sem aviso.
 - h Clique em Configurações de Macro no painel de navegação.
 - i Selecione Desabilitar todas as macros, exceto as digitalmente assinadas.
 - j Clique em OK e feche o Microsoft Excel.
 - k Abra o Offline client.

Configurando o Offline Client

Este tópico descreve como definir as configurações de download do Oracle Offline On Demand usando a página Informações do sistema.

Para configurar as informações do sistema para o Offline Client

- 1 Abra o Offline client.
- 2 Clique em Ajuda e em Informações para abrir a página Informações do sistema.
- 3 Use as informações a seguir para configurar os requisitos do sistema:
 - n **ID de conexão do usuário.** A conexão do Oracle CRM On Demand usada durante o último download ou upload bem-sucedido. Este campo é preenchido automaticamente.
 - n **ID de conexão única.** Informe seu ID de conexão única. Preencha esse campo somente se sua empresa estiver usando a Conexão única do Oracle CRM On Demand.
 - n **Tipo de autenticação.** Seleciona um dos seguintes tipos de conexão que o Offline client deve usar:
 - n **Conexão do usuário.** O Offline client solicita que o usuário especifique as credenciais de conexão e a senha do Oracle CRM On Demand padrão. Esta é a definição padrão.
 - n **Conexão única/conexão do usuário** O Offline client solicita que o usuário selecione o tipo de conexão a ser usada para cada solicitação de upload e download.
 - n **Conexão única.** O Offline client solicita que o usuário informe as credenciais para conexão única.
 - n **Salvar configurações de download.** Selecione True no menu se desejar que o Offline client salve a lista de registro principal e as configurações de compromissos e tarefas nos downloads subsequentes. Se selecionar True, as configurações serão salvas para seu próximo download bem-sucedido. Se selecionar False, o Offline client solicitará que você selecione uma lista de registro principal toda vez que você solicitar um download de dados.

OBSERVAÇÃO: se a lista de tipo de registro principal salva for renomeada ou excluída, o Oracle CRM On Demand solicitará que você selecione uma nova lista para sua próxima solicitação de download.

 - n **Lista transferida por download.** Essa é a última lista de tipo de registro principal cujo download foi bem-sucedido selecionada na janela Download do cliente off-line. Essa configuração é somente leitura.
 - n **Compromissos e tarefas transferidos por download.** Essa é a última configuração de compromissos e tarefas cujo download foi bem-sucedido selecionada na janela Download do cliente off-line. Essa configuração é somente leitura.
 - n **Ativar log.** Selecione True antes de fazer download ou upload de dados para gerar um arquivo de log para Atendimento ao cliente.

OBSERVAÇÃO: as propriedades a seguir na página Informações do sistema são somente leitura: Tempo de download, Servidor On Demand, Protocolo, Versão off-line, Versão do build, Sistema operacional, Versão do Excel, Login do servidor proxy, Senha do servidor proxy e Tempo limite de download.
- 4 Clique em Página inicial para retornar ao Offline client.

Sobre como administrar o Offline Client

Os administradores da empresa podem definir a configuração Offline Client - Edição acesso do Oracle Offline On Demand (o Offline client) na página Perfil da empresa no Oracle CRM On Demand.

Essa configuração determina quando o acesso de edição do registro será verificado para um usuário. As três opções para a configuração Offline Client - Edição acesso são as seguintes:

- n Verificar no upload.** Quando é feito o upload dos registros do Oracle Offline On Demand para o Oracle CRM On Demand, o acesso de edição para um registro é verificado. Essa configuração é recomendável para desempenho excelente.
- n Verificar no download.** Quando o registro é editado, o acesso de edição para um registro é verificado no Oracle Offline On Demand.
- n Nenhum.** Se essa opção for selecionada, o Oracle CRM On Demand verifica o acesso de edição da mesma maneira que a opção Verificar no download.

Para obter mais informações sobre a página Perfil da empresa, consulte [Configurando o perfil da empresa e padrões globais](#). (consulte "Configurando seu perfil da empresa e os padrões globais" na página 1079)

Fazendo download de registros para o Offline Client

Este tópico descreve como fazer download de registros para o Oracle Offline On Demand (o Offline client) e como salvar suas configurações de download no Oracle Offline On Demand.

Antes de começar:

- n** No Oracle CRM On Demand, configure as listras filtradas que você deseja usar para restringir os registros de conta, contato ou oportunidade dos quais foi feito download para o seu computador. Para obter instruções, consulte [Trabalhando com listas](#) (na página 74).
- n** Você pode fazer download de 250 contas, 750 contatos ou 750 oportunidades de uma só vez. Caso seus registros excedam esses números, o Oracle CRM On Demand avisa você para reduzir o número de registros em sua solicitação de download. Use as listas filtradas para reduzir o número de registros.

OBSERVAÇÃO: O administrador da empresa pode solicitar um aumento no número de registros disponíveis para download. Entretanto, o aumento do número elevará o tempo para conclusão do processo de download.

- n** A data e a hora são determinadas pelas configurações regionais de seu computador. Nas configurações regionais, é possível alterar a formatação da data e da hora padrão. Os separadores de data e hora não podem ser os mesmos. Se eles forem os mesmos, o download de registros para o Oracle Offline On Demand (o Offline client) falhará. Por exemplo, você não pode usar hífen para separar o dia do mês em datas nem a hora dos minutos em horas.
- n** Você deve estar conectado à Internet para fazer download ou upload de seus registros.

Após instalar o Offline client, faça download dos registros que você deseja usar enquanto trabalha offline. O conjunto completo de registros dos quais você pode fazer download consiste nos que você tem e nos que são compartilhados com você.

OBSERVAÇÃO: antes de começar a fazer download de seus registros, defina as configurações no Office 2007 para ativar macros.

Para fazer download de registros

- 1** Abra o Offline client.

2 Clique no botão Download.

3 Quando receber o aviso para se conectar ao Oracle CRM On Demand, informe o ID e a senha do usuário.

OBSERVAÇÃO: você deve configurar suas credenciais de segurança para o Oracle CRM On Demand, incluindo as perguntas de segurança. Se você não configurar as credenciais de segurança, um erro de Página não encontrada poderá ser exibido.

4 Siga um dos procedimentos a seguir:

n Para Contas, selecione na lista as contas das quais você deseja fazer download.

n Para Contatos, selecione na lista a lista de contatos da qual você deseja fazer download.

n Para Oportunidades, selecione na lista a lista de oportunidades da qual você deseja fazer download.

OBSERVAÇÃO: todas as listas que você criou ou seus gerentes criaram para você são exibidas na lista de registros principal do Offline client.

5 Caso você deseje fazer download de compromissos e tarefas associadas ao tipo de registro principal, selecione as tarefas e os compromissos dos quais você deseja fazer download:

n **Meus compromissos e tarefas padrão.** São os compromissos e as tarefas dos últimos 60 dias e dos seis meses seguintes em que você é o proprietário, delegado pelo usuário, ou um usuário no registro da atividade.

n **Meus compromissos e tarefas estendidos.** São os compromissos e as tarefas do ano anterior e dos seis meses seguintes em que você é o proprietário, delegado pelo usuário, ou um usuário no registro da atividade.

n **Compromissos e tarefas padrão.** São os compromissos e tarefas dos últimos 60 dias e dos seis meses seguintes.

n **Compromissos e tarefas estendidos.** São os compromissos e tarefas do ano anterior e dos seis meses seguintes.

n **Próximos sete dias (mais os últimos 60 dias).** São os compromissos e as tarefas para os próximos sete dias e os últimos 60 dias.

n **Próximos 14 dias (mais os últimos 60 dias).** São os compromissos e as tarefas para os próximos 14 dias e os últimos 60 dias.

n **Próximos 21 dias (mais os últimos 60 dias).** São os compromissos e as tarefas para os próximos 21 dias e os últimos 60 dias.

n **Próximos 31 dias (mais os últimos 60 dias).** São os compromissos e as tarefas para os próximos 31 dias e os últimos 60 dias.

n **Próximos 60 dias (mais os últimos 60 dias).** São os compromissos e as tarefas para os próximos 60 dias e os últimos 60 dias.

n **Nenhum(a).** Não é feito download de nenhum compromisso ou tarefa.

OBSERVAÇÃO: a lista de compromissos e tarefas selecionados filtra apenas as atividades de nível secundário, ou seja, apenas os compromissos e tarefas diretamente relacionados ao tipo de registro principal. Atividades de nível terciário sempre fazem download da configuração padrão de todos os registros dos 60 dias anteriores à data atual e dos seis meses seguintes.

OBSERVAÇÃO: as listas de tarefas e compromissos são criadas dentro do produto e não podem ser alteradas.

6 Clique em Download.

Barras de andamento indicam o andamento das três etapas do processo de download:

- a** Solicitação do servidor para recuperar dados.
- b** Coleta de dados do Offline client.
- c** Processamento dos dados no Offline client.

Quando o processo é concluído, uma mensagem notifica você de que o download foi concluído com sucesso.

DICA: para obter ajuda para determinar se ocorreu algum erro durante um download, ative o log de erros no Offline client. Caso apareça uma mensagem de erro quando ele estiver ativado, navegue até o diretório offline para verificar o arquivo do log de erros para a mensagem de erro específica. Para obter mais informações sobre a ativação do log de erros, consulte [Configurando o Offline Client](#) (na página 689).

Para salvar suas configurações de download no Oracle Offline On Demand

- 1** Abra o Offline client.
- 2** Clique em Ajuda e em Informações para abrir a página Informações do sistema.
- 3** Selecione Verdadeiro no menu Salvar configurações de download.

Essa configuração permite salvar as listas selecionadas em download subsequentes durante o uso do Oracle Offline On Demand. Ela salva a lista de registros principais e os valores de configuração dos compromissos e tarefas dos downloads anteriores.

Adicionando e atualizando registros no Offline Client

Você pode adicionar ou atualizar registros no Oracle Offline On Demand (o Offline client) e depois fazer upload deles para o Oracle CRM On Demand.

Antes de começar. Verifique se o fuso horário de seu laptop ou computador de mesa é o mesmo usado no aplicativo do Oracle CRM On Demand. Para obter mais informações sobre a exibição do fuso horário no Oracle CRM On Demand, consulte [Atualizando seus dados pessoais](#) (consulte "[Atualizando suas informações pessoais](#)" na página 658).

A adição e a atualização de registros funcionam no Offline client da mesma forma que funcionam no aplicativo do Oracle CRM On Demand de sua empresa.

- n** Você pode adicionar registros a partir da caixa Criar na barra de Ação à esquerda ou de qualquer página em que houver um botão Novo.

n Você pode atualizar registros em qualquer lugar em que houver um botão ou link Editar.

Caso o administrador da empresa tenha definido o campo Acesso de edição do Offline Client como Verificar no upload, todos os registros exibirão um botão ou link Editar, e o Oracle CRM On Demand verificará seu acesso de edição na próxima vez em que você fizer upload de registros do Offline client. Para obter mais informações sobre a configuração do Acesso de edição do Offline Client, consulte [Configurando o perfil de sua empresa e os padrões globais](#) (consulte "Configurando seu perfil da empresa e os padrões globais" na página 1079).

Caso você não tenha acesso apropriado para editar um registro, o Oracle CRM On Demand emitirá uma mensagem de erro afirmando que você não tem permissão para modificar todos os registros. Ele também afirmará que foi feito o upload de apenas alguns registros e instruirá você a consultar o arquivo de log para mais detalhes. Essa mensagem de erro disponibiliza um link para o arquivo de log gerado automaticamente, o qual fornece uma lista dos registros cujo upload falhou, em ordem de transação e, em seguida, em ordem de registro. Caso você receba uma mensagem de erro, o Oracle CRM On Demand continuará o upload dos registros aos quais você tem acesso apropriado.

DICA: As informações sobre status offline exibem o número de alterações que você faz enquanto trabalha offline.

Tópicos relacionados

Para obter informações relacionadas, consulte o tópico a seguir:

n [Fazendo upload de registros do Offline Client](#) (na página 694)

Fazendo upload de registros do Offline Client

Após adicionar ou atualizar registros no Oracle Offline On Demand (Offline client, você faz upload das novas informações para o aplicativo do Oracle CRM On Demand de sua empresa.

OBSERVAÇÃO: Quando você quiser excluir registros, exclua-os do Oracle CRM On Demand. Não exclua registros do Offline client. Além disso, se você quiser transferir a propriedade de uma conta para outro funcionário, faça upload da conta para o Oracle CRM On Demand primeiro e, em seguida, altere o proprietário no Oracle CRM On Demand.

Antes de começar. Você deve estar conectado à Internet para fazer upload de seus registros.

Para fazer upload de registros

1 No Offline client, clique no botão Upload.

2 Conecte-se ao Oracle CRM On Demand.

Uma barra de andamento é exibida, seguida de uma mensagem notificando você de um upload bem-sucedido. Se você receber uma mensagem de erro, o processo de upload continuará mas ignorará os registros com as alterações conflitantes.



3 Quando o upload for concluído, você receberá um aviso para fazer um download.

OBSERVAÇÃO: Você deve fazer download de um novo conjunto de dados; caso contrário, o Offline client será definido como somente leitura.

- 4 Clique em Sim e continue o download.

Tópicos relacionados

Para obter informações relacionadas, consulte o tópico a seguir:

-  [Adicionando e atualizando registros no Offline Client](#) (na página 693)
-  [Sobre resolução de conflito com o Offline Client](#) (na página 695)

Sobre resolução de conflito com o Offline Client

Ocorrem conflitos no nível do campo quando o mesmo campo no mesmo registro é atualizado no Oracle CRM On Demand e no Oracle Offline On Demand (o Offline client). Por exemplo, outro funcionário pode atualizar no Oracle CRM On Demand o mesmo endereço de e-mail que você atualizou no Offline client. Esse conflito é reconhecido durante a sincronização.



Por padrão, a alteração de campo no Oracle CRM On Demand prevalece na resolução do conflito. Entretanto, se um erro não puder ser resolvido por essa regra, você deverá resolver cada problema manualmente. Para revisar os erros, abra o arquivo UploadError no diretório do Offline On Demand ou imprima-o.

Os erros são salvos em um arquivo de log, o qual está no mesmo diretório que o Offline client. O formato do nome do arquivo de log (UploadErrorYYYY-MM-DD.html) indica a data em que as alterações foram feitas, por exemplo, UploadErrors2009-10-22.html.

DICA: para corrigir os erros, imprima o arquivo de log e faça as alterações no Oracle CRM On Demand.

Sincronizando com PIMs

Você pode sincronizar contatos, compromissos e tarefas entre o Oracle CRM On Demand e os PIMs a seguir:

-  Microsoft Outlook
-  Lotus Notes

Isso permite que você atualize registros de contatos, programe compromissos, mantenha listas de tarefas em qualquer um dos aplicativos e sincronize as informações.

OBSERVAÇÃO: o administrador da empresa define e ativa o acesso ao Oracle PIM Sync On Demand.

Sobre diversos usuários Sincronização

O PIM Sync client suporta diversos usuários sincronizando a partir do mesmo computador ou o mesmo usuário sincronizando a partir de diversos computadores. Um usuário não precisa sincronizar a partir de seu próprio computador, porém, um único ID de usuário não pode sincronizar a partir de mais de um computador ao mesmo tempo. Isso corrompe os dados.

Observação: os usuários deverão estar conectados ao Windows no computador a partir do qual eles tentarem sincronizar.

Sobre suporte unicode

O PIM Sync client suporta um subconjunto dos idiomas suportados pelo Oracle CRM On Demand. A interface do usuário do PIM Sync client está disponível em alemão, italiano, inglês britânico, inglês americano, espanhol, francês, japonês, chinês simplificado, coreano, português e chinês tradicional. Ele também suporta dados sincronizados nesses idiomas.

Sobre contatos

Registros de contatos novos e atualizados são sincronizados entre o aplicativo do PIM e o Oracle CRM On Demand.

Sincronizando contatos da equipe. Por padrão, o PIM Sync client sincroniza contatos seus. Se você também deseja sincronizar contatos aos quais você tem acesso por meio de uma equipe, ou seja, contatos de outros usuários, verifique se a caixa de seleção Ativar sincronização dos contatos da equipe (localizada Preferências pessoais > Informações adicionais) está marcada.

Excluindo contatos. Quando você quiser excluir contatos, exclua-os do Oracle CRM On Demand, não do aplicativo do PIM. Do contrário, os contatos do Oracle CRM On Demand serão adicionados novamente ao aplicativo do PIM durante a próxima sincronização.

Informações de endereço. Os campos de endereço comercial no aplicativo do PIM são mapeados para os campos de endereço alternativo no Oracle CRM On Demand. As informações de endereço residencial não são sincronizadas.

Realizando correspondência entre informações da conta. Talvez você tenha uma conta ou empresa associada a um contato no aplicativo do PIM. Durante a sincronização, o aplicativo do PIM tenta realizar correspondência entre essa conta ou empresa e uma conta existente no Oracle CRM On Demand. O aplicativo do PIM pode usar correspondência difusa para procurar contas.

OBSERVAÇÃO: por padrão, a correspondência difusa é ativada quando o Oracle CRM On Demand é configurado pela primeira vez para uma nova empresa. Se a sua função do usuário tiver o privilégio apropriado, você poderá desativar a correspondência difusa no perfil da empresa. Para desativá-la, marque a caixa de seleção Desativar associação de conta estendida de sincronização com PIM na seção de Configurações de segurança da empresa da página do Perfil da empresa. Para obter informações sobre como alterar as configurações do perfil da empresa, consulte [Configurando o perfil e os padrões globais de sua empresa](#) (consulte "Configurando seu perfil da empresa e os padrões globais" na página 1079).

Se a correspondência difusa está desativada, o PIM Sync client procura um correspondente exato da conta solicitada e executa as ações a seguir:

- Se apenas uma conta é encontrada, o PIM Sync client associa a conta solicitada à conta encontrada.
- Se mais de uma conta é encontrada, o PIM Sync client associa a conta solicitada à uma conta dos resultados da pesquisa, sem localização específica.
- Se mais de uma conta é encontrada, e todas as contas têm localização específica, o PIM Sync client cria uma nova conta para a conta solicitada e a usa.

CUIDADO: não é recomendável desativar a Correspondência difusa porque, se você o fizer, o PIM Sync client duplicará os registros que não sejam idênticos.

Se a correspondência difusa está ativada, o PIM Sync client executa as ações a seguir:

- Ele procura um correspondente exato para a conta. Esta é a mesma ação que é executada quando a correspondência difusa está desativada.

- Se nenhum correspondente exato é retornado, o PIM Sync client executa outra pesquisa, desta vez incorporando curingas para correspondentes parecidos com a string de pesquisa.

Por exemplo, se o nome da conta tiver caracteres especiais como grifo, vírgula, ponto etc., o PIM Sync client os substitui por um caractere com curinga, como o asterisco. Nesse caso, se o PIM Sync client pesquisar por uma conta chamada "I.B.M. Hardware Division", uma conta do tipo "Italian BM Hardware Division 132426" é retornada como correspondente.

Se o nome não contém caracteres especiais, o PIM Sync client acrescenta um caractere com curinga ao final da conta solicitada. Nesse caso, se o PIM Sync client pesquisar por uma conta chamada "IBM Hardware Division", uma conta do tipo "IBM Hardware Division (Global Operation)" é retornada como correspondente.

- Se nenhum correspondente parecido é retornado, o PIM Sync client cria e usa uma nova conta para a conta solicitada.

Se a caixa de seleção Desativar associação de conta de sincronização com PIM está marcada no perfil da empresa, a procura por uma conta correspondente é desativada. Em vez disso, o PIM Sync client preenche o campo PIM - Nome da empresa no registro do contato.

OBSERVAÇÃO: a correspondência difusa diferencia maiúsculas e minúsculas. Se ela está ativada, os usuários devem verificar se a conta solicitada está corretamente associada à conta correspondente.

Sobre compromissos e tarefas

Compromissos e registros de tarefas novos, atualizados ou excluídos são sincronizados entre o aplicativo do PIM e o Oracle CRM On Demand.

Lembretes. O lembrete do seu PIM que o notifica dos próximos compromissos, como um lembrete de 15 minutos, ou de tarefas que passaram do prazo não existe no Oracle CRM On Demand. Portanto, você deve definir o lembrete manualmente no aplicativo do PIM para todos os novos compromissos ou tarefas criados no Oracle CRM On Demand e copiados para o aplicativo do PIM durante a sincronização.

Registros vinculados. Se um compromisso ou uma tarefa estiver vinculado a um contato, uma conta, uma oportunidade, um lead, uma campanha ou uma solicitação de serviço no Oracle CRM On Demand, este tipo de registro será denominado na primeira linha do campo Corpo do Microsoft Outlook. Por exemplo:

Relacionado a: Contato: Maria Sanchez; Conta: XYZ Corporation; Solicitação de serviço: Fornecer atualização.

Como as informações em Relacionado a apresenta uma lista dos registros vinculados ao compromisso ou à tarefa, nenhuma alteração nas informações afeta o Oracle CRM On Demand. Diferentemente de outras informações exibidas no campo Corpo, a linha Relacionado a não é copiada para o campo Descrição no Oracle CRM On Demand.

OBSERVAÇÃO: o PIM Sync client não sincroniza contatos para um registro de compromisso ou para outros participantes do compromisso. Somente o proprietário do compromisso é sincronizado.

Reuniões de grupo. Os funcionários de sua empresa podem marcar uma reunião de grupo no aplicativo do PIM e, em seguida, adicioná-la ao Oracle CRM On Demand durante a sincronização. Se você excluir essa reunião do Oracle CRM On Demand e então sincronizar novamente com o aplicativo do PIM, ocorrerá um dos eventos a seguir:

- Se você for o responsável pelo registro (você marca a reunião), o compromisso será excluído do seu calendário do PIM. Entretanto, a reunião de grupo será mantida nos calendários do PIM dos participantes.

n Se você não for o responsável pela reunião de grupo mas for um dos participantes, o compromisso também será excluído do seu calendário do PIM. Entretanto, seu nome será mantido na lista de participantes dos outros calendários do PIM.

Compromissos e tarefas recorrentes. Você deve gerenciar compromissos recorrentes usando o aplicativo do PIM. Durante a sincronização, é feito upload de compromissos recorrentes para o Oracle CRM On Demand, e eles são exibidos no calendário. Todas as atualizações e exclusões que você fizer no aplicativo do PIM continuarão a ser sincronizadas entre os dois aplicativos.

Cada instância de uma tarefa recorrente é exibida como uma tarefa separada no Oracle CRM On Demand. Se você alterar um registro de tarefa individual no Oracle CRM On Demand, a alteração será preservada. Ela não será substituída durante sincronizações subsequentes.

Número máximo de registros. Para diminuir o tempo de sincronização, o número de compromissos e tarefas recorrentes no Oracle CRM On Demand tem um limite máximo, como você pode ver na tabela a seguir.

Frequência da recorrência	Limite de registros
Diária	31
Semanal	53
Mensal	13
Trimestral	5
Anual	2
Outros	50

Por exemplo, se você tiver um compromisso diário no Microsoft Outlook e sincronizar em 1º de março, o Oracle CRM On Demand criará 31 compromissos diários (1º de março a 31 de março). Se você sincronizar novamente uma semana depois (em 8 de março), 31 compromissos diários serão criados, mas desta vez estendidos de 8 de março a 7 de abril.

Sobre o mecanismo de sincronização e o mapeamento de campo

Este tópico descreve como o mecanismo de sincronização identifica registros correspondentes e explica o mapeamento de campo necessário na execução da sincronização.

Identificando registros correspondentes

Quando você executa a sincronização inicial entre Oracle CRM On Demand e sua aplicação PIM, o mecanismo de sincronização verifica alguns campos-chave para comparar registros da aplicação PIM e do Oracle CRM On Demand.

Quando você adiciona novos contatos ou atualiza o nome da conta de um contato existente, o Oracle PIM Sync On Demand (o PIM Sync client) executa a correspondência difusa na conta e nos nomes de contato. Ela está ativada por padrão quando Oracle CRM On Demand é configurado pela primeira vez para uma nova

empresa. O PIM Sync client ignora diferenças de pontuação e capitalização na determinação de correspondências. Para obter mais informações sobre correspondência difusa, consulte [Sincronizando com PIMs](#) (na página 695).

As seguintes regras são usadas para determinar se dois nomes são iguais:

- Ignorar maiúsculas e minúsculas.
- Ignorar pontuação.
- Ignorar espaços.

Por exemplo, se você tiver John Smith como um contato no Microsoft Outlook e JOHN SMITH como um contato no Oracle CRM On Demand, o mecanismo de sincronização os tratará como um só registro. Além disso, tratará as seguintes variações de um nome de conta específico (vinculado a contatos) como correspondências e, portanto, como o mesmo registro: TYC, T.Y.C, tyc.

CUIDADO: se você usar o Oracle PIM Sync On Demand quando as seguintes configurações de Perfil de empresa estiverem definidas no Oracle CRM On Demand (ou seja, quando a correspondência difusa estiver desativada), o PIM Sync client não ignorará as diferenças de pontuação e capitalização para determinar correspondências. Como resultado, os registros não idênticos serão duplicados:

- Desativar associação de conta estendida de sincronização com PIM
- Desativar associação de conta de sincronização com PIM

A tabela a seguir mostra os campos-chave da sincronização, os campos obrigatórios e como os campos são mapeados entre o Oracle CRM On Demand e Outlook ou o Lotus Notes.

Os mapeamentos de campo são fixos e não podem ser alterados. Os campos que não estão listados aqui não são mapeados; as informações não são recuperadas de nenhuma das aplicações.

Campos de contato do Oracle CRM On Demand	Campos de contato do Microsoft Outlook	Campos de contato do Lotus Notes
Nome do assistente	Nome do assistente	Assistente
Nº de telefone do assistente	Número de telefone do assistente	Telefone do assistente
Conta	Nome da empresa (Esse é um campo-chave da sincronização; é usado para caracterizar a exclusividade de um registro.)	Empresa
Cidade do contato	Cidade do endereço comercial	Cidade da empresa
País do contato	País do endereço comercial	País da empresa
Estado/província do contato	Estado do endereço comercial	Estado da empresa

Campos de contato do Oracle CRM On Demand	Campos de contato do Microsoft Outlook	Campos de contato do Lotus Notes
Endereço do contato 1	Rua do endereço comercial	Rua da empresa
CEP/código postal do contato	CEP do endereço comercial	CEP da empresa
Departamento	Departamento	Departamento
Descrição	Chassi	Comentário
E-mail	Endereço de e-mail 1	Endereço de e-mail
Sr./Sra.	Título	Título
Nome (obrigatório)	Nome (obrigatório)	Nome
Segundo nome	Segundo nome (Esse é um campo-chave da sincronização; é usado para caracterizar a exclusividade de um registro.)	Segundo nome
Sobrenome (obrigatório)	Sobrenome (obrigatório)	Sobrenome
Telefone comercial	Nº de telefone comercial	Telefone do escritório
Nº de fax comercial	Número de fax comercial	Fax do escritório
Nº de telefone celular	Número de telefone celular	Telefone celular
Cargo	Cargo	Cargo
Particular	Particular	Particular

Campos de compromisso do Oracle CRM On Demand	Campos de compromisso do Microsoft Outlook	Campos de compromisso do Lotus Notes
Descrição	Chassi	Descrição

Campos de compromisso do Oracle CRM On Demand	Campos de compromisso do Microsoft Outlook	Campos de compromisso do Lotus Notes
Hora de término (parte da data somente) (obrigatório)	Data de término	Data de término
Hora de término (parte da hora somente) (obrigatório)	Hora de término	Hora de término
Localização	Localização	Localização
Indicador de particular	Indicador de particular	Marcar como particular
Hora de início (parte da data somente) (obrigatório)	Data de início (Esse é um campo-chave da sincronização; é usado para caracterizar a exclusividade de um registro.)	Data de início
Hora de início (parte da hora somente) (obrigatório)	Hora de início	Hora de início
Assunto (obrigatório)	Assunto (Esse é um campo-chave da sincronização; é usado para caracterizar a exclusividade de um registro.)	Assunto

Oracle CRM On Demand Campos de tarefa	Campos de tarefa do Microsoft Outlook	Campos de tarefa do Lotus Notes
Indicador de concluído	Indicador de concluído	Concluído
Descrição	Chassi	Descrição
Data de vencimento (obrigatório)	Data de vencimento	Data de vencimento
Prioridade	Prioridade	Prioridade

Oracle CRM On Demand Campos de tarefa	Campos de tarefa do Microsoft Outlook	Campos de tarefa do Lotus Notes
(obrigatório)		
Particular	Particular	Marcar como particular
Status	Status	
Assunto (obrigatório)	Assunto (Esse é um campo-chave da sincronização; é usado para caracterizar a exclusividade de um registro.)	Assunto

OBSERVAÇÃO: se os campos obrigatórios não forem preenchidos, o registro não será criado durante a sincronização. Isso será indicado no arquivo de log.

Processo de sincronização dos dados entre o Oracle CRM On Demand e o PIM

Para começar a sincronizar seus dados entre o Oracle CRM On Demand e seu PIM, execute as seguintes tarefas:

- 1 Confirme se o Oracle CRM On Demand atende aos requisitos do sistema. Para obter mais informações sobre os aplicativos e versões do PIM com suporte, consulte [Requisitos de sistema do Oracle CRM On Demand](http://crmondemand.oracle.com/en/products/system-requirements/index.htm) <http://crmondemand.oracle.com/en/products/system-requirements/index.htm>.
- 2 Faça o download e instale o Oracle PIM Sync On Demand (o PIM Sync client). Para fazer download e usar o PIM Sync client, você deve ter o privilégio Ativar acesso de sincronização com PIM na sua função de usuário. Se você não visualizar a opção Oracle PIM Sync On Demand disponível em Ferramentas de dados e integração em Minha configuração, entre em contato com o administrador da empresa. Para obter mais informações, consulte [Instalando e desinstalando o Oracle PIM Sync On Demand](#) (na página 704).
- 3 Defina as configurações do PIM Sync client. Consulte [Definindo as configurações de sincronização do PIM Sync Client](#) (na página 705).
- 4 Defina seu perfil do PIM Sync client. Consulte [Definindo as configurações de sincronização do PIM Sync Client](#) (na página 705).
- 5 Revise como os dados sincronizados serão tratados. Consulte [Revisando os resultados de sincronização](#) (consulte "[Verificando os resultados da sincronização](#)" na página 711).
- 6 Execute a sincronização inicial. Consulte [Executando a sincronização inicial com o Oracle PIM Sync On Demand](#) (na página 710).

Executando a sincronização inicial com seu PIM

São necessárias três etapas para executar a sincronização inicial entre o Oracle CRM On Demand e seu aplicativo PIM. Faça o seguinte:

- 1 Instalando o Oracle PIM Sync On Demand (consulte [Instalando e desinstalando o Oracle PIM Sync On Demand](#) (na página 704)

- 2 Definindo as configurações de sincronização do PIM Sync Client (na página 705)

OBSERVAÇÃO: Você pode criar filtros durante esta etapa.

- 3 Executando a sincronização inicial com o Oracle PIM Sync On Demand (na página 710).

Na sincronização de dados, você pode usar filtros para sincronizar um subconjunto de registros, com base nos critérios que especificar. Por exemplo, se pretende visitar uma determinada região do país e quer sincronizar os contatos dos estados que vai visitar — ou se quer carregar informações de contato somente dos clientes mais importantes —, crie filtros para limitar os registros.

Antes de começar:

- Conecte-se à Internet.
- Verifique se o computador atende aos requisitos do sistema especificados para o Oracle PIM Sync On Demand no Oracle CRM On Demand. Para obter informações sobre como verificar requisitos do sistema, consulte [Trabalhando com outros aplicativos](#) (na página 685).
- Selecione o filtro no PIM Sync client para excluir dados particulares antes da primeira sincronização; caso contrário, os registros serão marcados como particulares no Oracle CRM On Demand e excluídos de sua aplicação PIM.
- Se você pretende compartilhar um contato com diferentes usuários no aplicativo e sincronizar os detalhes do contato com um celular, deixe marcada a caixa de seleção Ativar sincronização dos contatos da equipe, localizada em Informações adicionais, em Preferências pessoais.
- Se você vai criar um filtro para que seus registros particulares não sejam adicionados ao Oracle CRM On Demand, deixe marcada a caixa de seleção Particular (canto inferior direito de detalhes do registro) para suas tarefas, compromissos e contatos pessoais na aplicação PIM.
- Como os dados são mapeados para campos específicos de cada aplicativo, verifique se os dados estão devidamente configurados nos campos apropriados. Por exemplo, se você incluir o País no campo Estado do Outlook, ele não corresponderá às opções suspensas do Oracle CRM On Demand e não será adicionado ao registro no Oracle CRM On Demand. Nas sincronizações subsequentes, esse tipo de incompatibilidade será tratado como conflito.
- Caracteres especiais, como marca registrada ou símbolos de euro, podem não ser exibidos corretamente na sincronização de dados entre a sua aplicação PIM e o Oracle CRM On Demand.
- Verifique se o fuso horário definido no Oracle CRM On Demand corresponde ao da sua aplicação PIM. Para obter informações sobre como definir fuso horário no Oracle CRM On Demand, consulte [Atualizando detalhes pessoais](#) (consulte "[Atualizando suas informações pessoais](#)" na página 658).

CUIDADO: Se você alterar o fuso horário (por exemplo, se ajustar o relógio do computador de acordo com o de outra região enquanto estiver viajando), feche o PIM Sync client e, em seguida, reabra-o. A ação de fechar e reabrir o PIM Sync client permite que o Oracle CRM On Demand sincronize com exatidão os horários definidos para as suas tarefas e compromissos.

Instalando e desinstalando o Oracle PIM Sync On Demand

Para sincronizar informações entre o Oracle PIM Sync On Demand e um aplicativo PIM com suporte, você deve instalar o Oracle PIM Sync On Demand. Este tópico descreve como instalar e desinstalar o Oracle PIM Sync On Demand (o PIM Sync client).

OBSERVAÇÃO: para instalar e executar o PIM Sync client, verifique se possui os direitos de administrador para instalar o software no seu computador. A instalação remota do Oracle PIM Sync On Demand atualmente não tem suporte da Oracle nem é certificada por ela.

Para instalar o Oracle PIM Sync On Demand

- 1 Conecte-se ao Oracle CRM On Demand.
- 2 Clique no link Minha configuração, localizado na parte superior de qualquer página.
- 3 Em Informações pessoais - Página inicial, clique no link Ferramentas de dados e integração.
- 4 Na página Ferramentas de dados e integração, clique no link Oracle PIM Sync On Demand.
- 5 Na página do Oracle PIM Sync On Demand, leia as informações e clique em Download do Oracle PIM Sync On Demand.
- 6 Na segunda página do Oracle PIM Sync On Demand, leia as informações adicionais e clique em Download do Oracle PIM Sync On Demand.
- 7 Na janela, você pode executar uma das seguintes tarefas:
 - n Clique em Salvar para copiar o arquivo no seu disco rígido, que permite concluir a instalação mais tarde enquanto você estiver off-line. (Recomendável).
 - n Clique em Abrir para começar a instalação. Você deve permanecer conectado à Internet para continuar com a instalação.
- 8 Extraia os arquivos do ZIP.
- 9 Abra a pasta onde você extraiu os arquivos do ZIP e clique em Setup.exe para iniciar o Assistente de instalação.
- 10 Siga as instruções para concluir a instalação.

OBSERVAÇÃO: se você já tem uma versão do Oracle PIM Sync On Demand instalada no computador, será preciso desinstalar a versão anterior antes de instalar a nova.

Para desinstalar o Oracle PIM Sync On Demand

- n No menu Iniciar, selecione Todos os programas, Oracle CRM On Demand, Desinstalar Oracle PIM Sync On Demand.

Definindo as configurações de sincronização do PIM Sync Client

Este tópico descreve como definir as configurações de sincronização no Oracle PIM Sync On Demand, incluindo como criar filtros.

Para definir as configurações de sincronização usando o assistente de configuração

- 1 No menu Iniciar, selecione Oracle CRM On Demand, Oracle PIM Sync On Demand e Oracle PIM Sync On Demand.
- 2 Na janela do Oracle PIM Sync On Demand, clique em Configurar.
- 3 Na janela do Oracle PIM Sync On Demand, informe o login e a senha do usuário que você usa para se conectar ao Oracle CRM On Demand e clique em Configuração do aplicativo.
- 4 Na janela Configuração do Oracle PIM Sync On Demand, selecione os tipos de registro que deseja sincronizar e clique em Assistente de configuração.

O Assistente de configuração do Oracle PIM Sync On Demand é iniciado. Use esse assistente para configurar o Oracle PIM Sync On Demand para um tipo de registro selecionado, com a opção de configurar todos os tipos de registro.

- 5 Na janela Aplicativo de desktop, selecione o tipo de aplicativo do seu PIM na lista de aplicativos Disponíveis e clique em Avançar.
- 6 Na janela O que sincronizar, selecione os tipos de informação que deseja sincronizar e clique em Avançar.
- 7 Na janela Como sincronizar, selecione em qual direção deseja sincronizar dados entre o Oracle CRM On Demand e seu aplicativo PIM.

Ao usar o Oracle PIM Sync On Demand, você pode configurar a direção da sincronização de dados de duas maneiras:

- n **Sincronização bidirecional.** Com essa opção os dados trafegam de duas maneiras: os dados no Oracle CRM On Demand são copiados para seu aplicativo PIM e os dados que você adicionou, editou ou excluiu no seu aplicativo PIM são carregados no Oracle CRM On Demand.
- n **Sincronização unidirecional.** Com essa opção, os dados trafegam apenas de uma maneira e você pode importar ou exportar dados em uma direção. Exporta apenas dados de transferência do Oracle CRM On Demand para seu aplicativo PIM. Importa apenas dados de transferência do seu aplicativo PIM para o Oracle CRM On Demand. Se desejar substituir todos os dados no aplicativo alvo, marque a caixa de seleção, Substituir todos os dados no Aplicativo alvo. Essa opção é disponibilizada apenas para a sincronização unidirecional.

OBSERVAÇÃO: quando você alterna entre a sincronização bidirecional e unidirecional, o Mecanismo de sincronização descarta seu histórico de sincronização anterior e executa uma nova sincronização. Nesse caso, o Mecanismo de sincronização usa os campos-chave para determinar se um registro semelhante no aplicativo PIM e no Oracle CRM On Demand são os mesmos. Se um dos campos-chave não corresponder, o Mecanismo de sincronização criará um novo registro no aplicativo PIM e no Oracle CRM On Demand. Esse novo registro contém as diferenças encontradas durante a nova sincronização, que pode resultar na criação de registros duplicados no aplicativo PIM ou no Oracle CRM On Demand.

- 8 Clique em Avançar.
- 9 Na janela Quando sincronizar, selecione se deseja sincronizar os dados de forma manual ou automática entre o Oracle CRM On Demand e seu aplicativo PIM e clique em Avançar.
- 10 Na janela Opções de compromissos, selecione o perfil de usuário e o intervalo de datas do Oracle CRM On Demand que deseja usar durante a sincronização dos dados de compromisso e clique em Avançar.
OBSERVAÇÃO: é recomendável usar a configuração padrão, Transferir apenas itens futuros.
- 11 Selecione as configurações apropriadas que deseja usar na troca de dados com o Oracle CRM On Demand.
OBSERVAÇÃO: para obter mais informações sobre seus critérios de login, entre em contato com o administrador da empresa.
- 12 Clique em Avançar e em Concluir.

O procedimento a seguir descreve como definir as configurações de sincronização adicionais.

Para definir as configurações de sincronização adicionais

- 1 Na janela do Oracle PIM Sync On Demand, informe o login e a senha do usuário que você usa para se conectar ao Oracle CRM On Demand e clique em Configuração do aplicativo.
- 2 Na janela Configuração do Oracle PIM Sync On Demand, destaque o tipo de registro que deseja sincronizar e clique em Configurações.
- 3 Na janela de configurações, selecione o aplicativo de desktop com o qual deseja sincronizar e clique em Avançado.
- 4 Na guia Como sincronizar, selecione a direção da sincronização de dados entre o Oracle CRM On Demand e seu aplicativo PIM.
- 5 Na guia Quando sincronizar, selecione se deseja sincronizar dados de forma automática ou manual entre o Oracle CRM On Demand e seu aplicativo PIM.
- 6 Na guia do tipo de informações (por exemplo, a guia Compromissos), selecione as seguintes opções:
 - a Para a opção Confirmações, selecione se deseja exibir uma caixa de diálogo de confirmação que mostre o número de registros que foram excluídos ou alterados, ou ambos.
 - b Selecione a opção Resolução do conflito e como deseja que os conflitos sejam resolvidos.
Um conflito de dados existe quando dois registros contêm os mesmos valores nos campos-chave. Para obter mais informações sobre essas opções, consulte [Sobre a resolução do conflito com PIMs](#) (consulte "Sobre a resolução de conflitos com PIMs" na página 712).
 - c Selecione a opção Filtros para restringir o escopo dos dados sincronizados. Mantenha a opção padrão, Nenhum selecionado, ou crie um novo filtro com base nos campos mapeados entre o Oracle CRM On Demand e seu aplicativo PIM.
Para obter mais informações sobre como identificar os registros correspondentes. Consulte [Sobre o mecanismo de sincronização e o mapeamento de campo](#) (na página 698).

CUIDADO: a seleção do filtro Excluir dados particulares pode fazer com que seus registros particulares sejam excluídos durante sincronizações subsequentes. Para excluir os registros particulares, crie um novo filtro com base no campo Particular no Outlook.

- d** Selecione Mapeamento da pasta para identificar quais tipos de informação e pastas você deseja sincronizar. Clique em Mapear pasta para acessar a janela Configuração de mapeamento.
- 7** Na guia do Oracle CRM On Demand, informe as configurações de acesso para sincronizar dados entre o Oracle CRM On Demand e seu aplicativo PIM.
- 8** Clique em OK a qualquer momento para salvar suas alterações e retornar à janela Configurações.
- 9** Clique em OK novamente para retornar à janela de configuração inicial.
- 10** Repita da Etapa 2 a Etapa 9 para cada tipo de registro.
- 11** Clique em Fechar para sair da janela de configuração.

O procedimento a seguir descreve como criar um filtro.

Para criar um filtro

- 1** Navegue para a janela Configuração do Oracle PIM Sync On Demand:
 - a** Na janela do Oracle PIM Sync On Demand, informe o login e a senha do usuário que você usa para se conectar ao Oracle CRM On Demand e clique em Configuração do aplicativo.
 - b** Na janela Configuração do Oracle PIM Sync On Demand, destaque o tipo de informação que deseja sincronizar e clique em Configurações.
 - c** Na janela Configurações, selecione o aplicativo PIM com o qual deseja sincronizar (por exemplo, Microsoft Outlook) e clique em Avançado.
- 2** Clique em uma guia de tipo de informações, por exemplo, Contatos.
- 3** Selecione a opção Filtros.
- 4** Clique em Novo.
- 5** Informe um nome para o filtro (por exemplo, somente Contatos da conta).
- 6** Configure as condições para o filtro:
 - a** Clique no botão Campo e selecione uma categoria na lista (por exemplo, Nome da empresa).
 - b** Selecione um operador (por exemplo, Começa com).
 - c** Informe o primeiro valor que deseja corresponder, se necessário.

Por exemplo, se você configurar um filtro baseado no *Nome da empresa*, com a condição *contém*, informe o nome da empresa que deseja que o filtro exiba primeiro, como *Oracle*.

d Clique em Adicionar à lista.

e (Opcional) Repita essas etapas para adicionar mais valores ou condições para esse filtro.

7 Configure as regras para o filtro:

a Clique na guia Regras.

b Selecione uma das opções a seguir:

n Todas as condições devem ser atendidas

n Uma ou mais condições devem ser atendidas

c Clique em OK.

O novo filtro que você configura é selecionado na lista.

8 (Opcional) Na lista Filtros, marque a caixa de seleção Excluir do Oracle CRM On Demand todos os dados que não correspondam ao filtro.

O Mecanismo de sincronização ignora esses registros até que as condições de filtro sejam atendidas ou que o filtro seja removido ou desativado. Você poderá usar essa configuração se forem gerados registros duplicados durante a sincronização.

9 Na janela Configurações avançadas, clique em OK.

10 Clique em OK novamente para retornar à janela de configuração inicial.

11 Clique em Fechar para sair da janela Configuração.

12 Para usar esse filtro e executar o processo de sincronização agora, clique no botão Sincronizar agora.

Se nenhum filtro estiver selecionado, todos os registros serão sincronizados. Você pode especificar somente um filtro para cada tipo de informações, mas o filtro pode ter várias condições.

OBSERVAÇÃO: os filtros são avaliados e aplicados aos registros do seu aplicativo PIM e do Oracle CRM On Demand. Portanto, é possível usar apenas campos mapeados para filtragem e somente os registros que atendem aos critérios definidos são sincronizados entre os dois aplicativos.

Sobre como administrar o Oracle PIM Sync On Demand

Os administradores da empresa podem definir as seguintes configurações do Oracle PIM Sync On Demand na página Perfil da empresa do Oracle CRM On Demand:

n URL alternativa de download da sincronização com PIM

n Desativar acesso à página de download da sincronização com PIM

n Desativar associação de conta estendida de sincronização com PIM

n Desativar associação de conta de sincronização com PIM

Para obter mais informações sobre estas definições e a página Perfil da empresa, consulte [Configurando o perfil da empresa e os padrões globais](#) (consulte "Configurando seu perfil da empresa e os padrões globais" na página 1079).

Definindo quando ocorrem as sessões de sincronização

Você pode especificar se o Oracle CRM On Demand executará as sessões de sincronização de forma automática ou manual; isto é, apenas quando você clicar em Sincronizar.

Para executar sessões de sincronização automáticas

- 1 No menu Iniciar, selecione Oracle CRM On Demand e Oracle PIM Sync On Demand.
- 2 Na janela do Oracle PIM Sync On Demand, clique em Configurar.
- 3 Clique em Configuração de aplicativos.
- 4 Na janela Configuração do Oracle PIM Sync On Demand, clique em Configurações.
- 5 Na janela Configurações, clique em Avançado.
- 6 Na janela Avançado, selecione a guia Quando sincronizar.
- 7 Use as informações a seguir para preencher seus requisitos de sincronização:
 - n **Sincronizar horas por minutos.** Selecione A cada e use as setas para cima e para baixo para selecionar os intervalos de hora. Você também pode digitar manualmente os intervalos de hora necessários nos campos de hora. A configuração padrão para essa opção é: A cada 30 minutos.
 - n **Sincronizar horas por dia.** Selecione A cada usando as setas para cima e para baixo para especificar o dia, o dia da semana, a semana e o mês. Selecione as setas para cima e para baixo para especificar a hora de sincronização do intervalo.
- 8 Clique em OK.

OBSERVAÇÃO: alguns aplicativos PIM exigem um nome de usuário e uma senha. Se estes não forem fornecidos automaticamente, a sincronização não poderá ser executada automaticamente.

O procedimento a seguir descreve como executar sessões de sincronização manualmente.

Para executar sessões de sincronização manualmente

- 1 No menu Iniciar, selecione Oracle CRM On Demand e Oracle PIM Sync On Demand.
- 2 Na janela do Oracle PIM Sync On Demand, clique em Configurar.
- 3 Clique em Configuração do aplicativo.
- 4 Na janela Configuração do Oracle PIM Sync On Demand, clique em Configurações.

- 5 Na janela Configurações, clique em Avançado.
- 6 Na janela Avançado, selecione a guia Quando sincronizar.
- 7 Selecione Sincronizar apenas quando eu clicar no botão Sincronizar.
- 8 Desmarque todas as opções de sincronização automatizadas.
- 9 Clique em OK.

Executando a sincronização inicial com o Oracle PIM Sync On Demand

Este tópico descreve como executar a sincronização inicial no Oracle PIM Sync On Demand.

Para executar a sincronização inicial

- 1 No menu Iniciar, selecione Oracle CRM On Demand, Oracle PIM Sync On Demand e Oracle PIM Sync On Demand.
- 2 Na janela do Oracle PIM Sync On Demand, clique em Sincronizar agora.

Para cada tipo de registro, será exibida uma caixa de confirmação, listando as alterações feitas nos registros desse tipo. Você pode revisar as alterações, cancelar a sincronização ou aceitar as alterações para concluir a sincronização.

Alterando configurações de sincronização

Você pode alterar as configurações antes de sincronizar dados. Por exemplo, se julgar que a sincronização está demorada, poderá reduzir o conjunto de dados a ser sincronizado durante uma sessão.

Antes de começar. Conecte-se à Internet.

Para alterar as configurações de sincronização

- 1 No menu Iniciar, selecione Oracle CRM On Demand e Oracle PIM Sync On Demand.
- 2 Na janela do Oracle PIM Sync On Demand, clique em Configuração.
- 3 Para alterar seu logon e senha de usuário, digite as novas informações na janela do Oracle PIM Sync On Demand.
- 4 Na janela do Oracle PIM Sync On Demand, clique em Configuração do aplicativo.
- 5 Na janela Configuração do Oracle PIM Sync On Demand, selecione o tipo de registro cujas configurações deseja alterar e especifique novas opções.

Para obter mais informações, consulte [Executando a sincronização inicial com seu PIM](#) (na página 703).

- 6 Na janela do Oracle PIM Sync On Demand, clique em Salvar.

Executando sessões adicionais de sincronização

Para sincronizar os registros sempre que você atualiza, adiciona ou exclui contatos, tarefas ou compromissos, é necessário estar conectado à Internet, mas não ao Oracle CRM On Demand.

CUIDADO: Se você alterar o fuso horário (por exemplo, se ajustar o relógio do computador de acordo com o fuso horário de outra região enquanto estiver viajando), feche o Oracle PIM Sync On Demand (o PIM Sync client) e, em seguida, reabra-o. A ação de fechar e reabrir o PIM Sync client permite que o aplicativo sincronize com exatidão os horários definidos para as suas tarefas e compromissos.

Antes de começar. Conecte-se à Internet.

Para executar sessões adicionais de sincronização

- 1 No menu Iniciar, selecione Oracle CRM On Demand e Oracle PIM Sync On Demand e, em seguida, Oracle PIM Sync On Demand.
- 2 Na janela do Oracle PIM Sync On Demand, clique em Sincronizar agora para sincronizar os aplicativos e os tipos de registro configurados.
O botão Sincronizar agora fica desativado até uma configuração ser criada.
- 3 Clique no botão Fechar.
Quando a sincronização for concluída, será exibida uma caixa de confirmação para cada tipo de registro, listando as alterações de cada um deles. Você pode verificar e aceitar as alterações ou cancelar a sincronização.

Verificando os resultados da sincronização

Quando a sincronização for concluída, o sistema solicitará a confirmação dos resultados, e você poderá verificar os últimos resultados abrindo os arquivos de log:

- Um arquivo de log registra erros, avisos e alterações gerais do Oracle CRM On Demand. Esse arquivo fica no servidor e pode ser acessado por meio do Oracle CRM On Demand.
- Os outros arquivos rastreiam alterações feitas no Microsoft Outlook ou Lotus Notes em nível detalhado. Esses arquivos são salvos no computador.

Os arquivos de log são substituídos cada vez que uma sessão de sincronização é executada. Eles contêm apenas dados sobre a sincronização mais recente.

Para verificar os resultados da sincronização do Oracle CRM On Demand

- 1 Conecte-se ao Oracle CRM On Demand.
- 2 Clique no link Minha configuração, localizado na parte superior de qualquer página.
- 3 Em Informações pessoais - Página inicial, clique no link Ferramentas de dados e integração.
- 4 Na página Ferramentas de dados e integração, clique no link Oracle PIM Sync On Demand.
- 5 Na página do Oracle PIM Sync On Demand, clique no link Exibir log de sincronização.
- 6 Salve o arquivo ou abra-o diretamente.
O nome de arquivo padrão é pim_sync_log.txt.

O procedimento a seguir descreve como verificar os resultados da sincronização do Microsoft Outlook ou do Lotus Notes.

Para verificar os resultados da sincronização do Microsoft Outlook ou do Lotus Notes

- n No computador, abra os seguintes arquivos:
 - n PTrace.log: C:\Documents and Settings\<Window User>\Application Data\Siebel PIM Sync On Demand\Configurations
 - n PushSyncStatus.log: C:\Documents and Settings\<Windows User>\Application Data\Siebel PIM Sync On Demand\Configurations
 - n Logs de sincronização individuais: C:\Documents and Settings\<Windows user>\Application Data\Siebel PIM Sync OnDemand\Configurations\Conf_Intellisync XML_<ID DE LOGIN Oracle CRM On Demand>
 - n pim_sync_log_Appointments.log
 - n pim_sync_log_Contacts.log
 - n pim_sync_log_ToDo's.log

Sobre a resolução de conflitos com PIMs

Ocorrem conflitos no nível de campo quando o mesmo campo do mesmo registro é atualizado no Oracle CRM On Demand e no seu PIM. Por exemplo, se um endereço de e-mail tiver sido atualizado no Oracle CRM On Demand e você tiver atualizado o mesmo endereço de e-mail no PIM, esse conflito será reconhecido durante a sincronização.

Estas são as opções de resolução de conflitos:

- n Adicionar todos os itens conflitantes
Adiciona um novo registro a cada sistema com valores mapeados do registro em outro sistema. Os registros de conflito originais permanecem intactos.

Normalmente, quando a opção Adicionar todos os itens conflitantes é selecionada, um conflito de dados leva à inclusão de um registro de conflito em cada sistema. No entanto, se um campo de texto for alterado nos dois sistemas, e o texto de um campo for uma versão truncada do texto do outro, o texto mais curto será substituído pelo mais longo.

n Ignorar todos os itens conflitantes

Ignora o conflito. Nenhuma alteração é feita nos sistemas.

n Notificar-me quando houver conflitos (padrão)

Receba uma notificação quando houver conflitos. O sistema exibe uma janela com detalhes sobre cada conflito detectado e oferece opções para sua resolução.

n Oracle CRM On Demand prevalece

Use esta opção quando tiver certeza de que o Oracle CRM On Demand contém os dados mais atuais.

n MS Outlook prevalece ou Lotus Notes prevalece

Use esta opção quando tiver certeza de que o seu PIM contém os dados mais atuais.

Se você aceitar a configuração padrão de resolução de conflitos (para ser notificado), o sistema solicitará que especifique como tratará cada conflito de registro. Depois que o conflito for solucionado, a sincronização continuará.

Nenhuma mensagem será exibida durante uma sincronização automatizada. Quando essa sincronização for concluída, o usuário será notificado com uma Dica de ferramenta exibida próximo ao ícone do Oracle PIM Sync On Demand, na bandeja do sistema.

OBSERVAÇÃO: Os compromissos sobrepostos não são tratados como conflitos de dados durante as sincronizações.

Adicionando e-mails do Microsoft Outlook e do Lotus Notes

O Oracle Outlook Email Integration On Demand (o Outlook Email Integration client) e o Oracle Notes Email Integration On Demand (o Notes Email Integration client) são módulos que permitem adicionar e-mails do Microsoft Outlook e do Lotus Notes ao Oracle CRM On Demand. Esses e-mails passam a ser um histórico de todas as interações da sua conta e ficam disponíveis para toda a equipe de vendas.

Quando você adiciona e-mails ao aplicativo (e-mails já enviados ou recebidos), pode:

- n** Adicionar o e-mail ao Oracle CRM On Demand como um registro de tarefa (atividade concluída) vinculado a registros de Conta, Contato, Lead, Oportunidade ou Serviço
- n** Adicionar destinatários de e-mail ao Oracle CRM On Demand como Contatos, Leads, Oportunidades ou Solicitações de serviço
- n** Criar compromissos ou tarefas de acompanhamento dos e-mails no Oracle CRM On Demand
- n** Atualizar registros do Oracle CRM On Demand diretamente do Outlook ou Notes, incluindo novos endereços de e-mail
- n** Pesquisar no Oracle CRM On Demand informações sobre endereço (Outlook Email Integration client somente)

Para usar o Outlook Email Integration client ou o Notes Email Integration client, instale-o em seu laptop ou computador de mesa.

OBSERVAÇÃO: para usar o Outlook Email Integration client ou o Notes Email Integration client, você precisa ter privilégio de Acesso à integração de e-mail do Outlook/Notes em sua função de usuário.

Instalando o Oracle Outlook Email Integration On Demand

Para instalar o Outlook Email Integration client, faça download e execute o programa de instalação que aciona um assistente do InstallShield. O assistente cria um plug-in do Outlook que adiciona os seguintes ícones ou rótulos à barra de ferramentas do Outlook:

- Adicionar ao CRM On Demand. É exibido na barra de ferramentas da Caixa de entrada.
- Enviar e adicionar ao CRM On Demand. É exibido na barra de ferramentas da janela de Mensagem.
- Localizar do CRM On Demand. Este ícone é exibido na barra de ferramentas da janela de Mensagem.

Antes de iniciar a instalação do Outlook Email Integration client:

- Verifique se o computador atende aos requisitos do sistema especificados para o Oracle Outlook Email Integration On Demand no Oracle CRM On Demand. Para obter informações sobre como verificar requisitos do sistema, consulte [Trabalhando com outros aplicativos](#) (na página 685).
- Se você estiver usando o Microsoft Outlook 2003, o Microsoft Word não deverá estar selecionado como seu editor de e-mail. Para fazer essa verificação, clique em Ferramentas na barra de menu do Outlook e selecione Opções. Na guia Formato de email, desmarque a caixa de seleção deste campo: Usar o Microsoft Word para editar emails.

Para instalar o Outlook Email Integration client

- 1 Feche o Microsoft Outlook e todas as janelas abertas.
- 2 Conecte-se ao Oracle CRM On Demand.
- 3 Clique no link Minha configuração, localizado na parte superior de qualquer página.
- 4 Em Informações pessoais - Página inicial, clique no link Ferramentas de dados e integração.
- 5 Na página Ferramentas de dados e integração, clique no link Oracle Outlook Email Integration On Demand.
- 6 Na página do Oracle Outlook Email Integration On Demand, leia as informações e clique no link Download do Oracle Outlook Email Integration On Demand.
- 7 Na segunda página do Oracle Outlook Email Integration On Demand, leia as informações adicionais e clique no link Download do Oracle Outlook Email Integration On Demand.
- 8 Na janela, você pode:
 - Clicar em Salvar para copiar o arquivo Oracle_OEI_OnDemand.exe no disco rígido para instalar quando estiver off-line. (Recomendável)

- n Clicar em Executar para iniciar a instalação. Você precisa permanecer conectado à Internet para continuar a instalação.

9 Siga as instruções para concluir a instalação.

Instalando o Oracle Notes Email Integration On Demand

A integração do Lotus Notes Email ao Oracle CRM On Demand é um processo de duas etapas:

- n Modificação do modelo do Lotus Notes
- n Instalação do Notes Email Integration client no computador do usuário

Modificação do modelo do Lotus Notes

O modelo do Lotus Notes é modificado no nível corporativo pelo administrador do Lotus Notes para expor o código e os elementos necessários para a interface com o Notes Email Integration client.

O procedimento a seguir descreve como fazer download dos arquivos do Oracle Notes Email Integration On Demand.

Para fazer download dos arquivos do Oracle Notes Email Integration On Demand

- 1 Clique no link Treinamento e suporte, no canto superior direito de qualquer página, e conecte-se a My Oracle Support.

Se já tiver uma conta Oracle.com, você poderá se conectar ao Meu suporte Oracle sem se registrar.
Se não tiver uma conta Oracle.com, você deverá se registrar como um novo usuário.
- 2 Na página My Oracle Support, clique no link Downloads, em seguida, clique no link para fazer download dos arquivos do Oracle Notes Email Integration On Demand para a versão apropriada do Oracle CRM On Demand.

Instalando o Notes Email Integration Client

Para instalar o Notes Email Integration client, execute o programa de instalação que aciona um assistente do InstallShield. O assistente instala e registra o Notes Email Integration client, adicionando os seguintes botões às exibições de pasta e memorando no Lotus Notes:

- n Adicionar ao Oracle CRM On Demand. Este botão aparece nas exibições de pasta Caixa de entrada e Itens enviados.
- n Enviar e adicionar ao Oracle CRM On Demand. Este botão aparece nas exibições de Novo memorando e Memorando de resposta.

Antes de iniciar a instalação do Notes Email Integration client:

- n O Notes Email Integration client usa um servidor de roteamento para recuperar dinamicamente o URL da instância de um usuário. Verifique se há um roteador configurado para funcionar com a instalação do Notes Email Integration client. Para obter mais informações, entre em contato com o Atendimento ao cliente.

- n Verifique com o administrador do Oracle CRM On Demand se o Notes Email Integration client foi ativado em sua empresa. O administrador do Lotus Notes da empresa precisa fazer modificações no modelo do Lotus Notes corporativo para ativar o Notes Email Integration client e este possa ser executado.

CUIDADO: Não tente instalar o Notes Email Integration client até ter certeza de que ele foi ativado em sua empresa. Caso contrário, será necessário desinstalar o Notes Email Integration client e reinstalá-lo para ser executado.

- n Para fazer download do pacote de instalação do Notes Email Integration client, clique no link Treinamento e suporte, no canto superior direito de qualquer página, para abrir a página Centro de treinamento e suporte. Nessa página, clique no link Instruções e treinamento e conecte-se ao My Oracle Support. Na página My Oracle Support, clique no link Downloads e faça download do pacote de instalação.
- n Verifique se o computador atende aos requisitos do sistema especificados para o Oracle Notes Email Integration On Demand no Oracle CRM On Demand. Para obter informações sobre como verificar requisitos do sistema, consulte [Trabalhando com outros aplicativos](#) (na página 685).

Para instalar o Notes Email Integration client

- 1 Feche o Lotus Notes e todas as janelas abertas.
- 2 Obtenha o arquivo de instalação do Notes Email Integration client com o administrador do Oracle CRM On Demand e salve-o no computador.
- 3 Execute o arquivo de instalação em seu computador e siga as instruções para concluir a instalação.

Desinstalando o Oracle Outlook Email Integration On Demand ou o Oracle Notes Email Integration On Demand

Você pode desinstalar o Oracle Outlook Email Integration On Demand ou o Oracle Notes Email Integration On Demand a qualquer momento, usando o utilitário Adicionar ou remover programas do Microsoft Windows.

Adicionando informações de e-mail ao Oracle CRM On Demand

Ao adicionar e-mail ao Oracle CRM On Demand, o tamanho de arquivo do e-mail e anexos juntos não pode exceder 5 megabytes (MB). O Oracle Outlook Email Integration On Demand e o Oracle Notes Email Integration On Demand não aceitam arquivos compactados como anexos, por exemplo, .zip, .rar, .7z, .cab e assim por diante.

OBSERVAÇÃO: na abertura ou criação de e-mails no Outlook 2007, os botões do CRM On Demand aparecem na faixa de opções do Grupo CRM On Demand, na guia Mensagem.

Para adicionar informações de e-mail

- 1 Selecione ou abra o e-mail que deseja adicionar ao Oracle CRM On Demand.
- 2 No Microsoft Outlook, clique em Adicionar ao CRM On Demand. No Lotus Notes, clique em Adicionar ao Oracle.

- 3 Na janela Conectar, digite o endereço de e-mail e senha normalmente usados para acessar o Oracle CRM On Demand.

OBSERVAÇÃO: você precisa conectar-se apenas uma vez para cada sessão do Outlook ou Notes, a menos que feche o Outlook ou o Notes. Os dados são enviados de e para o Oracle CRM On Demand a partir do Outlook Email Integration client ou Notes Email Integration client são sempre criptografados com segurança.

- 4 Para vincular automaticamente os e-mails durante essa sessão aos nomes de contato nos campos Para, Cc e De, selecione Sim para Associação automática.

Quando a Associação automática é usada, o aplicativo procura e-mails no Oracle CRM On Demand e adiciona-os automaticamente como tarefa concluída. Se não for encontrada nenhuma correspondência, será exibida uma janela para que você pesquise manualmente e vincule o e-mail aos registros.

- 5 Clique no botão Conectar.

O aplicativo pesquisa registros no Oracle CRM On Demand e exibe os resultados na janela Criar uma tarefa, conforme descrito na tabela a seguir.

Esta área	Contém estes registros
Registros selecionados	<p>Inicialmente, esta área mostra registros de contato cujos endereços de e-mail no Oracle CRM On Demand correspondem aos indicados nos campos Para, Cc e De dos e-mails.</p> <p>É possível mover registros de outras áreas da janela para Registros selecionados. Quando você clica em Salvar nessa janela, ao aplicativo salva o e-mail em todos os registros dessa área e nos registros de conta vinculados a eles.</p> <p>OBSERVAÇÃO: um contato precisa ter um registro de conta vinculado para que esse e-mail seja salvo nele.</p>
Destinatários de e-mail não encontrados	Esta área mostra os nomes exibidos nos campos Para ou Cc do e-mail que não podem ser mapeados para contatos existentes no Oracle CRM On Demand.
Registros relacionados	Esta área mostra registros do Oracle CRM On Demand vinculados a registros de contato correspondentes aos destinatários de e-mail, por exemplo, Oportunidades.

- 6 Na janela Criar uma tarefa, você pode fazer o seguinte:

Para realizar esta ação	Siga estas etapas
Adicionar tarefas de acompanhamento ou compromissos ao Oracle CRM On Demand	<p>1 Na área Opções após salvar, marque a caixa de seleção Criar nova tarefa ou Criar novo compromisso.</p> <p>2 Clique em Salvar.</p> <p>3 No formulário Nova tarefa ou Novo</p>

	compromisso, atualize as informações e salve o registro.
Adicionar uma nova oportunidade ou solicitação de serviço vinculada a um destinatário de e-mail	<ol style="list-style-type: none"> 1 Na área Registros selecionados, clique com o botão direito do mouse no nome do destinatário do e-mail. 2 Selecione Adicionar nova oportunidade ao On Demand ou Adicionar nova solicitação de serviço ao On Demand. 3 Atualize as informações no formulário Nova oportunidade ou Nova solicitação de serviço. 4 Clique em Salvar.
Adicionar o destinatário do e-mail como contato ou lead	<ol style="list-style-type: none"> 1 Na área Destinatários de e-mail não encontrados, clique com o botão direito do mouse no nome do destinatário do e-mail. 2 Selecione Adicionar ao On Demand (para um novo registro de contato) ou Adicionar novo lead ao On Demand (para um novo registro de lead). 3 Atualize as informações no formulário Novo contato ou Novo lead. 4 Clique em Salvar. O nome do destinatário do e-mail passa para a área Registros selecionados da janela.
Adicionar este e-mail como tarefa concluída	<ol style="list-style-type: none"> 1 Verifique se há um registro exibido na área Registros selecionados. 2 Clique em Salvar. O e-mail é salvo como tarefa concluída vinculada a cada registro da área Registros selecionados, juntamente com contas vinculadas a esses registros. São usados os valores padrão mostrados em Detalhes da atividade, a menos que você os atualize.
Vincular este e-mail a outro registro	<ol style="list-style-type: none"> 1 Na janela Criar uma tarefa, clique duas vezes em qualquer registro encontrado para movê-lo para a área Registros selecionados. 2 (Opcional) Atualize as configurações padrão

	<p>da área Detalhes da atividade.</p> <p>3 Clique em Salvar.</p> <p>Esse e-mail é salvo como uma tarefa vinculada aos registros selecionados, com os valores mostrados na área Detalhes da atividade.</p>
Remover o registro da área Registros selecionados	<p>n Clique duas vezes no registro. Ele passará para o lado esquerdo da janela e não será vinculado a esse e-mail.</p>
Pesquisar contatos, contas, oportunidades, leads ou solicitações de serviço adicionais no Oracle CRM On Demand	<p>1 Na lista suspensa de Pesquisa, selecione o tipo de registro.</p> <p>2 Informe o nome cujas informações deseja pesquisar.</p> <p>3 Clique em Enviar.</p> <p>Os registros correspondentes ao nome são exibidos na área Resultados da pesquisa.</p>
Atualizar um registro	<p>1 Clique com o botão direito do mouse no registro.</p> <p>2 Selecione Editar.</p> <p>3 Atualize as informações no formulário Editar.</p> <p>4 Clique em Salvar.</p>
Atualizar um endereço de e-mail no Oracle CRM On Demand a partir deste e-mail	<p>1 Na área Resultados da pesquisa, clique com o botão direito do mouse no registro.</p> <p>2 Selecione Associar endereço de e-mail.</p> <p>3 Na janela Associar contato ao destinatário, selecione o endereço de e-mail atualizado na lista suspensa.</p> <p>4 Clique em Salvar.</p> <p>O novo endereço de e-mail é exibido no registro de contato.</p>
Exibir informações de registro, como nome do registro, endereço de e-mail e nomes de registro relacionados	<p>n Posicione o mouse sobre o registro para ver as informações da dica de ferramenta.</p>

Para enviar e-mail e adicioná-lo ao Oracle CRM On Demand

- 1** No Microsoft Outlook, clique em Novo na barra de ferramentas. No Lotus Notes, clique no botão Novo memorando ou Responder.
- 2** (Opcional) Adicione destinatários do e-mail a partir dos registros de Contatos do Oracle CRM On Demand:
 - a** Na janela Mensagem, informe um nome no campo Localizar do CRM On Demand.
 - b** Pressione a tecla Enter.
É exibida uma janela com os contatos localizados no Oracle CRM On Demand.
 - c** Selecione uma destas opções: Para, Cc ou Cco.
 - d** Clique em Selecionar.
- 3** Especifique informações adicionais normalmente usadas para enviar um e-mail.
- 4** No Microsoft Outlook, clique em Enviar e adicionar ao CRM On Demand. No Lotus Notes, clique em Enviar e adicionar ao Oracle.

Quando você clica em Salvar, o e-mail é enviado para os destinatários selecionados e salvo de acordo com as informações contidas na janela Criar uma tarefa.

Como usar o Oracle CRM On Demand Integration for Office

O Oracle CRM On Demand Integration for Office consiste nos seguintes arquivos de modelo que podem ser baixados:

- n** Intercalação de correspondência para Word
- n** Relatórios e análises para Excel
- n** Assistente de segmentação

Esses arquivos de modelo inserem barras de ferramentas especiais no Microsoft Word e no Microsoft Excel. Use essas barras de ferramentas para manipular dados do Oracle CRM On Demand no Microsoft Word ou Excel a fim de criar mala direta, e-mail em massa, relatórios off-line atualizáveis e listas de contatos (chamadas segmentos) para usar em campanhas de marketing.

As seguintes seções descrevem como usar os modelos do Oracle CRM On Demand Integration for Office:

- n** [Como usar a Intercalação de correspondência para Word](#) (consulte "[Como usar a Intercalação de correspondência para Word](#)" na página 721). Descreve a barra de ferramentas do On Demand Integration no Microsoft Word, fornece informações sobre como abrir corretamente a Intercalação de correspondência para modelos do Word e explica como criar mala direta ou e-mail em massa no Microsoft Word usando dados do Oracle CRM On Demand.
- n** [Como usar Relatórios e análises para Excel](#) (na página 726). Descreve a barra de ferramentas do On Demand Integration no Microsoft Excel, fornece informações básicas sobre como criar relatórios usando o

modelo de Relatórios e análises para Excel e descreve como executar relatórios existentes usando esse modelo.

- [n Como usar o Assistente de segmentação](#) (consulte "[Usando o Assistente de segmentação](#)" na página 730). Descreve a barra de ferramentas do Compilador de destino no Microsoft Excel, fornece informações básicas sobre tipos de segmento e descreve como criar, fazer upload e exportar segmentos.

OBSERVAÇÃO: Para usar o Oracle CRM On Demand Integration for Office, o seu administrador precisa ativar serviços Web no Oracle CRM On Demand.

OBSERVAÇÃO: Não há suporte para redes que usam proxies autenticados.

Como usar a Intercalação de correspondência para Word

Com a Intercalação de correspondência para Word, você pode fazer download dos dados do Oracle CRM On Demand no Microsoft Word para criar mala direta ou e-mail em massa. Antes disso, é preciso configurar os modelos de Intercalação de correspondência para Word.

Clique em um tópico e veja os procedimentos passo a passo para fazer o seguinte:

- [n Download do modelo de Intercalação de correspondência para Word](#) (consulte "[Fazendo download do modelo Intercalação de correspondência do Word](#)" na página 722)
- [n Criação de modelos de Intercalação de correspondência para Word](#) (na página 723)
- [n Criação de mala direta e e-mails em massa com a Intercalação de correspondência para Word](#) (consulte "[Criação de malas diretas e e-mails em massa com a Intercalação de correspondência para Word](#)" na página 724)

Tópicos relacionados

Consulte o seguinte tópico de informações relacionadas:



- [n Sobre a barra de ferramentas do On Demand Integration na Intercalação de correspondência para Word](#) (na página 721)

Sobre a barra de ferramentas do On Demand Integration na Intercalação de correspondência para Word

A Intercalação de correspondência para Word contém a barra de ferramentas do On Demand Integration, usada para criar intercalações de correspondência com dados do Oracle CRM On Demand.

OBSERVAÇÃO: se você estiver usando o Microsoft Office 2007, a barra de ferramentas do On Demand Integration estará disponível na guia Suplementos. Clique na guia Suplementos para que todas as opções do On Demand Integration sejam exibidas.

A tabela a seguir descreve as opções disponíveis na barra de ferramentas do On Demand Integration na Intercalação de correspondência para Word.

Opção da barra de ferramenta	Descrição
1. Obter dados do On Demand	Permite conectar-se ao Oracle CRM On Demand e fazer download de dados para o Microsoft Word. As opções são: Contatos, Leads, Contas, Oportunidades, Solicitações de serviço e Usar lista salva. Escolha Usar lista salva para selecionar uma fonte de dados existente armazenada como lista em seu computador.
2. Refinar destinatários	Permite escolher os destinatários dos dados baixados aos quais deseja corresponder.
3. Refinar mensagem	Contém as seguintes opções:  Texto automático. Permite inserir campos predeterminados na mensagem. Por exemplo, você pode inserir uma linha de fechamento em cada mensagem usando esta opção.  Inserir campo Oracle. Permite inserir campos do registro do Oracle CRM On Demand na mensagem. Por exemplo, você pode inserir Nome_Completo na saudação de cada mensagem.
4. Visualizar	Permite visualizar cada mensagem. Use as setas para percorrer a lista.
5. Imprimir ou Enviar mensagem	Permite intercalar os dados no modelo e imprimir, intercalar em um documento do Word separado ou intercalar em mensagens de e-mail com endereços diferentes e enviá-las.
6. Registrar como atividade do On Demand	Permite criar uma atividade no Oracle CRM On Demand como registro da correspondência. Essa única atividade está associada a cada um dos destinatários da mensagem. O texto do modelo enviado é automaticamente inserido na descrição dessa atividade.

Fazendo download do modelo Intercalação de correspondência do Word

O modelo Intercalação de correspondência do Word adiciona a barra de ferramentas Integração do On Demand ao Microsoft Word. O procedimento a seguir descreve como fazer download do modelo.

Para fazer download do modelo Intercalação de correspondência do Word

- 1 Clique no link Treinamento e suporte, na parte superior do Oracle CRM On Demand e conecte-se ao Meu suporte Oracle.
Se já tiver uma conta Oracle.com, você poderá se conectar ao Meu suporte Oracle sem se registrar.
Se não tiver uma conta Oracle.com, você deverá se registrar como um novo usuário.
- 2 Na página Meu suporte Oracle - Conhecimento, clique no link Downloads e no link para fazer download do modelo Intercalação de correspondência do Word da Oracle.
- 3 Siga as instruções fornecidas na página da Web para fazer download do modelo.

Criação de modelos de Intercalação de correspondência para Word

A barra de ferramentas da Intercalação de correspondência para Word (barra de ferramentas do On Demand Integration) é anexada a cada arquivo de modelo. O procedimento a seguir descreve como criar um modelo de Intercalação de correspondência para Word, usando a barra de ferramentas do On Demand Integration. Ao usar a barra de ferramentas para criar modelos de Intercalação de correspondência para Word, você pode assegurar que os dados do Oracle CRM On Demand aceitem a personalização que está incorporando ao modelo.

Sobre como abrir modelos de Intercalação de correspondência para Word

Para verificar se a Intercalação de correspondência para Word está anexada aos modelos que você cria ou modifica, abra sempre os arquivos de modelo originais. Para ter certeza de que abriu o arquivo de modelo original, verifique a barra de título. O título do documento precisa ter extensão de nome de arquivo .dot.

OBSERVAÇÃO: Não clique duas vezes no arquivo para abri-lo, porque essa ação abre um novo documento do Word baseado no arquivo de modelo. Se você salvar qualquer alteração enquanto estiver nesse modo, salvará um documento do Word normal, sem a barra de ferramentas do On Demand Integration anexada.

Para criar ou modificar modelos de Intercalação de correspondência para Word

- 1 Clique com o botão direito do mouse no modelo de Intercalação de correspondência para Word do qual você fez download e salvou localmente, e selecione Abrir.
O arquivo será aberto no Microsoft Word.
- 2 Crie uma correspondência típica usando a barra de ferramentas do On Demand Integration e a funcionalidade do Word.

Você pode refinar destinatários, inserir campos do Oracle CRM On Demand, visualizar etc. Para obter detalhes específicos sobre como criar uma correspondência usando a barra de ferramentas, consulte [Criando malas diretas ou e-mails em massa com a Intercalação de correspondência para Word](#) (consulte "Criação de malas diretas e e-mails em massa com a Intercalação de correspondência para Word" na página 724).

3 Antes de salvar o modelo, desvincule a fonte de dados do modelo, como segue:

- a** Clique no botão de configuração do documento principal na barra de ferramentas de Intercalação de correspondência do Microsoft Word.
- b** Na caixa de diálogo Tipo de documento principal, selecione o botão de opção de documento Normal do Word.

OBSERVAÇÃO: Se a barra de ferramentas da Intercalação de correspondência do Microsoft Word não for exibida, acesse-a clicando em Exibir, em Barras de ferramentas e em Intercalação de correspondência na barra de menu do Word. Se você estiver usando o Microsoft Office 2007, clique na guia Correspondências e em Iniciar intercalação de correspondência.

CUIDADO: Se você salvar e publicar um modelo antes de se desconectar da fonte de dados, o arquivo tentará conectar-se à fonte de dados no computador local quando for usado.

4 Siga um destes procedimentos:

- n** Para salvar um novo modelo, selecione Arquivo e Salvar como.
- n** Para salvar alterações feitas em um modelo existente, selecione Arquivo e Salvar.

Criação de malas diretas e e-mails em massa com a Intercalação de correspondência para Word

Use a Intercalação de correspondência para Word para fazer download de dados do Oracle CRM On Demand e intercalá-los com um documento do Word. O procedimento a seguir usa Contatos como exemplo, mas você pode também criar intercalações de correspondência usando dados de Leads, Contas, Oportunidades e Solicitações de serviço do Oracle CRM On Demand ou usando uma lista de destinatários que tenha salvado localmente.

OBSERVAÇÃO: o número máximo de registros para download é 4.000.

Para criar mala direta ou e-mail em massa usando a Intercalação de correspondência para Word

- 1** Abra o arquivo de modelo do Word que deseja usar na mala direta.
- 2** Na barra de ferramentas do On Demand Integration, clique em Obter dados do On Demand e em Contatos.
- 3** Na caixa de diálogo Oracle On Demand - Conectar, preencha os campos apropriados e clique em Conectar para acessar o Oracle CRM On Demand.
- 4** Na caixa de diálogo Definir lista, siga este procedimento:
 - a** Na guia Filtros, defina os critérios para os dados que deseja baixar no Word.
Para obter mais informações sobre como criar filtros, consulte [Trabalhando com listas](#) (na página 74).

- b** Na guia Campos, selecione os campos específicos de informações que deseja baixar. O número máximo permitido é de 40 campos.

O sistema verificará o modelo atual e selecionará automaticamente cada um dos campos necessários. Você pode selecionar campos adicionais para inserir no modelo para elevar o nível de personalização da comunicação.

OBSERVAÇÃO: Você deve também selecionar campos adicionais de informações que possam ser necessários para enviar a comunicação. Por exemplo, para enviar um e-mail em massa, inclua o endereço de e-mail no arquivo de destinatários.

- c** Clique em OK.

5 Na caixa de diálogo Salvar lista?, siga um destes procedimentos:

- a** Para salvar a lista localmente para uso posterior, clique em Sim. Na caixa de diálogo Salvar como, preencha os campos apropriados e clique em Salvar.
- b** Se você pretende usar a lista apenas uma vez, clique em Não e em OK. A seleção dessa opção salva automaticamente a lista de destinatários como um arquivo temporário, que será excluído depois de ser usado.

6 Na caixa de diálogo Destinatários da intercalação de correspondência, você pode:

- n** Desmarcar as caixas de seleção para remover destinatários dessa correspondência.
- n** Marcar as caixas de seleção para incluir destinatários nessa correspondência.

Quando terminar a edição de destinatários, clique em OK.

OBSERVAÇÃO: Você pode reabrir a caixa de diálogo Destinatários da intercalação de correspondência, clicando em Refinar destinatários na barra de ferramentas do On Demand Integration.

7 Clique em Refinar mensagem para inserir campos do Oracle CRM On Demand ou texto automático no documento do Word. Para obter mais informações sobre o botão Refinar mensagem, consulte [Como usar a Intercalação de correspondência para Word](#) (consulte "Como usar a Intercalação de correspondência para Word" na página 721).

8 Clique em Visualizar e use os botões de seta para percorrer as mensagens e ver como ficam quando são impressas ou enviadas por e-mail.

Para obter mais informações sobre o botão Visualizar, consulte [Sobre a barra de ferramentas do On Demand Integration na Intercalação de correspondência para Word](#) (na página 721).

9 Clique em Imprimir ou Enviar mensagem e siga um destes procedimentos:





- a** Para enviar para outro documento do Word, selecione Intercalar com documento.
- b** Para imprimir, selecione Intercalar com impressora.
- c** Para distribuir como e-mail em massa, selecione Enviar como e-mail.
- d** Para distribuir como fax em massa, selecione Enviar como fax.

OBSERVAÇÃO: Para distribuir a correspondência como fax em massa, configure primeiro o Microsoft Office. Para obter mais informações, procure "fax" nos arquivos de ajuda do Microsoft Office.

- 10** (Opcional) Clique em Registrar como atividade do On Demand para criar uma única atividade do Oracle CRM On Demand que será associada a cada contato selecionado para a intercalação de correspondência. O campo Descrição da atividade é automaticamente preenchido com o texto do modelo. Na caixa de diálogo Tarefas, preencha os campos apropriados e clique em Salvar.

Como usar Relatórios e análises para Excel

Use Relatórios e análises para Excel para fazer download de dados do Oracle CRM On Demand no Microsoft Excel e criar relatórios. Esta seção inclui os seguintes tópicos:

-  [Sobre a barra de ferramentas do On Demand Integration em Relatórios e análises para Excel](#) (na página 726)
-  [Sobre como criar relatórios com Relatórios e análises para Excel](#) (na página 727)
-  [Download do modelo de Relatórios e análise para Excel](#) (consulte "Fazendo download do modelo Relatórios e análise do Excel" na página 727)
-  [Criando relatórios com Relatórios e análises para Excel](#) (na página 728)

Sobre a barra de ferramentas do On Demand Integration em Relatórios e análises para Excel

Relatórios e análises para Excel contém a barra de ferramentas do On Demand Integration, que você pode usar para criar relatórios com os dados do Oracle CRM On Demand.

OBSERVAÇÃO: se você estiver usando o Office 2007, a barra de ferramentas do On Demand Integration estará disponível na guia Suplementos. Clique na guia Suplementos para que todas as opções do On Demand Integration sejam exibidas.

A tabela a seguir descreve a barra de ferramentas do On Demand Integration de Relatórios e análises para Excel.

Opção da barra de ferramenta	Descrição
Configurar relatório do On Demand	Permite que você se conecte ao Oracle CRM On Demand e faça download de dados no Excel.
Atualizar relatório do On Demand	Atualiza os dados exibidos no Excel com os dados mais recentes disponíveis no Oracle CRM On Demand.

Sobre como criar relatórios com Relatórios e análises para Excel

Use Relatórios e análises para Excel para fazer download de dados do Oracle CRM On Demand e manipulá-los no Microsoft Excel. Quando você clica em Configurar relatório do On Demand na barra de ferramentas do On Demand Integration do Relatórios e análises para Excel, é exibida a caixa de diálogo Configurar relatórios, que permite editar relatórios existentes, criar novos relatórios ou remover os existentes. A tabela a seguir descreve as opções disponíveis na caixa de diálogo Configurar relatórios.

Botão	Comentários
Editar relatório	Clique para modificar configurações de filtro e campos incluídos no relatório selecionado.
Novo relatório	Clique para criar um relatório personalizado para o tipo de registro selecionado. Você pode definir critérios de filtro para cada um dos campos padrão e personalizados desse tipo de registro. Para obter mais informações sobre como definir critérios de filtro em listas, consulte Trabalhando com listas (na página 74).
Remover relatório	Clique para remover um relatório da pasta de trabalho do Excel.
Executar relatório	Clique para executar o relatório selecionado no momento. Após a execução, o relatório é adicionado à pasta de trabalho como uma nova planilha.
Sair	Clique para fechar a caixa de diálogo Configurar relatórios.

Fazendo download do modelo Relatórios e análise do Excel

O modelo Relatórios e análise do Excel adiciona a barra de ferramentas Integração do Oracle CRM On Demand ao Microsoft Excel. O procedimento a seguir descreve como fazer download do modelo.

Para fazer download do modelo Relatórios e análise do Excel

- 1 Clique no link Treinamento e suporte na parte superior do Oracle CRM On Demand.
- 2 Clique na guia Suporte.
- 3 Clique em Meu login do suporte Oracle.
- 4 Clique em Conectar e informe suas credenciais de conexão.
- 5 No campo Pesquisar base de conhecimento, digite 433624.1 e inicie a pesquisa.
- 6 Clique no link do modelo Relatórios e análise do Excel da Oracle.

- 7 Siga as instruções fornecidas na página da Web para fazer download do modelo (arquivo ZIP).
- 8 Descompacte o arquivo ZIP em um diretório local.

Criando relatórios com Relatórios e análises para Excel

Esta seção contém os seguintes tópicos:

- n Executando relatórios existentes
- n Criando novos relatórios

Executando relatórios existentes

O procedimento a seguir descreve como executar um relatório existente usando Relatórios e análises para Excel, e inclui também uma etapa opcional que descreve como editar um relatório existente. Depois de executar o relatório, você pode trabalhar com os dados da pasta de trabalho, criar tabelas dinâmicas, gráficos dinâmicos, tabelas e gráficos e calcular campos de informações incluídas nas planilhas de relatório.

OBSERVAÇÃO: Para adicionar tabelas, gráficos e tabelas e gráficos dinâmicos, crie-os em planilhas novas, caso contrário, quando você atualizar os relatórios, estes poderão ser substituídos.

Para executar relatórios existentes

- 1 Abra o arquivo de modelo Excel.
- 2 Na barra de ferramentas do On Demand Integration, clique em Configurar relatório do On Demand.
- 3 Na caixa de diálogo CRM On Demand - Conectar, preencha os campos apropriados e clique em Conectar para acessar o Oracle CRM On Demand.
- 4 Na lista suspensa Selecionar tipo de registro da caixa de diálogo Configurar relatórios, selecione o tipo de registro desejado para o relatório. As opções são: Conta, Contato, Oportunidade, Lead, Solicitação de serviço ou Solução.

Os relatórios disponíveis para o tipo de registro selecionado são exibidos na lista Relatórios disponíveis. Você pode editar e remover um relatório existente e criar novos relatórios. Para obter mais informações sobre a caixa de diálogo Configurar relatórios, consulte [Sobre como criar relatórios com Relatórios e análises para Excel](#) (na página 727). Para obter mais informações sobre como criar novos relatórios, consulte Criando novos relatórios, neste tópico.

- 5 Selecione um relatório existente na lista Relatórios disponíveis.
- 6 (Opcional) Clique em Editar relatório para modificar configurações de filtro e campos incluídos no relatório selecionado no momento.
 - a Na caixa de diálogo Definir relatório, da guia Filtros, defina os critérios para os dados dos quais deseja fazer download.

Para obter mais informações sobre como criar filtros, consulte [Trabalhando com listas](#) (na página 74).

- b** Na guia Campos, selecione os campos específicos de informações para download e clique em OK.

OBSERVAÇÃO: Você pode selecionar até 100 campos para incluir no relatório.

- 7** Clique em Executar relatório.

Os dados solicitados são inseridos na pasta de trabalho do Excel como uma nova planilha rotulada com o nome do relatório.

- 8** Clique em Sair na caixa de diálogo Configurar relatórios para começar a editar os dados no Excel.

- 9** Clique em Atualizar relatório do On Demand para atualizar os dados que você está editando no Microsoft Excel com os dados mais recentes do Oracle CRM On Demand.

OBSERVAÇÃO: Quando você clica em Atualizar relatório do On Demand, cada planilha de relatório da pasta de trabalho é atualizada com as informações mais recentes do Oracle CRM On Demand.

Criando novos relatórios

O procedimento a seguir descreve como criar e executar um novo relatório usando Relatórios e análises para Excel.

Para criar novos relatórios

- 1** Abra o arquivo de modelo Excel que deseja usar para criar o relatório.
- 2** Na barra de ferramentas do On Demand Integration, clique em Configurar relatório do On Demand.
- 3** Na caixa de diálogo CRM On Demand - Conectar, preencha os campos apropriados e clique em Conectar para acessar o Oracle CRM On Demand.
- 4** Na lista suspensa Selecionar tipo de registro da caixa de diálogo Configurar relatórios, selecione o tipo de registro desejado para o relatório. As opções são: Conta, Contato, Lead, Oportunidade, Solicitação de serviço ou Solução.

Os relatórios disponíveis para o tipo de registro selecionado são exibidos na lista Relatórios disponíveis.

- 5** Clique em Novo relatório para criar sua própria consulta.

OBSERVAÇÃO: Ao criar um novo relatório, você pode personalizá-lo para um tipo de registro selecionado. É possível definir critérios de filtro para cada um dos campos padrão e personalizados desse tipo de registro.

- 6** Na caixa de diálogo Definir relatório, siga este procedimento:

- a** Na guia Filtros, defina os critérios para os dados que deseja fazer download.

Para obter mais informações sobre como criar filtros, consulte [Trabalhando com listas](#) (na página 74).

- b** Na guia Campos, selecione os campos específicos de informações para download e clique em OK.

OBSERVAÇÃO: Você pode selecionar até 100 campos para incluir no relatório.

- 7** Na caixa de diálogo Salvar relatórios, informe um nome para o relatório no campo Nome do relatório, para uso futuro, e clique em Salvar.
- 8** Na caixa de diálogo Configurar relatórios, selecione o relatório recém-criado e clique em Executar relatório.
O relatório criado é exibido como uma planilha do Excel rotulada com o nome que você indicou.
- 9** Depois de adicionar todos os relatórios necessários, clique em Sair para fechar a caixa de diálogo Configurar relatórios e comece a trabalhar com os dados da planilha.
- 10** Clique em Atualizar relatório do On Demand para atualizar os dados que você está editando no Microsoft Excel com os dados mais recentes do Oracle CRM On Demand.

Quando você clica em Atualizar relatório do On Demand, todas as planilhas de relatório da pasta de trabalho são atualizadas.

Usando o Assistente de segmentação

Ao usar o Assistente de segmentação, você pode definir segmentos de contato, com base em vários tipos de registro. Um segmento é uma lista de contatos do Oracle CRM On Demand. Esta seção inclui os seguintes tópicos:

- n** [Sobre a barra de ferramentas Criador de alvo no Assistente de segmentação](#) (na página 730)
- n** [Sobre o Assistente de segmentação](#) (na página 731)
- n** [Fazendo download do Assistente de segmentação](#) (na página 732)
- n** [Criando segmentos](#) (na página 732)
- n** [Fazendo upload de segmentos](#) (na página 735)
- n** [Exportando segmentos](#) (na página 735)

Sobre a barra de ferramentas Criador de alvo no Assistente de segmentação

O Assistente de segmentação contém a barra de ferramentas Criador de alvo, que é usado para criar segmentos de contato usando dados do Oracle CRM On Demand.

A tabela a seguir descreve a barra de ferramentas Criador de alvo no Assistente de segmentação.

Opção da barra de ferramentas	Descrição
Gerenciar segmentos	Permite criar e atualizar segmentos usando dados do Oracle CRM On Demand e exportar segmentos como arquivos CSV.
Atualizar segmento	Atualiza os dados que você está exibindo no Microsoft Excel com os dados mais recentes disponíveis do Oracle CRM On Demand.
Fazer upload de segmentos	Faz upload da lista de segmentos do Assistente de segmentação para o Oracle CRM On Demand.

Sobre o Assistente de segmentação

Você pode usar o Assistente de segmentação para gerar segmentos de contato (isto é, listas de contatos) com base em uma combinação de campos de conta, contato, oportunidade e solicitação de serviço no Oracle CRM On Demand. Os segmentos resultantes são listas de clientes multidimensionais para campanhas de controle.

É possível criar os seguintes tipo de segmento:

- n Segmento dinâmico.** Os segmentos dinâmicos podem ser atualizados sempre que necessário. Quando você atualiza um segmento dinâmico, os filtros salvos com o segmento são reaplicados aos registros no Oracle CRM On Demand e o segmento é atualizado para incluir novos registros. O novo segmento substitui o segmento anterior.
- n Segmento estático.** Os segmentos estáticos são preservados como uma captura. Com um segmento estático, você também pode selecionar manualmente os contatos para incluir na lista. Não é possível atualizar um segmento estático.
- n Segmento externo.** Os segmentos externos são baseados nos dados de uma origem ou de um sistema externo. O Assistente de segmentação localiza registros do Oracle CRM On Demand que correspondem à lista externa de dados e retorna contatos vinculados.

Além disso, o Assistente de segmentação permite:

- n** Fazer upload de segmentos como destinatários da campanha no Oracle CRM On Demand
- n** Exportar segmentos como arquivos CSV

Cenário para usar o Assistente de segmentação

Sua equipe de marketing está planejando realizar um evento de marketing na Alemanha para executivos no setor automotivo. O evento permitirá que os executivos da sua empresa participem do fechamento de oportunidades ativas e amplas antes do fim do trimestre.

Para gerar um segmento para oferecer suporte a essa necessidade da empresa, aplique esses filtros:

- n** Cargo do contato é definido como Presidente.
- n** Local da conta é definido como Alemanha.

- n Setor da conta é definido como Automotivo.
- n Estágio de vendas da oportunidade é definido como Oportunidade de negociação.
- n Receita é maior que €1.000.000.

O segmento resultante é uma lista de contatos no Oracle CRM On Demand que atende a todos os critérios que você definiu.

Por exemplo, para ser incluído na lista, um registro de contato deve (além de ter o cargo de presidente) ser vinculado aos registros de conta e oportunidade que atendem aos critérios para esses tipos de registro.

Fazendo download do Assistente de segmentação

O Assistente de segmentação contém a barra de ferramentas Criador de alvo, que é usada para criar segmentos de contato usando dados do Oracle CRM On Demand. O procedimento a seguir descreve como fazer download do Assistente de segmentação (um arquivo do Excel).

Para fazer download do Assistente de segmentação

- 1 Clique no link Treinamento e suporte, na parte superior do Oracle CRM On Demand e conecte-se ao Meu suporte Oracle.
Se já tiver uma conta Oracle.com, você poderá se conectar ao Meu suporte Oracle sem se registrar.
Se não tiver uma conta Oracle.com, você deverá se registrar como um novo usuário para se conectar.
- 2 Na página Meu suporte Oracle, *clique em Downloads e em Assistente de segmentação*.
- 3 Siga as instruções fornecidas na página da Web para fazer download do modelo (arquivo ZIP).
- 4 Descompacte o arquivo ZIP em um diretório local.

Criando segmentos

Quando você cria um segmento, primeiro especifica o tipo de segmento que deseja criar. Em seguida, configura filtros para definir o segmento, informa um nome para o segmento e gera o segmento dos registros do Oracle CRM On Demand.

O procedimento a seguir descreve como criar um segmento.

Antes de começar. Certifique-se de que os valores de filtro que você informa correspondam aos valores dos registros que deseja incluir no segmento. Para obter mais informações sobre como filtrar listas no Oracle CRM On Demand, consulte [Trabalhando com listas](#) (na página 74).

OBSERVAÇÃO: o Assistente de segmentação não oferece suporte aos campos das listas de opções de seleção múltipla.

Para criar um segmento

- 1 Abra o arquivo do modelo do Assistente de segmentação (Excel).
- 2 Na barra de ferramentas Criador de alvo, clique em Gerenciar segmentos.
- 3 Se solicitado, selecione qualquer opção para ativar macros.
- 4 Se solicitado, conecte-se usando o endereço de e-mail e a senha do seu Oracle CRM On Demand.
- 5 Na janela Gerenciar segmentos, clique em Novo.
- 6 Na janela Novo segmento, selecione o tipo de segmento:
 - n **Dinâmico.** Permite salvar os critérios para o segmento e atualizar o segmento com as informações mais recentes do Oracle CRM On Demand.
 - n **Estático.** Permite que você inicialmente filtre uma lista de contatos e, em seguida, escolha seletivamente quais contatos incluir no segmento.
 - n **Externo.** Permite usar uma lista de dados externos (arquivo CSV externo) para recuperar uma lista de contatos do Oracle CRM On Demand. Esse tipo de segmento permite basear seus segmentos em um arquivo de terceiro que você possa ter comprado ou extraído de outros sistemas de dados internos.

O Assistente de segmentação gera o segmento fazendo a correspondência de registros no Oracle CRM On Demand com os registros no seu arquivo CSV. É possível especificar os campos que deseja usar ao fazer a correspondência de registros.
- 7 (Somente tipos de segmentos Dinâmico e Estático) Configure os filtros a serem aplicados aos diferentes tipos de registro na janela Definir filtros do segmento.

OBSERVAÇÃO: os valores do filtro para campos numéricos devem ser informados sem o uso de separadores para milhares e devem usar um ponto (.) como o separador decimal. Por exemplo, digite 1000.50 para um mil e 50 centavos em um campo de moeda norte-americana.

 - a Clique na guia correspondente ao tipo de registro para o primeiro filtro.

Ao configurar filtros em qualquer tipo de registro, os contatos que são vinculados aos registros e que atendem a esses critérios são incluídos no segmento.
 - b Selecione o Campo, a Condição e o Valor do filtro para definir o primeiro filtro.
 - c Repita a Etapa a e a Etapa b até que você tenha definido todos os filtros desse segmento.
 - d Clique em Salvar segmento.
- 8 (Somente tipos de segmento externo) Configure o segmento como se segue:
 - a Na janela Lista externa, especifique o tipo de registro que a lista externa contém e se deseja aplicar filtros de contato adicionais.
 - b Na janela Localizar lista externa, selecione o arquivo CSV.

- c Na janela Lista externa, selecione os campos que deseja que o Assistente de segmentação use para determinar as correspondências entre o arquivo CSV e os campos do Oracle CRM On Demand, em seguida, mapeie os campos do seu arquivo CSV para os campos do Oracle CRM On Demand correspondentes e clique em Salvar.

- 9 Na janela Salvar segmento, informe um nome para o segmento e clique em Salvar.

O Assistente de segmentação gera uma lista de contatos do registro que atende a todos os critérios configurados. A lista aparece em uma planilha recentemente criada com o rótulo que você usou como o nome do seu segmento.

OBSERVAÇÃO: quando o Assistente de segmentação gera o segmento, ele retorna somente esses registros aos quais você tem acesso no Oracle CRM On Demand.

- 10 (Opcional, somente segmentos estáticos) Marque ou desmarque os contatos na janela Membros da lista e clique em Salvar.

O procedimento a seguir descreve como atualizar um segmento dinâmico.

OBSERVAÇÃO: quando você atualiza um segmento dinâmico, o segmento é substituído e não pode ser restaurado.

Para atualizar um segmento dinâmico

- 1 Abra o arquivo do modelo do Assistente de segmentação (Excel).
- 2 Na barra de ferramentas Criador de alvo, clique em Atualizar segmento.
- 3 Na janela Atualizar segmentos dinâmicos, selecione o segmento.
- 4 Clique em Atualizar.

O procedimento a seguir descreve como atualizar um segmento dinâmico ou estático.

Para atualizar um segmento dinâmico ou estático

- 1 Abra o arquivo do modelo do Assistente de segmentação (Excel).
- 2 Na barra de ferramentas Criador de alvo, clique em Gerenciar segmentos.
- 3 Selecione o segmento dinâmico ou estático que deseja atualizar.
- 4 Clique em Editar.
- 5 Execute uma das ações a seguir:
 - n Para Segmentos estáticos, marque ou desmarque contatos na janela Selecionar membros do segmento.
 - n Para Segmentos dinâmicos, atualize os filtros.
- 6 Clique em Salvar.

O Assistente de segmentação gera o segmento usando os critérios definidos recentemente.

Fazendo upload de segmentos

É possível fazer upload no Oracle CRM On Demand de segmentos que você cria no Assistente de segmentação. Quando você faz upload de um segmento, o Oracle CRM On Demand vincula os contatos na lista a uma campanha no Oracle CRM On Demand. Esses contatos aparecem na seção Destinatários da página Campanhas - Detalhes.

O procedimento a seguir descreve como fazer upload de um segmento no Oracle CRM On Demand.

Antes de começar. No Oracle CRM On Demand, crie a campanha que deseja vincular ao segmento.

Para fazer upload de um segmento

- 1 Abra o arquivo do modelo do Assistente de segmentação (Excel).
- 2 Na barra de ferramentas Criador de alvo, clique em Fazer upload de segmentos.
- 3 Na janela Fazer upload de segmentos:
 - a Selecione os segmentos dos quais deseja fazer upload.
 - b Selecione a campanha para esse segmento.
 - c Selecione o status de entrega dos destinatários para os quais está fazendo upload.
O valor que você seleciona aparece na coluna Status da entrega na seção Destinatários da página Campanha - Detalhes.
 - d Clique em Fazer upload.

OBSERVAÇÃO: você pode fazer upload de um total de 30.000 destinatários em uma única campanha.

Exportando segmentos

Você pode exportar um segmento como um arquivo CSV, que pode ser distribuído a terceiros. O procedimento a seguir descreve como exportar segmentos.

Para exportar um segmento

- 1 Abra o arquivo do modelo do Assistente de segmentação (Excel).
- 2 Na barra de ferramentas Criador de alvo, clique em Gerenciar segmentos.
- 3 Na janela Gerenciar segmentos, selecione o segmento que deseja exportar e clique em Exportar.

- 4 Mova os campos que deseja incluir na área Campos selecionados, organize-os na ordem que deseja e clique em Exportar.
- 5 Na janela Salvar como, nomeie o arquivo e salve-o no local desejado.

14 Relatórios

Use a Página inicial de relatórios para criar e exibir relatórios e tabelas sobre seus dados de negócios. Essa página mostra um catálogo de relatórios disponíveis e permite executar, imprimir e salvar relatórios. Se sua função incluir o privilégio Gerenciar relatórios personalizados, você poderá também criar relatórios personalizados nessa página e disponibilizá-los para os funcionários da empresa.

Para alterar sua visibilidade em relação a diversos registros ou livros, use o seletor de livros. Para obter mais informações sobre visibilidade em relação a registros e saber quais registros estão disponíveis para você, consulte [Sobre a visibilidade de registros no Analytics](#) (na página 738).

OBSERVAÇÃO: as alterações feitas nos campos Idioma padrão, Moeda e País das páginas de Perfil pessoal não se refletirão em todos os relatórios e análises até você se desconectar e se conectar novamente. Além disso, dependendo do idioma padrão da empresa, alguns itens dos relatórios podem ser exibidos em um idioma diferente do seu padrão pessoal. Muito embora qualquer alteração feita no fuso horário não se reflita nos relatórios, o conjunto diferente de valores será inicializado para as variáveis de sessão que dependem do valor de fuso horário quando você se conectar na próxima vez.

Observação para usuários iniciantes: Alguns relatórios são atualizados à noite, assim, você não verá os dados nos relatórios no período inicial de 24 horas após a reconexão. Por exemplo, os Relatórios de eficácia de vendas não mostram dados até terminar esse período inicial.

Há dois tipos de relatório:

- n Relatórios personalizados.** Os relatórios personalizados são aqueles criados por você ou seus colegas de trabalho. Eles ficam disponíveis na seção Relatórios e análises personalizados da Página inicial de relatórios. Você pode acessar os relatórios criados anteriormente clicando no link Minhas análises, ou acessar os relatórios compartilhados criados por você e por seus colegas clicando no link Análises personalizadas compartilhadas. Para obter mais informações sobre como acessar os relatórios personalizados existentes, consulte [Configurando pastas de relatórios](#). (consulte "[Configurando pastas de relatórios](#)" na página 751) Para criar seu próprio relatório personalizado, clique no link Gerir análises. Para obter mais informações sobre como criar seu próprio relatório personalizado, consulte [Conceitos básicos de respostas \(relatórios personalizados\)](#) (na página 762).
- n Relatórios pré-criados.** Os relatórios pré-criados são fornecidos com o Oracle CRM On Demand. Eles estão disponíveis nas seções Listas rápidas, Análise do pipeline, Eficácia de vendas, Clientes, Serviço e Eficácia de marketing da Página inicial de relatórios, e não podem ser editados nem excluídos. No entanto, você pode abrir, editar e salvar esses relatórios com outros nomes. Eles podem ser usados para formar a base de um novo relatório personalizado. Para obter mais informações sobre relatórios pré-criados, consulte [Sobre relatórios pré-criados](#). (consulte "[Sobre os relatórios pré-criados](#)" na página 745)

Tópicos relacionados

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas:

[Sobre a visibilidade de registros no Analytics](#) (na página 738)

[Sobre relatórios pré-criados](#) (consulte "[Sobre os relatórios pré-criados](#)" na página 745)

[Sobre o Calend. fiscal personalizado no Oracle CRM On Demand Answers](#) (na página 749)

[Gerenciando relatórios](#) (na página 751)

[Conceitos básicos de respostas \(relatórios personalizados\)](#) (na página 762)

[Sobre limitações em relatórios](#) (consulte "[Sobre as limitações dos relatórios](#)" na página 764)

[Painéis](#) (na página 1041)

[Otimizando o desempenho](#) (na página 1034)

Sobre a visibilidade de registros no Analytics

Diversas definições no Analytics controlam a visibilidade, que são aplicadas na seguinte ordem:

- 1 Definição Acessar todos os dados no Analytics (nos privilégios da função)
- 2 Definição Área de assunto de relatório no perfil de usuário
- 3 Definição Área de assunto histórico no perfil de usuário
- 4 Livros e Seletor de livro
- 5 Delegação de usuário
- 6 Definição Item com base em função pode ler todos os registros (nos perfis de usuário e da empresa)

O administrador da empresa que usa essas definições pode controlar quais registros são exibidos nos relatórios que você executa. Por exemplo, um gerente pode exibir as oportunidades da propriedade do gerente e as oportunidades dos funcionários que se reportam a esse gerente, mas as definições de um representante de vendas limitam as oportunidades apenas àquelas que pertencem ao representante de vendas.

Definição Acessar todos os dados no Analytics

Os usuários com o privilégio Acessar todos os dados no Analytics nas configurações de sua função têm visibilidade completa a todos os dados na organização inteira, incluindo registros marcados como Privado. Geralmente, esse privilégio é oferecido ao administrador da empresa. Esse privilégio substitui qualquer definição de Visibilidade do Analytics.

Se a função do usuário não tiver o privilégio Acessar todos os dados no Analytics, a definição de Visibilidade do Analytics especificada no perfil de usuário ou da empresa determina quais dados os usuários podem exibir nos relatórios.

Definição Área de assunto de relatório

Geralmente, esta definição é usada por todos os usuários da organização que não são administradores da empresa. Esta definição fica disponível nos perfis de usuário e da empresa. Se ela não estiver definida em um perfil de usuário, a definição de perfil da empresa é aplicada. Esta definição tem os seguintes valores:

- n Visibilidade do gerente.** Permite a exibição de seus próprios dados e de todos os dados que são propriedades diretas de seus subordinados, incluindo registros marcados como Privado
- n Visibilidade da equipe.** Permite a exibição de seus próprios dados e de todos os dados que foram compartilhados por você por meio das equipes de oportunidades e conta e por meio da atribuição do grupo

Área de assunto histórico

Geralmente, esta definição é usada por todos os usuários da organização que não são administradores da empresa. Esta definição fica disponível nos perfis de usuário e da empresa. Se ela não estiver definida em um perfil de usuário, a definição de perfil da empresa é aplicada.

Esta definição tem os seguintes valores:

- n Visibilidade do gerente.** Permite a exibição de seus próprios dados e de todos os dados que são propriedades diretas de seus subordinados, incluindo registros marcados como Privado
- n Visibilidade da equipe.** Permite a exibição de seus próprios dados e de todos os dados que foram compartilhados por você por meio das equipes de oportunidades e conta e por meio da atribuição do grupo
- n Visibilidade total.** Combina a visibilidade de gerente e equipe para exibir dados pertencentes a você e a seus subordinados e dados compartilhados com você e seus subordinados.

Livros e Seletor de livro

Se você tiver a definição Visibilidade total, o recurso Livros permite o controle total dos dados exibidos nos relatórios. O uso do Seletor de livro das páginas de Relatórios, pode restringir os dados contidos em um livro e seus sublivros, se tiver um. Esse recurso fica disponível apenas se você estiver atribuído a um ou mais livros e estiver usando uma área de assunto da Análise (não do Relatório). Se você tiver o privilégio Acessar todos os dados no Analytics, você continua a exibir todos os dados independente do livro selecionado. Além disso, a visibilidade de Item com base em função pode ler todos os registros substitui a visibilidade de Livro no Analytics.

O administrador da empresa pode definir um livro padrão para o Seletor de livro nas páginas de Relatórios para cada usuário. Especifique esta definição no campo Livro padrão para Analytics no perfil de usuário.

Observação: caso o livro padrão no perfil esteja definido como um livro incapaz de conter dados ou como um ao qual você não tenha acesso, você recebe um erro indicando que o acesso foi negado.

Delegação de usuário

O recurso Delegação de usuário permite o controle total dos dados exibidos nos relatórios. Usando o Seletor de livro, você pode exibir os dados de qualquer usuário que o tenha adicionado à sua lista de Usuários delegados. Você pode selecionar o nome do usuário do Seletor de livro para visualizar os dados do relatório desse usuário. Você não exibe mais seus dados no relatório, mas apenas os dados do usuário selecionado.

Entretanto, a definição de Visibilidade do Analytics ainda terá efeito. Por exemplo, se o Ryan o adicionou à sua lista de usuários delegados e sua definição de Visibilidade do Analytics for Visibilidade do gerente, você não precisa necessariamente exibir os mesmos dados que o Ryan exibe, a menos que Visibilidade do gerente também seja sua definição.

Configuração Item com base em função pode ler todos os registros

Este controle está presente nos perfis de usuário e da empresa. Ele determina se o Oracle CRM On Demand Answers considera a configuração de uma função Pode ler todos os registros dos tipos de registro. Quando esse controle está definido como Sim no perfil da empresa ou Nulo no perfil de um usuário, e qualquer tipo de objeto estiver com o indicador Função pode ler todos os registros marcado, um usuário poderá exibir todos os registros para esse tipo de registro nos relatórios. Quando essas condições não são atendidas, o Oracle CRM On Demand Answers obriga que as configurações de visibilidade padrão sejam definidas nas áreas de assunto da Análise e do Relatório.

Se Item com base em função pode ler todos os registros estiver ativada para um usuário, o Oracle CRM On Demand Answers ignora a definição de visibilidade nos tipos de registro marcados com Pode ler todos os registros na definição da função. No caso de outros tipos de registro, o Oracle CRM On Demand Answers impõe a visibilidade, que tem como base as configurações de visibilidade padrão para as áreas de assunto histórico e de relatório. Por exemplo, se Item com base em função pode ler todos os registros estiver ativado para seu perfil, sua configuração de visibilidade para as áreas de assunto de relatório será definida como Visibilidade do gerente e Pode ler todos os registros será definido para Oportunidade, mas não para os tipos de registro do Contato; por isso, todas as oportunidades serão exibidas quando um relatório for gerado, mas apenas para os contatos que forem de sua propriedade e de seus subordinados.

As empresas e os administradores da empresa devem levar em conta as seguintes considerações ao usar a configuração do tipo Item com base em função pode ler todos os registros no Analytics:

- A visibilidade do tipo de registro com base em função substitui a visibilidade do livro. Quando um livro é selecionado no Seletor de livros com a visibilidade do tipo de registro com base em função ativada, e a configuração Pode ler todos os registros estiver definida em um tipo de registro para sua função, todos os registros desse tipo de registro serão exibidos, não apenas os contidos nesse livro.
- A visibilidade do tipo de registro com base em função substitui a hierarquia do usuário e os aspectos da delegação de usuário da visibilidade no Analytics. Quando você seleciona um usuário no Seletor de livros com a visibilidade do tipo de registro com base em função ativada e a configuração Pode ler todos os registros definida em um tipo de registro para sua função, todos os registros desse tipo de registro serão exibidos, não apenas os que você espera ver para o usuário selecionado.
- Nos relatórios com dois ou mais tipos de registro, a visibilidade dos relatórios tem como base o tipo de registro com o controle de visibilidade mais restrito. Por exemplo, se a visibilidade do tipo de registro com base em função estiver ativada no tipo de registro do contato, mas não no tipo de registro da oportunidade e quando os dois tipos de registro estiverem no relatório, o Analytics mostrará apenas as oportunidades às quais o usuário possui acesso e seus contatos associados.
- Nas áreas de assunto histórico, o acesso ao tipo de registro do funcionário tem sempre como base a visibilidade do gerente. Entretanto, essa restrição não se aplica às áreas de assunto em tempo real. A visibilidade dos tipos de registro com base em função não afeta essa restrição.
- A cota de acesso ao usuário tem sempre como base a visibilidade do gerente nas áreas de assunto histórico e em tempo real. A visibilidade do tipo de registro com base na função não afeta esse comportamento.

Segurança e visibilidade de dados em áreas de assunto de relatório e analíticas

Os dados vistos em relatórios se baseiam na segurança e na visibilidade de dados definidas para tipos de registro e as configurações de visibilidade padrão para as áreas de assunto de relatório e analíticas. A maioria dos tipos de registro é protegida em todas as áreas de assunto, mas existem exceções a essa regra que atendem às necessidades de relatórios de tipos de registro associados mesmo quando esses tipos de registro associados não são compartilhados ou de propriedade de um usuário explicitamente. Por exemplo, o tipo de registro de conta é protegido apenas em áreas de assunto nas quais a conta é o principal tipo de registro de condução, mas sem restrições nas demais áreas de assunto.

A finalidade da manutenção de um tipo de registro sem restrições em uma área de assunto é permitir a você informar as associações entre tipos de registro. Por exemplo, na área de assunto Leads - Histórico, você pode informar leads próprios ou compartilhados por você e as contas correspondentes, mesmo quando elas não forem de sua propriedade ou compartilhadas por você.

A tabela a seguir detalha a visibilidade dos tipos de registro nas áreas de assunto analíticas.

Tipo de registro	Área de assunto	Visibilidade do gerente	Visibilidade da equipe	Visibilidade total
Conta	Endereço da conta	Protegida	Protegida	Protegida
	Histórico do concorrente da conta	Protegida	Protegida	Protegida
	Histórico da conta e do parceiro	Protegida	Protegida	Protegida
	Histórico da conta e da conta relacionada	Protegida	Protegida	Protegida
	Histórico dos contatos da conta	Protegida	Protegida	Protegida
	Histórico da conta	Protegida	Protegida	Protegida
	Histórico da equipe da conta	Protegida com base na visibilidade da equipe	Protegida com base na visibilidade da equipe	Protegida com base na visibilidade da equipe
	Outras áreas de assunto	Irrestrita	Irrestrita	Irrestrita
Concorrente da conta	Todas	Irrestrita	Irrestrita	Irrestrita
Parceiro da conta	Todas	Irrestrita	Irrestrita	Irrestrita
Conta relacionada	Todas	Irrestrita	Irrestrita	Irrestrita

Tipo de registro	Área de assunto	Visibilidade do gerente	Visibilidade da equipe	Visibilidade total
à conta				
Atividade	Todas	Protegida	Protegida	Protegida
Ativo	Todas	Protegida com base no tipo de registro de conta	Protegida com base no tipo de registro de conta	Protegida com base no tipo de registro de conta
Atividade da chamada	Todas	Protegida	Protegida	Protegida
Campanha	Todas	Irrestrita	Irrestrita	Irrestrita
Contato	Histórico de equipes do contato	Protegida com base na visibilidade da equipe	Protegida com base na visibilidade da equipe	Protegida com base na visibilidade da equipe
	Outras áreas de assunto	Protegida	Protegida	Protegida
Interesses do contato	Todas	Protegida	Protegida	Protegida
Receita do contato	Todas	Protegida	Protegida	Protegida
Concessionária	Histórico da concessionária	Protegida	Protegida	Protegida
	Outras áreas de assunto	Irrestrita	Irrestrita	Irrestrita
Funcionário	Todas	Protegida	Protegida	Protegida
Família	Todas	Protegida	Protegida	Protegida
Formação médica	Todas	Protegida	Protegida	Protegida
Oportunidade	Todas	Protegida	Protegida	Protegida
Concorrente da oportunidade	Todas	Irrestrita	Irrestrita	Irrestrita
Parceiro da oportunidade	Todas	Irrestrita	Irrestrita	Irrestrita
Carteira	Todas	Protegida	Protegida	Protegida

Tipo de registro	Área de assunto	Visibilidade do gerente	Visibilidade da equipe	Visibilidade total
Receita do produto	Todas	Protegida	Protegida com base no tipo de registro da oportunidade das receitas de produto	Protegida com base no tipo de registro da oportunidade para visibilidade do gerente e com base no tipo de registro da oportunidade das receitas de produto para visibilidade da equipe
Cota	Todas	Protegida com base na visibilidade do gerente	Protegida com base na visibilidade do gerente	Protegida com base na visibilidade do gerente
Contato do relacionamento	Todas	Irrestrita	Irrestrita	Irrestrita
Solicitação de serviço	Todas	Protegida	Protegida	Protegida

A tabela a seguir detalha a visibilidade dos tipos de registro nas áreas de assunto de relatórios.

Tipo de registro	Área de assunto	Visibilidade do gerente	Visibilidade da equipe
Conta	Contas	Protegida	Protegida
	Contas e concorrentes	Protegida	Protegida
	Contas e parceiros	Protegida	Protegida
	Contas e contas relacionadas	Protegida	Protegida
	Objetos personalizados 1,2,3 e Contas	Protegida	Protegida
	Outras áreas de assunto	Irrestrita	Irrestrita
Concorrente da conta	Todas	Irrestrita	Irrestrita
Parceiro da conta	Todas	Irrestrita	Irrestrita
Conta	Todas	Irrestrita	Irrestrita

Tipo de registro	Área de assunto	Visibilidade do gerente	Visibilidade da equipe
relacionada à conta			
Atividade	Atividades compartilhadas	Protegida com base na visibilidade da equipe	Protegida com base na visibilidade da equipe
	Outras áreas de assunto	Protegida	Protegida
Ativo	Todas	Protegida com base na conta	Protegida com base na conta
Campanha	Todas	Irrestrita	Irrestrita
Contato	Todas	Protegida	Protegida
Objetos de personalização 1-15	Todas	Protegida	Protegida
Funcionário	Todas	Irrestrita	Irrestrita
Família	Todas	Protegida	Protegida
Lead	Todas	Protegida	Protegida
Oportunidade	Todas	Protegida	Protegida
Concorrente da oportunidade	Todas	Irrestrita	Irrestrita
Parceiro da oportunidade	Todas	Irrestrita	Irrestrita
Receita do produto	Todas	Protegida	Protegida com base no tipo de registro da oportunidade das receitas de produto
Cota	Todas	Protegida com base na visibilidade do gerente	Protegida com base na visibilidade do gerente
Contato do relacionamento	Todas	Irrestrita	Irrestrita








Tipo de registro	Área de assunto	Visibilidade do gerente	Visibilidade da equipe
Solicitação de serviço	Todas	Protegida	Protegida

Observações:

1. A visibilidade do tipo de registro com base em função está ativada em todos os tipos de registro.
2. A visibilidade do Livro no Oracle CRM On Demand Answers está ativada para os seguintes tipos de registro: Conta, Atividade, Ativo (com base na conta), Contato, Família, Lead, Oportunidade, Receita do produto, Solicitação de serviço e Objetos personalizados de 1 a 15. A visibilidade do Livro em áreas de assunto de relatórios mostra registros no livro atual, mas em áreas de assunto analíticas ela mostra os registros contidos nos sublivros também.

Sobre os relatórios pré-criados

O Oracle CRM On Demand oferece alguns relatórios pré-criados. Não é possível editá-los ou excluí-los. Porém, você pode abri-los, editá-los e salvá-los com diferentes nomes. Você pode usá-los para formular a base de um novo relatório personalizado. Esses relatórios ficam na Página inicial de relatórios e são organizados nas seguintes seções:

-  Listas rápidas
-  Análise do pipeline
-  Eficácia de vendas
-  Clientes
-  Serviço
-  Eficácia de marketing
-  Controle de uso

Listas rápidas

A tabela seguir relaciona as informações.

Nome do relatório	Descrição
Oportunidades por conta	Exibe uma lista com todas as suas oportunidades por conta
Oportunidades por estágio de vendas	Exibe uma lista com todas as suas oportunidades por estágio de vendas
Atividades por oportunidade	Crie e avalia uma lista com todas as suas atividades por oportunidades

Nome do relatório	Descrição
Contas por representante de vendas	Exibe uma lista com todas as suas contas por representante de vendas
Contatos - Mailing	Exibe e imprime uma lista de correspondência com todos os seus contados por conta
Lista de funcionários	Exibe uma lista completa dos usuários do Oracle CRM On Demand de sua empresa

Análise do pipeline

A tabela seguir relaciona as informações.

Nome do relatório	Descrição
Análise do pipeline	Analisa o pipeline para identificar as oportunidades e os desafios
Receitas - Análise de oportunidades	Analisa a receita da oportunidade
Análise da qualidade do pipeline	Avalia a qualidade de seus negócios e identifica os mais importantes que podem ser alvo e fechados rapidamente
Análise do pipeline da equipe	Analisa os negócios por equipe
10 principais oportunidades	Exibe e analisa os dez principais negócios
Análise de histórico do pipeline	Analisa o pipeline com base histórica para avaliar o desempenho atual comparado com as expectativas passadas
Receitas - Análise do histórico esperado do trimestre	Compara a receita esperada histórica com a receita atual do trimestre
Receitas - Análise de oportunidade histórica do trimestre	Compara a oportunidade esperada histórica com a receita atual do trimestre
Receitas - Análise de fechamento do trimestre	Compara a receita de fechamento do último trimestre com a receita atual
Oportunidade vs. Receita esperada vs. Receitas - Fechamento	Oferece noção imediata do desempenho de sua receita trimestral
Estágio de vendas - Análise do histórico	Analisa a atividade do pipeline e outras métricas para o histórico do estágio de vendas

Eficácia de vendas

A tabela seguir relaciona as informações.

Nome do relatório	Descrição
Lista dos melhores desempenhos	Exibe, analisa e identifica seus principais desempenhos nas regiões, setores etc
Vendas - Análise de eficácia por trimestre	Analisa a eficácia de vendas a cada trimestre por subordinado
Vendas - Análise de eficácia da equipe	Analisa a eficácia de vendas por equipe
Análise da atividade da equipe	Analisa a atividade da equipe para aumentar a produtividade da equipe
Análise da taxa de sucesso da equipe	Avalia a eficácia da taxa de sucesso da equipe
Análise do ciclo de vendas médio da equipe	Analisa a eficácia do ciclo de vendas médio da equipe

Clientes

A tabela seguir relaciona as informações.

Nome do relatório	Descrição
Análise do número de oportunidades das contas	Analisa o número total de contas com oportunidades através de dados demográficos diferentes
Análise do número de contas	Analisa o número total de contas através de dados demográficos diferentes
Análise de contatos por oportunidade	Analisa o número de contatos com oportunidades através de vários critérios
Análise de contatos por conta	Analisa o número total de contatos através de critérios de conta
10 principais clientes	Exibe e analisa suas dez principais contas
Análise de contas	Analisa suas contas e clientes
Análise de fechamento de receita por conta	Analisa o fechamento de receita através de dados demográficos da conta

Serviço

A tabela seguir relaciona as informações.

Nome do relatório	Descrição
-------------------	-----------

Nome do relatório	Descrição
Análise do serviço	Identifica os problemas-chave de serviço e rastreia as tendências de serviço em sua área.
Lista de relatórios de serviço	Analisa uma lista de solicitações-chave de serviço. Os dados são atualizados diariamente.
Análise de antiguidade de solicitações do serviço atual	Analisa e gerencia o aging de suas solicitações de serviço.
Análise de solicitações de serviço abertas	Avalia e analisa suas solicitações de serviço abertas.
Análise do número de solicitações de serviço	Avalia e analisa o número total de solicitações de serviço.
Análise dos serviços da equipe	Analisa as solicitações de serviço por membro da equipe.

Eficácia de marketing

A tabela seguir relaciona as informações.

Nome do relatório	Descrição
Status da campanha ativa	Analisa as métricas de desempenho de campanhas ativas.
Resultados da campanha concluída	Cria gráficos e compara métricas de desempenho específicas para campanhas concluídas.
Eficiência da campanha por nome de campanha	Avalia as métricas de desempenho selecionadas para campanhas concluídas.
Eficácia da campanha por tipo de campanha	Avalia as métricas de desempenho selecionadas das campanhas concluídas por tipo de campanha.
Análise de acompanhamento do lead	Analisa as tendências de aging, acompanhamento e status do lead.
Análise de origem do lead	Analisa as tendências de volume de leads por origem.
Análise de origem da oportunidade por data de fechamento	Rastreia as tendências de origem do lead para oportunidades com base na data de fechamento da oportunidade.
Análise de origem da oportunidade por data de criação	Rastreia as tendências de origem do lead para oportunidades com base na data de criação da oportunidade.
Receita projetada	Estima o fechamento de receita futuro com base em métricas de desempenho anteriores.






Controle de uso

Os relatórios de Controle de uso estão disponíveis para os usuários que tenham o privilégio Controle de uso. A tabela a seguir lista as informações.

Nome do relatório	Descrição
Análise de uso de objeto do aplicativo	Analisa o uso do tipo de registro em seu aplicativo por trimestre do calendário do ano selecionado.
Análise de adoção pelo usuário	Analisa a adoção pelo usuário do seu aplicativo com base nos log-ins do usuário.
Visão geral de instalação e configuração	Exibe um resumo da configuração do aplicativo e detalhes da configuração para a sua empresa.
Conexões de usuários por função	Exibe e analisa as conexões de usuários por função por mês e ano do calendário.
Conexões de usuários por 25 principais usuários	Exibe e analisa as principais conexões de usuários por mês e ano do calendário.
10 principais exibições de página	Exibe e analisa o desempenho das 10 principais exibições de página do aplicativo.
Desempenho do Analytics	Exibe uma análise do desempenho das consultas e dos painéis de relatórios e análises.

Métricas de relatório

As métricas a seguir são exibidas em alguns dos relatórios anteriores:

-  **Tamanho médio do negócio.** O tamanho médio do negócio com base na receita de oportunidade, convertida na moeda padrão do usuário.
-  **Custo por venda fechada.** O custo dividido pelo número de êxitos.
-  **Custo por lead.** O custo dividido pelo número de leads.
-  **ROI (Retorno do investimento).** A proporção do Retorno do investimento é calculada usando-se a receita de oportunidade total derivada da campanha (Ganho) e do custo total real da campanha (Custo). A fórmula é (Ganho menos Custo) dividido por Custo.
-  **Taxa de sucesso da oportunidade.** A porcentagem das oportunidades de sucesso.

Sobre o Calend. fiscal personalizado no Oracle CRM On Demand Answers

O Oracle CRM On Demand Answers oferece suporte a várias formas de opções de calendário:

- Trimestre do calendário.** Um tipo de calendário fiscal em que o ano fiscal pode iniciar em qualquer dia e mês. Cada ano fiscal de 12 meses é formado de quatro trimestres de três meses cada um. Cada mês é um mês todo e inicia e termina na mesma data.
- Modelo 5-4-4.** Um tipo de calendário fiscal em que o ano fiscal pode iniciar em qualquer dia e mês. Cada ano fiscal de 12 meses é formado de quatro trimestres de três meses cada um. O primeiro mês tem 5 semanas e o segundo e o terceiro meses têm 4 semanas.
- Modelo 4-4-5.** Um tipo de calendário fiscal em que o ano fiscal pode iniciar em qualquer dia e mês. Cada ano fiscal de 12 meses é formado de quatro trimestres de três meses cada um. O primeiro e o segundo meses têm 4 semanas e o terceiro mês tem 5 semanas.
- Calend. fiscal personalizado.** Um tipo de calendário fiscal com datas de início e término exclusivas para cada ano. Ele também permite que uma empresa controle de modo exclusivo que os anos tenham 53ª semana ou semana bissexta.

A dimensão da data já foi gerada para 20 anos (de 2000 a 2020) para todos os tipos de calendário, exceto para o tipo de calendário fiscal personalizado. Consequentemente, as empresas definidas com trimestre do calendário, tipo de calendário 4-4-5 ou 5-4-4 podem analisar as métricas fiscais com dados dentro desta faixa (de 2000 a 2020). Não é possível analisar os dados pelos períodos do calendário e fiscal, quando acessados ou unidos através das dimensões da data que estão fora desta faixa.










As empresas com calendário fiscal personalizado podem analisar as métricas fiscais por meio da dimensão da data apenas para anos definidos no Oracle CRM On Demand. Por exemplo, se você definir seu calendário fiscal pelos anos de 2000 a 2010, você poderá analisar as métricas fiscais apenas para esses 11 anos. Se um registro for criado, iniciado ou interrompido em uma data fora desta faixa, esse registro ainda ficará visível nos relatórios do Oracle CRM On Demand Answers, desde que não seja acessado ou unido através da tabela de dimensões da data.

Você deve se familiarizar com as considerações a seguir quando sua empresa usar um calendário fiscal personalizado:



- Se sua empresa alterar o tipo de calendário fiscal de padrão ou regular (trimestre do calendário, modelos 4-4-5 e 5-4-4) para um personalizado, a alteração não entrará em vigor imediatamente. Sua empresa deverá solicitar um ETL (Extract, Transform, and Load - Extrair, transformar e carregar) integral para que a alteração seja concluída.
- Se sua empresa alterar o calendário fiscal de padrão ou regular para um personalizado, não será possível analisar as capturas do histórico do pipeline no Oracle CRM On Demand Answers para os anos fiscais que não foram definidos no calendário fiscal personalizado. As capturas do histórico não podem ser alinhadas com a definição do novo calendário.
- Se sua empresa alterar a definição do calendário fiscal personalizado para um ano existente, essa alteração não entrará em vigor até que o ETL integral seja executado.
- A definição do calendário fiscal personalizado das novas empresas, bem como as definições do calendário dos novos anos fiscais de empresas existentes são processadas durante a atualização noturna.
- O campo código do calendário fiscal na dimensão da data pode ser usado para decodificar a definição do calendário fiscal de empresas com calendário padrão ou calendário fiscal regular. Porém, no caso de empresas que usam calendário fiscal personalizado, não será possível garantir que esse código seja consistente e, portanto, não poderá ser decodificado de modo seguro.
- As empresas que optarem por usar um calendário fiscal personalizado devem informar as definições desse calendário, iniciando pelo primeiro ano disponível e continuando de modo sequencial sem intervalo nas definições do ano fiscal. Se desejar, será possível configurar as definições de calendário para os primeiros anos, mas solicite um ETL integral.

Gerenciando relatórios

Para gerenciar relatórios, execute as seguintes tarefas:


-  [Configurando pastas de relatórios](#) (na página 751)
-  [Configurando a visibilidade do usuário para pastas de relatórios compartilhadas](#) (na página 753)
-  [Examinando dados do relatório](#) (na página 755)
-  [Imprimindo relatórios](#) (na página 756)
-  [Executando relatórios](#) (na página 757)
-  [Fazendo download de relatórios](#) (na página 759)
-  [Excluindo relatórios](#) (na página 760)
-  [Renomeando relatórios](#) (na página 761)
-  [Copiando e movendo relatórios](#) (na página 761)

Se a sua função incluir o privilégio Gerenciar relatórios personalizados, poderá executar estes procedimentos adicionais:

-  [Conceitos básicos de respostas \(relatórios personalizados\)](#) (na página 762)
-  [Tornando públicos os relatórios personalizados](#) (na página 989)

Tópicos relacionados

Consulte o seguinte tópico para obter as informações relacionadas:

-  [Relatórios](#) (na página 737)

Configurando pastas de relatórios

É possível configurar pastas de relatórios e limitar a visibilidade que os usuários têm dessas pastas. Depois disso, apenas os usuários aos quais foi concedida visibilidade de certas páginas poderão exibi-las na Página inicial de relatórios.

A configuração de pastas de relatórios consiste nas seguintes etapas gerais:

- 1** Criar pastas e subpastas (no Oracle CRM On Demand Answers).
- 2** Atribuir a visibilidade de usuário às pastas (nas páginas de administração do Oracle CRM On Demand).
Para obter mais informações sobre como configurar a visibilidade do usuário, consulte [Configurando a visibilidade do usuário para pastas de relatórios compartilhadas](#) (na página 753)
- 3** Preencher pastas com relatórios (no Oracle CRM On Demand Answers).

Observação: para executar este procedimento, sua função do usuário deve incluir o privilégio Gerenciar relatórios personalizados.

Para criar uma pasta de relatórios

- 1 No Oracle CRM On Demand, clique na guia Relatórios.
- 2 Na Página inicial de relatórios, na seção Relatórios e análises personalizados, clique em Gerir análises para abrir o Oracle CRM On Demand Answers.
- 3 No Oracle CRM On Demand Answers, clique em Gerenciar análises.
- 4 Na janela Gerenciar análises, selecione uma destas opções:
 - n Minhas pastas. Esta opção armazena a nova pasta no seu diretório de pasta privado.
 - n Pastas compartilhadas. Esta opção armazena a nova pasta na pasta compartilhada por toda a empresa.
- 5 Se você deseja criar a pasta como uma subpasta de outra pasta, abra a pasta principal.
- 6 Clique em Criar nova pasta.
- 7 Insira o nome da pasta e a descrição.

OBSERVAÇÃO: os nomes de pastas de relatórios estão restritos a 255 caracteres ou menos. A visibilidade não pode ser configurada para pastas de relatórios compartilhadas com nomes mais longos que 255 caracteres.

- 8 Clique em Criar pasta.

Quando uma pasta é criada, ela se torna visível na Página inicial de relatórios. Todos os usuários que possuem acesso à pasta Análises personalizadas compartilhadas podem ver as Pastas compartilhadas por toda a empresa criadas recentemente. Se necessário, a visibilidade da pasta compartilhada poderá ser restrita vinculando funções de usuário a elas. Caso nenhuma função do usuário esteja vinculada à pasta, a visibilidade permanecerá como pública.

Caso uma nova pasta seja criada em Minhas pastas, ela se tornará visível na pasta Minhas análises, que está disponível na guia Relatórios do Oracle CRM On Demand. Essa pasta contém apenas relatórios privados. Os outros usuários não poderão vê-los.

Para obter mais informações, consulte [Configurando a visibilidade do usuário para pastas de relatórios compartilhadas](#). (consulte "[Configurando a visibilidade do usuário para pastas de relatórios compartilhadas](#)" na página 753)

Para renomear uma pasta

- 1 Na janela Gerenciar análises, na linha da pasta, clique em Renomear.
 - 2 Insira o novo nome.
 - 3 (Recomendável) Selecione Preservar referências ao nome antigo deste item.
- 752** Ajuda online do Oracle CRM On Demand Versão 19

- 4 Clique em Atualizar.

Para excluir uma pasta

- n Na janela Gerenciar análises, na linha da pasta, clique em Excluir e confirme a sua ação.

Para preencher uma pasta de relatório com relatórios

- n Execute um destes procedimentos:

- n Crie o relatório e, em seguida, salve-o na pasta.
- n Copie ou mova um relatório salvo existente de uma pasta para outra.

Para obter mais informações sobre como copiar e mover relatórios, consulte [Copiando e movendo relatórios](#) (na página 761).

Configurando a visibilidade do usuário para pastas de relatórios compartilhadas

Por padrão, todas as funções do usuário têm visibilidade em cada pasta compartilhada. Você pode substituir esse padrão vinculando manualmente funções específicas a pastas individuais. No entanto, se você vincular manualmente uma função de usuário a uma pasta, o Oracle CRM On Demand revogará automaticamente a visibilidade para todas as outras funções de usuário (exceto a função Administrador) dessa pasta. Será necessário continuar vinculando manualmente cada função que deve ter visibilidade.

Se você vincular uma função a uma pasta com subpastas, a função também será vinculada a todas as subpastas. Para alterar isso, navegue para as subpastas e faça as alterações necessárias.

A função de Administrador possui visibilidade para todas as pastas em todos os momentos. Consequentemente, a função de Administrador não pode ser manualmente vinculada ou removida de uma pasta. Qualquer função personalizada criada copiando a função de Administrador herda essa mesma visibilidade para todas as pastas em todos os momentos, independentemente da função ser vinculada manualmente ou não às pastas.

Antes de começar. Para executar esse procedimento, sua função deve incluir o privilégio Gerenciar conteúdo.

Para configurar a visibilidade de usuário para uma pasta de relatório compartilhada

- 1 No canto superior direito de qualquer página no Oracle CRM On Demand (não no Oracle CRM On Demand Answers), clique no link global Admin.
- 2 Em Administração - Página inicial, na seção Gerenciamento de conteúdo, clique no link Gerenciamento de conteúdo.
- 3 Na página Gerenciamento de conteúdo, na seção Pastas de relatórios, clique no link Análises personalizadas compartilhadas.

A página Lista de pastas exibe todas as subpastas da pasta pai Análises personalizadas compartilhadas.

OBSERVAÇÃO: todos os usuários possuem visibilidade para a pasta raiz Análises personalizadas compartilhadas.

- 4 Selecione uma pasta da seguinte forma:
 - n Se a pasta na qual você quiser configurar a visibilidade for uma pasta de nível superior, clique no nome da pasta.
 - n Se a pasta na qual você quiser configurar a visibilidade for uma subpasta, clique no link Subpastas da pasta principal até chegar à pasta apropriada e clique no nome da pasta.
- 5 Para dar visibilidade à pasta para determinadas funções:
 - a Na página Detalhes da pasta, clique em Adicionar funções.
 - b Clique no ícone Pesquisa próximo a cada campo para vincular as funções de usuário.
 - c Clique em Salvar.
- 6 Para remover uma função à qual já tenha sido atribuída visibilidade da pasta:
 - a Na página Detalhes da pasta, no menu de nível do registro da função, selecione Remover.
 - b Confirme que você deseja remover a função da pasta.
- 7 Para remover uma função do usuário da visibilidade para uma pasta de relatório, clique em Remover.
- 8 Clique em Salvar.

DICA: ao definir a visibilidade para uma subpasta, você pode clicar no nome da pasta no campo Pasta principal para retornar à página Detalhes da pasta relativa à pasta principal.

Compartilhando relatórios particulares

A visibilidade para a pasta de relatórios particulares do usuário Minhas análises está restrita apenas ao usuário da sessão do Oracle CRM On Demand. A pasta Minhas análises contém relatórios criados pelo usuário e posteriormente armazenados como particulares. Os usuários que possuem o privilégio Gerenciar relatórios personalizados pode compartilhar os Relatórios particulares com outros salvando-os na Pasta compartilhada por toda a empresa.

Para compartilhar um relatório particular

- 1 No Oracle CRM On Demand, clique na guia Relatórios.
- 2 Na Página inicial de relatórios, na seção Relatórios e análises personalizados, clique em Gerir análises para abrir o Oracle CRM On Demand Answers.
- 3 No Oracle CRM On Demand Answers, clique em Abrir análise.

- 4 Na caixa de diálogo Abrir análise, navegue até a análise, selecione-a e clique em OK.
- 5 Na página Criar e exibir análise, clique em Salvar.
- 6 Na caixa de diálogo Salvar análise, selecione uma pasta de destino (como Pasta compartilhada por toda a empresa) dentro da pasta Pastas compartilhadas e clique em OK.

Sobre o compartilhamento e ocultação de relatórios pré-criados

Relatórios pré-criados são compartilhados com todos os usuários da empresa.

O privilégio Acessar relatórios do Analytics -Exibir análises pré-criadas controla se as análises pré-criadas compartilhadas são exibidas ou não para os usuário de funções específicas. Se Acessar relatórios do Analytics -Exibir análises pré-criadas estiver habilitado para uma função do usuário, todas as análises pré-criadas compartilhadas serão exibidas em suas guias Relatórios. Se o privilégio não estiver habilitado para a função do usuário, então todas as análises pré-criadas estarão ocultas.

Para ocultar relatórios pré-criados compartilhados específicos e exibir outros, desmarque o privilégio Acessar relatórios do Analytics -Exibir análises pré-criadas. Isso oculta todos os relatórios pré-criados compartilhados. Para compartilhar relatórios pré-criados específicos, acesse o Oracle CRM On Demand Answers, abra o relatório que deseja compartilhar e salve-o em uma pasta compartilhada dentro da Pasta compartilhada por toda a empresa. Configure a visibilidade da pasta compartilhada conforme o necessário.

OBSERVAÇÃO: O privilégio Acessar relatórios do Analytics - Exibir análises pré-criadas determina se os relatórios pré-criados são exibidos na Página inicial de relatórios. Ele não tem nenhum efeito sobre as outras páginas iniciais ou painéis pré-criados. Por isso, se o privilégio Acessar relatórios do Analytics - Exibir análises pré-criadas estiver selecionado, os relatórios pré-criados serão exibidos na Página inicial de relatórios, bem como nos painéis pré-criados e em outras páginas iniciais. Se o privilégio não estiver selecionado, os relatórios pré-criados serão exibidos nos painéis pré-criados e em outras páginas iniciais, mas não na Página inicial de relatórios.

Examinando dados do relatório

Os dados do relatório são exibidos em listas, tabelas ou gráficos. Em muitos relatórios, você pode selecionar categorias diferentes para reorganizar os mesmos dados em uma perspectiva diferente. Por exemplo, você pode exibir suas contas agrupadas primeiramente por região e depois alterar a seleção para exibir os mesmos dados agrupados por setor.

Em listas e tabelas, os valores nulos aparecem como campos vazios, exceto:

- Campos de ID, como ID da conta, ID do contato etc., nos quais eles aparecem como números negativos.
- Campos de nome de tipo de registro, como Nome da conta, Nome completo do contato, Nome do objeto personalizado 1 etc., nos quais eles aparecem como *Não especificado*

Em gráficos e tabelas, você pode também fazer drill-down de cada segmento para ver os registros que o compreendem.

Para comparar números relativos e absolutos, vários relatórios de tabela mostram também uma tabela de métricas de dados suportadas.

Para alterar a perspectiva do relatório

- n** Na lista suspensa, selecione outra categoria para reorganizar os mesmos dados em uma perspectiva diferente.

Para exibir os registros que incluem um segmento da tabela ou gráfico

- n** Na tabela, clique em um segmento do gráfico de setores ou do gráfico de barras.
É exibida uma lista de oportunidades, contas ou solicitações de serviço subjacentes que contribuem nesse segmento.

Imprimindo relatórios

Você pode imprimir um relatório na Página inicial de relatórios ou, se sua função incluir o privilégio Gerenciar relatórios personalizados, poderá imprimi-lo no Oracle CRM On Demand Answers.

DICA: a impressão em modo paisagem otimiza a aparência de um relatório.

Para imprimir um relatório na Página inicial de relatórios

- 1** No Oracle CRM On Demand, clique na guia Relatórios.
- 2** Na Página inicial de relatórios, clique no link do relatório que você deseja imprimir:
 - n** Para imprimir um relatório pré-criado, clique no link do relatório na Página inicial de relatórios.
 - n** Para imprimir um relatório personalizado, faça o drill-down na pasta Minhas análises ou na pasta Análises Compartilhadas e clique no link do relatório personalizado.
- 3** Role para a parte inferior da página de relatório, clique em Versão para impressão e selecione HTML ou PDF, dependendo do formato que você deseja.
O relatório é aberto em uma janela separada.
- 4** Na janela do relatório, no menu do navegador, selecione Arquivo e Imprimir.
- 5** Na janela de impressão, selecione suas preferências e imprima o relatório.
- 6** Feche a janela do relatório.

Para imprimir um relatório no Oracle CRM On Demand Answers

- 1** No Oracle CRM On Demand, clique na guia Relatórios.
- 2** Na Página inicial de relatórios, na seção Relatórios e análises personalizados, clique em Gerir análises para abrir o Oracle CRM On Demand Answers.
- 3** Na página Oracle CRM On Demand Answers, clique em Abrir análise.

- 4 Na caixa de diálogo Abrir análise, localize e selecione a análise que deseja imprimir e clique em OK.
- 5 Na página Criar e exibir análise, na barra de título, clique em Visualizar análise.
- 6 Vá para a parte inferior do relatório e clique em Versão para impressão e selecione HTML ou PDF.
O relatório é aberto em uma janela separada.
- 7 Na janela do relatório, no menu do navegador, selecione Arquivo e Imprimir.
- 8 Na janela de impressão, selecione suas preferências e imprima o relatório.
- 9 Feche a janela do relatório.

Executando relatórios

Embora você possa exibir relatórios em diversas páginas do aplicativo, a Página inicial de relatórios fornece um único ponto de acesso a todos os relatórios pré-criados e relatórios personalizados públicos.

Para executar um relatório

- 1 No Oracle CRM On Demand, clique na guia Relatórios.

A Página inicial de relatórios agrupa os relatórios nas seguintes categorias:

Categoria	Descrição
Relatórios e análises personalizados	Todos os relatórios personalizados são criados pelos usuários da sua empresa. Os relatórios liberados para alguns ou para todos os funcionários são Análises personalizadas compartilhadas, enquanto os relatórios particulares são Minhas análises. Somente usuários com funções que incluem o privilégio Gerenciar relatórios personalizados podem criar relatórios personalizados usando o link Gerir análises.
Listas rápidas	Relatórios usados para gerar relatórios de lista padrão, em vez de análises interativas ou gráficas.
Análise do pipeline	Relatórios que ajudam a avaliar a eficácia de vendas e da equipe da empresa.
Eficácia de vendas	Relatórios que ajudam a avaliar o desempenho e as tendências atuais e históricos do pipeline da empresa.
Clientes	Relatórios que ajudam a avaliar a qualidade e a demografia de suas contas e contatos.
Serviço	Relatórios para avaliar a eficiência da sua organização de serviços.

Categoria	Descrição
Comunicações	Relatórios que ajudam a avaliar estatísticas relativas ao uso do seu Oracle Contact On Demand, com base em cada grupo de trabalho e projeto. A seção Comunicações será exibida se sua função de usuário tiver privilégio para visualizar esse painel.
Eficácia de marketing	Relatórios que ajudam a avaliar a eficácia das atividades de gerenciamento de campanha e de lead.

- 2 Na Página inicial de relatórios, clique no link do relatório pré-criado que deseja executar, ou faça drill-down de uma pasta para clicar no link de um relatório personalizado que deseja executar.

As informações do relatório são exibidas na página Relatórios.

- 3 Dependendo do relatório específico, você poderá realizar as seguintes ações na página Relatórios:



- n Para mostrar dados de uma perspectiva diferente, selecione outras opções nas listas suspensas.
- n Para verificar os totais exatos de um segmento em uma tabela ou gráfico, coloque o ponteiro sobre o segmento.
- n Para verificar os registros pertencentes a um segmento, clique no segmento. A lista de registros é exibida com seus dados específicos.
- n Para filtrar em um nível de relatório, selecione uma opção na lista suspensa Nível de relatório:

Nível de relatório	Descrição
(Todas as opções)	Um relatório executado nos dados de propriedade de qualquer usuário de quem o usuário da sessão tenha visibilidade no Oracle CRM On Demand Answers.
0	Relatório executado nos dados de propriedade apenas do usuário da sessão.
1	Relatório executado nos dados de propriedade dos usuários que estiverem um nível abaixo do usuário da sessão na hierarquia organizacional, e em todos os níveis acima do nível selecionado.
2	Relatório executado nos dados de propriedade dos usuários que estiverem dois níveis abaixo do usuário da sessão na hierarquia organizacional, e em todos os níveis acima do nível selecionado.

- n Para fazer download do relatório, vá para a parte inferior da página do relatório, clique em Download, selecione a opção que deseja e siga as instruções na tela para fazer download do relatório.
- n Para atualizar o relatório com dados atuais, em tempo real (disponíveis para a maioria dos relatórios, mas não para todos), clique no botão Atualizar localizado na parte inferior da página.
- n Para imprimir o relatório, clique no link Versão para impressão localizado na parte inferior da página.

Tópicos relacionados






Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas:

-  [Relatórios](#) (na página 737)
-  [Examinando dados do relatório](#) (na página 755)

Fazendo download de relatórios

Você pode fazer download de um relatório na Página inicial de relatórios ou, se sua função incluir o privilégio Gerenciar relatórios personalizados, poderá fazê-lo no Oracle CRM On Demand Answers.

Para fazer download de um relatório na Página inicial de relatórios

- 1 Clique na guia Relatórios.
- 2 Na Página inicial de relatórios, clique no link para o relatório do qual você deseja fazer o download:
- 3 Vá para a parte inferior da página de relatório, clique no link Download e selecione uma das seguintes opções na lista suspensa:
 -  Download para Microsoft Excel (para Excel 2002 ou mais recente)
 -  Download para Excel 2000
 - OBSERVAÇÃO:** o download de gráficos para Excel 2000 não é suportado; somente dados podem ser transferidos por download.
 -  Download de dados (.csv)
 -  Download de dados (.txt)
 -  Download de página da Web (MHTML)
- 4 Siga as instruções da tela para fazer download do relatório.
- 5 Clique em Voltar para Página inicial de relatórios para retornar à Página inicial de relatórios.

Para fazer download de um relatório no Oracle CRM On Demand Answers

- 1 Clique na guia Relatórios.
- 2 Na Página inicial de relatórios, clique em Gerir análises na seção Relatórios e análises personalizados.

O Oracle CRM On Demand Answers é exibido em uma página separada, independentemente de outras páginas do Oracle CRM On Demand.
- 3 Clique em Abrir análise na seção Abrir análise existente.

- 4 Na caixa de diálogo Abrir análise, localize e selecione a análise da qual deseja fazer download e clique em OK.
- 5 Na página Criar e exibir análise, na barra de título, clique em Visualizar análise.
- 6 Vá para a parte inferior do relatório, clique no link Download e selecione uma das seguintes opções:
 - n Download para Microsoft Excel (para Excel 2002 ou mais recente)
 - n Download para Excel (2000)
 - n Download de dados (.csv)
 - n Download de dados (.txt)
 - n Download de página da Web (MHTML)
- 7 Siga as instruções da tela para fazer download do relatório.
- 8 Clique em Fechar janela, no canto superior direito do relatório, para retornar à página do Oracle CRM On Demand Answers.
- 9 Clique em Fechar janela na página do Oracle CRM On Demand Answers para retornar à Página inicial de relatórios.

Importando o relatório descarregado

No Excel, selecione Arquivo e Abrir para importar o relatório descarregado. Se os dados forem exibidos em uma única coluna, selecione essa coluna e escolha Dados e, em seguida, Texto para colunas. Em algumas versões do Excel, você pode clicar duas vezes no ícone do arquivo descarregado, no Windows Explorer, para importar o relatório. Para obter mais informações sobre compatibilidade com sua versão do Excel, entre em contato com sua equipe interna de suporte de TI.

Excluindo relatórios

Você pode excluir relatórios que tenha criado, mas não é possível excluir relatórios criados por outros usuários.

Para excluir relatórios que você criou

- 1 Clique na guia Relatórios.
- 2 Na Página inicial de relatórios, na seção Relatórios e análises personalizados, clique em Gerir análises.
- 3 Na página do Oracle CRM On Demand Answers, na seção Gerenciar análises, clique no botão Gerenciar análises.
- 4 Na janela Gerenciar análises, selecione a pasta com o relatório.

- 5 Na linha do relatório, clique em Excluir e confirme a exclusão selecionando Sim.
- 6 Clique em Conceitos básicos no início da página para voltar à página Conceitos básicos de respostas.

Renomeando relatórios

É possível renomear os relatórios criados. Você só pode renomear os relatórios que você criou, não os criados por outros usuários.

Para renomear os relatórios que você criou

- 1 Clique na guia Relatórios.
- 2 Na Página inicial de relatórios, na seção Relatórios e análises personalizados, clique em Gerir análises.
- 3 Na página do Oracle CRM On Demand Answers, na seção Gerenciar análises, clique no botão Gerenciar análises.
- 4 Na janela Gerenciar análises, selecione a pasta com o relatório que você deseja renomear.
- 5 Na linha do relatório, clique em Renomear.
- 6 Atualize o campo Nome.
- 7 Se necessário, atualize o campo Descrição (até 2.000 caracteres).
Se seu relatório for público, o texto dos campos Nome e Descrição será exibido na Página inicial de relatórios do funcionário, exatamente como informado.
- 8 Clique em Atualizar.
- 9 Clique em Conceitos básicos no início da página para voltar à página Conceitos básicos de respostas.

Copiando e movendo relatórios

Você pode copiar um relatório de uma pasta para outra de duas formas:

- n Abrindo o relatório na página Criar e exibir análise no Oracle CRM On Demand Answers e salvando-o em outra pasta.
OBSERVAÇÃO: use este método quando você quiser copiar um relatório de Minha pasta para uma pasta compartilhada.
- n Usando o recurso Copiar/Mover da janela Gerenciar análises no Oracle CRM On Demand Answers.
OBSERVAÇÃO: não use este método para copiar um relatório de Minha pasta para uma pasta compartilhada.

Você também pode usar o recurso Copiar/Mover da janela Gerenciar análises no Oracle CRM On Demand Answers para mover um relatório de uma pasta para outra.

O procedimento a seguir descreve como copiar um relatório de Minha pasta para uma pasta compartilhada.

Para copiar um relatório de Minha pasta para uma pasta compartilhada

- 1 No Oracle CRM On Demand, clique na guia Relatórios.
- 2 Na Página inicial de relatórios, na seção Relatórios e análises personalizados, clique em Gerir análises para abrir o Oracle CRM On Demand Answers.
- 3 No Oracle CRM On Demand Answers, clique em Abrir análise.
- 4 Na caixa de diálogo Abrir análise, navegue até o relatório que você deseja compartilhar, selecione-o e clique em OK.
- 5 Na página Criar e exibir análise, clique em Salvar.
- 6 Na caixa de diálogo Salvar análise, navegue até a pasta para a qual você deseja copiar ou mover o relatório.
- 7 Clique em OK.

O procedimento a seguir descreve como copiar ou mover um relatório de uma pasta para outra.

Para copiar ou mover um relatório de uma pasta para outra usando a janela Gerenciar análises

- 1 No Oracle CRM On Demand, clique na guia Relatórios.
- 2 Na Página inicial de relatórios, na seção Relatórios e análises personalizados, clique em Gerir análises para abrir o Oracle CRM On Demand Answers.
- 3 No Oracle CRM On Demand Answers, clique em Gerenciar análises.
- 4 Na janela Gerenciar análises, na linha da pasta, clique em Copiar/Mover.
- 5 No diretório do relatório, selecione a pasta para a qual você deseja copiar ou mover o relatório.
- 6 Clique em Copiar ou Mover.

Conceitos básicos de respostas (relatórios personalizados)

OBSERVAÇÃO: para criar relatórios personalizados, sua função de usuário deve incluir o privilégio Gerenciar relatórios personalizados ou Gerenciar relatórios pessoais.

A página Conceitos básicos de respostas contém links para as seguintes ações:

- n Abrir análise existente.** Clique neste link para abrir uma análise existente armazenada em sua pasta particular ou na pasta compartilhada. Para obter mais informações, consulte [Gerenciando relatórios](#) (na página 751).
- n Gerenciar análises.** Clique neste link para excluir ou renomear uma análise existente. Para obter mais informações, consulte [Gerenciando relatórios](#) (na página 751).
- n Criar nova análise.** Esta seção contém links para áreas de assunto que formam a base de um relatório personalizado.

Criando uma nova análise (relatório personalizado)

A seção Criar nova análise contém duas listagens de áreas de assunto que podem ser usadas no relatório: as áreas de assunto de Análise e de Relatório. A maioria dos relatórios usa dados de uma única área de assunto. É possível criar um relatório usando dados de duas áreas de assunto, mas essa é uma tarefa avançada.

Cada área de assunto contém campos de dados (organizados em dimensões) e métricas relacionadas.

As áreas de assunto de Análise usam dados que são compilados à noite. Essas áreas geralmente contêm dados históricos ou de tendência, ou contêm cálculos mais complexos que os das áreas de assunto de Relatório. Os relatórios criados nas áreas de assunto de Análise exibem a data e hora da última atualização na parte inferior da página. Se essa for a primeira vez que você se conecta, as análises históricas não exibirão dados durante o período inicial de 24 horas.

As áreas de assunto de Relatório fornecem análises em tempo real. Os dados contidos nesses relatórios podem mudar durante o dia de trabalho. Os relatórios criados nas áreas de assunto de Relatório contêm o botão Atualizar, para que você atualize-os em tempo real. Para obter mais informações sobre áreas de assunto, consulte [Sobre áreas de assunto em relatórios](#) (consulte "Sobre as áreas de assuntos nos relatórios" na página 768).

Antes de começar. Proceda da seguinte maneira:

- n** Verifique se os dados que deseja incluir não estão disponíveis em um relatório pré-criado.
- n** Familiarize-se com as limitações de relatórios e objetos de relatório. Para obter mais informações, consulte [Sobre limitações em relatórios](#) (consulte "Sobre as limitações dos relatórios" na página 764).
- n** Examine as informações sobre relatórios personalizados. Se você tiver adicionado novos campos, poderá usar esses campos personalizados no relatório. Se tiver alterado os nomes de exibição dos campos, os novos nomes serão usados nos relatórios. No entanto, se você renomear tipos de registro, por exemplo, Contas, os novos nomes não serão refletidos nos relatórios.

OBSERVAÇÃO: se você tiver selecionado a opção de adicionar novos valores da lista de opções ao importar dados, esses novos valores não serão exibidos nos relatórios durante 24 horas. Portanto, não será possível usar os novos valores da lista de opções como filtros durante esse período.

Para criar um relatório personalizado, clique em uma das áreas de assunto de Análise ou de Relatório. O Oracle CRM On Demand Answers o orientará no processo de configuração do relatório personalizado e de execução de uma análise dinâmica. Esse processo consiste nestas etapas gerais:

- 1** [Etapa 1: Definir critérios](#) (na página 905)

Configure colunas e filtros. Adicione filtros para determinar os dados que serão incluídos (opcional, mas recomendável). Os filtros restringem os dados de exibição, reduzindo o tamanho do conjunto de dados e evitando problemas de desempenho.

2 [Etapa 2: Criar layouts](#) (na página 933)

Adicione gráficos ou tabelas (opcional) para incluir representações gráficas ou alternativas de dados.

3 [Etapa 3: Definir prompts \(opcional\)](#) (na página 984)

Adicione prompts que permitem que os usuários especifiquem valores de filtro ao executar o relatório.

4 [Etapa 4: Revisar relatórios](#) (na página 989)

Verifique os resultados do relatório antes de salvá-lo.

Para criar um relatório personalizado

1 Clique na guia Relatórios na parte superior da página.

2 Na Página inicial de relatórios, clique no link Gerir análises na seção Relatórios e análises personalizados.

O Oracle CRM On Demand Answers é exibido em uma página separada, independentemente de outras páginas do Oracle CRM On Demand.

3 Clique em uma área de assunto de Análise ou de Relatório.

Sobre as limitações dos relatórios

As limitações dos relatórios são listadas nas seções a seguir.

Relatório de objetos de personalização

O Oracle CRM On Demand Answers oferece suporte abrangente aos objetos personalizados do relatório. Você pode reportar Objetos personalizados 1, 2 e 3 e seu relacionamento muitos-para-muitos com contas, contatos, oportunidades e solicitações de serviço por meio das áreas de assunto especialmente dedicadas. Use a área de assunto dos Objetos personalizados avançados para reportar o relacionamento entre os Objetos personalizados 4-15 e outros objetos pré-criados, incluindo os Objetos personalizados 1, 2 e 3. Porém, o relatório de objetos personalizados é suportado no momento apenas por áreas de assunto em tempo real. Não está disponível em áreas de assunto histórico.

Limites do texto de descrição

Os campos Texto de descrição limitam quanto o texto pode ser impresso em um relatório:

- n** Se o conjunto de caracteres usar caracteres de byte único, os primeiros 2.000 caracteres serão exibidos se o tamanho total do byte for menor que 4.000.
- n** Se o conjunto de caracteres usar caracteres de vários bytes, os primeiros 1.000 caracteres serão exibidos se o tamanho total do byte for maior que 2.000.

Número máximo de linhas

O número máximo de registros que pode ser exibido como a seguir:

- n Visualização de tabela.** Para esta visualização, o número máximo de registros que podem aparecer é 10.000. Esse valor também controla o número possível de linhas para download. No entanto, ele suporta até 65.000 linhas para o download de arquivos CSV ou arquivos de texto.
- n Visualização de tabela dinâmica.** No caso desta exibição, o número máximo de registros que pode ser exibido é 20.000 e o número máximo de células preenchidas (linhas multiplicadas por colunas) é 150.000. As colunas excluídas e ocultas não são consideradas neste limite.
- n Listas suspensas.** O número máximo de valores que pode ser exibido nas listas suspensas é 1.000. Esse número inclui as listas suspensas nas condições do filtro e nos prompts do painel e do relatório.

Limite de tempo para execução da consulta

O Oracle CRM On Demand Answers fornece o desempenho ideal para consultas e relatórios enquanto equilibra o desempenho do Oracle CRM On Demand. Para minimizar o efeito negativo de consultas demoradas ou de consultas rápidas sobre o desempenho geral do Oracle CRM On Demand Answers, um tempo limite foi ativado para relatórios de histórico e em tempo real. As consultas que excedem o tempo limite geram uma mensagem de erro de tempo limite. Os limites costumam ser de 10 minutos para áreas de assunto de Relatórios (em tempo real) e de 180 minutos para áreas de assunto de Análises (de histórico), mas algumas implementações têm limites inferiores. Para obter informações sobre como otimizar o tempo de execução da consulta, consulte [Sobre o desempenho do relatório](#) (na página 1033) e [Otimizando o desempenho](#) (na página 1034).

Listas de opções com várias seleções

Os valores da lista de opções com várias seleções (MSPs) não são suportados em áreas de assunto de relatório em tempo real. Eles são suportados em áreas de assunto histórico para as seguintes áreas de assunto:

- n** Conta
- n** Atividade
- n** Contato
- n** Concessionária
- n** Lead
- n** Oportunidade
- n** Solicitação de serviço

Prompt do filtro da coluna em análises combinadas

Os prompts do filtro da coluna oferecem filtragem geral de uma coluna em uma solicitação. Porém, o prompt do filtro desta coluna não fica disponível em solicitações de análise combinada.

Visibilidade do livro

Quando um livro é selecionado do Seletor de livro em uma área de assunto histórico, ele mostra os registros incluídos no livro e seus sublivros. Não é possível excluir os registros contidos em sublivros de áreas de assunto histórico. Considerando as áreas de assunto de relatório em tempo real, ele mostra apenas os registros associados ao livro atual, não aos associados aos sublivros.

Taxas de câmbio

Se sua empresa tiver mais de uma moeda ativa, o administrador da empresa deverá configurar taxas de câmbio para cada moeda. As alterações feitas nas taxas de câmbio serão exibidas nos relatórios depois da atualização noturna dos dados do Analytics. Uma única taxa de câmbio é determinada para cada mês e todas as transações no mês usam essa taxa.

Alguns tipos de registro têm vários campos de data. Apenas um campo Data é usado para determinar a taxa de câmbio do mês. No caso de conversões de moeda do ativo, o campo Data de compra determina o mês que será usado. No caso de uma oportunidade, será usada a Data de fechamento da oportunidade mais próxima da Data efetiva da taxa de câmbio.

Definições de localização

Se você alterar o idioma padrão, os elementos do relatório serão exibidos no idioma recém-selecionado. Porém, os dados dos relatórios ou dos painéis dependem do idioma padrão da sua empresa, independente do idioma selecionado.

Suporte de data

O Oracle CRM On Demand Answers suporta análise de métricas de data por meio da dimensão da data para 20 anos (de 2000 a 2020) para empresas que usam o trimestre do calendário ou o padrão, os modelos do calendário fiscal. No caso de empresas que usam o calendário fiscal personalizado, o Oracle CRM On Demand Answers pode oferecer suporte à análise de métricas de data só para os anos definidos no Oracle CRM On Demand. Mesmo que um registro seja criado fora deste período, será possível exibi-lo, desde que ele não seja analisado através da dimensão da data.

As dimensões de data são configuradas de maneira diferente em áreas de assunto analíticas (históricas) do que em áreas de assunto de relatório (em tempo real). Em áreas de assunto analíticas, como só existe uma dimensão de data (padrão ou canônica) e talvez haja um ou mais conjuntos de métricas que usam datas diferentes, essas métricas podem ser informadas por qualquer data dentro do intervalo desejado. Em áreas de assunto de relatório, como existem uma ou várias dimensões de data (simuladas) e apenas um conjunto de métricas, essas métricas podem ser analisadas usando-se dimensões de data diferentes.

Por exemplo, considere a área de assunto analítica Histórico da oportunidade, que contém uma dimensão de data (Data de fechamento) e dois conjuntos de métricas. O conjunto padrão de métricas, Métricas da oportunidade, se baseia na Data de fechamento, mas também existe outro conjunto de métricas, Métricas da oportunidade por data de abertura, para permitir a análise das oportunidades por uma data de abertura. No entanto, a área de assunto Relatório de oportunidades contém duas dimensões de data: Data de abertura e Data de fechamento, e um conjunto de métricas (Métricas da oportunidade). A vantagem de usar a dimensão de data da área de assunto analítica é que ela sempre permite a análise de várias métricas relacionadas a todo o período usando qualquer data dentro do intervalo desejado em um único relatório.

A tabela a seguir resume a configuração das dimensões de data entre as áreas de assunto analíticas e de relatório.

Característica	Área de assunto da análise	Áreas de assunto de relatório
Dimensões de data	Uma	Uma ou várias
Conjuntos de métricas	Uma ou várias	Uma

Suporte de hora

Para que todos que usam o relatório possam exibir dados consistentes, todas as horas mostradas em relatórios são informadas no fuso horário da empresa.

Cotas de usuário

As cotas de usuário estão disponíveis para o relatório nas seguintes áreas de assunto: Atividades, Atividades - Histórico, Oportunidade, Histórico da oportunidade, Produtos-oportunidade e Histórico de produtos-oportunidades. Você deve se familiarizar com as considerações a seguir ao reportar as cotas de usuário:





- A relação da cota de usuário com o ano fiscal tem como base o ano em que o último período do ano fiscal termina. Por exemplo, se o ano fiscal iniciar em julho de 2008, os valores da cota de usuário definidos para o período do ano fiscal de julho de 2008 a junho de 2009 referem-se ao ano fiscal de 2009.
- Se sua empresa alterar a definição do calendário fiscal, você deverá excluir e recriar as cotas de usuários se a consolidação dos valores da conta anual e trimestral para usuários tiver que corresponder às cotas do Oracle Contact On Demand e do Oracle CRM On Demand Answers. Entretanto, a relação de cota de usuário com o ano fiscal no Oracle CRM On Demand Answers ainda terá como base o ano em que o último período do ano fiscal termina.
- As cotas de usuário são definidas para nome da cota, data (mês ou maior) e usuário. Elas não são definidas no nível da oportunidade. Se você tentar reportar as métricas da cota e as métricas da oportunidade com o campo dimensão da oportunidade, será possível encontrar erros de ODBC. Você também poderá encontrar erros de ODBC quando a cota de usuário for reportada no nível do objeto da dimensão menor que o nível definido ou o nível disponível. Por exemplo, as cotas de usuário são definidas no nível do mês; se você tentar reportar no nível da data, poderá encontrar um erro de ODBC.
- As métricas da cota de usuário sempre serão geradas com a Visibilidade do gerente, independente da visibilidade do usuário. Consequentemente, não será possível aos usuários que não sejam administradores da empresa, reportarem as cotas de usuário junto com as métricas da oportunidade quando sua visibilidade estiver definida como Visibilidade da equipe.
- Você pode presenciar erros de ODBC se reportar as métricas da cota de usuário com uma dimensão não condicionada. Por exemplo, as métricas da cota de usuário não são definidas na dimensão da oportunidade na área de assunto Histórico da oportunidade e, consequentemente, você pode presenciar erros de ODBC se tentar reportar métricas da oportunidade e da cota de usuário junto com os campos dimensão da oportunidade.
- Se você definir mais de uma cota para um determinado ano, os valores da cota de usuário mostrados nos relatórios será um grupo com todos os tipos de cotas desse ano. Use o recurso filtrar por métrica se desejar que o relatório mostre os valores da cota de usuário dos tipos de cota selecionados para esse ano. Por exemplo, se Cota do serviço e Cota da licença forem dois tipos de cota do ano fiscal de 2009, e você

desejar que apenas a Cota do serviço seja exibida nos relatórios quando reportar a receita da oportunidade, use a fórmula filtro-métrica na coluna de valor da cota de usuário:

```
FILTER("Métrica da cota". "QUOTA VALUE" USING (Cota. "QUOTA NAME" = 'Cota do serviço'))
```

Associações dos objetos personalizados 1, 2 e 3

Você não pode informar a associação muitos-para-muitos entre os Objetos personalizados 1, 2 e 3 com os seguintes objetos no Oracle CRM On Demand Answers:

-  Atividades
-  Ativos
-  Leads
-  Produtos

O relacionamento muitos-para-muitos é implementado apenas para os Objetos personalizados 1, 2 e 3 e Conta, Contato, Solicitação de serviço e Oportunidade no Oracle CRM On Demand Answers. Esse relacionamento ainda será implementado entre os Objetos personalizados 1, 2 e 3 e Atividades, Ativos, Leads e Produtos. Entretanto, os clientes podem reportar o relacionamento muitos-para-muitos entre esses objetos e os Objetos personalizados 1, 2 e 3, usando a área de assunto de Objetos personalizados avançados.





Sobre as áreas de assuntos nos relatórios

A página Conceitos básicos de respostas contém duas categorias de áreas de assunto: Analytics e Relatório. As áreas de assunto na categoria do Analytics geram os relatórios que são históricos e que mostram as análises de tendências com base nos dados que serão atualizados à noite. As áreas de assunto na categoria de Relatório fornecem análises de dados a cada segundo e informações em tempo real.

As áreas de assunto representam informações relacionadas a uma área de negócios ou o relatório e a análise precisará de um determinado público. Os nomes das áreas de assunto correspondem ao tipo de informação que eles contêm, como objetos da dimensão (tipos de registro) e métricas de informações, que os usuários de negócios desejam analisar. Os nomes das áreas de assunto organizam e categorizam essas informações em várias pastas.

Área de assunto da análise

Os links a seguir fornecem informações detalhadas sobre cada área de assunto, incluindo seu objetivo comercial, seu tipo de relacionamento (um-para-um, um-para-muitos, muitos-para-muitos etc) e uma listagem de dimensões e métricas disponíveis:

-  [Endereços da conta](#) (consulte "[Análise dos endereços da conta - Área de assunto](#)" na página 775)
-  [Histórico da conta e do concorrente](#) (consulte "[Análise do histórico da conta e do concorrente - Área de assunto](#)" na página 776)
-  [Histórico da conta e do parceiro](#) (consulte "[Análise do histórico da conta e do parceiro - Área de assunto](#)" na página 778)
-  [Histórico da conta e da conta relacionada](#) (consulte "[Análise do histórico da conta e da conta relacionada - Área de assunto](#)" na página 781)

- [n Histórico dos contatos da conta](#) (consulte "[Análise do histórico dos contatos da conta - Área de assunto](#)" na página 783)
- [n Histórico da conta](#) (consulte "[Análise do histórico da conta - Área de assunto](#)" na página 784)
- [n Histórico da equipe da conta](#) (consulte "[Análise do histórico da equipe da conta - Área de assunto](#)" na página 786)
- [n Atividades - Histórico](#) (consulte "[Análise de Atividades - Histórico - Área de assunto](#)" na página 787)
- [n Histórico de ativo](#) (consulte "[Análise do histórico de ativo - Área de assunto](#)" na página 789)
- [n Histórico da atividade de chamada](#) (consulte "[Análise do histórico da atividade de chamada - Área de assunto](#)" na página 790)
- [n Histórico da campanha](#) (consulte "[Análise do histórico da campanha - Área de assunto](#)" na página 792)
- [n Histórico de resposta da campanha](#) (consulte "[Análise do histórico de resposta da campanha - Área de assunto](#)" na página 794)
- [n Endereços do contato](#) (consulte "[Análise de endereços de contato - Área de assunto](#)" na página 795)
- [n Histórico do contato](#) (consulte "[Análise do histórico do contato - Área de assunto](#)" na página 796)
- [n Histórico de interesses do contato](#) (consulte "[Análises do histórico de interesses do contato - Área de assunto](#)" na página 797)
- [n Histórico de receita do contato](#) (consulte "[Análise do histórico de receita do contato - Área de assunto](#)" na página 798)
- [n Histórico de equipes do contato](#) (consulte "[Análise do histórico de equipes do contato - Área de assunto](#)" na página 799)
- [n Histórico de registro de negócio](#) (consulte "[Análise do histórico do registro de negócio - Área de assunto](#)" na página 800) (somente Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition)
- [n Registros de negócio - Histórico de receita do produto](#) (consulte "[Análise do histórico de receita do produto do registro de negócio - Área de assunto](#)" na página 802) (somente Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition)
- [n Histórico da concessionária](#) (consulte "[Análise do histórico da concessionária - Área de assunto](#)" na página 804) (somente Oracle CRM On Demand Automotive Edition)
- [n Histórico da família](#) (consulte "[Área do assunto: Análise do histórico da família](#)" na página 805) (somente Oracle CRM On Demand Financial Services Edition)
- [n Leads - Histórico](#) (consulte "[Área do assunto: Análise de histórico do lead](#)" na página 807)
- [n Histórico de solicitação MDF](#) (consulte "[Área do assunto: Análise de histórico da solicitação MDF](#)" na página 809) (somente Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition)
- [n Histórico do evento de formação médica](#) (consulte "[Área do assunto: Análise de histórico do evento de formação médica](#)" na página 811) (somente Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition)
- [n Histórico da oportunidade e do concorrente](#) (consulte "[Área do assunto: Análise de histórico de oportunidade e do concorrente](#)" na página 813)
- [n Histórico da oportunidade e do parceiro](#) (consulte "[Área do assunto: Análise de histórico de oportunidade e do parceiro](#)" na página 815)






- [Histórico da oportunidade](#) (consulte "[Área do assunto: Análise de histórico de oportunidade](#)" na página 817)
- [Histórico de receita do produto da oportunidade](#) (consulte "[Análise de histórico de receita do produto da oportunidade - Área do assunto](#)" na página 819)
- [Histórico do parceiro](#) (consulte "[Área do assunto de Análise de histórico do parceiro](#)" na página 821) (somente Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition)
- [Histórico do pipeline](#) (consulte "[Área do assunto: Análise de histórico do pipeline](#)" na página 822)
- [Histórico da carteira](#) (consulte "[Área do assunto: Análise de histórico da carteira](#)" na página 824) (somente Oracle CRM On Demand Financial Services Edition)
- [Histórico do produto](#) (consulte "[Área do assunto: Análise de histórico do produto](#)" na página 825)
- [Histórico do estágio de vendas](#) (consulte "[Área do assunto: Análise de histórico do estágio de vendas](#)" na página 826)
- [Histórico da solicitação de serviço](#) (consulte "[Área do assunto: Análise de histórico da solicitação de serviço](#)" na página 828)
- [Histórico de produto com preço especial](#) (consulte "[Análise de histórico do produto com preço especial - Área de assunto](#)" na página 829)
- [Análise do controle de uso](#) (consulte "[Análise de controle de uso - Área de assunto](#)" na página 832)

Áreas de assunto de relatório

Os links a seguir fornecem informações detalhadas sobre cada área de assunto, incluindo seu objetivo comercial, seu tipo de relacionamento (um-para-um, um-para-muitos, muitos-para-muitos etc) e uma listagem de dimensões e métricas disponíveis:

- [Receitas de conta](#) (consulte "[Área de assunto dos relatórios de receitas da conta](#)" na página 837)
- [Contas](#) (consulte "[Área do assunto: Relatórios de contas](#)" na página 839)
- [Contas e concorrentes](#) (consulte "[Área do assunto: Relatório de contas e concorrentes](#)" na página 841)
- [Contas e parceiros](#) (consulte "[Área do assunto: Relatório de contas e parceiros](#)" na página 844)
- [Contas e contas relacionadas](#) (consulte "[Área do assunto: Relatório de contas e contas relacionadas](#)" na página 846)
- [Atividades](#) (consulte "[Área do assunto: Relatório de atividades](#)" na página 849)
- [Objetos personalizados avançados](#) (consulte "[Área do assunto: Relatório de objetos personalizados avançados](#)" na página 850)
- [Ativos](#) (consulte "[Área do assunto: Relatório de ativos](#)" na página 858)
- [Planejamento de negócios](#) (consulte "[Área do assunto: relatórios de planejamento comercial](#)" na página 859)
- [Campanhas](#) (consulte "[Área do assunto: Relatório de campanhas](#)" na página 861)
- [Relacionamentos do contato](#) (consulte "[Área do assunto: Relatório de relacionamentos do contato](#)" na página 863)
- [Contatos](#) (consulte "[Área do assunto: Relatório de contatos](#)" na página 864)

- n Objeto personalizado 1 e contas (consulte "Área do assunto: Relatório de contas e objetos personalizados" na página 865)
- n Objeto personalizado 1 e contatos (consulte "Área do assunto: Relatório de contatos e objetos personalizados" na página 867)
- n Objeto personalizado 1 e oportunidades (consulte "Área do assunto: Relatório de objetos personalizados e oportunidades" na página 869)
- n Objeto personalizado 1 e solicitações de serviço (consulte "Área do assunto: Relatório de objetos personalizados e solicitações de serviço" na página 871)
- n Objeto personalizado 1 (consulte "Área do assunto: Relatório de objetos personalizados" na página 873)
- n Objeto personalizado 2 e contas (consulte "Área do assunto: Relatório de contas e objetos personalizados" na página 865)
- n Objeto personalizado 2 e contatos (consulte "Área do assunto: Relatório de contatos e objetos personalizados" na página 867)
- n Objeto personalizado 2 e oportunidades (consulte "Área do assunto: Relatório de objetos personalizados e oportunidades" na página 869)
- n Objeto personalizado 2 e solicitações de serviço (consulte "Área do assunto: Relatório de objetos personalizados e solicitações de serviço" na página 871)
- n Objeto personalizado 2 (consulte "Área do assunto: Relatório de objetos personalizados" na página 873)
- n Objeto personalizado 3 e contas (consulte "Área do assunto: Relatório de contas e objetos personalizados" na página 865)
- n Objeto personalizado 3 e contatos (consulte "Área do assunto: Relatório de contatos e objetos personalizados" na página 867)
- n Objeto personalizado 3 e oportunidades (consulte "Área do assunto: Relatório de objetos personalizados e oportunidades" na página 869)
- n Objeto personalizado 3 e solicitações de serviço (consulte "Área do assunto: Relatório de objetos personalizados e solicitações de serviço" na página 871)
- n Objeto personalizado 3 (consulte "Área do assunto: Relatório de objetos personalizados" na página 873)
- n Previsões (consulte "Área do assunto: Relatório de previsões" na página 875)
- n Famílias (consulte "Área do assunto: Relatório de famílias" na página 880) (somente Oracle CRM On Demand Financial Services Edition)
- n Leads (consulte "Área do assunto: Relatório de leads" na página 883)
- n Área do assunto de oportunidades (consulte "Área do assunto: Relatório de oportunidades" na página 885)
- n Oportunidades e concorrentes (consulte "Área do assunto: Relatório de oportunidades e concorrentes" na página 887)
- n Oportunidades e parceiros (consulte "Área do assunto: Relatório de oportunidades e parceiros" na página 889)
- n Produtos-oportunidades (consulte "Área de assunto de relatório de receitas de produto da oportunidade" na página 892)

-  [Equipe da oportunidade](#) (consulte "[Área de assunto de relatório de equipe da oportunidade](#)" na página 893)
-  [Parceiros](#) (consulte "[Área do assunto: Relatório de parceiros](#)" na página 894) (somente Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition)
-  [Entrega de conteúdo personalizada](#) (consulte "[Área do assunto de Relatório de entrega de conteúdo personalizado](#)" na página 896) (somente Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition)
-  [Solicitações de serviço](#) (consulte "[Área do assunto: Relatório de solicitações de serviço](#)" na página 899)
-  [Atividades compartilhadas](#) (consulte "[Área do assunto: Relatório de atividades compartilhadas](#)" na página 901)

A tabela a seguir mostra os cinco tipos de áreas de assunto que o Oracle CRM On Demand usa.

Tipo de área de assunto	Descrição
Simple	<p>Este tipo de área de assunto possui uma única tabela de informações que contém todas as métricas do tipo de registro de direção. O relatório sempre oferece um resultado que pode ser entendido. Em outras palavras, independente da combinação de atributos e métricas selecionada para seu relatório, este sempre retorna um resultado que reflete os dados do Oracle CRM On Demand.</p> <p>As áreas de assunto simples são adequadas quando você deseja reportar um único conjunto de métricas. Elas permitem que você faça drill-down detalhado dos dados transacionais.</p>
Com múltiplas informações	<p>Este tipo de área de assunto possui duas ou mais tabelas de informações em diferentes níveis dimensionais. Essas tabelas são unidas pelas dimensões conformadas (compartilhadas). As tabelas com múltiplas informações permitem que você execute análise de informações combinadas.</p> <p>Nem todas as dimensões têm relacionamento com todas as tabelas de informações. Por exemplo, as tabelas de métricas da cota possuem apenas um relacionamento com as dimensões Propriedade do usuário, Cota e Data. Essas dimensões também são denominadas dimensões de conformidade na terminologia de modelagem dimensional. Em uma área de assunto com múltiplas informações, se você selecionar os atributos de uma dimensão e uma métrica de uma informação, elas não terão relacionamento direto entre si, e seu relatório não funcionará corretamente. Em alguns casos, o campo métrica fica vazio ou é exibido um erro no relatório.</p> <p>As áreas de assunto com múltiplas informações são adequadas quando você deseja reportar vários conjuntos de métricas mesmo relacionados.</p>
Resumo	<p>Este tipo de área de assunto possui uma única tabela de informações resumida. Ela permite que você execute análise resumida de métricas usando uma dimensão-chave. É chamado de <i>resumo</i>, porque fornece informações resumidas sobre um tipo de registro ou dimensão específica no Analytics do Oracle CRM On Demand, como o tipo de registro de Conta. Nesta área de assunto, você pode obter todas as métricas relacionadas à</p>

Tipo de área de assunto	Descrição
	<p>funcionalidade CRM, como receita de vendas, solicitação de serviço, atividade e métricas de lead.</p> <p>As áreas de assunto de resumo são adequadas quando você deseja resumir as métricas usando uma dimensão-chave, mas sem analisar essas métricas, usando outras dimensões.</p>
Muitos-para-muitos (M:M)	<p>Este tipo de área de assunto representa os relacionamentos muitos-para-muitos e um-para-muitos entre dois tipos de registro. Ele possui uma tabela de informações, mas também pode ser uma área de assunto sem essa tabela.</p> <p>O relacionamento um-para-muitos entre o Objeto de personalização 1 e a Conta também pode ser reportado nesta área de assunto. Porém, se você deseja reportar o relacionamento muitos-para-um entre a Conta e o Objeto de personalização 1, não use esta área de assunto. A área de assunto do Objeto de personalização 1, que é uma área de assunto de projeto simples, permite que você reporte todos os relacionamentos muitos-para-um entre todos os tipos de registro padrão e o Objeto de personalização 1.</p> <p>As áreas de assunto Muitos-para-muitos são as únicas que podem ser usadas para reportar relacionamentos muitos-para-muitos e um-para-muitos entre os tipos de registro.</p>
Federado	<p>Este tipo de área de assunto coloca todas as pastas de métrica e dimensão em uma única área de assunto. Isso permite a criação de relatórios em todos os tipos de registro e seus tipos de registros associados, não existindo um único tipo de registro de condução neste tipo de área de assunto. Você pode reportar relacionamentos um-para-muitos e muitos-para-um entre novos objetos personalizados (Objeto de personalização 4-Objeto de personalização 12) e outros tipos de registro, mas não relacionamentos muitos-para-muitos.</p> <p>A área de assunto dos Objetos personalizados avançados é a única que pertence a este tipo de área de assunto. Ela também é a única que permite reportar relacionamento entre Objeto personalizado 4-Objeto personalizado 15 com outros objetos padrão, incluindo Objetos personalizados 1, 2 e 3. Todos os tipos de relacionamentos podem ser reportados com esta área de assunto, exceto o relacionamento muitos-para-muitos.</p>

Os quatro primeiros tipos de áreas de assunto mencionados (Simples, Com múltiplas informações, Resumo e Muitos-para-muitos) são áreas de assunto padrão. O quinto tipo de área de assunto é a federada para novos objetos personalizados.

Áreas de assunto padrão

As áreas de assunto padrão são projetadas para reportar relacionamento entre os tipos de registro padrão, incluindo o Objeto de personalização 1, 2 e 3. Os tipos de registro padrão e os Objetos de personalização 1, 2 e 3 podem ter os seguintes relacionamentos:

- n Um-para-muitos
- n Muitos-para-um
- n Muitos-para-muitos

O Oracle CRM On Demand fornece áreas de assunto dedicadas que permitem reportar um relacionamento muitos-para-um entre um tipo de registro padrão e outros tipos de registro. Por exemplo, a área de assunto Oportunidades permite reportar um relacionamento do tipo de registro da oportunidade com outros tipos de registro. As áreas de assunto dedicadas também permitem informar um relacionamento muitos-para-muitos entre dois tipos de registro. Por exemplo, a área de assunto Histórico da oportunidade e do parceiro permite reportar um relacionamento muitos-para-muitos entre os tipos de registro do parceiro e da oportunidade.

Área de assunto federada

O tipo de área de assunto Federada permite reportar o Objeto personalizado 4 ao Objeto personalizado 15 com outros objetos padrão, incluindo os Objetos personalizados 1, 2 e 3. A área de assunto dos Objetos personalizados avançados é exclusiva a este tipo, inclusive nesta versão, que reúne o relatório de objetos personalizados e seus objetos associados em uma área de assunto única.

Esta abordagem oferece funcionalidade mais completa em relação aos tipos de registro e seus tipos de registros relacionados. O conceito de um único tipo de registro de direção não é mais aplicado. A falta do tipo de registro de direção significa que você deve sempre adicionar uma métrica padrão ao relatório. Como uma área de assunto federada não tem um único objeto de direção, o relatório sempre deve conter uma métrica para que um caminho do relacionamento seja escolhido entre objetos. As áreas de assunto não Federadas não precisam da seleção de uma métrica, porque o relacionamento já foi definido no repositório usando uma métrica de informações implícita.

A área de assunto do Objeto personalizado avançado oferece acesso a todas as métricas do tipo de registro relacionado. Nesta área de assunto, você pode criar um relatório resumido para todas as métricas relacionadas, incluindo todos os tipos de registro no Oracle CRM On Demand.

Com a área de assunto dos Objetos personalizados avançados, você pode criar relatórios que mostram relacionamentos um-para-muitos e muitos-para-muitos para todos os tipos de registro. No projeto muitos-para-muitos, use a área de assunto do Objeto personalizado 1 e da Conta para reportar o relacionamento um-para-muitos e a área de assunto do Objeto personalizado 1 para reportar o relacionamento um-para-muitos entre outros tipos de registro e o Objeto personalizado 1. O uso da área de assunto do Objeto personalizado avançado possibilita o acesso aos dois tipos de relacionamentos. Porém, o relatório muitos-para-muitos não está disponível nesta área de assunto.

A tabela a seguir mostra a área de assunto para novos objetos personalizados.

Nome da área de assunto	Tipo de área de assunto
Área de assunto de objeto personalizado	
Objetos personalizados avançados	Avançado ou federado

Renomeação do tipo de registro no Analytics

A Oracle oferece a renomeação no Analytics de todos os tipos de registro padrão. Os administradores da empresa podem renomear os tipos de registro (objetos) no Oracle CRM On Demand. Esses novos nomes refletem em parte do Analytics do Oracle CRM On Demand. Os tipos de projeto renomeados são exibidos com seus novos nomes nas áreas de assunto, relatórios e painéis. Por exemplo, se o administrador da empresa

alterar o nome do tipo de registro de conta para *Médico* no Oracle CRM On Demand, a palavra *Conta* será substituída em todas as áreas de assunto e respostas. Assim, a área de assunto *Endereço da conta* torna-se *Endereço do médico*. A área de assunto *Métricas da conta* torna-se *Métricas do médico*, e assim por diante. Entretanto, a renomeação de tipo de registro não é suportada no momento em nomes de painel e relatório.

Row_ID e ID do objeto

Para cada tipo de registro em uma área de assunto (como conta, atividade, ativo e assim por diante) o campo Row_ID no banco de dados é mapeado para um campo denominado ID do <object>, por exemplo, um dos seguintes: ID da conta, ID do lead, ID de solicitação de serviço, e assim por diante.

Análise dos endereços da conta - Área de assunto

Disponibilidade

Essa área do assunto está disponível em todas as edições do Oracle CRM On Demand.

Objetivo comercial

Esta área de assunto permite reportar o relacionamento muitos-para-muitos entre contas e endereços. Em outras áreas de assunto, é possível reportar apenas o endereço principal de uma conta. Porém, esta área permite reportar todos os endereços de uma conta e um endereço compartilhados por várias contas. Esta área não tem métricas.


Tipo de relacionamento

Muitos-para-muitos

Dimensões

Essa área do assunto oferece as seguintes dimensões:

 Conta

 Endereço

Métricas

Nenhuma

Observações de uso

Nenhuma

Análise do histórico da conta e do concorrente - Área de assunto

Disponibilidade

Essa área do assunto está disponível em todas as edições do Oracle CRM On Demand.

Objetivo comercial

Essa área de assunto permite informar o relacionamento muitos-para-muitos entre contas e contas do concorrente. Essa área de assunto é muito parecida com as áreas de assunto de conta. A única diferença é que ela inclui a dimensão do concorrente, que tem um relacionamento muitos-para-muitos com o tipo de registro de conta. Esta área de assunto permite a criação de relatórios que mostram todos os concorrentes de uma conta. Como essa área de assunto representa o relacionamento muitos-para-muitos entre contas e contas do concorrente, as contas que não estão associadas a pelo menos uma conta de concorrente não pode ser informadas usando essa área de assunto. Os atributos que definem o relacionamento entre contas de concorrente que estão disponíveis para o relatório incluem:

- Contato principal
- Função
- Reverter função
- Data de início
- Data de término
- Pontos fortes
- Pontos fracos
- Comentários

Tipo de relacionamento

Muitos-para-muitos

Dimensões

Essa área do assunto possui as seguintes dimensões:

- Concorrente da conta
- Contato do relacionamento
- Conta
- Campanha
- Território
- Propriedade do usuário

n Data

Métricas

Veja a seguir a lista completa de métricas dessa área do assunto:

n Métricas da conta

- n Métricas personalizadas da conta
- n Número (nº) de contas
- n Número (nº) de contas com oportunidades
- n Número (nr.) de atividades
- n Número de contatos
- n Número (nr.) de leads
- n Número (nr.) de leads arquivados
- n Número (nr.) de leads qualificados
- n Número (nr.) de leads rejeitados
- n Número (nr.) de leads convertidos em oportunidades (Definição: o número de leads que foram convertidos em oportunidades.)
- n Número (nr.) de leads que resultam em oportunidade perdida
- n Número (nr.) de leads que resultam em oportunidade ganha (Definição: o número de leads que foram convertidos em oportunidades e estão no estágio de vendas Fechada/Ganha.)
- n Número (nº) de SSs
- n Número (nr.) de SSs canceladas
- n Número (nº) de SSs fechadas
- n Número (nr.) de SSs abertas
- n Número (nº) de SSs pendentes
- n Número de oportunidades
- n Número de ganhos
- n Receitas potenciais
- n Receitas potenciais (000)
- n Receita média potencial
- n Idade média da SS aberta
- n Média (méd.) de dias para fechar SS
- n Média (méd.) de minutos para fechar SRs
- n Idade média (méd.) da SS aberta (minutos)

- n Média de dias para fechar oportunidade (Definição: o número total de dias para fechar a oportunidade dividido pelo número de sucessos).
- n Receita fechada
- n Receitas - Fechamento (000)
- n Receita média fechada
- n Receita
- n Receita (000)
- n Receita fechada do produto
- n Receita média
- n Receita
- n Receita do produto (000)
- n Receita fechada do produto (000)

Observações de uso

Esta área de assunto faz parte de um grupo de áreas de assunto relacionadas. Todas as áreas de assunto deste grupo têm as mesmas métricas e compartilham a maioria das dimensões. A única diferença entre elas é que a primeira dimensão da lista é específica à área de assunto. As áreas de assunto deste grupo são:

- n Histórico da conta e do concorrente
- n Histórico da conta e do parceiro
- n Histórico da conta e da conta relacionada

Análise do histórico da conta e do parceiro - Área de assunto

Disponibilidade

Essa área do assunto está disponível em todas as edições do Oracle CRM On Demand.

Objetivo comercial

Essa área de assunto permite informar o relacionamento muitos-para-muitos entre contas e contas de parceiros. Essa área de assunto é muito parecida com as áreas de assunto de conta. A única diferença é que ela inclui a dimensão de parceiro, que tem um relacionamento muitos-para-muitos com o tipo de registro de conta. Esta área permite a criação de relatórios que mostram todos os parceiros de uma conta. Como essa área de assunto representa o relacionamento muitos-para-muitos entre contas e contas do concorrente, as contas que não estão associadas a pelo menos uma conta de concorrente não podem ser informadas usando essa área de assunto. Os atributos que definem o relacionamento entre contas de parceiro disponíveis para o relatório incluem:

- n Contato principal

- n Função
- n Reverter função
- n Data de início
- n Data de término
- n Pontos fortes
- n Pontos fracos
- n Comentários

Tipo de relacionamento

Muitos-para-muitos

Dimensões

Essa área do assunto possui as seguintes dimensões:

- n Parceiro da conta
- n Contato do relacionamento
- n Conta
- n Campanha
- n Território
- n Propriedade do usuário
- n Data

Métricas

Veja a seguir a lista completa de métricas dessa área do assunto:

- n Métricas da conta
 - n Métricas personalizadas da conta
 - n Número (nº) de contas
 - n Número (nº) de contas com oportunidades
 - n Número (nr.) de atividades
 - n Número de contatos
 - n Número (nr.) de leads
 - n Número (nr.) de leads arquivados
 - n Número (nr.) de leads qualificados
 - n Número (nr.) de leads rejeitados

- n Número (nr.) de leads convertidos em oportunidades (Definição: o número de leads que foram convertidos em oportunidades.)
- n Número (nr.) de leads que resultam em oportunidade perdida
- n Número (nr.) de leads que resultam em oportunidade ganha (Definição: o número de leads que foram convertidos em oportunidades e estão no estágio de vendas Fechada/Ganha.)
- n Número (nº) de SSs
- n Número (nr.) de SSs canceladas
- n Número (nº) de SSs fechadas
- n Número (nr.) de SSs abertas
- n Número (nº) de SSs pendentes
- n Número de oportunidades
- n Número de ganhos
- n Receitas potenciais
- n Receitas potenciais (000)
- n Receita média potencial
- n Idade média da SS aberta
- n Média de dias para fechar SS
- n Média de minutos para fechar SSs
- n Idade média da SS aberta (Minutos)
- n Média de dias para fechar oportunidade (Definição: o número total de dias para fechar a oportunidade dividido pelo número de sucessos).
- n Receita fechada
- n Receitas - Fechamento (000)
- n Receita média fechada
- n Receita
- n Receita (000)
- n Receita fechada do produto
- n Média de receita
- n Receita
- n Receita do produto (000)
- n Receita fechada do produto (000)

Observações de uso

Esta área de assunto faz parte de um grupo de áreas de assunto relacionadas. Todas as áreas de assunto deste grupo têm as mesmas métricas e compartilham a maioria das dimensões. A única diferença entre elas é que a primeira dimensão da lista é específica à área de assunto. As áreas de assunto deste grupo são:

- Histórico da conta e do concorrente
- Histórico da conta e do parceiro
- Histórico da conta e da conta relacionada

Análise do histórico da conta e da conta relacionada - Área de assunto

Disponibilidade

Essa área do assunto está disponível em todas as edições do Oracle CRM On Demand.

Objetivo comercial

Essa área de assunto permite informar o relacionamento muitos-para-muitos entre contas e contas relacionadas. Essa área de assunto é muito parecida com as áreas de assunto de conta. A única diferença é que ela inclui a dimensão da conta relacionada, que tem um relacionamento muitos-para-muitos com o tipo de registro de conta. Esta área permite a criação de relatórios que mostram todas as contas relacionadas de uma conta. Como essa área de assunto representa o relacionamento muitos-para-muitos entre contas e contas do concorrente, as contas que não estão associadas a pelo menos uma conta de concorrente não podem ser informadas usando essa área de assunto. Os atributos que definem o relacionamento entre contas relacionadas que estão disponíveis para o relatório incluem:

- Contato principal
- Função
- Reverter função
- Data de início
- Data de término
- Pontos fortes
- Pontos fracos
- Comentários

Tipo de relacionamento

Muitos-para-muitos

Dimensões

Essa área do assunto possui as seguintes dimensões:

- n Conta relacionada
- n Contato do relacionamento
- n Conta
- n Campanha
- n Território
- n Propriedade do usuário
- n Data

Métricas

Veja a seguir a lista completa de métricas dessa área do assunto:

- n Métricas da conta
 - n Métricas personalizadas da conta
 - n Número (nº) de contas
 - n Número (nº) de contas com oportunidades
 - n Número (nr.) de atividades
 - n Número de contatos
 - n Número (nr.) de leads
 - n Número (nr.) de leads arquivados
 - n Número (nr.) de leads qualificados
 - n Número (nr.) de leads rejeitados
 - n Número (nr.) de leads convertidos em oportunidades (Definição: o número de leads que foram convertidos em oportunidades.)
 - n Número (nr.) de leads que resultam em oportunidade perdida
 - n Número (nr.) de leads que resultam em oportunidade ganha (Definição: o número de leads que foram convertidos em oportunidades e estão no estágio de vendas Fechada/Ganha.)
 - n Número (nº) de SSs
 - n Número (nr.) de SSs canceladas
 - n Número (nº) de SSs fechadas
 - n Número (nr.) de SSs abertas
 - n Número (nº) de SSs pendentes
 - n Número de oportunidades
 - n Número de ganhos

- n Receitas potenciais
- n Receitas potenciais (000)
- n Receita média potencial
- n Idade média da SS aberta
- n Média de dias para fechar SS
- n Média de minutos para fechar SSs
- n Idade média da SS aberta (Minutos)
- n Média de dias para fechar oportunidade (Definição: o número total de dias para fechar a oportunidade dividido pelo número de sucessos).
- n Receita fechada
- n Receitas - Fechamento (000)
- n Receita média fechada
- n Receita
- n Receita (000)
- n Receita fechada do produto
- n Média de receita
- n Receita
- n Receita do produto (000)
- n Receita fechada do produto (000)

Observações de uso

Esta área de assunto faz parte de um grupo de áreas de assunto relacionadas. Todas as áreas de assunto deste grupo têm as mesmas métricas e compartilham a maioria das dimensões. A única diferença entre elas é que a primeira dimensão da lista é específica à área de assunto. As áreas de assunto deste grupo são:

- n Histórico da conta e do concorrente
- n Histórico da conta e do parceiro
- n Histórico da conta e da conta relacionada

Análise do histórico dos contatos da conta - Área de assunto

Disponibilidade

Essa área do assunto está disponível em todas as edições do Oracle CRM On Demand.

Objetivo comercial


Esta área de assunto permite reportar o relacionamento muitos-para-muitos entre contas e contatos. Você pode usá-la para reportar todos os contatos associados a uma conta ou um contato compartilhado por várias contas. Você não pode usá-la para reportar contas que não estão associadas a qualquer contato ou reportar contatos não vinculados a uma conta. Esta área não tem métricas.

Tipo de relacionamento

Muitos-para-muitos

Dimensões

Essa área do assunto possui as seguintes dimensões:

 Conta

 Contato

Métrica

Nenhuma

Observações de uso

Nenhuma

Análise do histórico da conta - Área de assunto

Disponibilidade

Essa área do assunto está disponível em todas as edições do Oracle CRM On Demand.

Objetivo comercial

Esta área de assunto fornece uma visão resumida das métricas operacionais importantes de uma empresa em relação às contas. O tipo de registro de conta é aquele que você deseja analisar. É possível usar o tipo de registro de conta para responder a perguntas sobre o desempenho de conta: quais empresas apresentam o maior número de solicitações de serviço? Quais empresas têm o maior número de oportunidades? Esta área de assunto permite agrupar e totalizar essas métricas em qualquer nível por dimensões de conta, de território de conta e de data. Uma análise mais aprofundada envolvendo outras áreas da empresa exige o uso de outras áreas de assunto.

Tipo de relacionamento

Resumo

Dimensões

Essa área do assunto possui as seguintes dimensões:

- n Conta
- n Campanha
- n Território
- n Propriedade do usuário
- n Data

Métricas

Veja a seguir a lista completa de métricas dessa área do assunto:

- n Métricas da conta
 - n Métricas personalizadas da conta
 - n Número (nº) de contas
 - n Número (nº) de contas com oportunidades
 - n Número (nr.) de atividades
 - n Número de contatos
 - n Número (nr.) de leads
 - n Número (nr.) de leads arquivados
 - n Número (nr.) de leads qualificados
 - n Número (nr.) de leads rejeitados
 - n Número (nr.) de leads convertidos em oportunidades (Definição: o número de leads que foram convertidos em oportunidades.)
 - n Número (nr.) de leads que resultam em oportunidade perdida
 - n Número (nr.) de leads que resultam em oportunidade ganha (Definição: o número de leads que foram convertidos em oportunidades e estão no estágio de vendas Fechada/Ganha.)
 - n Número (nº) de SSs
 - n Número (nr.) de SSs canceladas
 - n Número (nº) de SSs fechadas
 - n Número (nr.) de SSs abertas
 - n Número (nº) de SSs pendentes
 - n Número de oportunidades
 - n Número de ganhos
 - n Receitas potenciais
 - n Receitas potenciais (000)

- n Receita média potencial
- n Idade média da SS aberta
- n Média de dias para fechar SS
- n Média de minutos para fechar SSs
- n Idade média da SS aberta (Minutos)
- n Média de dias para fechar oportunidade (Definição: o número total de dias para fechar a oportunidade dividido pelo número de sucessos).
- n Receita fechada
- n Receitas - Fechamento (000)
- n Receita média fechada
- n Receita
- n Receita (000)
- n Receita fechada do produto
- n Média de receita
- n Receita
- n Receita do produto (000)
- n Receita fechada do produto (000)

Observações de uso

Nenhum

Análise do histórico da equipe da conta - Área de assunto

Disponibilidade

Essa área do assunto está disponível em todas as edições do Oracle CRM On Demand.

Objetivo comercial

Esta área de assunto permite reportar o relacionamento muitos-para-muitos entre contas e usuários da equipe. Como é possível associar uma conta a vários outros membros da equipe no Oracle CRM On Demand, você pode usar esta área para criar uma lista com todos os membros da equipe associados a uma conta ou todas as contas ao qual um usuário foi adicionado como membro da equipe. Não é possível usar esta área para reportar contas não associadas a qualquer usuário ou reportar usuários não vinculados a uma conta. Esta área não tem métricas.

Tipo de relacionamento

Muitos-para-muitos

Dimensões

Essa área do assunto possui as seguintes dimensões:

 Conta

 Membro da equipe

Métrica

Nenhuma

Observações de uso

Nenhuma

Análise de Atividades - Histórico - Área de assunto

Disponibilidade

Essa área do assunto está disponível em todas as edições do Oracle CRM On Demand.

Objetivo comercial

Esta área de assunto permite analisar um conjunto vasto de métricas da atividade por dimensões de atividade, conta, oportunidade, lead, campanha, contato, solicitação de serviço e data. Como esta área representa cada evento de atividade e interação com esses tipos de registro, esta área é o nível mais baixo possível, o que significa que a tabela de informações da atividade que determina esta área de assunto pode ser a maior. Esta área de assunto permite consolidar e analisar as métricas da atividade com um conjunto mais vasto de dimensões. Ela possui duas ou mais tabelas de informações, o que permite reportar as cotas de usuários em relação às métricas da atividade.

Tipo de relacionamento

Simples

Dimensões

Essa área do assunto possui as seguintes dimensões:

 Conta

 Atividade

- n Campanha
- n Contato
- n Data
- n Concessionária
- n Lead
- n Formação médica - Evento
- n Oportunidade
- n Propriedade do usuário
- n Cota
- n Solicitação de serviço

Métricas

Veja a seguir a lista completa de métricas dessa área do assunto:

- n Métricas da atividade
 - n Métricas personalizadas da atividade
 - n Métricas da atividade por data de criação
 - n N° de atividades (Data de criação)
 - n Número de compromissos (Data de criação)
 - n N° de atividades fechadas (Data de criação)
 - n N° de atividades abertas (Data de criação)
 - n Número de tarefas (Data de criação)
 - n Métricas da atividade por outras datas
 - n Número de compromissos (Data de término)
 - n Número de compromissos (Data de início)
 - n Número de tarefas (Prazo)
 - n Número (nr.) de contas com atividades
 - n Número (nr.) de atividades
 - n Número de compromissos programados
 - n Número de chamadas discadas
 - n Número de chamadas concretizadas
 - n Número (nr.) de atividades fechadas
 - n Número (nr.) de atividades abertas
- n Métricas da cota

 Valor da cota

Observações de uso

Nenhum

Análise do histórico de ativo - Área de assunto

Disponibilidade

Essa área do assunto está disponível em todas as edições do Oracle CRM On Demand.

Objetivo comercial






Esta área de assunto permite analisar as métricas de ativos pelas dimensões de conta, ativo e produto. Ela permite o rastreamento de ativos e produtos vendidos a um cliente ou empresa. Esta área é uma das raras áreas de assunto em que a visibilidade os registros de ativos tem como base a visibilidade dos registros da conta associada.

Tipo de relacionamento

Simple





Dimensões

Essa área do assunto possui as seguintes dimensões:

-  Conta
-  Ativo
-  Data
-  Categoria do produto
-  Produto

Métrica

A lista completa de métricas desta área de assunto é a seguinte:

-  Métrica do ativo
 -  Métricas de ativos por data de compra
 -  Número de ativos
 -  Preço de compra

- n Quantidade
- n Preço médio de compra
- n Quantidade média
- n Métricas do ativo por data de envio
 - n Número de ativos
 - n Preço de compra
 - n Quantidade
 - n Preço médio de compra
 - n Quantidade média
- n Número de ativos
- n Preço de compra
- n Quantidade
- n Preço médio de compra
- n Quantidade média

Notas de uso

Nenhuma

Análise do histórico da atividade de chamada - Área de assunto

Disponibilidade

Essa área do assunto está disponível em todas as edições do Oracle CRM On Demand.

Objetivo comercial

A área de assunto Atividades - Histórico da chamada permite que gerentes e representantes de vendas analisem os dados da atividade da chamada por conta, contato, atividade, proprietário, produto, categoria do produto e data. Diferente da área de assunto de Atividades - Histórico, as métricas da área de assunto do Histórico de atividades da chamada que têm como base os tipos de registro do Life Sciences relativos à atividade, incluem: Produtos detalhados, Amostras entregues e Itens promocionais entregues. Isso significa que as atividades que não têm registros para um ou mais tipos de registro da filial relacionados não podem ser reportados com o uso desta área de assunto. As métricas desta área de assunto incluem:

- n Número de chamadas
- n Número de chamadas com amostras entregues
- n Número de chamadas com itens promocionais entregues











É possível usar a dimensão da Categoria do produto para resumir as métricas da atividade da chamada para níveis diferentes de uma hierarquia de produto, como marca, submercado e mercado.

Tipo de relacionamento

Simple













Dimensões

Essa área do assunto possui as seguintes dimensões:

-  Conta
-  Contato
-  Atividade da chamada
-  Campanha
-  Oportunidade
-  Categoria do produto
-  Produto
-  Propriedade do usuário
-  Produtos detalhados
-  Amostras entregues

Métricas

Veja a seguir a lista completa de métricas dessa área do assunto:

-  Métricas da atividade da chamada
 -  Métricas personalizadas de produtos detalhados
 -  Moeda anexada
 -  Número anexado
 -  Média de moeda anexada
 -  Média de número anexado
 -  Métricas personalizadas de amostras entregues
 -  Moeda anexada
 -  Número anexado
 -  Média de moeda anexada
 -  Média de número anexado
-  Número (nº) de contas

- n Número de detalhes da chamada por produto
- n Número de produtos detalhados da chamada
- n Número de chamadas
- n Número de chamadas com itens promocionais entregues
- n Número de chamadas com amostras entregues
- n Número de contatos
- n Número de itens promocionais entregues
- n Número de amostras entregues

Observações de uso

Nenhum

Análise do histórico da campanha - Área de assunto

Disponibilidade

Essa área do assunto está disponível em todas as edições do Oracle CRM On Demand.

Objetivo comercial

Esta área de assunto permite a análise abrangente das campanhas por dimensões de campanha, usuário e data. Ela permite analisar os resultados da campanha, o desempenho e o retorno sobre o investimento (ROI). Ela também contém métricas que ajudam a solucionar problemas para atingir as metas da campanha e otimizar campanhas futuras.

Tipo de relacionamento

Simples

Dimensões

























Essa área do assunto possui as seguintes dimensões:

- n Campanhas
- n Propriedade do usuário
- n Data

Métrica

Veja a seguir a lista completa de métricas dessa área do assunto:

Métrica

-  Número de campanhas
-  Número de campanhas ativas
-  Número de campanhas concluídas
-  Número de campanhas planejadas
-  Número de leads
-  Número de oportunidades
-  Número de ganhos
-  Número de contas para a campanha
-  Número de contatos para campanha
-  Porcentagem de orçamento (Definição: o custo multiplicado por 100 e dividido pelo custo orçado).
-  Porcentagem (%) de destino do lead atingida (Definição: o número de leads multiplicado por 100 e dividido pelo destino do lead.)
-  Porcentagem do destino da receita atingido (Definição: a receita fechada multiplicada por 10 e dividida pelo destino da receita).
-  Média de dias para fechar oportunidade (Definição: o número total de dias para fechar a oportunidade dividido pelo número de sucessos).
-  Média de dias para converter lead (Definição: o número de dias entre a data de criação do lead e a data de conversão do lead dividido pelo número de leads convertidos em oportunidades).
-  Custo por venda fechada (Definição: o custo dividido pelo número de sucessos).
-  Custo médio por venda fechada (Definição: o custo médio dividido pelo número de êxitos.)
-  Custo por lead (Definição: o custo dividido pelo número de leads.)
-  Custo médio por lead (Definição: o custo médio dividido por número de leads).
-  Taxa de conversão de leads (Definição: os leads que se tornaram clientes, expresso como porcentagem).
-  Receita
-  Receitas - Fechamento
-  Receita média fechada
-  Taxa de sucesso da oportunidade (Definição: o número total de oportunidades ganhas, dividido pelo número total de oportunidades ganhas e perdidas).
-  Retorno sobre o investimento (ROI)

Observações de uso

Nenhuma

Análise do histórico de resposta da campanha - Área de assunto

Disponibilidade

Essa área do assunto está disponível em todas as edições do Oracle CRM On Demand.

Objetivo comercial

Esta área de assunto permite analisar os dados de respostas da campanha. Ela complementa as áreas de assunto da campanha, fornecendo os dados de desempenho da campanha. Ela permite que as empresas analisem a resposta de uma campanha fazendo as seguintes perguntas: Quantas pessoas receberam a campanha? Quantas pessoas responderam? Como elas responderam? Quanto tempo levou para elas responderem? etc.

Tipo de relacionamento

Simple

Dimensões

Essa área do assunto possui as seguintes dimensões:

- Conta
- Campanha
- Destinatário da campanha
- Resposta da campanha
- Data

Métrica

Veja a seguir a lista completa de métricas dessa área do assunto:

- Métrica
 - Número de destinatários
 - Número de devoluções definitivas
 - Número de devoluções temporárias
 - Número de respondentes

- n Número de respostas
- n Número de respostas abertas
- n Número de cliques
- n Número de aceitações
- n Número de recusas
- n Número de aceitações globais
- n Número de recusas globais
- n Média de dias para responder

Notas de uso

Nenhuma

Análise de endereços de contato - Área de assunto

Disponibilidade

Essa área do assunto está disponível em todas as edições do Oracle CRM On Demand.

Objetivo comercial

Esta área de assunto permite reportar o relacionamento muitos-para-muitos entre contatos e endereços. Em outras áreas de assunto, é possível reportar apenas o endereço principal de um contato. Porém, esta área permite reportar todos os endereços de um contato e um endereço compartilhado por vários contatos. Esta área não tem tabelas de informações, nem métricas.

Tipo de relacionamento

Muitos-para-muitos

Dimensões

Esta área de assunto possui as seguintes dimensões:

- n Contato
- n Endereço

Métricas

Nenhuma

Observações de uso

Nenhuma

Análise do histórico do contato - Área de assunto

Disponibilidade

Essa área do assunto está disponível em todas as edições do Oracle CRM On Demand.

Objetivo comercial






É possível usar esta área do assunto para relatar métricas do contato por dimensões de contato, conta, campanha, propriedade do usuário e data. O nível de detalhes desta área do assunto é uma linha para cada contato criado no Oracle CRM On Demand. Esta área do assunto permite a resposta rápida para as seguintes perguntas: Quem são os dez principais funcionários com o maior número de contatos? Quais contas não têm contatos? Quais são as maiores campanhas quanto a contatos? Quantos clientes em potencial um contato específico trás para a minha empresa?

Tipo de relacionamento

Simples





Dimensões

Essa área do assunto possui as seguintes dimensões:

-  Conta
-  Campanha
-  Contato
-  Data
-  Propriedade do usuário

Métricas

Veja a seguir a lista completa de métricas dessa área do assunto:

-  Métricas do contato
 -  Número (nº) de clientes
 -  Número de contatos
 -  Número (nº) de clientes em potencial

Observações de uso

Nenhuma

Análises do histórico de interesses do contato - Área de assunto

Disponibilidade

Essa área do assunto está disponível em todas as edições do Oracle CRM On Demand.

Objetivo comercial





A área de assunto do Histórico de interesses do contato - Analytics permite a geração de relatórios de interesses do contato para a dimensão de Contato. Este relatório permite que consultores e gerentes determinem os hobbies e os interesses de seus clientes e selecionem brindes significativos para eles com base nesses interesses. Eles podem usar essas informações para hospedar importantes eventos de apreciação, como torneios de golfe. Desse modo, os consultores podem aprofundar seus relacionamentos com clientes e com a família e os amigos de clientes. Esses eventos podem gerar novo negócio.

Tipo de relacionamento

Simple



Dimensões

Esta área de assunto possui as seguintes dimensões:

-  Contato
-  Propriedade do usuário
-  Data
-  Interesses do contato

Métrica

A lista completa de métricas desta área de assunto é a seguinte:

-  Métricas de interesses do contato
 -  Número de interesses do contato

Notas de uso

Nenhuma

Análise do histórico de receita do contato - Área de assunto

Disponibilidade

Essa área do assunto está disponível em todas as edições do Oracle CRM On Demand.

Objetivo comercial

A área de assunto do Histórico da receita do contato permite analisar os dados da receita do produto por contato, categoria do produto, proprietário e data. As métricas desta área de assunto incluem:

- Número de produtos
- Número médio (Nº méd.) de produtos
- Receita média

Isso permite que os usuários criem relatórios mostrando os diferentes tipos de receita do produto com o passar do tempo, como receita projetada comparada com a real. Esta comparação permite que os usuários entendam melhor o potencial da receita e as vendas de produtos por contatos. Use a dimensão de Categoria do produto para resumir as métricas da Receita do contato em diferentes níveis de hierarquia de produto, como marca, submercado e mercado.

Tipo de relacionamento

Simple

Dimensões

Esta área de assunto possui as seguintes dimensões:

- Contato
- Categoria do produto
- Produto
- Receita do contato
- Data
- Propriedade do usuário

Métricas

Veja a seguir a lista completa de métricas dessa área do assunto:

- Métricas da receita do contato
 - Número médio de produtos
 - Número de produtos

 Receita média

Observações de uso

Nenhuma

Análise do histórico de equipes do contato - Área de assunto

Disponibilidade

Essa área do assunto está disponível em todas as edições do Oracle CRM On Demand.

Objetivo comercial

Esta área de assunto permite reportar o relacionamento muitos-para-muitos entre contatos e membros da equipe. Você pode usá-la para listar todos membros da equipe associados a um contato e todos os contatos aos quais um usuário foi adicionado como membro da equipe. Você não pode usar esta área para reportar contatos que não estão associados a qualquer usuário ou reportar usuários não vinculados a um contato. Esta área de assunto não tem tabelas de informações, nem métricas.


Tipo de relacionamento

Muitos-para-muitos

Dimensões

Esta área de assunto possui as seguintes dimensões:

 Contato

 Membro da equipe

Métrica

Nenhuma

Observações de uso

Nenhuma

Análise do histórico do registro de negócio - Área de assunto

Disponibilidade

Esta área de assunto está disponível apenas no Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition.

Objetivo comercial

A área de assunto de relatório do Registro de negócio fornece informações sobre como seus parceiros estão usando os registros de negócios e o efeito que esse registro de negócio tem sobre seus negócios. Por exemplo, é possível:

- Criar um relatório que apresente o valor da receita esperada dos registros de negócios.
- Determinar o número médio de dias até o registro de negócio ser aprovado.
- Determinar a porcentagem de oportunidades que foram registradas.
- Reportar o número de registros de negócios que resultou em novas oportunidades.
- Determinar o período de validade médio dos registros de negócios.
- Relatório sobre as alterações trimestrais na receita dos registros de negócios.

Tipo de relacionamento

Simple

Dimensões

Essa área do assunto possui as seguintes dimensões:

- Registro de negócio
- Conta do parceiro principal
- Cliente associado
- Contato
- Data
- Oportunidade associada
- Propriedade do usuário
- Responsável pela aprovação final

Métricas não relacionadas à data de fechamento

As métricas a seguir não têm como base a Data de fechamento de registros:

- Métricas do registro de negócio

- n Métricas personalizadas do registro de negócio
- n Número de registros de negócios
- n Número de registros de negócios com oportunidades
- n Número de registros de negócios sem oportunidades
- n Número de registros de negócios para novas oportunidades
- n Número de registros de negócios para clientes existentes
- n Número de registros de negócios para novos clientes
- n Número de registros de negócios convertidos em oportunidade
- n Número de registros de negócios aguardando aprovação
- n Número de registros de negócios aprovados
- n Número de registros de negócios expirados
- n Número de dias aguardando aprovação
- n Média de dias para aprovação
- n Período de validade médio (em dias)
- n Porcentagem de registros de negócios aprovados
- n Porcentagem de registros de negócios rejeitados
- n Porcentagem de registros de negócios retornados
- n Porcentagem de registros de negócios convertidos em oportunidade
- n Número de registros de negócios com sucesso

Métricas da data de fechamento

As métricas a seguir têm como base a Data de fechamento de registros:

- n Métricas do registro de negócio
 - n Volume total de registros de negócios em aberto
 - n Volume médio total de registros de negócios em aberto
 - n Receita total dos registros de negócios
 - n Receita média total dos registros de negócios
 - n Receita total do trimestre passado dos registros de negócios
 - n Receita média total do trimestre passado dos registros de negócios

Notas de uso

Nenhuma







Análise do histórico de receita do produto do registro de negócio - Área de assunto

Disponibilidade

Essa área do assunto está disponível em todas as edições do Oracle CRM On Demand.

Objetivo comercial

A área de assunto Histórico de receita do produto do registro de negócio ajuda você a identificar tendências relacionadas aos itens de linha do registro de negócio. Ela permite criar consultas básicas que envolvem métricas de Receita do produto do registro de negócio usando atributos da dimensão central. Isso pode ajudar você a responder perguntas como:







-  Qual é a receita máxima esperada de um único produto em um único registro de negócio?
-  Considerando apenas registros de negócio em aberto, qual é a receita média de cada registro de negócio (calculada com base nos registros de receita)?
-  Quantos produtos exclusivos são indicados em todos os registros de negócio (independentemente do status de aprovação)?
-  Quais são os principais produtos de todos os registros de negócio em aberto: por quantidade total, por receita total, por ocorrência, por quantidade média de cada registro de negócio, ou por receita média de cada registro?
-  Liste todos os registros de negócio em aberto que tenham pelo menos um item de linha de receita do produto com quantidade zero ou nula ou preço zero ou nulo.
-  Quais eram os principais produtos no trimestre passado: por quantidade, por receita, por ocorrência, por quantidade média, por registro de negócio ou por receita média de cada registro?

Tipo de relacionamento

Um para muitos

Dimensões

Essa área do assunto possui as seguintes dimensões:

-  Contato associado
-  Cliente associado
-  Oportunidade associada
-  Data (com base na Data de fechamento do Registro de negócio)
-  Registro de negócio
-  Receita do produto do registro de negócio

- n Conta do parceiro principal (disponível apenas no Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition)
- n Produto
- n Categoria do produto

Métricas

A área de assunto possui as seguintes métricas:

- n Métrica de receita do produto do registro de negócio
 - n Métricas personalizadas de receita do produto do registro de negócio:
 - n Média de moeda anexada
 - n Média de número anexado
 - n Moeda anexada
 - n Número anexado
 - n Número de produtos
 - n Número de produtos em registros de negócio sem oportunidades
 - n Número de produtos em registros de negócio em aberto
 - n Número médio de produtos em registros de negócio sem oportunidades
 - n Número médio de produtos em registros de negócio em aberto
 - n Preço médio
 - n Quantidade média
 - n Receita total média do trimestre passado
 - n Média de receita
 - n Quantidade total média em registros de negócio sem oportunidades
 - n Quantidade total média em registros de negócio em aberto
 - n Receita total média em registros de negócio sem oportunidades
 - n Receita total média em registros de negócio em aberto
 - n Número médio de produtos (por registro de negócio)
 - n Receita total do trimestre passado
 - n Receita total do trimestre passado (000)
 - n Quantidade total
 - n Quantidade total (000)
 - n Quantidade total em registros de negócio sem oportunidades
 - n Quantidade total em registros de negócio em aberto

- n Receita total
- n Receita total (000)
- n Receita total em registros de negócio sem oportunidades
- n Receita total em registros de negócio sem oportunidades (000)
- n Receita total em registros de negócio em aberto
- n Receita total em registros de negócio em aberto (000)
- n Conta do parceiro principal

Observações de uso

Nenhuma

Análise do histórico da concessionária - Área de assunto

Disponibilidade

Esta área de assunto está disponível apenas no Oracle CRM On Demand Automotive Edition.

Objetivo comercial

A Análise do histórico da concessionária - Área de assunto oferece a capacidade de analisar o histórico da concessionária com relação às solicitações de serviço e atividades.

Tipo de relacionamento

Simples

Dimensões

Esta área de assunto possui as seguintes dimensões:

- n Concessionária
- n Propriedade do usuário
- n Data

Métrica

A lista completa de métricas desta área de assunto é a seguinte:

- n Métricas da concessionária
 - n Métricas personalizadas da concessionária

- n Número de concessionárias
- n Número de solicitações de serviço (SSs)
- n Número (nr.) de atividades
- n Número de atividades abertas
- n Número de atividades fechadas

Notas de uso

Nenhuma

Área do assunto: Análise do histórico da família

Disponibilidade

Esta área do assunto está disponível somente na edição Serviços financeiros do Oracle CRM On Demand.

Objetivo comercial

A área do assunto Análise do histórico da família oferece o recurso de gerar relatórios sobre famílias para a dimensão Contato. Esses relatórios permitem que consultores e seus gerentes respondam a perguntas como estas:

- n A quais famílias os clientes pertencem?
- n Como os ativos de família na minha carteira de negócios são divididos entre meus clientes?
- n Quais são minhas principais famílias por valor total de ativos?

Você pode combinar relatórios de família com relatórios de carteira para fornecer um serviço de atendimento ao cliente aprimorado entendendo os clientes como membros de uma família.

Tipo de relacionamento

Simple

Dimensões































Essa área do assunto possui as seguintes dimensões:









- n Família
- n Contato
- n Contato da família

Métricas

Veja a seguir a lista completa de métricas dessa área do assunto:

Métricas da família

-  Total de ativos da família
 -  Total de ativos da família
 -  Média do total de ativos da família
-  Despesas totais da família
 -  Despesas totais da família
 -  Média das despesas totais da família
-  Rendimento total da família
 -  Rendimento total da família
 -  Média do rendimento total da família
-  Total de passivos da família
 -  Total de passivos da família
 -  Média do total de passivos da família
-  Valor líquido total da família
 -  Valor líquido total da família
 -  Média do valor líquido total da família
-  Total de ativos do contato
 -  Total de ativos
 -  Média do total de ativos
-  Total de despesas do contato
 -  Total de despesas
 -  Média do total de despesas
-  Total de rendimento do contato
 -  Rendimento total
 -  Média do rendimento total
-  Total de passivos do contato
 -  Total de passivos
 -  Média do total de passivos
-  Valor líquido total do contato
 -  Valor líquido total
 -  Média do valor líquido total

-  Métricas personalizadas da família
-  Número (nr.) de contatos sumariados
-  Número (nr.) de solicitações de serviço sumariadas
-  Número (nr.) de leads sumariados
-  Número de contatos
-  Número (nr.) de solicitações de serviço do contato
-  Número (nr.) de leads do contato
-  Número (nº) de famílias

Observações de uso

Nenhuma

Área do assunto: Análise de histórico do lead

Disponibilidade

Essa área do assunto está disponível em todas as edições do Oracle CRM On Demand.

Objetivo comercial






Essa área de assunto permite analisar as métricas do lead por conta, território da conta, campanha, contato, data, lead, oportunidade, propriedade do usuário e conta de parceiro principal. Essa área de assunto contém tipos de registro que se referem a métricas que analisam a qualidade do lead, a conversão do lead e as receitas associadas aos leads.

Tipo de relacionamento

Simple

Dimensões

Essa área do assunto possui as seguintes dimensões:

-  Conta
-  Território da conta
-  Campanha
-  Contato
-  Data

- n Lead
- n Oportunidade
- n Propriedade do usuário
- n Conta do parceiro principal (disponível apenas no Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition)

Métricas

Veja a seguir a lista completa de métricas dessa área do assunto:

- n Métricas do lead
 - n Número (nr.) de leads arquivados
 - n Número (nr.) de leads
 - n Número (nr.) de leads convertidos em oportunidades (Definição: o número de leads que foram convertidos em oportunidades.)
 - n Número (nr.) de leads que resultam em oportunidade perdida
 - n Número (nr.) de leads que resultam em oportunidade ganha (Definição: o número de leads que foram convertidos em oportunidades e estão no estágio de vendas Fechada/Ganha.)
 - n Número (nr.) de novas oportunidades
 - n Número (nr.) de leads qualificados
 - n Número (nr.) de leads rejeitados
 - n Número de ganhos
 - n Média de dias para converter lead (Definição: o número de dias entre a data criada pelo lead e a data convertida pelo lead dividido pelo número de leads que foram convertidos em oportunidades.)
 - n Média de dias para acompanhar lead
 - n Receita fechada para o lead
 - n Receita esperada para o lead
 - n Receita da oportunidade para o lead
 - n Receita projetada

Observações de uso

Nenhum

Área do assunto: Análise de histórico da solicitação MDF

Disponibilidade

Esta área de assunto está disponível apenas no Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition.

Objetivo comercial

O MDF (Fundos do mercado de desenvolvimento) permite ao proprietário da marca disponibilizar fundos de mercado aos parceiros de uma maneira sistemática, para que eles vendam os produtos do proprietário da marca em áreas geográficas específicas ou comercializem a marca. Por meio das solicitações MDF, os parceiros solicitam pré-aprovações de fundos para atividades de marketing. Quando o proprietário da marca aprova a solicitação MDF, os parceiros podem executar a atividade e enviar uma demanda de MDF para resgatar o dinheiro pré-aprovado que foi gasto.







Os proprietários da marca requerem métricas e informações das solicitações MDF de cada parceiro e trimestre para que possam alinhar as vendas do canal e o marketing. A área do assunto Análise do histórico da solicitação MDF fornece aos proprietários da marca as informações necessárias para controlar seus orçamentos de MDF e garantir que os fundos sejam alocados para atividades que apresentem o máximo de retorno sobre o investimento.

Tipo de relacionamento

Simples




Dimensões

Essa área do assunto possui as seguintes dimensões:

-  Conta do parceiro principal
-  Campanha
-  Solicitação MDF
-  Data
-  Propriedade do usuário
-  Aprovador

Métricas

Veja a seguir a lista completa de métricas dessa área do assunto:

-  Métricas da solicitação MDF
 -  Métricas personalizadas da solicitação MDF
 -  Métricas da solicitação MDF por data de envio

- n Número (nº) de solicitações MDF
- n Valor solicitado
- n Valor médio solicitado
- n Valor pré-aprovado
- n Valor médio pré-aprovado
- n Demanda - Valor total solicitado
- n Demanda - Valor médio total solicitado
- n Demanda - Valor total aprovado
- n Demanda - Valor médio total aprovado
- n Número (nº) de solicitações MDF
- n Valor solicitado
- n Valor médio solicitado
- n Valor pré-aprovado
- n Valor médio pré-aprovado
- n Valor solicitado do trimestre passado
- n Valor médio solicitado do trimestre passado
- n Valor pré-aprovado do trimestre passado
- n Valor médio pré-aprovado do trimestre passado
- n Demanda - Valor total solicitado
- n Demanda - Valor médio total solicitado
- n Demanda - Valor total aprovado
- n Demanda - Valor médio total aprovado
- n Demanda - Valor total solicitado do trimestre passado
- n Demanda - Valor médio total solicitado do trimestre passado
- n Demanda - Valor total aprovado do trimestre passado
- n Demanda - Valor médio total aprovado do trimestre passado
- n Número (nº) da aprovação pendente da solicitação MDF
- n Valor solicitado com aprovação pendente
- n Número (nº) de solicitações MDF enviadas
- n Número (nº) de solicitações MDF aprovadas
- n Número (nº) de solicitações MDF rejeitadas
- n Número (nº) de solicitações MDF retornadas
- n Número (nº) de solicitações MDF canceladas

- n Número (nº) de solicitações MDF expiradas
- n Número (nº) de demandas de MDF enviadas
- n Número (nº) de demandas de MDF aprovadas
- n Número (nº) de demandas de MDF rejeitadas
- n Porcentagem (%) de solicitações MDF aprovadas
- n Porcentagem (%) de solicitações MDF expiradas
- n Porcentagem (%) de solicitações MDF rejeitadas
- n Porcentagem (%) de solicitações MDF retornadas
- n Número (nº) de dias com aprovação pendente
- n Número (nº) de dias para aprovação
- n Número médio (Nº méd.) de dias com aprovação pendente
- n Número (nº) médio de dias para aprovação

Observações de uso

Se sua empresa alterar o nome de exibição das solicitações MDF para um nome personalizado, este aparecerá no Oracle CRM On Demand Answers.

Área do assunto: Análise de histórico do evento de formação médica

Disponibilidade

Essa área do assunto está disponível somente na edição Ciências biológicas do Oracle CRM On Demand.

Objetivo comercial

Um evento de formação médica pode ser qualquer tipo de evento promocional ou educacional que é frequentado por médicos ou profissionais da área de saúde. De uma perspectiva empresarial, estes são tipos de evento de formação médica:

- n **Nível de representante de vendas.** Executado por um gerente, ou um ou mais representantes de vendas.
- n **Nível Corporativo ou Nacional.** Uma reunião ou um evento de treinamento nacional direcionado a um grupo específico de profissionais da área de saúde.

Você pode planejar eventos no nível nacional para um período ou produto específico e, assim, alocar recursos por região, distrito ou representante de vendas. As empresas farmacêuticas requerem métricas e informações sobre eventos médicos para alinhar atividades de marketing e vendas. De uma perspectiva de conformidade, os relatórios fornecem informações às empresas, de modo que elas possam controlar seus orçamentos e garantir que haja pouca ou nenhuma divergência.

Tipo de relacionamento

Simple

Dimensões

Essa área do assunto possui as seguintes dimensões:

- n Evento de formação médica
- n Convidados
- n Categoria do produto
- n Produto
- n Data
- n Propriedade do usuário

Métricas

Veja a seguir a lista completa de métricas dessa área do assunto:

- n Métricas de formação médica
 - n Número (nº) de convidados
 - n Número (nº) de eventos de formação médica
 - n Custo do evento de formação médica

(Definição: o custo das atividades concluídas para todos os participantes associados a um evento de formação médica.)
 - n Orçamento do evento de formação médica

A métrica Orçamento do evento tem origem na dimensão. Quando for usada apenas a dimensão Formação médica, a métrica será a soma do valor do campo da dimensão. No entanto, quando outras dimensões (especificamente convidadas) forem usadas, a métrica será calculada como o máximo do valor do campo da dimensão.
 - n Superávit/déficit do orçamento

(Definição: a diferença entre o orçamento do evento e o custo do evento.)

Observações de uso

Se sua empresa alterar o nome de exibição do Evento de formação médica para um nome personalizado, este aparecerá no Oracle CRM On Demand Answers.

Área do assunto: Análise de histórico de oportunidade e do concorrente

Disponibilidade

Essa área do assunto está disponível em todas as edições do Oracle CRM On Demand.

Objetivo comercial

Essa área de assunto permite analisar o relacionamento muitos-para-muitos entre as contas de oportunidade e do concorrente. Essa área de assunto é muito parecida com as áreas de assunto de oportunidade. A única diferença é que ela inclui a dimensão de conta do concorrente, que tem um relacionamento muitos-para-muitos com o tipo de registro da oportunidade. Essa área de assunto permite criar relatórios que mostram todos os concorrentes de uma oportunidade. Como essa área de assunto representa o relacionamento muitos-para-muitos entre contas de oportunidade e do concorrente, as oportunidades que não estão associadas a pelo menos uma conta do concorrente não podem ser informadas usando essa área de assunto. Os atributos que definem o relacionamento entre contas de concorrente disponíveis para o relatório incluem:

- Contato principal
- Função
- Reverter função
- Data de início
- Data de término
- Pontos fortes
- Pontos fracos
- Comentários

Tipo de relacionamento

Muitos-para-muitos

Dimensões

Essa área do assunto possui as seguintes dimensões:

- Concorrente da oportunidade
- Contato do relacionamento
- Conta
- Território da conta
- Oportunidade
- Campanha

- n Contato principal
- n Território
- n Propriedade do usuário
- n Data

Métricas

Veja a seguir a lista completa de métricas dessa área do assunto:

- n Métricas de oportunidade
 - n Métricas personalizadas de oportunidade
 - n Métricas de oportunidade por data de abertura
 - n Número (nº) de oportunidades abertas
 - n Número de oportunidades
 - n Número (nº) de contatos com oportunidades
 - n Receita fechada
 - n Receita esperada
 - n Receita
 - n Nr. médio (nr. méd.) de dias no estágio
 - n Número de ganhos
 - n Volume médio do negócio (Definição: o volume médio de cada venda para cada cliente, expresso como o número de unidades ou o valor da receita.)
 - n Ciclo médio de vendas
 - n Taxa de sucesso da oportunidade (Definição: o número de sucessos das oportunidades dividido pelo número de oportunidades ganhas e perdidas.)
 - n Taxa de perda da oportunidade
 - n Receita
 - n Receita esperada
 - n Receita fechada
 - n Número de oportunidades
 - n Número (nº) de oportunidades abertas
 - n Número (nº) de contatos com oportunidades
 - n Número de ganhos
 - n Nr. médio (nr. méd.) de dias no estágio
 - n Volume médio do negócio (Definição: o volume médio de cada venda para cada cliente, expresso como o número de unidades ou valor da receita.)

- n Ciclo médio de vendas
- n Taxa de sucesso da oportunidade (Definição: o número total de sucesso de oportunidades dividido pelo número total de oportunidades ganhas e perdidas.)
- n Taxa de perda da oportunidade
- n Receita da oportunidade do trimestre passado
- n Receita fechada do trimestre passado

Observações de uso

Nenhum

Área do assunto: Análise de histórico de oportunidade e do parceiro

Disponibilidade

Essa área do assunto está disponível em todas as edições do Oracle CRM On Demand.

Objetivo comercial

Essa área de assunto permite analisar o relacionamento muitos-para-muitos entre oportunidades e contas de parceiro. Ela é quase igual às áreas de assunto de oportunidade. A única diferença é que ela inclui a dimensão da conta do parceiro, que tem um relacionamento muitos-para-muitos com o tipo de registro da oportunidade. Essa área de assunto permite criar relatórios que mostram todos os parceiros de uma oportunidade. Como essa área de assunto representa o relacionamento muitos-para-muitos entre contas de oportunidade e do parceiro, as oportunidades que não estão associadas a pelo menos uma conta de parceiro não podem ser informadas usando essa área de assunto. Os atributos que definem o relacionamento entre contas de parceiro disponíveis para o relatório incluem:

- n Contato principal
- n Função
- n Reverter função
- n Data de início
- n Data de término
- n Pontos fortes
- n Pontos fracos
- n Comentários

Tipo de relacionamento

Muitos-para-muitos

Dimensões

Essa área do assunto possui as seguintes dimensões:

- n Parceiro da oportunidade
- n Contato do relacionamento
- n Conta
- n Território da conta
- n Oportunidade
- n Campanha
- n Contato principal
- n Território
- n Propriedade do usuário
- n Data

Métricas

Veja a seguir a lista de métricas dessa área do assunto:

- n Métricas de oportunidade
 - n Métricas personalizadas de oportunidade
 - n Métricas de oportunidade por data de abertura
 - n Número (nº) de oportunidades abertas
 - n Número de oportunidades
 - n Número (nº) de contatos com oportunidades
 - n Receita fechada
 - n Receita esperada
 - n Receita
 - n Nr. médio (nr. méd.) de dias no estágio
 - n Número de ganhos
 - n Volume médio do negócio (Definição: o volume médio de cada venda para cada cliente, expresso como o número de unidades ou valor da receita.)
 - n Ciclo médio de vendas
 - n Taxa de sucesso da oportunidade (Definição: o número de sucessos das oportunidades dividido pelo número total de oportunidades ganhas e perdidas.)

- n Taxa de perda da oportunidade
- n Receita
- n Receita esperada
- n Receita fechada
- n Número de oportunidades
- n Número (nº) de oportunidades abertas
- n Número (nº) de contatos com oportunidades
- n Número de ganhos
- n Nr. médio (nr. méd.) de dias no estágio
- n Volume médio do negócio (Definição: o volume médio de cada venda para cada cliente, expresso como o número de unidades ou valor da receita.)
- n Ciclo médio de vendas
- n Taxa de sucesso da oportunidade (Definição: o número de sucessos das oportunidades dividido pelo número total de oportunidades ganhas e perdidas.)
- n Taxa de perda da oportunidade
- n Receita da oportunidade do trimestre passado
- n Receita fechada do trimestre passado

Observações de uso

Nenhum

Área do assunto: Análise de histórico de oportunidade

Disponibilidade

Essa área do assunto está disponível em todas as edições do Oracle CRM On Demand.

Objetivo comercial

Essa área do assunto permite analisar oportunidades por dimensões de conta, território, campanha, contato, território, proprietário e data. Essa área do assunto consiste em duas ou mais tabelas de informações, além de incluir métricas de oportunidade e cota. As métricas de oportunidade são definidas no nível mais baixo de detalhes nessa área do assunto. Assim, é possível analisar as métricas de todas as dimensões. No entanto, as métricas da cota estão em um nível mais alto de detalhes e podem ser analisadas somente pelas seguintes dimensões limitadas: Data (Mês), Cota e Proprietário.

Tipo de relacionamento

Várias informações

Dimensões

Essa área do assunto possui as seguintes dimensões:

- n Conta
- n Território da conta
- n Oportunidade
- n Campanha
- n Contato principal
- n Território
- n Propriedade do usuário
- n Data
- n Conta do parceiro principal
- n Cota

Métricas

Veja a seguir a lista de métricas dessa área do assunto:

- n Métricas de oportunidade

Métricas personalizadas de oportunidade

- n Métricas de oportunidade por data de abertura
 - n Número (nº) de oportunidades abertas
 - n Número de oportunidades
 - n Número (nº) de contatos com oportunidades
 - n Receita fechada
 - n Receita esperada
 - n Receita
 - n Nr. médio (nr. méd.) de dias no estágio
 - n Número de ganhos
 - n Volume médio do negócio (Definição: o volume médio de cada venda para cada cliente, expresso como o número de unidades ou valor da receita.)
 - n Ciclo médio de vendas
 - n Taxa de sucesso da oportunidade (Definição: o número de sucessos das oportunidades dividido pelo número de oportunidades ganhas e perdidas.)

- n Taxa de perda da oportunidade
- n Receita
- n Receita esperada
- n Receita fechada
- n Número de oportunidades
- n Número (nº) de oportunidades abertas
- n Número (nº) de contatos com oportunidades
- n Número de ganhos
- n Nr. médio (nr. méd.) de dias no estágio
- n Volume médio do negócio (Definição: o volume médio de cada venda para cada cliente, expresso como o número de unidades ou valor da receita.)
- n Ciclo médio de vendas
- n Taxa de sucesso da oportunidade (Definição: o número de sucessos das oportunidades dividido pelo número de oportunidades ganhas e perdidas.)
- n Taxa de perda da oportunidade
- n Receita da oportunidade do trimestre passado
- n Receita fechada do trimestre passado
- n Métricas da cota
 - n Valor da cota

Observações de uso

Nenhuma

Análise de histórico de receita do produto da oportunidade - Área do assunto

Disponibilidade

Essa área do assunto está disponível em todas as edições do Oracle CRM On Demand.

Objetivo comercial

Esta área de assunto permite analisar receitas do produto da oportunidade por conta, território da conta, parceiro, campanha, oportunidade, produto da oportunidade, propriedade do usuário, produto e categoria do produto. Como cada registro de receita do produto recorrente pode ter uma data de início diferente, esta área de assunto está no nível mais granular de detalhes e contém uma linha para cada registro de receita do produto recorrente na oportunidade. Dado o alto nível de detalhe desta área de assunto, ela é a que tem mais












flexibilidade para consolidar dados em qualquer nível das dimensões com suporte. Esta área de assunto também contém as métricas e a dimensão de cota, que permitem apresentar a receita do produto da oportunidade e as métricas da cota no mesmo relatório.

Tipo de relacionamento

Várias informações






Dimensões

Essa área do assunto possui as seguintes dimensões:

-  Conta
-  Território da conta
-  Campanha
-  Data
-  Oportunidade
-  Receita do produto da oportunidade
-  Propriedade do usuário
-  Conta do parceiro principal (disponível apenas no Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition)
-  Produto
-  Categoria do produto
-  Cota
-  Território

Métricas

Veja a seguir a lista completa de métricas dessa área do assunto:

-  Métricas de receitas do produto da oportunidade
 -  Número de produtos
 -  Número médio (Nº méd.) de produtos
-  Métricas da cota
 -  Valor da cota

Observações de uso

Nenhuma

Área do assunto de Análise de histórico do parceiro

Disponibilidade

Essa área do assunto está disponível na edição Gerenciamento de relacionamento de parceiro do Oracle CRM On Demand.

Objetivo comercial





A área do assunto de Análise de histórico do parceiro permite analisar o histórico do parceiro. Você pode analisar leads, oportunidades e receita por parceiro e por território.

Tipo de relacionamento

Simples












Dimensões

Essa área do assunto possui as seguintes dimensões:

-  Parceiro
-  Território
-  Propriedade do usuário
-  Data

Métrica

Veja a seguir a lista completa de métricas dessa área do assunto:

-  Métricas do parceiro proprietário
 -  Número de oportunidades
 -  Número de parceiros com oportunidades
 -  Número de ganhos
 -  Média de receita fechada
 -  Média de dias para fechar oportunidade (Definição: o número total de dias para fechar a oportunidade dividido pelo número de sucessos).
 -  Receitas - Fechamento
 -  Receitas - Fechamento (000)
 -  Receita fechada do produto
 -  Receita fechada do produto (000)
 -  Receita do produto (000)

- n Número (nº) de leads
- n Número de leads arquivados
- n Número de leads qualificados
- n Número de leads rejeitados
- n Número (nº) de leads convertidos em oportunidades (Definição: o número de leads que foram convertidos em oportunidades.)
- n Número (nr.) de leads que resultam em oportunidade ganha (Definição: o número de leads que foram convertidos em oportunidades e estão no estágio de vendas Fechada/Ganha.)
- n Número (nr.) de leads que resultam em oportunidade perdida
- n Média de dias para converter lead (Definição: o número de dias entre a data de criação do lead e a data de conversão do lead dividido pelo número de leads convertidos em oportunidades).
- n Média de dias para acompanhar lead
- n Receita média potencial
- n Receita potencial
- n Receita potencial (000)
- n Número de parceiros com leads
- n Métricas personalizadas do parceiro
- n Número (nº) de parceiros

Observações de uso

Nenhuma

Área do assunto: Análise de histórico do pipeline

Disponibilidade

Essa área do assunto está disponível em todas as edições do Oracle CRM On Demand.

Objetivo comercial

Essa área do assunto do histórico do pipeline fornece uma captura mensal de todas as oportunidades no Oracle CRM On Demand. As capturas do pipeline são feitas diariamente durante o processo noturno, mas o processo de arquivamento mantém apenas a captura do pipeline mais recente de cada mês e limpa as outras capturas. Essas capturas de pipeline nunca são excluídas. Durante a ETL (extração, transformação e carregamento) completa de dados, é feito o backup dessas capturas e elas são totalmente restauradas. Se as empresas alterarem o tipo de calendário fiscal, essas capturas históricas não serão realinhadas com sua nova definição de calendário fiscal. Para empresas com um tipo de calendário fiscal personalizado, essas capturas históricas podem ser informadas somente para as definições do ano fiscal que são definidas no Oracle CRM On







Demand. As capturas são feitas somente para oportunidades que foram fechadas no último trimestre. No entanto, as capturas são feitas para todas as oportunidades abertas.

Tipo de relacionamento

Simple















Dimensões

Essa área do assunto possui as seguintes dimensões:

-  Conta
-  Propriedade do usuário
-  Oportunidade
-  Data de captura do pipeline
-  Data
-  Território

Métricas

Veja a seguir a lista completa de métricas dessa área do assunto:

-  Métricas históricas do pipeline
 -  Receita
 -  Receita esperada
 -  Receita fechada
 -  Receita (000)
 -  Receita esperada (000)
 -  Receita fechada (000)
 -  Receita da oportunidade do trimestre passado
 -  Receita esperada do trimestre passado
 -  Receita fechada do trimestre passado
 -  Receita da oportunidade do trimestre passado (000)
 -  Receita esperada do trimestre passado (000)
 -  Receita fechada do trimestre passado (000)
 -  Território

Observações de uso

Nenhuma

Área do assunto: Análise de histórico da carteira

Disponibilidade

Esta área do assunto está disponível somente na edição Serviços financeiros do Oracle CRM On Demand.

Objetivo comercial

Essa área do assunto permite analisar o histórico da carteira, os contatos e os produtos. Os relatórios de carteira permitem gerar relatórios sobre carteiras para as seguintes dimensões: Contato, Conta, Produto, Consultor e Tempo. Esses relatórios permitem que consultores e seus gerentes respondam a perguntas como estas:

- n Quais produtos financeiros os clientes possuem e quais são seus respectivos perfis demográficos?
- n Quanto dos ativos dos meus clientes são investidos e em quais títulos e classes de ativo?
- n Qual é o tamanho dos ativos em cada carteira de negócios do consultor?
- n Quais são as classes de ativo em cada carteira de negócios do consultor?
- n Quem são meus melhores clientes por receita e tamanho da carteira?

Essas informações permitem analisar carteiras relacionadas aos clientes e consultores.

Tipo de relacionamento

Simples

Dimensões

Essa área do assunto possui as seguintes dimensões:

- n Instituição
- n Data
- n Produto
- n Contato
- n Propriedade do usuário
- n Carteira

Métricas

Veja a seguir a lista completa de métricas dessa área do assunto:

824 Ajuda online do Oracle CRM On Demand Versão 19

n Métricas da carteira

- n** Métricas personalizadas da carteira
- n** Número (nº) de carteiras
- n** Valor total de ativos
- n** Valor do empréstimo
- n** Prêmio
- n** Receita
- n** Valor nominal
- n** Limite de crédito
- n** Valor médio total de ativos
- n** Valor médio do empréstimo
- n** Média de prêmio
- n** Média de receita
- n** Média do valor nominal
- n** Média do limite de crédito

Observações de uso

Nenhuma

Área do assunto: Análise de histórico do produto

Disponibilidade

Essa área do assunto está disponível em todas as edições do Oracle CRM On Demand.

Objetivo comercial







Essa área do assunto permite analisar métricas de receita por dimensões de produto, conta, usuário, oportunidade, data e território. O nível de detalhe dessa área do assunto é ligeiramente mais alto do que o da área do assunto Relatório do produto da oportunidade, pois ele permite analisar receitas de oportunidade a partir do foco da dimensão do produto. Essa área do assunto preenche a lacuna de análise entre a área do assunto Relatório de oportunidades e a área do assunto Relatório do produto da oportunidade.

Tipo de relacionamento

Simples

















Dimensões

Essa área do assunto possui as seguintes dimensões:

-  Conta
-  Propriedade do usuário
-  Oportunidade
-  Produtos
-  Data
-  Território

Métricas

Veja a seguir a lista completa de métricas dessa área do assunto:

-  Métricas de receita do produto
 -  Métricas personalizadas de receita do produto
 -  Receita
 -  Receita esperada do produto
 -  Receita fechada do produto
 -  Receita do produto (000)
 -  Receita esperada do produto (000)
 -  Receita fechada do produto (000)
 -  Preço de compra
 -  Preço médio de compra
 -  Quantidade média
 -  Quantidade total
 -  Receita do produto do trimestre passado
 -  Receita fechada do produto do trimestre passado
 -  Receita do produto do trimestre passado (000)
 -  Receita fechada do produto do trimestre passado (000)

Observações de uso

Nenhuma

Área do assunto: Análise de histórico do estágio de vendas

O Histórico do estágio de vendas apresenta as seguintes áreas de assunto.

Disponibilidade

Essa área do assunto está disponível em todas as edições do Oracle CRM On Demand.

Objetivo comercial




Essa área do assunto permite analisar oportunidades em diferentes estágios de vendas por dimensões de conta, oportunidade, estágio de vendas e data. A área do assunto Histórico do estágio de vendas representa capturas históricas baseadas em eventos de oportunidades e disponíveis somente no lado histórico. Como as oportunidades passam por vários estágios de vendas, essa área do assunto é mais densa do que área do assunto de oportunidades, apresentando todos os registros correspondentes ao número de vezes que as oportunidades passaram pelo estágios de vendas.

Tipo de relacionamento

Simple







Dimensões

Essa área do assunto oferece as seguintes dimensões:

-  Conta
-  Oportunidade
-  Estágio de vendas históricas

Métricas

Veja a seguir a lista completa de métricas dessa área do assunto:

-  Métricas do estágio de vendas
 -  Média de dias no estágio
 -  Número (nº) de dias no estágio
 -  Número (nº) de oportunidades
 -  Subproduto
 -  Proporção de subproduto

Observações de uso

Nenhuma

Área do assunto: Análise de histórico da solicitação de serviço

Disponibilidade

Essa área do assunto está disponível em todas as edições do Oracle CRM On Demand.

Objetivo comercial



Esta área do assunto permite analisar o histórico da solicitação de serviço, contas e ativos, bem como as dimensões de solicitações de serviço por conta, contato, solicitação de serviço, usuário, parceiro e data. Ela ajuda a avaliar e analisar métricas importantes de desempenho da organização da solicitação de atendimento ao cliente, incluindo há quanto tempo as solicitações de serviço foram abertas e a duração média para fechá-las. Usar essas métricas de desempenho da solicitação de serviço pode ajudar sua empresa a aumentar a satisfação do cliente e a produtividade do funcionário e a reduzir os custos operacionais.

Tipo de relacionamento

Simple




Dimensões

Essa área do assunto possui as seguintes dimensões:

-  Conta
-  Ativo
-  Contato
-  Data
-  Concessionária
-  Propriedade do usuário
-  Conta do parceiro principal (disponível apenas no Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition)
-  Produto
-  Solicitação de serviço
-  Veículo

Métricas

Veja a seguir a lista completa de métricas dessa área do assunto:

-  Métricas da solicitação de serviço
 -  Métricas da solicitação de serviço por data de fechamento
 -  Número (nº) de SSs canceladas (Data de fechamento)

- n Número (nº) de SSs (Solicitações de serviço) fechadas (Data de fechamento)
- n Média de dias para fechar SSs (Data de fechamento)
- n Média de minutos para fechar SSs (Data de fechamento)
- n Métricas personalizadas da solicitação de serviço
- n Número (nº) de SSs
- n Número (nr.) de SSs abertas
- n Número (nº) de SSs fechadas
- n Número (nº) de SSs pendentes
- n Número (nr.) de SSs canceladas
- n Idade média da SS aberta
- n Média de dias para fechar SS
- n Idade média da SS aberta (Minutos)
- n Média de minutos para fechar SSs

Observações de uso

Os campos personalizados na dimensão Veículo são compartilhados entre o tipo de registro de veículo e o tipo de registro Ativo. O tipo de registro de veículo tem dois conjuntos de campos personalizados: um compartilhado com o tipo de registro Ativo, exibido na dimensão Veículo, e outro exclusivo do tipo de registro de veículo. Os campos personalizados exclusivos do tipo de registro de veículo não estão disponíveis em nenhum relatório. Ao adicionar campos personalizados ao tipo de registro de veículo, certifique-se de que nenhum campo dentre os quais você deseja exibir nos relatórios esteja adicionado aos campos personalizados compartilhados Ativo-Veículo, e não aos campos personalizados exclusivos de Veículo.

Análise de histórico do produto com preço especial - Área de assunto

Disponibilidade

Esta área de assunto está disponível apenas no Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition.

Objetivo comercial

As solicitações de preço especial permitem que os parceiros e os proprietários da marca executem um conjunto de processos de negócios, por meio dos quais um parceiro solicita ao proprietário da marca um preço menor para um produto (por diversos motivos, como em resposta a um negócio da concorrência ou devido a tendências gerais de queda no preço).

Esta área de assunto fornece a capacidade de realizar uma análise histórica e gerar relatórios sobre solicitações de preço especial e produtos com preço especial, para que você possa avaliar o desempenho do

parceiro. É possível usar métricas e informações, como as reduções de preço autorizadas para cada produto, parceiro e trimestre, a fim de medir a eficácia do desconto e o desempenho do produto no canal.

Tipo de relacionamento

Simple

Dimensões

Essa área do assunto possui as seguintes dimensões:

- n Data (baseada na data de início da solicitação de preços especiais)
- n Registro de negócio
- n Cliente final
- n Última aprovação por
- n Oportunidade
- n Propriedade do usuário
- n Conta do parceiro principal
- n Produto
- n Categoria do produto
- n Solicit. de preços especiais

Métricas

Veja a seguir a lista completa de métricas dessa área do assunto:

- n Métricas do produto com preço especial
 - n Métricas do produto com preço especial por data da autorização
 - n Número de solicitações de preço especial (data da autorização)
 - n Valor autorizado (data da autorização)
 - n Valor autorizado (data da autorização) (000)
 - n Valor solicitado (data da autorização)
 - n Valor solicitado (data da autorização) (000)
 - n Valor médio autorizado (data da autorização)
 - n Valor médio solicitado (data da autorização)
 - n Quantidade média (data da autorização)
 - n Quantidade (data da autorização)
 - n Métricas do produto com preço especial por data de envio

- n Número de solicitações de preço especial (data de envio)
- n Valor autorizado (data de envio)
- n Valor autorizado (data de envio) (000)
- n Valor solicitado (data de envio)
- n Valor solicitado (data de envio) (000)
- n Valor médio autorizado (data de envio)
- n Valor médio solicitado (data de envio)
- n Quantidade média (data de envio)
- n Quantidade (data de envio)
- n Número de solicitações de preço especial
- n Valor autorizado
- n Valor autorizado (000)
- n Valor solicitado
- n Valor solicitado (000)
- n Valor médio autorizado
- n Valor médio solicitado
- n Custo médio autorizado
- n Percentual médio de desconto autorizado
- n MSRP (preço de varejo sugerido pelo fabricante) médio
- n Custo médio de compra
- n Quantidade média
- n Custo médio solicitado
- n Percentual médio de desconto solicitado
- n Preço de revenda médio solicitado
- n Preço de revenda médio sugerido
- n Quantidade
- n Valor autorizado do trimestre passado
- n Valor autorizado do trimestre passado (000)
- n Valor solicitado do trimestre passado
- n Valor solicitado do trimestre passado (000)
- n Quantidade do trimestre passado

Observações de uso

Nenhuma

Análise de controle de uso - Área de assunto

Disponibilidade

Essa área de assunto está disponível em todas as edições do Oracle CRM On Demand. O acesso a essa área de assunto exige o privilégio Controle de uso. A função do usuário administrador recebe esse privilégio por padrão.

Objetivo comercial

Essa área de assunto permite que usuários com o privilégio Controle de uso analisem o uso do Oracle CRM On Demand dentro da empresa. As empresas podem analisar o uso das seguintes áreas de aplicativo no Oracle CRM On Demand:

- Uso do aplicativo
- Adoção pelo usuário
- Configuração

Tipo de relacionamento

Simples

Dimensões

Essa área do assunto possui as seguintes dimensões:

- Conteúdo
- Data
- Tipo de objeto
- Usuário

Métricas

A lista completa de métricas dessa área do assunto e de campos para os quais são armazenadas é a seguinte:

A tabela a seguir mostra as métricas de Desempenho do Analytics. Essas métricas representam o desempenho das consultas.

Métrica	Usuário	Data (semana)	Tipo de objeto	Descrição
---------	---------	---------------	----------------	-----------

Número (nº) de solicitações	Sim	Sim	Sim	Número de solicitações por nomes de relatório e painel por semana.
Número (nº) de falhas	Sim	Sim	Sim	Número de solicitações com falha por nomes de relatório e painel por semana.
Tempo de resposta médio (s)	Sim	Sim	Sim	Tempo de resposta médio (em segundos) das solicitações.

A tabela a seguir mostra as métricas de uso do aplicativo no Oracle CRM On Demand. Essas métricas representam o uso de vários tipos de objeto de aplicativo, inclusive quantos registros foram criados, atualizados e excluídos. Na tabela, *Sim* indica que a métrica está disponível para o campo.

Métrica	Usuário	Data (semana)	Tipo de objeto	Descrição
Número de registros criados	Sim	Sim	Sim	Número de registros criados por objeto pelo usuário no mês
Número de registros atualizados	Sim	Sim	Sim	Número de registros atualizados por objeto pelo usuário no mês
Número de registros excluídos	Sim	Sim	Sim	Número de registros excluídos por objeto pelo usuário no mês

A tabela a seguir mostra a métrica de Desempenho de exibição de página no Oracle CRM On Demand.

Métrica	Usuário	Data (semana)	Tipo de objeto	Descrição
Número (nº) de solicitações	Sim	Sim	Sim	Número de solicitações por página na semana
Tempo de resposta médio (ms)	Sim	Sim	Sim	Tempo de resposta médio (em milissegundos) das exibições de página

A tabela a seguir mostra as métricas de instalação e configuração. Essas métricas são uma captura da configuração mais recente e do Oracle CRM On Demand como estava no momento de uma atualização incremental dos dados de controle de uso. As métricas de configuração são exclusivas porque não são capturadas em nenhum nível da dimensão.

Métrica	Descrição
Número de administradores	Número de administradores que receberam algum dos privilégios a seguir: Gerenciar empresa, Gerenciar empresa - Definir moedas, Gerenciar empresa - Redefinir todas as senhas, Gerenciar temas, Gerenciar conteúdo, Gerenciar conteúdo - Gerenciar anexos, Gerenciar livros, Gerenciar territórios, Gerenciar usuários e acesso, Gerenciar usuários e acesso - Gerenciar usuários

	delegados
Número de regras de atribuição	Número de regras de atribuição definidas no Oracle CRM On Demand
Número de livros	Número de livros definidos no Oracle CRM On Demand
Número de moedas	Número de moedas ativadas no Oracle CRM On Demand
Número de campos personalizados	Número de campos personalizados usados no Oracle CRM On Demand
Número (nº) de objetos personalizados	Número de objetos personalizados implantados no Oracle CRM On Demand
Número de guias personalizadas	Número de guias Web personalizadas usadas no Oracle CRM On Demand
Número de grupos	Número de grupos configurados no Oracle CRM On Demand
Número de idiomas	Número de idiomas ativados no Oracle CRM On Demand
Número (nº) de produtos	Número de produtos definidos no Oracle CRM On Demand
Número de processos de vendas	Número de processos de vendas definidos no Oracle CRM On Demand
Número de territórios	Número de territórios configurados no Oracle CRM On Demand
Número de applets da Web	Número de applets Web usados no Oracle CRM On Demand
Número de links da Web	Número de links da Web usados no Oracle CRM On Demand
Número de workflows	Número de fluxos de trabalho configurados no Oracle CRM On Demand

A tabela a seguir mostra as métricas de adoção pelo usuário. Essas métricas permitem que as empresas monitorem e analisem a adoção pelo usuário do aplicativo do Oracle CRM On Demand. Na tabela, *Sim* indica que a métrica está disponível para o campo.

Métrica	Usuário	Data (semana)	Descrição
Número de usuários ativos	Não	Sim	Número de usuários ativos existentes no aplicativo
Número de dias desde o último login	Sim	Não	Número de dias desde o último log-in do usuário
Número de usuários delegados	Não	Sim	Número de usuários delegados existentes nesta semana

Número de licenças	Não	Não	Número de licenças definidas no perfil da empresa
Número de logins no total	Sim	Sim	Número de conexões feitas por um usuário durante um determinado mês. Se um usuário fizer log-in três vezes hoje, eles serão contabilizados como 3 para a semana atual.
Número de logins exclusivos	Sim	Sim	Número de conexões únicas feitas por um usuário durante um determinado mês. Se um usuário fizer log-in três vezes hoje, eles serão contabilizados como 1 para a semana atual.
Número de logins malsucedidos	Sim	Sim	Número de conexões sem sucesso feitas pelo usuário no mês
Porcentagem (%) de Conectado a	Não	Sim	Número de usuários conectados nesta semana divididos pelo número de usuários ativos.
Frequência média mensal de conexões	Não	Sim	Número de log-ins exclusivos em um determinado mês dividido pelo número de usuários conectados neste mês.

Observações de uso

Este tópico fornece observações quanto ao uso.

Sobre dados de controle de uso

Os dados de controle de uso no data warehouse são atualizados semanalmente com as informações dos dados de aplicativo do Oracle CRM On Demand. A atualização dos dados de controle de uso acontece aos finais de

semana e não se seguem à atualização noturna, incremental, do restante dos dados no Oracle CRM On Demand Answers.

As métricas de controle de uso só são recomputadas para o mês atual, e os dados do mês anterior não são recomputados a menos que a semana considere o fim do mês. Por exemplo, quando a atualização incremental de controle de uso for executada na sexta-feira, 28 de maio de 2010, as métricas de controle de uso serão recomputadas considerando todo o mês de maio a partir de 1º de maio de 2010. Quando a atualização incremental de controle do uso for executada na sexta-feira, 4 de junho de 2010, o controle de uso será recomputado considerando-se os meses de maio e junho porque essa semana incluía os dois meses.

As métricas de controle do uso são resumidas por meses do calendário. Muito embora seja possível analisar essas métricas pelos calendários fiscais de uma empresa, elas não estão alinhadas com o calendário fiscal de empresas com calendários fora do padrão. Talvez haja alguma diferença em uma definição do calendário fiscal, especialmente se você estiver usando um calendário 4-4-5 ou 5-4-4 ou personalizado em que dois meses do calendário começam em um período fiscal ou nenhum mês do calendário começa em um período fiscal. Em situações como essa, as métricas de uso podem ser infladas ou perder algum período fiscal.

Grande parte dos dados de controle de uso é capturada semanalmente. Algumas métricas de adoção pelo usuário não são capturadas semanalmente. Todas as métricas de definição e configuração não são capturadas semanalmente. Como os dados de controle de uso são capturados semanalmente, eles podem ser agregados por mês, trimestre e ano. No entanto, eles talvez não produzam nenhum resultado caso sejam executados em níveis inferiores aos da semana.

Sobre o histórico de log-in do usuário

Os dados de histórico do log-in do usuário com mais de 90 dias são continuamente limpos do aplicativo Oracle CRM On Demand. Por isso, o recurso Controle de uso pode oferecer suporte a aproximadamente 90 dias de métricas de adoção pelo usuário quando o aplicativo do Oracle CRM On Demand é atualizado pela primeira vez para esta versão. Porém, os dados de histórico da adoção pelo usuário são mantidos no data warehouse para oferecer suporte à análise de tendência histórica das métricas de adoção pelo usuário no Oracle CRM On Demand Analytics. Esses dados são mantidos até a próxima atualização completa, mesmo depois dos dados serem limpos do Oracle CRM On Demand.

Métricas de desempenho do controle de uso

As métricas de desempenho de controle do uso são coletadas segundo a semana civil. Se você estiver usando um calendário não padrão, como 5-4-4, 4-4-5, ou um calendário fiscal personalizado, será possível que um mês fiscal ou trimestre tenha mais ou menos semanas em comparação com outros meses ou trimestres fiscais. Dessa forma, as métricas de uso do desempenho podem aparecer levemente aumentadas ou diminuídas em um determinado mês ou trimestre. Esse comportamento deverá acontecer quando as métricas de uso do desempenho da empresa não estiverem inteiramente alinhadas com as definições de calendário fiscal ao serem analisadas segundo meses e trimestres civis.

Dimensões de conteúdo

A dimensão Conteúdo é comum a métricas de Desempenho do Analytics e de Desempenho de exibição de página.

Para gerar relatórios com base em métricas de Desempenho do Analytics, use o campo Categoria de conteúdo para filtrar a seguinte condição:

Categoria de conteúdo = Analytics

Para gerar relatórios com base em métrica de Desempenho de exibição de página, use o campo Categoria de conteúdo para filtrar a seguinte condição:

Categoria de conteúdo = Exibição de página

Durante a análise da métrica de Desempenho de exibição de página, os únicos campos de dimensão do Conteúdo disponíveis são: Categoria de conteúdo e Nome de conteúdo. Para o Desempenho de exibições de página, o valor Nome de conteúdo representa o título da tela. Para o Desempenho do Analytics, o valor Nome de conteúdo representa o nome do relatório ou do painel.

Métricas de desempenho do Analytics

Não é possível integrar a métrica de Desempenho do Analytics a mais nenhuma outra métrica. Você não pode combinar a métrica de Desempenho de exibição de página a nenhuma outra métrica. Essas duas métricas relacionadas ao desempenho são armazenadas usando-se níveis diferentes de detalhes, diferentes uns dos outros e de todas as demais métricas. As métricas de Desempenho do Analytics são capturadas no nível de conteúdo, de usuário e semanal. Essas métricas são coletadas conforme cada relatório é sempre executado pelo usuário, sendo resumidas semanalmente. O tempo de resposta médio é medido em segundos.

Por outro lado, a métrica de Desempenho de exibição de página é capturada no nível da página e da semana. Essa métrica é coletada conforme cada página é exibida, sendo resumida semanalmente. O tempo de resposta médio é medido em milissegundos.

O uso de desempenho do Analytics pode informar métricas por usuários individuais. Porém, o desempenho da exibição de página é apenas no nível da empresa. A maior parte das exibições de página tem um título, mas para exibições de página sem títulos a métrica de desempenho do uso é informada como *Outros*. O uso de desempenho do Analytics é incluído para painéis compartilhados e pessoais, mas não para consultas dinâmicas. Os nomes de conteúdo do Analytics e de exibição de página exibem métricas com base no idioma padrão da empresa e na nomenclatura do objeto padrão. Eles não oferecem suporte à renomeação do objeto ou do idioma do usuário.

Área de assunto dos relatórios de receitas da conta

Disponibilidade

Essa área do assunto está disponível em todas as edições do Oracle CRM On Demand.

Objetivo comercial









A área de assunto do Analytics Receita de conta permite controlar receitas de conta por produto, categoria, território e usuário.

Tipo de relacionamento

Várias informações



Dimensões

Essa área do assunto possui as seguintes dimensões:

-  Conta
-  Receita da conta
-  Território da conta
-  Campanha
-  Propriedade do usuário
-  Produto
-  Categoria do produto
-  Cota







Campos de filtragem otimizados

Essa área de assunto tem campos otimizados para reduzir o tempo de consulta quando usados em filtros. Os campos otimizados terminam com as palavras *Código* ou *UTC*. Por exemplo, a dimensão Conta tem um campo Tipo de conta. Também existe um campo Código do tipo de conta, que é a versão otimizada do campo Tipo de conta. Da mesma forma, há um campo UTC com data indexada, que é a versão otimizada do campo Data indexada. O uso do campo otimizado no filtro gera consultas mais rápidas. Esse método é mais rápido do que o uso do campo padrão. As seguintes dimensões nessa área de assunto têm campos de filtragem otimizados:

-  Conta
-  Campanha

Métricas

Veja a seguir a lista completa de métricas dessa área do assunto:

-  Métricas de receita da conta:
 -  Métricas personalizadas de receita da conta
 -  Número (nº) de produtos
 -  Número médio (Nº méd.) de produtos
-  Métricas da cota:
 -  Valor da cota

Observações de uso

Para obter mais informações sobre recursos de receita de conta, consulte [área de assunto Relatório de previsões](#) (consulte "[Área do assunto: Relatório de previsões](#)" na página 875). Na área de assunto Previsão, você pode combinar previsão, cota e receitas de conta em um único relatório de consulta. As dimensões de pasta da cota e as métricas só podem ser integradas com as dimensões de pasta e as métricas de Propriedade do usuário.

Área do assunto: Relatórios de contas

Disponibilidade

Essa área do assunto está disponível em todas as edições do Oracle CRM On Demand.

Objetivo comercial






Essa área de assunto fornece uma exibição resumida das métricas operacionais das contas de uma empresa. O tipo de registro de conta é aquele que você deseja analisar. É possível usar essa área de assunto para responder a perguntas básicas sobre o desempenho da conta: Quais empresas possuem o número mais alto de solicitações de serviço? Quais empresas possuem o maior número de oportunidades? Essa área de assunto permite agrupar e consolidar essas métricas em qualquer nível por dimensões de conta, território da conta e data. Para fazer uma análise mais detalhada, envolvendo outras áreas comerciais, você deve usar outras áreas de assunto.

Tipo de relacionamento

Resumo

Dimensões

Essa área do assunto possui as seguintes dimensões:

-  Conta
-  Campanha
-  Território
-  Propriedade do usuário
-  Data de criação

Campos de filtragem otimizados

Esta área de assunto possui campos que são otimizados para a redução do tempo de consulta quando eles são usados em filtros. Os campos otimizados contêm as palavras *Código* ou *UTC*. Por exemplo, a dimensão da conta possui um campo Tipo de conta. Também há um campo Código do tipo de conta, que é a versão otimizada do campo Tipo de conta. Da mesma forma, há um campo Data da última chamada (UTC), que é a versão otimizada do campo Data da última chamada. Usar o campo otimizado no filtro gera consultas mais rápidas. Esse método é mais rápido do que usar o campo padrão. As dimensões a seguir nessa área de assunto possuem campos otimizados de filtro:




























-  Conta

Campanha

Métricas

Veja a seguir a lista completa de métricas dessa área do assunto:

Métricas da conta

-  Métricas personalizadas da conta
-  Receita
-  Receita (000)
-  Receita média
-  Receita fechada
-  Receitas - Fechamento (000)
-  Receita média fechada
-  Média de dias para fechar oportunidade (Definição: o número total de dias para fechar a oportunidade dividido pelo número de sucessos).
-  Receitas potenciais
-  Receita média potencial
-  Receita
-  Receita do produto (000)
-  Receita fechada do produto
-  Receita fechada do produto (000)
-  Número (nº) de contas
-  Número (nº) de contas com oportunidades
-  Número (nr.) de atividades
-  Número de contatos
-  Número de oportunidades
-  Número de ganhos
-  Número (nº) de SSs (Solicitações de serviço)
-  Número (nr.) de SSs canceladas
-  Número (nº) de SSs fechadas
-  Número (nr.) de SSs abertas
-  Número (nº) de SSs pendentes
-  Idade média da SS aberta
-  Média (méd.) de dias para fechar SS

- n Número (nr.) de leads
- n Número (nr.) de leads convertidos em oportunidades (Definição: o número de leads que foram convertidos em oportunidades.)
- n Número (nr.) de leads que resultam em oportunidade ganha (Definição: o número de leads que foram convertidos em oportunidades e estão no estágio de vendas Fechada/Ganha.)
- n Número (nr.) de leads que resultam em oportunidade perdida
- n Número (nr.) de leads qualificados
- n Número (nr.) de leads rejeitados

Observações de uso

Nenhum

Área do assunto: Relatório de contas e concorrentes

Disponibilidade

Essa área do assunto está disponível em todas as edições do Oracle CRM On Demand.

Objetivo comercial

Essa área de assunto permite informar o relacionamento muitos-para-muitos entre contas e contas do concorrente. Essa área de assunto é muito parecida com as áreas de assunto de conta. A única diferença é que ela inclui a dimensão do concorrente, que tem um relacionamento muitos-para-muitos com o tipo de registro de conta. Ela permite criar relatórios que mostram todos os concorrentes de uma conta. Como essa área de assunto representa o relacionamento muitos-para-muitos entre contas e contas do concorrente, as contas que não estão associadas a pelo menos uma conta de concorrente não podem ser informadas usando essa área de assunto. Os atributos que definem o relacionamento entre contas de concorrente disponíveis para o relatório incluem:

- n Contato principal
- n Função
- n Reverter função
- n Data de início
- n Data de término
- n Pontos fortes
- n Pontos fracos
- n Comentários

Tipo de relacionamento

Muitos-para-muitos

Dimensões

Essa área do assunto possui as seguintes dimensões:

- n Concorrente da conta
- n Contato do relacionamento
- n Conta
- n Campanha
- n Território
- n Propriedade do usuário
- n Data de criação

Campos de filtragem otimizados

Essa área de assunto tem campos otimizados para reduzir o tempo de consulta quando usados em filtros. Os campos otimizados terminam com as palavras *Código* ou *UTC*. Por exemplo, a dimensão Conta tem um campo Tipo de conta. Também existe um campo Código do tipo de conta, que é a versão otimizada do campo Tipo de conta. Da mesma forma, há um campo UTC com data da última chamada, que é a versão otimizada do campo Última chamada. O uso do campo otimizado no filtro gera consultas mais rápidas. Esse método é mais rápido do que o uso do campo padrão. As seguintes dimensões nessa área de assunto têm campos de filtragem otimizados:

- n Conta
- n Campanha

Métricas

Veja a seguir a lista completa de métricas dessa área do assunto:

- n Métricas da conta
 - n Métricas personalizadas da conta
 - n Receita
 - n Receita (000)
 - n Receita média
 - n Receita fechada
 - n Receitas - Fechamento (000)
 - n Receita média fechada
 - n Média de dias para fechar oportunidade (Definição: o número total de dias para fechar a oportunidade dividido pelo número de sucessos).

- n Receitas potenciais
- n Receita média potencial
- n Receita
- n Receita do produto (000)
- n Receita fechada do produto
- n Receita fechada do produto (000)
- n Número (nº) de contas
- n Número (nº) de contas com oportunidades
- n Número (nr.) de atividades
- n Número de contatos
- n Número de oportunidades
- n Número de ganhos
- n Número (nr.) de SSs (Solicitações de serviço)
- n Número (nr.) de SSs canceladas
- n Número (nº) de SSs fechadas
- n Número (nr.) de SSs abertas
- n Número (nº) de SSs pendentes
- n Idade média da SS aberta
- n Média (méd.) de dias para fechar SS
- n Número (nr.) de leads
- n Número (nr.) de leads convertidos em oportunidades (Definição: o número de leads que foram convertidos em oportunidades.)
- n Número (nr.) de leads que resultam em oportunidade ganha (Definição: o número de leads que foram convertidos em oportunidades e estão no estágio de vendas Fechada/Ganha.)
- n Número (nr.) de leads que resultam em oportunidade perdida
- n Número (nr.) de leads qualificados
- n Número (nr.) de leads rejeitados

Observações de uso

Nenhum

Área do assunto: Relatório de contas e parceiros

Disponibilidade

Essa área do assunto está disponível em todas as edições do Oracle CRM On Demand.

Objetivo comercial

Essa área de assunto permite informar o relacionamento muitos-para-muitos entre contas e contas de parceiro. Essa área de assunto é muito parecida com as áreas de assunto de conta. A única diferença é que ela inclui a dimensão de parceiro, que tem um relacionamento muitos-para-muitos com o tipo de registro de conta. Essa área de assunto permite criar relatórios que mostram todos os parceiros de uma conta. Como essa área de assunto representa o relacionamento muitos-para-muitos entre contas e contas do parceiro, as contas que não estão associadas a pelo menos uma conta de parceiro não podem ser informadas usando essa área de assunto. Os atributos que definem o relacionamento entre contas de parceiro disponíveis para o relatório incluem:

- Contato principal
- Função
- Reverter função
- Data de início
- Data de término
- Pontos fortes
- Pontos fracos
- Comentários

Tipo de relacionamento

Muitos-para-muitos

Dimensões

Essa área do assunto oferece as seguintes dimensões:

- Parceiro da conta
- Contato do relacionamento
- Conta
- Campanha
- Território
- Propriedade do usuário
- Data de criação

Campos de filtragem otimizados

Esta área de assunto possui campos que são otimizados para a redução do tempo de consulta quando eles são usados em filtros. Os campos otimizados contêm as palavras *Código* ou *UTC*. Por exemplo, a dimensão da conta possui um campo Tipo de conta. Também há um campo Código do tipo de conta, que é a versão otimizada do campo Tipo de conta. Da mesma forma, há um campo Data da última chamada (UTC), que é a versão otimizada do campo Data da última chamada. Usar o campo otimizado no filtro gera consultas mais rápidas. Esse método é mais rápido do que usar o campo padrão. As dimensões a seguir nessa área de assunto possuem campos otimizados de filtro:

- n Conta
- n Campanha

Métricas

Veja a seguir a lista completa de métricas dessa área do assunto:

- n Métricas da conta
 - n Métricas personalizadas da conta
 - n Receita
 - n Receita (000)
 - n Receita média
 - n Receita fechada
 - n Receitas - Fechamento (000)
 - n Receita média fechada
 - n Média de dias para fechar oportunidade (Definição: o número total de dias para fechar a oportunidade dividido pelo número de sucessos).
 - n Receitas potenciais
 - n Receita média potencial
 - n Receita
 - n Receita do produto (000)
 - n Receita fechada do produto
 - n Receita fechada do produto (000)
 - n Número (nº) de contas
 - n Número (nº) de contas com oportunidades
 - n Número (nr.) de atividades
 - n Número de contatos
 - n Número de oportunidades
 - n Número de ganhos
 - n Número (nr.) de SSs (Solicitações de serviço)

- n Número (nr.) de SSs canceladas
- n Número (nº) de SSs fechadas
- n Número (nr.) de SSs abertas
- n Número (nº) de SSs pendentes
- n Idade média da SS aberta
- n Média (méd.) de dias para fechar SS
- n Número (nr.) de leads
- n Número (nr.) de leads convertidos em oportunidades (Definição: o número de leads que foram convertidos em oportunidades.)
- n Número (nr.) de leads que resultam em oportunidade ganha (Definição: o número de leads que foram convertidos em oportunidades e estão no estágio de vendas Fechada/Ganha.)
- n Número (nr.) de leads que resultam em oportunidade perdida
- n Número (nr.) de leads qualificados
- n Número (nr.) de leads rejeitados

Observações de uso

Nenhum

Área do assunto: Relatório de contas e contas relacionadas

Disponibilidade

Essa área do assunto está disponível em todas as edições do Oracle CRM On Demand.

Objetivo comercial

Essa área de assunto permite informar o relacionamento muitos-para-muitos entre contas e contas relacionadas. Essa área de assunto é muito parecida com as áreas de assunto de conta. A única diferença é que ela inclui a dimensão da conta relacionada, que tem um relacionamento muitos-para-muitos com o tipo de registro de conta. Essa área de assunto permite criar relatórios que mostram todas as contas relacionadas de uma conta. Como essa área de assunto representa o relacionamento muitos-para-muitos entre contas e contas relacionadas, as contas que não estão associadas a pelo menos uma conta relacionada não podem ser informadas usando essa área de assunto. Os atributos que definem o relacionamento entre contas relacionadas disponíveis para o relatório incluem:

- n Contato principal
- n Função
- n Reverter função
- n Data de início

- n Data de término
- n Pontos fortes
- n Pontos fracos
- n Comentários

Tipo de relacionamento

Muitos-para-muitos

Dimensões

Essa área do assunto possui as seguintes dimensões:

- n Conta relacionada
- n Contato do relacionamento
- n Conta
- n Campanha
- n Território
- n Propriedade do usuário
- n Data de criação

Campos de filtragem otimizados

Esta área de assunto possui campos que são otimizados para a redução do tempo de consulta quando eles são usados em filtros. Os campos otimizados contêm as palavras *Código* ou *UTC*. Por exemplo, a dimensão da conta possui um campo Tipo de conta. Também há um campo Código do tipo de conta, que é a versão otimizada do campo Tipo de conta. Da mesma forma, há um campo Data da última chamada (UTC), que é a versão otimizada do campo Data da última chamada. Usar o campo otimizado no filtro gera consultas mais rápidas. Esse método é mais rápido do que usar o campo padrão. As dimensões a seguir nessa área de assunto possuem campos otimizados de filtro:

- n Conta
- n Campanha

Métricas

Veja a seguir a lista completa de métricas dessa área do assunto:

- n Métricas da conta
 - n Métricas personalizadas da conta
 - n Receita
 - n Receita (000)

- n Receita média
- n Receita fechada
- n Receitas - Fechamento (000)
- n Receita média fechada
- n Média de dias para fechar oportunidade (Definição: o número total de dias para fechar a oportunidade dividido pelo número de sucessos).
- n Receitas potenciais
- n Receita média potencial
- n Receita
- n Receita do produto (000)
- n Receita fechada do produto
- n Receita fechada do produto (000)
- n Número (nº) de contas
- n Número (nº) de contas com oportunidades
- n Número (nr.) de atividades
- n Número de contatos
- n Número de oportunidades
- n Número de ganhos
- n Número (nr.) de SSs (Solicitações de serviço)
- n Número (nr.) de SSs canceladas
- n Número (nº) de SSs fechadas
- n Número (nr.) de SSs abertas
- n Número (nº) de SSs pendentes
- n Idade média da SS aberta
- n Média (méd.) de dias para fechar SS
- n Número (nr.) de leads
- n Número (nº) de leads convertidos em oportunidades
- n Número (nr.) de leads que resultam em oportunidade ganha (Definição: o número de leads que foram convertidos em oportunidades e estão no estágio de vendas Fechada/Ganha.)
- n Número (nr.) de leads que resultam em oportunidade perdida
- n Número (nr.) de leads qualificados
- n Número (nr.) de leads rejeitados

Observações de uso

Nenhum

Área do assunto: Relatório de atividades

Disponibilidade

Essa área do assunto está disponível em todas as edições do Oracle CRM On Demand.

Objetivo comercial









Essa área de assunto permite analisar um conjunto de métricas da atividade por dimensões de atividade, conta, oportunidade, lead, campanha, contato, solicitação de serviço e data. Como essa área de assunto representa cada interação e evento de atividade relacionado a esses tipos de registro, essa área de assunto está no nível mais baixo de detalhes, o que significa que a tabela de informações da atividade que determina essa área de assunto pode ser a maior. Essa área de assunto permite consolidar e analisar métricas da atividade, usando o maior conjunto de dimensões. Essa área é um assunto com várias informações, que permite relatar as cotas de usuário em relação às métricas da atividade.

Tipo de relacionamento

Simples

Dimensões








Essa área do assunto possui as seguintes dimensões:

-  Conta
-  Atividade
-  Campanha
-  Contato
-  Lead
-  Oportunidade
-  Solicitação de serviço
-  Cota

Campos de filtragem otimizados








Esta área de assunto possui campos que são otimizados para a redução do tempo de consulta quando eles são usados em filtros. Os campos otimizados contêm as palavras *Código* ou *UTC*. Por exemplo, a dimensão da conta possui um campo Tipo de conta. Também há um campo Código do tipo de conta, que é a versão otimizada do campo Tipo de conta. Da mesma forma, há um campo Data de indexação (UTC), que é a versão

otimizada do campo Data de indexação. Usar o campo otimizado no filtro gera consultas mais rápidas. Esse método é mais rápido do que usar o campo padrão. As dimensões a seguir nessa área de assunto possuem campos otimizados de filtro:

-  Conta
-  Atividade
-  Campanha
-  Contato
-  Lead
-  Oportunidade
-  Solicitação de serviço

Métricas

Veja a seguir a lista completa de métricas dessa área do assunto:

-  Métricas da atividade
 -  Número (nr.) de atividades
 -  Número (nr.) de atividades abertas
 -  Número (nr.) de contas com atividades
 -  Número (nr.) de atividades fechadas
-  Métricas da cota
 -  Valor da cota

Observações de uso

Nenhum

Área do assunto: Relatório de objetos personalizados avançados

Disponibilidade

Essa área do assunto está disponível em todas as edições do Oracle CRM On Demand.

Objetivo comercial

Essa área do assunto permite analisar objetos personalizados avançados.

A área Objetos personalizados avançados é uma área do assunto especializada que permite informar o relacionamento um-para-muitos e muitos-para-um entre os Objetos personalizados 4 a 15 e objetos

pré-criados, incluindo os Objetos personalizados 1, 2 e 3. Como a área Objetos personalizados avançados reúne os relatórios de todos os objetos sob uma única área do assunto, é necessário incluir uma métrica de determinação para o relatório a fim de ajudar na escolha de um caminho de relacionamento entre os objetos incluídos no relatório. O relatório de relacionamento muitos-para-muitos não pode usar essa área do assunto porque não é diretamente suportado pelo Oracle CRM On Demand para os Objetos personalizados 4 a 15.





















O relacionamento muitos-para-muitos é implementado para os Objetos personalizados 1, 2 e 3, bem como para conta, contato, solicitação de serviço e oportunidade no Analytics. Desse modo, é possível informar o relacionamento um-para-muitos somente entre os Objetos personalizados 1, 2 e 3 e esses objetos. Não é possível informar o relacionamento um-para-muitos entre os Objetos personalizados 1, 2 e 3 e atividades, ativos, leads e produtos.

Tipo de relacionamento

Federado

Dimensões

Essa área do assunto possui as seguintes dimensões:

-  Conta
-  Atividade
-  Campanha
-  Contato
-  Objeto de personalização 1
-  Objeto de personalização 2
-  Objeto de personalização 3
-  Objeto de personalização 04
-  Objeto de personalização 05
-  Objeto de personalização 06
-  Objeto de personalização 07
-  Objeto de personalização 08
-  Objeto de personalização 09
-  Objeto de personalização 10
-  Objeto de personalização 11
-  Objeto de personalização 12
-  Objeto de personalização 13
-  Objeto de personalização 14
-  Objeto de personalização 15
-  Família

- n Lead
- n Oportunidade
- n Parceiro
- n Produto
- n Solicitação de serviço

Campos de filtragem otimizados

Esta área de assunto possui campos que são otimizados para a redução do tempo de consulta quando eles são usados em filtros. Os campos otimizados contêm as palavras *Código* ou *UTC*. Por exemplo, a dimensão da conta possui um campo Tipo de conta. Também há um campo Código do tipo de conta, que é a versão otimizada do campo Tipo de conta. Da mesma forma, há um campo Data de indexação (UTC), que é a versão otimizada do campo Data de indexação. Usar o campo otimizado no filtro gera consultas mais rápidas. Esse método é mais rápido do que usar o campo padrão. As dimensões a seguir nessa área de assunto possuem campos otimizados de filtro:

- n Conta
- n Atividade
- n Campanha
- n Contato
- n Lead
- n Oportunidade
- n Solicitação de serviço

Métricas

Veja a seguir a lista completa de métricas dessa área do assunto:

- n Métricas da conta
 - n Métricas personalizadas da conta
 - n Número (nº) de contas
- n Métricas da atividade
 - n Número (nr.) de atividades
 - n Número (nr.) de atividades abertas
 - n Número (nr.) de contas com atividades
 - n Número (nr.) de atividades fechadas
- n Métricas da campanha
 - n Número (nr.) de campanhas
 - n Número (nr.) de campanhas planejadas

- n Número (nr.) de campanhas ativas
- n Número (nr.) de campanhas concluídas
- n Número (nr.) de contas da campanha
- n Número (nr.) de contatos da campanha
- n Número (nr.) de leads da campanha
- n Número (nr.) de oportunidades da campanha
- n Número (nr.) de êxitos da campanha
- n Porcentagem (%) do orçamento (Definição: o custo multiplicado por 100 e dividido pelo custo orçado.)
- n Porcentagem (%) de destino do lead atingida (Definição: o número de leads multiplicado por 100 e dividido pelo destino do lead.)
- n Porcentagem (%) de destino da receita atingida (Definição: a receita fechada multiplicada por 100 e dividida pelo destino da receita.)
- n Média de dias para fechar oportunidade da campanha
- n Custo por venda fechada (Definição: o custo dividido pelo número de êxitos.)
- n Custo médio (méd.) por venda fechada (Definição: o custo médio dividido pelo número de êxitos.)
- n Custo por lead (Definição: o custo dividido pelo número de leads.)
- n Custo médio (méd.) por lead (Definição: o custo médio dividido por número de leads).
- n Taxa de conversão de leads da campanha
- n Receita fechada da campanha
- n Receita da oportunidade da campanha
- n Receita média (méd.) fechada para campanha
- n Taxa de sucesso da oportunidade da campanha
- n ROI (Retorno sobre investimento)
- n Métricas do contato
 - n Métricas personalizadas de contato
 - n Número de contatos
- n Métricas da família
 - n Total de ativos da família
 - n Total de ativos da família
 - n Total de ativos da família (000)
 - n Média (méd.) do total de ativos da família
 - n Média (méd.) do total de ativos da família (000)
 - n Despesas totais da família

- n Despesas totais da família
 - n Despesas totais da família (000)
 - n Média (méd.) do total de despesas da família
 - n Média (méd.) do total de despesas da família (000)
- n Rendimento total da família
 - n Rendimento total da família
 - n Rendimento total da família (000)
 - n Renda média (méd.) total da família
 - n Renda média (méd.) total da família (000)
- n Total do passivo da família
 - n Total do passivo da família
 - n Total de passivos da família (000)
 - n Média (méd.) do total de passivos da família
 - n Média (méd.) do total de passivos da família (000)
- n Valor líquido total da família
 - n Valor líquido total da família
 - n Valor líquido total da família (000)
 - n Média (méd.) do total do valor líquido da família
 - n Média (méd.) do total do valor líquido da família (000)
- n Total de ativos do contato
 - n Total de ativos
 - n Total de ativos (000)
 - n Média (méd.) do total de ativos
 - n Média (méd.) do total de ativos (000)
- n Total de despesas do contato
 - n Total de despesas
 - n Total de despesas (000)
 - n Média (méd.) do total de despesas
 - n Média (méd.) do total de despesas (000)
- n Total de rendimento do contato
 - n Rendimento total
 - n Rendimento total (000)
 - n Rendimento médio (méd.) total

- n Rendimento médio (méd.) total (000)
 - n Total do passivo do contato
 - n Total do passivo
 - n Total do passivo (000)
 - n Valor médio (méd.) total do passivo
 - n Valor médio (méd.) total do passivo (000)
 - n Valor líquido total do contato
 - n Valor líquido total
 - n Valor líquido total (000)
 - n Média (méd.) do valor líquido total
 - n Média (méd.) do valor líquido total (000)
 - n Métricas personalizadas da família
 - n Número anexado
 - n Média de número indexado
 - n Moeda anexada
 - n Média de moeda anexada
 - n Número (nr.) de contatos sumariados
 - n Número (nr.) de solicitações de serviço sumariadas
 - n Número (nr.) de leads sumariados
 - n Número de contatos
 - n Número (nr.) de solicitações de serviço do contato
 - n Número (nr.) de leads do contato
 - n Número (nº) de famílias
-
- n Métricas do lead
 - n Número (nr.) de leads
 - n Número (nr.) de leads qualificados
 - n Número (nr.) de leads rejeitados
 - n Número (nr.) de leads arquivados
 - n Número (nr.) de leads convertidos em oportunidades (Definição: o número de leads que foram convertidos em oportunidades.)
 - n Número (nr.) de leads que resultam em oportunidade ganha (Definição: o número de leads que foram convertidos em oportunidades e estão no estágio de vendas Fechada/Ganha.)
 - n Número (nr.) de leads que resultam em oportunidade perdida

- n Número (nr.) de novas oportunidades
- n Número de ganhos
- n Receita fechada para o lead
- n Receita esperada para o lead
- n Receita da oportunidade para o lead
- n Métricas de oportunidade
 - n Métricas personalizadas de oportunidade
 - n Moeda anexada
 - n Média de moeda anexada
 - n Número anexado
 - n Média de número indexado
 - n Receita
 - n Receita esperada
 - n Receita fechada
 - n Receita (000)
 - n Receita esperada (000)
 - n Receitas - Fechamento (000)
 - n Número de oportunidades
 - n Número (nº) de oportunidades abertas
 - n Número (nº) de oportunidades fechadas
 - n Número de ganhos
 - n Nr. médio (nr. méd.) de dias no estágio
- n Métricas do parceiro
 - n Métricas personalizadas do parceiro
 - n Média de moeda anexada
 - n Média de número indexado
 - n Moeda anexada
 - n Número anexado
 - n Número (nr.) de parceiros
- n Métricas da solicitação de serviço
 - n Métricas personalizadas da solicitação de serviço
 - n Moeda anexada
 - n Média de moeda anexada

- n Número anexado
 - n Média de número indexado
- n Número (nr.) de SSs (Solicitações de serviço)
- n Número (nr.) de SSs abertas
- n Número (nº) de SSs fechadas
- n Número (nº) de SSs pendentes
- n Número (nr.) de SSs canceladas
- n Idade média da SS aberta
- n Média (méd.) de dias para fechar SS
- n Métricas do objeto personalizado (Essas métricas são repetidas para os objetos personalizados 1 a 15.)
 - n Métricas personalizadas do objeto personalizado
 - n Moeda anexada
 - n Média de moeda anexada
 - n Número anexado
 - n Média de número indexado
 - n Número (nº) do objeto personalizado

Observações de uso

Podem ocorrer relatórios sem resultados por vários motivos. Um motivo é a falta de uma métrica no relatório. O relatório deve conter pelo menos uma métrica.

Você também poderá obter um relatório sem resultados se estiver usando dois objetos personalizados que não estejam diretamente vinculados um ao outro. Por exemplo, se um Objeto de conta estiver diretamente associado aos Objetos personalizados 4 e 5, então você poderá relatar a associação entre a Conta e o Objeto personalizado 4, bem como a associação entre a Conta e o Objeto personalizado 5. No entanto, não é possível relatar a associação combinada entre Conta, Objeto personalizado 4 e Objeto personalizado 5, a menos que haja uma associação direta entre Objeto personalizado 4 e Objetos personalizado 5 definida no aplicativo.

Usando esse mesmo exemplo, se um Objeto de conta estiver diretamente associado ao Objeto personalizado 4 e este estiver diretamente associado ao Objeto personalizado 5, então você poderá relatar a associação entre Conta e Objeto personalizado 4, bem como a associação entre Objeto personalizado 4 e Objeto personalizado 5. No entanto, a associação combinada entre Conta, Objeto personalizado 4 e Objeto personalizado 5 não pode ser relatada, a menos que haja uma associação direta entre Conta e Objeto personalizado 5, conforme definida no aplicativo.

Área do assunto: Relatório de ativos

Disponibilidade

Essa área do assunto está disponível em todas as edições do Oracle CRM On Demand.

Objetivo comercial


Essa área do assunto permite analisar métricas de ativo por dimensões de conta, ativo e produto. Ela permite rastrear ativos e produtos que foram vendidos a um cliente ou uma empresa. Essa é uma das poucas áreas de assunto onde a visibilidade dos registros de ativo é baseada na visibilidade dos registros de conta associada.

Tipo de relacionamento

Simple

Dimensões

Essa área do assunto possui as seguintes dimensões:

-  Conta
-  Ativo
-  Produto




Campos de filtragem otimizados

Esta área de assunto possui campos que são otimizados para a redução do tempo de consulta quando eles são usados em filtros. Os campos otimizados contêm as palavras *Código* ou *UTC*. Por exemplo, a dimensão da conta possui um campo Tipo de conta. Também há um campo Código do tipo de conta, que é a versão otimizada do campo Tipo de conta. Da mesma forma, há um campo Data de indexação (UTC), que é a versão otimizada do campo Data de indexação. Usar o campo otimizado no filtro gera consultas mais rápidas. Esse método é mais rápido do que usar o campo padrão. As dimensões a seguir nessa área de assunto possuem campos otimizados de filtro:

-  Conta
-  Ativo

Métricas

Veja a seguir a lista completa de métricas dessa área do assunto:

-  Métrica do ativo
 -  Número (nº) de ativos
 -  Número médio (Nº méd.) de ativos

Observações de uso

Nenhum

Área do assunto: relatórios de planejamento comercial

Disponibilidade

Essa área do assunto está disponível em todas as edições do Oracle CRM On Demand.

Objetivo comercial















Esta área de assunto permite visualizar contas, contatos, oportunidades e produtos no contexto de planos comerciais, objetivos, tipos de plano, períodos, metas de receita e unidades de medida. Ela também permite revisar o desempenho real comparado às metas e aos objetivos estabelecidos nos planos comerciais. Os resultados podem ser combinados com consultas de outras áreas de assunto para comparação dos resultados com as metas-alvo.

Tipo de relacionamento

Um para muitos

Dimensões

Essa área do assunto possui as seguintes dimensões:

-  Conta
-  Atividade
-  Plano de negócios
-  Contato
-  Lead
-  Objetivo
-  Oportunidade
-  Período
-  Conta do plano
-  Contato do plano
-  Oportunidade do plano
-  Conta de parceiro principal
-  Produto
-  Solicitação de serviço

Campos de filtragem otimizados

Esta área de assunto possui campos que são otimizados para a redução do tempo de consulta quando eles são usados em filtros. Os campos otimizados contêm as palavras *Código* ou *UTC*. Por exemplo, a dimensão da conta possui um campo Tipo de conta. Também há um campo Código do tipo de conta, que é a versão otimizada do campo Tipo de conta. Da mesma forma, há um campo Data de indexação (UTC), que é a versão otimizada do campo Data de indexação. Usar o campo otimizado no filtro gera consultas mais rápidas. Esse método é mais rápido do que usar o campo padrão. As dimensões a seguir nessa área de assunto possuem campos otimizados de filtro:

- n Conta
- n Atividade
- n Contato
- n Lead
- n Oportunidade
- n Solicitação de serviço

Métricas

Veja a seguir a lista de métricas dessa área do assunto:

- n Métricas da conta
- n Métricas da atividade
- n Métricas do plano de negócios
- n Métricas do contato
- n Métricas do lead
- n Métricas do objetivo
- n Métricas de oportunidade
- n Métricas do parceiro
- n Métricas do período
- n Métricas da conta do plano
- n Métricas do contato do plano
- n Métricas da oportunidade do plano
- n Métricas da solicitação de serviço

Observações de uso

Esta área de assunto tem várias dimensões, mas você deve ter cuidado para não misturar as dimensões indiscriminadamente. Nem todas as combinações de dimensões geram resultados úteis. A lista a seguir mostra a dimensão do objeto de orientação em negrito as dimensões que podem ser combinadas com ela para produzir resultados válidos.

- n **Conta:** Objetivo, Conta do plano
- n **Atividade:** Plano comercial, Objetivo
- n **Plano comercial:** Atividade, Objetivo, Parceiro, Período, Conta do plano, Contato do plano, Oportunidade do plano, Produto
- n **Contato:** Objetivo, Contato do plano
- n **Lead:** Objetivo
- n **Objetivo:** Conta, Atividade, Plano comercial, Contato, Lead, Oportunidade, Período, Produto, Solicitação de serviço
- n **Oportunidade:** Objetivo, Oportunidade do plano
- n **Parceiro:** Plano comercial
- n **Período:** Plano comercial, Objetivo
- n **Conta do plano:** Conta, Plano comercial
- n **Contato do plano:** Plano comercial, Contato
- n **Oportunidade do plano:** Plano comercial, Oportunidade
- n **Produto:** Plano comercial, Contato do plano
- n **Solicitação de serviço:** Objetivo

Observação: quando misturar dimensões em um relatório, certifique-se de também incluir métricas dessas dimensões, para que o Oracle CRM On Demand possa fazer as junções corretas. Por exemplo, se a dimensão de orientação for Objetivo e você quiser usar alguns campos de Contato, também será necessário incluir uma métrica de objetivo na consulta. É possível suprimir a impressão da métrica, mas ela deve estar presente na consulta.

Área do assunto: Relatório de campanhas

Disponibilidade

Essa área do assunto está disponível em todas as edições do Oracle CRM On Demand.

Objetivo comercial

Essa área do assunto permite a análise abrangente de campanhas por dimensões de campanha, usuário e data. Ela permite analisar os resultados da campanha, o desempenho e o ROI (retorno sobre investimento). Essa área também contém métricas para ajudar a solucionar problemas ao atingir objetivos da campanha e otimizar campanhas futuras.

Tipo de relacionamento

Simples

Dimensões

Essa área do assunto possui as seguintes dimensões:

- n Campanha
- n Data
- n Propriedade do usuário

Campos de filtragem otimizados

Essa área de assunto tem campos otimizados para reduzir o tempo de consulta quando usados em filtros. Os campos otimizados terminam com as palavras *Código* ou *UTC*. Por exemplo, a dimensão Campanha tem o campo Tipo de campanha. Também existe um campo Código do tipo de campanha, que é a versão otimizada do campo Tipo de campanha. O uso do campo otimizado no filtro gera consultas mais rápidas. Esse método é mais rápido do que o uso do campo padrão. A seguinte dimensão nessa área de assunto tem campos de filtragem otimizados:

- n Campanha

Métricas

Veja a seguir a lista completa de métricas dessa área do assunto:

- n Métricas da campanha
 - n Número (nr.) de campanhas
 - n Número (nr.) de campanhas planejadas
 - n Número (nr.) de campanhas ativas
 - n Número (nr.) de campanhas concluídas
 - n Número (nr.) de contas da campanha
 - n Número (nr.) de contatos da campanha
 - n Número (nr.) de leads da campanha
 - n Número (nr.) de oportunidades da campanha
 - n Número (nr.) de êxitos da campanha
 - n Porcentagem (%) do orçamento (Definição: o custo multiplicado por 100 e dividido pelo custo orçado.)
 - n Porcentagem (%) de destino do lead atingida (Definição: o número de leads multiplicado por 100 e dividido pelo destino do lead.)
 - n Porcentagem (%) de destino da receita atingida (Definição: a receita fechada multiplicada por 100 e dividida pelo destino da receita.)
 - n Média de dias para fechar oportunidade da campanha
 - n Custo por venda fechada (Definição: o custo dividido pelo número de êxitos.)
 - n Custo médio (méd.) por venda fechada (Definição: o custo médio dividido pelo número de êxitos.)
 - n Custo por lead (Definição: o custo dividido pelo número de leads.)

- n Custo médio (méd.) por lead (Definição: o custo médio dividido por número de leads).
- n Taxa de conversão de leads da campanha
- n Receita fechada da campanha
- n Receita da oportunidade da campanha
- n Receita média (méd.) fechada para campanha
- n Taxa de sucesso da oportunidade da campanha
- n ROI

Observações de uso

Nenhum

Área do assunto: Relatório de relacionamentos do contato

Disponibilidade

Essa área do assunto está disponível em todas as edições do Oracle CRM On Demand.

Objetivo comercial

A área do assunto Relatório de relacionamentos do contato permite analisar relacionamentos do contato por conta, contato e contato relacionado. Essa área do assunto não possui métricas.

Tipo de relacionamento

Muitos-para-muitos

Dimensões

Essa área do assunto possui as seguintes dimensões:

- n Conta
- n Contato
- n Contato relacionado
- n Propriedade do usuário

Campos de filtragem otimizados

Esta área de assunto possui campos que são otimizados para a redução do tempo de consulta quando eles são usados em filtros. Os campos otimizados contêm as palavras *Código* ou *UTC*. Por exemplo, a dimensão da

conta possui um campo Tipo de conta. Também há um campo Código do tipo de conta, que é a versão otimizada do campo Tipo de conta. Da mesma forma, há um campo Data de indexação (UTC), que é a versão otimizada do campo Data de indexação. Usar o campo otimizado no filtro gera consultas mais rápidas. Esse método é mais rápido do que usar o campo padrão. As dimensões a seguir nessa área de assunto possuem campos otimizados de filtro:

- n Conta
- n Contato

Métricas

Nenhum

Observações de uso

Nenhum

Área do assunto: Relatório de contatos

Disponibilidade

Essa área do assunto está disponível em todas as edições do Oracle CRM On Demand.

Objetivo comercial

Você pode usar essa área do assunto para relatar métricas do contato por dimensões de contato, conta, campanha, propriedade do usuário e data. O nível de detalhe dessa área do assunto é uma linha para cada contato criado no Oracle CRM On Demand. Essa área do assunto permite responder rapidamente a perguntas como estas: Quais são os dez principais funcionários com os maiores contatos? Quais contas não possuem nenhum contato? Quais são as maiores campanhas por contatos?

Tipo de relacionamento

Várias informações simples

Dimensões

Essa área do assunto possui as seguintes dimensões:

- n Conta
- n Campanha
- n Contato
- n Propriedade do usuário

n Data de criação

Campos de filtragem otimizados

Esta área de assunto possui campos que são otimizados para a redução do tempo de consulta quando eles são usados em filtros. Os campos otimizados contêm as palavras *Código* ou *UTC*. Por exemplo, a dimensão da conta possui um campo Tipo de conta. Também há um campo Código do tipo de conta, que é a versão otimizada do campo Tipo de conta. Da mesma forma, há um campo Data da última chamada (UTC), que é a versão otimizada do campo Data da última chamada. Usar o campo otimizado no filtro gera consultas mais rápidas. Esse método é mais rápido do que usar o campo padrão. As dimensões a seguir nessa área de assunto possuem campos otimizados de filtro:

n Conta

n Campanha

Métricas

Veja a seguir a lista completa de métricas dessa área do assunto:

n Métricas do contato

n Métricas personalizadas de contato

n Moeda anexada

n Média de moeda anexada

n Número anexado

n Média de número indexado

n Número de contatos

Observações de uso

Nenhum

Área do assunto: Relatório de contas e objetos personalizados

Este tópico aborda as seguintes áreas de assunto de relatório:

n Objeto personalizado 1 e contas

n Objeto personalizado 2 e contas

n Objeto personalizado 3 e contas

Disponibilidade

Essa área do assunto está disponível em todas as edições do Oracle CRM On Demand.

Objetivo comercial

Essas áreas de assunto permitem analisar o relacionamento muitos-para-muitos entre contas e Objetos personalizados 1, 2 e 3. A área do assunto de conta é replicada e adicionada com as dimensões de Objetos personalizados 1, 2 e 3. Frequentemente, as empresas recriam os Objetos personalizados 1, 2 e 3 e desejam informar esses objetos recriados com as contas. Como essa área do assunto representa o relacionamento muitos-para-muitos entre contas e Objetos personalizados 1, 2 e 3, as contas que não estão associadas a pelo menos uma instância dos Objetos personalizados 1, 2 e 3 não podem ser informadas usando essas áreas de assunto.

Tipo de relacionamento

Muitos-para-muitos

Dimensões

Essas áreas de assunto apresentam as seguintes dimensões:

- n Conta
- n Campanha
- n Objeto personalizado
- n Data de criação
- n Propriedade do usuário
- n Território

Campos de filtragem otimizados

Esta área de assunto possui campos que são otimizados para a redução do tempo de consulta quando eles são usados em filtros. Os campos otimizados contêm as palavras *Código* ou *UTC*. Por exemplo, a dimensão da conta possui um campo Tipo de conta. Também há um campo Código do tipo de conta, que é a versão otimizada do campo Tipo de conta. Da mesma forma, há um campo Data da última chamada (UTC), que é a versão otimizada do campo Data da última chamada. Usar o campo otimizado no filtro gera consultas mais rápidas. Esse método é mais rápido do que usar o campo padrão. As dimensões a seguir nessa área de assunto possuem campos otimizados de filtro:

- n Conta
- n Campanha
- n Objeto de personalização 1
- n Objeto de personalização 2
- n Objeto de personalização 3

Métricas

Veja a seguir a lista completa de métricas dessas áreas de assunto:

n Métricas da conta

n Métricas personalizadas da conta

- n** Moeda anexada
- n** Média de moeda anexada
- n** Número anexado
- n** Média de número indexado
- n** Receita
- n** Receita (000)
- n** Receita média
- n** Receita fechada
- n** Receitas - Fechamento (000)
- n** Receita média fechada
- n** Média de dias para fechar oportunidade (Definição: o número total de dias para fechar a oportunidade dividido pelo número de sucessos).
- n** Número (nº) de contas
- n** Número (nº) de contas com oportunidades
- n** Número de contatos
- n** Número de oportunidades
- n** Número de ganhos
- n** Número (nr.) de SSs (Solicitações de serviço)
- n** Número (nr.) de SSs canceladas
- n** Número (nº) de SSs fechadas
- n** Número (nr.) de SSs abertas
- n** Número (nº) de SSs pendentes
- n** Idade média da SS aberta
- n** Média (méd.) de dias para fechar SS

Observações de uso

Nenhum

Área do assunto: Relatório de contatos e objetos personalizados

Este tópico aborda as seguintes áreas de assunto de relatório:

- n Objeto personalizado 1 e contatos
- n Objeto personalizado 2 e contatos
- n Objeto personalizado 3 e contatos

Disponibilidade

Essas áreas de assunto estão disponíveis em todas as edições do Oracle CRM On Demand.

Objetivo comercial

Essas áreas de assunto permitem analisar o relacionamento muitos-para-muitos entre contatos e Objetos personalizados 1, 2 e 3. A área do assunto de contato é replicada e adicionada com as dimensões de Objetos personalizados 1, 2 e 3. Frequentemente, as empresas recriam os Objetos personalizados 1, 2 e 3 e desejam informar esses objetos recriados com os contatos. Como essa área do assunto representa o relacionamento muitos-para-muitos entre contatos e Objetos personalizados 1, 2 e 3, os contatos que não estão associados a pelo menos uma instância dos Objetos personalizados 1, 2 e 3 não podem ser informados usando essas áreas de assunto.

Tipo de relacionamento

Muitos-para-muitos

Dimensões

Essas áreas de assunto apresentam as seguintes dimensões:

- n Objeto personalizado
- n Conta
- n Campanha
- n Contato
- n Propriedade do usuário
- n Data de criação

Campos de filtragem otimizados

Esta área de assunto possui campos que são otimizados para a redução do tempo de consulta quando eles são usados em filtros. Os campos otimizados contêm as palavras *Código* ou *UTC*. Por exemplo, a dimensão da conta possui um campo Tipo de conta. Também há um campo Código do tipo de conta, que é a versão otimizada do campo Tipo de conta. Da mesma forma, há um campo Data da última chamada (UTC), que é a versão otimizada do campo Data da última chamada. Usar o campo otimizado no filtro gera consultas mais rápidas. Esse método é mais rápido do que usar o campo padrão. As dimensões a seguir nessa área de assunto possuem campos otimizados de filtro:

- n Conta

- n Campanha
- n Contato
- n Objeto de personalização 1
- n Objeto de personalização 2
- n Objeto de personalização 3

Métricas

Veja a seguir a lista completa de métricas dessas áreas de assunto:

- n Métricas do contato
 - n Métricas personalizadas de contato
 - n Moeda anexada
 - n Média de moeda anexada
 - n Número anexado
 - n Média de número indexado
 - n Número de contatos

Observações de uso

Nenhum

Área do assunto: Relatório de objetos personalizados e oportunidades

Este tópico aborda as seguintes áreas de assunto de relatório:

- n Objeto personalizado 1 e oportunidades
- n Objeto personalizado 2 e oportunidades
- n Objeto personalizado 3 e oportunidades

Disponibilidade

Essas áreas de assunto estão disponíveis em todas as edições do Oracle CRM On Demand.

Objetivo comercial

Essas áreas de assunto permitem analisar o relacionamento muitos-para-muitos entre oportunidades e Objetos personalizados 1, 2 e 3. A área do assunto de oportunidades é replicada e adicionada com as dimensões de Objetos personalizados 1, 2 e 3. Frequentemente, as empresas recriam os Objetos personalizados 1, 2 e 3 e desejam informar esses objetos recriados com as oportunidades. Como essa área do










assunto representa o relacionamento muitos-para-muitos entre oportunidades e Objetos personalizados 1, 2 e 3, as oportunidades que não estão associadas a pelo menos uma instância dos Objetos personalizados 1, 2 e 3 não podem ser informadas usando essas áreas de assunto.

Tipo de relacionamento

Muitos-para-muitos








Dimensões

Essas áreas de assunto apresentam as seguintes dimensões:

-  Objeto personalizado
-  Conta
-  Campanha
-  Oportunidade
-  Contato principal
-  Território
-  Propriedade do usuário
-  Data de abertura
-  Data de fechamento

Campos de filtragem otimizados

Esta área de assunto possui campos que são otimizados para a redução do tempo de consulta quando eles são usados em filtros. Os campos otimizados contêm as palavras *Código* ou *UTC*. Por exemplo, a dimensão da conta possui um campo Tipo de conta. Também há um campo Código do tipo de conta, que é a versão otimizada do campo Tipo de conta. Da mesma forma, há um campo Data da última chamada (UTC), que é a versão otimizada do campo Data da última chamada. Usar o campo otimizado no filtro gera consultas mais rápidas. Esse método é mais rápido do que usar o campo padrão. As dimensões a seguir nessa área de assunto possuem campos otimizados de filtro:

-  Conta
-  Campanha
-  Contato
-  Objeto de personalização 1
-  Objeto de personalização 2
-  Objeto de personalização 3
-  Oportunidade

Métricas

Veja a seguir a lista completa de métricas dessas áreas de assunto:

- n Métricas de oportunidade
 - n Métricas personalizadas de oportunidade
 - n Moeda anexada
 - n Média de moeda anexada
 - n Número anexado
 - n Média de número indexado
 - n Receita
 - n Receita esperada
 - n Receita fechada
 - n Receita (000)
 - n Receita esperada (000)
 - n Receitas - Fechamento (000)
 - n Número de oportunidades
 - n Número (nº) de oportunidades abertas
 - n Número (nº) de oportunidades fechadas
 - n Número de ganhos
 - n Nr. médio (nr. méd.) de dias no estágio

Observações de uso

Nenhum

Área do assunto: Relatório de objetos personalizados e solicitações de serviço

Este tópico aborda as seguintes áreas de assunto de relatório:

- n Objeto personalizado 1 e solicitações de serviço
- n Objeto personalizado 2 e solicitações de serviço
- n Objeto personalizado 3 e solicitações de serviço

Disponibilidade

Essas áreas de assunto estão disponíveis em todas as edições do Oracle CRM On Demand.

Objetivo comercial

Essas áreas de assunto permitem analisar o relacionamento muitos-para-muitos entre solicitações de serviço e Objetos personalizados 1, 2 e 3. A área do assunto de solicitações de serviço é replicada e adicionada com as dimensões de Objetos personalizados 1, 2 e 3. Frequentemente, as empresas recriam os Objetos personalizados 1, 2 e 3 e desejam informar esses objetos recriados com as solicitações de serviço. Como essa área do assunto representa o relacionamento muitos-para-muitos entre solicitações de serviço e Objetos personalizados 1, 2 e 3, as solicitações de serviço que não estão associadas a pelo menos uma instância dos Objetos personalizados 1, 2 e 3 não podem ser informadas usando essas áreas de assunto.

Tipo de relacionamento

Muitos-para-muitos

Dimensões

Essas áreas de assunto apresentam as seguintes dimensões:

- n Objeto personalizado
- n Conta
- n Contato
- n Solicitação de serviço
- n Propriedade do usuário
- n Data de abertura
- n Data de fechamento

Campos de filtragem otimizados

Esta área de assunto possui campos que são otimizados para a redução do tempo de consulta quando eles são usados em filtros. Os campos otimizados contêm as palavras *Código* ou *UTC*. Por exemplo, a dimensão da conta possui um campo Tipo de conta. Também há um campo Código do tipo de conta, que é a versão otimizada do campo Tipo de conta. Da mesma forma, há um campo Data da última chamada (UTC), que é a versão otimizada do campo Data da última chamada. Usar o campo otimizado no filtro gera consultas mais rápidas. Esse método é mais rápido do que usar o campo padrão. As dimensões a seguir nessa área de assunto possuem campos otimizados de filtro:

- n Conta
- n Contato
- n Objeto de personalização 1
- n Objeto de personalização 2
- n Objeto de personalização 3
- n Solicitação de serviço

Métricas

Veja a seguir a lista completa de métricas dessas áreas de assunto:

- n Métricas da solicitação de serviço
 - n Métricas personalizadas da solicitação de serviço
 - n Moeda anexada
 - n Média de moeda anexada
 - n Número anexado
 - n Média de número indexado
 - n Número (nr.) de SSs (Solicitações de serviço)
 - n Número (nr.) de SSs abertas
 - n Número (nº) de SSs fechadas
 - n Número (nº) de SSs pendentes
 - n Número (nr.) de SSs canceladas
 - n Idade média da SS aberta
 - n Média (méd.) de dias para fechar SS

Observações de uso

Nenhum

Área do assunto: Relatório de objetos personalizados

Este tópico aborda as seguintes áreas de assunto de relatório:

- n Objeto de personalização 1
- n Objeto de personalização 2
- n Objeto de personalização 3

Disponibilidade

Essas áreas de assunto estão disponíveis em todas as edições do Oracle CRM On Demand.

Objetivo comercial



Essas áreas do assunto permitem relatar métricas de Objetos personalizados 1, 2 e 3 por dimensões de conta, atividade, campanha, contato, lead, oportunidade, solicitação de serviço, parceiro, data e Objetos personalizados 1, 2 e 3. Elas permitem analisar as métricas de Objetos personalizados 1, 2 e 3 por vários objetos relacionados. O relatório dos Objetos personalizados 1, 2 e 3 atualmente está disponível somente em tempo real. Ao analisar Objetos personalizados 1, 2 e 3, use somente essas áreas do assunto.

Tipo de relacionamento

Simples









Dimensões

Essas áreas de assunto apresentam as seguintes dimensões:

-  Conta
-  Atividade
-  Campanha
-  Contato
-  Data de criação
-  Objeto de personalização 1
-  Objeto de personalização 2
-  Objeto de personalização 3
-  Lead
-  Oportunidade
-  Propriedade do usuário
-  Parceiro (disponível somente no Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition)
-  Solicitação de serviço

Campos de filtragem otimizados

Esta área de assunto possui campos que são otimizados para a redução do tempo de consulta quando eles são usados em filtros. Os campos otimizados contêm as palavras *Código* ou *UTC*. Por exemplo, a dimensão da conta possui um campo Tipo de conta. Também há um campo Código do tipo de conta, que é a versão otimizada do campo Tipo de conta. Da mesma forma, há um campo Data de indexação (UTC), que é a versão otimizada do campo Data de indexação. Usar o campo otimizado no filtro gera consultas mais rápidas. Esse método é mais rápido do que usar o campo padrão. As dimensões a seguir nessa área de assunto possuem campos otimizados de filtro:

-  Conta
-  Atividade
-  Campanha
-  Contato
-  Objeto de personalização 1
-  Objeto de personalização 2
-  Objeto de personalização 3
-  Lead

- n Oportunidade
- n Solicitação de serviço

Métricas

Veja a seguir a lista completa de métricas dessas áreas de assunto:

- n Métricas do objeto personalizado
 - n Métricas personalizadas do objeto personalizado
 - n Moeda anexada
 - n Média de moeda anexada
 - n Número anexado
 - n Média de número indexado
 - n Número (nº) de objetos personalizados

Observações de uso

Nenhum

Área do assunto: Relatório de previsões

Disponibilidade

Essa área do assunto está disponível em todas as edições do Oracle CRM On Demand.

Objetivo comercial

Essa área do assunto permite relatar dados gerados pelo Módulo de previsão do Oracle CRM On Demand. Ela também permite comparar o resumo de previsão com os dados mais recentes de oportunidades em tempo real por dimensões de conta, território, usuário, oportunidade, produto, data e cota de usuário. Você pode criar um relatório de desempenho para uma equipe de vendas, mostrando a cobertura do pipeline, realização de cota e precisão de desempenho. Ela também permite que os gerentes de vendas monitorem o desempenho dos membros individuais da equipe usando a hierarquia de usuário.

Tipo de relacionamento

Várias informações

Dimensões

Essa área do assunto possui as seguintes dimensões:

- n Conta
- n Receita da conta (consulte a Observação 1)
- n Território da conta
- n Livro
- n Data de fechamento (consulte Observação 2)
- n Contato
- n Previsão
- n Data da previsão (consulte Observação 3)
- n Oportunidade (consulte Observação 4)
- n Receita do produto da oportunidade (consulte a Observação 4)
- n Propriedade do usuário
- n Produto
- n Categoria do produto
- n Cota

Observação 1: não é possível combinar a dimensão Receita da conta com as dimensões Oportunidade ou Produto da oportunidade.

Observação 2: para cotas, a data de fechamento é o primeiro dia do mês do período da cota. Para previsões, a data de fechamento é a data de fechamento das oportunidades que estão nas capturas da previsão. Para oportunidades, a data de fechamento é a data de fechamento da oportunidade.

Observação 3: a data da previsão é a data em que a previsão foi executada. Uma oportunidade pode estar em várias previsões.

Observação 4: a oportunidade e a receita do produto da oportunidade podem ser associadas somente às métricas Oportunidade e Receita do produto da oportunidade.

Campos de filtragem otimizados

Esta área de assunto possui campos que são otimizados para a redução do tempo de consulta quando eles são usados em filtros. Os campos otimizados contêm as palavras *Código* ou *UTC*. Por exemplo, a dimensão da conta possui um campo Tipo de conta. Também há um campo Código do tipo de conta, que é a versão otimizada do campo Tipo de conta. Da mesma forma, há um campo Data da última chamada (UTC), que é a versão otimizada do campo Data da última chamada. Usar o campo otimizado no filtro gera consultas mais rápidas. Esse método é mais rápido do que usar o campo padrão. As dimensões a seguir nessa área de assunto possuem campos otimizados de filtro:

- n Conta
- n Contato
- n Oportunidade

Métricas

Veja a seguir a lista completa de métricas dessa área do assunto:

- n Métricas de receita da conta
 - n Número (nº) de produtos
 - n Número médio (Nº méd.) de produtos
- n Métricas da previsão
 - n Receitas da minha conta
 - n Receita da minha conta
 - n Receitas do meu contato
 - n Receita do meu contato
 - n Minhas oportunidades
 - n Minha oportunidade - Receita
 - n Meu produto - Receitas
 - n Meu produto - Receita
 - n Meus produtos
 - n Quantidade fechada
 - n Receita fechada
 - n Receita esperada
 - n Quantidade prevista
 - n Quantidade do pipeline
 - n Resumo da equipe
 - n Previsão
 - n Receita fechada
 - n Pipeline
 - n Melhor caso
 - n Resumo do produto da equipe
 - n Quantidade fechada
 - n Quantidade prevista
 - n Quantidade do pipeline
 - n Receita fechada
 - n Receita esperada
 - n Receita fechada
 - n Pipeline

- n Previsão
- n Receita esperada
- n Melhor caso
- n Métricas da cota
 - n Valor da cota
- n Métricas de oportunidade
 - n Métricas personalizadas de oportunidade
 - n Número anexado
 - n Média de número indexado
 - n Número anexado
 - n Média de número indexado
 - n Receita
 - n Receita esperada
 - n Receita fechada
 - n Receita (000)
 - n Receita esperada (000)
 - n Receitas - Fechamento (000)
 - n Número de oportunidades
 - n Número (nº) de oportunidades abertas
 - n Número (nº) de oportunidades fechadas
 - n Número de ganhos
 - n Nr. médio (nr. méd.) de dias no estágio
- n Métricas de receita do produto da oportunidade
 - n Número (nº) de produtos
 - n Número médio (Nº méd.) de produtos

Observações de uso

As seguintes restrições são aplicadas:

- n **Multifato.** Como a área de assunto Previsões é uma área de assunto Multifato, você deve verificar se há apenas uma métrica como parte de um relatório.
- n **Dimensão Livro.** A hierarquia e dimensão de livro permitem agrupar registros de dados em livros. Porém, os dados que você vê ainda são administrados pelo seu modo de visibilidade no Analytics. Ela funciona somente com a conta, a receita de oportunidade e o produto da oportunidade.
- n **Hierarquias.** Todas as hierarquias são limitadas a oito níveis.

- n Divisão de receita.** Quando o recurso de divisão de receita é configurado (consulte [Configurando o perfil da empresa e padrões globais](#) (consulte "Configurando seu perfil da empresa e os padrões globais" na página 1079)), o resumo da previsão reflete a divisão, mas as métricas de oportunidade em tempo real não.
- n Métricas da cota.** A comparação de métricas da cota com outras métricas é válida somente no nível de mês e de usuário.
- n Campos personalizados de resumo da previsão.** Esses campos não estão disponíveis para relatório. O resumo da previsão gerado pelo Oracle CRM On Demand contém totais consolidados. Portanto, as métricas da previsão no seu relatório farão sentido apenas se você exibir os dados por usuário. Exibir as métricas da previsão sem o usuário resulta na exibição incorreta do valor.
- n Oportunidade e várias previsões.** A mesma oportunidade pode aparecer em várias previsões. Portanto, as métricas da previsão devem ser exibidas por uma data específica, usando o mecanismo de métrica filtrada. Sem esse recurso, as métricas da previsão podem ser exibidas incorretamente.
- n Métricas da previsão e de cota de usuário.** Os dados de receitas são iguais aos da data do resumo da previsão, de modo que todas as oportunidades pareçam estar no primeiro dia do mês. A cota de usuário também é definida para um período mensal e aparece no primeiro dia do mês. Por esse motivo, os relatórios que incluem métricas da previsão e cota de usuário farão sentido somente se os dados forem agregados para o mês ou em um nível mais alto.
- n Métricas da cota de usuário.** A visibilidade para métricas da cota de usuário é controlada por meio da Visibilidade do gerente, independentemente da visibilidade do usuário. Portanto, os usuários que não são administradores da empresa não podem relatar cotas de usuário juntamente com as métricas de oportunidade quando as respectivas visibilidades estiverem definidas como Visibilidade da equipe.
- n Classificação do percentil do usuário.** Não é possível criar uma classificação do percentil do usuário sem ter acesso a todos os dados subjacentes.
- n Mês do calendário e várias previsões.** Cada mês do calendário pode ter várias previsões. Assim, um relatório que mostra o total de métricas da previsão deve ser qualificado por uma data de previsão específica.
- n Cota e receita.** Se seu relatório que mostra a cota do usuário e a receita da oportunidade em tempo real não mostrar os resultados esperados, isso pode ser porque não há registros que tenham datas de fechamento da oportunidade no mesmo período que os registros da cota.
- n Previsão mensal.** Os totais do resumo da previsão mensal já estão consolidados. Assim, o total de todos os usuários fornece resultados incorretos. Se deseja obter o total dessa maneira, é preciso usar as métricas de receita da pasta Minhas receitas.
- n Visibilidade do gerente no Analytics.** Use a Visibilidade do gerente no Analytics se a previsão incluir apenas pessoas que são seus subordinados.
- n Visibilidade da equipe no Analytics.** Use a Visibilidade da equipe no Analytics se as pessoas na previsão fizerem parte da sua equipe. Se as pessoas na previsão não estiverem na sua equipe, nem forem suas subordinadas, a exibição de oportunidade e produto da oportunidade não corresponderá ao resumo da previsão.
- n Métricas da previsão.** As métricas da previsão devem fazer referência a uma previsão específica. Use a função de métrica FILTER para fazer referência às métricas por data da previsão e tipo de previsão. Por exemplo, use a função de métrica FILTER para obter o valor da previsão para uma data de previsão específica, como 16 de setembro de 2009. Como há vários tipos de previsão, adicione outro filtro para obter apenas os valores da Previsão de receita da oportunidade. Por exemplo:

```
FILTER ("Forecast Metrics". "Forecast Revenue" USING ("Forecast Date. Date = date '2009-09-16'  
AND Forecast. "Forecast Type" = ' Opportunity Revenue Forecast' ))
```

Usar a função de métrica FILTER não é o mesmo que adicionar um filtro ao relatório. Ao adicionar um filtro de relatório ao filtro por Data da previsão e Tipo de previsão, você não obterá nenhum valor para a cota de usuário ou receita em tempo real. Se você tiver várias cotas definidas para cada usuário, será preciso usar a função de métrica FILTER para fazer referência ao valor de cota específico. Por exemplo:

```
FILTER("Quota Metric". "Quota Value" USING (Quota. "Quota Name" = ' Sales' )
```

Nesse exemplo, a função de métrica FILTER obtém o valor da cota para um nome de cota específico (Vendas). Sem essa métrica de filtro, você obterá apenas o valor total de todas as cotas.




Área do assunto: Relatório de famílias

Disponibilidade

Esta área do assunto está disponível somente na edição Serviços financeiros do Oracle CRM On Demand.

Objetivo comercial

A área do assunto Relatório de famílias oferece o recurso de gerar relatórios sobre famílias para a dimensão Contato. Esses relatórios permitem que consultores e seus gerentes respondam a perguntas como estas:

-  A quais famílias meus clientes pertencem?
-  Como os ativos de família na minha carteira de negócios são divididos entre meus clientes?
-  Quais são minhas principais famílias por valor total de ativos?




Você pode combinar relatórios de família com relatórios de carteira para fornecer um serviço de atendimento ao cliente aprimorado entendendo os clientes como membros de uma família.

Tipo de relacionamento

Simple

Dimensões

Essa área do assunto possui as seguintes dimensões:

-  Família
-  Contato
-  Contato da família

Campos de filtragem otimizados























Essa área de assunto tem campos otimizados para reduzir o tempo de consulta quando usados em filtros. Os campos otimizados terminam com as palavras *Código* ou *UTC*. Por exemplo, a dimensão Contato tem um campo Tipo de contato. Também existe um campo Código do tipo de contato, que é a versão otimizada do campo Tipo de contato. Da mesma forma, há um campo UTC com data de criação, que é a versão otimizada do campo Data de criação. O uso do campo otimizado no filtro gera consultas mais rápidas. Esse método é mais rápido do que o uso do campo padrão. A seguinte dimensão nessa área de assunto tem campos de filtragem otimizados:

Contato

Métricas

Veja a seguir a lista completa de métricas dessa área do assunto:

Métricas da família

-  Total de ativos da família
 -  Total de ativos da família
 -  Total de ativos da família (000)
 -  Média (méd.) do total de ativos da família
 -  Média (méd.) do total de ativos da família (000)
-  Despesas totais da família
 -  Despesas totais da família
 -  Despesas totais da família (000)
 -  Média (méd.) do total de despesas da família
 -  Média (méd.) do total de despesas da família (000)
-  Rendimento total da família
 -  Rendimento total da família
 -  Rendimento total da família (000)
 -  Renda média (méd.) total da família
 -  Renda média (méd.) total da família (000)
-  Total do passivo da família
 -  Total do passivo da família
 -  Total de passivos da família (000)
 -  Média (méd.) do total de passivos da família
 -  Média (méd.) do total de passivos da família (000)
-  Valor líquido total da família
 -  Valor líquido total da família

- n Valor líquido total da família (000)
 - n Média (méd.) do total do valor líquido da família
 - n Média (méd.) do total do valor líquido da família (000)
- n Total de ativos do contato
 - n Total de ativos
 - n Total de ativos (000)
 - n Média (méd.) do total de ativos
 - n Média (méd.) do total de ativos (000)
- n Total de despesas do contato
 - n Total de despesas
 - n Total de despesas (000)
 - n Média (méd.) do total de despesas
 - n Média (méd.) do total de despesas (000)
- n Total de rendimento do contato
 - n Rendimento total
 - n Rendimento total (000)
 - n Rendimento médio (méd.) total
 - n Rendimento médio (méd.) total (000)
- n Total do passivo do contato
 - n Total do passivo
 - n Total do passivo (000)
 - n Valor médio (méd.) total do passivo
 - n Valor médio (méd.) total do passivo (000)
- n Valor líquido total do contato
 - n Valor líquido total
 - n Valor líquido total (000)
 - n Média (méd.) do valor líquido total
 - n Média (méd.) do valor líquido total (000)
- n Métricas personalizadas da família
 - n Número anexado
 - n Média de número indexado
 - n Moeda anexada
 - n Média de moeda anexada

- n Número (nr.) de contatos sumariados
- n Número (nr.) de solicitações de serviço sumariadas
- n Número (nr.) de leads sumariados
- n Número de contatos
- n Número (nr.) de solicitações de serviço do contato
- n Número (nr.) de leads do contato
- n Número (nº) de famílias

Observações de uso

Nenhum

Área do assunto: Relatório de leads

Disponibilidade

Essa área do assunto está disponível em todas as edições do Oracle CRM On Demand.

Objetivo comercial

Essa área do assunto permite analisar métricas do lead por conta, território da conta, campanha, contato, data, lead, oportunidade, propriedade do usuário e conta do parceiro principal. Essa área do assunto contém métricas para analisar a qualidade do lead, a conversão do lead e as receitas associadas aos leads.

Tipo de relacionamento

Simples

Dimensões

Essa área do assunto possui as seguintes dimensões:

- n Conta
- n Território da conta
- n Campanha
- n Contato
- n Lead
- n Oportunidade
- n Propriedade do usuário

- n Data
- n Conta de parceiro principal

Campos de filtragem otimizados

Esta área de assunto possui campos que são otimizados para a redução do tempo de consulta quando eles são usados em filtros. Os campos otimizados contêm as palavras *Código* ou *UTC*. Por exemplo, a dimensão da conta possui um campo Tipo de conta. Também há um campo Código do tipo de conta, que é a versão otimizada do campo Tipo de conta. Da mesma forma, há um campo Data de indexação (UTC), que é a versão otimizada do campo Data de indexação. Usar o campo otimizado no filtro gera consultas mais rápidas. Esse método é mais rápido do que usar o campo padrão. As dimensões a seguir nessa área de assunto possuem campos otimizados de filtro:

- n Conta
- n Campanha
- n Contato
- n Lead
- n Oportunidade

Métricas

Veja a seguir a lista completa de métricas dessa área do assunto:

- n Métricas do lead
 - n Hierarquia de territórios da conta
 - n Nome do território de nível superior
 - n Nome do território de nível 8
 - n Nome do território de nível 7
 - n Nome do território de nível 6
 - n Nome do território de nível 5
 - n Nome do território de nível 4
 - n Nome do território de nível 3
 - n Nome do território de nível 2
 - n Nome do território de nível 1
 - n Número (nr.) de leads
 - n Número (nr.) de leads qualificados
 - n Número (nr.) de leads rejeitados
 - n Número (nr.) de leads arquivados

- n Número (nr.) de leads convertidos em oportunidades (Definição: o número de leads que foram convertidos em oportunidades.)
- n Número (nr.) de leads que resultam em oportunidade ganha (Definição: o número de leads que foram convertidos em oportunidades e estão no estágio de vendas Fechada/Ganha.)
- n Número (nr.) de leads que resultam em oportunidade perdida
- n Número (nr.) de novas oportunidades
- n Número de ganhos
- n Receita fechada para o lead
- n Receita esperada para o lead
- n Receita da oportunidade para o lead

Observações de uso

Nenhum

Área do assunto: Relatório de oportunidades

Disponibilidade

Essa área do assunto está disponível em todas as edições do Oracle CRM On Demand.

Objetivo comercial

Essa área do assunto permite analisar oportunidades por dimensões de conta, território, campanha, contato, território, proprietário e data. Essa área do assunto é uma área de várias informações que inclui as métricas da oportunidade e cota. As métricas da oportunidade são definidas no nível mais granular dessa área do assunto e, portanto, podem ser analisadas por todas as dimensões possíveis. No entanto, as métricas da cota estão no nível menos granular e podem ser analisadas somente por dimensões limitadas, incluindo Data (Mês), Cota e Proprietário.

Tipo de relacionamento

Simples

Dimensões

- n Conta
- n Território da conta
- n Campanha
- n Oportunidade

- n Contato principal
- n Território
- n Propriedade do usuário
- n Data de abertura
- n Data de fechamento
- n Cota
- n Conta de parceiro principal

Campos de filtragem otimizados

Esta área de assunto possui campos que são otimizados para a redução do tempo de consulta quando eles são usados em filtros. Os campos otimizados contêm as palavras *Código* ou *UTC*. Por exemplo, a dimensão da conta possui um campo Tipo de conta. Também há um campo Código do tipo de conta, que é a versão otimizada do campo Tipo de conta. Da mesma forma, há um campo Data da última chamada (UTC), que é a versão otimizada do campo Data da última chamada. Usar o campo otimizado no filtro gera consultas mais rápidas. Esse método é mais rápido do que usar o campo padrão. As dimensões a seguir nessa área de assunto possuem campos otimizados de filtro:

- n Conta
- n Campanha
- n Contato
- n Oportunidade

Métricas

Veja a seguir as principais métricas dessa área do assunto:

- n Receita (esperada e fechada)
- n Número (nº) de oportunidades (abertas e fechadas)
- n Número de ganhos
- n Valores da cota

Veja a seguir a lista completa de métricas dessa área do assunto:

- n Métricas de oportunidade
 - n Métricas personalizadas de oportunidade
 - n Moeda anexada
 - n Média de moeda anexada
 - n Número anexado
 - n Média de número indexado
 - n Receita

- n Receita esperada
- n Receita fechada
- n Receita (000)
- n Receita esperada (000)
- n Receitas - Fechamento (000)
- n Número de oportunidades
- n Número (nº) de oportunidades abertas
- n Número (nº) de oportunidades fechadas
- n Número de ganhos
- n Nr. médio (nr. méd.) de dias no estágio
- n Métricas da cota
 - n Valor da cota

Observações de uso

Como as métricas da cota não são definidas no nível da dimensão Oportunidade, elas serão exibidas como células vazias quando os atributos da dimensão Oportunidade estiverem no relatório.

Área do assunto: Relatório de oportunidades e concorrentes

Disponibilidade

Essa área do assunto está disponível em todas as edições do Oracle CRM On Demand.

Objetivo comercial

Essa área de assunto permite analisar relacionamento muitos-para-muitos entre oportunidades e contas do concorrente. Essa área de assunto é muito parecida com as áreas de assunto de oportunidade. A única diferença é que ela inclui a dimensão de conta do concorrente, que tem um relacionamento muitos-para-muitos com o tipo de registro da oportunidade. Essa área de assunto permite criar relatórios para mostrar todos os concorrentes de uma oportunidade. Como essa área de assunto representa o relacionamento muitos-para-muitos entre oportunidades e contas do concorrente, as oportunidades que não estão associadas a pelo menos uma conta do concorrente não podem ser informadas usando essa área de assunto. Os atributos que definem o relacionamento entre contas do concorrente disponíveis para o relatório incluem:

- n Contato principal
- n Função
- n Reverter função
- n Data de início

- n Data de término
- n Pontos fortes
- n Pontos fracos
- n Comentários

Tipo de relacionamento

Muitos-para-muitos

Dimensões

Essa área do assunto possui as seguintes dimensões:

- n Concorrente da oportunidade
- n Contato do relacionamento
- n Conta
- n Território da conta
- n Campanha
- n Oportunidade
- n Contato principal
- n Território
- n Propriedade do usuário
- n Data de abertura
- n Data de fechamento

Campos de filtragem otimizados

Esta área de assunto possui campos que são otimizados para a redução do tempo de consulta quando eles são usados em filtros. Os campos otimizados contêm as palavras *Código* ou *UTC*. Por exemplo, a dimensão da conta possui um campo Tipo de conta. Também há um campo Código do tipo de conta, que é a versão otimizada do campo Tipo de conta. Da mesma forma, há um campo Data da última chamada (UTC), que é a versão otimizada do campo Data da última chamada. Usar o campo otimizado no filtro gera consultas mais rápidas. Esse método é mais rápido do que usar o campo padrão. As dimensões a seguir nessa área de assunto possuem campos otimizados de filtro:

- n Conta
- n Campanha
- n Contato
- n Oportunidade

Métricas

Veja a seguir a lista completa de métricas dessa área do assunto:

- n Métricas de oportunidade
 - n Métricas personalizadas de oportunidade
 - n Moeda anexada
 - n Média de moeda anexada
 - n Número anexado
 - n Média de número indexado
 - n Receita
 - n Receita esperada
 - n Receita fechada
 - n Receita (000)
 - n Receita esperada (000)
 - n Receitas - Fechamento (000)
 - n Número de oportunidades
 - n Número (nº) de oportunidades abertas
 - n Número (nº) de oportunidades fechadas
 - n Número de ganhos
 - n Nr. médio (nr. méd.) de dias no estágio

Observações de uso

Nenhum

Área do assunto: Relatório de oportunidades e parceiros

Disponibilidade

Essa área do assunto está disponível em todas as edições do Oracle CRM On Demand.

Objetivo comercial

Essa área de assunto permite analisar o relacionamento muitos-para-muitos entre oportunidades e contas de parceiro. Ela é quase igual às áreas de assunto de oportunidade. A única diferença é que ela inclui a dimensão da conta do parceiro, que tem um relacionamento muitos-para-muitos com o tipo de registro da oportunidade. Essa área de assunto permite criar relatórios que mostram todos os parceiros de uma oportunidade. Como essa área de assunto representa o relacionamento muitos-para-muitos entre contas de oportunidade e de

parceiro, as oportunidades que não estão associadas a pelo menos uma conta de parceiro não podem ser informadas usando essa área de assunto. Os atributos que definem o relacionamento entre contas de parceiro disponíveis para o relatório incluem:

- Contato principal
- Função
- Reverter função
- Data de início
- Data de término
- Pontos fortes
- Pontos fracos
- Comentários

Tipo de relacionamento

Muitos-para-muitos

Dimensões

Essa área do assunto possui as seguintes dimensões:

- Parceiro da oportunidade
- Contato do relacionamento
- Conta
- Território da conta
- Campanha
- Oportunidade
- Contato principal
- Território
- Propriedade do usuário
- Data de abertura
- Data de fechamento

Campos de filtragem otimizados

Esta área de assunto possui campos que são otimizados para a redução do tempo de consulta quando eles são usados em filtros. Os campos otimizados contêm as palavras *Código* ou *UTC*. Por exemplo, a dimensão da conta possui um campo Tipo de conta. Também há um campo Código do tipo de conta, que é a versão otimizada do campo Tipo de conta. Da mesma forma, há um campo Data da última chamada (UTC), que é a versão otimizada do campo Data da última chamada. Usar o campo otimizado no filtro gera consultas mais

rápidas. Esse método é mais rápido do que usar o campo padrão. As dimensões a seguir nessa área de assunto possuem campos otimizados de filtro:

- n Conta
- n Campanha
- n Contato
- n Oportunidade

Métricas

Veja a seguir a lista completa de métricas dessa área do assunto:

- n Métricas de oportunidade
 - n Métricas personalizadas de oportunidade
 - n Moeda anexada
 - n Média de moeda anexada
 - n Número anexado
 - n Média de número indexado
 - n Receita
 - n Receita esperada
 - n Receita fechada
 - n Receita (000)
 - n Receita esperada (000)
 - n Receitas - Fechamento (000)
 - n Número de oportunidades
 - n Número (nº) de oportunidades abertas
 - n Número (nº) de oportunidades fechadas
 - n Número de ganhos
 - n Nr. médio (nr. méd.) de dias no estágio

Observações de uso

Nenhum

Área de assunto de relatório de receitas de produto da oportunidade

Disponibilidade

Essa área do assunto está disponível em todas as edições do Oracle CRM On Demand

Objetivo comercial










Essa área do assunto permite analisar receitas do produto da oportunidade por conta, território da conta, campanha, oportunidade, produto da oportunidade, propriedade do usuário, produto e categoria do produto. Como cada registro de receita do produto recorrente pode ter uma data de início diferente, o nível de detalhe dessa área do assunto está no nível mais baixo e contém uma linha para cada registro de receita do produto recorrente na oportunidade. Dado o nível de detalhe dessa área do assunto, ela é a mais flexível para consolidar dados em qualquer nível das dimensões com suporte. Essa área do assunto também contém as métricas e dimensão de cota, que permitem relatar a receita do produto da oportunidade e as métricas da cota no mesmo relatório.

Tipo de relacionamento

Simple

Dimensões




Essa área do assunto possui as seguintes dimensões:

-  Conta
-  Território da conta
-  Campanha
-  Oportunidade
-  Categoria do produto
-  Produto
-  Produto da oportunidade
-  Propriedade do usuário
-  Cota

Campos de filtragem otimizados






Esta área de assunto possui campos que são otimizados para a redução do tempo de consulta quando eles são usados em filtros. Os campos otimizados contêm as palavras *Código* ou *UTC*. Por exemplo, a dimensão da conta possui um campo Tipo de conta. Também há um campo Código do tipo de conta, que é a versão otimizada do campo Tipo de conta. Da mesma forma, há um campo Data de indexação (UTC), que é a versão otimizada do campo Data de indexação. Usar o campo otimizado no filtro gera consultas mais rápidas. Esse

método é mais rápido do que usar o campo padrão. As dimensões a seguir nessa área de assunto possuem campos otimizados de filtro:

-  Conta
-  Campanha
-  Oportunidade

Métricas

Veja a seguir a lista completa de métricas dessa área do assunto:

-  Métricas do produto da oportunidade
 -  Número (nº) de produtos
 -  Número (nº) médio de produtos
-  Métricas da cota
 -  Valor da cota

Observações de uso

Nenhum

Área de assunto de relatório de equipe da oportunidade

Disponibilidade

Essa área do assunto está disponível em todas as edições do Oracle CRM On Demand.

Objetivo comercial


Essa área de assunto permite relatar o relacionamento entre oportunidades e equipes de oportunidade. Use essa área de assunto para consultar membros de equipe envolvidos em uma oportunidade. Essa área de assunto não tem nenhuma métrica.

Tipo de relacionamento

Um-para-muitos.

Dimensões

Essa área do assunto oferece as seguintes dimensões:

-  Oportunidade

- Equipe da oportunidade
- Propriedade do usuário

Métricas

Nenhum.

Observações de uso

Nenhum.

Visibilidade dos dados. Essa área de assunto permite usar o modo Visibilidade da equipe, independentemente das configurações definidas no perfil. Por esse motivo, sempre será possível informar todas as oportunidades nas quais você seja o proprietário ou um membro da equipe.

Área do assunto: Relatório de parceiros

Disponibilidade

Essa área do assunto está disponível na edição Gerenciamento de relacionamento de parceiro do Oracle CRM On Demand.

Objetivo comercial

A área do assunto Relatório de parceiros oferece a possibilidade de analisar parceiros e medir métricas de desempenho importantes, inclusive o número de leads qualificados e a receita total no pipeline da oportunidade.

Tipo de relacionamento

Resumo

Dimensões

Essa área do assunto possui as seguintes dimensões:

- Data de criação
- Propriedade do usuário
- Parceiro
- Território

Métricas

Veja a seguir a lista completa de métricas dessa área do assunto:

- n Métricas do parceiro
- n Métricas personalizadas do parceiro
 - n Média de moeda anexada
 - n Média de número indexado
 - n Moeda anexada
 - n Número anexado
- n Número (nr.) de parceiros
- n Número de leads arquivados
- n Número (nº) de solicitações de serviço (SSs) canceladas
- n Número (nº) de oportunidades fechadas
- n Número (nº) de SSs fechadas
- n Número (nº) de leads
- n Número (nº) de leads convertidos em oportunidades
- n Número de leads que resultam em oportunidade perdida
- n Número de leads que resultam em oportunidade ganha
- n Número (nº) de oportunidades abertas
- n Número (nº) de SSs abertas
- n Número de oportunidades
- n Número (nº) de SSs pendentes
- n Número (nr.) de leads qualificados
- n Número (nr.) de leads rejeitados
- n Número (nº) de SSs
- n Número de ganhos
- n Nr. médio (nr. méd.) de dias no estágio
- n Média (méd.) de dias para fechar SS
- n Idade média da SS aberta
- n Receitas - Fechamento
- n Receitas - Fechamento (000)
- n Receita fechada para o lead
- n Receita esperada para o lead
- n Receita da oportunidade para o lead

n Receita

n Receita (000)

Observações de uso

A métrica anterior é baseada na Conta do parceiro principal de Leads, Oportunidades e Solicitações de serviço.

Área do assunto de Relatório de entrega de conteúdo personalizado

Disponibilidade

Essa área do assunto está disponível somente no Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.

Objetivo comercial

Essa área do assunto fornece as informações solicitadas por várias funções de uma organização farmacêutica para compreender melhor os médicos, refinar o conteúdo e entregar a mensagem correta para a pessoa certa na hora certa. Por exemplo, um gerente de marketing pode analisar tendências detalhadas, o desempenho do material de apoio e respostas de vários segmentos. Com essas informações, o gerente pode revisar o material de apoio ou segmentar novamente a base de clientes e direcionar os clientes apropriadamente. Um gerente de vendas pode analisar as tendências detalhadas, verificar os desempenhos bons e ruins em um território e, dessa forma, instruir a equipe conforme necessário.

Tipo de relacionamento

Simples

Dimensões

Essa área do assunto possui as seguintes dimensões:

n Conta

n Atividade

n Contato

n Resposta à mensagem

n Plano de envio de mensagens

n Item do plano de envio de mensagens

n Produto

Campos de filtragem otimizados

Esta área de assunto possui campos que são otimizados para a redução do tempo de consulta quando eles são usados em filtros. Os campos otimizados contêm as palavras *Código* ou *UTC*. Por exemplo, a dimensão da conta possui um campo Tipo de conta. Também há um campo Código do tipo de conta, que é a versão otimizada do campo Tipo de conta. Da mesma forma, há um campo Data de indexação (UTC), que é a versão otimizada do campo Data de indexação. Usar o campo otimizado no filtro gera consultas mais rápidas. Esse método é mais rápido do que usar o campo padrão. As dimensões a seguir nessa área de assunto possuem campos otimizados de filtro:

































- n Conta
- n Atividade
- n Contato

Métricas

Veja a seguir a lista completa de métricas dessa área do assunto:

- n Métricas do plano de envio de mensagens
 - n Métrica personalizada do plano de envio de mensagens
 - n Média de moeda anexada
 - n Moeda anexada
 - n Média de número indexado
 - n Número anexado
 - n Número de planos de envio de mensagens
- n Métrica do item do plano de envio de mensagens
 - n Métrica personalizada do item do plano de envio de mensagens
 - n Média de moeda anexada
 - n Moeda anexada
 - n Média de número indexado
 - n Número anexado
 - n Número de itens do plano de envio de mensagens
- n Métricas de resposta à mensagem
 - n Métrica personalizada de resposta à mensagem
 - n Média de moeda anexada
 - n Moeda anexada
 - n Média de número indexado
 - n Número anexado
 - n Número de respostas a mensagens

Métricas da conta

-  Receita
-  Receita (000)
-  Receita média
-  Receita fechada
-  Receitas - Fechamento (000)
-  Receita média fechada
-  Média (méd.) de dias para fechar oportunidade
-  Receitas potenciais
-  Receita média potencial
-  Receita
-  Receita do produto (000)
-  Receita fechada do produto
-  Receita fechada do produto (000)
-  Número (nº) de contas
-  Número (nº) de contas com oportunidades
-  Número (nr.) de atividades
-  Número de contatos
-  Número de oportunidades
-  Número de ganhos
-  Número (nr.) de SSs (Solicitações de serviço)
-  Número (nr.) de SSs canceladas
-  Número (nº) de SSs fechadas
-  Número (nr.) de SSs abertas
-  Número (nº) de SSs pendentes
-  Idade média da SS aberta
-  Média (méd.) de dias para fechar SS
-  Número (nr.) de leads
-  Número (nº) de leads convertidos em oportunidades
-  Número de leads que resultam em oportunidade ganha
-  Número (nr.) de leads que resultam em oportunidade perdida
-  Número (nr.) de leads qualificados
-  Número (nr.) de leads rejeitados

- n Métricas da atividade
 - n Número (nr.) de atividades
 - n Número (nr.) de atividades abertas
 - n Número (nr.) de contas com atividades
 - n Número (nr.) de atividades fechadas
- n Métricas do contato
 - n Métricas personalizadas de contato
 - n Moeda anexada
 - n Média de moeda anexada
 - n Número anexado
 - n Média de número indexado
 - n Propriedade do usuário - Campos personalizados
 - n Propriedade do usuário - Campos personalizados
 - n Número de contatos
- n Métricas de receita do produto
 - n Receita
 - n Receita esperada do produto
 - n Receita fechada do produto
 - n Receita do produto (000)
 - n Receita esperada do produto (000)
 - n Receita fechada do produto (000)
 - n Preço médio de compra
 - n Quantidade média (méd.)
 - n Quantidade

Observações de uso

Nenhum

Área do assunto: Relatório de solicitações de serviço

Disponibilidade

Essa área do assunto está disponível em todas as edições do Oracle CRM On Demand.

Objetivo comercial

Essa área do assunto permite analisar solicitações de serviço por dimensões de conta, contato, solicitação de serviço, usuário, parceiro e data. Ela ajuda a avaliar e analisar métricas importantes de desempenho da organização da solicitação de atendimento ao cliente, incluindo há quanto tempo as solicitações de serviço foram abertas e a duração média até fechá-las. O uso dessas métricas de desempenho para solicitações de serviço pode ajudar a empresa a aumentar a satisfação do cliente e a produtividade do funcionário e a reduzir os custos operacionais.

Tipo de relacionamento

Simples

Dimensões

Essa área do assunto possui as seguintes dimensões:

- n Conta
- n Contato
- n Data de fechamento
- n Data de abertura
- n Propriedade do usuário
- n Conta do parceiro principal (disponível apenas no Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition)
- n Solicitação de serviço

Campos de filtragem otimizados

Esta área de assunto possui campos que são otimizados para a redução do tempo de consulta quando eles são usados em filtros. Os campos otimizados contêm as palavras *Código* ou *UTC*. Por exemplo, a dimensão da conta possui um campo Tipo de conta. Também há um campo Código do tipo de conta, que é a versão otimizada do campo Tipo de conta. Da mesma forma, há um campo Data da última chamada (UTC), que é a versão otimizada do campo Data da última chamada. Usar o campo otimizado no filtro gera consultas mais rápidas. Esse método é mais rápido do que usar o campo padrão. As dimensões a seguir nessa área de assunto possuem campos otimizados de filtro:

- n Conta
- n Contato
- n Solicitação de serviço

Métricas

Veja a seguir a lista completa de métricas dessa área do assunto:

- n Métricas da solicitação de serviço

- n Métricas personalizadas da solicitação de serviço
 - n Moeda anexada
 - n Média de moeda anexada
 - n Número anexado
 - n Média de número indexado
- n Número (nr.) de SSs (Solicitações de serviço)
- n Número (nr.) de SSs abertas
- n Número (nº) de SSs fechadas
- n Número (nº) de SSs pendentes
- n Número (nr.) de SSs canceladas
- n Idade média da SS aberta
- n Média (méd.) de dias para fechar SS

Observações de uso

Nenhum

Área do assunto: Relatório de atividades compartilhadas

Disponibilidade

Essa área do assunto está disponível em todas as edições do Oracle CRM On Demand.

Objetivo comercial

Essa área do assunto permite analisar atividades compartilhadas por dimensões de conta, contato e usuário. Como essas atividades podem ser compartilhadas por um ou mais usuários no Oracle CRM On Demand, ao usar essa área do assunto, você pode relatar atividades compartilhadas. As atividades que não forem compartilhadas com pelo menos um usuário não poderão ser relatadas usando essa área do assunto.




Tipo de relacionamento

Muitos-para-muitos

Dimensões




Essa área do assunto possui as seguintes dimensões:

- n Conta

-  Atividade
-  Contato
-  Propriedade do usuário

Campos de filtragem otimizados

Esta área de assunto possui campos que são otimizados para a redução do tempo de consulta quando eles são usados em filtros. Os campos otimizados contêm as palavras *Código* ou *UTC*. Por exemplo, a dimensão da conta possui um campo Tipo de conta. Também há um campo Código do tipo de conta, que é a versão otimizada do campo Tipo de conta. Da mesma forma, há um campo Data de indexação (UTC), que é a versão otimizada do campo Data de indexação. Usar o campo otimizado no filtro gera consultas mais rápidas. Esse método é mais rápido do que usar o campo padrão. As dimensões a seguir nessa área de assunto possuem campos otimizados de filtro:

-  Conta
-  Atividade
-  Contato

Métricas

Nenhum

Observações de uso




Nenhum

Alterando a aparência dos relatórios

Ao configurar ou atualizar relatórios no Oracle CRM On Demand Answers, você pode alterar a aparência deles, conhecida como formatação estética. É possível aplicar a formatação estética, copiar e colar atributos dela, além de salvar um relatório formatado para ser usado como um modelo de estilo.

Dependendo do item que você está formatando, a caixa de diálogo exibe opções diferentes, como fonte, célula, controles de borda, cor de plano de fundo, opções de formatação adicionais como preenchimento de célula e opções de estilo CSS personalizadas para HTML.

É possível alterar a aparência de:

-  Colunas e seções, como cor do plano de fundo e bordas
-  Colunas em tabelas
-  Tamanho dos títulos

É possível copiar o conjunto de atributos de formatação estética aplicados em um item, como uma coluna em uma tabela, e colá-lo em um item do mesmo tipo, como uma outra coluna na tabela ou uma coluna em outra tabela. Também é possível restaurar a aparência padrão. Para fazer isso, use os ícones na parte superior direita das caixas de diálogo.

As exibições que oferecem suporte a cópia e colagem incluem as exibições de tabela, de tabela dinâmica e de gráfico.

Sobre salvar relatórios como modelos de estilo

Depois de ter personalizado e salvado a aparência estética de um relatório, é possível usá-lo como um modelo. Isso permite que você aplique a formatação do relatório salvo a relatórios existentes ou novos.

As exibições que oferecem suporte ao uso de um relatório salvo como modelo incluem as exibições de tabela, de tabela dinâmica e de gráficos.

Este tópico contém informações sobre como realizar as seguintes tarefas:

- n Formatar a aparência de um relatório
- n Copiar e colar um atributo de formatação
- n Restaurar a aparência padrão de um atributo
- n Usar um relatório salvo como um modelo

Para formatar a aparência visual de um relatório

- 1 No Oracle CRM On Demand, clique na guia Relatórios.
- 2 Na Página inicial de relatórios, na seção Relatórios e análises personalizados, clique em Gerir análises para abrir o Oracle CRM On Demand Answers.
- 3 No Oracle CRM On Demand Answers, clique em Abrir análise.
- 4 Selecione o relatório com o qual você deseja trabalhar e clique em OK.
- 5 Na página Criar e exibir análise, abra a caixa de diálogo de formato estético realizando uma das seguintes ações:
 - n Na etapa 1, clique no botão Propriedades da coluna e na guia Estilo na caixa de diálogo Propriedades da coluna.
 - n Na Etapa 2, abra a caixa de diálogo Editar formato realizando uma das seguintes ações:
 - n Para Título ou Tabela, clique no botão Formatar exibição.
 - n Na exibição de tabela dinâmica, clique no botão Propriedades de exibição de tabela dinâmica e depois no botão Configurar formato alternativo.

OBSERVAÇÃO: na exibição da tabela, é possível criar no botão formatar coluna e usar a guia Formato do valor. Na exibição da tabela dinâmica, é possível clicar no botão propriedades da seção e usar a guia Propriedades da seção.

A caixa de diálogo formato estético é exibida.
- 6 Na área da Fonte, selecione o tipo de fonte, tamanho, cor, estilo (negrito, por exemplo) e efeitos que queira aplicar (como sublinhar).

OBSERVAÇÃO: essa opção não está disponível para alguns itens.

- 7 Na área da Célula, configure o alinhamento e a cor de fundo.

OBSERVAÇÃO: para o alinhamento horizontal, normalmente se utiliza à esquerda para texto. Para números, se utiliza à direita.

O alinhamento vertical não é usado a menos que a coluna tenha múltiplas linhas de outras colunas.

- 8 Na área da Borda, selecione a posição e cor da borda e o estilo da célula.

DICA: você pode selecionar ou não bordas personalizadas clicando nas bordas superior, inferior, da esquerda e da direita próximo à lista suspensa Posição.

- 9 Para formatar o espaçamento na célula, clique em Opções de formatação adicionais e especifique valores para largura e altura do conteúdo da célula, e o espaço acima, abaixo, "a esquerda e "a direita do conteúdo.

Os valores são especificados em pixels.

- 10 Para substituir os elementos de estilo e classe especificados nas folhas de estilo do Oracle CRM On Demand Answers, selecione na área de Opções do estilo CSS personalizado:

a Clique na configuração que deseja usar.

b Forneça o local da classe, estilo ou folha de estilos.

OBSERVAÇÃO: as opções de formatação de estilo avançadas são para usuários que sabem utilizar folhas de estilo em cascata.

- 11 Clique em OK.

Para copiar e colar um atributo de formatação

- 1 Na página Criar e exibir análise, vá até o item do qual deseja copiar a formatação, como uma linha, coluna ou célula de tabela.
- 2 Abra a caixa de diálogo de formatação estética, clique no botão Copiar formatação e em Cancelar para fechar a caixa de diálogo de formatação estética.
- 3 Vá até o item no qual você deseja colar a formatação.
- 4 Abra a caixa de diálogo de formatação estética, clique no botão para colar a formatação e em OK para aplicar as alterações.

Para restaurar a aparência padrão

- n** Abra a caixa de diálogo de formatação estética relacionada ao item e clique no botão Limpar formatação.

Para alguns tipos de exibição, ao adicionar a exibição, você pode usar um relatório salvo como um modelo, conforme descrito no procedimento a seguir.

Para usar um relatório salvo como um modelo

- 1 Na página Criar e exibir análise, vá até Etapa 2 Criar layout.
- 2 Clique em Adicionar exibição e selecione a exibição desejada.
- 3 Clique no botão Importar formatação de exibição de outra análise, próximo à parte superior do espaço de trabalho:



- 4 Na caixa de diálogo Importar formato salvo, navegue até o relatório salvo e clique em OK.
- 5 Clique no link Resultados salvos ou no botão Análises anteriores.

Etapa 1: Definir critérios

Você define os critérios para seus relatórios na página Definir Critérios no Oracle CRM On Demand Answers. Para acessar a página Definir critérios, crie uma nova análise, conforme descrito em [Conceitos básicos de respostas \(relatórios personalizados\)](#) (na página 762) ou abra uma análise existente no Oracle CRM On Demand Answers.

Clique em um tópico e veja as instruções passo a passo para fazer o seguinte:

- n [Adicionando colunas a relatórios](#) (na página 906)
- n [Adicionando campos personalizados a relatórios](#) (na página 906)
- n [Adicionando filtros a colunas](#) (na página 906) (opcional, mas recomendável)
- n [Editando propriedades de coluna](#) (na página 915)
- n [Definindo fórmulas de coluna](#) (na página 926)
- n [Adicionando links de ação a resultados](#) (consulte "[Adicionando links de ação aos resultados](#)" na página 927) (opcional)
- n [Classificando e reordenando colunas](#) (na página 931)

Tópicos relacionados

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas:

- n [Sobre como usar endereços em relatórios](#) (na página 932)
- n [Combinando resultados de vários relatórios usando operações definidas](#) (na página 932)

Adicionando colunas a relatórios

Ao criar ou modificar relatórios no Oracle CRM On Demand Answers, você adiciona colunas até que o seu relatório contenha todos os dados que deseja.

OBSERVAÇÃO: Os períodos em seus relatórios podem ter como base o calendário fiscal da empresa, que pode ser diferente do calendário padrão. Por exemplo, o ano fiscal da empresa pode começar em 1º de junho de cada ano do calendário. Se sua empresa tiver alterado recentemente o ano do calendário fiscal no Oracle CRM On Demand, você precisará examinar atentamente as análises históricas se elas abrangem vários anos. Os dados contidos nos relatórios que têm como base o calendário fiscal anterior não podem ser alinhados com dados que usam um novo calendário fiscal.

Para adicionar colunas ao relatório

- 1 No Oracle CRM On Demand Answers, na seção Área do assunto ativo, expanda as listas Coluna para exibir as colunas que você pode incluir nos relatórios.
- 2 Clique nas colunas que deseja incluir no relatório.

OBSERVAÇÃO: Você pode remover uma coluna do relatório clicando no ícone X dessa coluna; pode também alterar a ordem das colunas arrastando-as para outro local e soltando-as.

Adicionando campos personalizados a relatórios

Você pode adicionar campos personalizados como colunas a relatórios e análises no Oracle CRM On Demand Answers. Para obter mais informações sobre como adicionar colunas a relatórios, consulte [Adicionando colunas a relatórios](#) (na página 906).

Para disponibilizações em vários idiomas usando o Oracle CRM On Demand Answers, você deve traduzir os campos personalizados para cada idioma usado com o Oracle CRM On Demand Answers, para que esses campos estejam disponíveis para adição a relatórios e análises. Por exemplo, se um campo personalizado é criado em inglês, deve ser traduzido para alemão para que um usuário alemão possa vê-lo e usá-lo em um relatório ou em uma análise.

Adicionando filtros a colunas

No Oracle CRM On Demand Answers, na página Definir critérios, você pode configurar filtros para colunas do relatório. Um filtro limita os resultados que são exibidos quando um relatório é executado. O Oracle CRM On Demand Answers mostra somente os resultados que correspondem aos critérios.

Um filtro de coluna consiste nos seguintes elementos:

- Uma coluna para filtrar, como Tipo de conta.
- Um valor para usar na aplicação do filtro, por exemplo, 10 (uma expressão SQL ou uma variável pode ser usada em vez de um valor, quando necessário).
- Uma operação que determina como o valor é aplicado, como Menor que.

Por exemplo, se a coluna contiver a quantidade vendida, o operador for Menor que e o valor for 10, os resultados incluirão somente quantidades da ordem em que menos de 10 unidades foram vendidas.

Um filtro de coluna pode também ter as seguintes características:

- n Ele pode ser combinado com outros filtros de coluna da mesma área de assunto para restringir ainda mais os resultados de um relatório.
- n Os filtros podem ser agrupados para criar filtros complexos.
- n Seu valor pode ser restrito pelos resultados de um relatório salvo anteriormente da mesma área de assunto.

O filtro é convertido em cláusula WHERE na instrução SQL SELECT. A cláusula WHERE é usada para limitar as linhas retornadas àquelas que atendam às restrições especificadas. Os usuários avançados podem informar diretamente o SQL para um filtro.

OBSERVAÇÃO: Se você tiver selecionado a opção de adicionar novos valores da lista de opções ao importar dados, esses novos valores não serão exibidos nos relatórios por 24 horas. Portanto, não será possível usar os novos valores da lista de opções como filtros durante esse período.

Criando filtros de coluna

Você pode criar um filtro para cada coluna dos relatórios. Caso não queira que a coluna seja exibida nos resultados, basta ocultá-la.

CUIDADO: Se você clicar no botão Atualizar do navegador antes de concluir a criação de um filtro de coluna, o navegador recarregará a página e descartará as alterações.

Para criar um filtro de coluna

- 1 No Oracle CRM On Demand Answers, na página Definir critérios, clique no botão Novo filtro na coluna em que deseja criar o filtro.
- 2 Na caixa de diálogo Criar/Editar filtro, selecione um operador na lista suspensa de Operadores.
As opções de operadores e valores aparecem na coluna esquerda. Dependendo do tipo de coluna selecionado, podem ser exibidas opções adicionais na coluna direita, como botões de calendário para especificar um intervalo de datas, ou uma caixa de texto para limitar listas longas de valores.
- 3 Para especificar um valor, digite-o na caixa Valor ou clique em Todas as opções para ver os valores disponíveis na coluna e selecione um valor na lista.

Vários valores podem ser adicionados clicando em Adicionar e selecionando Valor depois de preencher o campo de valor atual.

Siga as orientações mostradas na tabela a seguir ao escolher um operador e especificar valores.

Operador	Orientações de uso
é igual a ou está em	Válidos para uma coluna que contém texto, números ou datas. Especifique um ou vários valores. Os resultados incluirão somente registros em que os dados da coluna correspondam ao valor do filtro.
é diferente de ou	Válidos para uma coluna que contém texto, números ou datas.

Operador	Orientações de uso
não está em	Especifique um ou vários valores. Os resultados incluirão somente registros em que os dados da coluna não correspondam ao valor do filtro.
é menor que	Válido para uma coluna que contém números ou datas. Especifique um único valor. Os resultados incluirão somente registros em que os dados da coluna sejam menores que o valor do filtro.
é maior que	Válido para uma coluna que contém números ou datas. Especifique um único valor. Os resultados incluirão somente registros em que os dados da coluna sejam maiores que o valor do filtro.
é menor que ou igual a	Válidos para uma coluna que contém números ou datas. Especifique um ou vários valores. Os resultados incluirão somente registros em que os dados da coluna sejam menores ou iguais ao valor do filtro.
é maior que ou igual a	Válidos para uma coluna que contém números ou datas. Especifique um ou vários valores. Os resultados incluirão somente registros em que os dados da coluna sejam maiores ou iguais ao valor do filtro.
está entre	Válido para uma coluna que contém números ou datas. Especifique dois valores. Os resultados incluirão registros relativos aos valores especificados e aos valores que estiverem entre eles.
é nulo	<p>Válido para uma coluna que contém texto, números ou datas. Não especifique um valor. O operador verifica somente a ausência de dados na coluna. Os resultados incluem somente registros em que não haja dados na coluna.</p> <p>Às vezes, convém verificar se há dados presentes, e uma forma de testar essa condição é usar o operador É NULO.</p>
não é nulo	Válido para uma coluna que contém texto, números ou datas. Não especifique um valor. O operador verifica somente a presença de dados na coluna. Os resultados incluirão somente registros em que haja dados na coluna.
está acima	<p>Válido para uma coluna que contém texto, números ou datas. Especifique um único valor. Os resultados incluirão somente os primeiros n registros, em que "n" seja um número inteiro especificado como o valor do filtro.</p> <p>Esse operador se aplica a resultados de classificação. Por exemplo, você pode usar esse operador para obter uma lista dos 10 principais desempenhos.</p>
está abaixo	<p>Válido para uma coluna que contém texto, números ou datas. Especifique um único valor. Os resultados incluirão somente os últimos n registros, em que "n" seja um número inteiro especificado como o valor do filtro.</p> <p>Esse operador se aplica a resultados de classificação. Por exemplo, você pode usar esse operador para obter uma lista dos clientes que</p>

Operador	Orientações de uso
	apresentam o menor número de problemas.
contém todos	Válido para uma coluna que contém texto, números ou datas. Especifique um ou vários valores. Os resultados incluirão somente registros em que os dados da coluna contenham todos os valores do filtro.
contém qualquer	Válido para uma coluna que contém texto, números ou datas. Especifique um ou vários valores. Os resultados incluirão somente registros em que os dados da coluna contenham pelo menos um dos valores do filtro.
não contém	Válido para uma coluna que contém texto, números ou datas. Especifique um ou vários valores. Os resultados incluirão somente registros em que os dados da coluna não contenham nenhum dos valores do filtro.
começa com	Válido para uma coluna que contém texto, números ou datas. Especifique um único valor. Os resultados incluirão somente registros em que os dados da coluna comecem com o valor do filtro.
termina com	Válido para uma coluna que contém texto, números ou datas. Especifique um único valor. Os resultados incluirão somente registros em que os dados da coluna terminem com o valor do filtro.
é IGUAL (correspondência padrão)	Válido para uma coluna que contém texto. Especifique um ou vários valores. Requer o uso do símbolo de porcentagem (%) como um caractere curinga. Você pode especificar até dois caracteres de sinal de porcentagem no valor. Os resultados incluirão somente registros em que os dados da coluna correspondam ao valor padrão do filtro.
não é IGUAL (correspondência padrão)	Válido para uma coluna que contém texto. Especifique um ou vários valores. Requer o uso do símbolo de porcentagem (%) como um caractere curinga. Você pode especificar até dois caracteres de sinal de porcentagem no valor. Os resultados incluirão somente registros em que os dados da coluna não correspondam ao valor padrão do filtro.
é solicitado	<p>Válido para uma coluna que contém texto, números ou datas. A definição de uma coluna como <i>é solicitado</i> indica que ela será filtrada por um valor recebido de um outro relatório.</p> <p>OBSERVAÇÃO: Use essa opção ao vincular relatórios na navegação (consulte Etapa 2: Criar layouts (na página 933)). Uma ou mais colunas do relatório a ser obtido deverão conter o filtro <i>é solicitado</i> para que esse relatório exiba linhas limitadas ao valor selecionado e obtidas do relatório pai.</p>

- 4 Use os controles de paginação para percorrer as opções quando houver várias opções para a coluna:
- n Clique em um número de página específico para acessar essa página.
 - n Clique no botão de página com seta dupla para direita (>>) para avançar para a última página, ou no botão de página com seta dupla para esquerda (<<) para voltar para a primeira página.

- 5** Use os botões de calendário para especificar o intervalo de datas das colunas que contêm datas.
Para especificar uma única data, informe a mesma data para a data de início e de término.
- 6** Use a lista suspensa de Correspondência para verificar os valores disponíveis que podem ser usados no filtro. Se desejar, especifique critérios para restringir os valores retornados (não é obrigatório). Em seguida, clique no link Todas as opções e selecione um valor na lista retornada.

Por exemplo, suponhamos que você queira ver os resultados da região Leste e, para isso, informou "E" na caixa de texto e selecionar "começa com" na lista suspensa de Correspondência. A lista mostrará somente os valores que começarem com "E".
- 7** Para adicionar uma expressão SQL ou uma variável de sessão, siga este procedimento:
 - a** Clique no botão Adicionar e selecione a opção apropriada.
O rótulo da caixa Valor será alterado para refletir sua seleção.
 - b** Informe a expressão SQL ou o nome da variável de sessão na caixa.

As expressões SQL podem conter chamadas de função que operam nos valores da coluna. Para obter mais informações, consulte [Usando funções em análises](#) (na página 991) e [variáveis de sessão](#) (na página 1031).
- 8** Para remover um valor, expressão SQL ou variável de sessão, clique no respectivo ícone X.
Para remover todas as definições, clique no botão Limpar valores.
- 9** Para que esse filtro seja restrito pelo valor de uma coluna da mesma área de assunto de outra análise, clique no botão Avançado e selecione a opção Filtro baseado nos resultados de outra solicitação.
É exibida a caixa de diálogo Filtro baseado na solicitação salva.
- 10** Para converter o filtro para SQL, clique no botão Avançado e selecione a opção Converter este filtro para SQL.
É exibida a caixa de diálogo Filtro de SQL avançado.
- 11** Quando terminar, clique em OK.
O filtro é exibido na área Filtros, na página Definir critérios ou na página Filtros salvos.

Salvando filtros de coluna

Você pode salvar um filtro como parte de uma análise ou para reutilizá-lo em outras análises. Se um filtro for destinado a uma análise específica e você salvar essa análise, o filtro será salvo como parte dela e será aplicado toda vez que a análise for executada. Também é possível salvar o filtro explicitamente para usá-lo em outras análises.

Os filtros salvos e as pastas que contêm filtros da área do assunto são exibidos após o nome da área do assunto. Se não houver filtros salvos para a área do assunto, essa parte da página ficará em branco.

Para salvar um filtro de coluna como parte de uma análise

- 1 Na página Definir critérios, clique em Salvar.
- 2 Na caixa de diálogo Salvar análise, selecione a localização na qual a análise será salva e clique em OK.

Para salvar um filtro de coluna a fim de usá-lo em outras análises

- 1 Na página Definir critérios, na seção Filtros, clique em Salvar filtro.
- 2 Na caixa de diálogo Salvar filtro, selecione a pasta na qual o filtro será salvo:
 - n Para salvar o filtro para uso pessoal, clique em Meus filtros.
Os filtros salvos em Meus filtros ficam disponíveis somente para você.
 - n Para salvar o filtro para que outros usuários o utilizem, clique em Filtros públicos.
Os filtros salvos em uma pasta de filtros públicos ficam disponíveis para outros usuários com permissão de acesso à pasta.
- 3 Informe um nome para o filtro.
- 4 (Opcional) Especifique uma descrição do filtro.
- 5 Clique em OK.

Para exibir as propriedades de um filtro salvo

- n Na página Definir critérios, na seção Filtros, clique no ícone Opções de filtro próximo ao filtro cujas propriedades você deseja exibir e selecione a opção Editar filtro.

Aplicando filtros de coluna salvos em análises

Você pode aplicar um filtro de coluna salvo em uma análise. Aplique o conteúdo do filtro ou uma referência ao filtro.

Ao aplicar o conteúdo de um filtro de coluna salvo, o conteúdo real desse filtro é copiado na área Filtros da página Definir critérios. Isso permite manipular os critérios de filtro sem alterar o filtro salvo. Ao aplicar uma referência a um filtro salvo, o filtro salvo passa a ser referido somente pelo seu nome, e você pode visualizá-lo, mas não pode alterar seu conteúdo.

Para aplicar um filtro de coluna salvo em uma análise

- 1 Na página Definir critérios, na seção Filtros, clique em Abrir filtro salvo.
- 2 Navegue até a pasta Filtros apropriada, selecione no filtro salvo que deseja aplicar e, em seguida, clique em OK.
- 3 Na caixa de diálogo Aplicar filtro salvo, na seção Opções de filtro, especifique suas opções, se houver.

- 4 Clique em OK.

O filtro será exibido na área Filtros da página Definir critérios.

Editando filtros de coluna

Você pode editar um filtro de coluna para alterar suas propriedades.

Para editar um filtro de coluna

- 1 Na página Definir critérios, na seção Filtros, clique no botão Opções de filtro do filtro que deseja editar e selecione Editar filtro.
Será exibida a caixa de diálogo Criar/Editar filtro.
- 2 Faça suas alterações e clique em OK.

Editando a fórmula de um filtro de coluna

Você pode editar a fórmula de um filtro de coluna. As edições feitas se aplicam somente ao uso do filtro da coluna; uma fórmula pode conter chamadas de funções para realizar cálculos mais avançados. Consulte [Usando funções em análises](#) (na página 991).

Para editar a fórmula de um filtro de coluna

- 1 Na página Definir critérios, na seção Filtros, clique no botão Opções de filtro do filtro que deseja editar e selecione Editar fórmula da coluna.
- 2 Clique na guia Fórmula da coluna.
- 3 Digite a fórmula na área Fórmula da coluna.
- 4 Clique em OK para salvar suas alterações.

Removendo filtros de coluna

Você pode remover um ou todos os filtros de uma análise.

OBSERVAÇÃO: Se a análise tiver sido salva anteriormente com algum filtro aplicado, salve-a novamente para remover os filtros.

Para remover um filtro de coluna de uma análise

- 1 Na página Definir critérios, na seção Filtros, clique no ícone X.

Combinando filtros de coluna com outros filtros de coluna

A combinação de filtros de coluna, também conhecida como filtragem parentética, permite criar filtros complexos sem a necessidade de conhecimento de SQL.

Você pode combinar filtros de coluna com operadores E e OU. O operador E significa que os critérios especificados em cada filtro devem ser atendidos. Esse é o método padrão de combinação de filtros de coluna. O operador OU significa que os critérios especificados em pelo menos um dos filtros de coluna devem ser atendidos.

Para combinar um filtro de coluna com outros filtros de coluna

- 1 Na página Definir critérios, adicione pelo menos dois filtros de coluna a uma análise ou a um filtro salvo. Os filtros são listados na seção Filtros com um operador E entre eles.
- 2 Para mudar de operador E para OU, clique nele.
- 3 Quando adicionar filtros de coluna, clique nos operadores E e OU para agrupá-los e formar as combinações de filtro desejadas. Os elementos de filtros combinados são vinculados por caixas.
- 4 Para recortar, copiar ou desagrupar elementos vinculados, clique no botão Editar grupo de filtros e selecione a opção apropriada.

Como impedir que um filtro seja substituído durante a navegação e os prompts

Você pode proteger o conteúdo de um filtro em um relatório contra alterações durante a navegação e os prompts. Um filtro protegido é sempre aplicado aos resultados.

Para proteger um filtro contra alterações durante a navegação e os prompts

- Na página Definir critérios, na seção Filtros, clique no botão Opções de filtro do filtro que deseja editar e selecione Proteger filtro.

Usando relatórios salvos como filtros

Os filtros podem ser combinados com outros filtros e ter como base os valores retornados por outro relatório. Qualquer relatório salvo que retorne uma coluna de valores pode ser usado para filtrar a coluna selecionada no relatório.

Para criar um filtro baseado nos resultados de outro relatório salvo

- 1 Na página Definir critérios, clique no botão Novo filtro na coluna em que deseja criar o filtro.

- 2 Na caixa de diálogo Criar/editar filtro, clique em Avançado e selecione a opção Filtro com base nos resultados de outra opção de solicitação.
- 3 Na caixa de diálogo Filtro baseado na solicitação salva, no campo Relacionamento, selecione o relacionamento apropriado entre os resultados e a coluna a ser filtrada.
- 4 Clique em Procurar e navegue até o relatório salvo.
- 5 No campo Usar valores da coluna, selecione a coluna a ser usada para o filtro.

Se o relatório contiver um nome de coluna correspondente à coluna na qual você está criando o filtro, esse nome da coluna aparecerá primeiro na lista de valores no campo Usar valores da coluna. Você pode selecionar uma coluna diferente.

- 6 Clique em OK.

O filtro aparece na seção Filtros da página Definir critérios.

OBSERVAÇÃO: se você quiser editar o filtro mais tarde, poderá editar apenas as informações mostradas no Filtro da caixa de diálogo Solicitação salva.

Editando o SQL de um filtro de coluna

Você pode editar a cláusula WHERE lógica do SQL para ser usada como um filtro. Embora, em geral, não seja necessário, esse recurso está disponível para usuários que necessitam de recurso de filtragem avançado. Para obter uma descrição abrangente da sintaxe SQL, consulte o manual de referência do SQL de terceiros, um manual de referência do SQL de um dos fornecedores de banco de dados ou um site de referência on-line. Para obter mais informações sobre como usar o SQL no Oracle CRM On Demand Answers, consulte [Usando funções em análises](#) (na página 991).

Para editar o SQL gerado para um filtro de coluna

- 1 Na caixa de diálogo Criar/editar filtro, clique em Avançado e selecione a opção Converter este filtro para SQL.
- 2 Especifique suas modificações na caixa de texto e clique em OK.

O filtro é exibido na área Filtros da página Definir critérios. Depois de escolhida essa opção, a edição do filtro sempre exibirá o SQL que você informou.

Exemplo: Identificação de clientes com o maior volume de vendas

O exemplo a seguir informa dados sobre os dez clientes com o maior volume de vendas em 2003.

```
"Close Date". "Calendar Year" = 2003
```

```
AND RANK("Opportunity Metrics". "Closed Revenue") <= 10
```

Editando propriedades de coluna

Você pode editar propriedades de uma coluna para controlar a aparência e o layout de uma coluna e seu conteúdo. Além disso, poderá especificar a formatação a ser aplicada somente se o conteúdo da coluna atender algumas condições. Por padrão, suas seleções para uma coluna se aplicam apenas ao relatório atual.

Editando a aparência do conteúdo da coluna

A aparência padrão do conteúdo da coluna nos resultados tem como base as folhas de estilo em cascata e os arquivos de mensagem XML. Você pode usar a guia Estilo da caixa de diálogo Propriedades da coluna para substituir várias configurações padrão, como fonte e tamanho de fonte usados. As suas seleções se aplicam apenas ao conteúdo da coluna do relatório com o qual está trabalhando.

Para editar a aparência do conteúdo da coluna

- 1 No Oracle CRM On Demand Answers, na página Definir critérios, clique no botão Propriedades da coluna.
- 2 Na caixa de diálogo Propriedades da coluna, clique na guia Estilo.
- 3 Selecione as opções de fonte, célula, borda, imagem e formatação de estilo avançada.
Para obter mais informações, consulte *Formatando o conteúdo da coluna* neste tópico.

- 4 Na guia, Formato de dados, você pode controlar o modo de exibição dos dados marcando a caixa de seleção Substituir formato de dados padrão.

Essa opção permite substituir as características de exibição padrão. As seleções que você visualiza variam de acordo com o tipo de dados. Por exemplo, se a coluna contiver dados numéricos, selecione como os números devem ser tratados, como porcentagens, nomes de mês ou datas. É possível selecionar o número de casas decimais a ser exibido, como exibir números negativos, o número de dígitos exibido e o separador de milhares a ser usado. Se a coluna contiver texto, selecione como o texto será tratado, como texto plano, HTML ou link. De acordo com a sua seleção, a caixa de texto Formato de texto personalizado exibe a string HTML aplicável usada para exibir dados.

Para usar um formato personalizado de texto, selecione Formato de texto personalizado na lista suspensa Tratar texto como e, em seguida, informe o formato personalizado. Você pode especificar chamadas HTML que fornecem formatação especial e pode também especificar qualquer string HTML válida, inclusive JavaScript, VBScript etc.

O HTML de exemplo a seguir define a largura e a altura da coluna nas tabelas e tabelas dinâmicas. No exemplo, o texto html entre parênteses ([html]) significa usar HTML, e o caractere de arroba (@) representa o conteúdo dinâmico da coluna.

```
[html]<span style="width: 200px" style="height: 50px">@</span>
```

Se você não tiver conhecimento de HTML, JavaScript, VBScript etc., poderá consultar uma referência de terceiros.

Para criar um formato numérico personalizado, use o sinal de número (#) para incluir dígitos significativos, e o número zero (0) para incluir o máximo de dígitos especificado, mesmo que o número não contenha esse detalhe. Veja os exemplos:

Especificando ##.#, 12.34 será mostrado como 12.3

Especificando ##.000, 12.34 será mostrado como 12.340

- 5 Clique em OK quando terminar.

Editando o layout do conteúdo da coluna

Use a guia Formato de coluna da caixa de diálogo Propriedades da coluna para executar as seguintes tarefas:

- n Especificar se a coluna deve aparecer nos resultados.

Geralmente, as colunas ficam visíveis nos resultados, por padrão. No entanto, você pode incluir uma coluna no relatório que não deverá ser exibida nos resultados, por exemplo, uma coluna usada na criação de um filtro.

- n Atribuir cabeçalhos alternativos de tabela e coluna e aplicar neles a formatação personalizada.

- n Controlar a exibição de dados duplicados, por exemplo, valores repetidos da coluna.

Os dados de uma coluna da tabela podem se repetir em relação às linhas de dados de outras colunas da tabela. Por exemplo, se uma coluna listar nomes de cliente e a outra listar regiões onde se encontram esses clientes, os dados da região poderão se repetir na linha de cada cliente. Você pode selecionar a exibição de dados duplicados apenas uma vez ou exibi-los em cada linha. A exibição de dados repetidos ou duplicados somente uma vez pode facilitar a leitura da tabela e diferenciar esses dados de modo mais claro.

- n Especificar a interação que deverá ocorrer quando os usuários trabalharem com os resultados, por exemplo, a navegação para outro relatório.

Você pode também usar funções e expressões condicionais para formatar resultados de várias maneiras.

Suas seleções se aplicam apenas ao conteúdo da coluna do relatório com o qual está trabalhando.

Para ocultar uma coluna nos resultados

- 1 No Oracle CRM On Demand Answers, na página Definir critérios, clique no botão Propriedades da coluna.
- 2 Na caixa de diálogo Propriedades da coluna, clique na guia Formato da coluna.
- 3 Marque a caixa de seleção Ocultar esta coluna, caso ainda não esteja marcada.

Para criar cabeçalhos personalizados de tabela e coluna

- 1 No Oracle CRM On Demand Answers, na página Definir critérios, clique no botão Propriedades da coluna.
- 2 Na caixa de diálogo Propriedades da coluna, clique na guia Formato da coluna.
- 3 Na área Cabeçalhos, marque a caixa de seleção Cabeçalhos personalizados.
Isso permite alterar o texto e a formatação do cabeçalho.
- 4 Para alterar o texto do cabeçalho da tabela ou da coluna, especifique um novo cabeçalho na caixa de texto apropriada.

O cabeçalho será usado nesse relatório em vez do cabeçalho padrão.

OBSERVAÇÃO: Você pode também especificar a navegação para outro relatório na área Interação de cabeçalho da coluna.

- 5 Para alterar o formato do cabeçalho da tabela ou da coluna, clique no botão Editar formato, ao lado da caixa de texto.

Será exibida a caixa de diálogo Editar formato.

Selecione as opções de fonte, célula, borda e formatação de estilo avançada. Para obter mais informações, consulte "Formatando o conteúdo da coluna" a seguir.

Para suprimir dados duplicados

- 1 No Oracle CRM On Demand Answers, na página Definir critérios, clique no botão Propriedades da coluna.
- 2 Na caixa de diálogo Propriedades da coluna, clique na guia Formato da coluna.
- 3 Na área Supressão de valor, selecione a opção apropriada:
 - n Selecione Suprimir para exibir dados repetidos somente uma vez e suprimir linhas duplicadas.
 - n Selecione Repetir para exibir dados repetidos de cada linha.
 - n Selecione Padrão para reter as características de exibição padrão.

Para especificar o que deve acontecer quando os usuários clicam na coluna

- 1 No Oracle CRM On Demand Answers, na página Definir critérios, clique no botão Propriedades da coluna.
- 2 Na caixa de diálogo Propriedades da coluna, clique na guia Formato da coluna.
- 3 Para especificar o que deve acontecer quando os usuários clicam na coluna, selecione a opção apropriada na área Interação de cabeçalho da coluna:
 - n Padrão - Restaura a interação padrão.
 - n Drill - Permite fazer drill-down para exibir mais informações.
 - n Navegar - Permite a navegação até outra análise. Clique no botão Adicionar destino de navegação, vá até um painel ou relatório de destino, clique em OK e especifique uma legenda para o destino na caixa de texto Legenda. Repita essa etapa para cada destino de navegação que quiser adicionar. Para remover esse destino de navegação, clique no botão Remover ao lado da caixa de texto Legenda.
 - n Sem interação - Desativa o drill-down ou a navegação. As interações são definidas separadamente para um cabeçalho de coluna e para os dados de uma coluna.

Para especificar o que deve acontecer quando os usuários clicam em um valor

- 1 No Oracle CRM On Demand Answers, na página Definir critérios, clique no botão Propriedades da coluna.

- 2 Na caixa de diálogo Propriedades da coluna, clique na guia Formato da coluna.
- 3 Para especificar o que deve acontecer quando os usuários clicam em um valor, selecione a opção apropriada na área Interação de valor:
 - n Padrão - Restaura a interação padrão.
 - n Drill - Permite fazer drill-down para exibir mais informações.
 - n Navegar - Permite a navegação até outra análise. Clique no botão Adicionar destino de navegação, vá até um painel ou relatório de destino, clique em OK e especifique uma legenda para o destino na caixa de texto Legenda. Repita essa etapa para cada destino de navegação que quiser adicionar. Para remover esse destino de navegação, clique no botão Remover ao lado da caixa de texto Legenda.
 - n Sem interação - Desativa o drill-down ou a navegação. As interações são definidas separadamente para um cabeçalho de coluna e para os dados de uma coluna.

Aplicando formatação condicional no conteúdo da coluna

Em tabelas tradicionais e tabelas dinâmicas, a formatação condicional ajuda a direcionar a atenção para um elemento de dados, caso ele satisfaça uma determinada condição. Por exemplo, você pode exibir números de vendas elevados de receita em uma cor específica, ou exibir uma imagem, como um troféu, ao lado do nome de cada vendedor que ultrapassar a receita em uma determinada porcentagem.

Para fazer isso, selecione uma ou mais colunas do relatório, especificando a condição que deve ser atendida. Em seguida, selecione opções de fonte, célula, borda e folha de estilo a serem aplicadas quando a condição for atendida. Os formatos condicionais podem incluir cores, fontes, imagens etc. para os dados e a célula da tabela que contiver os dados. As etapas para especificar uma condição são muito semelhantes àsquelas usadas para criar filtros.

Você pode adicionar várias condições para que os dados e a célula da tabela sejam exibidos em um dos diversos formatos, com base no valor dos dados. Por exemplo, as vendas de receita inferiores podem ser exibidas em uma cor, e as superiores em outra cor.

Existem várias diferenças de formatação condicional de subtítulo entre tabelas tradicionais e tabelas dinâmicas. Os formatos condicionais que formatam uma coluna com base no valor de outra coluna são refletidos na tabela padrão, mas não na tabela dinâmica. Por exemplo, a definição da cor do nome de uma região baseada nas vendas dessa região não tem efeito na tabela dinâmica. No entanto, a definição da cor dos dados de vendas baseada no valor dos dados de vendas é refletida na tabela dinâmica, já que a definição da cor do nome da região é baseada no nome real; por exemplo, a exibição de um valor da região leste em texto negrito.

OBSERVAÇÃO: Nas tabelas dinâmicas, as condições são avaliadas em relação aos valores calculados ou agregados pela tabela dinâmica. A formatação condicional é aplicada com base no valor subjacente, mesmo que você selecione as opções Mostrar como para exibir os dados como porcentagens ou índices.

Suas seleções se aplicam apenas ao conteúdo da coluna do relatório com o qual está trabalhando.

Para adicionar formatação condicional a uma coluna do relatório

- 1 No Oracle CRM On Demand Answers, na página Definir critérios, clique no botão Propriedades da coluna.
- 2 Na caixa de diálogo Propriedades da coluna, clique na guia Formato condicional.

- 3 Clique no botão Adicionar condição e selecione a coluna desejada do relatório que será usada na criação da condição.

Será aberta a caixa de diálogo Criar/Editar filtro. Selecione o operador e o valor para a condição.

OBSERVAÇÃO: Quando você acessa a caixa de diálogo Criar/Editar filtro pela guia Formato condicional, a caixa exibe somente as opções que se aplicam aos formatos condicionais. Por exemplo, a lista suspensa Operador exibe o subconjunto de operadores usados em formatos condicionais.

- 4 Clique em OK na caixa de diálogo Criar/Editar filtro.

Será exibida a caixa de diálogo Editar formato.

- 5 Selecione as opções de fonte, célula, borda, imagem e formatação de estilo avançada.

Para obter mais informações, consulte Formatando o conteúdo da coluna neste tópico.

OBSERVAÇÃO: Se você especificar uma imagem como parte da formatação condicional, ela será exibida condicionalmente nos resultados.

- 6 Quando terminar, clique em OK para retornar à caixa de diálogo Propriedades da coluna.

A caixa de diálogo Propriedades da coluna exibe a condição e a formatação condicional a ser aplicada.

As colunas são avaliadas na ordem em que estão listadas.

n Para reordenar uma coluna, clique nos botões Mover para cima ou Mover para baixo.

n Para excluir uma coluna da condição, clique no botão Excluir.

n Clique na condição ou no formato condicional para editá-los.

- 7 Especifique uma outra condição a ser incluída ou, se já terminou, clique em OK.

O exemplo a seguir descreve como a formatação condicional pode ser aplicada nos resultados.

Suponhamos que o relatório inclua dez categorias de classificação, sendo que o valor 1 na coluna indica a pior classificação e o valor 10 indica a melhor classificação. Você poderia aplicar a formatação condicional para exibir:

n Uma imagem para indicar uma classificação baixa para colunas que contêm 1, 2 ou 3.

n Uma outra imagem para indicar uma classificação média para colunas que contêm 4, 5, 6 ou 7.

n Uma terceira imagem para indicar uma classificação alta para colunas que contêm 8, 9 ou 10.

Na caixa de diálogo Gráficos, selecione a opção de posicionamento da imagem Somente imagens. Na exibição dos resultados, as colunas são exibidas apenas com imagens, sem os números de classificação.

Formatando o conteúdo da coluna

Use a caixa de diálogo Editar formato (e as opções da guia Estilo, da caixa de diálogo Propriedades da coluna) para selecionar opções de fonte, célula, borda e formatação de estilo avançada para os dados da coluna exibidos dentro de uma célula, em formato tabular, por exemplo, uma tabela tradicional ou tabela dinâmica. Você pode também selecionar configurações para cabeçalhos de tabela e de coluna.

Se você estiver substituindo as propriedades de formatação padrão de uma coluna, suas seleções serão estáticas. Se estiver especificando propriedades de formatação condicional para uma coluna, suas seleções serão aplicadas apenas se a condição for atendida.

Para usar a caixa de diálogo Editar formato ou a guia Estilo da caixa de diálogo Propriedades da coluna

- 1** No Oracle CRM On Demand Answers, na página Definir critérios, clique no botão Propriedades da coluna.
- 2** Na caixa de diálogo Propriedades da coluna, clique na guia Estilo.
- 3** Na área Fonte, selecione a família de fonte, o tamanho, a cor, o estilo (por exemplo, negrito) e todos os efeitos aplicáveis (por exemplo, sublinhado).
- 4** Na área Célula, selecione as opções de alinhamento e cor de fundo e uma imagem a ser exibida na célula.
 - n** As seleções de alinhamento horizontal e vertical são semelhantes às seleções de distribuição de texto dos processadores de texto. O alinhamento vertical não tem impacto, a menos que a coluna ocupe várias linhas de outras colunas.

Para o alinhamento horizontal:

Selecione Esquerda para alinhar os dados à esquerda. Esse é o alinhamento mais comum para dados de texto. Selecione Direita para alinhar os dados à direita, o mais comum para dados numéricos. Selecione Centro para centralizar os dados. Para manter o alinhamento de dados padrão associado a essa coluna, selecione Padrão.

Para o alinhamento vertical:

Selecione Superior para alinhar os dados na parte superior da célula da tabela. Selecione Inferior para alinhá-los na parte inferior da célula da tabela. Selecione Centro para alinhá-los no meio da célula da tabela. Para manter o alinhamento vertical padrão associado a essa coluna, selecione Padrão.

- n** Quando você clica no botão Imagem, é aberta a caixa de diálogo Gráfico.
 - n** Selecione a opção Sem imagem, caso não queira incluir uma imagem.
 - n** Para incluir uma imagem personalizada, selecione a opção Imagem personalizada e especifique o caminho apropriado na caixa de texto. A imagem deve ser acessível a todos os usuários que visualizarão os resultados. As imagens personalizadas podem ser usadas para resultados condicionais ou não condicionais.
 - n** Para incluir uma imagem distribuída com o Oracle CRM On Demand Answers, use a janela de seleção de gráfico. A janela mostra imagens que são úteis na formatação condicional, por exemplo, medidores e setas de tendência. O painel esquerdo exibe categorias de imagens. Quando você clica em uma categoria de imagem, o painel direito exibe as imagens dessa categoria. Faça suas seleções marcando o botão ao lado da imagem que deseja usar.
 - n** Para especificar o local da imagem na célula, selecione-o na lista suspensa Posicionamento da imagem.

Padrão - Exibe as imagens na posição padrão, geralmente à esquerda dos dados ou do cabeçalho da coluna.

Imagens à esquerda - Exibe as imagens à esquerda dos dados ou do cabeçalho da coluna.

Imagens à direita - Exibe as imagens à direita dos dados ou do cabeçalho da coluna.

Somente imagens - Exibe somente a imagem, não os dados ou o cabeçalho da coluna.

- 5 Na área Borda, selecione a posição da borda, a cor e o estilo da célula.
- 6 Na área Opções adicionais de formatação, selecione a largura, a altura, o recuo (preenchimento à esquerda), o preenchimento à direita, o preenchimento superior e inferior da coluna.
- 7 Na área Opções de estilo CSS personalizado (Somente HTML), você pode substituir os elementos de estilo e de classe especificados nas folhas de estilo do Oracle CRM On Demand Answers. Esse recurso é destinado a usuários que sabem como trabalhar com folhas de estilo em cascata.
 - n Expanda a área Opções de estilo CSS personalizado (Somente HTML) clicando no ícone +.
 - n Clique na caixa de seleção ao lado das configurações que deseja usar e forneça a localização da classe, estilo ou folha de estilo.

Por exemplo, para Usar estilo CSS personalizado, informe atributos de estilo CSS válidos, separados por ponto e vírgula, como:

`text-align: center; color: red`
- 8 Quando terminar, clique em OK para fechar a caixa de diálogo.

Usando strings de formato de data/hora personalizado

As strings de formato de data/hora personalizado fornecem opções adicionais de formatação de colunas que contêm datas/horas, datas ou horas.

Para inserir uma string de formato de data/hora personalizado

- 1 No Oracle CRM On Demand Answers, na página Definir critérios, clique no botão Propriedades da coluna de uma coluna que contenha um marcador de data/hora, uma data ou uma hora.
 - 2 Na caixa de diálogo Propriedades da coluna, selecione a seguinte opção na área Formato de dados: caixa de seleção Substituir formato de dados padrão.
 - 3 No campo Formato de data, selecione Personalizado na lista suspensa.
 - 4 No campo Formato de data personalizado, digite a string de formato personalizado, exatamente como mostra as tabelas a seguir, incluindo os caracteres de abertura e fechamento de chaves ([]).
- OBSERVAÇÃO:** você deve digitar a string de formato personalizado no campo Formato de data personalizado. As strings de formato personalizado não ficam disponíveis para seleção na lista suspensa.

Strings gerais de formato personalizado

A tabela a seguir descreve algumas strings gerais de formato personalizado e os resultados exibidos. As strings permitem a exibição de campos de data/hora na localidade do usuário.

String geral de formato	Resultado
[FMT:dateShort]	Formata a data no formato curto de data da localidade. Você pode também digitar [FMT:date].
[FMT:dateLong]	Formata a data no formato longo de data da localidade.
[FMT:dateInput]	Formata a data no formato aceitável para entrada no sistema.
[FMT:time]	Formata a hora no formato de hora da localidade.
[FMT:timeHourMin]	Formata a hora no formato de hora da localidade, mas omite os segundos.
[FMT:timeInput]	Formata a hora no formato aceitável para entrada no sistema.
[FMT:timeInputHourMin]	Formata a hora no formato aceitável para entrada no sistema, mas omite os segundos.
[FMT:timeStampShort]	Equivale a digitar [FMT:dateShort] [FMT:time]. Isso formata a data no formato curto de data da localidade e a hora no formato de hora da localidade. Você pode também digitar [FMT:timeStamp].
[FMT:timeStampLong]	Equivale a digitar [FMT:dateLong] [FMT:time]. Isso formata a data no formato longo de data da localidade e a hora no formato de hora da localidade.
[FMT:timeStampInput]	Equivale a [FMT:dateInput] [FMT:timeInput]. Isso formata a data e a hora no formato aceitável para entrada no sistema.
[FMT:timeHour]	Formata o campo de hora somente no formato da localidade, por exemplo, 20h.

Strings de formato personalizado ODBC

A tabela a seguir apresenta as strings de formato personalizado digitadas de padrão ODBC e os resultados exibidos. Elas exibem campos de data/hora de acordo com o padrão ODBC.

String de formato ODBC	Resultado
[FMT:dateODBC]	Formata a data no formato de padrão ODBC, aaaa-mm-dd (quatro dígitos para ano, dois dígitos para mês e dois dígitos para dia).
[FMT:timeODBC]	Formata a hora no formato de padrão ODBC (hh:mm:ss (dois dígitos para hora, dois dígitos para minuto e dois dígitos para segundo)).
[FMT:timeStampODBC]	Equivale a digitar [FMT:dateODBC] [FMT:timeStampODBC]. Isso formata a data no formato aaaa-mm-dd e a hora no formato hh:mm:ss.
[FMT:dateTyped]	Exibe a palavra data e mostra a data no formato ODBC padrão

String de formato ODBC	Resultado
	aaaa-mm-dd. A data é mostrada entre aspas simples (').
[FMT:timeTyped]	Exibe a palavra hora e mostra a hora no formato ODBC padrão hh:mm:ss. A hora é mostrada entre aspas simples (').
[FMT:timeStampTyped]	Exibe as palavras data e hora e mostra a data e hora no formato ODBC padrão aaaa-mm-dd hh:mm:ss. A data e hora são mostradas entre aspas simples (').

Strings de formato personalizado para campos integrais



A tabela a seguir mostra as strings de formato personalizado disponíveis ao trabalhar com campos integrais. Elas permitem a exibição de nomes de mês e dia na localidade do usuário.

O campos integrais contêm números inteiros que representam o mês do ano ou o dia da semana. Para os meses, 1 representa janeiro, 2 representa fevereiro e assim por diante, sendo que 12 representa dezembro. Para os dias da semana, 1 representa domingo, 2 representa segunda-feira e assim por diante, sendo que 7 representa sábado.

String de formato de campo integral	Resultado
[MMM]	Exibe o nome abreviado do mês na localidade do usuário.
[MMMM]	Exibe o nome completo do mês na localidade do usuário.
[DDD]	Exibe o dia abreviado da semana na localidade do usuário.
[DDDD]	Exibe o dia completo da semana na localidade do usuário.

Strings de formato personalizado para conversão em horas

A tabela a seguir apresenta as strings de formato personalizado que podem ser usadas para formatar dados em horas. Elas podem ser usadas nos seguintes tipos de campo:

-  Campos que contêm números inteiros ou números reais que representam a hora decorrida desde o início do dia (00:00).
-  Campos em que a saída está no formato [FMT:timeHour]. (Esse formato exibe o campo de hora somente no formato da localidade, por exemplo, 20h.)

String de formato para conversão de dados	Resultado
[FMT:timeHour]	Essa string considera que o valor representa o número de horas decorridas desde o início do dia e formata o número de horas na exibição de hh, em que hh é o número de horas. As frações são retiradas do valor. Por exemplo, o valor 2 é formatado como 2h e o valor 12,24 como 12h.
[FMT:timeHour(min)]	Essa string considera que o valor representa o número de minutos decorridos desde o início do dia e formata o número de minutos na exibição de hh, em

String de formato para conversão de dados	Resultado
	que hh é o número de horas. As frações são retiradas do valor. Por exemplo, o valor 2 é formatado como 12h e o valor 363,10 como 6h.
[FMT:timeHour(sec)]	Essa string considera que o valor representa o número de segundos decorridos desde o início do dia e formata o número de segundos na exibição de hh, em que hh é o número de horas. As frações são retiradas do valor. Por exemplo, o valor 600 é formatado como 0h e o valor 61.214,30 como 17h.

Strings de formato personalizado para conversão em horas e minutos

A tabela a seguir mostra as strings de formato personalizado que podem ser usadas para formatar dados em horas e minutos. Elas podem ser usadas em campos que contêm números inteiros ou números reais que representam o tempo decorrido desde o início do dia (00:00).

Elas podem ser usadas também quando a saída está no formato [FMT:timeHourMin]. (Esse formato exibe a hora no formato de hora da localidade, mas omite os segundos.)

String de formato para conversão de dados	Resultado
[FMT:timeHourMin]	Essa string considera que o valor representa o número de minutos decorridos desde o início do dia e converte o valor na exibição de hh:mm, em que hh é o número de horas e mm é o número de minutos. As frações são retiradas do valor. Por exemplo, o valor 12 é formatado como 00:12, o valor 73 como 01:13 e o valor 750 como 12:30.
[FMT:timeHourMin(sec)]	Essa string considera que o valor representa o número de segundos decorridos desde o início do dia e converte o valor na exibição de hh:mm, em que hh é o número de horas e mm é o número de minutos. As frações são retiradas do valor. Por exemplo, o valor 60 é formatado como 00:01, o valor 120 como 00:02 e o valor 43.200 como 12:00.
[FMT:timeHourMin(hour)]	Essa string considera que o valor representa o número de horas decorridas desde o início do dia e converte o número de horas na exibição de hh:mm, em que hh é o número de horas e mm é o número de minutos restantes. Por exemplo, o valor 0 é formatado como 00:00, o valor 1,5 como 01:30 e o valor 13,75 como 13:45.

Strings de formato personalizado para conversão em horas e minutos e segundos

A tabela a seguir mostra as strings de formato personalizado que podem ser usadas para formatar dados em horas, minutos e segundos. Elas podem ser usadas em campos que contêm números inteiros ou números reais que representam o tempo.

Elas podem ser usadas quando a saída está no formato [FMT:time], descrito no tópico Strings gerais de formato personalizado. (Esse formato exibe a hora no formato de hora da localidade.)

String de formato para conversão de dados	Resultado
[FMT:time]	Essa string considera que o valor representa o número de segundos decorridos desde o início do dia e converte o valor na exibição de hh:mm:ss, em que hh é o número de horas, mm é o número de minutos e ss é o número de segundos. Por exemplo, o valor 60 é formatado como 00:01:00, o valor 126 como 00:02:06 e o valor 43.200 como 12:00:00.
[FMT:time(min)]	Essa string considera que o valor representa o número de minutos decorridos desde o início do dia e converte o valor na exibição de hh:mm:ss, em que hh é o número de horas, mm é o número de minutos e ss é o número de segundos. Por exemplo, o valor 60 é formatado como 01:00:00, o valor 126 como 02:06:00 e o valor 1.400 como 23:20:00.
[FMT:time(hour)]	Essa string considera que o valor representa o número de horas decorridas desde o início do dia e converte o valor na exibição de hh:mm:ss, em que hh é o número de horas, mm é o número de minutos e ss é o número de segundos. Por exemplo, o valor 6,5 é formatado como 06:30:00 e o valor 12 como 12:00:00.

Formatos personalizados avançados

Além dos formatos anteriormente descritos, você pode formatar datas e horas criando seu próprio formato usando alguns formatos comuns de data e hora descritos na tabela a seguir.

Por exemplo, use os seguintes formatos para criar o formato:

dddd - h:mm tt

que formata os campos de data e hora da seguinte maneira:

Segunda-feira - 16:03

OBSERVAÇÃO: ao usar esses formatos, não inclua os colchetes ([]), que são necessários com outros formatos.

Embora os formatos a seguir ofereçam maior flexibilidade de formatação, eles não permitem a alteração de formatos de data de acordo com o ajuste da localidade do cliente, que é possível com muitos dos formatos anteriores.

Alguns formatos comuns de data e hora estão descritos na tabela a seguir.

Formato	Resultado
d	Número do dia do mês (por exemplo: de 1 até 31). Os números de dígito único não têm zero (0) à esquerda.
dd	Como o d, os números de dígito único começam com zero.
ddd	A abreviação de três letras para o dia da semana (por exemplo: dom, seg).
dddd	Nome completo do dia da semana (por exemplo: domingo, segunda-feira).
M	O número do mês (por exemplo: 1, 12). Os números de um só dígito não têm zero à esquerda.

Formato	Resultado
MM	Semelhante ao M, mas os números de dígito único começam com zero.
MMM	Abreviação de três letras para o mês (por exemplo: jan, fev).
MMMM	Nome completo do mês (por exemplo: janeiro, fevereiro).
aa	Número de dois dígitos para o ano (por exemplo: 06).
aaaa	Número de quatro dígitos para o ano (por exemplo: 2006).
h	Hora no formato de 12 horas. Os números de dígito único não têm zero à esquerda.
hh	Semelhante ao h, mas os números de dígito único começam com zero.
H	Hora no formato de 24 horas. Os números de dígito único não têm zero à esquerda.
HH	Semelhante ao H, mas os números de dígito único começam com zero.
m	Número de minutos. Os números de dígito único não têm zero à esquerda.
mm	Semelhante ao m, mas os números de dígito único começam com zero.
s	Número de segundos. Os números de dígito único não têm zero à esquerda.
ss	Semelhante ao s, mas os números de dígito único começam com zero.
tt	Indicador de AM e PM. Use com formatos h e hh.

Definindo fórmulas de coluna

Os usuários avançados podem criar novas fórmulas ou editar as existentes usando as funções internas. O Oracle CRM On Demand Answers oferece suporte a uma ampla variedade de funções SQL-92, bem como extensões para SQL-92. Para obter informações sobre as funções disponíveis, consulte [Usando funções em análises](#) (na página 991).

Para editar ou adicionar uma fórmula

- 1 No Oracle CRM On Demand Answers, na página Definir critérios, clique no botão Editar fórmula de uma coluna cuja fórmula deseja editar ou adicionar.
- 2 Na caixa de diálogo Editar fórmula de coluna, selecione a guia Fórmula de coluna.
- 3 Marque a caixa de seleção Cabeçalhos personalizados se desejar alterar o texto do cabeçalho da tabela e da coluna.
- 4 Modifique a fórmula, conforme necessário, usando os botões abaixo da caixa Fórmula da coluna.
- 5 Selecione uma regra de agregação na lista suspensa Regra de agregação, conforme necessário.

- 6 Selecione a guia Caixas e combine vários valores ou intervalos em caixas, se necessário.

Para obter mais informações, consulte o procedimento Para combinar vários valores ou intervalos em caixas, neste tópico.

- 7 Clique em OK.

Em uma análise, você pode também usar funções e expressões condicionais para apresentar resultados de pesquisa de diversas maneiras.

Para combinar vários valores ou intervalos em compartimentos

- 1 Na caixa de diálogo Editar fórmula de coluna, selecione a guia Caixas.
- 2 Clique em Adicionar caixa, insira ou selecione os valores ou os intervalos de valores que deseja combinar na caixa e clique em OK.
- 3 Na caixa de diálogo Editar nome da caixa, insira o nome da caixa.
- 4 Repita as etapas 2 e 3 até que tenha adicionado todas as caixas desejadas.

Todas as instâncias dos diversos valores que compõem o compartimento no grupo de resultados serão substituídas pelo nome do compartimento. As agregações são executadas apropriadamente.

Adicionando links de ação aos resultados

Você pode adicionar links de ação aos resultados. Os links de ação permitem que os usuários acessem as páginas de detalhes do registro clicando em links nos registros dos relatórios. É possível adicionar links de ação usando os seguintes métodos:

- Usando classes do link de ação.** Usando esse método, você pode configurar o nome do tipo de registro no relatório como um link de ação. A classe do Link de ação captura o Valor do ID da linha no relatório e o utiliza para recuperar o registro específico no Oracle CRM On Demand. É possível usar esse método para os seguintes tipos de registro: Conta, solicitação de serviço, oportunidade, contato, lead e usuário.
- Usando URLs.** Usando esse método, você pode criar links para qualquer tipo de registro a partir de uma exibição de tabela ou tabela dinâmica. É possível configurar a coluna do ID do tipo de registro como um link de ação.

Sobre os nomes dos tipos de registro nos links de ação

Quando você adiciona um link de ação, é preciso usar o nome original do tipo de registro no código ou na URL que adiciona o link. Se o administrador da empresa tiver alterado os nomes dos tipos de registro no Oracle CRM On Demand, você precisará determinar o nome original do tipo de registro onde deseja adicionar o link. Por exemplo, o administrador da sua empresa pode ter renomeado o tipo de registro Conta, de modo que agora o nome do tipo de registro é *Cliente*. Se deseja adicionar um link de ação a um resultado para o tipo de registro Cliente, o código ou a URL do link devem fazer referência ao tipo de registro Conta (isto é, o nome original do tipo de registro). Dependendo do tipo de link que você deseja criar, use o nome do tipo de registro no código ou na URL da seguinte maneira:

- Ao adicionar um link de ação para o tipo de registro Cliente (originalmente, o tipo de registro Conta) usando as classes do Link de ação, use o nome do tipo de registro *conta* no código do link, conforme mostrado no exemplo a seguir:

```
[html]"<span onClick=\"javascript: LinkOccam (this, ' conta' );\">\"@\"</span>\"
```

Ao adicionar links de ação usando classes do Link de ação, o nome do tipo de registro deve estar todo em letras minúsculas no código do link.

DICA: para determinar o nome original do tipo de registro para o qual deseja adicionar um link, abra a Página inicial do tipo de registro. A URL no campo Endereço da janela do navegador mostra o nome original do tipo de registro. No exemplo, onde o tipo de registro Conta foi renomeado para *Cliente*, a Página inicial do cliente mostra a seguinte URL:

```
https://nome_do_servidor/OnDemand/user/AccountHomePage
```

onde:

nome_do_servidor é a URL usada para conexão com o Oracle CRM On Demand.

- Ao adicionar um link de ação para o tipo de registro Cliente (originalmente, o tipo de registro Conta) usando uma URL, use o nome do tipo de registro *Conta* na URL, conforme mostrado no exemplo a seguir:

```
"http://\"@[html]"<a target=_top  
href=https://nome_do_servidor/OnDemand/user/AccountDetail?OMTGT=AccountDetailForm&OMTH  
D=AccountDetailNav&AccountDetailForm.Id=\"@\">\"@\"</a>\"
```

DICA: para determinar a URL correta para a Página de detalhes de um tipo de registro, abra a Página de detalhes de qualquer registro desse tipo de registro. No campo Endereço na barra de título da janela do navegador, copie a parte relevante da sequência de caracteres do endereço, de *http* a *Id=*. No exemplo onde o tipo de registro Conta foi renomeado para Cliente, a URL é copiada da Página de detalhes de um registro de Cliente.

Em alguns casos, o nome completo do tipo de registro é usado em todos os lugares na URL para uma página de detalhes do tipo de registro, como no caso da URL mostrada no exemplo anterior. No entanto, em outros casos, uma versão abreviada do nome do tipo de registro é usada em determinados lugares da URL.

Por exemplo, se o tipo de registro para o qual você está adicionando o link era originalmente o tipo de registro Oportunidade, a URL será a seguinte:

```
"http://\"@[html]"<a target=_top  
href=https://nome_do_servidor/OnDemand/user/OpportunityDetail?OMTGT=OpptyDetailForm&OM  
THD=OpportunityDetailNav&OpptyDetailForm.Id=\"@\">\"@\"</a>\"
```

O procedimento a seguir descreve como adicionar links de ação usando as classes do Link de ação.

Para adicionar links de ação usando as classes do Link de ação

- No Oracle CRM On Demand Answers, na página Definir critérios, adicione as colunas ao relatório.

É preciso adicionar o campo do nome do tipo de registro (por exemplo, Nome da conta) e o campo de ID do tipo de registro (por exemplo, ID da conta) ao relatório. Também é preciso colocar o campo de ID imediatamente à direita do campo do nome no layout do relatório.
- Clique no botão Propriedades da coluna relativo à coluna do ID do tipo de registro.

- 3 Na caixa de diálogo Propriedades da coluna, clique na guia Formato da coluna.
- 4 Na guia Formato da coluna, marque a caixa de seleção Ocultar esta coluna e clique em OK.
- 5 Na página Definir critérios, clique no botão Propriedades da coluna para a coluna Nome do tipo de registro.
- 6 Na caixa de diálogo Propriedades da coluna, clique na guia Estilo.
- 7 Na guia Estilo, faça o seguinte:
 - a Expanda a área Opções personalizadas do estilo CSS (somente HTML) clicando no ícone do sinal de mais (+).
 - b Marque a caixa de seleção Usar classe CSS personalizada e digite *ActionLink* na caixa de texto.
- 8 Clique na guia Formato de dados.
- 9 Na guia Formato de dados, faça o seguinte:
 - a Marque a caixa de seleção Substituir formato de dados padrão.
 - b Na lista Tratar texto como, selecione Formato de texto personalizado.
 - c No campo Formato de texto personalizado, digite um texto semelhante ao exemplo a seguir após o sinal (@).

Neste exemplo, um link de ação foi criado para uma conta:

```
[html]"<span onclick=\"javascript: Link0ccam (this, ' conta' );\">\"@\"</span>\"
```

Para criar um link de ação para um dos outros tipos de registro que oferecem suporte aos links de ação criados com as Classes do link de ação, substitua a palavra *conta* no exemplo anterior por *oportunidade*, *lead*, *contato*, *usuário* ou *serviço*, conforme apropriado. O nome do tipo de registro deve estar todo em letras minúsculas.

OBSERVAÇÃO: você deve usar o nome original do tipo de registro no código do link. Se o administrador da empresa tiver renomeado os tipos de registro no Oracle CRM On Demand, você deverá determinar o nome original do tipo de registro onde você está adicionando os links de ação e usar esse nome no código do link.

- 10 Clique em OK.
- 11 Para visualizar o relatório, clique em Visualizar análise.

O procedimento a seguir descreve como adicionar links de ação usando URLs. Você pode usar este procedimento para adicionar links de ação para qualquer tipo de registro.

Para adicionar links de ação usando URLs

- 1 No Oracle CRM On Demand Answers, na página Definir critérios, adicione as colunas ao relatório, inclusive a coluna ID do tipo de registro (por exemplo, ID da conta).

OBSERVAÇÃO: para que o link de ação funcione, você deve adicionar o campo de ID do tipo de registro ao relatório.

2 Clique no botão Propriedades da coluna relativo à coluna do ID do tipo de registro.

3 Na caixa de diálogo Propriedades da coluna, clique na guia Formato de dados.

4 Na guia Formato de dados, faça o seguinte:

a Marque a caixa de seleção Substituir formato de dados padrão.

b Na lista Tratar texto como, selecione Formato de texto personalizado.

c No campo Formato de texto personalizado, informe o código para o link após o sinal (@), conforme mostrado no exemplo a seguir:

```
"http: //"@[html]"<a target=_top
href=https: //nome_do_servidor/OnDemand/user/OpportunityDetail?OMTHD=OpportunityDetailNav&OMTGT=OpportunityDetailForm&OpportunityDetailForm.Id="@">"@"</a>"
```

onde:

nome_do_servidor aparece no exemplo, substitua a URL que você usa para se conectar ao Oracle CRM On Demand.

No exemplo anterior, a URL é para o tipo de registro Oportunidade. Use a URL apropriada para seu servidor Oracle CRM On Demand e o tipo de registro para o qual você está criando o link.

OBSERVAÇÃO: você deve usar o nome original do tipo de registro na URL. Se o administrador da empresa tiver renomeado os tipos de registro no Oracle CRM On Demand, você deverá determinar o nome original do tipo de registro onde você está adicionando os links de ação e usar esse nome na URL.

O Oracle CRM On Demand Answers substitui o final do sinal (@) na string pelo valor do ID do tipo de registro de cada registro no relatório. Se não deseja que o link exiba o ID do tipo de registro, substitua o final do sinal (@) pelo texto que deseja que seja exibido. No exemplo a seguir, o ID no link de ação será substituído pela palavra *Exibição*:

```
"http: //"@[html]"<a target=_top
href=https: //nome_do_servidor/OnDemand/user/AssetDetail?OMTHD=AssetDetailNav&OMTGT=AssetDetailForm&AssetDetailForm.Id="@">Exibição</a>"
```

5 Clique em OK.

6 Para visualizar o relatório, clique em Visualizar análise.

O exemplo a seguir mostra o código a ser usado para um link em um registro de ativo:

```
"http: //"@[html]"<a target=_top
href=https: //nome_do_servidor/OnDemand/user/AssetDetail?OMTHD=AssetDetailNav&OMTGT=AssetDetailForm&AssetDetailForm.Id="@">"@"</a>"
```

O exemplo a seguir mostra o código a ser usado para um link em um registro de compromisso:

```
"http: //"@[html]"<a target=_top
href=https: //nome_do_servidor/OnDemand/user/ApptDetail?OMTHD=ApptRead&OMTGT=ApptDetailForm&ApptDetailForm.Id=@">"@</a>"
```

O exemplo a seguir mostra o código a ser usado para um link em um registro de tarefa:

```
"http: //"@[html]"<a target=_top
href=https: //nome_do_servidor/OnDemand/user/TaskDetail?OMTHD=ReadTaskDetail&OMTGT=TaskDetailForm&TaskDetailForm.Id=@">"@</a>"
```

Classificando e reordenando colunas

Você pode selecionar a ordem de classificação dos dados em uma coluna, bem como verificar se as colunas aparecem na ordem desejada.

É possível especificar a ordem de classificação para uma ou mais colunas exibidas em uma análise. Quando você clica no botão Ordenar por, é exibida uma nova imagem para indicar a ordem de classificação que a coluna selecionada aplicará nos resultados.





Para classificar uma análise baseada em colunas

- 1 No Oracle CRM On Demand Answers, na página Definir critérios, clique no botão Ordenar por para a coluna que deseja ordenar.

O botão muda, indicando a ordem de classificação.

- 2 Continue clicando no botão Ordenar por até que seja exibida a ordem desejada.

A tabela a seguir descreve as ordens de classificação disponíveis.

Botão	Descrição
	A coluna selecionada não será usada para classificar os resultados.
	Os resultados serão classificados em ordem crescente, usando os itens da coluna selecionada.
	Os resultados serão classificados em ordem decrescente, usando os itens da coluna selecionada.
	Um número que aparece em um botão Ordenar por indica que a coluna não é a de classificação principal aplicada aos resultados. O número corresponde a quando a ordem de classificação é aplicada. Neste exemplo, a coluna é usada como a segunda coluna de ordem de classificação. A seta para cima indica que os resultados são classificados em ordem crescente usando os itens da coluna selecionada.

Sobre como usar endereços em relatórios

Muitos relatórios requerem o uso de campos de endereço. No Oracle CRM On Demand, você pode gerar relatórios sobre endereços de duas maneiras diferentes, dependendo de suas necessidades. Na área de Assunto ativo do Oracle CRM On Demand Answers, uma pasta de endereços com a palavra Completo (por exemplo, Endereço de cobrança - Completo) fornece relatórios sobre todos os nove campos de endereço padrão incluídos no Oracle CRM On Demand. Para obter detalhes sobre como cada um deles é mapeado para o formato de endereço de países específicos, consulte [Sobre o mapeamento de países e endereços](#) (consulte "Sobre países e mapeamento de endereços" na página 1397).

Os campos incluídos da pasta Completa de endereços não podem ser obtidos nos relatórios. Os rótulos de campo são exibidos de forma sistemática, independentemente do país, para cada registro ou padrão do usuário, país da empresa no Oracle CRM On Demand.

A maioria dos outros campos de endereço da Área do assunto ativo do Oracle CRM On Demand Answers (os que não estão na pasta Estendido) pode ser obtido quando é incluída nos relatórios. Os campos exibidos correspondem àqueles associados ao padrão do usuário, país da empresa no Oracle CRM On Demand. No entanto, todos os campos poderão não ser exibidos se o país associado a um registro específico não for igual ao do padrão do usuário, país da empresa no Oracle CRM On Demand.

Combinando resultados de vários relatórios usando operações definidas

Depois de selecionar uma área do assunto e adicionar colunas a um relatório, você pode combinar os critérios de uma ou mais áreas do assunto usando Operações definidas. Essa ação combina os resultados de dois ou mais relatórios em um único relatório.

OBSERVAÇÃO: os tipos de número e de dados das colunas selecionadas em cada componente devem ser os mesmos. Os comprimentos da coluna podem ser diferentes.

A tabela a seguir lista os operadores de Definição e descreve seus efeitos nos resultados.

Operador de definição	Efeito nos resultados
União	Retorna as linhas que não são duplicações em todos os relatórios.
União total	Retorna todas as linhas de todos os relatórios, inclusive as linhas duplicadas.
Intersecção	Retorna as linhas que são comuns a todos os relatórios.
Menos	Retorna as linhas do primeiro relatório que não estão nos outros relatórios.

Para combinar os resultados de diversos relatórios

- 1 No Oracle CRM On Demand Answers, na página Definir critérios, clique no sinal de adição na seção Avançado e clique em Combinar com análise parecida.

- 2 Na caixa de diálogo Área do assunto, selecione uma área do assunto que contenha os dados que você deseja combinar às colunas no seu relatório.
A área do assunto pode ser a mesma área do assunto da qual as colunas existentes no relatório foram tiradas ou uma área do assunto diferente.
A página Operações definidas é exibida.
- 3 Siga as instruções na tela para construir o relatório combinado.
- 4 Clique no botão Configurar e selecione o tipo de operação.
- 5 Selecione as colunas da área de seleção a serem combinadas com o primeiro relatório.
- 6 Se necessário, defina os filtros que são específicos para a área de assunto atual.
- 7 Adicione as áreas do assunto adicionais clicando em Editar na seção Operações definidas e escolha Criar novos critérios.
- 8 Edite as características da coluna (formato, classificação) do relatório combinado clicando em Colunas resultantes na seção Operações definidas.
Essa ação exibe as colunas resultantes com botões que pode ser usados para editar o formato e a classificação.

Etapa 2: Criar layouts

Depois de definir os critérios, crie o layout do relatório. Nesta etapa, você pode adicionar mais exibições ao layout. Inicialmente eles são exibidos na parte inferior do layout. Também é possível adicionar subtotais e totais às colunas.

As exibições usam os recursos de apresentação para ajudá-lo a verificar os resultados de maneiras significativas e intuitivas. Você pode adicionar várias exibições aos resultados, por exemplo, gráficos e tabelas dinâmicas, que permitam fazer drill-down para obter informações mais detalhadas, texto explicativo, lista de filtros que foram usados para limitar os resultados etc.

Quando você executa um novo relatório, o Oracle CRM On Demand Answers exibe inicialmente os resultados em uma tabela, com um título precedendo essa tabela. Ele faz isso incluindo uma exibição de Título, que exibe o nome do relatório salvo, e a exibição de Tabela, que exibe os resultados em uma tabela básica que herda os formatos, a classificação e outras opções especificadas na etapa Definir critérios. Você pode personalizar ou excluir essas exibições existentes do relatório, adicionar outras e combinar e posicionar exibições em qualquer local no espaço de trabalho.

A preparação de várias exibições de resultados pode ajudar a identificar tendências e relacionamentos dos dados. Você pode salvar o relatório com o conjunto de exibições.

Você define a apresentação de seus relatórios na página Criar apresentação no Oracle CRM On Demand Answers. Para acessar a página Criar apresentação, crie uma nova análise, conforme descrito em [Conceitos básicos de respostas \(relatórios personalizados\)](#) (na página 762), ou abra uma análise existente no Oracle CRM On Demand Answers.



O layout pode incluir quaisquer exibições incluídas na seguinte tabela:

Layout	Descrição
Título	Use esta exibição para incluir um título e subtítulo, um nome salvo para os resultados e um logotipo personalizado para identificar os resultados. Para obter ajuda específica de resultado, inclua um ícone de ajuda que leve a uma página HTML ou site que contenha informações sobre o relatório ou os resultados.
Tabela	Use esta exibição para apresentar dados em um formato de coluna. Você pode selecionar a exibição de uma página de informações por vez, que seja apropriada para grupos de resultados grandes, controlar o tamanho da página e a posição dos controles de página. As tabelas são aceitas em uma grande variedade de formatos e podem incluir gráficos, links etc., usando formatadores personalizados. Com a exibição de Tabela, os usuários podem também alterar o formato dos cabeçalhos da tabela.
Gráfico	Use esta exibição para arrastar e soltar colunas em um gráfico de layout. Você tem total controle sobre o título, o local da legenda, os títulos de eixo e os rótulos de dados. É possível controlar o tamanho e a escala do gráfico e controlar as cores usando uma folha de estilo, bem como fazer drill-down nos resultados. Os tipos de gráfico aceitos incluem gráficos de barras, gráficos de colunas, gráficos de linhas, gráficos de áreas, gráficos de pizza, gráficos de dispersão, gráficos de bolhas, e subtipos personalizados, como 2D, 3D, absoluto, clusterizado, empilhado, combinação e personalizado.
Tabela dinâmica	Use esta exibição para poder usar cabeçalhos de linha, coluna e seção e alterná-los para obter perspectivas diferentes. Você pode arrastar e soltar cabeçalhos nos resultados dinâmicos, visualizá-los e aplicar as configurações. Os usuários podem navegar nas tabelas dinâmicas e fazer drill-down das informações; podem criar tabelas dinâmicas complexas que mostrem totais agregados e não relacionados ao lado dos dados dinâmicos, possibilitando uma análise flexível. Para um grupo de resultados interativos, os elementos podem ser colocados em páginas, permitindo que os usuários selecionem elementos. Da mesma forma que a exibição de Tabela, os elementos podem ser formatados usando formatadores personalizados.
Indicador	Use a exibição de indicador para mostrar os resultados como indicadores, por exemplo, de estilo mostrador, barra e bolha.
Filtros ativos	Use esta exibição para mostrar os filtros em vigor do relatório.
Texto estático	Use esta exibição para incluir texto estático nos resultados. Você pode usar o HTML para incluir banners, códigos de ações na bolsa, objetos do Active-X, applets Java, links, instruções, descrições, gráficos etc. nos resultados.
Legenda	Use a exibição de Legenda para documentar o significado da formatação especial usada nos resultados, por exemplo, o significado das cores personalizadas aplicadas aos indicadores.
Seletor de colunas	Use seletores de colunas para que os usuários possam alterar dinamicamente as colunas a serem exibidas na análise. Isso permite que os usuários analisem os dados juntamente com diversas dimensões e alterem dinamicamente o conteúdo dos resultados.

Layout	Descrição
Seletor de exibição	Use a exibição de Seletor de exibição para selecionar uma exibição específica dos resultados dentre as que estão salvas. Quando colocado em um painel, o seletor de exibição aparece como uma lista suspensa para os usuários selecionarem.
Gráfico de funil	Use esta exibição para mostrar um gráfico tridimensional que represente os valores alvo e os efetivos usando volume, nível e cor. Convém descrever os valores alvo que diminuem com o passar do tempo, por exemplo, a fase de vendas.
Relato	Use esta exibição para mostrar os resultados como um ou mais parágrafos de texto. Você pode inserir uma sentença com espaço reservado para cada coluna dos resultados e especificar como as linhas devem ser separadas; pode também incorporar o HTML personalizado ou JavaScript para especificar como as informações devem ser exibidas.
Código da ação na bolsa	Use esta exibição para mostrar os resultados de um relatório como um código da ação na bolsa ou letreiro, com estilo semelhante ao das barras de cotação de ações que são executadas em vários sites financeiros da Web. Esta exibição é útil para chamar a atenção para os resultados e para obter as informações mais recentes. Você pode controlar as informações apresentadas e como elas são distribuídas na página. Esta exibição aceita vários formatos e pode incluir gráficos, links etc. usando formatadores personalizados.
Sem resultados	Use esta exibição para especificar o texto explicativo a ser exibido quando o relatório não retornar resultados.

Clique em um tópico e veja as instruções passo a passo para fazer o seguinte:

- [Adicionando títulos aos resultados](#) (na página 936)
- [Adicionando tabelas aos resultados](#) (na página 937)
- [Mostrando resultados em gráficos](#) (na página 939)
- [Mostrando resultados em tabelas dinâmicas](#) (na página 953)
- [Mostrando resultados como indicadores usando a exibição de Indicador](#) (consulte "[Mostrando os resultados como indicadores usando a exibição de indicador](#)" na página 964)
- [Mostrando filtros aplicados aos resultados](#) (na página 969)
- [Adicionando texto de marcação aos resultados](#) (na página 970)
- [Adicionando legendas aos relatórios usando a exibição de Legenda](#) (consulte "[Adicionando legendas a relatórios usando a exibição de legendas](#)" na página 972)
- [Permitindo que usuários alterem colunas nos relatórios](#) (na página 973)
- [Permitindo que usuários selecionem uma exibição específica usando a exibição de Seletor de exibição](#) (consulte "[Permitindo que os usuários selecionem uma exibição específica usando a exibição Exibir - Seletor](#)" na página 974)
- [Mostrando resultados em gráficos de funil](#) (na página 975)
- [Adicionando texto narrativo aos resultados](#) (na página 977)



-  [Mostrando resultados na rolagem dos códigos de ações na bolsa](#) (consulte "[Mostrando resultados nos letreiros digitais de rolagem](#)" na página 980)
-  [Alertando os usuários para a inexistência de dados](#) (na página 983)

Adicionando títulos aos resultados

Use a exibição de Título para adicionar aos resultados um título, subtítulo, logotipo, link para uma página de ajuda on-line personalizada e marcadores de data e hora. Os títulos e subtítulos podem ser formatados.

Uma exibição de Título é sempre adicionada aos resultados, como a primeira exibição.



Para trabalhar com uma exibição de Título

- 1 Em Oracle CRM On Demand Answers, na página Criar layout, realize uma das seguintes ações:
 -  Para adicionar uma nova exibição de título, clique no botão Adicionar exibição e selecione Título na lista suspensa.
 -  Para editar uma exibição de título existente, localize a exibição de título e clique no botão Editar exibição.
- 2 Na caixa de texto Título, insira o texto que será exibido como o título.

Se você não especificar um título, será usado o nome do relatório salvo. Para os relatórios não salvos, a caixa de texto Título fica em branco.
- 3 Caso não queira que o nome do relatório salvo seja exibido, desmarque a caixa de seleção Exibir nome salvo.

Se a caixa for marcada, o nome salvo será exibido abaixo do texto da caixa de texto Título (se o texto existir).
- 4 (Opcional) Para exibir uma imagem de logotipo ou outro gráfico, especifique o caminho apropriado na caixa de texto Logotipo.

A imagem é exibida à esquerda da caixa de título. A imagem ou o gráfico deverá ser acessível a todos os usuários que visualizam o relatório.
- 5 (Opcional) Na caixa de texto Subtítulo, insira o texto que será exibido como subtítulo.

O texto do subtítulo será exibido depois do título real, em uma nova linha.
- 6 Para incluir formatação adicional no título ou subtítulo, siga este procedimento:
 -  Clique nos botões de edição à direita das caixas de diálogo Título e Subtítulo.
 -  Selecione as opções de fonte, célula e borda e clique em OK.

OBSERVAÇÃO: Se você inserir uma nova legenda, esta substituirá o título ou subtítulo original.

- 7 Para exibir a data ou hora da execução do relatório, selecione uma das opções de marcador de data e hora na lista suspensa Hora do início.
- 8 Se você deseja fornecer um link para ajuda personalizada ou outras informações relacionadas ao relatório, insira a URL apropriada na caixa de texto URL da ajuda.
A URL deverá ser acessível a todos os usuários que visualizarão o relatório.
- 9 Quando terminar, salve o relatório com a exibição de Título.

Adicionando tabelas aos resultados

Use a exibição de Tabela para mostrar resultados em uma tabela padrão. Os usuários podem navegar e fazer drill-down dos resultados. Você pode adicionar um total geral e totais de coluna, especificar cabeçalhos personalizados de tabela e de coluna e alterar a fórmula ou a regra de agregação de uma coluna. Além disso, pode editar as propriedades de uma coluna para controlar a aparência e o layout de uma coluna e seu conteúdo, além de especificar a formatação que deverá aplicada somente se o conteúdo da coluna atender a determinadas condições.

Você pode também especificar controles de paginação e o número de linhas por página, exibir cabeçalhos de coluna e de tabela, aplicar o estilo de barra verde e ativar a classificação de coluna. Se a classificação de coluna for selecionada, os cabeçalhos das colunas que podem ser classificados terão uma aparência ligeiramente elevada.

Uma exibição de Tabela é sempre adicionada aos resultados, como a segunda exibição.

O total geral das colunas com a regra de agregação Média será diferente nas exibições de Tabela e Tabela dinâmica. Na exibição de Tabela, o total geral de uma coluna com uma regra de agregação Média é calculado pelo banco de dados (como uma soma dividida por um número). Na exibição de Tabela dinâmica, o total geral é a média das linhas do grupo de resultados.

OBSERVAÇÃO: as alterações feitas nas colunas na exibição de Tabela (por exemplo, formato, ordem, classificação, fórmulas etc. da coluna) podem ser vistas na página Definir critérios, e as alterações da página Definir critérios podem ser vistas na exibição de Tabela.

Para trabalhar com uma exibição de Tabela

- 1 Em Oracle CRM On Demand Answers, na página Criar layout, realize uma das seguintes ações:
 - n Para adicionar uma nova exibição de tabela, clique no botão Adicionar exibição e selecione tabela na lista suspensa de exibições.
 - n Para editar uma exibição de tabela dinâmica, localize a tabela e clique no botão Editar exibição da exibição de tabela.

O espaço de trabalho exibe as opções e configurações da exibição.
- 2 Para exibir os botões a fim de trabalhar com cada coluna separadamente, selecione Barras de ferramentas de cabeçalho com resultados na lista suspensa, à direita de Exibição.
- 3 Para especificar a ordem de classificação para uma ou mais colunas exibidas no relatório, clique no botão Ordenar por correspondente à coluna.

Você pode ordenar os resultados por mais de uma coluna. Se selecionar mais de uma coluna, a ordem será mostrada no botão Ordenar por. Para obter mais informações sobre classificação, consulte [Classificando e reordenando colunas](#) (na página 931).

4 Para especificar totais, siga o seguinte procedimento:

- n Para adicionar um total geral, clique no botão Total geral, na parte superior, verifique se a opção Total baseado no relatório está marcada. (Clique no botão Total geral novamente para ver o menu com essa opção.)
- n Para adicionar totais a uma coluna individual, clique no botão Total por dessa coluna e verifique se a opção Total baseado no relatório está selecionada (clique novamente no botão Total por para ver o menu com essa opção).

OBSERVAÇÃO: O botão Total por só fica disponível para colunas que podem ser *totalizadas por*. Normalmente, essa é uma coluna com valores repetidos que são somados para obter um total. Além disso, se a opção Total baseado no relatório não for marcada, o sistema calculará o total com base no conjunto inteiro de resultados antes de aplicar filtros às medidas.

5 Para adicionar cabeçalhos personalizados ou editar a fórmula de uma coluna, clique no botão Editar fórmula.

É exibida a caixa de diálogo Editar fórmula da coluna, na qual você pode realizar as seguintes ações:

- n Para especificar cabeçalhos personalizados, marque a caixa de seleção Cabeçalhos personalizados e insira o texto do novo cabeçalho no local apropriado.
- n Para editar a fórmula da coluna, insira-a na caixa de texto Fórmula da coluna.
- n Para alterar a regra de agregação da coluna, faça uma seleção na lista suspensa Regra de agregação.
- n Para combinar vários valores ou intervalos de valores de uma determinada coluna em compartimentos, clique na guia Compartimentos. Em seguida, adicione e nomeie os compartimentos.

Todas as instâncias dos diversos valores que compõem o compartimento no grupo de resultados serão substituídas pelo nome do compartimento. As agregações são executadas apropriadamente.

6 Para editar as propriedades de uma coluna ou para especificar a formatação a ser aplicada quando o conteúdo da coluna atender a determinadas condições, clique no botão Propriedades da coluna.

É exibida a caixa de diálogo Editar formato de coluna, na qual você pode fazer seleções:

- n Para obter mais informações sobre como formatar colunas e adicionar formatações condicionais, consulte [Editando propriedades da coluna](#) (consulte "[Editando propriedades da coluna](#)" na página 915).

7 Quando terminar, salve o relatório com a exibição de Tabela.

Para especificar os controles de paginação e o número de linhas por página, exiba os cabeçalhos de coluna e de tabela, aplique o estilo de barra verde e ative a classificação de coluna.

1 Na exibição da tabela, clique no botão Editar propriedades de exibição da tabela, próximo à parte superior do espaço de trabalho.

- 2 Faça suas seleções para as várias opções oferecidas.

Mostrando resultados em gráficos

Use a exibição de Gráfico para posicionar colunas em um gráfico e para personalizar o título, o local da legenda, os títulos de eixo, os rótulos de dados, o tamanho e a escala. Você pode selecionar o gráfico, por exemplo, gráfico de linhas ou de barras; o subtipo de gráfico, por exemplo, bidimensional; e o estilo das colunas, por exemplo, a forma e o padrão de preenchimento. Além disso, pode definir bordas e cores e controlar outras características do gráfico. Os usuários podem fazer drill-down dos resultados na exibição de Gráfico.

As opções de gráfico incluem gráficos de áreas, de barras, de bolhas, de linhas e outros tipos. Os subtipos de gráfico incluem 2D, 3D, absoluto, clusterizado, empilhado, combinação e personalizado.

Este tópico explica como trabalhar com gráficos. Ele contém as seguintes informações:

- Gráficos do Oracle CRM On Demand Answers
- Botões de exibição de gráfico do Oracle CRM On Demand Answers
- Componentes básicos do gráfico

Este tópico também fornece instruções sobre como realizar as seguintes tarefas:

- Adicionar ou modificar exibições de gráfico
- Especificar propriedades gerais de uma exibição de gráfico
- Controlar a exibição das linhas de grade nas exibições de gráfico
- Especificar a localização da legenda em uma exibição de gráfico
- Definir cores de plano de fundo, texto e bordas nas exibições de gráfico
- Selecionar as colunas para serem exibidas como eixos em exibições de gráfico
- Definir opções de escala de eixo nas exibições de gráfico
- Editar marcadores de escala nas exibições de gráfico
- Criar marcadores de escala de linha
- Criar marcadores de escala de intervalo
- Especificar configurações avançadas de intervalo e de valores de linha
- Especificar títulos e rótulos de eixo nas exibições de gráfico
- Especificar títulos de eixo nas exibições de gráfico
- Especificar o que acontece quando um usuário clica em um gráfico
- Formatar a aparência de uma série do gráfico
- Selecionar opções para rótulos de dados nos gráficos de pizza

OBSERVAÇÃO: o Oracle CRM On Demand Answers usa um mecanismo de gráfico de terceiros. O tipo do gráfico, seu tamanho e o número de elementos do gráfico podem afetar os eixos ou as legendas exibidas. Os eixos ou legendas exibidos são restritos pela quantidade de espaço disponível na página do navegador da

Web. Às vezes, é preciso ajustar os controles de largura e altura para que os eixos e legendas apareçam no gráfico.

Gráficos do Oracle CRM On Demand Answers

A tabela a seguir apresenta os gráficos disponíveis na lista de Gráficos e descreve os respectivos usos. Nem todos os gráficos são apropriados para todos os tipos de dados. O gráfico padrão é um gráfico de barras verticais.

Tipo de gráfico	Descrição
Área	<p>Um gráfico de áreas é semelhante ao gráfico de linhas, mas com as áreas preenchidas abaixo das linhas. Os gráficos de áreas mostram a porcentagem de cada variável que compõem a totalidade.</p> <p>Os gráficos de áreas são úteis para observar mudanças na porcentagem ou no valor cumulativo ao longo do tempo. Por exemplo, você pode comparar grupos em determinadas medidas, como resultado, e exibir tendências de grupo.</p>
Barra horizontal	<p>Use um gráfico de barras horizontais para comparar fatos, mostrando barras em direção horizontal.</p> <p>Os gráficos de barras horizontais são úteis para comparar diferenças entre itens semelhantes. Por exemplo, você pode comparar vendas do produto concorrente, vendas do mesmo produto em períodos diferentes ou vendas do mesmo produto em mercados diferentes.</p>
Bolha	<p>Um gráfico de bolhas é uma variação de gráfico de dispersão que exibe elementos de dados como círculos (bolhas). Ele mostra três variáveis em duas dimensões. Um valor é representado pela localização do círculo no eixo x. O outro valor é representado pela localização do círculo no eixo y. O terceiro valor é representado pelo tamanho relativo do respectivo círculo.</p> <p>Os gráficos de bolhas são úteis para plotar dados com três variáveis e para exibir dados financeiros durante um período.</p> <p>DICA: para criar um gráfico de bolhas, plote um fato no eixo x, outro no eixo y e um terceiro fato no eixo do raio da bolha. Esses três fatos são plotados para seleções no eixo de Nível.</p>
Barra vertical	<p>Um gráfico de barras verticais compara fatos usando colunas verticais.</p> <p>Os gráficos de barras verticais são úteis para comparar diferenças entre itens semelhantes.</p>
Linha	<p>Um gráfico de linhas pode ser usado para plotar vários fatos.</p> <p>Os gráficos de linhas são úteis para mostrar padrões e tendências nos dados.</p>

Tipo de gráfico	Descrição
Combinação de barras e linhas	<p>Um gráfico de combinação de barras e linhas plota dois conjuntos de dados com intervalos diferentes: um conjunto como barras e outro como linhas sobrepostas nas barras.</p> <p>Os gráficos de combinação de barras e linhas são úteis para mostrar relacionamentos de tendência entre conjuntos de dados.</p> <p>DICA: você pode especificar qualquer combinação de barras e colunas, mas deve haver um de cada. Você pode especificar todas as colunas como linhas, mas se desejar apenas barras, use um gráfico de barras. (Quando são selecionadas somente barras para esse tipo de gráfico, algumas seleções de coluna podem ser traçadas como linhas.)</p>
Pareto	<p>Um gráfico de Pareto é uma forma de gráfico de barras e de linhas que exhibe critérios em ordem decrescente. Neste tipo de gráfico, a linha mostra um total cumulativo das porcentagens.</p> <p>Os gráficos de Pareto são úteis para identificar elementos significativos, por exemplo, o melhor e o pior ou o máximo e o mínimo.</p>
Pizza	<p>Um gráfico de pizza mostra os conjuntos de dados como porcentagens de um todo.</p> <p>Os gráficos de pizza são úteis para comparar partes de um todo, por exemplo, vendas por região ou por distrito.</p>
Radar	<p>Um gráfico de radar plota as mesmas informações como um gráfico de barras, mas exhibe dados que surgem do centro do gráfico. Cada elemento de dados tem seu próprio eixo de valor.</p> <p>Os gráficos de radar são úteis para examinar a sobreposição e a distribuição de dados.</p>
Dispersão	<p>Um gráfico de dispersão exhibe valores de x e y como pontos discretos, dispersos em uma grade x-y. Ele plota pontos de dados com base em duas variáveis independentes. Um gráfico de dispersão permite plotar grandes números de pontos de dados e observar o agrupamento dos pontos de dados.</p> <p>Os gráficos de dispersão são úteis para observar os relacionamentos e tendências em grandes conjuntos de dados.</p> <p>DICA: para criar um gráfico de dispersão, plote um fato no eixo x e outro no eixo y. Esses fatos são plotados para seleções no eixo de Nível.</p>
Etapa	<p>Um gráfico de etapas é semelhante a um gráfico de linhas. Ele pode ser usado também para plotar vários fatos.</p>

A seleção do gráfico determina os subtipos de gráfico disponíveis na lista suspensa de Tipo. Nem todos os tipos de gráfico têm subtipos; por exemplo, os gráficos de bolhas e de radar não têm subtipos. Os subtipos de gráficos assumem como padrão a opção 3D, se houver. Dependendo da seleção do tipo de gráfico, as opções de subtipo podem incluir:

 Gráficos de áreas: 3D e 2D

- Gráficos de barras: 3D, 2D, 3D empilhado e 2D empilhado
- Gráficos de linhas: 3D e 2D
- Gráficos de Pareto: 3D e 2D
- Gráficos de pizza: 3D e 2D
- Gráficos de dispersão: Dispersão e Dispersão com linhas
- Gráficos de etapas: 3D e 2D







A seleção do tipo de gráfico também determina os estilos disponíveis na lista suspensa de Estilo. Nem todos os tipos de gráfico têm estilos. O estilo assume como padrão o preenchimento sólido, se houver. Dependendo da seleção do tipo de gráfico, os estilos dos gráficos podem incluir:

- Gráficos de áreas: Preenchimento sólido e Preenchimento padrão
- Gráficos de barras: Retângulo, Cilindro, Gradiente, Triângulo, Losango, Preenchimento padrão
- Gráficos de linhas: Retângulo, Cilindro, Gradiente, Triângulo, Losango, Preenchimento padrão
- Gráficos de Pareto: Retângulo, Cilindro, Gradiente, Triângulo, Losango, Preenchimento padrão
- Gráficos de pizza: Preenchimento sólido e Preenchimento padrão

Botões de exibição de gráfico do Oracle CRM On Demand Answers

Os botões localizados na parte superior da página de Exibição de gráfico permitem acessar várias configurações de gráfico. A tabela a seguir descreve os botões e as configurações da exibição de Gráfico.

Botão da exibição de gráfico	Descrição
------------------------------	-----------

Botão da exibição de gráfico	Descrição
	Propriedades gerais do gráfico. Define propriedades gerais do gráfico, como o título, se os rótulos de dados serão exibidos e o tamanho do gráfico.
	Títulos e rótulos dos eixos. Controla a exibição do título do eixo e dos rótulos de dados na parte inferior e à esquerda do gráfico.
	Escala do eixo. Define as propriedades de escala do eixo, o número de marcas de escala e o tipo de escala.
	Opções adicionais de gráfico. Controla as opções adicionais de gráfico, como: <ul style="list-style-type: none"> A exibição de linhas de grade no gráfico A localização da legenda, e fornece opções de redimensionamento da legenda Cores de fundo, do texto e da borda Como os usuários interagem com o gráfico ao clicarem nele, por exemplo, fazendo drill-down de dados de nível inferior ou navegando automaticamente para um relatório relacionado salvo ou para um site da Web
	Formatar dados do gráfico. Permite formatar a aparência de uma série do gráfico, como cor, largura da linha e símbolos da linha.
	Propriedades avançadas. Para gráficos setoriais, permite fazer seleções para rótulos de dados.

Componentes básicos do gráfico

Você pode definir os componentes básicos para um gráfico. A tabela a seguir descreve os componentes que podem ser personalizados.

OBSERVAÇÃO: alguns componentes estão disponíveis somente para tipos de gráfico específicos. Por exemplo, um gráfico setorial não contém eixos. O tipo de gráfico selecionado determina os componentes disponíveis.

Componente do gráfico	Descrição
Rótulos de medida	Controla a posição e a formatação do cabeçalho da coluna para os dados na seção Medidas. Além disso, fornece recursos de totalização e ordenação. Se houver apenas uma medida, você poderá excluir esse elemento.

Componente do gráfico	Descrição
Legenda	Use a legenda para explicar o gráfico. Especifique a localização da legenda e se ela pode ser reduzida.
Eixos	As linhas horizontais e verticais que identificam a escala do gráfico. Especifique eixos horizontais e verticais do gráfico.
Linhas de grade	Uma matriz de linhas horizontais e verticais que ajudam a relacionar qualquer ponto de um gráfico aos eixos. Especifique as cores das linhas de grade.
Marcadores de escala	Identificam a escala do gráfico. Especifique propriedades como localização, tamanho, cor, espessura da linha e intervalo.
Drill	Exibe mais detalhes. Especifique se e como um usuário pode fazer drill-down para acessar mais detalhes sobre as informações apresentadas no gráfico.
Título	Especifica um título para descrever o gráfico.
Título do eixo, rótulos e limite	Especifica se e como você deseja que os títulos e os rótulos de escala sejam exibidos nos eixos do gráfico.
Série do gráfico	Formata elementos da aparência de uma série do gráfico, como cor, espessura e símbolos de linha. Você pode também aplicar formatação baseada em regra, como aplicar uma determinada cor quando uma posição da série for igual a um valor especificado.
Marcas de escala	Subdividem os marcadores de escala em um eixo para destacar o detalhe.
Rótulos de dados	Mostram o valor numérico de dados quando você pausa o mouse sobre o gráfico.

Adicionar ou modificar exibições de gráfico

O procedimento a seguir contém as etapas básicas para adicionar ou modificar uma exibição de gráfico.

OBSERVAÇÃO: se você selecionar um gráfico incompatível com os resultados, nenhum resultado será mostrado.

Para adicionar ou modificar uma exibição de gráfico

- 1 Em Oracle CRM On Demand Answers, na página Criar layout, realize uma das seguintes ações:
 - n Para adicionar uma nova exibição de gráfico, clique em Adicionar visualização e selecione Gráfico.
 - n Para editar uma exibição de gráfico existente, clique no botão Editar visualização para a exibição de gráfico.

O espaço de trabalho exibe as opções e configurações da exibição.

- 2 Selecione opções nos campos gráfico, tipo e estilo.

A seleção no campo Gráfico, como gráfico de linha ou de pizza, determina as opções disponíveis de tipo e estilo. Para alguns gráficos, somente um subtipo ou estilo padrão ficará disponível.

À medida que você faz seleções nas listas suspensas, a exibição de Gráfico é alterada para refletir essas seleções.

DICA: você pode adicionar colunas ao gráfico quando está na página de visualização gráfica, clicando no nome do campo para cada coluna na Área do assunto ativo. Como alternativa, você pode navegar até a página Definir critérios para adicionar outras colunas. Todas as colunas adicionadas na página de visualização gráfica são adicionadas ao relatório geral; você pode ver colunas na página Definir critérios e também em outras visualizações, como também na página de visualização gráfica. Para excluir uma coluna do gráfico, você deve navegar até a página Definir critérios e clicar no botão Remover coluna da coluna em questão.

- 3 Use os botões da parte superior da página de Exibição de gráfico para especificar configurações adicionais do gráfico.
- 4 Para ver os efeitos de suas alterações, clique no botão Desenhar novamente.
Você pode clicar no botão Redesenhar a qualquer momento para atualizar a exibição de Gráfico.
- 5 Para remover as alterações e iniciar com o gráfico original, clique no botão Restaurar padrão.
- 6 Para redimensionar o gráfico, use as barras deslizantes verticais e horizontais.
- 7 Salve o relatório.

Especificando propriedades gerais do gráfico nas exibições de gráfico

Você pode definir propriedades gerais do gráfico, como o título e a aparência dos rótulos de dados.

Os rótulos de dados são ativados, por padrão, para gráficos de tipo 2D.

A configuração padrão do tamanho do gráfico é o ajuste de todos os elementos do gráfico existente, inclusive a altura e largura, de acordo com o espaço disponível. A altura e a largura do gráfico permanecem proporcionais entre si quando o tamanho do gráfico é alterado. O gráfico redimensiona automaticamente os elementos. O tamanho revisado é baseado no espaço disponível no gráfico. Você pode especificar um tamanho fixo do gráfico na caixa de diálogo Propriedades gerais do gráfico. O tamanho fixo substitui o tamanho padrão.

OBSERVAÇÃO: o gráfico poderá se expandir significativamente se o número de itens contidos nele aumentar muito.

Por exemplo, suponhamos que você crie um relatório para exibir as vendas de três produtos, crie um gráfico dos resultados com as vendas de produto mostradas em três colunas e o gráfico ocupe 25 por cento da página. Se o relatório for executado posteriormente e forem retornados seis produtos, o gráfico expandirá duas vezes a sua largura original, ou cerca de 50 por cento da página, de forma que a largura das colunas individuais do gráfico permaneça constante.

Os elementos do gráfico são redimensionados, conforme necessário, para caberem no gráfico. No exemplo anterior, o gráfico continua ocupando aproximadamente 25 por cento da página e as colunas são redimensionadas para caberem no espaço disponível.

Para especificar propriedades gerais de uma exibição de gráfico

- 1 Clique no seguinte botão na parte superior da página de Exibição de gráfico para abrir a caixa de diálogo Propriedades gerais do gráfico:



- 2 Na caixa de diálogo Propriedades gerais do gráfico, faça as seleções e clique em OK.
A exibição de gráfico é atualizada. O gráfico pode ser redimensionado para acomodar as suas seleções.

Controlando a exibição das linhas de grade nas exibições de gráfico

Você pode controlar a exibição das linhas de grade no gráfico e especificar as cores da linha de grade.

Para controlar a exibição das linhas de grade em uma exibição de gráfico

- 1 Clique no seguinte botão na parte superior da página de Exibição de gráfico para abrir a caixa de diálogo Opções adicionais de gráfico:



- 2 Na caixa de diálogo Propriedades adicionais do gráfico, clique na guia Linhas de grade, faça as seleções e clique em OK.
A exibição de gráfico é atualizada.

Especificando a localização da legenda na exibição de gráfico

Você pode especificar a localização da legenda e definir as opções de redimensionamento da legenda.

Para especificar a localização da legenda em uma exibição de gráfico

- 1 Clique no seguinte botão na parte superior da página de Exibição de gráfico para abrir a caixa de diálogo Opções adicionais de gráfico:



- 2 Na caixa de diálogo Opções adicionais de gráfico, clique na guia Legendas, faça as seleções e clique em OK.
A exibição de gráfico é atualizada. O gráfico pode ser redimensionado para acomodar as suas seleções.

Definindo cores de fundo, texto e bordas na Exibição de gráfico

Você pode especificar a cor de fundo do gráfico, do texto e das bordas.

Para especificar as cores de fundo, texto e borda em uma exibição de gráfico

- 1 Clique no seguinte botão na parte superior da página de Exibição de gráfico para abrir a caixa de diálogo Opções adicionais de gráfico:



- 2 Na caixa de diálogo Opções adicionais do gráfico, clique na guia Bordas e cores, faça as seleções e clique em OK.








A exibição de gráfico é atualizada.

Selecionando colunas para serem exibidas como eixos em uma exibição de gráfico

Você pode selecionar quais colunas aparecem no gráfico e quais eixos representam essas colunas. O Oracle CRM On Demand Answers exibe uma matriz de opções apropriadas. A margem esquerda da matriz lista as colunas e a margem superior lista os tipos de eixos disponíveis para o tipo de gráfico que você está usando. Você também pode indicar se os rótulos de medida serão exibidos para os dados de fatos plotados em um eixo.

Os eixos disponíveis podem variar de acordo com o tipo de gráfico selecionado na lista suspensa de Gráfico. Os botões de eixo do gráfico usados na exibição de gráfico estão descritos na tabela a seguir.

Botão de eixo do gráfico	Eixo
--------------------------	------

Botão de eixo do gráfico	Eixo
	Define a coluna selecionada como um eixo de nível que é para gráficos de dispersão e de bolhas.
	Define a coluna selecionada como eixo horizontal.
	Define a coluna selecionada como o eixo vertical. Para um gráfico de radar, esse é o eixo de fato.
	Indica se os valores da coluna selecionada devem aparecer na legenda do gráfico
	Define a coluna selecionada como um eixo sobreposto. Este é para um gráfico combinado de barras e linhas.
	Define a coluna selecionada como o eixo do raio. Este é para um gráfico de bolhas.
	Define a coluna selecionada como um eixo de valores de pizza. Para um gráfico de radar, esse é o eixo do radar.

Para selecionar as colunas a serem exibidas como eixos em uma exibição de gráfico

- 1 Na área de colunas, à esquerda do gráfico, clique na caixa de seleção apropriada de um dos botões de eixo para exibir a coluna como o eixo correspondente no gráfico.
Os botões de eixo variam de acordo com o tipo de gráfico selecionado na lista suspensa de Gráfico.
- 2 Para adicionar uma coluna ao gráfico, clique nela na área de seleção e defina-a como um eixo.
Isso equivale a adicionar a coluna ao relatório na página Definir critérios.
- 3 Clique em Redesenhar para atualizar a exibição de gráfico.

Especificando opções de escala de eixo na exibição de gráfico

Você pode controlar os limites do eixo, as marcas e os tipos de escala, além das propriedades dos marcadores de escala.

Para especificar opções de escala do eixo para uma exibição de gráfico

- 1 Clique no seguinte botão na parte superior da página de Exibição de gráfico para abrir a caixa de diálogo Escala do eixo:



- 2 Na caixa de diálogo Escala do eixo, faça as seleções e clique em OK.

Para gráficos com eixos numéricos, as definições das opções de escala do eixo determinam como a escala é selecionada:

- n Quando você seleciona Padrão, o Oracle CRM On Demand Answers seleciona a escala e define o eixo como zero (0) para números positivos.
- n Quando você seleciona Aplicar zoom na faixa de dados, o Oracle CRM On Demand Answers seleciona a escala. Ele avalia o intervalo de valores no eixo e seleciona os valores mínimo e máximo apropriados para a escala. Esse recurso é útil quando se inclui no gráfico um conjunto de valores grandes com uma pequena diferença percentual entre si. O gráfico amplia os valores de modo que as diferenças sejam reconhecidas mais facilmente.
- n Você pode também definir manualmente os valores de escala do eixo com números específicos.

A exibição de gráfico é atualizada. O gráfico pode ser redimensionado para acomodar as suas seleções.

Editando marcadores de escala na exibição de gráfico

Os marcadores de escala são linhas acentuadas ou intervalos de plano de fundo sombreados que marcam pontos-chave, limites, intervalos etc. As linhas ou os intervalos podem ser aplicados em um ou mais eixos, dependendo do tipo de gráfico. As linhas aparecem na frente das informações do gráfico, enquanto os intervalos aparecem no plano de fundo.

OBSERVAÇÃO: alguns tipos de gráfico, como os de pizza, não usam marcadores de escala.

O procedimento a seguir fornece as etapas gerais para editar um marcador de escala.

Para editar marcadores de escala de uma exibição de gráfico

- 1 Clique no seguinte botão na parte superior da página de Exibição de gráfico para abrir a caixa de diálogo Escala do eixo:



- 2 Na caixa de diálogo Escala do eixo, clique em Editar marcadores de escala.
- 3 Na caixa de diálogo Marcadores de escala, clique em Adicionar para adicionar o primeiro marcador de escala e selecione as opções do marcador.

As opções avançadas incluem a definição da escala como um valor estático, um nome de coluna específico ou como o resultado de uma consulta SQL. Para obter mais informações sobre os tipos de

marcador de escala e sobre como usar as opções avançadas, consulte os procedimentos apresentados a seguir.

- 4 Clique em OK sucessivamente para fechar as caixas de diálogo.

A exibição de gráfico é atualizada. O gráfico pode ser redimensionado para acomodar as suas seleções.

Para criar um marcador de escala de linha

- 1 Na caixa de diálogo Marcadores de escala, no campo Tipo, selecione Linha.

- 2 Informe uma largura de linha na terceira coluna.

Este valor é a espessura da linha, em pixels.

- 3 Informe a posição da linha na quarta coluna.

A posição indica onde a linha estará localizada no eixo. Por exemplo, se o eixo esquerdo tiver valores de 0 a 100 e você especificar a posição 40, verá uma linha horizontal interceptando a posição 40 no eixo vertical.

- 4 Informe a cor da linha.

- 5 Insira uma legenda para a linha.

A legenda é exibida quando o usuário pausa o mouse na linha do gráfico e na legenda.

- 6 Clique em OK.

Para criar um marcador de escala de intervalo

- 1 Na caixa de diálogo Marcadores de escala, no campo Tipo, selecione Intervalo.

- 2 Informe o valor mínimo do intervalo na terceira coluna.

- 3 Informe o valor máximo do intervalo na quarta coluna.

OBSERVAÇÃO: especifique valores que aparecem no mesmo eixo do intervalo. Por exemplo, se o eixo esquerdo tiver valores de 0 a 100 e você especificar 20 como mínimo e 40 como máximo, o plano de fundo do gráfico será exibido na cor especificada para esse intervalo de valores.

- 4 Informe a cor para o intervalo.

- 5 Insira uma legenda para o intervalo.

O texto aparece na legenda.

- 6 Clique em OK.

Especificando configurações avançadas de intervalo e de valores de linha

As opções para esses valores incluem: um valor estático, um valor originado de uma coluna incluída no relatório ou um valor derivado de uma consulta SQL.

Para especificar uma configuração avançada

- 1 Clique no botão Propriedades ao lado do campo no qual você deseja especificar a opção avançada.
- 2 Selecione uma das opções a seguir.
 - n **Valor estático.** Informe um incremento numérico.
 - n **Expressão da variável.** Esta opção se baseia nos resultados de uma sessão e suas variáveis de apresentação. A opção é limitada porque a maioria das variáveis de sessão e de apresentação não podem estar relacionadas no gráfico.
 - n **Nome da coluna.** Escolha uma coluna na qual basear o incremento.
 - n **Consulta SQL.** Esta opção se baseia nos resultados de uma consulta SQL. Os resultados podem ser uma tabela, mas apenas o valor da primeira linha e da primeira coluna se aplica.
- 3 Clique em OK.

Especificando títulos e rótulos de eixo na exibição de gráfico

Você pode especificar os dados a seguir para uma exibição de gráfico:

- n Se os títulos de eixo e os rótulos de dados serão exibidos na parte inferior e à esquerda do gráfico
- n Se os rótulos serão girados para se ajustarem melhor no gráfico
- n O comprimento máximo do rótulo
- n O texto do rótulo se for diferente do padrão

OBSERVAÇÃO: o ajuste do tamanho do gráfico pode afetar a exibição dos rótulos de eixo.

Para especificar um título de eixo em uma exibição de gráfico

- 1 Clique no seguinte botão na parte superior da página de Exibição de gráfico para abrir a caixa de diálogo Títulos e rótulos do eixo:



- 2 Na caixa de diálogo Títulos e rótulos dos eixos, faça as seleções e clique em OK.

A exibição de gráfico é atualizada.

OBSERVAÇÃO: ao definir o Comprimento limite do rótulo, especifique o número total de caracteres que um rótulo pode conter. Serão exibidas reticências (...) quando caracteres adicionais ficarem truncados.

Especificando o que acontece quando o usuário clica em um gráfico

Você pode especificar o tipo de interação que ocorrerá se o usuário clicar no gráfico que visualiza. Estes são os tipos de interação para um gráfico:

- Detalhamento.** Permite que o usuário detalhe as informações. Essa será a interação padrão se um caminho de detalhamento for automaticamente configurado. Se não houver caminho de detalhamento disponível inicialmente, use Navegar para configurar um caminho personalizado.
- Navegar.** Permite que o usuário navegue até outro relatório salvo ou painel.
- Nenhum.** Desativa o drill-down ou a navegação a partir do gráfico.

Para especificar o que acontece quando um usuário clica em um gráfico

- 1 Clique no seguinte botão na parte superior da página de Exibição de gráfico para abrir a caixa de diálogo Opções adicionais de gráfico:



- 2 Na caixa de diálogo Opções adicionais do gráfico, clique na guia Interação e faça as seleções para a interação.
- 3 Clique em OK.

Formatando a Aparência de uma Série do gráfico

A formatação da série do gráfico permite que os usuários personalizem componentes individuais da série. A formatação é baseada na respectiva posição. Os usuários podem formatar a aparência de uma série do gráfico, como a cor, a espessura e os símbolos de linha.

Por exemplo, em um gráfico de combinação de barras e linhas com duas séries de dados, vamos supor que a barra esteja na posição 1 e a linha na posição 2. Os usuários podem alterar a cor da barra, a espessura da linha e o símbolo que representa os pontos de dados. Além disso, podem aplicar formatação baseada em regra, como aplicar uma determinada cor quando uma posição da série for igual a um valor especificado.

Para formatar a aparência de uma série do gráfico

- 1 Clique no seguinte botão na parte superior da página de Exibição de gráfico para abrir a caixa de diálogo Controle de formato da série:



- 2 Na caixa de diálogo Controle de formato da série, faça as seleções.

As opções disponíveis na caixa de diálogo Controle de formato da série dependem do tipo de gráfico. Por exemplo, para fazer o seguinte:

- Para personalizar uma série,** desmarque a caixa de seleção Usar padrão.

- n Para restaurar uma série com as configurações padrão, marque novamente a caixa de seleção Usar padrão.
- n Para adicionar um novo controle de formato da série, clique no botão Adicionar. Mesmo que o gráfico atual não use essa série, ela será usada se for necessário (por exemplo, para fazer drill-down).
- n Para redefinir todas as séries com seus valores padrão, clique no botão Limpar tudo.
- n Para alterar cores, clique na caixa de cor para acessar a caixa de diálogo Seletor de cores.
- n Para alterar outros atributos da série, clique na guia apropriada e selecione os atributos de barra ou linha.

3 Clique em OK.

Selecionando opções para rótulos de dados nos gráficos de pizza.

Os rótulos de dados são exibidos quando o usuário pausa o mouse nos elementos no gráfico setorial. Você pode especificar como os valores deverão ser exibidos e quais rótulos de dados serão exibidos. Você pode mostrar valores como porcentagens do total ou como valores reais. Os rótulos de dados podem exibir apenas o valor ou o nome ou ambos valor e nome.

Dependendo da seleção feita, o gráfico poderá ser redimensionado para que os rótulos de dados possam ser exibidos.

Para fazer as seleções de rótulos de dados nos gráficos de pizza

- 1** Clique no seguinte botão na parte superior da página de Exibição de gráfico para abrir a caixa de diálogo Tipo de gráfico especial:



- 2** Na caixa de diálogo Tipo de gráfico especial, faça as seleções do valor e do rótulo de dados. Em seguida, clique em OK.

Mostrando resultados em tabelas dinâmicas

A exibição de Tabela dinâmica é uma exibição interativa que permite girar as linhas, as colunas e os cabeçalhos da seção para obter perspectivas diferentes dos dados. As tabelas dinâmicas são navegáveis e pesquisáveis e são especialmente úteis para os relatórios de tendência.

Este tópico descreve as posições de tabela dinâmica e fornece instruções para realizar as seguintes tarefas:

- n Adicionando ou modificando exibições de tabela dinâmica
- n Usando várias listas suspensas de página em tabelas dinâmicas
- n Substituindo as regras de agregação padrão em tabelas dinâmicas
- n Adicionando formatação a tabelas dinâmicas

- Exibindo somas parciais em tabelas dinâmicas
- Mostrando itens como valores relativos em tabelas dinâmicas
- Usando cálculos em tabelas dinâmicas
- Criando cálculos em tabelas dinâmicas

Posições de tabela dinâmica

Quando você adiciona ou modifica uma tabela dinâmica, as colunas incluídas no relatório são exibidas como elementos do modelo de tabela dinâmica.

A tabela a seguir descreve as posições de tabela dinâmica.

Posição	Descrição
Páginas	Fornecer um grupo de resultados interativos que permite que os usuários selecionem os dados que desejam visualizar. Os valores das colunas exibidas na posição Páginas são usados como critérios iniciais de filtro. Os valores são exibidos na lista suspensa para seleção. Com base nessa seleção, é exibida uma tabela dinâmica (composta pelas Seções, Colunas, Linhas e Medidas definidas).
Seções	Fornecer critérios iniciais de filtro. Para cada valor da coluna Seção, é exibida uma tabela dinâmica exclusiva composta pelas Colunas, Linhas e Medidas definidas.
Colunas	Exibe um elemento na orientação de uma coluna. As tabelas dinâmicas podem conter várias colunas.
Linhas	Mostra um elemento na orientação de uma linha. Como nas colunas, as tabelas dinâmicas podem conter várias linhas.
Medidas	<p>Preenche a seção de uma tabela dinâmica que contém dados resumidos. Os elementos da área de Medidas são resumidos com base nos elementos dos campos de página, seção, linha e coluna. Cada valor dos elementos de Medidas representa um resumo dos dados da intersecção das linhas e colunas de origem.</p> <p>O elemento de Rótulos de medida exibido por padrão na área de Colunas, controla a posição e a formatação do cabeçalho da coluna para os dados da seção Medidas. Ele fornece também recursos de totalização e ordenação. Se houver apenas uma medida, esse elemento poderá ser excluído.</p>
Excluído	Exclui colunas dos resultados da tabela dinâmica. Qualquer coluna adicionada como critério para o relatório, depois que a tabela dinâmica tiver sido criada, será adicionada como excluída.

Adicionando ou modificando exibições de tabela dinâmica

O procedimento a seguir contém as etapas básicas para adicionar ou modificar uma exibição de Tabela dinâmica.

Para adicionar ou modificar uma exibição de Tabela dinâmica

- 1** Em Oracle CRM On Demand Answers, na página Criar layout, realize uma das seguintes ações:
 - n** Para adicionar uma nova exibição de tabela dinâmica, clique em Adicionar exibição, selecione Tabela dinâmica.
 - n** Para editar uma exibição de tabela dinâmica existente, clique no botão Editar exibição da exibição de tabela dinâmica.

O espaço de trabalho exibe as opções e configurações da exibição.
- 2** Para exibir o modelo de tabela dinâmica e os botões para trabalhar com cada coluna separadamente, marque a caixa de seleção Mostrar controles.

O espaço de trabalho mostra o modelo de tabela dinâmica.
- 3** Arraste e solte as colunas do relatório, exibidas como elementos na tabela dinâmica, para as posições desejadas no modelo de tabela dinâmica.
- 4** Para obter uma visualização, marque a caixa de seleção Exibir resultados.

Você pode clicar no link Exibir resultados para atualizar os resultados.
- 5** Para adicionar uma exibição de Gráfico ao lado da tabela dinâmica, marque a caixa de seleção Resultados dinâmicos da tabela.

Para obter informações sobre a exibição de Gráfico, consulte [Mostrando resultados em gráficos](#) (na página 939).
- 6** Para alterar a localização do gráfico em relação à tabela dinâmica, selecione o local na lista Posição do gráfico.

Você pode também optar por ver apenas o gráfico e ocultar a tabela selecionando a opção Somente gráfico na lista.
- 7** Para classificar os resultados, clique no botão Ordenar por correspondente à coluna na qual deseja fazer a classificação.

O botão muda, indicando a ordem de classificação:

 - n** Uma seta para cima indica a sequência ascendente.
 - n** Uma seta para baixo indica a sequência descendente.

Para obter mais informações sobre classificação, consulte [Classificando e reordenando colunas](#) (na página 931).
- 8** Para adicionar totais, siga o seguinte procedimento:
 - a** Para os totais nas áreas de Páginas, Seções, Linhas e Colunas, clique no botão Totais e faça uma seleção:
 - n** Para não incluir totais, selecione Nenhum. O botão Totais é exibido com um plano de fundo branco (padrão).

- n Para mostrar o total antes ou depois dos itens de dados, selecione Antes ou Depois. Por exemplo, se você incluir um total em uma linha que contém regiões e especificar a opção Antes, o total será mostrado antes dos distritos individuais da região listados.

- b Para os totais na área de Medidas, clique no botão Mais opções relativo à linha ou à coluna que será totalizada, selecione Regra de agregação, selecione um valor e deixe marcada a opção Total baseado no relatório.

OBSERVAÇÃO: se a opção Total baseado em relatório não for selecionada, o Oracle CRM On Demand Answers calculará o total com base no grupo de resultados inteiro, antes de aplicar filtros às medidas.

Dependendo da posição desse elemento, os totais dos dados resumidos representados pelos elementos de Medidas são exibidos como coluna ou linha. Os totais de coluna e de linha incluem rótulos.

Quando o botão Totais estiver desabilitado, não será exibido nenhum total.

- 9 Para trabalhar com opções adicionais de uma coluna, medida ou linha, clique no botão Mais opções e selecione uma opção na lista suspensa.
- 10 Para formatar rótulos ou valores de uma coluna, clique no botão Totais ou Mais opções e selecione a opção de formato apropriada.
- 11 Salve o relatório.

Usando várias listas suspensas de página nas tabelas dinâmicas

Quando você coloca vários atributos na área de Páginas da tabela dinâmica, pode criar uma página de várias listas suspensas. Assim, quando os usuários abrem a tabela dinâmica, visualizam uma lista suspensa de cada atributo, em vez de uma lista concatenada de atributos colocados no cabeçalho da página (padrão).

Por exemplo, se você colocar Região e Marca na área de páginas, a lista suspensa de Região permitirá que o usuário selecione uma região específica e veja os dados somente dessa região, em vez de ver a Região concatenada com a Marca.

Para criar uma lista suspensa independente em uma tabela dinâmica do Oracle CRM On Demand Answers

- 1 Arraste e solte os atributos de destino na área de Páginas.
- 2 Clique no botão Mais opções do segundo atributo (ou subsequente) na área de layout de páginas.
- 3 Selecione a opção Iniciar nova lista suspensa de página.

A lista suspensa do atributo será exibida acima da visualização da tabela dinâmica.

Você pode criar listas suspensas de outros atributos na área de Páginas. Quando o relatório for salvo, as listas suspensas ficarão disponíveis para os usuários que têm acesso ao relatório.

Substituindo regras de agregação padrão nas tabelas dinâmicas

Você pode substituir a regra de agregação padrão por uma medida especificada pelo autor original do relatório ou pelo sistema.

Para substituir a regra de agregação padrão por uma medida na tabela dinâmica

- 1 Clique no botão Mais opções relativo à medida cuja regra de agregação padrão deseja substituir.
- 2 Selecione a opção Regra de agregação e, em seguida, selecione a regra de agregação que será aplicada.

Adicionando formatação a tabelas dinâmicas

Você pode aplicar formatação de aparência e estilo de barra verde a uma tabela dinâmica. Além disso, pode personalizar a aparência das seções, linhas, colunas, medidas e o conteúdo nelas contido.

Por exemplo, especifique opções de fonte, célula, borda e folha de estilo para seções, valores e rótulos de medida. Para as seções, você pode incluir e personalizar a posição dos cabeçalhos de coluna, juntamente com os valores dessa seção. Além disso, pode inserir quebras de página para que uma nova seção seja exibida em uma nova página toda vez que um valor da seção for alterado.

Você pode também adicionar formatação condicional que ajude a direcionar a atenção para um elemento de dados, caso este atenda a um determinado limite. Para adicionar formatação condicional a uma coluna da tabela dinâmica, consulte [Editando propriedades da coluna](#) (consulte "[Editando propriedades de coluna](#)" na página 915).

Adicionando estilo de barra verde e formatação de aparência a uma tabela dinâmica

O estilo de barra verde mostra linhas ou colunas alternadas em cor verde-claro. A formatação de aparência afeta a aparência geral da tabela dinâmica e permite a alteração da cor da barra verde padrão.

Para adicionar o estilo de barra verde e a formatação de aparência a uma tabela dinâmica




- 1 Na exibição de tabela dinâmica, clique no botão Propriedades de visualização da tabela dinâmica próximo à parte superior do espaço de trabalho.
- 2 Para adicionar estilo de barra verde, marque a caixa de seleção Ativar estilo de barra verde de linha alternativa.

Para alterar a maneira como o estilo é aplicado, faça uma seleção na lista Alternar.
- 3 Para adicionar formatação estética, clique no botão Definir formato alternativo.
- 4 Na caixa de diálogo Editar formato, para alterar a cor da barra verde padrão, selecione uma nova cor de fundo para o formato da célula.

Para obter mais informações sobre formatação de aparência, consulte [Alterando a aparência de relatórios](#) (consulte "[Alterando a aparência dos relatórios](#)" na página 902).

Adicionando formatação de seções e de conteúdo de seção

As opções de formatação de seção e de conteúdo permitem fazer o seguinte:

-  Incluir e personalizar a posição dos cabeçalhos de coluna juntamente com os valores da seção.
-  Inserir quebras de página. Sempre que um valor é alterado na seção, essa nova seção é exibida em uma nova página. É útil para relatórios detalhados orientados por dados.
-  Aplicar formatação de aparência a uma seção e ao seu conteúdo.






Para adicionar formatação de seções de uma tabela dinâmica

- 1** Para formatar a aparência de uma seção, faça o seguinte:
 - a** Na exibição de tabela dinâmica, clique no botão Propriedades da seção.
 - b** Na caixa de diálogo Propriedades da seção, faça as seleções e clique em OK.
- 2** Para formatar a aparência do conteúdo da seção, faça o seguinte:
 - a** Clique no botão Propriedades do conteúdo.
 - b** Na caixa de diálogo Propriedades do conteúdo, faça as seleções e clique em OK.





Para obter mais informações sobre como aplicar formatação de aparência, consulte [Alterando a aparência de relatórios](#) (consulte "[Alterando a aparência dos relatórios](#)" na página 902).

Adicionando formatação de linhas

As opções de formatação de linha e de conteúdo da linha permitem fazer o seguinte:

-  Aplicar formatação de aparência nas linhas, cabeçalhos de linha e valores de linha.
-  Usar uma linha dos cálculos da tabela dinâmica, mas suprimir sua exibição nos resultados.
-  Definir um novo item calculado para ser usado em uma tabela dinâmica.
-  Duplicar a linha da tabela dinâmica.
-  Remover uma coluna da exibição de tabela dinâmica.

Para adicionar formatação de linhas

-  Na exibição de tabela dinâmica, clique no botão Mais opções da linha e selecione uma opção na lista suspensa:
 -  Para aplicar formatação de aparência nos cabeçalhos ou valores de linha, selecione a opção apropriada.
 -  Para obter mais informações sobre como aplicar formatação de aparência, consulte [Alterando a aparência de relatórios](#) (consulte "[Alterando a aparência dos relatórios](#)" na página 902).
 -  Para ocultar uma linha da saída, selecione Oculto.

- Para definir um novo item calculado, clique em Novo item calculado.

Para obter mais informações sobre como definir itens calculados, consulte a seção Criando cálculos em tabelas dinâmicas deste tópico.

- Para duplicar a linha na tabela dinâmica, selecione Duplicar camada.
- Para remover a coluna do relatório, selecione Remover coluna.
- A coluna é removida da tabela dinâmica e de todas as outras exibições de resultado do relatório.

OBSERVAÇÃO: as configurações de Formato de dados das colunas incluídas na área de Medidas herdam as configurações das colunas da seção.

Exibindo somas parciais nas tabelas dinâmicas

As medidas numéricas da tabela dinâmica podem ser exibidas como somas parciais, em que cada célula consecutiva da medida exibe o total de todas as células anteriores dessa medida. Essa opção é um recurso de exibição apenas que não afeta os resultados reais da tabela dinâmica.

Normalmente, as somas parciais seriam exibidas para colunas duplicadas ou para medidas em que esteja selecionada a opção de mostrar dados como porcentagem da coluna, com o último valor de 100 por cento. As somas parciais se aplicam a todos os totais. A soma parcial de cada nível de detalhe é calculada separadamente.

Os cabeçalhos de coluna não são afetados quando a opção de soma parcial está selecionada. Você pode formatar o cabeçalho da coluna se desejar indicar que a opção de soma parcial está em vigor.

As seguintes regras de uso estão em vigor para somas parciais:

- Uma soma parcial é incompatível com a função SQL RSUM (o efeito seria uma soma parcial da soma parcial).
- Todas as somas parciais são reajustadas com cada nova seção. Uma soma parcial não é reajustada em uma quebra de seção ou na continuação de seções.
- Se uma medida não for exibida em uma única coluna ou linha, ela será somada da esquerda para direita e de cima para baixo. (A célula inferior direita conterá o total geral.) Uma soma parcial não é reajustada com cada linha ou coluna.
- A rolagem de mínimos, máximos e médias não é aceita.

Para exibir uma medida como soma parcial

- Na área de Medidas, clique no botão Mais opções relativo à linha ou à coluna que será somada e selecione a seguinte opção:

Exibir como soma parcial

Mostrando um valor relativo a um item nas tabelas dinâmicas

Você pode converter dinamicamente uma medida armazenada ou calculada da tabela dinâmica em porcentagem ou índice. Isso mostra o valor relativo do item, comparado com o total, sem a necessidade de criar explicitamente um cálculo para esse fim.

Por exemplo, se você estiver usando uma tabela dinâmica para examinar as vendas por região, poderá duplicar a medida de vendas e visualizá-la como porcentagem do total. Isso permite ver as vendas efetivas e a porcentagem das vendas de cada região.

Você pode visualizar a medida como porcentagem de 0,00 a 100,00, ou como índice de 0 a 1. A decisão do método a ser usado é sua.

Para exibir um item como valor relativo na tabela dinâmica

- 1 Na exibição de tabela dinâmica, clique no botão Mais opções para fazer a coluna ser mostrada como um valor relativo.

A etapa a seguir é opcional. Ao duplicar a medida na tabela dinâmica, você pode exibir o total da medida e seu valor relativo. Isso elimina a necessidade de adicionar a coluna duas vezes na página Definir critérios para exibir o total e seu valor relativo na tabela dinâmica.

- 2 Para duplicar a medida, escolha Camada duplicada.

A medida é exibida pela segunda vez na tabela dinâmica com o mesmo nome. Para renomear a medida, clique em Mais opções e escolha Formatar cabeçalho e, em seguida, informe o novo nome no primeiro campo.

- 3 Clique em Mais opções, escolha Mostrar dados como, selecione Porcentagem de ou Índice de e, em seguida, escolha a opção de submenu apropriada.

OBSERVAÇÃO: a opção Mostrar dados como fica disponível somente para itens que são medidas armazenadas ou calculadas.

As opções de Porcentagem de e Índice de são:

- n Coluna
- n Linha
- n Seção
- n Página
- n Coluna principal
- n Linha principal
- n Camada (se escolher a camada, você deverá escolher também uma coluna no relatório pela qual agrupar as porcentagens.)

Usando cálculos em tabelas dinâmicas

Você pode usar cálculos na tabela dinâmica para obter exibições diferentes dos dados. Os cálculos permitem substituir a regra de agregação padrão especificada no sistema e, no caso de um relatório existente, a regra de agregação escolhida pelo autor.

A tabela a seguir descreve os cálculos que podem ser usados em tabelas dinâmicas.

Cálculo	Descrição
---------	-----------

Cálculo	Descrição
Padrão	Aplica a regra de agregação padrão conforme a definição no repositório do Oracle CRM On Demand Answers ou pelo autor original do relatório.
Sum	Calcula a soma obtida pela adição de todos os valores do grupo de resultados. Use em itens que têm valores numéricos.
Mín.	Calcula o valor mínimo (menor valor numérico) das linhas do grupo de resultados. Use em itens que têm valores numéricos.
Máx.	Calcula o valor máximo (maior valor numérico) das linhas do grupo de resultados. Use em itens que têm valores numéricos.
Média	Calcula o valor médio (média) de um item do grupo de resultados. Use em itens que têm valores numéricos. As médias nas tabelas dinâmicas são arredondadas para o número inteiro mais próximo.
Primeiro	Seleciona a primeira ocorrência do item no grupo de resultados.
Último	Seleciona a última ocorrência do item no grupo de resultados.
Contagem	Calcula o número de linhas no grupo de resultados que têm um valor não nulo para o item. Normalmente, o item é um nome de coluna, caso em que é retornado o número de linhas com valores não nulos dessa coluna.
Distinção de contagem	Adiciona processamento distinto à função de Contagem. Isso significa que cada ocorrência distinta do item é contada apenas uma vez.
Fórmula	Abre uma barra de ferramentas que permite selecionar operadores matemáticos para inclusão no cálculo.
Agregação complexa do servidor	Esta configuração faz com a regra de agregação seja determinada e calculada pelo servidor Analytics, não pela tabela dinâmica. Ela emite uma instrução 'AGGREGATE(x by y)' que o servidor Analytics interpreta como: usar a regra de agregação mais apropriada à medida 'x' para obtê-la no nível 'y'.
Nenhum	Nenhum cálculo é aplicado.

Para obter mais informações sobre as funções SQL, consulte [Usando funções em análises](#) (na página 991).

Criando cálculos em tabelas dinâmicas

Você pode criar cálculos de itens nas áreas de Páginas, Seções, Linhas e Colunas.

Para criar um cálculo de item na tabela dinâmica

- 1 Na área de Seções ou Linhas, clique no botão Mais opções relativo à medida na qual deseja realizar o cálculo.

- 2 Selecione a opção Novo item calculado.

É exibida a janela Item calculado.

- 3 Atribua um nome ao cálculo no campo Nome.

- 4 Para criar um cálculo que não seja uma fórmula, selecione dentre as seguintes opções:

- n Para criar um cálculo, selecione a função com a qual vai trabalhar na lista suspensa de Função e clique em um ou mais itens da lista de Valores para adicioná-los ao campo Função.
- n Para criar vários cálculos de vários itens, digite as funções e clique nos nomes de item para adicioná-los ao campo Função.
- n Se você estiver calculando a média de uma coluna de tipo inteiro, altere a fórmula da coluna para convertê-la em um tipo duplo (ponto de flutuação). Por exemplo, se a fórmula atual for x, altere-a para CAST(x as double).

OBSERVAÇÃO: as médias em tabelas dinâmicas são arredondadas para o número inteiro mais próximo.

- 5 Para criar uma fórmula, selecione a função Fórmula.

OBSERVAÇÃO: uma fórmula cria um agrupamento personalizado dinâmico na tabela dinâmica. Todas as medidas indicadas em uma fórmula devem ser da mesma coluna lógica e estar presentes nos resultados. As fórmulas podem ser inseridas ou combinadas com outros cálculos.

Os operadores matemáticos ficam visíveis. Os operadores estão apresentados na tabela a seguir.

Operador	Descrição
+	Sinal de mais, para uma operação de adição na fórmula.
-	Sinal de menos, para uma operação de subtração na fórmula.
*	Sinal de multiplicação, para uma operação de multiplicação na fórmula.
/	Sinal de divisão, para uma operação de divisão na fórmula.
\$	Sinal de dólar, para atuar na posição da linha de um item em uma fórmula.
(Parêntese de abertura, para significar o início de uma operação de grupo na fórmula.
)	Parêntese de fechamento, para significar o fim de uma operação de grupo na fórmula.

- a No campo Função, crie a fórmula digitando ou clicando nos nomes de medida e clicando nos operadores para inseri-los na fórmula.

- b Use parênteses quando for apropriado.

- 6 Quando o cálculo for concluído, clique em Finalizado.

Se forem detectados erros, será exibida uma mensagem. Corrija o erro e clique novamente em Finalizado.

Exemplos de cálculos nas tabelas dinâmicas

Os exemplos e as explicações contidos nesta seção partem do princípio que você tem um conhecimento básico de SQL e sua sintaxe. Os exemplos são hipotéticos. Não estão apresentados todos os cálculos possíveis.

Exemplo 1. Este exemplo obtém o valor da medida atual, como vendas em dólares, para cada um dos produtos SoftDrinkA, SoftDrinkB e SoftDrinkC, e soma os valores.

```
sum(' SoftDrinkA' , ' SoftDrinkB' , ' SoftDrinkC' )
```

Isso equivale a selecionar Soma na lista suspensa de Função e digitar ou clicar em 'SoftDrinkA','SoftDrinkB','SoftDrinkC' para adicioná-los ao campo Função.

Exemplo 2. Este exemplo obtém a medida atual mínima, como dólares em vendas, de SoftDrinkA ou SoftDrinkB, o que for menor.

```
mi n(' SoftDrinkA' , ' SoftDrinkB' )
```

Nos exemplos 1 e 2, cada cálculo funcional é realizado para cada item da camada externa, como a camada Produto. Por exemplo, se Ano e Produto estiver fora de um eixo e um dos cálculos anteriores for criado na camada Produto, os resultados serão calculados por ano.

Exemplo 3. Este exemplo obtém os valores de cada item na camada externa, como Ano e Produto, e os soma.

```
sum(*)
```

Exemplo 4. Este exemplo obtém a medida atual, como vendas em dólares, do item da primeira, segunda e terceira linhas e as soma.

```
sum($1, $2, $3)
```

Em vez de especificar um item nomeado, como SoftDrinkA, você pode especificar \$n ou \$-n, em que n é um número inteiro que indica a posição da linha do item. Se você especificar \$n, a medida será obtida da enésima linha; se especificar \$-n, a medida será obtida da enésima até a última linha.

Por exemplo, para as vendas em dólares, \$1 obtém a medida da primeira linha do grupo de resultados e \$-1 obtém a medida da última linha do grupo de resultados.

Exemplo 5. Este exemplo soma as vendas SoftDrinkA, SoftDrinkB, e SoftDrinkC.

```
' SoftDrinkA' + ' SoftDrinkB' + ' SoftDrinkC'
```

Isso equivale ao seguinte cálculo:

```
sum(' SoftDrinkA' , ' SoftDrinkB' , ' SoftDrinkC' )
```

Exemplo 6. Este exemplo soma as vendas de SoftDrinkA com as vendas de SoftDrinkA diet, soma as vendas de SoftDrinkB com as vendas de SoftDrinkB diet, em seguida, retorna o máximo desses dois valores.

```
max(' SoftDrinkA' + ' di et SoftDrinkA' , ' SoftDrinkB' + ' di et SoftDrinkB' )
```

Mostrando os resultados como indicadores usando a exibição de indicador

Use a exibição de indicador para mostrar resultados em indicadores. Os indicadores são úteis para exibir o desempenho em relação às metas. Os tipos de indicadores para os quais há suporte incluem mostradores, em barra e luminosos.

Você pode selecionar o tipo de indicador e personalizar sua aparência, inclusive o título, os intervalos a serem exibidos, quantos indicadores devem ser exibidos em uma linha e outras características como o comprimento do indicador e o tamanho do mostrador e da agulha. Também é possível definir limites, bordas e cores e controlar outras características dos indicadores.

Os indicadores são navegáveis. Quando um usuário clica neles, é possível direcionar o usuário para outro relatório salvo.

Este tópico descreve os indicadores e as configurações de exibição do indicador. Ele fornece instruções para realizar as seguintes tarefas:

- Adicionando ou modificando exibições de indicador no Oracle CRM On Demand Answers
- Configurando as propriedades gerais de plano de fundo em uma exibição de indicador
- Adicionando títulos e rodapés a uma exibição de indicador
- Adicionando faixas de indicador a uma exibição de indicador
- Especificando propriedades adicionais em exibições de indicador
- Configurando propriedades avançadas para mostradores em indicadores do tipo mostrador

Indicadores em Oracle CRM On Demand Answers

Esta seção descreve os tipos, os subtipos e os tamanhos dos indicadores.



Tipos de indicadores

A tabela a seguir mostra os indicadores disponíveis na lista suspensa Indicador e descreve seus usos. O indicador padrão é um indicador com mostrador.

Tipo de indicador	Descrição
Mostrador	Esse tipo de indicador exibe os dados usando um mostrador com uma ou mais agulhas indicadoras que mudam de posição para apontar onde os dados se encaixam dentro dos limites predefinidos.
Barra	Um indicador em barra mostra os dados usando uma única barra que muda de cor para indicar se os dados estão dentro dos limites predefinidos.
Luminoso	Um indicador luminoso exibe dados usando um círculo que muda de cor para indicar se os dados estão dentro dos limites predefinidos. Uma série de indicadores luminosos é útil especialmente para saída do tipo scorecard.

Subtipos de indicadores

A seleção do tipo de indicador determina os subtipos que estão disponíveis na lista suspensa Tipo. Um mostrador não possui subtipos. Os subtipos de indicador incluem os seguintes:






-  Indicadores de barra: preenchido e estilo LED. O subtipo padrão é preenchido.
-  Indicadores luminosos: tridimensional (3D) e bidimensional (2D). O subtipo padrão é 3D.

Tamanhos de indicadores

Os tamanhos de indicadores incluem pequeno, médio, grande e personalizado. O tamanho padrão é médio.

Configurações de exibição de indicador no Oracle CRM On Demand Answers

Os botões no início da página de exibição dos indicadores fornecem acesso à várias configurações de indicadores. A tabela a seguir descreve as configurações e botões de exibição de indicador.

Botão Exibição de indicador	Descrição
	Propriedades da tela do indicador. Permite definir as propriedades gerais para o plano de fundo no qual o indicador é exibido.
	Títulos do indicador. Permite especificar um título, um subtítulo, um rodapé e um rodapé secundário para o indicador.
	Intervalos do indicador. Permite especificar os intervalos que podem ser representados no indicador.
	Propriedades adicionais do indicador. Permite especificar as propriedades de indicador adicionais, inclusive o controle da aparência dos elementos dentro do indicador, a definição de propriedades para os limites do indicador e as marcas de escala e a especificação da interação que deve ocorrer quando um usuário clica no indicador.
	Propriedades avançadas. Permite definir as propriedades avançadas para o disco em um indicador com disco, inclusive como os rótulos de escala são exibidos e a extensão e a espessura do arco do disco.

Adicionando ou modificando exibições de indicador no Oracle CRM On Demand Answers

O procedimento a seguir fornece as etapas básicas para adicionar ou modificar uma exibição de indicador.

OBSERVAÇÃO: se você selecionar um tipo de indicador incompatível com os resultados, nenhum resultado será exibido.

Para adicionar ou modificar uma exibição de indicador no Oracle CRM On Demand Answers

- 1** Em Oracle CRM On Demand Answers, na página Criar layout, realize uma das seguintes ações:
 - n** Para adicionar uma nova exibição de indicador, clique em Adicionar exibição e selecione Indicador.
 - n** Para editar uma exibição de indicador existente, clique no botão Editar exibição da exibição de indicador.

O espaço de trabalho exibe as opções e configurações da exibição.
- 2** Faça suas seleções nos campos Indicador, Tipo e Tamanho.
- 3** Para todos os tipos de indicador, use a lista suspensa Medidas para selecionar a medida para o indicador.
- 4** Para indicadores do tipo mostrador:
 - a** Use a lista suspensa Tipo de marcador para selecionar a agulha de indicador a ser usada, como bússola, seta ou linha.
 - b** Para selecionar uma cor para a agulha do indicador, clique no campo Cor e faça uma seleção.
 - c** Para adicionar outra agulha ao indicador, clique em Adicionar marcador.
- 5** Use os botões na parte superior da página de exibição do indicador para especificar configurações de indicador adicionais.
- 6** Para remover as alterações e iniciar da exibição de indicador padrão, clique em Restaurar padrão.
- 7** Salve o relatório.

Especificando propriedades gerais de plano de fundo de indicador em uma exibição de indicador

Você pode definir as propriedades gerais para o plano de fundo no qual o indicador é exibido, como se deseja exibir um título e se a legenda deve aparecer com cada indicador. Também é possível especificar uma cor de plano de fundo, uma cor para o título, se deseja exibir uma borda para o plano de fundo, o número de indicadores a serem exibidos por linha e o espaçamento entre eles.

Para definir as propriedades gerais de plano de fundo

- 1** Clique no botão Propriedades de telas de indicador na parte superior da página de exibição de indicador.
- 2** Na caixa de diálogo Propriedades de telas de indicador, faça sua seleção de um título, da seguinte forma.
 - n** Para mostrar o nome da medida, não marque a caixa de seleção Substituir padrão e deixe o campo de texto do título vazio.
 - n** Para mostrar um título diferente, marque a caixa de seleção Substituir padrão e informe o texto do título.

- n** Se você não quiser que um título seja exibido no plano de fundo, marque a caixa de seleção Substituir padrão e deixe o campo de texto do título vazio.
- 3** Para a legenda, faça uma seleção na lista ou, se você quiser suprimir a exibição da legenda, selecione Nenhum.
O local padrão para a legenda é abaixo do título.
- 4** Para definir uma cor de plano de fundo para a área na qual o indicador é exibido, clique no campo Cor de plano de fundo e faça uma seleção.
- 5** Para mostrar o título com cor, clique no campo Cor de texto e faça uma seleção.
- 6** Para mostrar uma borda nos limites do plano de fundo, clique no campo Cor de borda e faça uma seleção.
- 7** Especifique o número de indicadores a ser exibido por linha e o espaçamento entre eles.
O espaçamento entre os indicadores é medido em pixels.
- 8** Clique em OK.
A exibição do indicador é atualizada. Ela pode ser redimensionada para acomodar suas seleções.

Adicionando títulos e rodapés na exibição do indicador

Você pode especificar um título, um subtítulo, um rodapé e um rodapé secundário para o indicador. Se o plano de fundo possuir diversos indicadores, os títulos e os rodapés serão exibidos para cada indicador. Os títulos e os rodapés são opcionais.

Para adicionar títulos e rodapés a uma exibição de indicador

- 1** Clique no botão Títulos do indicador na parte superior da página de exibição de indicador.
- 2** Na caixa de diálogo Títulos do indicador, digite o texto a ser usado e clique em OK.

OBSERVAÇÃO: Como ocorre na visualização de Narrativa, você pode usar @n para incluir os resultados das colunas designadas nos títulos do indicador. Por exemplo, @1 insere os resultados da primeira coluna e @3 insere os resultados da terceira coluna. Para obter mais informações, consulte [Adicionando texto narrativo aos resultados \(na página 977\)](#).

A exibição do indicador é atualizada.

Adicionando intervalos de indicador na exibição de indicador

Os intervalos de indicador identificam os valores mínimo e máximo para cada intervalo e incluem uma cor na qual o intervalo aparecerá no indicador, como verde para aceitável, amarelo para alerta e vermelho para crítico.

Você pode definir os intervalos de indicador para um valor estático, o nome da coluna da medida ou um resultado de uma consulta SQL.

Para definir uma faixa de indicadores em uma exibição de indicador

- 1 Clique no botão Faixas de indicador na parte superior da página de exibição de indicador.
- 2 Na caixa de diálogo Faixas de indicador, siga este procedimento:
 - a Digite uma legenda para o intervalo.
 - b Para definir as faixas mínima e máxima do indicador, clique no botão Propriedades e escolha na caixa de diálogos Opções avançadas.
 - c Para especificar a cor para a faixa, clique no campo Cor e faça uma seleção.
- 3 Clique em OK.
A exibição de indicador é atualizada.

Especificando propriedades adicionais para um indicador em uma exibição de indicador

As propriedades adicionais de indicador incluem o controle sobre a aparência dos elementos do indicador, a configuração de propriedades para itens de escala como os limites e marcadores e a especificação da interação que deve ocorrer quando um usuário clica no indicador.

As escolhas para a aparência do indicador são exibidas na guia Aparência e incluem os seguintes itens:

- n Se as etiquetas de informações serão exibidas.
As etiquetas de informações podem ser exibidas sempre, ser exibidas apenas quando um usuário repousa o mouse sobre elementos do indicador ou podem nunca ser exibidas.
- n As seleções da cor de plano de fundo para o indicador, da cor do texto dentro do indicador e da borda do indicador.
- n A largura e o comprimento do indicador, em pixels.

As escolhas para as propriedades de escala são exibidas na guia Escala incluem os seguintes itens:

- n Limites de indicador padrão e personalizado.
- n O número de marcadores principais e secundários.

As escolhas para as interações de usuário com o indicador são exibidas na guia Interação e incluem as seguintes ações:

- n **Navegar.** Permite ao usuário navegar para outro relatório ou painel salvo.
- n **Nenhum.** Desativa a navegação do indicador.

Você também pode configurar as propriedades para o tipo de Indicador de barra clicando no ícone.

Para especificar propriedades adicionais em uma exibição de indicador

- 1 Clique no botão Propriedades adicionais de indicador, na parte superior da página de exibição de indicador.

- 2 Na caixa de diálogo Propriedades adicionais de indicador, faça suas escolhas nas guias Aparência, Escala e Interação.
- 3 Clique em OK.
A exibição do indicador é atualizada.

Configurando propriedades avançadas para o mostrador em um indicador do tipo mostrador

As propriedades avançadas permitem especificar se as etiquetas de escala devem ser exibidas e qual valor elas devem mostrar, definir o comprimento de arco do mostrador e selecionar sua extensão.

As escolhas a seguir estão disponíveis para a exibição das etiquetas de escala:

- ☐ Porcentagem do total
- ☐ Valor real

O comprimento de arco de mostrador em graus. Por exemplo, especificar resultados 360 em um indicador marcador com um círculo completo.

A espessura do marcador é expressada em pixels. Conforme você especifica valores maiores, o indicador se torna mais grosso e o perímetro interno do marcados diminui. A especificação de valores extremamente grandes para o tamanho do marcador faz com que o indicador se distorça e não é recomendável.

Para especificar as propriedades avançadas para o marcador em um indicador com mostrador.

- 1 Clique no botão Propriedades avançadas, na parte superior da exibição de indicador.
- 2 Na caixa de diálogo Propriedades específicas de mostrador, faça sua seleção para indicar como as etiquetas de escala são exibidas.
Para suprimir a exibição de etiquetas se escala, selecione Nenhum.
- 3 Para selecionar o comprimento do arco do mostrador e sua espessura, clique na opção para especificá-los manualmente e insira os valores.
- 4 Clique em OK.
A exibição de indicador é atualizada.

Mostrando filtros aplicados aos resultados

Use a exibição de filtros para mostrar os filtros em vigor para um relatório. Para obter mais informações sobre como adicionar filtros a um relatório, consulte [Adicionando filtros a colunas](#) (na página 906).

Para adicionar ou modificar uma exibição de filtros

- 1 Em Oracle CRM On Demand Answers, na página Criar layout, realize uma das seguintes ações:
 - n Para adicionar uma nova exibição dos filtros, clique Adicionar exibição e selecione Filtros ativos.
 - n Para editar uma exibição dos filtros existentes, clique no botão Editar exibição para a exibição dos filtros.

O espaço de trabalho mostra a exibição de filtros.
- 2 Clique em OK quando terminar.
- 3 Salve o relatório.

Adicionando texto de marcação aos resultados

Use a exibição de Texto estático para adicionar ou editar texto de marcação que será exibido com os resultados. Você pode adicionar texto de marcação que contém texto formatado, controles ActiveX ou JavaScript, sound bites, animação, logotipos especializados etc. O texto de marcação pode conter tudo o que for aceito pelo seu navegador.

Esta seção apresenta o procedimento para adicionar ou modificar uma exibição de Texto estático e alguns exemplos de texto estático. Se você encontrar um exemplo semelhante ao que deseja fazer, poderá copiá-lo e ajustá-lo às suas necessidades.

Para adicionar ou modificar uma exibição de Texto estático

- 1 Em Oracle CRM On Demand Answers, na página Criar layout, realize uma das seguintes ações:
 - n Para adicionar uma nova exibição de texto estático, clique em Adicionar exibição e selecione Texto estático.
 - n Para editar uma exibição de texto estático existente, clique no botão Editar exibição da exibição de texto estático.

O espaço de trabalho mostra a exibição de Texto estático.
- 2 Insira o texto de marcação na caixa de texto.


Para o texto ser exibido em negrito, itálico ou sublinhado, clique no botão apropriado para inserir as etiquetas HTML inicial e final e, em seguida, digite o texto entre as etiquetas ou selecione o texto primeiro e depois o botão de formatação.

OBSERVAÇÃO: para incluir uma quebra de linha, use o botão Quebra de linha. O pressionamento da tecla Enter não resulta em várias linhas de texto.

A tabela a seguir descreve vários exemplos.

Exemplo de exibição de texto estático	Descrição e notas de uso

Exemplo de exibição de texto estático	Descrição e notas de uso
Texto HTML	<p>Cole ou digite o HTML (ou o texto formatado apropriado) na caixa de texto. Você pode também clicar nos botões de etiqueta HTML. Com base no formato do texto que está sendo inserido, as etiquetas de marcação podem ser usadas para controlar o formato do texto. Veja alguns exemplos do que você pode fazer:</p> <p>n Para definir tamanho e cor de fonte:</p> <pre>Texto vermel ho</pre> <p>n Para combinar etiquetas a fim de obter efeitos adicionais:</p> <pre>Texto vermel ho em negri to</pre>
Objeto do ActiveX	O objeto do Active-X deve ser independente e aceito pelo seu navegador. Cole ou digite o objeto na janela de Texto HTML, não esquecendo de incluir as etiquetas de início e fim, <object...> e </object>.
JavaScript ou VBScript	O script deve ser independente e aceito pelo seu navegador. Cole ou digite o script na caixa de texto, não esquecendo de incluir as etiquetas de início e fim, <script> e </script>.
Áudio	<p>É importante que você saiba onde o clipe de áudio está localizado. Se o clipe de áudio será usado em um ambiente compartilhado, deverá estar localizado em uma unidade de rede acessível a todos os usuários.</p> <p>Use a etiqueta HTML <EMBED> para adicionar áudio, no seguinte formato:</p> <pre><EMBED SRC="áudi o" AUTOSTART="true" LOOP="true" HI DDEN="true"></EMBED></pre> <p>em que:</p> <p>n em que "áudio" é o local e o nome do clipe de áudio.</p> <p>Para adicionar um clipe de áudio localizado na unidade de disco rígido, o seguinte HTML é um exemplo:</p> <pre><EMBED SRC="c:\mycomputer\MI DI f i l e s\wakeup. mi d" AUTOSTART="true" LOOP="true" HI DDEN="true"></EMBED></pre> <p>Para adicionar o mesmo clipe de áudio de um local compartilhado no servidor Web, o seguinte HTML é um exemplo:</p> <pre><EMBED SRC="ht tp: //nossoservi dorweb. empresa. com/sounds/wakeu p. mi d" AUTOSTART="true" LOOP="true" HI DDEN="true"></EMBED></pre>

Exemplo de exibição de texto estático	Descrição e notas de uso
Imagem de plano de fundo	<p>O exemplo a seguir usa o JavaScript.</p> <p>Você precisa saber a localização da imagem que será usada como plano de fundo. Se a imagem será usada em um ambiente compartilhado, deverá estar localizada em uma unidade de rede ou site da Web acessíveis a todos os usuários.</p> <p>Se a imagem está localizada em uma pasta de arquivos do painel, o seguinte HTML é um exemplo:</p> <pre><script language="javascript"> document.body.background = "http://ourwebserver.company.com/graphiccs/"NomedoGráfico"; </script></pre> <p>em que:</p> <p> em que <i>NomedoGráfico</i> é o nome do arquivo a ser usado, por exemplo, tijolos.gif ou areia.jpg.</p>


- 1 Para aplicar formatação de aparência à fonte usada na exibição de texto estático, clique no botão **Formatar exibição**.
- 2 Para importar a formatação de fonte de uma exibição salva anteriormente, clique no botão **Importar formatação de outra análise e navegue até a exibição salva**.
- 3 Quando tiver acabado, clique em **OK**.
- 4 Salve o relatório.

Adicionando legendas a relatórios usando a exibição de legendas

Use a exibição de Legenda para informar o significado de formatações especiais usadas em um relatório, como o significado de cores personalizadas aplicadas a indicadores.

Por exemplo, é possível usar formatações condicionais em um relatório para mostrar itens críticos na cor vermelha e itens que precisam de atenção na cor amarela. Você pode adicionar uma legenda com um texto que informe o significado das cores e títulos que resumem a ação apropriada. É possível usar a formatação estética para fazer com que as cores de plano de fundo do texto correspondam às cores do relatório condicional.

Para adicionar ou modificar uma exibição de legenda

- 1 Em Oracle CRM On Demand Answers, na página **Criar layout**, realize uma das seguintes ações:
 -  Para adicionar uma nova exibição de legenda, clique em **Adicionar exibição** e selecione **Legenda**.

- n** Para editar uma exibição de legenda existente, clique no botão Editar exibição da exibição de legenda. O espaço de trabalho mostra a exibição de legenda.
- 2** No campo Legendas, selecione onde deseja que a legenda seja exibida.
As opções são Direita, Esquerda ou Nenhum. Se você não deseja que uma legenda seja exibida, selecione Nenhum.
- 3** No campo Itens de legenda por linha, selecione o número de itens de legenda que deseja para cada linha.
- 4** (Opcional) Insira um título para a legenda, como Legenda.
- 5** Na primeira caixa de texto Título, digite o significado da condição, como Requer ação imediata.
- 6** Na primeira caixa de texto Texto de exemplo, digite a primeira condição que deseja informar, como Crítico.
É possível usar a caixa de diálogo de formatação comum para definir a cor de plano de fundo, como vermelha. A inserção de texto é opcional. Você pode apenas definir uma cor de plano de fundo, se desejar.
- 7** Para adicionar outra legenda, clique no botão Adicionar item.
- 8** Quando tiver terminado de adicionar legendas, clique em OK.
- 9** Salve o relatório.

Permitindo que usuários alterem colunas nos relatórios

Use a exibição de Seletor de colunas para permitir que os usuários alterem dinamicamente as colunas que serão exibidas em um relatório. Um seletor de colunas pode ser anexado a cada coluna de um relatório específico, e várias colunas (atributos) podem ser anexadas a cada seletor de colunas.

Para adicionar ou modificar uma exibição de Seletor de colunas

- 1** Em Oracle CRM On Demand Answers, na página Criar layout, realize uma das seguintes ações:
 - n** Para adicionar uma nova exibição de seletor de colunas, clique em Adicionar exibição, selecione Avançado e Seletor de colunas.
 - n** Para editar uma exibição de seletor de colunas existente, clique no botão Editar exibição correspondente.
 O espaço de trabalho exibe as opções e configurações da exibição.
- 2** Marque a caixa de seleção Ativar relativa a cada coluna na qual um seletor de colunas deverá ser exibido.
- 3** Insira um Rótulo de coluna para cada seletor e selecione uma posição para o rótulo.

OBSERVAÇÃO: Se você não inserir um rótulo, os usuários que visualizam os resultados não verão um rótulo no seletor.

- 4 Se os resultados deverão ser atualizados logo que um usuário seleciona qualquer nova opção de um seletor de colunas, marque a caixa de seleção Atualizar automaticamente quando uma nova coluna for selecionada. Se você desmarcar essa caixa, os usuários verão o botão Ir ao lado dos seletores de colunas e precisarão clicar em Ir para ver os novos resultados.
- 5 Marque a caixa de seleção Exibir resultados para visualizar a exibição de seletor de colunas.
- 6 Clique em OK para voltar à página Exibições de layout.
- 7 Para mover ou editar a exibição de seletor de colunas (e outras exibições, conforme o necessário) na página, execute este procedimento:
 - n Para mover uma exibição para um local diferente da página, arraste a exibição e solte-a no novo local.
 - n Para formatar a aparência da exibição de seletor de colunas, clique no botão Formatar exibição correspondente.

Você pode especificar Célula, Borda, Plano de fundo e Opções de formatação adicionais (Comprimento, Altura, Recuo, Preenchimento à direita, Preenchimento superior, Preenchimento inferior).
 - n Para editar a exibição de seletor de colunas existente, clique no botão Editar exibição correspondente.
 - n Para excluir a exibição de seletor de colunas, clique no botão Excluir exibição correspondente.
- 8 Quando terminar de fazer suas alterações, salve o relatório.

Permitindo que os usuários selecionem uma exibição específica usando a exibição Exibir - Seletor

Use uma exibição Exibir - Seletor para selecionar uma das exibições de resultados salvas. Quando colocada em um relatório, a exibição Exibir - Seletor aparece como uma lista suspensa para que os usuários selecionem a exibição de resultados específica que desejam ver.

Para adicionar ou modificar uma exibição Exibir - Seletor

- 1 Em Oracle CRM On Demand Answers, na página Criar layout, realize uma das seguintes ações:
 - n Para adicionar uma nova exibição Exibir - Seletor, clique em Adicionar exibição, selecione Avançado e escolha Exibir - Seletor.
 - n Para editar uma exibição Exibir - Seletor existente, clique no botão Editar exibição da exibição Exibir - Seletor.

O espaço de trabalho mostra a exibição Exibir - Seletor.
- 2 (Opcional) Digite uma legenda para a exibição Exibir - Seletor e indique onde a legenda deve aparecer em relação à exibição Exibir - Seletor.

- 3 Escolha as opções de exibição que você deseja incluir na exibição Exibir - Seletor:
 - n Selecione as exibições na caixa Exibições disponíveis e mova-as para a caixa Exibições incluídas.
 - n Na caixa Exibições incluídas, clique no botão Renomear para renomear a exibição selecionada.

OBSERVAÇÃO: a exibição Nenhum mostra apenas o seletor.
- 4 Marque a caixa de seleção Exibir resultados para visualizar a exibição Exibir - Seletor.
- 5 Clique em OK para voltar à página Exibições de layout.
- 6 Para mover ou editar a exibição Exibir - Seletor (e outras exibições, conforme o necessário) na página, execute este procedimento:
 - n Para mover a exibição para um local diferente da página, arraste a exibição e solte-a no novo local.
 - n Para formatar a aparência da exibição Exibir - Seletor, clique no botão Formatar exibição para a exibição.

Você pode especificar Célula, Borda, Plano de fundo e Opções de formatação adicionais (Comprimento, Altura, Recuo, Preenchimento à direita, Preenchimento superior, Preenchimento inferior).
 - n Para editar a exibição Exibir - Seletor, clique no botão Editar exibição para a exibição.
 - n Para excluir a exibição Exibir - Seletor, clique no botão Excluir exibição para a exibição.
- 7 Quando terminar de fazer suas alterações, salve o relatório.

Mostrando resultados em gráficos de funil

Use a exibição de Gráfico de funil para mostrar os resultados como um gráfico tridimensional que representa os valores e níveis alvo e reais, por cor. Normalmente, os gráficos de funil são usados para representar graficamente os dados relacionados aos estágios de um processo, por exemplo, o valor da receita potencial exibido para cada estágio de vendas.

Os gráficos de funil são adequados para exibir a comparação de valores reais e alvo dos dados, quando se sabe que o alvo vai diminuir (ou aumentar) significativamente por estágio, por exemplo, uma fase de vendas. Você pode clicar em uma das áreas coloridas para fazer drill-down e obter informações mais detalhadas.

Nos gráficos de funil, os limites indicam uma porcentagem do valor alvo, e as cores fornecem informações visuais de cada estágio:

- n Todos os estágios cujo valor real se encontra abaixo do limite mínimo são indicados em vermelho.
- n Todos os estágios cujo valor real se encontra abaixo do limite máximo são indicados em amarelo.
- n Todos os estágios cujo valor real é maior que o limite máximo são indicados em verde.

Para adicionar ou modificar uma exibição de Gráfico de funil

- 1 Em Oracle CRM On Demand Answers, na página Criar layout, realize uma das seguintes ações:

n Para adicionar uma nova exibição de gráfico de funil, clique em Adicionar visualização, selecione Avançado e Gráfico de funil.

n Para editar uma exibição de gráfico de funil existente, clique no botão Editar exibição para a exibição de gráfico de funil.

O espaço de trabalho exibe as opções e configurações da exibição de gráfico de funil.

2 Preencha os campos do espaço de trabalho.

A tabela a seguir descreve os campos.

Campo do espaço de trabalho da exibição de Gráfico de funil	Descrição
Título do gráfico	Especifica o título a ser exibido na parte superior do gráfico.
Estágio	Identifica o estágio a ser representado, na lista suspensa. Esses valores são exibidos no eixo horizontal.
Valor real	Especifica o valor real do estágio, uma coluna selecionada na lista suspensa.
Valor alvo	Especifica o valor alvo do estágio, uma coluna selecionada na lista suspensa.
Valor alvo do estágio final somente	Indica se o valor alvo deve ser exibido para cada estágio ou apenas para o estágio final.
Fator necessário para atingir o alvo	Identifica os fatores necessários para atingir alvos.
Limite mínimo	Especifica o limite mínimo. Os valores abaixo dessa porcentagem serão exibidos em vermelho. Os valores entre essa porcentagem e o limite máximo serão exibidos em amarelo.
Limite máximo	Especifica o limite máximo. Os valores acima dessa porcentagem serão exibidos em verde.
Tamanho	Especifica o tamanho.
Forçar formato padrão e comprimentos de estágio iguais	Indica se o Oracle CRM On Demand Answers forçará automaticamente um formato padrão e comprimentos de estágio iguais no gráfico.
Interação	Indica o nível de interação permitido no gráfico. As opções são Nenhum, Drill e Navegar.

3 Marque a caixa de seleção Exibir resultados para visualizar a exibição de gráfico de funil.

4 Clique em OK para voltar à página Exibições de layout.

5 Para mover ou editar a exibição de gráfico de funil (e outras exibições, conforme o necessário) na página, faça o seguinte:

- n Para mover a exibição para um local diferente da página, arraste a exibição e solte-a no novo local.
- n Para formatar a aparência da exibição de gráfico de funil, clique no botão Formatar exibição para a exibição.

Você pode especificar Célula, Borda, Plano de fundo e Opções de formatação adicionais (Comprimento, Altura, Recuo, Preenchimento à direita, Preenchimento superior, Preenchimento inferior).

- n Para editar a exibição de gráfico de funil existente, clique no botão Editar exibição para a exibição.
- n Para excluir a exibição de gráfico de funil, clique no botão Excluir exibição para a exibição.

6 Quando terminar de fazer suas alterações, salve o relatório.

Adicionando texto narrativo aos resultados

Use a exibição de narrativa para adicionar um ou mais parágrafos de texto para exibição nos relatórios. O texto narrativo é útil para fornecer informações como contexto, texto explicativo ou descrições extensas. Você pode realizar as seguintes ações na exibição de narrativa:

- n Digite uma sentença com espaços reservados para cada coluna nos resultados.
- n Especifique como as linhas deverão ser separadas.
- n Use os botões de formatação para colocar o texto em negrito, itálico ou sublinhado e inserir quebras de linha.
- n Aplique formatação de aparência às fontes usadas na exibição de narrativa ou importe a formatação de fonte de uma exibição salva anteriormente.

Exemplo de cenário de uso da exibição de texto narrativo

Um usuário cria um relatório que retorna o nome da região na segunda coluna, como parte do grupo de resultados. O usuário deseja que a exibição de narrativa seja mostrada no seguinte exemplo, com texto introdutório e cada região listada em uma nova linha:

Este relatório exibe as vendas por região. As regiões são:

Região leste

Região oeste

A seguinte tabela lista e descreve as entradas da exibição de narrativa do usuário:

Campo	Entrada	Explicação
Prefixar	[b] Este relatório exibe as vendas por região. As regiões são: [/b][br][br]	A entrada prefixa a narrativa com texto. O texto é formatado para ser exibido em negrito e é seguido de duas quebras de linha. O usuário posiciona o cursor na caixa de texto Prefixar e clica no botão de texto em negrito (B) para inserir as etiquetas que iniciam e terminam o texto em negrito. O usuário digita o seguinte texto entre as

Campo	Entrada	Explicação
		etiquetas: Este relatório exibe as vendas por região. As regiões são: Em seguida, o usuário clica duas vezes no botão Quebra de linha.
Narrativa	@2	A entrada inclui os resultados da segunda coluna (nome da região) no texto narrativo. O usuário posiciona o cursor na caixa de texto narrativo e digita os caracteres @2.
Separador de linha	[br]	A entrada inicia cada linha do texto narrativo em uma nova linha. O usuário posiciona o cursor na caixa de texto Separador de linha e clica duas vezes no botão Quebra de linha.
Pós-fixar	[br][b] Final do relatório de vendas por região[/b]	A entrada anexa o texto à narrativa, da mesma forma que Prefixar.

Caracteres reservados na exibição de narrativa

Na exibição de narrativa, os seguintes caracteres são reservados:

- @ (arroba, a menos que seja usado como espaço reservado da coluna na caixa de texto de narrativa)
- [(colchete esquerdo)
-] (colchete direito)
- ' (aspa simples)
- \ (barra invertida)

OBSERVAÇÃO: Para incluir um caractere reservado, preceda-o com uma barra invertida (\) para sair dele. Por exemplo, para incluir uma barra invertida no texto narrativo, digite \.

Adicionando ou modificando exibições de narrativa

O procedimento a seguir fornece as etapas para criar uma exibição de narrativa.

Nas caixas de texto, Prefixar, Narrativa e Pós-fixar, você pode usar os botões de formatação para o texto ser exibido em negrito, itálico ou sublinhado.

OBSERVAÇÃO: para incluir uma quebra de linha, use o botão Quebra de linha. O pressionamento da tecla Enter não resulta em várias linhas de texto.

Para adicionar ou modificar uma exibição de narrativa

- 1 Em Oracle CRM On Demand Answers, na página Criar layout, realize uma das seguintes ações:
 - n Para adicionar uma nova exibição de narrativa, clique em Adicionar visualização, selecione Avançado e Narrativa.
 - n Para editar uma exibição de narrativa existente, clique no botão Editar exibição para a exibição.

O espaço de trabalho exibe as opções e configurações da exibição de narrativa.

- 2 Preencha os campos do espaço de trabalho.

A tabela a seguir descreve os campos.

Campo do espaço de trabalho da exibição de narrativa	Comentários
Prefixo	Especifique o cabeçalho da narrativa. Esse texto é exibido no início da narrativa.
Narrativa	Indica o texto narrativo que será exibido para cada linha dos resultados. Use @n para incluir os resultados da coluna designada na narrativa. Por exemplo, @1 insere os resultados da primeira coluna na narrativa e @3 insere os resultados da terceira coluna.
Separador de linha	Especifica uma etiqueta de separador de linha. Para usar um separador diferente do padrão para o formato, insira o separador de linha desejado na caixa de texto Separador de linha.
Pós-fixar	Especifique o rodapé da narrativa. Esse texto é exibido no final da narrativa.

- 3 Para aplicar formatação de aparência à fonte usada na exibição de narrativa, clique no botão Formatar exibição.
- 4 Para importar a formatação de fonte de uma exibição salva anteriormente, clique no botão Importar formatação de outra análise e navegue até a exibição salva.
- 5 Marque a caixa de seleção Exibir resultados para visualizar a exibição de narrativa.
- 6 Clique em OK para voltar à página Exibições de layout.
- 7 Para mover ou editar a exibição de narrativa (e outras exibições, conforme o necessário) na página, faça o seguinte:
 - n Para mover a exibição para um local diferente da página, arraste a exibição e solte-a no novo local.
 - n Para formatar a aparência da exibição de narrativa, clique no botão Formatar exibição para a exibição.

Você pode especificar Célula, Borda, Plano de fundo e Opções de formatação adicionais (Comprimento, Altura, Recuo, Preenchimento à direita, Preenchimento superior, Preenchimento inferior).

 - n Para editar a exibição de narrativa, clique no botão Editar exibição para a exibição.

n Para excluir a exibição de narrativa, clique no botão Excluir exibição para a exibição.

8 Quando terminar de fazer suas alterações, salve o relatório.

Mostrando resultados nos letreiros digitais de rolagem

Um letreiro digital exibe os resultados de um relatório como um letreiro (movendo resultados na rolagem da página). Você pode personalizar o tamanho da área de rolagem, a velocidade e a direção da rolagem dos resultados e outras configurações de exibição.

OBSERVAÇÃO: Se o navegador da Web não aceitar texto móvel, os resultados serão exibidos, mas não rolarão na página.

Para adicionar ou modificar uma exibição de letreiro digital

1 Em Oracle CRM On Demand Answers, na página Criar layout, realize uma das seguintes ações:

n Para adicionar uma nova exibição de letreiro digital, clique em Adicionar exibição, selecione Avançado e Letreiro digital.

n Para editar uma exibição de letreiro digital existente, clique no botão Editar exibição correspondente.

O espaço de trabalho mostra as opções e as configurações da exibição de letreiro digital.

2 Para gerar configurações padrão para a maioria dos campos mais usados, clique no botão Definir padrões.

CUIDADO: Se você clicar no botão Definir padrões depois de informar valores em outros campos, os valores informados serão apagados.

3 Para limpar todos os campos, clique no botão Limpar campos.

OBSERVAÇÃO: Depois de limpar todos os campos, você pode clicar no botão Definir padrão para restaurar as configurações padrão para a maioria dos campos mais usados.

4 Preencha os campos do espaço de trabalho.

A tabela a seguir descreve os campos.

Campo do espaço de trabalho da exibição de letreiro digital	Descrição
Comportamento	<p>Especifica como os resultados se movem no letreiro digital:</p> <p>Rolagem. Os resultados começam ocultos, rolam pela página e para fora dela antes de repetir.</p> <p>Slide. Os resultados começam ocultos, rolam pela página e param antes de tocar o outro lado.</p> <p>Alternativo. Os resultados avançam para trás e para frente dentro do letreiro.</p>

Campo do espaço de trabalho da exibição de letreiro digital	Descrição
Direção	Especifica a direção do movimento dos resultados no letreiro digital (Esquerdo, Direito, Para baixo ou Para cima).
Largura	Especifica o tamanho do letreiro digital, em pixels ou como porcentagem da largura da página. Por exemplo, o valor 200 indica uma largura de 200 pixels e o valor 25% indica a largura de um quarto da página.
Altura	Especifica a altura do letreiro digital, em pixels, ou como porcentagem da altura da página. Por exemplo, o valor 200 indica uma altura de 200 pixels e o valor 25% indica a altura de um quarto da página.
Texto inicial	Especifica qualquer texto ou gráfico opcional para ser exibido no início de cada redesenho dos resultados. Você pode usar HTML para formatar o texto. Se você incluir uma imagem, deverá saber onde ela está localizada. Se a imagem for apenas o seu uso, o seguinte local é um exemplo: c:\mycomputer\temp\report.gif Se a imagem será usada em um ambiente compartilhado ou site da Web, ela deverá estar em uma unidade de rede acessível a todos os usuários. Para uma imagem compartilhada, especifique o nome UNC, por exemplo: \\ALLUSERS\graphics\report.gif
Formato de linha	Especifica o HTML a ser usado na formatação das linhas nos resultados. Para incluir os resultados de uma coluna designada, use @n. Por exemplo, @1 insere os resultados da primeira coluna e @3 insere os resultados da terceira coluna.
Separador de linha	Especifica o caractere que separa uma linha da outra.
Separador de coluna	Especifica o caractere que separa uma coluna da outra. Ele é usado quando o formato da linha está em branco, o que resulta na exibição de todas as colunas.

Campo do espaço de trabalho da exibição de letreiro digital	Descrição
Texto final	<p>Especifica qualquer texto ou gráfico opcional para ser exibido no fim de cada redesenho dos resultados. Você pode usar HTML para formatar o texto.</p> <p>Se você incluir uma imagem, deverá saber onde ela está localizada. Se a imagem for apenas o seu uso, o seguinte local é um exemplo:</p> <p>c:\mycomputer\temp\report.gif</p> <p>Se a imagem será usada em um ambiente compartilhado ou site da Web, ela deverá estar em uma unidade de rede acessível a todos os usuários. Para uma imagem compartilhada, especifique o nome UNC, por exemplo:</p> <p>\\ALLUSERS\graphics\report.gif</p>

OBSERVAÇÃO: vários desses campos são preenchidos previamente com HTML que fornece formatação inicial. Tenha cuidado ao editar este texto, para que o HTML original continue válido. Se você remover o HTML de um dos campos, deverá removê-lo dos outros também, caso contrário, o letreiro digital não funcionará corretamente.

5 Para especificar opções adicionais, siga o seguinte procedimento:

- a** Clique no botão Avançado.

É exibida a caixa de diálogo Opções avançadas do letreiro digital.

- b** Selecione as opções avançadas desejadas e clique em OK.

A tabela a seguir descreve as opções avançadas.

Opções avançadas do espaço de trabalho da exibição do letreiro digital	Descrição
Nº de loops	<p>Especifica o número de vezes que os resultados farão a rolagem. O padrão é um número infinito de vezes.</p> <p>Você deve especificar um número inteiro.</p>
Valor da rolagem	Define o número de pixels entre redeseños sucessivos dos resultados. Quanto maiores forem os valores, mais rápidos e menos suaves será a rolagem.
Atraso de rolagem	Especifica o número de milissegundos entre redeseños sucessivos dos resultados. Quanto maiores forem os valores, mais lenta será a rolagem.

Opções avançadas do espaço de trabalho da exibição do letreiro digital	Descrição
Cor do plano de fundo	Especifica a cor usada no plano de fundo. Dependendo do que for aceito pelo navegador, será possível informar um nome de cor, como amarelo ou azul, ou usar o formato hexadecimal de 6 dígitos, como #AFEEEE para turquesa pálido. (Você pode omitir o caractere de cerquilha no formato hexadecimal.)
Atributos adicionais do letreiro	Especifica outras opções do letreiro que o seu navegador possa aceitar, como ALIGN="top middle bottom" para alinhar o letreiro digital na parte superior, do meio ou inferior do texto ao redor. Você pode também adicionar HTML para personalizar ainda mais a aparência do letreiro digital.

- 6 Marque a caixa de seleção Exibir resultados para visualizar a exibição de letreiro digital.
- 7 Clique em OK para voltar à página Exibições de layout.
- 8 Para mover ou editar a exibição de letreiro digital (e outras exibições, conforme o necessário) na página, execute este procedimento:
 - n Para mover a exibição para um local diferente da página, arraste a exibição e solte-a no novo local.
 - n Para formatar a aparência da exibição de letreiro digital, clique no botão Formatar exibição correspondente.

 Você pode especificar Célula, Borda, Plano de fundo e Opções de formatação adicionais (Comprimento, Altura, Recuo, Preenchimento à direita, Preenchimento superior, Preenchimento inferior).
 - n Para editar a exibição de letreiro digital, clique no botão Editar exibição correspondente.
 - n Para excluir a exibição de letreiro digital, clique no botão Excluir exibição correspondente.
- 9 Quando terminar de fazer suas alterações, salve o relatório.

Alertando os usuários para a inexistência de dados

Use a exibição Sem resultados para especificar o texto explicativo a ser exibido caso o relatório não retorne resultados. O texto informa aos usuários que não havia dados.

Para adicionar ou modificar uma exibição Sem resultados

- 1 Em Oracle CRM On Demand Answers, na página Criar layout, realize uma das seguintes ações:
 - n Para adicionar uma nova exibição Sem resultados, clique em Adicionar visualização, selecione Avançado e Sem resultados.

- n Para editar uma exibição Sem resultados existente, clique no botão Editar exibição para a exibição. O espaço de trabalho mostra a exibição Sem resultados.
- 2 Insira o texto explicativo nas caixas Cabeçalho e Texto.
- 3 Marque a caixa de seleção Exibir resultados para visualizar a exibição Sem resultados.
- 4 Clique em OK para voltar à página Exibições de layout.
- 5 Para mover ou editar a exibição Sem resultados (e outras exibições, conforme o necessário) na página, faça o seguinte:
 - n Para mover a exibição para um local diferente da página, arraste a exibição e solte-a no novo local.
 - n Para formatar a aparência da exibição Sem resultados, clique no botão Formatar exibição para a exibição.

Você pode especificar Célula, Borda, Plano de fundo e Opções de formatação adicionais (Comprimento, Altura, Recuo, Preenchimento à direita, Preenchimento superior, Preenchimento inferior).
 - n Para editar a exibição Sem resultados, clique no botão Editar exibição para a exibição.
 - n Para excluir a exibição Sem resultados, clique no botão Excluir exibição para a exibição.
- 6 Quando terminar de fazer suas alterações, salve o relatório.

Etapa 3: Definir prompts (opcional)

Para permitir que os usuários do Oracle CRM On Demand Answers especifiquem um valor de filtro ao executarem um relatório, defina um prompt de tempo de execução para o relatório. Os prompts de tempo de execução são úteis porque pode ser necessário filtrar os relatórios de forma diferente, baseado nos diferentes usuários ou nas datas em que os relatórios são executados.

Um prompt de tempo de execução é diferente de um filtro pré-criado porque um filtro é configurado quando o relatório é definido e não pode ser alterado sem a revisão do próprio relatório. Por exemplo, se você definir um prompt em Tipo de conta do relatório, seus funcionários serão solicitados a selecionar o valor do Tipo de conta que verão ao executarem o relatório. Se definir o filtro pré-criado como um Tipo de conta específico, por exemplo, Concorrente, o filtro será embutido em código e não poderá ser alterado pelo usuário no tempo de execução.

Você pode criar prompts na página Definir prompts do Oracle CRM On Demand Answers. Para acessar a página Definir prompts, crie uma nova análise, conforme descrito em [Conceitos básicos de respostas \(relatórios personalizados\)](#) (na página 762) ou abra uma análise existente no Oracle CRM On Demand Answers.

Você pode criar dois tipos de prompts:

- n Prompt de filtro de coluna

Um prompt de filtro de coluna fornece filtragem geral de uma coluna de um relatório. Esse prompt pode apresentar todas as opções de uma coluna ou pode apresentar opções restritas. Por exemplo, se um relatório contém um filtro Região=Leste, as opções de restrição da coluna Cidade restringem as

seleções para cidades da região leste apenas. Isso elimina a seleção de um filtro mutuamente exclusivo que poderia resultar na inexistência de dados.

Prompt de imagem

Um prompt de imagem fornece uma imagem na qual os usuários podem clicar para selecionar critérios de um relatório. Por exemplo, em uma organização de vendas, os usuários podem clicar em seus territórios a partir de uma imagem de um mapa para ver as informações sobre vendas, ou clicar na imagem de um produto para ver as informações sobre vendas desse produto. Os usuários que sabem como usar a etiqueta HTML <map> podem criar uma definição de mapa de imagem.

OBSERVAÇÃO: No Oracle CRM On Demand Answers, não é possível ver os prompts nas páginas Definir critérios, Criar layout, Definir prompts e Revisar. Os prompts são exibidos quando você visualiza a análise e quando os usuários executam a análise.

Tópicos relacionados

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas:

 [Adicionando prompts de filtro de coluna](#) (na página 985)

 [Adicionando prompts de imagem](#) (na página 987)

Adicionando prompts de filtro de coluna

Um prompt de filtro de coluna permite que os usuários selecionem valores para filtrar uma coluna de um relatório. Você pode definir o intervalo de possíveis valores de filtro e como o usuário selecionará os valores de filtro do relatório.

Você define prompts de filtro de coluna na página Definir prompts do Oracle CRM On Demand Answers. Quando há vários prompts de filtro de coluna criados para um relatório, eles são apresentados ao usuário um de cada vez, na ordem em que estão listados, de cima para baixo.

Para adicionar ou modificar um prompt de filtro de coluna

- 1 No Oracle CRM On Demand Answers, na página Definir prompts, clique em Criar prompt e selecione Prompt de filtro de coluna.
- 2 Na caixa de diálogo Propriedades do prompt, digite uma legenda para o prompt de filtro de coluna na caixa Legenda.
A legenda aparece quando um usuário executa o relatório.
- 3 Insira uma descrição na caixa Descrição (opcional).
- 4 Na lista suspensa Filtrar coluna, selecione a coluna do relatório que deseja filtrar e, na lista suspensa de Operador, selecione o operador que será usado.
Se desejar que o usuário selecione o operador, selecione o operador *Solicitar ao usuário.
- 5 Especifique como o usuário deverá selecionar valores, clicando na opção apropriada.

Os usuários podem selecionar valores em uma lista suspensa ou percorrer as opções e inseri-las em uma caixa de texto.

OBSERVAÇÃO: são permitidos, no máximo, 1.000 valores, se selecionados em uma lista suspensa.

- 6 Para permitir que o usuário selecione apenas um valor para o prompt de filtro de coluna, marque a caixa de seleção Valor único.

- 7 Em Que valores devem ser exibidos para o item do usuário, selecione uma destas opções:

n Para não exibir nenhum valor, clique em Nenhum.

O usuário precisará informar um valor.

n Para exibir todos os valores possíveis, clique em Todos os valores.

n Para mostrar um subconjunto de valores, clique em Valores limitados por filtro ou Resultados SQL.

Valores limitados por filtro. A limitação de valores é útil quando são solicitadas várias colunas ou quando os resultados já contêm um filtro. Isso impede que um usuário escolha valores que resultem na inexistência de dados. Por exemplo, suponhamos que um relatório contenha uma coluna de país e uma de cidade, e já contenha o filtro País=França. Com a seleção de valores limitados para o filtro da coluna de cidade, as opções são restritas a cidades da França apenas, o que impossibilita a escolha de filtros mutuamente exclusivos, como País=Itália e Cidade=Paris. A limitação de valores pode exigir mais tempo para processar o prompt em comparação com as outras duas opções.

Resultados SQL. Para limitar os valores aos resultados com uma instrução SQL, clique na opção Resultados SQL e digite a instrução SQL na caixa de texto. Quando se usa um prompt de Resultados SQL, aplicam-se as seguintes condições:

- n Você não pode encadear prompts de Resultados SQL. Por exemplo, se você tiver dois prompts de Resultados SQL, os valores filtrados de um prompt não afetarão o outro prompt.
- n Se o primeiro prompt for de Resultados SQL e o segundo for um prompt normal, o resultado do segundo será limitado aos resultados do primeiro, isso se o segundo prompt tiver a opção Valores limitados por filtro selecionada. Se o primeiro prompt for normal e o segundo for um prompt de Resultados SQL, os dois prompts não poderão ser encadeados.
- n Prompts sem Resultados SQL podem ser sempre encadeados, independentemente da ordem dos prompts.
- n O número máximo de valores disponíveis para a lista suspensa do prompt é 1.000. Se o resultado SQL retornar mais de 1.000 registros, apenas esses 1.000 iniciais serão exibidos.

- 8 Selecione as opções na área de Outras opções:

n Para permitir que o usuário restrinja as opções de filtro, marque a caixa de seleção Permitir que o usuário restrinja opções. Se essa caixa for marcada, os usuários visualizarão uma lista de opções, na qual poderão usar condições (por exemplo, começa com, termina com e contém) para restringir as opções.

As opções restritas ajudam o usuário a localizar os valores que serão usados como filtro. Por exemplo, se um filtro contiver todas as cidades da França, o usuário poderá restringir as opções de filtro a cidades que começam com P.

n Para permitir que um usuário ignore esse filtro de coluna, marque a caixa de seleção Permitir que o usuário ignore o prompt.

Isso faz com que a opção Ignorar prompt seja exibida. O usuário pode clicar nessa opção para deixar de fazer uma seleção para esse filtro.

9 Quando terminar, clique em OK.

O prompt de filtro de coluna é exibido na página Definir prompts.

10 Para visualizar o prompt de filtro de coluna, clique no botão Visualizar análise.

Para modificar as propriedades de um prompt de filtro de coluna

1 Clique no botão Propriedades do prompt.

2 Na caixa de diálogo Propriedades do prompt, faça as alterações e clique em OK.

Para mover um prompt de filtro de coluna para cima ou para baixo na ordem de execução

n Clique nas setas para cima e para baixo até que os prompts estejam na ordem desejada.

As setas para cima e para baixo só são exibidas quando há mais de um prompt para análise.

Para excluir um prompt de filtro de coluna

n Clique no botão Excluir do prompt.

Adicionando prompts de imagem

Um prompt de imagem fornece uma imagem na qual os usuários clicam para selecionar critérios de relatório. Por exemplo, em uma imagem que mostra produtos, os usuários podem clicar em um produto. O produto selecionado é usado para filtrar o relatório subjacente. Para criar um prompt de imagem, você precisa saber como usar a etiqueta HTML <map> para criar uma definição de mapa de imagem.

Os prompts de imagem são definidos na página Definir prompts do Oracle CRM On Demand Answers. Quando você tiver criado vários prompts de imagem para um relatório, eles serão executados na ordem em que estiverem listados, ou seja, de cima para baixo.

Para adicionar ou modificar um prompt de imagem

1 No Oracle CRM On Demand Answers, na página Definir prompts, clique em Criar prompt e selecione Prompt de imagem.

2 Na caixa de diálogo Propriedades do prompt de mapa de imagem, digite uma legenda para o prompt de imagem na caixa Legenda.

A legenda aparecerá quando um usuário executar o relatório. Você pode incluir etiquetas de marcação HTML na legenda, como , <center>, e <table>.

3 Insira uma descrição na caixa Descrição (opcional).

4 Informe o local e o nome da imagem na caixa URL da imagem.

Se o prompt de imagem for apenas para o seu uso, especifique um local que somente você pode acessar, por exemplo c:\mycomputer\temp\map.gif. Para um prompt de imagem que ficará disponível para outros usuários, especifique o nome UNC (Convenção de nomenclatura universal), por exemplo, \\ALLUSERS\graphics\map.gif, ou um site acessível a todos os seus usuários, como http://minhaempresa.com/imagemap.gif.

5 Insira as etiquetas HTML <map> e os dados apropriados na caixa HTML.

É necessária uma instrução HTML <map> com elementos <area>. Cada elemento <area> deve especificar os atributos shape= e coords=. O atributo alt=, se for especificado, será mapeado para o título de Área. Por exemplo:

```
<map>
```

```
    <area alt="Top-left" shape="rect" coords="0, 0, 50, 50">
```

```
    <area alt="Top-right" shape="rect" coords="50, 0, 100, 50">
```

```
    <area alt="Bottom" shape="rect" coords="0, 50, 100, 100">
```

```
</map>
```

6 Para extrair as informações do mapa de imagem do HTML, clique no link Extrair mapa de imagem do HTML.

É aberta a caixa de diálogo Propriedades do prompt de mapa de imagem para exibir os títulos, os formatos e as coordenadas informados na caixa HTML.

n Você pode alterar os valores no título de área, se desejar. Esse texto é exibido quando o usuário move o ponteiro sobre a área da imagem.

n Para cada área, na caixa Coluna, informe o nome da coluna que será passado quando o usuário clicar nela, e o valor que será usado.

OBSERVAÇÃO: A coluna precisa ter um nome totalmente qualificado, no formato *Tabela.Nomedacoluna*.

n Use aspas duplas nos nomes de coluna que contêm espaços, por exemplo:

n Account."Account Country"

n "Units shipped"

7 Quando terminar, clique em OK.

O prompt de imagem é exibido na página Definir prompts.

8 Para visualizar o prompt de imagem, clique no botão Visualizar análise.

Quando você clica em uma área da imagem, o filtro subjacente criado para essa área é exibido. Clique no link Atualizar para ver os resultados. Você pode alterar os critérios de filtro e clicar novamente no link Atualizar para ver a alteração refletida nos resultados.

Para modificar as propriedades de um prompt de imagem

- 1 Clique no botão Propriedades do prompt.
- 2 Na caixa de diálogo Propriedades do prompt de mapa de imagem, faça as alterações e clique em OK.

OBSERVAÇÃO: No Oracle CRM On Demand Answers, não é possível ver os prompts nas páginas Definir critérios, Criar layout, Definir prompts e Revisar. Os prompts são exibidos quando você visualiza a análise e quando os usuários executam a análise.

Etapa 4: Revisar relatórios

Quando terminar de criar ou modificar um relatório, você pode revisá-lo na página Revisar do Oracle CRM On Demand Answers.

Para revisar um relatório

- No Oracle CRM On Demand Answers, clique na Etapa 4 - Revisar.

Quando concluir a revisão dos critérios, da apresentação e assim por diante, você pode clicar no botão Visualizar análise para visualizar a versão final do relatório em uma janela separada.

OBSERVAÇÃO: Você deve clicar em Visualizar análise para visualizar qualquer prompt que tenha definido no relatório.

Na página Revisar, também é possível imprimir ou fazer o download do relatório.

Tópicos relacionados

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas:

- [Tornando públicos os relatórios personalizados](#) (na página 989)
- [Finalizando a análise](#) (na página 990)

Tornando públicos os relatórios personalizados

Antes de disponibilizar um relatório para todos os funcionários, verifique seu conteúdo e formato executando um teste e obtendo aprovação da pessoa que solicitou o relatório. O revisor deverá verificar o seguinte:

- O relatório inclui todas as colunas necessárias.
- As colunas estão classificadas corretamente.
- Os filtros estão limitando os dados corretamente.
- Os gráficos apresentam os dados de forma útil.

Você pode liberar os relatórios criados para que todos os funcionários da empresa possam usá-los. Esses relatórios são exibidos na seção Análises personalizadas compartilhadas da Página inicial de relatórios.

Para tornar público o relatório

- 1 No Oracle CRM On Demand, clique na guia Relatórios.
- 2 Na Página inicial de relatórios, na seção Relatórios e análises personalizados, clique em Gerir análises para abrir o Oracle CRM On Demand Answers.
- 3 No Oracle CRM On Demand Answers, abra o relatório.
- 4 Clique em Salvar.
- 5 Selecione a pasta na qual deseja salvar o relatório.
- 6 Clique em OK para salvar o relatório.

Tornar um relatório público libera o relatório para que outros funcionários da empresa, com visibilidade à pasta que contém esse relatório, possam acessá-lo. O seu relatório particular continua salvo em Minhas pastas, caso queira executá-lo ou revisá-lo em uma análise dinâmica mais tarde.

Finalizando a análise

Ao terminar de definir os critérios, a apresentação e os prompts opcionais para a sua análise no Oracle CRM On Demand Answers, salve suas alterações.

Para finalizar sua análise e salvá-la

- 1 No Oracle CRM On Demand Answers, na página Definir critérios, Criar layout, Definir prompts ou Revisar, clique no botão Finalizar.
- 2 Selecione a pasta na qual deseja salvar o relatório.
DICA: Primeiro, salve o relatório como particular, usando Minhas pastas. Depois de verificar a configuração, poderá salvá-lo em Pastas compartilhadas públicas para que outros usuários usem e, exclua-o de Minhas pastas. Os relatórios salvos em Pastas compartilhadas são acessados pelo link Análises personalizadas compartilhadas, na seção Relatórios e análises personalizados da Página inicial de relatórios, e ficam visíveis para todos os funcionários que tiverem acesso à pasta quando você salvou o relatório.
- 3 Informe o nome do relatório.
DICA: Use uma convenção de nomenclatura consistente que todos os usuários reconheçam. Além disso, evite usar espaços em branco extras ou símbolos, como apóstrofes, ao nomear os relatórios.
- 4 Insira uma breve descrição do relatório, de 2.000 caracteres no máximo. As informações especificadas para o nome e descrição são exibidas na Página inicial de relatórios dos funcionários, exatamente como você as inseriu.
DICA: use a descrição para que os usuários saibam se o relatório contém dados históricos ou em tempo real.

5 Clique em OK.

O relatório é salvo, a janela Criar e exibir análise é fechada, e a janela Conceitos básicos de respostas é exibida. O relatório personalizado é armazenado na pasta que você especificou. Acesse-o mais tarde no Oracle CRM On Demand Answers clicando no botão Abrir análise.

Usando funções em análises

As funções SQL executam vários cálculos nos valores de coluna. Esta seção explica a sintaxe das funções aceitas pelo Oracle CRM On Demand Answers. Além disso, explica como expressar literais. Existem funções de agregação, string, matemática, calendário, data/hora, conversão e do sistema.

Você pode usar funções em qualquer parte do Oracle CRM On Demand Answers que permita fórmulas ou expressões SQL. Por exemplo:

- Fórmulas de coluna.** Para obter mais informações, consulte [Definindo fórmulas de coluna](#) (na página 926).
- Fórmulas de filtro.** Para obter mais informações, consulte [Adicionando filtros a colunas](#) (na página 906).
- Bins.** Para obter mais informações, consulte [Adicionando filtros a colunas](#) (na página 906).

Nomes de fórmula

Quando você faz referência a uma coluna em uma função, deve usar seu nome de fórmula interno. Todas as colunas têm dois nomes diferentes:

- O *nome de exibição* da coluna é o nome exibido na seção Área do assunto ativo, à esquerda da página, sob um nome de pasta específico. Esses nomes são usados como rótulos padrão dos cabeçalhos de coluna. Os nomes mudam de acordo com a definição de idioma do usuário, assim como qualquer alteração de nome de campo feita pelo administrador do Oracle CRM On Demand da empresa.
- O *nome da fórmula* é um nome interno fixo de cada coluna. Esses nomes estão sempre em inglês. Os nomes de fórmula contêm duas partes separadas por um ponto. A primeira parte corresponde ao nome da pasta e a segunda corresponde à coluna. Se houver algum espaço no nome da pasta ou no nome da coluna, essa parte deverá ficar entre aspas duplas. A parte de nome da pasta do nome da fórmula geralmente é igual ao nome da pasta exibido, mas nem sempre.

A tabela a seguir fornece exemplos de nomes de fórmula que correspondem aos nomes de pasta e de exibição de uma coluna.

Nome da pasta	Nome de exibição	Nome da fórmula
Conta	Nº de telefone principal	Account."Phone Number"
Conta	Receitas anuais	Account."Annual Revenue"
Data de criação	Trimestre/Ano fiscal	"Date Created"."Fiscal Quarter/Yr"
Propriedade do usuário	ID do usuário	Employee."Employee ID"

Localizando o nome da fórmula

Para determinar o nome da fórmula de uma coluna, primeiramente adicione a coluna a um relatório. Clique em Editar fórmula [fx] e, em seguida, na guia Fórmula da coluna da caixa de diálogo resultante. O nome da fórmula dessa coluna pode ser encontrada na caixa de texto Fórmula da coluna.

DICA: com o cursor na caixa de diálogo Fórmula da coluna, clique em uma coluna na barra de Ação para inserir o nome da fórmula da coluna diretamente na caixa de texto, no local do cursor (mas a coluna não é adicionada à lista de colunas do relatório). Esse atalho funciona somente para a caixa de diálogo Fórmula da coluna, não para outras caixas de diálogo em que o SQL pode ser inserido.

Para obter mais informações, consulte os seguintes tópicos:

- [Expressando literais](#) (na página 992)
- [Funções de agregação](#) (na página 993)
- [Funções de string](#) (na página 1004)
- [Funções matemáticas](#) (na página 1011)
- [Funções de data/hora de calendário](#) (na página 1018)
- [Funções de conversão](#) (na página 1026)
- [Funções do sistema](#) (na página 1027)

Expressando literais

Um literal é um valor não nulo correspondente a um determinado tipo de dados. Os literais normalmente são valores de constante; ou seja, são valores que são usados literalmente, *como estão*, sem alterá-los. Um valor de literal precisa estar de acordo com o tipo de dados que ele representa.

Esta seção descreve como expressar cada tipo de literal no Oracle CRM On Demand Answers.

Literais de caractere

Um literal de caractere contém caracteres como letras, números e símbolos. Para expressar um literal de caractere, coloque a string de caracteres entre aspas simples ('). O comprimento do literal é determinado pelo número de caracteres que estão entre aspas simples.

Literais de data/hora

O padrão SQL 92 define três tipos de literais de data/hora nos seguintes formatos:

DATE 'aaaa-MM-dd'

TIME 'hh:MM:ss'

TIMESTAMP 'aaaa-MM-dd hh:mm:ss'

Esses formatos são fixos. Para expressar um literal de data/hora, use as palavras-chave DATE, TIME ou TIMESTAMP, seguidos de uma string de data/hora entre aspas simples. Dois dígitos são necessários para todos os componentes que não de ano, mesmo que o valor seja um único dígito.

Exemplo:

CASE

WHEN Opportunity. "Close Date" >= TIMESTAMP '2006-01-01 00:00:00' THEN '2006'

ELSE 'Pre-2006'

END

Literais numéricos

Um literal numérico representa um valor de um tipo de dados numéricos. Para expressar um literal numérico, basta incluir o número.

Não coloque literais numéricos entre aspas simples, pois isso expressará o literal como um literal de caractere.

Um número pode ser precedido de um sinal de mais (+) ou de menos (-) para indicar um número positivo ou negativo, respectivamente. Os números podem conter um ponto decimal e números decimais.

Para expressar números de ponto de flutuação como constantes de literal, informe um número seguido da letra *E* (maiúscula ou minúscula) e seguido do sinal de mais (+) ou de menos (-) para indicar um expoente positivo ou negativo. Nenhum espaço é permitido entre os números inteiros; a letra *E* e o sinal do expoente.

Exemplos:

52

2,98

-326

12,5E6

Funções de agregação

As funções de agregação executam trabalho em vários valores para criar resultados resumidos. Elas não podem ser usadas para formar uma agregação aninhada nas expressões das colunas que têm uma regra de agregação padrão predefinida por Oracle CRM On Demand Answers.

Avg

Calcula o valor médio (média) de uma expressão de um grupo de resultados. Precisa usar uma expressão numérica como seu argumento.

Sintaxe:

AVG (expressão_n)

em que:

<i>expressão_n</i>	Qualquer expressão avaliada como um valor numérico.
--------------------	---

AvgDistinct

Calcula a média de todos os valores distintos de uma expressão. Precisa usar uma expressão numérica como seu argumento.

Sintaxe:

AVG (DISTINCT expressão_n)

em que:

expressão_n Qualquer expressão avaliada como um valor numérico.

BottomN

Classifica os menores n valores do argumento da expressão de 1 a n, sendo que 1 corresponde ao valor numérico mais baixo. A função BOTTOMN opera nos valores retornados no grupo de resultados.

Sintaxe:

BOTTOMN (expressão_n, n)

em que:

expressão_n Qualquer expressão avaliada como um valor numérico.

n Qualquer número inteiro positivo. Representa o número inferior de classificações exibidas no grupo de resultados; 1 é a classificação mais baixa.

OBSERVAÇÃO: Uma consulta pode conter apenas uma expressão BOTTOMN.

Contagem

Calcula o número de linhas que têm um valor não nulo para a expressão. Normalmente, a expressão é um nome de coluna, caso em que é retornado o número de linhas com valores não nulos dessa coluna.

Sintaxe:

COUNT (expressão)

em que:

expressão Qualquer expressão.

CountDistinct

Adiciona processamento distinto à função COUNT.

Sintaxe:

COUNT (DISTINCT expressão)

em que:

expressão Qualquer expressão.

Count (*) (CountStar)

Conta o número de linhas.

Sintaxe:

COUNT (*)

Por exemplo, se uma tabela chamada Fatos contivesse 200.000.000 linhas, a seguinte consulta retornaria os seguintes resultados:

```
SELECT COUNT(*) FROM Facts
```

```
COUNT(*)
```

```
200000000
```

Mavg

Calcula uma média de movimento das últimas n linhas de dados, inclusive da linha atual.

A média da primeira linha é igual à expressão numérica da primeira linha; a média da segunda linha é calculada usando a média das duas primeiras linhas de dados; a média da terceira linha é calculada usando a média das três primeiras linhas de dados e assim por diante. Quando a enésima linha for atingida, a média será calculada com base nas últimas n linhas de dados.

Sintaxe:

MAVG (numExpr, integer)

em que:

numExpr Qualquer expressão avaliada como um valor numérico.

integer Qualquer número inteiro positivo. Representa a média das últimas n linhas de dados.

Max

Calcula o valor máximo (maior valor numérico) das linhas que satisfazem o argumento de expressão numérica.

Sintaxe:

MAX (*expressão*)

em que:

expressão Qualquer expressão.

Median

Calcula o valor mediano das linhas que satisfazem o argumento de expressão numérica. Quando há um número igual de linhas, o mediano é a média das duas linhas do meio. Esta função sempre retorna um dobro.

Sintaxe:

MEDIAN (*expressão_n*)

em que:

expressão_n Qualquer expressão avaliada como um valor numérico.

Min

Calcula o valor mínimo (menor valor numérico) das linhas que satisfazem o argumento de expressão numérica.

Sintaxe:

MIN (*expressão*)

em que:

expressão Qualquer expressão.

NTile

A função NTILE determina a classificação de um valor em termos de intervalo especificado pelo usuário. Ela retorna inteiros que representam qualquer intervalo de classificações. Em outras palavras, o conjunto de dados classificado resultante é dividido em vários blocos, sendo que há aproximadamente um número igual de valores em cada bloco.

Sintaxe:

NTILE (*expressão_n*, *n*)

em que:

expressão_n Qualquer expressão avaliada como um valor numérico.

n Um número inteiro positivo e não nulo que representa o número de blocos.

Se o argumento `expressão_n` não é NULO, a função retorna um número inteiro que representa uma classificação no intervalo relatado.

NTile com `n=100` retorna o que é geralmente chamado de *percentil* (com números que variam de 1 a 100, sendo que 100 representa o máximo da classificação). Esse valor é diferente dos resultados da função de percentil do Oracle BI Server, que atende o que chamamos de *classificação de percentil* no SQL 92 e retorna valores de 0 a 1.

Percentile

Calcula uma classificação de percentil de cada valor de satisfaz o argumento de expressão numérica. Os intervalos de classificação de percentil são de 0 (primeiro percentil) a 1 (100º percentil), inclusive.

A função PERCENTILE calcula o percentil com base nos valores do grupo de resultados da consulta.

Sintaxe:

PERCENTILE (`expressão_n`)

em que:

`expressão_n` Qualquer expressão avaliada como um valor numérico.

Rank

Calcula a classificação de cada valor de satisfaz o argumento de expressão numérica. O número mais alto é atribuído a uma classificação 1, e cada classificação sucessiva é atribuída ao próximo número inteiro consecutivo (2, 3, 4,...). Se alguns valores forem iguais, será atribuído a eles a mesma classificação (por exemplo, 1, 1, 1, 4, 5, 5, 7...).

A função RANK calcula a classificação com base nos valores do grupo de resultados da consulta.

Sintaxe:

RANK (`expressão_n`)

em que:

`expressão_n` Qualquer expressão avaliada como um valor numérico.

StdDev

A função STDDEV retorna o desvio padrão de um conjunto de valores. O tipo de retorno é sempre um dobro.

Sintaxe:

STDDEV(`[ALL | DISTINCT] expressão_n`)

em que:

expressão_n Qualquer expressão avaliada como um valor numérico.

n Se for especificado ALL, o desvio padrão será calculado para todos os dados do conjunto.

n Se for especificado DISTINCT, todas as duplicações serão ignoradas no cálculo.

n Se nada for especificado (padrão), todos os dados serão considerados.

Existem duas outras funções relacionadas ao STDDEV:

STDDEV_POP([ALL | DISTINCT] expressão_n)

STDDEV_SAMP([ALL | DISTINCT] expressão_n)

STDDEV e STDDEV_SAMP são sinônimos.

StdDev_Pop

Retorna o desvio padrão para um conjunto de valores usando a fórmula computacional de variação de preenchimento e desvio padrão.

Sintaxe:

StdDev_Pop([ALL | DISTINCT] numExpr)

em que:

numExpr Qualquer expressão avaliada como um valor numérico.

n Se for especificado ALL, o desvio padrão será calculado para todos os dados do conjunto.

n Se for especificado DISTINCT, todas as duplicações serão ignoradas no cálculo.

Sum

Calcula a soma obtida pela adição de todos os valores que satisfazem o argumento de expressão numérica.

Sintaxe:

SUM (*expressão_n*)

em que:

expressão_n Qualquer expressão avaliada como um valor numérico.

SumDistinct

Calcula a soma obtida pela adição de todos os valores distintos que satisfazem o argumento de expressão numérica.

Sintaxe:

SUM(DISTINCT expressão_n)

em que:

expressão_n Qualquer expressão avaliada como um valor numérico.

TopN

Classifica os n valores mais altos do argumento da expressão de 1 a n, sendo que 1 corresponde ao maior valor numérico.

A função TOPN opera nos valores retornados no grupo de resultados.

Sintaxe:

TOPN (expressão_n, n)

em que:

expressão_n Qualquer expressão avaliada como um valor numérico.

n Qualquer número inteiro positivo. Representa o número superior de classificações exibidas no grupo de resultados; 1 é a classificação mais alta.

Uma consulta pode conter apenas uma expressão TOPN.

Funções de agregação contínua

As funções de agregação contínua são semelhantes às agregações funcionais por usarem um conjunto de registros como entrada, mas em vez de enviarem a única agregação do conjunto inteiro de registros, enviam a agregação baseada em registros encontrados até o momento.

Esta seção descreve as funções de agregação contínua aceitas pelo Oracle BI Server.

MAVG

Calcula uma média de movimento das últimas n linhas de dados no grupo de resultados, inclusive da linha atual.

Sintaxe:

MAVG (expressão_n, n)

em que:

<i>expressão_n</i>	Qualquer expressão avaliada como um valor numérico.
<i>n</i>	Qualquer número inteiro positivo. Representa a média das últimas n linhas de dados.

A média da primeira linha é igual à expressão numérica da primeira linha; a média da segunda linha é calculada usando a média das duas primeiras linhas de dados; a média da terceira linha é calculada usando a média das três primeiras linhas de dados e assim por diante, até atingir a enésima, quando a média será calculada com base nas últimas n linhas de dados.

MSUM

Esta função calcula uma soma de movimento das últimas n linhas de dados, inclusive da linha atual.

A soma da primeira linha é igual à expressão numérica da primeira linha; a soma da segunda linha é calculada usando a soma das duas primeiras linhas de dados; a soma da terceira linha é calculada usando a soma das três primeiras linhas de dados e assim por diante. Quando a enésima linha for atingida, a soma será calculada com base nas últimas n linhas de dados.

Sintaxe:

MSUM (expressão_n, n)

Em que:

<i>expressão_n</i>	Qualquer expressão avaliada como um valor numérico.
<i>n</i>	Qualquer número inteiro positivo. Representa a soma das últimas n linhas de dados.

Exemplo:

O exemplo a seguir mostra um relatório que usa a função MSUM.

MÊS	RECEITA	3_MO_SUM
JAN	100.00	100.00
FEV	200.00	300.00
MAR	100.00	400.00
ABR	100.00	400.00
MAI	300.00	500.00
JUN	400.00	800.00
JUL	500.00	1200.00
AGO	500.00	1400.00

SET	500. 00	1500. 00
OUT	300. 00	1300. 00
NOV	200. 00	1000. 00
DEZ	100. 00	600. 00

RSUM

Esta função calcula uma soma parcial com base nos registros encontrados até o momento. A soma da primeira linha é igual à expressão numérica da primeira linha. A soma da segunda linha é calculada usando a soma das duas primeiras linhas de dados. A soma da terceira linha é calculada usando a soma das três primeiras linhas de dados e assim por diante.

Sintaxe:

RSUM (expressão_n)

Em que:

expressão_n Qualquer expressão avaliada como um valor numérico.

Exemplo:

O exemplo a seguir mostra um relatório que usa a função RSUM.

MÊS	RECEITA	RUNNING_SUM
JAN	100. 00	100. 00
FEV	200. 00	300. 00
MAR	100. 00	400. 00
ABR	100. 00	500. 00
MAI	300. 00	800. 00
JUN	400. 00	1200. 00
JUL	500. 00	1700. 00
AGO	500. 00	2200. 00
SET	500. 00	2700. 00
OUT	300. 00	3000. 00
NOV	200. 00	3200. 00
DEZ	100. 00	3300. 00

RCOUNT

Esta função usa um conjunto de registros como entrada e conta o número de registros encontrados até o momento. Ela redefine seu valor para cada grupo na consulta. Se for definida uma ordem de classificação em alguma coluna, esta função não será incrementada para valores idênticos adjacentes da coluna classificada. Para evitar esse problema, os relatórios não devem ter uma ordem de classificação em nenhuma coluna ou devem ter ordens de classificação em todas as colunas.

Sintaxe:

RCOUNT (Expr)

Em que:

Expr Uma expressão de qualquer tipo de dados.

Exemplo:

O exemplo a seguir mostra um relatório que usa a função RCOUNT.

MÊS	LUCRO	RCOUNT
MAI	300. 00	2
JUN	400. 00	3
JUL	500. 00	4
AGO	500. 00	5
SET	500. 00	6
OUT	300. 00	7

RMAX

Esta função usa um conjunto de registros como entrada e exibe o valor máximo com base nos registros encontrados até o momento. O tipo de dados especificado deve ser aquele que permite ser ordenado.

Sintaxe:

RMAX (expressão)

Em que:

expressão Uma expressão de qualquer tipo de dados. O tipo de dados deve ser aquele que tem uma ordem de classificação associada.

Exemplo:

O exemplo a seguir mostra um relatório que usa a função RMAX.

MÊS	LUCRO	RMAX
JAN	100. 00	100. 00

FEV	200.00	200.00
MAR	100.00	200.00
ABR	100.00	200.00
MAI	300.00	300.00
JUN	400.00	400.00
JUL	500.00	500.00
AGO	500.00	500.00
SET	500.00	500.00
OUT	300.00	500.00
NOV	200.00	500.00
DEZ	100.00	500.00

RMIN

Esta função usa um conjunto de registros como entrada e exibe o valor mínimo com base nos registros encontrados até o momento. O tipo de dados especificado deve ser aquele que permite ser ordenado.

Sintaxe:

RMIN (expressão)

Em que:

expressão Uma expressão de qualquer tipo de dados. O tipo de dados deve ser aquele que tem uma ordem de classificação associada.

Exemplo:

O exemplo a seguir mostra um relatório que usa a função RMIN.

MÊS	LUCRO	RMIN
JAN	400.00	400.00
FEV	200.00	200.00
MAR	100.00	100.00
ABR	100.00	100.00
MAI	300.00	100.00
JUN	400.00	100.00
JUL	500.00	100.00
AGO	500.00	100.00

SET	500.00	100.00
OUT	300.00	100.00
NOV	200.00	100.00
DEZ	100.00	100.00

Funções de string

As funções de string executam várias manipulações de caracteres e operam em strings de caracteres.

ASCII

Converte uma única string de caracteres no código ASCII correspondente, entre 0 e 255.

Sintaxe:

ASCII (*expressão_caracteres*)

em que:

expressão_caracteres Qualquer expressão avaliada como um caractere ASCII.

Se a expressão de caractere for avaliada como mais de um caractere, será retornado o código ASCII correspondente ao primeiro caractere da expressão.

BIT_LENGTH

Retorna o comprimento, em bits, de uma string especificada. Cada caractere Unicode tem 2 bytes de comprimento, que equivale a 16 bits.

Sintaxe:

BIT_LENGTH (*expressão_caracteres*)

em que:

expressão_caracteres Qualquer expressão avaliada como string de caracteres.

CHAR

Converte um valor numérico entre 0 e 255 em valor de caractere correspondente ao código ASCII.

Sintaxe:

CHAR (*expressão_n*)

em que:

expressão_n Qualquer expressão avaliada como um valor numérico entre 0 e 255.

CHAR_LENGTH

Retorna o comprimento, em número de caracteres, de uma string especificada. Os vazios iniciais e finais não são contados no comprimento da string.

Sintaxe:

CHAR_LENGTH (*expressão_caracteres*)

em que:

expressão_caracteres Qualquer expressão avaliada como um valor numérico entre 0 e 255.

CONCAT

Há duas formas desta função. A primeira forma concatena duas strings de caracteres. A segunda usa o caractere de concatenação de string para concatenar mais de duas strings de caracteres.

Sintaxe da forma 1:

CONCAT (*expressão_caracteres1*, *expressão_caracteres2*)

em que:

expressão_caracteres Expressões avaliadas como strings de caracteres.

Sintaxe da forma 2:

string_expressão1 || string_expressão2 || ... string_expressãoxx

em que:

string_expressão Expressões avaliadas como strings de caracteres, separadas pelo operador de concatenação de string de caracteres || (duas barras verticais). A primeira string é concatenada com a segunda para produzir uma string intermediária

que, depois, é concatenada com a string seguinte e assim por diante.

Exemplo:

```
Account."Account Name" || ' - ' || Account."Account Location"
```

Os resultados poderiam ser:

```
Action Rentals - Headquarters
```

INSERT

Insere uma string de caracteres especificada em um local específico de outra string de caracteres, substituindo um número determinado de caracteres da string de destino.

Sintaxe:

```
INSERT (expressão_caracteres1, n, m, expressão_caracteres2)
```

em que:

expressão_caracteres1 Qualquer expressão avaliada como uma string de caractere. Essa é a string que recebe a inserção.

expressão_caracteres2 Qualquer expressão avaliada como uma string de caractere. Essa é a string para inserir.

n Qualquer número inteiro positivo que representa o número de caracteres do início da primeira string, onde uma parte da segunda string é inserida.

m Qualquer número inteiro positivo que representa o número de caracteres da primeira string a ser substituído pela totalidade da segunda string.

LEFT

Retorna um número especificado de caracteres do lado esquerdo da string.

Sintaxe:

```
LEFT (expressão_caracteres, n)
```

em que:

expressão_caracteres Qualquer expressão avaliada como uma string de caracteres.

n Qualquer número inteiro positivo que representa o número de caracteres da esquerda da string que são retornados.

LENGTH

Retorna o comprimento, em número de caracteres, de uma string especificada. O comprimento é retornado excluindo caracteres em branco iniciais.

Sintaxe:

LENGTH (*expressão_caracteres*)

em que:

expressão_caracteres Qualquer expressão avaliada como uma string de caracteres.

LOCATE

Retorna a posição numérica de uma string com outra string. Se a string não for encontrada, a função LOCATE retornará o valor 0. Se você deseja especificar uma posição inicial para começar a pesquisa, use a função LOCATEN.

Sintaxe:

LOCATE (*expressão_caracteres1*, *expressão_caracteres2*)

em que:

expressão_caracteres1 Qualquer expressão avaliada como uma string de caracteres. Essa é a expressão para pesquisar a expressão de caracteres.

expressão_caracteres2 Qualquer expressão avaliada como uma string de caracteres. Essa é a expressão a ser pesquisada.

LOCATEN

Retorna a posição numérica de uma string dentro de outra string. É idêntica à função LOCATE, exceto pelo fato de que a pesquisa começa na posição especificada por um argumento de número inteiro. Se a string não for localizada, a função LOCATEN retornará o valor 10. A posição numérica a retornar é determinada pela contagem do primeiro caractere da string que ocupa a posição 1, independentemente do valor do argumento de número inteiro.

Sintaxe:

LOCATEN (*expressão_caracteres1*, *expressão_caracteres2*, *n*)

em que:

<i>expressão_caracteres1</i>	Qualquer expressão avaliada como uma string de caracteres. Essa é a string a ser pesquisada.
<i>expressão_caracteres2</i>	Qualquer expressão avaliada como uma string de caracteres. Essa é a string a ser pesquisada.
<i>n</i>	Qualquer número inteiro positivo e não zero que representa a posição inicial para pesquisar a expressão locate.

LOWER

Converte uma string de caracteres em minúsculas.

Sintaxe:

LOWER (*expressão_caracteres*)

em que:

<i>expressão_caracteres</i>	Qualquer expressão avaliada como uma string de caracteres.
-----------------------------	--

OCTET_LENGTH

Retorna os bits, em 8 unidades base (número de bytes) de uma string especificada.

Sintaxe:

OCTET_LENGTH (*expressão_caracteres*)

em que:

<i>expressão_caracteres</i>	Qualquer expressão avaliada como uma string de caracteres.
-----------------------------	--

POSITION

Retorna a posição numérica de uma string dentro de outra string. Se a string não for localizada, a função retornará 0.

Sintaxe:

POSITION (*expressão_caracteres1* **IN** *expressão_caracteres2*)

em que:

expressão_caracteres1 Qualquer expressão avaliada como uma string de caracteres. Essa é a string a ser pesquisada.

expressão_caracteres2 Qualquer expressão avaliada como uma string de caracteres. Essa é a string na qual será feita a pesquisa.

REPEAT

Repete uma expressão especificada n vezes, em que n é um número inteiro positivo.

Sintaxe:

REPEAT (*expressão_caracteres*, *n*)

REPLACE

Substitui os caracteres especificados em uma string por outros caracteres indicados.

Sintaxe:

REPLACE (*expressão_caracteres*, *change_expressão*, *replace_with_expressão*)

em que:

expressão_caracteres Qualquer expressão avaliada como uma string de caracteres. Os caracteres dessa string serão substituídos.

change_expressão Qualquer expressão avaliada como uma string de caracteres. Especifica os caracteres da primeira string que serão substituídos.

replace_with_expressão Qualquer expressão avaliada como uma string de caracteres. Especifica os caracteres que substituirão os da primeira string.

RIGHT

Retorna um número especificado de caracteres do lado direito da string.

Sintaxe:

RIGHT (*expressão_caracteres*, *n*)

em que:

expressão_caracteres Qualquer expressão avaliada como uma string de caracteres.

n Qualquer número inteiro positivo que representa o número de caracteres da direita da string que são retornados.

SPACE

Insere espaços em branco.

Sintaxe:

SPACE (*integer*)

em que:

integer Qualquer expressão avaliada como uma string de caracteres.

SUBSTRING

Cria uma nova string a partir de um número fixo de caracteres na string original.

Sintaxe:

SUBSTRING (*expressão_caracteres* **FROM** *starting_position*)

em que:

expressão_caracteres Qualquer expressão avaliada como uma string de caracteres.

starting_position Um número inteiro positivo que indica a posição inicial dentro da primeira string de caracteres.

Exemplo:

SUBSTRING ('ABCDEF' **FROM** 3)

Resulta em:

CDEF

TRIM

Remove os caracteres iniciais e/ou finais especificados de uma string de caracteres.

Sintaxe:

TRIM (*type* 'character' **FROM** *expressão_caracteres*)

em que:

<i>type</i>	LEADING	Remove os caracteres iniciais especificados de uma string de caracteres.
	TRAILING	Remove os caracteres finais especificados de uma string de caracteres.
	BOTH	Remove os caracteres iniciais e finais especificados de uma string de caracteres.
<i>character</i>		Qualquer caractere único. Se a parte da especificação do caractere e as cotas únicas forem omitidas, um espaço será usado como padrão.
<i>expressão_caracteres</i>		Qualquer expressão avaliada como uma string de caracteres.

OBSERVAÇÃO: a sintaxe **TRIM** (*expressão_caracteres*) é válida também. Ela remove todos os espaços iniciais e finais.

UPPER

Converte uma string de caracteres em maiúsculas.

Sintaxe:

UPPER (*expressão_caracteres*)

em que:

<i>expressão_caracteres</i>	Qualquer expressão avaliada como uma string de caracteres.
-----------------------------	--

Funções matemáticas

As funções matemáticas executam operações matemáticas.

Abs

Calcula o valor absoluto de uma expressão numérica.

Sintaxe:

ABS (*expressão_n*)

em que:

<i>expressão_n</i>	Qualquer expressão avaliada como um valor numérico.
--------------------	---

Acos

Calcula o cosseno inverso de uma expressão numérica.

Sintaxe:

ACOS (expressão_n)

em que:

expressão_n Qualquer expressão avaliada como um valor numérico.

Asin

Calcula o seno inverso de uma expressão numérica.

Sintaxe:

ASIN (expressão_n)

em que:

expressão_n Qualquer expressão avaliada como um valor numérico.

Atan

Calcula a tangente inversa de uma expressão numérica.

Sintaxe:

ATAN (expressão_n)

em que:

expressão_n Qualquer expressão avaliada como um valor numérico.

Atan2

Calcula a tangente inversa de y/x, em que y é a primeira expressão numérica e x é a segunda.

Sintaxe:

ATAN2 (expressão_n1, expressão_n2)

em que:

expressão_n (1 e 2) Qualquer expressão avaliada como um valor numérico.

Ceiling

Arredonda uma expressão numérica não inteira para o próximo número inteiro mais alto. Se a expressão numérica for avaliada como um número inteiro, a função Ceiling retornará esse número inteiro.

Sintaxe:

CEILING (*expressão_n*)

em que:

expressão_n Qualquer expressão avaliada como um valor numérico.

Cos

Calcula o cosseno de uma expressão numérica.

Sintaxe:

COS (*expressão_n*)

em que:

expressão_n Qualquer expressão avaliada como um valor numérico.

Cot

Calcula a cotangente de uma expressão numérica.

Sintaxe:

COT (*expressão_n*)

em que:

expressão_n Qualquer expressão avaliada como um valor numérico.

Degrees

Converte uma expressão de radiano para graus.

Sintaxe:

DEGREES (*expressão_n*)

em que:

expressão_n Qualquer expressão avaliada como um valor numérico.

Exp

Calcula o valor com a potência especificada.

Sintaxe:

EXP (*expressão_n*)

em que:

expressão_n Qualquer expressão avaliada como um valor numérico.

Floor

Arredonda uma expressão numérica não inteira para o próximo número inteiro mais baixo. Se a expressão numérica for avaliada como um número inteiro, a função FLOOR retornará esse número inteiro.

Sintaxe:

FLOOR (*expressão_n*)

em que:

expressão_n Qualquer expressão avaliada como um valor numérico.

Log

Calcula o logaritmo natural de uma expressão.

Sintaxe:

LOG (*expressão_n*)

em que:

expressão_n Qualquer expressão avaliada como um valor numérico.

Log10

Calcula o logaritmo de base 10 de uma expressão.

Sintaxe:

LOG10 (*expressão_n*)

em que:

expressão_n Qualquer expressão avaliada como um valor numérico.

Mod

Divide a primeira expressão numérica pela segunda e retorna a parte restante do quociente.

Sintaxe:

MOD (*expressão_n1*, *expressão_n2*)

em que:

expressão_n (1 e 2) Qualquer expressão avaliada como um valor numérico.

Pi

Retorna o valor da constante pi (circunferência de um círculo dividida pelo diâmetro do círculo).

Sintaxe:

PI ()

Power

Usa a primeira expressão numérica e a eleva à potência especificada na segunda expressão numérica.

Sintaxe:

POWER(*expressão_n1*, *expressão_n2*)

em que:

expressão_n (1 e 2) Qualquer expressão avaliada como um valor numérico.

Radians

Converte uma expressão de graus para radianos.

Sintaxe:

RADIANS (*expressão_n*)

em que:

expressão_n Qualquer expressão avaliada como um valor numérico.

Rand

Retorna um número pseudoaleatório entre 0 e 1.

Sintaxe:

RAND()

RandFromSeed

Retorna um número pseudo-aleatório com base em um valor de semente. Para um determinado valor de semente, é gerado o mesmo conjunto de números aleatórios.

Sintaxe:

RAND (*expressão_n*)

em que:

expressão_n Qualquer expressão avaliada como um valor numérico.

Round

Arredonda uma expressão numérica para n dígitos de precisão.

Sintaxe:

ROUND (*expressão_n*, *n*)

em que:

expressão_n Qualquer expressão avaliada como um valor numérico.

n Qualquer número inteiro positivo que representa o número de dígitos de precisão (ou seja, o número de casas decimais) para arredondamento.

Exemplo:

ROUND (12. 358, 2)

Retorna:

12. 36

Sign

Retornará o valor 1 se o argumento de expressão numérica for avaliado como um número positivo, o valor -1 se o argumento de expressão numérica for avaliado como um número negativo, e o valor zero se ele for avaliado como zero.

Sintaxe:

SIGN (*expressão_n*)

em que:

expressão_n Qualquer expressão avaliada como um valor numérico.

Sin

Calcula o seno de uma expressão numérica.

Sintaxe:

SIN (*expressão_n*)

em que:

expressão_n Qualquer expressão avaliada como um valor numérico.

Sqrt

Calcula a raiz quadrada do argumento de expressão numérica. A expressão numérica precisa ser avaliada como um número não negativo.

Sintaxe:

SQRT (*expressão_n*)

em que:

expressão_n Qualquer expressão avaliada como um valor numérico não negativo.

Tan

Calcula a tangente de uma expressão numérica.

Sintaxe:

TAN (*expressão_n*)

em que:

expressão_n Qualquer expressão avaliada como um valor numérico.

Truncate

Trunca um número decimal para retornar um número específico de casas decimais.

Sintaxe:

TRUNCATE (*expressão_n*, *n*)

em que:

expressão_n Qualquer expressão avaliada como um valor numérico.

n Qualquer número inteiro positivo que representa o número de casas decimais retornadas.

Exemplo:

TRUNCATE (12.358, 2)

Retorna:

12.35

Funções de data/hora de calendário

As funções de data/hora de calendário manipulam dados nos tipos de dados para data, hora e marcador de data/hora. (O tipo de dados de marcador de data/hora é uma combinação de data e hora.)

Todas as funções de data são compatíveis com ISO 8601. Isso afeta especialmente funções como `Week_Of_Year` e `Week_Of_Quarter` nas quais a semana do ano inicial é a primeira semana que inclua uma quinta-feira. Para obter informações detalhadas sobre como as funções são calculadas, consulte o padrão ISO 8601.

Current_Date

Retorna a data atual. A data é determinada pelo sistema no qual o Oracle CRM On Demand Answers está sendo executado. O valor não contém um componente de hora.

Sintaxe:

CURRENT_DATE

Current_Time

Retorna a hora atual. A hora é determinada pelo sistema no qual o Oracle CRM On Demand Answers está sendo executado. O valor não contém um componente de data.

Observação: esta função obtém a hora atual no momento em que o relatório é executado. Usando esta função com uma área do assunto de análise evita que o relatório seja armazenado em cache, o que reduz o desempenho.

Sintaxe:

CURRENT_TIME (*n*)

onde:

n Qualquer número inteiro que representa o número de dígitos de precisão com o qual serão exibidos os segundos fracionários. O argumento é opcional; a função retorna a precisão padrão quando nenhum argumento é especificado.

Current_TimeStamp

Retorna o marcador de data/hora atuais. O marcador de data e hora é determinado pelo sistema que executa o Oracle CRM On Demand Answers.

Observação: esta função obtém a hora atual no momento em que o relatório é executado. Usando esta função com uma área do assunto de análise evita que o relatório seja armazenado em cache, o que reduz o desempenho.

Sintaxe:

CURRENT_TIMESTAMP (*n*)

onde:

n Qualquer número inteiro que representa o número de dígitos de precisão com o qual serão exibidos os segundos fracionários. O argumento é opcional; a função retorna a precisão padrão quando nenhum argumento é especificado.

Day_Of_Quarter

Retorna um número (entre 1 e 92) correspondente ao dia do trimestre da data especificada.

Sintaxe:

DAY_OF_QUARTER (*expressão_data*)

onde:

expressão_data Qualquer expressão avaliada como uma data.

DayName

Retorna o nome do dia da semana (em inglês) de uma data especificada.

Sintaxe:

DAYNAME (expressão_data)

onde:

expressão_data Qualquer expressão avaliada como uma data.

DayOfMonth

Retorna o número correspondente ao dia do mês de uma data especificada.

Sintaxe:

DAYOFMONTH (expressão_data)

onde:

expressão_data Qualquer expressão avaliada como uma data.

DayOfWeek

Retorna um número entre 1 e 7 correspondente ao dia da semana de uma data especificada. O número 1 corresponde ao domingo e o número 7 ao sábado.

Sintaxe:

DAYOFWEEK (expressão_data)

onde:

expressão_data Qualquer expressão avaliada como uma data.

DayOfYear

Retorna o número (entre 1 e 366) correspondente ao dia do ano de uma data especificada.

Sintaxe:

DAYOFYEAR (expressão_data)

onde:

expressão_data Qualquer expressão avaliada como uma data.

Hour

Retorna um número (entre 0 e 23) correspondente à hora de um tempo especificado. Por exemplo, 0 corresponde a 0h e 23 corresponde a 23h.

Sintaxe:

HOURL (expressão_hora)

onde:

expressão_hora Qualquer expressão avaliada como um tempo.

Minute

Retorna um número (entre 0 e 59) correspondente ao minuto de um tempo especificado.

Sintaxe:

MINUTE (expressão_hora)

onde:

expressão_hora Qualquer expressão avaliada como um tempo.

Mês

Retorna o número (entre 1 e 12) correspondente ao mês de uma data especificada.

Sintaxe:

MONTH (expressão_data)

onde:

expressão_data Qualquer expressão avaliada como uma data.

Month_Of_Quarter

Retorna o número (entre 1 e 3) correspondente ao mês do trimestre de uma data especificada.

Sintaxe:

MONTH_OF_QUARTER (expressão_data)

onde:

expressão_data Qualquer expressão avaliada como uma data.

MonthName

Retorna o nome do mês (em inglês) de uma data especificada.

Sintaxe:

MONTHNAME (*expressão_data*)

onde:

expressão_data Qualquer expressão avaliada como uma data.

Now

Retorna o marcador de data/hora atuais. A função NOW equivale à função CURRENT_TIMESTAMP.

Observação: esta função obtém a hora atual no momento em que o relatório é executado. Usando esta função com uma área do assunto de análise evita que o relatório seja armazenado em cache, o que reduz o desempenho.

Sintaxe:

NOW ()

Quarter_Of_Year

Retorna o número (entre 1 e 4) correspondente ao trimestre do ano de uma data especificada.

Sintaxe:

QUARTER_OF_YEAR (*expressão_data*)

onde:

expressão_data Qualquer expressão avaliada como uma data.

Second

Retorna o número (entre 0 e 59) correspondente aos segundos de um tempo especificado.

Sintaxe:

SECOND (*expressão_hora*)

onde:

expressão_hora Qualquer expressão avaliada como um tempo.

TimestampAdd

A função TimestampAdd adiciona um número especificado de intervalos a um marcador de data/hora específico. Um único marcador de data/hora é retornado.

Sintaxe:

TimestampAdd (*intervalo*, *expressão_inteira*, *expressão_marcador_data/hora*)

onde:

<i>intervalo</i>	O intervalo especificado. Os valores válidos são: SQL_TSI_SECOND SQL_TSI_MINUTE SQL_TSI_HOUR SQL_TSI_DAY SQL_TSI_WEEK SQL_TSI_MONTH SQL_TSI_QUARTER SQL_TSI_YEAR
<i>expressão_inteira</i>	Qualquer expressão avaliada como um número inteiro. Esse é o número de intervalos a ser adicionado.
<i>expressão_marcador_data/hora</i>	O marcador de data/hora é usado como a base do cálculo.

Uma expressão de número inteiro nulo ou uma expressão de marcador de data/hora nulo transmitida para essa função resultará em valor de retorno nulo.

No cenário mais simples, esta função apenas adiciona o valor do número inteiro especificado (*expressão_inteira*) ao componente apropriado do marcador de data/hora, com base no intervalo. Adicionar uma semana significa adicionar sete dias, e adicionar um trimestre significa adicionar três meses. Um valor inteiro negativo resulta em subtração (voltando no tempo).

Um overflow do componente especificado (por exemplo, mais de 60 segundos, 24 horas, 12 meses etc.) necessita adicionar um valor apropriado ao componente seguinte. Por exemplo, ao adicionar ao componente de dia de um marcador de data/hora, esta função considera o overflow e leva com conta o número de dias de um mês específico (incluindo anos bissextos, quando fevereiro tem 29 dias).

Ao adicionar ao componente de mês de um marcador de data/hora, esta função verifica se o marcador resultante tem um número de dias suficiente para o componente de dia. Por exemplo, adicionar um mês para 2000-05-31 não resulta em 2000-06-31, porque junho não tem 31 dias. Esta função reduz o componente de dia até o último dia do mês, 2000-06-30 neste exemplo.

Um problema semelhante surge ao adicionar ao componente de ano de um marcador de data/hora que tem um componente de mês fevereiro e um componente de dia 29 (ou seja, último dia de fevereiro em ano bissexto). Se o marcador de data/hora resultante não cair em ano bissexto, a função reduzirá o componente de dia para 28.

Estes são exemplos de função `TimestampAdd`:

O exemplo de código a seguir requer o marcador de data/hora resultante quando 3 dias são adicionados a 2000-02-27 14:30:00. Como fevereiro de 2000 é um ano bissexto, isso retorna um único marcador de data/hora de 2000-03-01 14:30:00.

```
TimestampAdd(SQL_TSI_DAY, 3, TIMESTAMP' 2000-02-27 14:30:00')
```

O exemplo de código a seguir requer o marcador de data/hora resultante quando 7 meses são adicionados a 1999-07-31 0:0:0. Isso retorna um único marcador de data/hora de 2000-02-29 00:00:00. Observe a redução do componente de dia para 29, porque fevereiro é um mês mais curto.

```
TimestampAdd(SQL_TSI_MONTH, 7, TIMESTAMP' 1999-07-31 00:00:00')
```

O exemplo de código a seguir requer o marcador de data/hora resultante quando 25 minutos são adicionados a 2000-07-31 23:35:00. Isso retorna um único marcador de data/hora de 2000-08-01 00:00:00. Observe a propagação do overflow pelo componente de mês.

```
TimestampAdd(SQL_TSI_MINUTE, 25, TIMESTAMP' 2000-07-31 23:35:00')
```

TimeStampDiff

A função `TimeStampDiff` retorna o número total de intervalos especificados entre dois marcadores de data/hora.

Sintaxe:

```
TimeStampDiff (intervalo, expressão_marcador_data/hora1, expressão_marcador_data/hora2)
```

onde:

<i>intervalo</i>	O intervalo especificado. Os valores válidos são: SQL_TSI_SECOND SQL_TSI_MINUTE SQL_TSI_HOUR SQL_TSI_DAY SQL_TSI_WEEK SQL_TSI_MONTH SQL_TSI_QUARTER SQL_TSI_YEAR
<i>timestamp_expression1</i>	O marcador de data/hora a ser subtraído do segundo marcador de data/hora.
<i>timestamp_expression2</i>	O segundo marcador de data/hora. expressão_marcador_data/hora1 é subtraído desse marcador de data/hora para determinar a diferença.

Um parâmetro de expressão de marcador de data/hora nulo transmitido para essa função resultará em valor de retorno nulo.

Esta função determina primeiro o componente de marcador de data/hora correspondente ao parâmetro de intervalo especificado. Por exemplo, `SQL_TSI_DAY` corresponde ao componente de dia e `SQL_TSI_MONTH` corresponde ao componente de mês.

Em seguida, a função verifica os componentes de maior ordem de ambos os marcadores de data/hora para calcular o número total de intervalos de cada marcador de data/hora. Por exemplo, se o intervalo especificado corresponder ao componente de mês, a função calculará o número total de meses de cada marcador de data/hora, adicionando o componente de mês e 12 vezes o componente de ano.

Por fim, a função subtrai o total de intervalos do primeiro marcador de data/hora do número total de intervalos do segundo marcador de data/hora.

A função `TimestampDiff` arredonda para o próximo número inteiro sempre que intervalos fracionários representarem cruzamento de um limite de intervalo. Por exemplo, a diferença em anos entre 1999-12-31 e 2000-01-01 é de um ano, porque o ano fracionário representa um cruzamento de um ano até o próximo (ou seja, de 1999 a 2000). Do contrário, a diferença entre 1999-01-01 e 1999-12-31 será zero ano, porque o intervalo fracionário está totalmente dentro de um determinado ano (1999).

Ao calcular a diferença em semanas, a função calcula a diferença em dias e divide por sete antes de arredondar.

Ao calcular a diferença em trimestres, a função calcula a diferença em meses e divide por três antes de arredondar.

Função `TimestampDiff` e exemplo de resultados

O exemplo de código a seguir requer uma diferença em dias entre os marcadores de data/hora 1998-07-31 23:35:00 e 2000-04-01 14:24:00. Isso retorna o valor 610. Observe que o ano bissexto em 2000 resulta em um dia a mais.

```
TimestampDiff(SQL_TSI_DAY, TIMESTAMP' 1998-07-31 23:35:00', TIMESTAMP' 2000-04-01 14:24:00')
```

Week_Of_Quarter

Retorna um número (entre 1 e 13) correspondente à semana do trimestre da data especificada.

Sintaxe:

```
WEEK_OF_QUARTER (expressão_data)
```

onde:

expressão_data Qualquer expressão avaliada como uma data.

Week_Of_Year

Retorna um número (entre 1 e 53) correspondente à semana do ano da data especificada.

Sintaxe:

WEEK_OF_YEAR (*expressão_data*)

onde:

expressão_data Qualquer expressão avaliada como uma data.

Ano

Retorna o ano da data especificada.

Sintaxe:

YEAR (*expressão_data*)

onde:

expressão_data Qualquer expressão avaliada como uma data.

Exemplo:

YEAR (CURRENT_DATE)

Funções de conversão

As funções de conversão convertem um valor de uma forma para outra.

Cast

As alterações no tipo de dados de valor ou valor nulo para outro tipo de dados. Essa alteração é necessária antes de usar os valores de um tipo de dados em uma função ou operação que espera outro tipo de dados.

Sintaxe:

CAST (*expressão*|NULL AS tipo de dados)

Os tipos de dados suportados cujo valor pode ser alterado como segue:

CHARACTER, VARCHAR, INTEGER, FLOAT, SMALLINT, DOUBLE PRECISION, DATE, TIME, TIMESTAMP, BIT, BIT VARYING

Dependendo do tipo de dados de origem, alguns tipos de destino não são aceitos. Por exemplo, se o tipo de dados da origem for uma string BIT, o tipo de dados de destino precisa ter uma string de caracteres ou outra string BIT.

Exemplo:

As seguintes primeiras alterações (CASTs) Receitas anuais em um INTEGER para remover as casas decimais e, depois em um CHARACTER, para que isso possa ser concatenado com um caractere literal (texto 'K'):

```
CAST ( CAST ( Account."Account Revenue"/1000 AS INTEGER ) AS CHARACTER ) || ' K'
```

IfNull

Teste se uma expressão é avaliada como um valor nulo e, nesse caso, atribua o valor especificado à expressão.

Sintaxe:

```
IFNULL (expressão, value)
```

ValueOf()

Use a função VALUEOF em um criador de expressão ou filtro para referir o valor de uma variável de sessão definida em Oracle CRM On Demand Answers. Para obter mais informações, consulte [Variáveis da sessão](#) (consulte "[Variáveis de sessão](#)" na página 1031).

As variáveis de sessão devem ser usadas como argumentos da função VALUEOF. Consulte as variáveis de sessão por nome.

Exemplo:

Para usar o valor de uma variável de sessão chamada NQ_SESSION.CURRENT_YEAR:

```
CASE WHEN "Year" > VALUEOF(NQ_SESSION.CURRENT_YEAR) THEN 'Future' WHEN ... ELSE...END
```

Você deve consultar uma sessão de variável pelo nome totalmente qualificado.

Funções do sistema

As funções do sistema retornam valores relacionadas à sessão.

User

Retorna a ID do usuário atual do Oracle CRM On Demand. Essa ID é exclusiva para cada usuário.

Sintaxe:

```
USER ()
```

Operadores

Os operadores são usados para combinar elementos da expressão para fazer alguns tipos de comparações em uma expressão.

Operador	Função em uma expressão
----------	-------------------------

Operador	Função em uma expressão
+	Sinal de adição.
-	Sinal de subtração
*	Sinal de multiplicação
/	Sinal de divisão
	Concatenação da string de caracteres
(Parêntese de abertura para agrupar operações
)	Parêntese de fechamento para agrupar operações
>	Sinal de maior que, indicando valores superiores aos da comparação
<	Sinal de menor que, indicando valores inferiores aos da comparação
=	Sinal de igual, indicando o mesmo valor
<=	Sinal de menor ou igual a, indicando valores que são iguais ou inferiores aos da comparação
>=	Sinal de maior ou igual a, indicando valores que são iguais ou superiores aos da comparação
<>	Diferente de, indicando valores superiores ou inferiores, mas não iguais
E	Conjunção E, indicando intersecção com uma ou mais condições para formar uma condição composta
OU	Conjunção OU, indicando união com uma ou mais condições para formar uma condição composta
NÃO	Advérbio NÃO, indicando uma condição não atendida
,	Vírgula usada para separar elementos em uma lista.

Instruções Case

As instruções Case são a base para criar expressões condicionais que podem produzir resultados diferentes para valores de coluna diferentes.

Case (Switch)

Essa forma de instrução Case é também chamada de CASE (Lookup). O valor da expressão 1 é examinada, em seguida, as expressões WHEN. Se a expressão 1 corresponder a qualquer expressão WHEN, ela atribuirá o valor na expressão THEN correspondente.

Se a expressão 1 corresponder a uma expressão em mais de uma cláusula WHEN, apenas a expressão que segue a primeira correspondência será atribuída.

Se nenhuma das expressões WHEN corresponder, ela atribuirá o valor especificado na expressão ELSE. Se nenhuma expressão ELSE for especificada, ela atribuirá o valor NULL.

Consulte também a instrução Case (If).

Sintaxe:

```
CASE expressão1
  WHEN expressão THEN expressão
  { WHEN expressão... THEN expressão... }
  ELSE expressão
END
```

Em que:

CASE

Inicia a instrução CASE. Deve ser seguida de uma expressão e uma ou mais instruções WHEN e THEN, uma instrução ELSE opcional e a palavra-chave END.

WHEN

Especifica a condição a ser satisfeita.

THEN

Especifica o valor a ser atribuído se a expressão WHEN correspondente for satisfeita.

ELSE

Especifica o valor a ser atribuído se nenhuma das condições WHEN for satisfeita. Se omitido, será assumido o ELSE NULL.

END

Termina a instrução CASE.

Exemplo

CASE Score- par

WHEN - 5 THEN ' Birdie no Par 6'

WHEN - 4 THEN ' É campeão'

```
WHEN -3 THEN 'Três abaixo do par'
WHEN -2 THEN 'Dois abaixo do par'
WHEN -1 THEN 'Birdie'
WHEN 0 THEN 'Par'
WHEN 1 THEN 'Bogey'
WHEN 2 THEN 'Duplo Bogey'
ELSE 'Tripl o Bogey ou pior'

END
```

No exemplo acima, as instruções WHEN devem refletir uma igualdade estrita; uma condição WHEN de

```
WHEN < 0 THEN 'Abai xo do par'
```

é ilegal, porque os operadores de comparação não são permitidos.

Case (If)

Essa forma de instrução Case avalia cada condição WHEN e, se satisfeita, atribui o valor da expressão THEN correspondente.

Se nenhuma das condições WHEN for satisfeita, ela atribuirá o valor padrão especificado na expressão ELSE. Se nenhuma expressão ELSE for especificada, ela atribuirá o valor NULL.

Consulte também a instrução Case (Switch).

Sintaxe:

```
CASE

WHEN condi ção_exi gi da1 THEN expressão1
{WHEN condi ção_exi gi da2 THEN expressão2}
{WHEN condi ção_exi gi da... THEN expressão...}

ELSE expressão

END
```

Em que:

CASE

Inicia a instrução CASE. Deve ser seguida de uma expressão e uma ou mais instruções WHEN e THEN, uma instrução ELSE opcional e a palavra-chave END.

WHEN

Especifica a condição a ser satisfeita.

THEN

Especifica o valor a ser atribuído se a expressão WHEN correspondente for satisfeita.

ELSE

Especifica o valor a ser atribuído se nenhuma das condições WHEN for satisfeita. Se omitido, será assumido o ELSE NULL.

END

Termina a instrução CASE.

Exemplo

CASE

WHEN score-par < 0 THEN ' Abaixo do par'

WHEN score-par = 0 THEN ' Par'

WHEN score-par = 1 THEN ' Bogue'

WHEN score-par = 2 THEN ' Duplo Bogey'

ELSE ' Triplo Bogey ou pior'

END

Ao contrário da forma Switch da instrução CASE, as instruções WHEN na forma If permitem operações de comparação; uma condição WHEN de

WHEN < 0 THEN ' Abaixo do par'

é legal.

Variáveis de sessão

As variáveis de sessão mantêm valores predefinidos de um usuário e são inicializadas quando um usuário faz login no Oracle CRM On Demand. Quando são inicializadas, as variáveis de sessão permanecem inalteradas durante a sessão. Elas são valores privados de um usuário e cada instância de uma variável de sessão pode ser inicializada com um valor diferente para usuários diferentes. Você pode consultá-las nas seguintes áreas: visualizações Título, visualizações Narrativas, Filtros de coluna, Fórmulas de coluna, Prompts de painel etc.

O uso mais comum de uma variável de sessão é mencioná-la em uma condição de filtro de coluna de um relatório no qual você deseja limitar dinamicamente os resultados. O limite se baseia no valor de uma variável de sessão, como o ano e o mês fiscal atual.

Uma variável de sessão é mencionada usando-se a sintaxe NQ_SESSION.{Nome da variável}. Para usá-la em uma fórmula de coluna, ela é mencionada usando-se a sintaxe VALUEOF(NQ_SESSION.Nome da variável).

CURRENT_DT	Data e hora atuais.
COMPANY_LANG	Idioma padrão da empresa.
COMPANY_TIMEZONE	Fuso horário padrão da empresa.
COMPANY_TMPLT_COUNTRY	País padrão da empresa.

CURRENT_MONTH	Mês fiscal atual da sessão do usuário. Os valores vão de 1 a 12.
CURRENT_QTR	Trimestre fiscal atual da sessão do usuário. Os valores vão de 1 a 4.
CURRENT_YEAR	Ano fiscal atual da sessão do usuário. Um valor de quatro dígitos, por exemplo: 2011.
DISPLAYNAME	Nome do usuário atual.
LAST_QTR	Trimestre anterior.
LAST_QTR_YEAR	Ano do trimestre anterior.
LAST_YEAR	Ano anterior.
NEXT_QTR	Próximo trimestre.
NEXT_QTR_YEAR	Ano do próximo trimestre.
NEXT_YEAR	Próximo ano.
QAGO	Último trimestre.
QTR_BEFORE_LAST	Dois trimestres atrás.
QTR_BEFORE_LAST_YEAR	Ano de dois trimestres atrás.
REPLUSER	ID de logon do usuário atual.
SERVER_COMPANY_TIMEZONE_OFFSET	O deslocamento (em minutos) entre o marcador de data/hora do servidor e o marcador de data/hora padrão da empresa. O valor dessa variável é definido quando você faz logon. A variável não é atualizada durante a sessão.
USER_ALIAS	Apelido do usuário atual.
USER_COMPANY_CURCY	Moeda padrão da empresa.
USER_COMPANY_TIMEZONE_OFFSET	O deslocamento (em minutos) entre o marcador de data/hora do usuário e o marcador de data/hora padrão da empresa. O valor dessa variável é definido quando você se conecta. A variável não é atualizada durante a sessão.
USER_DEFAULT_CURCY	Moeda padrão do usuário.
USER_FISCAL_CALENDAR	Primeiro mês do ano fiscal do usuário atual.
USER_LANG	Idioma padrão do usuário.

USER_SERVER_TIMEZONE_OFFSET	O deslocamento (em minutos) entre o marcador de data/hora do usuário e o marcador de data/hora do servidor. O valor dessa variável é definido quando você faz logon. Ela não é atualizada durante a sessão.
USER_TIMESTAMP	O marcador de data/hora do usuário com base no fuso horário definido no perfil do usuário. O valor dessa variável é definido quando você faz logon. A variável não é atualizada durante a sessão.
USER_TIMEZONE	A descrição do fuso horário conforme a definição no perfil do usuário. O valor dessa variável é definido quando você faz logon. A variável não é atualizada durante a sessão.
YAGO	Último ano.
YEAR_MINUS_THREE	Três anos atrás.
YEAR_MINUS_TWO	Dois anos atrás.
YEAR_PLUS_TWO	Dois anos à frente.

Sobre o desempenho do relatório

O desempenho do relatório é uma preocupação para empresas com grandes volumes de dados e usuários. Quanto maiores e mais sofisticadas forem suas necessidades de relatórios, mais importante será o desempenho do relatório para você. Uma boa compreensão do Oracle CRM On Demand Answers compensa e processa dados com cache e, durante momentos diferentes, ajuda você a criar relatórios com o melhor desempenho possível.

Este tópico descreve o mecanismo de cache incorporado que permite rápido tempo de resposta, além do desempenho esperado durante a atualização noturna e quando se usam áreas de assunto do relatório em vez de áreas de assunto de análise. Para obter mais informações sobre o desempenho do relatório, consulte [Otimizando o desempenho](#) (na página 1034).

Sobre o cache

Quando os relatórios e as consultas são executados usando-se áreas de assunto analíticas, os resultados da consulta são armazenados em cache. O cache de consultas permite ao Oracle CRM On Demand Answers atender a solicitações de consulta subsequentes mais rapidamente sem que seja necessário voltar ao banco de dados. Essa redução permite um tempo de resposta à consulta menor. Além de um tempo de resposta à consulta menor, esse recurso conserva os recursos de rede e elimina o processamento oneroso do banco de dados. As consultas não precisam ser idênticas para usufruir esse armazenamento em cache da consulta. Mesmo um subconjunto de uma consulta de execução anterior com uma condição de filtro ou a mesma consulta com menos colunas pode usar o cache gerado por uma consulta anterior. A visibilidade dos dados é

totalmente respeitada com o armazenamento das consultas em cache. Como o banco de dados é atualizado durante a atualização incremental, o cache de consultas é limpo e novamente preenchido com um novo conjunto de consultas é executado subsequentemente.

O armazenamento em cache só tem suporte para relatórios e consultas usando áreas de assunto analíticas. Os relatórios e as consultas em tempo real não estão ativados com o cache de pesquisa. No entanto, as consultas e relatórios históricos e em tempo real usam um cache do servidor Web. O cache do servidor Web não é igual ao cache de consulta suportado pelo Oracle CRM On Demand Answers. O cache do servidor Web para consultas históricas e em tempo real dura pelo menos 10 minutos depois de ser criado ou usado, mas é limpo após 60 minutos. Algumas consultas podem ser limpas antes de 60 minutos, dependendo do número de solicitações executadas.

Relatórios analíticos (históricos) em comparação com relatórios em tempo real

As consultas executadas usando-se áreas de assunto analíticas (históricas) são comparativamente mais rápidas do que consultas usando-se áreas de assunto em tempo real. As áreas de assunto analíticas usam um data warehouse projetado e otimizado exclusivamente para análise e relatórios. No entanto, as áreas de assunto em tempo real usam o banco de dados otimizado para oferecer suporte às atividades transacionais nas quais um baixo volume de registros é lido, gravado, atualizado de maneira extremamente rápida. Dessa forma, quando áreas de assunto em tempo real forem usadas, as consultas precisarão competir pelos recursos do banco de dados que também precisam atender às necessidades de atualizações das transações do Oracle CRM On Demand, o que afeta o desempenho tanto do Oracle CRM On Demand quanto das consultas em tempo real. Devido à necessidade de oferecer suporte aos relatórios de dados mais atualizados, as áreas de assunto em tempo real não são ativadas com o armazenamento em cache, o que reduz ainda mais os problemas de desempenho da consulta, mesmo para consultas idênticas.

Só use áreas de assunto em tempo real quando isso for crítico para obter os dados mais atualizados, ou quando as áreas de assunto histórico não atenderem às suas necessidades de relatórios.

Desempenho do relatório durante a atualização noturna

O desempenho da consulta de relatório em tempo real é, em parte, afetado durante o processo de atualização noturno porque os dados recuperados para atender à solicitação também são lidos pelo processo de atualização noturno para preencher o data warehouse responsável pelas áreas de assunto histórico. No entanto, o desempenho das consultas de relatório históricas não é afetado durante o processo de atualização noturna, porque uma captura do data warehouse é feita no início da atualização noturna, e os usuários são direcionados para essa cópia replicada. Durante a conclusão da atualização noturna, os usuários são redirecionados automaticamente para o data warehouse atualizado. Esse recurso é transparente para os usuários.

Otimizando o desempenho

Toda vez que você acessa um relatório ou análise, seus dados são recuperados do banco de dados, processados pelo servidor de relatório e exibidos na página. Quanto mais complexa a análise, mais tempo ela pode levar para consultar o banco de dados a fim de recuperar e apresentar os dados. Este tópico contém diretrizes para ajudar você a criar relatórios que são exibidos o quanto antes.

Antes de começar. Faça o seguinte:

1034 Ajuda online do Oracle CRM On Demand Versão 19

- n Revise os relatórios pré-criados disponíveis no Oracle CRM On Demand. Esses relatórios podem atender à maioria das suas necessidades de relatório.
- n Participe dos cursos de treinamento.
- n Reúna seus requisitos de relatório e obtenha a aprovação dos acionistas.
- n Verifique as configurações do seu navegador para ter certeza de que o cliente do navegador está adequadamente configurado para desempenho.
- n Entenda o desempenho do relatório. Para obter mais informações, consulte [Sobre o desempenho do relatório](#) (na página 1033).

Sobre áreas de assunto

Você pode usar os dois tipos de área do assunto, dependendo das suas necessidades de relatório e negócios.

As áreas de assunto de análise devem ser usadas sempre que possível na criação de relatórios. Essas áreas de assunto são criadas usando um data warehouse construído especialmente, que é ajustado para melhor desempenho de consultas. O data warehouse usado para áreas de assunto de análise é atualizado diariamente e os relatórios criados usando essas áreas de assunto exibem resultados mais rapidamente do as áreas de assunto Relatórios, mesmo para consultas grandes e complexas.

As áreas de assunto de relatório são criadas usando o mesmo banco de dados no qual ocorrem todas as outras transações do usuário no aplicativo e, portanto, competem pelos mesmos recursos dos quais seu aplicativo depende quando os dados são recuperados para relatórios.

Diretrizes para usar uma área do assunto de relatório

Se você estiver usando uma área do assunto de relatório, siga estas diretrizes:

- n Quando possível, use os campos nas pastas Endereço (completo).
- n Quando possível, minimize o uso destes itens:
 - n Campos de lista de opções personalizados.
 - n Campos de qualquer pasta Propriedade do usuário. Em vez disso, use o campo Proprietário.
 - n Campos da pasta Contato principal dentro da pasta Conta.
 - n Funções CAST para os campos Data ou Data/hora.
 - n Campos Conta-pai, Última modificação por, Criado por e Gerente.
 - n Campos das pastas Tipo de data, como as pastas Data de criação e Data de fechamento.

Embora essas pastas forneçam um meio conveniente de agrupar os atributos de data por semana, mês, trimestre ou ano, usá-las também torna a consulta mais complexa e afeta o desempenho do relatório. Em vez disso, use os campos Data ou Data/hora da pasta do tipo de registro principal, quando possível. Por exemplo, abra a área do assunto de oportunidade e selecione o campo Data de fechamento na pasta Oportunidades, em vez de um campo na pasta Data de fechamento.

Diretrizes para melhorar o desempenho

Siga estas diretrizes para melhorar o desempenho:

Criar relatórios de modo incremental

Faça o seguinte:

- Comece com um relatório pequeno e teste-o conforme o desenvolve. Comece com alguns campos e teste-os antes de adicionar mais colunas.
- Teste seus filtros para determinar a melhor sequência a ser usada.

Sequências diferentes podem aumentar ou diminuir o desempenho, mas apenas o método de tentativa e erro ajuda você a determinar isso.

Minimizar o uso de tipos de registro entre campos ou colunas

Siga estas diretrizes:

- **Colunas.** Ao selecionar colunas de mais de um tipo de registro para sua análise, você está adicionando complexidade à consulta de dados. Essa complexidade pode afetar a velocidade de exibição dos resultados. Assim, lembre-se disso ao incluir campos do tipo de registro cruzado em um relatório.
- **Seletores de coluna.** Mantenha todos os seletores de coluna dentro do mesmo tipo de registro. Sempre que possível, não use um seletor de coluna que cruze outro tipo de registro.
- **Prompts.** Tente criar todos os campos de referência de prompts dentro da mesma pasta do tipo de registro.

Usar campos indexados

Faça o seguinte:

- Use o campo indexado para filtrar dados nos relatórios de tempo real.
Os campos indexados são otimizados, de modo que os resultados do relatório aparecem com mais rapidez.
- Planeje antecipadamente a configuração dos dados para ter certeza de que os dados corretos sejam armazenados nos campos indexados.
Seguir essa prática permite que você crie relatórios que usam campos indexados, incorporando-os nos melhores lugares possíveis. O Oracle CRM On Demand também tem um número limitado de campos personalizados indexados. O número varia de acordo com o tipo de campo e o tipo de registro.

Limitar a hierarquia organizacional para cinco níveis

Quanto mais alto um usuário estiver na hierarquia organizacional, mais dados serão retornados e mais lenta será a execução de relatórios. Portanto, limite a hierarquia para um máximo de cinco níveis.

Usar filtros

O uso de filtros restringe a quantidade de dados que é retornada quando você acessa uma análise. A filtragem pode aumentar a velocidade da execução do relatório.

- n Aplique filtros como a primeira etapa para criar um relatório. Se a empresa tiver um lote de dados, não execute a primeira visualização de um relatório antes de aplicar os filtros.
- n Filtre seu tipo de registro de condução como uma prioridade. Por exemplo, ao usar uma área de assunto de atividades, filtre Atividades.
- n Escolha os filtros mais restritivos primeiro e, após experimentá-los, diminua as restrições conforme a necessidade.

No entanto, leve em consideração estas diretrizes ao adicionar filtros:

- n Se um filtro fizer referência a uma coluna com uma fórmula CASE subjacente, esse filtro poderá afetar negativamente o desempenho do relatório, dependendo da fórmula e do processamento relacionado exigido. Ao filtrar um campo com uma instrução CASE ou outra fórmula, tente determinar como essa filtragem afetará o desempenho do relatório.
- n Antes de usar uma fórmula CASE, faça a si mesmo as seguintes perguntas:
 - n Essa classificação pode ser executada no Oracle CRM On Demand usando o recurso Workflow?
 - n O código da classificação aparece em outros relatórios? Em caso afirmativo, é recomendável a criação de uma nova coluna e a criação de um workflow para preenchê-la.
- n Um relatório que filtra um campo personalizado de Data pode ser executado mais rapidamente do que um relatório semelhante que filtra um campo personalizado de Data e hora, pois todos os campos de Data e hora envolvem a conversão de fusos horários, que afeta o desempenho do relatório. Assim, quando possível, filtre os campos de Data, e não os campos de Data e hora.
- n Evite usar uma cláusula OR em colunas ou tipos de registro diferentes (por exemplo, onde `SR.Type = 'A'` OR `SR.Priority = 'Alta'` OR `Account.Industry = 'Médico'`). Em vez disso, tente o seguinte:
 - n Remova a cláusula OR e execute outra classificação na tabela dinâmica.
 - n Divida o relatório em vários relatórios menores e mescle o resultado usando a analítica combinada.

Seguir as diretrizes para definir prompts

Você pode definir prompts para seu relatório na Etapa 3 da página Criar e exibir análise no Oracle CRM On Demand. Esses prompts permitem que os usuários que acessam o relatório finalizado façam seleções para limitar os dados no relatório. Ao executar um relatório que usa prompts, a experiência de um usuário é afetada pelo tempo de processamento do prompt e pelo tempo de processamento do relatório.

Ao adicionar prompts ao relatório, faça o seguinte:

- n Minimize o número de prompts usado para um relatório.
- n Evite usar imagens de alta resolução para prompts de imagem. É recomendável não usar em um relatório uma imagem que exceda 100 pontos por polegada (dpi). Para obter melhor desempenho, use imagens de até 50 dpi.
- n Ao definir prompts, no menu Quais valores devem ser mostrados ao usuário, escolha Nenhum ou Todos os valores para obter um desempenho mais rápido. Evite usar a opção Valores limitados por filtro. Essa opção restringe as seleções de prompt que o relatório exibe. A restrição é baseada em outros filtros e

prompts que são aplicados ao relatório. Se um relatório contiver grandes volumes de dados, essa opção pode diminuir o desempenho do relatório.

Ao decidir entre a seleção das opções Nenhum, Todos os valores ou Valores limitados por filtro, é recomendável que você faça um balanço entre o nível de desempenho de relatório que deseja e a apresentação ideal aos usuários dos valores que podem ser selecionados.

Fornecer links de drill-down aos relatórios detalhados

Em vez de criar um relatório que apresente uma lista longa de tabelas de dados, gráficos e imagens gráficas, faça o seguinte:

- 1 Desenvolva um relatório inicial para mostrar as tendências ou informações resumidas e permita que o usuário faça drill-down nos detalhes.
- 2 Crie relatórios com informações mais detalhadas tendo como base os dados do primeiro relatório. Em seguida, forneça links de drill-down para o relatório resumido.

O procedimento a seguir descreve como vincular relatórios às tabelas.

Para vincular relatórios às tabelas

- 1 Clique no ícone Formatar coluna para abrir a caixa de diálogo Propriedades da coluna.
- 2 Clique na guia Formato da coluna.
- 3 Na lista suspensa Tipo de interação de valor, escolha Navegar.
- 4 No campo Navegar até outra análise, procure um relatório detalhado no qual deseja fazer drill-down e clique em OK.

O procedimento a seguir descreve como vincular relatórios aos gráficos.

Para vincular relatórios aos gráficos

- 1 Clique no ícone Opções adicionais de gráfico na página Edição de gráfico (na barra Análise: Título do relatório, do lado esquerdo da página).
- 2 Clique na guia Interação.
- 3 Selecione Navegar e procure um relatório detalhado no qual fazer drill-down a partir do gráfico.

Limitar o número de operações definidas

Os recursos avançados permitem combinar consultas. Você pode executar operações definidas, como uniões, interseções e outras ações de junção nessas consultas a fim de criar um relatório final. Quanto maior o número de resultados de consulta combinados, maior é o tempo de processamento necessário para executar o relatório final. Para um processamento mais rápido, limite o número de operações definidas para até três.

Esclarecer código HTML e narrativas

Ao usar HTML na conexão com SQL, faça o seguinte:

- n** Certifique-se de que o HTML esteja claro e preciso e que não contenha nenhuma etiqueta desnecessária nem informações supérfluas.
- n** Certifique-se de que as narrativas estejam claras e precisas e que não contenham instruções desnecessárias.

As narrativas precisas tornam a formatação especificada mais eficiente e reduzem os problemas de desempenho.

Remover colunas em tabelas dinâmicas

As tabelas dinâmicas permitem mostrar o relatório em várias exibições sem gravar vários relatórios, mas elas também podem afetar o desempenho. Sempre que possível, remova as colunas dos critérios de relatório (na Etapa 1 - Definir critérios) que não são usadas na própria tabela dinâmica.

Usar resultados dinâmicos do gráfico

Sempre que possível, para cada tabela dinâmica que exija um gráfico, use a opção Resultados dinâmicos do gráfico, em vez de criar uma exibição de gráfico separada. Vários gráficos em um relatório podem exigir mais processamento, pois o Oracle CRM On Demand deve criar os gráficos individualmente, em vez de simultaneamente com a tabela dinâmica.

Garantir que os relatórios sejam escalonáveis

Os relatórios podem ser executados perfeitamente em um teste antes que todos os dados de produção sejam importados. Depois que todos os dados de produção tiverem sido importados, o aumento do volume de dados afetará negativamente o desempenho do relatório. Se você estiver no processo de implementação do Oracle CRM On Demand, reserve tempo para refazer o teste e ajuste os relatórios depois que todos os dados de produção tiverem sido importados.

Usar código otimizado e campos UTC em filtros

Muitas áreas do assunto de relatórios incluem campos especiais nas dimensões otimizados para reduzir o tempo de consulta quando usados em filtros. Os campos otimizados terminam com as palavras *Código* ou *UTC*. Por exemplo, a dimensão Conta tem um campo Tipo de conta. Também existe um campo Código do tipo de conta, que é a versão otimizada do campo Tipo de conta. Tanto o campo otimizado quanto o não otimizado produz os mesmos resultados nos relatórios, mas o uso do campo otimizado no filtro gera consultas mais rápidas. Esse método é mais rápido do que o uso do campo não otimizado. O uso desses campos nas condições de filtro reduz junções de tabela adicionais e evita conversões do marcador de data/hora baseadas no fuso horário da empresa.

Observação: esses campos otimizados suportam traduções para todos os idiomas compatíveis, mas não suportam a renomeação do tipo de registro.

Para determinar se há campos de filtragem otimizados para uma área de assunto de relatório específica, consulte a ajuda on-line dessa área de assunto e procure o título *Campos de filtragem otimizados*.

15 Painéis

A Página inicial do painel mostra uma lista de painéis disponíveis. Os painéis podem exibir solicitações salvas, imagens, gráficos, tabelas e texto do Oracle CRM On Demand Answers e links aos sites Web e documentos. Um *painel* possui uma ou mais páginas, que são exibidas como guias na parte superior do painel.

O Oracle CRM On Demand fornece painéis pré-criados. Além disso, os usuários que têm o privilégio Gerenciar painéis em sua função podem criar painéis interativos que oferecem exibições personalizadas de informações externas e corporativas. Se sua função tiver esse privilégio, você poderá usar o Editor de painel do Oracle CRM On Demand Answers para adicionar conteúdo a um painel interativo, arrastando e soltando o conteúdo de um painel de seleção para a página de apresentação do painel, que possui colunas para alinhar o conteúdo e cada coluna contém seções que contêm o conteúdo. A aparência de um painel, como as cores do plano de fundo e o tamanho do texto, é controlada por estilos. Você também pode alterar essa aparência usando a caixa de diálogo de formatação de acabamento.

OBSERVAÇÃO: não é possível alterar painéis pré-criados fornecidos no Oracle CRM On Demand.

Os painéis interativos podem ter três tipos de conteúdo:

- n Objetos do painel
- n O conteúdo que é salvo no Catálogo de apresentações do Oracle CRM On Demand
- n As exibições de pastas no Catálogo de apresentações do Oracle CRM On Demand

As restrições que se aplicam ao criar ou exibir painéis

Ao criar ou exibir os painéis interativos, observe as restrições a seguir:

- n Um usuário que cria ou edita um painel interativo pode adicionar qualquer relatório ao painel a que ele possui acesso.

Os relatórios são armazenados em pastas. O acesso a essas pastas é determinado pelas funções do usuário. O privilégio Gerenciar painel permite que usuários criem e editem painéis interativos. Isso não inclui o privilégio Gerenciar relatórios personalizados. Este privilégio fornece acesso completo a todas as subpastas do relatório e aos relatórios da Pasta compartilhada por toda a empresa. Para obter mais informações sobre a visibilidade da pasta, consulte os tópicos [Relatórios](#) (na página 737) e [Configurando a visibilidade do usuário às pastas de relatórios compartilhados](#) (consulte "Configurando a visibilidade do usuário para pastas de relatórios compartilhadas" na página 753).

- n Talvez os relatórios adicionados aos painéis interativos não fiquem visíveis a todos os usuários da empresa. O acesso aos relatórios depende da função do usuário.

Se uma função do usuário não permitir a visualização de determinado relatório de um painel, uma mensagem de erro é exibida no painel.

- n Se um relatório for excluído depois de ser adicionado a um painel, o usuário que editar o painel verá um ponto de exclamação (!) ao lado do nome do relatório do Editor de painel. Se o usuário estiver visualizando o painel, uma mensagem de erro é exibida.
- n Os períodos de seus relatórios podem se basear no calendário fiscal de sua empresa, que pode ser diferente de um calendário padrão. Por exemplo, o ano fiscal de sua empresa pode iniciar em 1 de junho de cada ano do calendário. Se sua empresa alterou recentemente o seu ano do calendário fiscal no Oracle CRM On Demand, revise a análise histórica com atenção para verificar se ela se estende por vários anos. Se os dados de seus relatórios basearem-se no seu calendário fiscal anterior, não será possível alinhá-lo com os dados usando um novo calendário fiscal.

A tabela a seguir descreve os termos do Editor de painel do Oracle CRM On Demand Answers.

Termo	Definição
Colunas	As colunas são usadas para alinhar o conteúdo em um painel. As seções nas colunas contêm o conteúdo. Você pode criar quantas colunas desejar em uma página do painel. Cada página do novo painel contém automaticamente uma coluna e uma seção vazias dentro dela. As colunas usadas nos painéis não são relativas às colunas usadas nos relatórios.
Objetos do painel	Os objetos do painel são itens usados apenas em um painel. Exemplos de objetos do painel são seções que contêm o conteúdo e links de navegação.
Pastas	As pastas são construções organizacionais que contém o conteúdo salvo no Catálogo de apresentações do Oracle CRM On Demand, como solicitações criadas com o Oracle CRM On Demand Answers. Uma pasta é parecida com um diretório UNIX ou uma pasta do Microsoft Windows.
Páginas	<p>As páginas têm as colunas e as seções com o conteúdo de um painel. Cada painel tem pelo menos uma página. No Editor de painel, as páginas são identificadas por guias na parte superior do painel. Várias páginas são usadas para organizar o conteúdo. Por exemplo, você pode ter as seguintes páginas:</p> <ul style="list-style-type: none"> n Uma página para armazenar os resultados do Oracle CRM On Demand Answers, que você consulta todos os dias n Uma página com os links a sites Web de seus fornecedores n Uma página vinculada à sua intranet corporativa
Resultados	Os resultados, também denominados relatórios, são saídas retornadas do servidor do Oracle CRM On Demand. Os resultados atendem aos critérios de solicitação especificados com o Oracle CRM On Demand Answers. O formato padrão para a visualização dos resultados em um painel é a tabela. Os resultados também podem ser mostrados em outros formatos, como gráficos. Você pode examinar e analisar os resultados, salvá-los ou imprimi-los ou fazer download deles em uma planilha.
Seções	As seções são exibidas em colunas na apresentação do painel. Elas contêm o conteúdo que é arrastado e solto do painel de seleção e que você usa para organizar o conteúdo em uma coluna.

Termo	Definição
Estilos	Os estilos controlam como os painéis e os resultados são formatados para exibição, como a cor do texto e os links, a fonte e o tamanho da fonte, as margens das tabelas, as cores e os atributos dos gráficos etc. Os estilos são organizados em pastas com folhas de estilo em cascata (arquivos com a extensão .css), imagens e modelos de gráficos. Você pode substituir alguns elementos das folhas de estilo, como margens da tabela e tamanho da fonte, durante a formatação dos resultados no Oracle CRM On Demand Answers.
Catálogo de apresentações	O Catálogo de apresentações do Oracle CRM On Demand armazena o conteúdo criado com o Oracle CRM On Demand Answers. Os tipos de conteúdo armazenados no Catálogo de apresentações são: <ul style="list-style-type: none"> ■ Solicitações criadas com o Oracle CRM On Demand Answers ■ Filtros que se aplicam aos resultados ■ Informações sobre painéis

Tópicos relacionados

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas:

- [Gerenciando painéis](#) (na página 1043)
- [Relatórios](#) (na página 737)

Gerenciando painéis

Se sua função tiver o privilégio Gerenciar painéis, você poderá usar o editor de painéis no Oracle CRM On Demand Answers para criar e editar painéis interativos. Para gerenciar painéis, execute as seguintes tarefas:

- [Criando painéis interativos](#) (na página 1044)
- [Adicionado páginas aos painéis interativos](#) (consulte "[Adicionando páginas a painéis interativos](#)" na página 1045)
- [Adicionando e exibindo conteúdo nas páginas de painéis interativos](#) (consulte "[Adicionando e exibindo conteúdo em páginas do painel interativo](#)" na página 1046)
- [Renomeando objetos de painel](#) (consulte "[Renomeando os objetos do painel](#)" na página 1057)
- [Excluindo objetos do painel](#) (na página 1058)
- [Alterando as propriedades dos painéis interativos](#) (na página 1059)
- [Alterando opções de impressão e PDF nos painéis interativos](#) (consulte "[Alterando as opções de impressão e PDF nos painéis interativos](#)" na página 1058)
- [Criando prompts para painéis interativos](#) (na página 1061)
- [Alterando o nome ou a descrição de um painel interativo](#) (na página 1064)

- [n Exibindo painéis](#) (na página 1065)
- [n Sobre a navegação orientada nos painéis interativos](#) (consulte "[Sobre a navegação guiada nos painéis interativos](#)" na página 1065)
- [n Sobre as áreas de assunto nos relatórios](#) (consulte "[Sobre as áreas de assuntos nos relatórios](#)" na página 768)
- [n Observações de uso nas áreas de assunto](#) (na página 1066)

Criando painéis interativos

Este tópico descreve como um novo painel interativo é criado.

Antes de começar. Para criar e editar painéis interativos, sua função deve incluir o privilégio de Gerenciar painéis.

Para criar um painel interativo

- 1** Clique na guia Painel.
- 2** Na Página do painel, clique no link Gerenciar painéis.
- 3** Na página Gerenciar painéis, clique em Novo painel.
- 4** Na página de Edição de painéis, informe o nome e a descrição do painel e clique em Salvar.
A página Gerenciar painéis é exibida novamente.
- 5** Na página Gerenciar painéis, clique no link Projetar para o painel que você criou.

O editor de painel do Oracle CRM On Demand Answers é exibido em uma janela separada, independente das demais páginas do Oracle CRM On Demand. O nome do novo painel é exibido no início da página

OBSERVAÇÃO: os painéis recém-criados possuem uma página em branco. Os painéis que possuem apenas uma página não exibem o nome da página como guia na parte superior do painel. Os nomes de páginas do painel só são exibidos na sua parte superior quando este possuir várias páginas.

OBSERVAÇÃO: o número máximo de painéis que pode ser exibido no menu suspenso Painéis é 199. Se você criar mais painéis, não poderá acessá-los usando o menu suspenso Painéis.

Quando você cria seu painel, pode adicionar conteúdo a ele. Para obter informações sobre como gerenciar o conteúdo do painel, controlar a aparência dos painéis e adicionar páginas aos painéis, consulte os tópicos a seguir:

- [n Adicionado páginas aos painéis interativos](#) (consulte "[Adicionando páginas a painéis interativos](#)" na página 1045)
- [n Adicionando e exibindo conteúdo nas páginas de painéis interativos](#) (consulte "[Adicionando e exibindo conteúdo em páginas do painel interativo](#)" na página 1046)
- [n Alterando as propriedades dos painéis interativos](#) (na página 1059)

 [Criando prompts para painéis interativos](#) (na página 1061)

Navegando pelo editor de painel

No editor de painel do Oracle CRM On Demand Answers, é possível adicionar conteúdo aos painéis interativos. Também é possível controlar a aparência dos painéis, renomear e excluir objetos deles.

OBSERVAÇÃO: não é possível alterar painéis pré-criados fornecidos no Oracle CRM On Demand.

Este tópico descreve como navegar pelo editor de painel para trabalhar com os painéis interativos existentes. Se deseja criar um novo painel, consulte [Criando painéis interativos](#) (na página 1044).

Antes de começar. Para criar e editar painéis interativos, sua função deve incluir o privilégio de Gerenciar painéis.

Para navegar pelo editor de painel


- 1 Clique na guia Painel.
- 2 Na Página do painel, clique no link Gerenciar painéis.
- 3 Na página Gerenciar painéis, no menu do nível do registro do painel que você deseja editar, selecione Projetar.

O editor de painel do Oracle CRM On Demand Answers é exibido em uma janela separada, independente das demais páginas do Oracle CRM On Demand.

O procedimento a seguir explica como selecionar a página do painel com a qual você quer trabalhar.

Para selecionar uma página do painel

OBSERVAÇÃO: se você já estava trabalhando na página de um painel, a execução desta ação salva as alterações feitas na página que você estava trabalhando.

-  Na lista suspensa Página, perto do nome do painel da página do Editor de painel, selecione a página que você deseja editar.

Adicionando páginas a painéis interativos

Você pode adicionar páginas a um painel interativo.

Antes de começar. Para criar e editar painéis interativos, sua função deve incluir o privilégio de Gerenciar painéis.

Para adicionar uma página a um painel interativo

- 1 Navegar para o editor de painel.

Para obter informações sobre navegação no editor de painel, consulte [Navegando para o editor de painel](#) (consulte "[Navegando pelo editor de painel](#)" na página 1045).

- 2 Na página do Editor de painel, clique no ícone da página Adicionar painel, perto do início da página.



- 3 Informe um nome e uma descrição para a página do painel.

- 4 Clique em OK.

A nova página é exibida no painel.

OBSERVAÇÃO: se houver apenas uma página no painel, seu nome não será exibido em uma guia. As guias aparecem apenas quando há mais de uma página para que você possa clicar nelas para se mover entre as páginas.

Adicionando e exibindo conteúdo em páginas do painel interativo

Os tópicos a seguir descrevem como o conteúdo é adicionado e exibido nas páginas do painel interativo.

OBSERVAÇÃO: para criar e editar painéis interativos, sua função deve incluir o privilégio Gerenciar painéis.

- [Navegando pelo Editor de painel](#) (na página 1045)
- [Adicionando páginas a painéis interativos](#) (na página 1045)
- [Controlando a aparência das páginas do painel interativo](#) (na página 1047)
- [Tornando a aparência do conteúdo condicionada às páginas do painel interativo](#) (na página 1049)
- [Adicionando links de navegação guiada às páginas do painel interativo](#) (na página 1049)
- [Adicionando links de texto e de imagem às páginas do painel interativo](#) (na página 1050)
- [Adicionando exibições de pastas do catálogo de apresentações às páginas do painel interativo](#) (na página 1053)
- [Adicionando conteúdo salvo no catálogo de apresentações às páginas do painel interativo](#) (na página 1054)
- [Controlando como os resultados são exibidos quando usuários fazem drill-down nas páginas do painel interativo](#) (na página 1054)
- [Editando as propriedades dos relatórios e dos prompts do painel interativo](#) (na página 1055)
- [Aplicando formatação aos painéis interativos](#) (na página 1056)

Tópicos relacionados

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas a painéis interativos:

- [Criando painéis interativos](#) (na página 1044)
- [Renomeando os objetos do painel](#) (na página 1057)
- [Excluindo objetos do painel](#) (na página 1058)
- [Alterando as propriedades dos painéis interativos](#) (na página 1059)
- [Alterando opções de impressão e PDF nos painéis interativos](#) (consulte "[Alterando as opções de impressão e PDF nos painéis interativos](#)" na página 1058)
- [Criando prompts para painéis interativos](#) (na página 1061)
- [Sobre a navegação guiada nos painéis interativos](#) (na página 1065)

Controlando a aparência das páginas do painel interativo

Este tópico explica como controlar a aparência das páginas do painel com o editor de painel. Para obter mais informações sobre a navegação pelo editor de painel, consulte [Navegando pelo editor de painel](#) (na página 1045).

Antes de começar. Para criar e editar painéis interativos, sua função deve incluir o privilégio de Gerenciar painéis.

Trabalhando com colunas nas páginas do painel interativo

As colunas são usadas para alinhar o conteúdo em um painel. As seções nas colunas contêm o conteúdo. Você pode adicionar ou remover colunas, definir sua largura em pixels ou como porcentagem da página do painel e interromper colunas.

Quando há mais de uma coluna na página de um painel, você pode interromper as colunas para organizá-las na página. (O recurso arrastar-soltar não reposiciona as colunas.) Por exemplo, se houver duas colunas lado a lado, a interrupção da coluna mais a direita, faz com que ela se mova para baixo da primeira coluna e as duas colunas preencherão a largura ocupada antes, quando elas estavam lado a lado. Se houver três colunas lado a lado, a interrupção da coluna do meio fará com que as duas colunas externas movam-se para baixo da primeira coluna e esta preencherá a largura ocupada anteriormente pelas duas primeiras colunas.

Para adicionar uma nova coluna

- Clique no ícone Adicionar coluna perto do início da página do Editor de painel.



A coluna é adicionada à página do painel.

Para definir a largura de uma coluna

- 1** Clique em Propriedades e escolha Propriedades da coluna.
- 2** Na caixa de diálogo Propriedades da coluna, expanda o link Opções de formatação adicionais.
- 3** Na seção Opções de formatação opcionais, especifique a largura da coluna:
 - n** Para especificar a largura em pixels, informe o número de pixels, por exemplo, 200.
 - n** Para especificar a largura como porcentagem da página do painel, use o sinal de porcentagem (%), por exemplo, 20%.
- 4** Clique em OK.

Para interromper uma coluna

- n** Clique em Propriedades, escolha Inserir interrupção de coluna e selecione o tipo de interrupção apropriado.

Se você interromper a coluna novamente, a apresentação da coluna é revertida para a apresentação anterior.

Adicionando seções às páginas do painel interativo

As seções são usadas nas colunas para conter o conteúdo de um painel. As seções são alinhadas por padrão verticalmente. Você pode arrastar quantas seções desejar para uma coluna.

Se você arrastar e soltar conteúdo em uma coluna sem adicionar primeiro uma seção para conter o conteúdo, uma seção é criada automaticamente.

Se você arrastar uma seção de uma coluna para outra, qualquer conteúdo dessa seção também será incluído.

Para adicionar uma seção a uma coluna

- n** No painel de seleção, arraste e solte um objeto da Seção da área Objetos do painel para a coluna.

A coluna fica destacada quando você está no local correto para arrastar a seção na coluna.

Fazendo as seções ficarem horizontais nas páginas do painel interativo

O alinhamento padrão das seções é vertical.

Para que uma seção fique horizontal

- n** Clique em Propriedades da seção e escolha Organizar horizontalmente.

Salvando alterações nas páginas do painel interativo

Você pode salvar suas alterações sempre que desejar.

Para salvar as alterações na página de um painel interativo

Execute uma das ações a seguir:

n Clique em Salvar.

n Saia da página em que você está trabalhando no editor de painel.

Por exemplo, suas alterações serão salvas se você adicionar ou editar outra página, alterar as propriedades do painel ou modificar um prompt, filtro ou solicitação.

Tornando a aparência do conteúdo condicionada às páginas do painel interativo

É possível fazer com que uma seção inteira do painel e seu conteúdo apareçam condicionados com base nos resultados retornados para uma determinada solicitação do Oracle CRM On Demand Answers. É possível usar essa funcionalidade para guiar os usuários enquanto eles visualizam os painéis. Para obter mais informações sobre como guiar os usuários deste modo, consulte [Sobre a navegação guiada nos painéis interativos](#) (na página 1065).

Antes de começar. Para criar e editar painéis interativos, sua função deve incluir o privilégio de Gerenciar painéis.

Para que o conteúdo seja exibido condicionalmente na página de um painel interativo

1 Navegar para o editor de painel.

Para obter informações sobre navegação no editor de painel, consulte [Navegando para o editor de painel](#) (consulte "[Navegando pelo editor de painel](#)" na página 1045).

2 Na página do Editor de painel, clique em Propriedades da seção que contém o conteúdo e selecione Navegação guiada.

3 Na caixa de diálogo Propriedades da navegação guiada, especifique suas opções e navegue para selecionar a solicitação do Catálogo de apresentações.

4 Clique em OK.

Adicionando links de navegação guiada às páginas do painel interativo

Os links da navegação guiada nas páginas do painel interativo podem ser estáticos ou condicionais. Os links estáticos ficam sempre exibidos e os condicionais só são exibidos se os resultados atenderem a determinados

critérios. Você pode usar essa funcionalidade para guiar os usuários enquanto eles visualizam os painéis. Para obter mais informações sobre a navegação guiada, consulte [Sobre a navegação guiada nos painéis interativos](#) (na página 1065).

Antes de começar. Para criar e editar painéis interativos, sua função deve incluir o privilégio de Gerenciar painéis.

Para adicionar um link da navegação guiada à página de um painel interativo

- 1 Navegar para o editor de painel.

Para obter informações sobre navegação no editor de painel, consulte [Navegando para o editor de painel](#) (consulte "Navegando pelo editor de painel" na página 1045).

- 2 Na página do Editor de painel arraste e solte um objeto do Link da navegação guiada do painel de seleção de uma seção para uma página do painel.
- 3 Clique no botão Propriedades do link.
- 4 Na caixa de diálogo Propriedades do link da navegação guiada, faça o seguinte:
 - n Se desejar tornar o link condicional, selecione Sim para a opção Solicitação de origem da referência e especifique a solicitação de origem.
 - n Especifique as propriedades do link.

OBSERVAÇÃO: no caso de URLs, forneça o caminho completo.

- 5 Clique em OK.

Adicionando links de texto e de imagem às páginas do painel interativo

Você pode adicionar links de texto e de imagem a um painel e especificar o que acontece quando um usuário clica nos links. Por exemplo, você pode direcionar os usuários a outro site Web ou painel, abrir documentos, iniciar aplicativos ou executar qualquer outra ação suportada por seu navegador. Também é possível adicionar uma imagem ou somente texto, sem links.

Antes de começar. Para criar e editar painéis interativos, sua função deve incluir o privilégio de Gerenciar painéis.

Para adicionar um link de texto ou de imagem à página de um painel interativo

- 1 Navegar para o editor de painel.

Para obter informações sobre navegação no editor de painel, consulte [Navegando para o editor de painel](#) (consulte "Navegando pelo editor de painel" na página 1045).

2 No painel de seleção da página do Editor de painel, arraste e solte um objeto do Link ou da Imagem para uma seção na página do painel.

3 Clique no botão Propriedades do objeto.

A caixa de diálogo Propriedades do link ou da imagem é exibida.

4 Especifique suas opções:

n No caso de um link de texto, informe o texto no campo Legenda.

n No caso de um link de imagem, informe o local e o nome da imagem no campo Imagem.

Especifique o local como uma URL. Seguem alguns exemplos:

`http://imageserver/MyImage.gif`

`/DashboardFiles/image.gif`

Se a imagem não estiver no servidor local, a URL deve incluir `http://`. Se a imagem for usada em um ambiente compartilhado, ela deve ficar localizada em uma unidade de rede acessível a todos os usuários.

Se desejar uma legenda para a imagem, informe-a no campo Legenda e use a lista suspensa Apresentações para escolher em que local a legenda deve aparecer em relação à imagem.

5 Especifique o que acontece quando o usuário clica no texto ou na imagem:

n Para especificar que uma solicitação ou painel seja exibido quando o usuário clicar no link ou na imagem, especifique o destino como Solicitação ou Painel e clique no botão Navegador para selecionar a solicitação ou o painel.

n Para especificar que ocorra outra ação, como abrir um site Web, documento ou programa, especifique o destino como URL e informe o caminho completo ao campo que acompanha as opções de Destino. Na área Alvo, escolha se o destino será exibido na janela do navegador existente do usuário ou em uma nova janela.

Um link é definido como uma URL (Uniform Resource Locator) que seu navegador pode interpretar. As URLs podem apontar para sites Web, documentos, imagens, sites FTP, grupos de notícias etc. Dependendo do seu navegador, os exemplos de URLs a seguir são válidos:

`http://home.netscape.com/index.html`

`ftp://ftp.microsoft.com`

`news:news.announce.newusers`

Para obter mais informações sobre os tipos de conteúdo interno ou externo que podem ser acessados, consulte a tabela a seguir.

OBSERVAÇÃO: o administrador da sua empresa pode criar um diretório virtual chamado `\DashboardFiles` no servidor de Apresentação para os documentos compartilhados e mapear o diretório virtual com um diretório de rede compartilhado com o mesmo nome. Esse diretório virtual permite que os usuários com as permissões adequadas publiquem arquivos nesta pasta e mencionem esses arquivos através de seus nomes de URL relativos, no lugar de seus nomes de compartilhamento de rede totalmente qualificados, como, `\DashboardFiles\AnnualReport.doc` no lugar de `\\SharedServer\CommonShare\DashboardFiles\AnnualReport.doc`.

DICA: ao escolher se o destino deve ser exibido na janela do navegador existente do usuário ou em uma nova janela, observe as informações a seguir. Para cada ação, exceto enviar correspondência ou executar um programa, você pode controlar como o link é exibido. Escolha a janela atual quando desejar que a ação ocorra no painel de exibição do painel. O painel continua ativo, mas em segundo plano. Escolha uma nova janela quando desejar que a ação ocorra em uma nova janela do navegador.

OBSERVAÇÃO: para adicionar somente texto ou imagem, sem qualquer link, deixe o campo que acompanha as opções de Destino em branco.

6 Clique em OK.

A tabela a seguir mostra as opções do link para adicionar um link de texto ou de imagem com o editor de painel.

Opção do link	Comentários
Site Web ou documento	<p>Localize a URL ou endereço do site ou do documento. É possível copiar o endereço de destino do endereço do navegador ou da caixa de local e colá-lo.</p> <p>No caso de um site Web, é possível omitir o trecho http:// do endereço se a URL residir no seu servidor Web, como seu site de intranet.</p> <p>Se a URL residir no servidor da Web da sua organização, você poderá informar o endereço relativo do arquivo. Por exemplo:</p> <p>\DashboardFiles\Logo.gif</p>
Documento compartilhado ou local	<p>Se o documento for usado em um ambiente compartilhado, ele deve ficar localizado em uma unidade de rede acessível a todos os usuários. Exemplos de tipos de documentos que podem ser abertos são: planilhas contendo relatórios de vendas recentes, uma apresentação em slide apresentando um novo produto, um documento do Microsoft Word contendo o relatório anual da sua empresa, um gráfico contendo um mapa do aeroporto até sua sede corporativa etc.</p> <p>Por exemplo, se o documento for apenas para uso, um local de amostra pode ser:</p> <p>c:\mycomputer\reports\report.doc</p> <p>No caso de documento compartilhado, especifique o nome UNC, como:</p> <p>\\ALLUSERS\reports\report.doc</p>
Enviar e-mail para um usuário especificado	<p>Você deve conhecer o mailto URL, por exemplo:</p> <p>mailto:support@oracle.com</p> <p>Quando o usuário seleciona este link, o navegador inicia o aplicativo de e-mail com o campo Para: preenchido. (O navegador controla a ativação do programa de e-mail.)</p>
Executar um programa	<p>Se o programa for usado em um ambiente compartilhado, ele deve ficar localizado em uma unidade de rede acessível a todos os usuários. Você pode usar este recurso para fazer download e executar um aplicativo. (O sistema operacional controla a ativação do aplicativo.) Por exemplo, se desejar</p>

Opção do link	Comentários
	<p>iniciar o Microsoft Word apenas para seu uso, um local de amostra pode ser:</p> <p><code>c: \MSOFFICE\OFFICE\word.exe</code></p> <p>No caso de programa com vários usuários licenciados ou uma unidade compartilhada, especifique o nome UNC do local, como:</p> <p><code>\\ALLUSERS\SOFTWARE\MSOFFICE\OFFICE\WORD\word.exe</code></p>
Atualizar o navegador com o JavaScript	<p>Seu navegador deve suportar o JavaScript para usar o exemplo a seguir.</p> <p><code>javascript: window.location.reload()</code></p> <p>Na área Alvo, escolha a Janela atual da opção.</p>

Adicionando exibições de pastas do catálogo de apresentações às páginas do painel interativo

Você pode adicionar a um painel, a exibição de uma pasta do Catálogo de apresentações do Oracle CRM On Demand e seus conteúdos, como solicitações salvas. Por exemplo, se houver um conjunto de solicitações salvas executado com frequência, você pode abrir a pasta no painel, navegar até a solicitação salva e clicar nela para ser executada.

Antes de começar. Para criar e editar painéis interativos, sua função deve incluir o privilégio de Gerenciar painéis.

Para adicionar uma exibição da pasta do Catálogo de apresentações à página de um painel interativo

- 1 Navegar para o editor de painel.
Para obter informações sobre navegação no editor de painel, consulte [Navegando para o editor de painel](#) (consulte "Navegando pelo editor de painel" na página 1045).
- 2 No painel de seleção, arraste e solte um objeto da Pasta para uma seção da página do painel.
- 3 Clique no botão Propriedades da pasta.
A caixa de diálogo Propriedades da pasta é exibida.
- 4 Navegue para selecionar a pasta e clique em OK.
- 5 Clique em OK para salvar as propriedades.

Adicionando conteúdo salvo no catálogo de apresentações às páginas do painel interativo

É possível adicionar conteúdo que você ou alguém tenha salvo em uma pasta compartilhada ou painel, como prompts do painel e relatórios. Para localizar o conteúdo, navegue procurando a pasta do Catálogo de apresentações onde o conteúdo está armazenado ou o painel onde é exibido.

Antes de começar. Para criar e editar painéis interativos, sua função deve incluir o privilégio de Gerenciar painéis.

Para adicionar conteúdo salvo no Catálogo de apresentações às páginas do painel interativo

- 1 Navegar para o editor de painel.

Para obter informações sobre navegação no editor de painel, consulte [Navegando para o editor de painel](#) (consulte "Navegando pelo editor de painel" na página 1045).

- 2 No painel de seleção da página do Editor de painel, na área Conteúdo salvo, navegue até a pasta ou painel com o conteúdo que você deseja adicionar ao painel.

- 3 Localize o conteúdo que você deseja adicionar, arraste-o e solte-o em uma seção da página do painel.

Esta etapa adiciona um atalho ao conteúdo que foi salvo no Catálogo de apresentações. Se o conteúdo for alterado, as alterações refletirão na página do painel.

Para obter informações sobre a edição das propriedades de prompts do painel e relatórios, consulte [Editando as propriedades dos relatórios e dos prompts do painel interativo](#) (na página 1055).

Controlando como os resultados são exibidos quando usuários fazem drill-down nas páginas do painel interativo

Você pode controlar como os resultados são exibidos quando um usuário faz drill-down em um relatório de um painel interativo. Os resultados podem ser exibidos de uma destas maneiras:

-  Os novos resultados podem ser exibidos diretamente no painel, substituindo o relatório original.

Este é o comportamento padrão. A área ocupada pelo relatório padrão é ajustada automaticamente para comportar os novos resultados.

-  O painel inteiro pode ser substituído pelos novos resultados.

Esse comportamento é controlado pela opção Detalhar no local do editor de painel. A opção é definida no nível da seção, o que significa que ela aplica-se a todos os relatórios que podem ser detalhados na seção. Os usuários podem clicar no botão Retornar para voltar ao relatório original ou ao painel.

Antes de começar. Para criar e editar painéis interativos, sua função deve incluir o privilégio de Gerenciar painéis.

Para controlar como os resultados são exibidos quando os usuários fazem drill-down nas páginas do painel interativo

- 1 Navegar para o editor de painel.

Para obter informações sobre navegação no editor de painel, consulte [Navegando para o editor de painel](#) (consulte "[Navegando pelo editor de painel](#)" na página 1045).

- 2 Na página do Editor de painel clique no botão Propriedades da seção e escolha a seleção Detalhar no local:
 - n Para mostrar os novos resultados diretamente no painel, clique em Detalhar no local para selecioná-la. Quando essa opção é selecionada, um sinal de conferido é exibido perto dela. Este é o comportamento padrão.
 - n Para substituir o painel pelos novos resultados, clique em Detalhar no local para remover o sinal de conferido.

Editando as propriedades dos relatórios e dos prompts do painel interativo

Você pode editar as propriedades dos relatórios e dos prompts do painel interativo adicionados a um painel do Catálogo de apresentações.

OBSERVAÇÃO: ao editar as propriedades dos relatórios e dos prompts do painel interativo, como descrito aqui, quaisquer outras alterações feitas na página que você está trabalhando também serão salvas.

Antes de começar. Para criar e editar painéis interativos, sua função deve incluir o privilégio de Gerenciar painéis.

Para editar as propriedades de um prompt do painel interativo

- 1 Navegar para o editor de painel.

Para obter informações sobre navegação no editor de painel, consulte [Navegando para o editor de painel](#) (consulte "[Navegando pelo editor de painel](#)" na página 1045).

- 2 Na página do Editor de painel clique no botão Propriedades do prompt do painel e clique em Modificar.
É exibida a página de Prompt do painel.
- 3 Faça as alterações no prompt do painel.
- 4 Clique em Salvar para salvar o prompt do painel.

Para editar as propriedades de um relatório

- 1 Navegar para o editor de painel.

Para obter informações sobre navegação no editor de painel, consulte [Navegando para o editor de painel](#) (consulte "[Navegando pelo editor de painel](#)" na página 1045).

2 Na página do Editor de painel, clique no botão Propriedades do relatório.

3 Selecione a propriedade que você deseja modificar:

n Exibir resultados

Se você selecionar a opção Incorporada à seção, a solicitação será executada automaticamente e os resultados serão exibidos diretamente no painel. Esta opção fica selecionada por padrão nos relatórios.

Você também pode optar por exibir a solicitação como um link, que deve ser clicado pelos usuários para executar a solicitação e especificar se os resultados serão mostrados no painel ou em uma janela separada.

n Links do relatório

Esta opção abre a caixa de diálogo Links do relatório, onde é possível selecionar os links que você deseja que apareçam com o relatório na página do painel.

n Mostrar exibição

Esta opção mostra as exibições disponíveis do relatório criado no Oracle CRM On Demand Answers. É possível selecionar a exibição que você deseja ver.

n Modificar solicitação

Esta opção exibe a guia Critérios no Oracle CRM On Demand Answers, onde é possível modificar a solicitação que gera o relatório.

Aplicando formatação aos painéis interativos

No editor de painel do Oracle CRM On Demand Answers, a caixa de diálogo de formatação oferece acesso e controla os atributos visuais dos painéis. Dependendo do objeto que você está formatando, a caixa de diálogo exibe opções diferentes, como fonte, célula e controles de margem, cor do plano de fundo, opções adicionais de formatação, como enchimento da célula. A formatação afeta a aparência visual das colunas e das seções de um painel como cor do plano de fundo e margens.

Quando as seleções de alinhamento horizontal e vertical forem exibidas, elas serão semelhantes às seleções de justificativa de texto nos processadores de palavras. O alinhamento vertical não tem efeito, a menos que a coluna preencha as várias linhas de outras colunas.

Antes de começar. Para criar e editar painéis interativos, sua função deve incluir o privilégio de Gerenciar painéis.

Para aplicar a formatação a um painel interativo

1 Navegar para o editor de painel.

Para obter informações sobre navegação no editor de painel, consulte [Navegando para o editor de painel](#) (consulte "Navegando pelo editor de painel" na página 1045).

2 Na página do Editor de painel, clique no botão Propriedades de uma coluna ou seção e escolha a opção Propriedades da coluna ou Formatar seção.

- 3 Na área da Fonte, selecione o tipo de fonte, tamanho, cor, estilo (negrito, por exemplo) e efeitos que queira aplicar (como sublinhar).

OBSERVAÇÃO: essa opção não está disponível para alguns itens.

- 4 Na área da Célula, configure o alinhamento e a cor de fundo.

OBSERVAÇÃO: para o alinhamento horizontal, normalmente se utiliza à esquerda para texto. Para números, se utiliza à direita.

O alinhamento vertical não é usado a menos que a coluna tenha múltiplas linhas de outras colunas.

- 5 Na área da Borda, selecione a posição e cor da borda e o estilo da célula.

DICA: você pode selecionar ou não bordas personalizadas clicando nas bordas superior, inferior, da esquerda e da direita próximo à lista suspensa Posição.

- 6 Para formatar o espaçamento na célula, clique em Opções de formatação adicionais e especifique valores para largura e altura do conteúdo da célula, e o espaço acima, abaixo, "a esquerda e "a direita do conteúdo.

Os valores são especificados em pixels.

- 7 Para substituir os elementos de estilo e classe especificados nas folhas de estilo do Oracle CRM On Demand Answers, selecione na área de Opções do estilo CSS personalizado:

a Clique na configuração que deseja usar.

b Forneça o local da classe, estilo ou folha de estilos.

OBSERVAÇÃO: as opções de formatação de estilo avançadas são para usuários que sabem utilizar folhas de estilo em cascata.

- 8 Clique em OK.

Renomeando os objetos do painel

Os objetos de um painel interativo que ainda não possuem nome, têm um nome padrão atribuído, como Seção 1, Link 1 etc. É possível renomear os objetos do painel para atribuir nomes descritivos e significativos.

Antes de começar. Para criar e editar painéis interativos, sua função deve incluir o privilégio de Gerenciar painéis.

Para renomear um objeto do painel em uma página do painel interativo

- 1 Navegar para o editor de painel.

Para obter informações sobre navegação no editor de painel, consulte [Navegando para o editor de painel](#) (consulte "[Navegando pelo editor de painel](#)" na página 1045).

- 2 Na página do Editor de painel, clique no botão Renomear do objeto do painel.

- 3 Na caixa de diálogo Renomear, informe um novo nome para o objeto do painel.
- 4 Clique em OK.

Excluindo objetos do painel

É possível excluir objetos das páginas do painel interativo. Se o objeto que você excluir já tiver sido salvo no Catálogo de apresentações do Oracle CRM On Demand, ele será excluído apenas da página do painel, não será excluído do Catálogo de apresentações. (Observe que os usuários com permissões adequadas podem editar conteúdos do Catálogo de apresentações, clicando em Gerenciar da guia Catálogo, no painel de seleção do Oracle CRM On Demand Answers.)

Antes de começar. Para criar e editar painéis interativos, sua função deve incluir o privilégio de Gerenciar painéis.

Para excluir um objeto do painel de uma página do painel interativo

- 1 Navegar para o editor de painel.

Para obter informações sobre navegação no editor de painel, consulte [Navegando para o editor de painel](#) (consulte "[Navegando pelo editor de painel](#)" na página 1045).

- 2 Na página do Editor de painel, clique em Excluir do objeto do painel.

OBSERVAÇÃO: quando uma coluna é excluída, as demais colunas da página podem ser ajustadas automaticamente para manter o alinhamento da coluna.

Alterando as opções de impressão e PDF nos painéis interativos

Em um painel interativo, você pode especificar as configurações de página, bem como o conteúdo do cabeçalho e rodapé para a saída em PDF. Os painéis e exibições são impressos no formato PDF do Adobe Acrobat. É necessário o Adobe Reader 6.0 ou superior para imprimir usando o PDF do Adobe.

A formatação do cabeçalho e rodapé aparece na saída em PDF e HTML.

OBSERVAÇÃO: as seleções de impressão que você especifica aplicam-se somente à saída em PDF. Se você imprimir o PDF em uma impressora local ou de rede, as seleções de impressão especificadas no seu navegador entrarão em vigor, como a seleção do tamanho do papel.

Para alterar as opções de impressão e PDF

- 1 Navegar para o editor de painel.

Para obter informações sobre navegação no editor de painel, consulte [Navegando para o editor de painel](#) (consulte "[Navegando pelo editor de painel](#)" na página 1045).

- 2 Clique no ícone Propriedades de controle de impressão e PDF, próximo a parte superior do espaço de trabalho.



A caixa de diálogo Controle de impressão e PDF é exibida.

- 3 Faça suas seleções para as configurações da página.
- 4 Para adicionar um cabeçalho ou rodapé, faça o seguinte:
 - a Selecione a opção apropriada e clique em Editar.
 - b Use as opções na caixa de diálogo para construir o cabeçalho ou rodapé.
Os cabeçalhos e rodapé podem conter cada um até três linhas.
 - c Para aplicar a formatação estética a um elemento do cabeçalho ou rodapé, clique no botão de formatação.
Para obter informações sobre formatação estética, consulte [Aplicando formatação a painéis interativos](#) (consulte "[Aplicando formatação aos painéis interativos](#)" na página 1056).
 - d Clique em OK para salvar o cabeçalho ou o rodapé.
- 5 Quando você terminar de alterar as opções de PDF e impressão, clique em OK.

Alterando as propriedades dos painéis interativos

É possível definir as propriedades do painel inteiro, como estilo de uso, excluir, reordenar e ocultar páginas. Alterar as propriedades do painel, faz com que as alterações feitas na página que você estava trabalhando sejam alteradas automaticamente.

Antes de começar. Para criar e editar painéis interativos, sua função deve incluir o privilégio de Gerenciar painéis.

Para acessar a página de Propriedades do painel de um painel interativo

- 1 Navegar para o editor de painel.
Para obter informações sobre navegação no editor de painel, consulte [Navegando para o editor de painel](#) (consulte "[Navegando pelo editor de painel](#)" na página 1045).
- 2 Clique no ícone de Propriedades do painel, perto do início da página do Editor de painel.



A página de Propriedades do painel é exibida.

Selecionando um estilo para um painel interativo

Os estilos controlam como os painéis e os resultados são formatados para exibição. Inicialmente, os resultados são formatados com um estilo padrão. O Oracle CRM On Demand fornece estilos predefinidos que podem ser escolhidos.

Para selecionar um estilo para um painel interativo

- Na área Propriedades gerais da página de Propriedades do painel, selecione o estilo que você deseja usar da lista suspensa Estilos.

Adicionando uma descrição a um painel interativo

As descrições são armazenadas, mas não ficam exibidas nos painéis.

Para adicionar uma descrição a um painel interativo

- Informe uma descrição para o painel na caixa Descrição da página de Propriedades do painel.

Renomeando, excluindo, reordenando e ocultando páginas do painel interativo

Este tópico descreve como as páginas do painel interativo são renomeadas, excluídas, reordenadas e ocultas. A área Páginas do painel, da página de Propriedades do painel mostra as páginas do painel. As páginas são listadas na mesma ordem de suas guias.

Quando um painel é renomeado, você pode preservar as referências do usuário ao antigo nome. Essa ação cria um atalho ao antigo nome, que indica o painel renomeado no Catálogo de apresentações.

Se estiver trabalhando com a página de um painel, você pode ocultá-la dos usuários até que suas alterações estejam concluídas.

CUIDADO: Não é possível desfazer as ações descritas nos procedimentos a seguir clicando em Cancelar.

Para renomear a página de um painel interativo

- Na seção Páginas do painel, da página de Propriedades do painel, clique no ícone Renomear para abrir a página Renomear item e siga as instruções exibidas na página.

Para excluir a página de um painel interativo

- Na seção Páginas do painel, da página de Propriedades do painel, clique no ícone Excluir e confirme a exclusão quando solicitado.

Para reordenar a página de um painel interativo

- Para subir a página na lista de um painel, clique na seta para cima da página da seção Páginas do painel, da página de Propriedades do painel.

No painel, a guia da página move-se para a esquerda.

- Para descer a página na lista de um painel, clique na seta para baixo da página da seção Páginas do painel, da página de Propriedades do painel.

No painel, a guia da página move-se para a direita.

Para ocultar a página de um painel interativo

- Na seção Páginas do painel, da página de Propriedades do painel, marque a caixa de seleção Ocultar página.

A página continua visível para qualquer usuário que a esteja visualizando no momento.

OBSERVAÇÃO: não é possível alterar as permissões em uma página do painel. O ícone de Segurança da seção Páginas do painel, da página de Propriedades do painel, é desativado.

Para alterar a moeda exibida na página de um painel interativo

- Escolha o menu moeda e uma nova moeda para o relatório.

Para usar esta funcionalidade, inclua o prompt do painel pré-criado de Moedas ativas da empresa no painel. Para obter mais informações sobre a adição de conteúdo pré-criado como um prompt a um painel, consulte [Criando prompts para painéis interativos](#) (na página 1061). Depois que este prompt de painel pré-criado é adicionado, escolha o menu moeda e uma nova moeda para o relatório. Todos os campos de moeda do painel são atualizados para exibir a moeda escolhida. A lista é limitada às moedas para as quais a taxa de câmbio foi definida.

Criando prompts para painéis interativos

Um prompt de painel filtra os resultados das solicitações incorporadas para mostrar somente os resultados correspondentes aos critérios do prompt. Um prompt de painel pode filtrar todas as solicitações incorporadas de um painel ou solicitações apenas de determinadas páginas do painel.

Selecione as colunas e os operadores para o prompt do painel e especifique como o prompt será exibido no painel e como os usuários selecionarão os valores. As suas seleções determinam o conteúdo dos relatórios incorporados ao painel ou à página do painel. Em cada solicitação que o prompt deverá filtrar, todas as colunas do prompt do painel devem estar presentes na lista de projeção ou no filtro, ou em ambos. As colunas da solicitação devem ter os filtros definidos, ou a condição de filtro precisa ser definido como Com prompt. As colunas contidas no prompt que não estiverem incluídas na solicitação não filtrarão a solicitação.

Se você incluir várias colunas em um prompt do painel, poderá restringir as opções do usuário nas seleções subsequentes. Por exemplo, suponhamos que uma coluna filtre a Região e a coluna seguinte filtre o Distrito. Se a caixa de seleção Restringir for marcada para Distrito, a coluna Distrito poderá ser restrita para mostrar apenas os distritos correspondentes à seleção de Região do usuário. Se o usuário escolher a região leste no prompt de Região, o prompt de Distrito mostrará somente os distritos da região leste.

OBSERVAÇÃO: As colunas restritas são limitadas por todas as outras colunas do prompt. Por exemplo, se o prompt contiver colunas para Ano, Região e Distrito e for selecionado Restrito para Distrito, os valores exibidos em Distrito serão limitados pelos valores inseridos em Região e Ano.

Se você declarar uma variável de apresentação em um prompt do painel, a variável também poderá ser indicada em várias áreas de um relatório. O valor informado no prompt do painel poderá ser exibido (usando a variável de apresentação) nos resultados da solicitação exibidos no painel.

Depois de criar um prompt do painel, salve-o em uma pasta compartilhada, e depois de salvá-lo, você poderá adicioná-lo a um painel.

Antes de começar. Para criar e editar prompts de painéis interativos, sua função precisa incluir o privilégio de Gerenciar painéis.

Para criar um prompt de um painel interativo

1 Clique na guia Relatórios.

2 Clique no link Gerir análises.

O Oracle CRM On Demand Answers é exibido em uma janela separada.

3 Na janela do Oracle CRM On Demand Answers, clique em qualquer área do assunto e no ícone de Novo prompt de painel, na parte superior da seção.

É exibida uma lista de áreas de assunto.

4 Na lista de áreas de assunto, selecione a área do assunto que contém a coluna que deseja usar como filtro.

É exibida a página de Prompt do painel.

OBSERVAÇÃO: se a coluna estiver incluída também em um prompt de filtro de coluna de uma solicitação incorporada, o valor deverá ser definido como um filtro na caixa de diálogo Criar/editar filtro para que o prompt do painel filtre a solicitação incorporada. A definição do valor como Com prompt não filtrará previamente a coluna atual. Todas as colunas de um prompt de painel precisam ser provenientes da mesma área do assunto, e todas as colunas do prompt do painel precisam estar incluídas nas solicitações incorporadas que o prompt do painel deverá filtrar.

5 Na lista suspensa Escopo da página de Prompt do Painel, especifique se o prompt do painel será aplicado ao painel inteiro ou a uma página do painel.

6 Para selecionar uma coluna e usá-la como filtro no prompt do painel, clique no nome da coluna no painel de seleção.

Você pode adicionar várias colunas a um prompt do painel. Para remover uma coluna do prompt, clique no botão Excluir correspondente a essa coluna.

OBSERVAÇÃO: o número de colunas incluídas em um prompt do painel pode afetar o desempenho. Por exemplo, as colunas que exibem valores em uma lista suspensa requerem uma solicitação ao servidor do Oracle CRM On Demand para preencher a lista. É recomendável limitar o número de colunas para nove ou menos.

7 Faça suas seleções para as seguintes opções:

a Clique no botão Editar fórmula para exibir a caixa de diálogo Editar fórmula da coluna, na qual é possível modificar a fórmula da coluna.

- b** Selecione na lista suspensa Operador o operador que deseja usar.
 - c** Selecione o tipo de controle para indicar como os usuários selecionarão o valor do filtro.
O valor pode ser selecionado de um calendário, de uma lista suspensa ou de uma lista múltipla de valores, ou ainda, digitá-lo em uma caixa de edição.
 - d** Se você escolher uma lista suspensa:
 - n** Na lista Mostrar, indique quais os valores que devem aparecer na lista suspensa (é possível exibir todos os valores ou desenvolver uma instrução SQL para limitar a lista suspensa a determinados valores).
 - n** Para restringir as opções de uma coluna, dependendo da seleção feita pelo usuário na coluna anterior, marque a caixa de seleção Restringir.
 - e** Na lista de Padrão, escolha o valor que os usuários verão inicialmente.
Você pode exibir os padrões do relatório, todas as opções ou um valor específico. Se selecionar um valor específico, será exibido um campo para digitar o valor.
 - f** Na lista Definir variável, você pode escolher se deseja preencher uma variável a partir do prompt do painel usando uma variável de apresentação.
Se não deseja declarar um nome de variável para o prompt, selecione Nenhum
Se você escolher Variável de apresentação para declarar uma variável para esse prompt, será exibido um campo adicional para declarar o nome da variável.
Por exemplo, se você escolher Apresentação na lista suspensa, poderá digitar myFavoriteRegion para declará-la como uma variável de apresentação. Uma variável declarada aqui pode ser indicada nas solicitações exibidas em um painel.
 - g** Na caixa de Etiqueta, digite um nome para usar na etiqueta do filtro.
Se a caixa de Etiqueta for deixada em branco, a etiqueta da coluna será usada como a etiqueta do filtro.
- 8** Para reordenar as colunas no prompt, clique nas setas para cima e para baixo.
A reordenação das colunas controla a ordem na qual as seleções são exibidas para os usuários.
- 9** Se desejar que o prompt selecionado e todos os outros prompts subsequentes a ele sejam exibidos em uma nova linha do filtro, clique na caixa da lista de Grupo.
- 10** Para visualizar como o prompt será exibido no painel, clique em Visualizar (se estiver disponível).

Para salvar um prompt de um painel interativo

- 1** Depois de criar o prompt do painel, clique em Salvar.
- 2** Na caixa de diálogo Escolher pasta, salve o prompt do painel em uma pasta compartilhada e atribua a ela um nome descritivo.

Você pode também indicar no nome se o prompt do painel se aplica a um painel inteiro ou a uma página do painel.

OBSERVAÇÃO: se você salvar um prompt do painel em uma pasta pessoal, não poderá adicioná-lo a um painel enquanto não movê-lo para uma pasta compartilhada.

- 3 (Opcional) Digite uma descrição na caixa Descrição.

Para editar um prompt de um painel interativo

- 1 Clique na guia Relatórios.
- 2 Clique no link Gerir análises.
O Oracle CRM On Demand Answers é exibido em uma janela separada.
- 3 Na janela do Oracle CRM On Demand Answers, clique no link Abrir análise e localize o prompt na pasta em que ele foi salvo.
- 4 Clique no prompt do painel para editá-lo.

Para adicionar um prompt a um painel interativo ou a uma página do painel

- 1 Navegar para o editor de painel.
Para obter informações sobre navegação no editor de painel, consulte [Navegando para o editor de painel](#) (consulte "Navegando pelo editor de painel" na página 1045).
- 2 No painel de seleção da página Editor de painel, na área Conteúdo salvo, navegue até a pasta que contém o prompt do painel que deseja adicionar.
- 3 Arraste e solte o prompt do painel em uma seção da página do painel.
Se o escopo do prompt do painel for definido como Painel, o prompt afetará todas as páginas do painel, mas não será exibido em todas elas. Se esse escopo for definido como Página, o prompt do painel afetará somente as páginas às quais ele for adicionado. Se o escopo for definido como Painel, o valor selecionado para o prompt no nível de painel substituirá os valores dos prompts do painel no nível de página.

Alterando o nome ou a descrição de um painel interativo

Antes de começar. Para criar e editar painéis interativos, sua função deve incluir o privilégio de Gerenciar painéis.

Para alterar o nome ou a descrição de um painel interativo

- 1 Clique na guia Painel.
- 2 Na Página do painel, clique no link Gerenciar painéis.
- 3 Na página Gerenciar painéis, clique no link de edição do painel que deseja alterar.
- 4 Na página Edição do painel, altere o nome ou a descrição, conforme necessário, e clique em Salvar.

Exibindo painéis

O Oracle CRM On Demand oferece painéis pré-criados, aos quais o grupo se reporta nas áreas de negócios. Além disso, os usuários que possuem na função o privilégio Gerenciar painéis podem criar painéis interativos.

Este tópico descreve como exibir painéis interativos e pré-criados.

OBSERVAÇÃO: se sua função não permitir a exibição de determinado relatório em um painel ou se um relatório foi excluído depois de adicionado ao painel, será exibida uma mensagem de erro no painel, onde o relatório deveria ter sido exibido.

Para exibir um painel

- 1 Clique na guia do Painel.
- 2 Na lista suspensa Selecionar painel, selecione o painel que você deseja exibir.
- 3 Clique em Mostrar.
O painel é exibido.

Tópicos relacionados

Para obter informações relacionadas, consulte o tópico a seguir:

 [Gerenciando painéis](#) (na página 1043)

Sobre a navegação guiada nos painéis interativos

A navegação guiada pode ajudar os usuários a entender os problemas de negócios e determinar as ações adequadas que devem ser tomadas, por meio da exploração dos resultados obtidos dos relatórios. Quando a navegação guiada tem como base os cenários comuns e as melhores práticas para seu setor ou organização, ela permite que usuários visualizem e analisem os problemas relacionados, navegando por um conjunto de resultados específico, outro painel ou URL. A navegação guiada é especificada com o uso do editor de painel do Oracle CRM On Demand Answers.

Há três tipos de navegação guiada:

- n Navegação guiada usando links estáticos. Quando especificada para uma solicitação, os resultados do painel sempre incluem um link para outra solicitação, um painel ou URL. Por exemplo, um relatório que mostra as tendências de intervalos para satisfação do cliente sempre pode ser exibido com um link ao relatório que mostra a satisfação do cliente com a linha do produto.
- n Navegação guiada usando links condicionais. Quando especificada para uma solicitação, só será exibido um link a outra solicitação, painel ou URL se os resultados atenderem a determinados critérios. Por exemplo, se o número de solicitações de serviço crítico em aberto exceder um determinado limite, o conjunto de resultados pode incluir um link a um relatório que mostre a satisfação do cliente com o funcionário.
- n Navegação guiada usando seções condicionais. Todas as seções do painel podem ser exibidas com base nos resultados retornados para uma solicitação específica. Por exemplo, se os resultados mostrarem que as vendas caíram 15 por cento ou aumentaram na semana passada, pode ser exibida uma seção do painel com os links às ferramentas e relatórios relacionados.

Em geral, a exibição de links estáticos não afeta o tempo de retribuição do painel. A exibição de numerosos links condicionais pode afetar o tempo de retribuição do painel. Para obter informações sobre o editor de painel, consulte [Adicionando e exibindo conteúdo em páginas do painel interativo](#) (na página 1046).

Observações de uso nas áreas de assunto

Este tópico fornece informações sobre as área do assunto de data e hora, e períodos de cota.

Áreas de assunto de data e hora

Os períodos dos relatórios podem ser baseados no calendário fiscal da sua empresa, que pode ser diferente de um calendário padrão. Por exemplo, o ano fiscal da sua empresa pode começar em 1º de junho de cada ano do calendário. Se a empresa tiver alterado recentemente o método de ano de calendário fiscal no Oracle CRM On Demand, revise cuidadosamente as análises históricas, caso elas incluam vários anos. Os dados dos relatórios baseados no método de calendário fiscal anterior não poderão ser alinhados com os dados que usam um método de novo calendário fiscal.

Períodos de cota

Os relatórios que incluem informações de cota por ano usam o mês de fechamento do ano. Embora na tela Cota, o ano mostre o mês inicial do período da cota, que é diferente dos relatórios. Por exemplo, se o período da cota for de novembro de 2009 a janeiro de 2010, a tela Cota mostrará o ano como 2009, mas os relatórios mostrarão o ano como 2010.

16 Administrando o Oracle CRM On Demand

Use as páginas do Administrador para configurar e personalizar o Oracle CRM On Demand. Para obter mais informações sobre como administrar o Oracle CRM On Demand, consulte as seguintes seções:

Esta seção	Descreve estas tarefas
Empresa - Administração (na página 1078)	Configurando seu perfil da empresa e os padrões globais (na página 1079) Ativando idiomas (na página 1090) Verificando status de licenças e usuários ativos (na página 1091) Definindo controles de senhas da sua empresa (na página 1093) Definindo um calendário fiscal personalizado (na página 1100) Redefinindo todas as senhas (na página 1102) Revisando a atividade de login de um usuário (consulte "Revisando a atividade de conexão de um usuário" na página 1220) Restringindo o uso para endereços IP (na página 1103) Revisando o uso de recursos da sua empresa (na página 1104) Publicando alertas por toda a empresa (na página 1105) Revisando alterações de trilha de auditoria com a trilha de auditoria principal (na página 1110) Gerenciando moedas (na página 1107) Exibindo uso da alocação de serviço para a empresa (na página 1113) Exibindo uso da alocação de serviço histórico (na página 1113) Definindo alertas para alocações de serviço (na página 1114) Exibindo informações de utilização do arquivo e do registro (na página 1115)
Personalização do aplicativo (na	Tarefas de configuração de tipo de registro

Esta seção	Descreve estas tarefas
página 1117)	<p>Criando e editando campos (na página 1132)</p> <p>Administrando a configuração Cópia ativada (consulte "Administrando a configuração de cópia ativada" na página 1136)</p> <p>Configurando etiquetas de integração de campo personalizadas (consulte "Configurando etiquetas de integração de campo personalizado" na página 1136)</p> <p>Configurando links da Web (na página 1137)</p> <p>Renomeando campos (na página 1140)</p> <p>Usando campos personalizados indexados (na página 1141)</p> <p>Revertendo configurações para padrões (na página 1144)</p> <p>Alterando valores da lista de opções (na página 1144)</p> <p>Personalizando apresentações de itens relacionados (consulte "Personalizando apresentações de item relacionado" na página 1146)</p> <p>Personalizando apresentações de páginas estáticas (consulte "Personalizando apresentações de página estáticas" na página 1148)</p> <p>Renomeando títulos de seção de campo (na página 1151)</p> <p>Criando applets da Web (na página 1152)</p> <p>Definindo listas de opções em cascata (na página 1154)</p> <p>Gerenciando apresentações de pesquisa (na página 1155)</p> <p>Gerenciando acesso à lista e ordem da lista (consulte "Gerenciando o acesso e a ordem da lista" na página 1157)</p> <p>Criando relatórios personalizados da página inicial (na página 1158)</p> <p>Criando apresentações de página inicial de registro (na página 1160)</p> <p>Personalizando a trilha de auditoria (na página 1162)</p> <p>Especificando apresentações de página dinâmicas (consulte "Especificando apresentações de páginas dinâmicas" na página 1165)</p> <p>Gerenciando o comportamento de janelas de pesquisa (consulte "Gerenciando o comportamento das janelas de pesquisa" na página 1168)</p> <p>Tarefas de configuração de aplicativo</p> <p>Exibindo páginas da Web externas em guias (na página 1170)</p>

Esta seção	Descreve estas tarefas
	<p>Criando e gerenciando apresentações de barra de ação (consulte "Criação e Gerenciamento de Layouts de Barra de Ação" na página 1179)</p> <p>Criando applets da Web globais (na página 1180)</p> <p>Fazendo upload de extensões do cliente (na página 1183)</p> <p>Personalizando Minha página inicial para a sua empresa (na página 1186)</p> <p>Criando novos temas (na página 1187)</p> <p>Ativando relatórios personalizados em Minha página inicial (consulte "Ativando relatórios personalizados na Minha página inicial" na página 1191)</p> <p>Renomeando tipos de registro (na página 1192)</p> <p>Alterando o ícone de um tipo de registro (na página 1194)</p> <p>Adicionando tipos de registro (na página 1194)</p>

Esta seção	Descreve estas tarefas
Gerenciamento de usuários e controles de acesso (na página 1203)	<p>Configurando usuários (na página 1206)</p> <p>Configurando cotas de vendas de usuários (na página 1217)</p> <p>Configurando livros padrão por tipo de registro para um usuário (na página 1218)</p> <p>Alterando o ID de um usuário (na página 1219)</p> <p>Redefinindo senha de um usuário (na página 1220)</p> <p>Revisando a atividade de login de um usuário (consulte "Revisando a atividade de conexão de um usuário" na página 1220)</p> <p>Revisando atividades relacionadas à segurança para usuários (na página 1221)</p> <p>Adicionando delegados para usuários (administrador) (na página 1222)</p> <p>Criando períodos do estoque para usuários (na página 1223)</p> <p>Desativando usuários (na página 1224)</p> <p>Configurando usuários (parceiros) (na página 1226)</p> <p>Alterando um ID de usuário (Parceiros) (na página 1229)</p> <p>Redefinindo uma senha de usuário (Parceiros) (na página 1229)</p> <p>Desativando usuários (parceiros) (na página 1230)</p> <p>Configurando perfis de acesso (na página 1264)</p> <p>Adicionando funções (na página 1274)</p> <p>Configurando grupos (na página 1311)</p> <p>Configurando territórios (na página 1313)</p> <p>Processo de configuração de livros (na página 1288)</p> <p>Verificando a configuração de livros para a função de administrador (consulte "Verificando a configuração do livro para a função Administrador" na página 1289)</p> <p>Criando tipos de livro e funções de usuário do livro (consulte "Criando tipos de livro e funções de usuário de livro" na página 1292)</p> <p>Criando livros e hierarquias de livros (na página 1293)</p> <p>Associando usuários a livros (na página 1295)</p> <p>Criando perfis de acesso para livros (na página 1298)</p> <p>Ativando livros para a sua empresa (consulte "Ativando livros para sua empresa" na página 1299)</p>

Esta seção	Descreve estas tarefas
	<p>Ativando livros para usuários e funções de usuário (consulte "Ativando livros para usuários e funções do usuário" na página 1300)</p> <p>Adicionando livros a apresentações de página de detalhes do registro (consulte "Adicionando livros à página de apresentação Detalhes do registro" na página 1303)</p> <p>Atribuindo registros a livros (na página 1304)</p>
<p>Gerenciamento do processo de negócio (consulte "Gerenciamento de processo da empresa" na página 1315)</p>	<p>Criando regras de workflow (consulte "Criando regras de fluxo de trabalho" na página 1327)</p> <p>Criando ações de workflow: atribuir a um Livro (na página 1332)</p> <p>Criando ações de workflow: criar tarefa (na página 1335)</p> <p>Criando ações de workflow: criar evento de integração (na página 1333)</p> <p>Criando ações de workflow: enviar e-mail (na página 1340)</p> <p>Criando ações de workflow: atualizar campo após espera (na página 1344)</p> <p>Criando ações de workflow: atualizar valores (na página 1346)</p> <p>Criando ações de workflow: espera (na página 1348)</p>

Esta seção	Descreve estas tarefas
	<p>Alterando a ordem das ações de regra do workflow (consulte "Alterando a ordem das ações de regras de workflow" na página 1351)</p> <p>Alterando a ordem das regras de workflow (na página 1352)</p> <p>Desativando ações e regras de workflow (consulte "Desativando regras e ações de workflow" na página 1353)</p> <p>Excluindo regras e ações de workflow (na página 1354)</p> <p>Exibindo instâncias de workflow (na página 1358)</p> <p>Excluindo instâncias do Monitor de workflow (na página 1359)</p> <p>Configurando regras de atribuição (na página 1366)</p> <p>Mapeando campos adicionais durante a conversão de leads (na página 1373)</p> <p>Criando apresentações de conversão de leads (na página 1374)</p> <p>Configurando a definição de previsão (na página 1377)</p> <p>Atualizando a definição de previsão (na página 1383)</p> <p>Configurando processos de vendas, categorias e instrutores (consulte "Configurando processos, categorias e instrutores de vendas" na página 1385)</p> <p>Personalizando a lista do setor da sua empresa (na página 1392)</p>
<p>Ferramentas de gerenciamento de dados (na página 1393)</p>	<p>Preparando a importação de dados (na página 1438)</p> <p>Vinculando registros durante a importação (na página 1430)</p> <p>Importando os seus dados (na página 1575)</p> <p>Revisando os resultados de importação (na página 1580)</p> <p>Exportando os dados (na página 1581)</p> <p>Revisando resultados da exportação (na página 1584)</p> <p>Utilitário cliente Oracle Migration Tool On Demand (na página 1590)</p> <p>Utilitário cliente Oracle Data Loader On Demand (na página 1584)</p> <p>Criando filas de evento de integração (consulte "Criando filas de eventos de integração" na página 1594)</p> <p>Gerenciando configurações de evento de integração (na página 1595)</p>

Esta seção	Descreve estas tarefas
Gerenciamento de conteúdo (na página 1597)	Configurando categorias de produto (na página 1598) Configurando produtos da empresa (na página 1599) Configurando tabelas de preços para PRM (consulte " Configurar tabelas de preços para PRM " na página 1601) Gerenciando os anexos de sua empresa (na página 1604) Configurando scripts de avaliação (na página 1605) Configurando pastas de relatório (consulte " Configurando pastas de relatórios " na página 751)
Integração dos serviços Web (na página 1585)	Download de arquivos WSDL e de esquema (consulte " Fazendo Download do WSDL e dos Arquivos de esquema " na página 1585) Examinando a utilização de serviços Web (consulte " Revisando a utilização dos serviços Web " na página 1588)
Gestão do setor de saúde (na página 1613)	Gerenciando chamadas inteligentes (na página 1613)

Além disso, os administradores podem normalmente fazer o seguinte:

- Criar relatórios personalizados para seu próprio uso ou para distribuir para toda a empresa. Para obter instruções, consulte [Relatórios](#) (na página 737).
- Criar listas filtradas para distribuição em toda a empresa. Para obter instruções, consulte [Trabalhando com listas](#) (na página 74).

Para obter informações sobre como usar o Oracle On Demand Expression Builder, consulte [Expression Builder](#) (na página 1616).

Processos para administração do Oracle CRM On Demand

As páginas do Administrador no Oracle CRM On Demand permitem que você gerencie a disponibilização do Oracle CRM On Demand aos usuários e a configuração de seus requisitos de dados. Usando as páginas do Administrador, você pode personalizar a aparência do Oracle CRM On Demand para atender aos requisitos específicos de negócios. Use as seguintes diretrizes para gerenciar sua disponibilização do Oracle CRM On Demand:

- 1 Revise todos os recursos disponíveis.

Antes de configurar uma nova disponibilização do Oracle CRM On Demand, *revise os seguintes recursos*:

- Leia o Guia de visualização do administrador do *Oracle CRM On Demand*. Este guia está disponível a todos os administradores da empresa e fornece informações sobre como ativar a funcionalidade no Oracle CRM On Demand. Para obter mais informações sobre como acessar o Guia de visualização do

administrador do Oracle CRM On Demand, clique no link *Treinamento e suporte no Oracle CRM On Demand*.

- n Revise as ferramentas adicionais, modelos, listas de verificação, seminários da Web e guias clicando no link *Treinamento e suporte no Oracle CRM On Demand*.
- n Inscreva-se no curso *Noções básicas sobre administração* oferecido pela Oracle University.

2 Avalie seus processos de negócios e as funções que os usuários desempenham em sua organização.

Revise o *Guia de rolagem do administrador do Oracle CRM On Demand* disponível no My Oracle Support. Faça download e use o Modelo de configuração de campo personalizado para planejar sua disponibilização adequadamente a partir do início. O Modelo de configuração de campos personalizado está disponível na página *Ferramentas e modelos*, no Centro de suporte e treinamento no My Oracle Support.

- n Defina a visibilidade dos dados e como os dados serão protegidos considerando os seguintes fatores e funcionalidade:
 - n **Perfis de acesso.** Para obter mais informações, consulte [Configurando perfis de acesso](#) (na página 1264).
 - n **Equipes.** Para obter mais informações, consulte [Compartilhando registros \(Equipes\)](#) (na página 90).
 - n **Livros.** Para obter mais informações, consulte [Livro - Gerenciamento](#) (consulte "[Gerenciamento do livro](#)" na página 1279).
 - n **Visibilidade do gerente.** Para obter mais informações, consulte [Configurando o perfil de sua empresa e os padrões globais](#) (consulte "[Configurando seu perfil da empresa e os padrões globais](#)" na página 1079).
- n Defina o modelo de dados e os campos relevantes. Avalie quais relatórios exigem análise de tendência, análise de tendência em tempo real e os tipos de registros que eles suportam.
- n Defina os seguintes processos associados à validação e à interação de dados:
 - n Configurando processos de vendas. Para obter mais informações, consulte [Configurando processos de vendas, categorias e instruções](#) (consulte "[Configurando processos, categorias e instrutores de vendas](#)" na página 1385).
 - n Definindo apresentações de conversão de lead e mapeamentos de campo. Para obter mais informações, consulte [Administração de conversão de lead](#) (consulte "[Administração de conversão de leads](#)" na página 1372).
 - n Definindo validação de campo. Para obter mais informações, consulte [Sobre gerenciamento de campo](#) (na página 1121).
 - n Definindo processos de workflow. Para obter mais informações, consulte [Gerenciamento de processo de negócios](#) (consulte "[Gerenciamento de processo da empresa](#)" na página 1315).
 - n Integrando o Oracle CRM On Demand com serviços Web. Para obter mais informações, consulte [Integração dos serviços Web](#) (na página 1585).
- n Definir Ambientes de teste do cliente (CTEs) e ambientes adicionais para treinamento e teste.

3 Configure sua empresa.

Cada empresa é exclusiva. No Oracle CRM On Demand, você pode personalizar muitas configurações da empresa, de forma que elas correspondam à sua configuração de negócios.

- n Configure o ano fiscal, idiomas, moedas, taxas de câmbio da empresa e assim por diante.
- n Solicite os direitos de acesso apropriados e a CTE. Para obter mais informações sobre como configurar sua empresa, consulte [Configurando o perfil de sua empresa e os padrões globais](#) (consulte "[Configurando seu perfil da empresa e os padrões globais](#)" na página 1079).

4 Configure seus perfis de usuário.

Os usuários em uma empresa têm funções e responsabilidades específicas. Alguns usuários têm acesso a determinados dados, enquanto outros não têm. Antes de adicionar esses usuários, configure a visibilidade e a função de cada tipo de usuário.

- n Configure os perfis de acesso de sua empresa. Para obter mais informações, consulte [Configurando perfis de acesso](#) (na página 1264).
- n Configure as funções dos usuários do Oracle CRM On Demand. Para obter mais informações, consulte [Adicionando funções](#) (na página 1274).
- n Configure seu modelo de visibilidade, por exemplo, livros, equipes etc. Para obter mais informações, consulte [Livro - Gerenciamento](#) (consulte "[Gerenciamento do livro](#)" na página 1279) e [Compartilhando registros \(Equipes\)](#) (na página 90).

5 Configure o modelo de dados, por exemplo adicione ou renomeie os campos, tipos de registro e assim por diante.

Os requisitos de dados também são exclusivos em uma empresa. No Oracle CRM On Demand é possível adicionar novos campos aos tipos de registros existentes, renomear campos para corresponder aos termos de negócios ou adicionar novos tipos de registros personalizados. Antes de começar a adicionar os dados, faça o seguinte:

- n Adicione os novos campos e os tipos de registro obrigatórios para a definição de seu modelo de dados. Para obter mais informações, consulte [Criando e editando campos](#) (na página 1132) e [Adicionando tipos de registro](#) (na página 1194).
- n Renomeie os campos e os tipos de registro para corresponder aos termos de negócios específicos. Para obter mais informações, consulte [Renomeando campos](#) (na página 1140) e [Renomeando tipos de registro](#) (na página 1192).
- n Preencha as listas de opções. Você pode usar a funcionalidade de importação para importar grandes números de valores da lista de opções para os campos da lista de opções rapidamente. Para obter mais informações, consulte [Alterando valores da lista de opções](#) (na página 1144).
- n Configure apresentações. Exiba somente os campos obrigatórios de cada função e use apresentações dinâmicas. Para obter mais informações, consulte [Personalizando apresentações de página estática](#) (consulte "[Personalizando apresentações de página estáticas](#)" na página 1148) e [Especificando apresentações de página dinâmica](#) (consulte "[Especificando apresentações de páginas dinâmicas](#)" na página 1165).
- n Configure seus processos, como workflows, processos de vendas e assim por diante. Para obter mais informações, consulte [Gerenciamento de processo de negócios](#) (consulte "[Gerenciamento de processo da empresa](#)" na página 1315) e [Configurando processos de vendas, categorias e instruções](#) (consulte "[Configurando processos, categorias e instrutores de vendas](#)" na página 1385).

- n Configure listas de funções. As primeiras 10 listas são exibidas em uma página inicial do usuário. É recomendável que as listas não retornem grandes quantidades de dados. De vinte e cinco a cem registros é o número de registros gerenciável recomendável para tarefas diárias. Também é recomendável fazer o seguinte:

- n Use os campos indexados sempre que possível.
- n Na lista, inclua campos que os usuários desejam atualizar com frequência.

Para obter mais informações sobre como configurar as listas, consulte [Criando e refinando listas](#) (na página 79).

6 Forneça informações sobre as métricas de negócios através da geração de relatórios.

Use a funcionalidade Relatórios no Oracle CRM On Demand para gerar relatórios personalizados que são relevantes para suas necessidades de negócios e torne-os acessíveis aos usuários. Para obter mais informações sobre relatórios, consulte [Sobre relatórios](#).

7 Importe seus dados e os dos usuários.

Use a funcionalidade de importação para importar dados legados para o Oracle CRM On Demand. Você pode importar todos os seus usuários ou adicioná-los manualmente através da página Gerenciamento de usuários. Quando os usuários forem adicionados, eles receberão um e-mail com a senha temporária para acessar o Oracle CRM On Demand e poderão começar a trabalhar imediatamente. Para obter mais informações sobre a importação de dados, consulte [Ferramentas de importação e exportação](#) (na página 1393).

Usando modelos de administrador durante a configuração

Você pode usar os modelos de configuração do administrador para ajudar a organizar as informações da sua empresa e implementar o Oracle CRM On Demand de maneira eficiente.

Após a especificação das informações nos modelos, você poderá usá-los como referência durante a configuração e a personalização do aplicativo.

Para acessar modelos de configuração do administrador

1 Clique no link do modelo desejado.

Os links para os modelos disponíveis são mostrados na seção a seguir.

2 Salve o modelo no seu computador.

3 Abra o arquivo salvo.

Sobre o Controle de uso no Oracle CRM On Demand

A funcionalidade Controle de uso permite às empresas monitorar e analisar o uso da aplicação Oracle CRM On Demand, inclusive a utilização do usuário, a utilização da aplicação e os detalhes da configuração. Vários relatórios pré-criados do controle de uso são fornecidos para relatórios sobre o uso do Oracle CRM On Demand. Além dos relatórios pré-criados, a área de assunto Análise de controle de uso está disponível na área do Analytics do Oracle CRM On Demand Answers para empresas que desejam analisar ainda mais o uso do Oracle CRM On Demand.

Por exemplo, convém criar relatórios para fornecer informações sobre:

- Usuários que não se conectaram nos últimos 30 dias
- Tipos de registro para os quais nenhum registro foi criado, atualizado ou excluído nos últimos 30 dias
- O número de regras de workflow, campos personalizados e guias personalizadas criados no Oracle CRM On Demand

DICA: Para obter mais informações sobre como revisar o uso dos Serviços Web, consulte [Revisando a utilização dos serviços Web](#) (na página 1588).

Para acessar os relatórios de controle de uso pré-criados e criar novos relatórios na área de assunto Análise de controle de uso, você deve ter o privilégio Controle de uso em sua função do usuário. O privilégio Controle de uso é ativado por padrão para a função do administrador da empresa.

Sobre o privilégio Controle de uso

Os administradores da empresa podem ativar o privilégio Controle de uso para outras funções conforme necessário. No entanto, antes de ativá-lo para uma função do usuário, considere as seguintes implicações de ativar o privilégio:

- Usuários que tenham o privilégio Controle de uso em sua função do usuário podem acessar a área de assunto Análise de controle de uso no Oracle CRM On Demand Answers, bem como os relatórios pré-criados sobre o controle de uso.
- O acesso a dados de controle de uso não é protegido por qualquer outra configuração de acesso, como as configurações de acesso para tipos de registro em perfis de acesso e funções do usuário. Por isso, usuários que tenham o privilégio Controle de uso em sua função podem acessar todos os dados de controle de uso na área de assunto Análise de controle de uso.

Como alguns dados de uso de sua empresa talvez sejam considerados confidenciais, você deve garantir que apenas os usuários apropriados tenham o privilégio Controle de uso.

- Os relatórios de controle de uso podem levar ao uso intensivo de recursos do sistema.

Se você quiser disponibilizar alguns relatórios de controle de uso para determinados usuários, mas não quiser que os usuários tenham acesso completo à área de assunto Análise de controle de uso e aos relatórios pré-criados, é recomendável criar relatórios personalizados que contenham os dados relevantes. Em seguida, será possível armazenar os relatórios personalizados em uma pasta de relatórios compartilhada e dar aos usuários acesso à pasta compartilhada exclusivamente.

No Oracle CRM On Demand, é possível exibir dados sobre o uso da alocação de serviço, consulte [Exibindo o uso da alocação de serviço da empresa](#) (consulte "Exibindo uso da alocação de serviço para a empresa" na página 1113) e [Exibindo o uso da alocação de serviço histórico](#) (consulte "Exibindo uso da alocação de serviço

histórico" na página 1113) e dados sobre o uso de arquivo e registro, consulte [Exibindo informações de utilização do arquivo e registro](#) (consulte "Exibindo informações de utilização do arquivo e do registro" na página 1115).

Tópicos relacionados

Para obter mais informações sobre a área de assunto Análise de controle de uso e sobre relatórios, consulte os seguintes tópicos:

- [Sobre relatórios pré-criados](#) (consulte "Sobre os relatórios pré-criados" na página 745)
- [Área de assunto Análise de controle de uso](#) (consulte "Análise de controle de uso - Área de assunto" na página 832)
- [Conceitos básicos de respostas \(relatórios personalizados\)](#) (na página 762)

Empresa - Administração

Antes de começar. Exceto se indicado em contrário, para executar os procedimentos descritos na seção Empresa - Administração, sua função deverá incluir o privilégio Administrar perfil da empresa.

Clique em um tópico para ver instruções passo a passo dos procedimentos relativos à Empresa - Administração:

- [Configurando seu perfil da empresa e os padrões globais](#) (na página 1079)
- [Ativando idiomas](#) (na página 1090)
- [Verificando status de licenças e usuários ativos](#) (na página 1091)
- [Definindo controles de senhas da sua empresa](#) (na página 1093)
- [Definindo um calendário fiscal personalizado](#) (na página 1100)
- [Redefinindo todas as senhas](#) (na página 1102)
- [Revisando atividade de conexão para todos os usuários](#) (na página 1103)
- [Restringindo o uso para endereços IP](#) (na página 1103)
- [Revisando o uso de recursos da sua empresa](#) (na página 1104)
- [Publicando alertas por toda a empresa](#) (na página 1105)
- [Gerenciando moedas](#) (na página 1107)
- [Revisando alterações de trilha de auditoria com a trilha de auditoria principal](#) (na página 1110)
- [Exibindo uso da alocação de serviço para a empresa](#) (na página 1113)
- [Exibindo uso da alocação de serviço histórico](#) (na página 1113)
- [Definindo alertas para alocações de serviço](#) (na página 1114)
- [Exibindo informações de utilização do arquivo e do registro](#) (na página 1115)

Configurando seu perfil da empresa e os padrões globais

As informações da empresa e os padrões globais são definidos na página Perfil da empresa.

Informações da empresa. Você pode especificar ou editar o nome da sua empresa, os endereços para envio e cobrança, o número de telefone e o contato principal. Se você tiver feito a assinatura para um período de teste, algumas informações sobre sua empresa serão transferidas dos dados da sua assinatura.

Padrões globais. Você pode definir os padrões de toda a sua empresa, que os usuários podem substituir.

CUIDADO: o administrador da empresa pode alterar a configuração de País. Se você alterar a configuração de País, notifique ao Atendimento ao cliente para que sejam seguidas todas as etapas necessárias para atualizar sua configuração de Fuso horário, além de seus relatórios e painéis. As configurações de Idioma, Moeda e Fuso horário podem ser alteradas apenas entrando em contato com o Atendimento ao cliente.

Antes de começar. Para saber o efeito dessas alterações, leia [Sobre configurações de perfil para usuários](#) (na página 664).



Para executar este procedimento, sua função deve incluir o privilégio Administrar perfil da empresa.

Para editar o perfil da sua empresa



- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique no link global Admin.
- 2 Na seção Empresa - Administração, clique no link Empresa - Administração.
- 3 Na seção Perfil da empresa, clique no link Perfil da empresa.
- 4 Na página Perfil da empresa, clique no botão Editar (ou use a edição em linha) e faça alterações.
- 5 Salve o registro.



Esta tabela descreve alguns dos campos exibidos.

Campo	Descrição
Empresa - Informações-chave	
ID de conexão corporativo	Um identificador exclusivo para a sua empresa. Ao criar novos usuários, esta é a primeira parte do ID de conexão do usuário (ID de conexão corporativo/ID do usuário) para o usuário.
Contato principal	Assume como padrão ADMIN ou o apelido do primeiro usuário da sua empresa que se conecta, mas pode ser alterado para qualquer usuário. A atualização do produto e outras informações importantes são enviadas ao contato principal. Para cobrir uma situação na qual o contato principal não esteja disponível, você pode informar uma lista de distribuição como endereço de e-mail do contato principal, de forma que mais de uma pessoa seja notificada em caso de falha do sistema ou de outras informações importantes. É possível

Campo	Descrição
	<p>fazer isso de duas formas:</p> <ul style="list-style-type: none">  Você pode informar uma lista de distribuição existente como endereço de e-mail no registro de usuário para o contato principal. No entanto, você deve se lembrar de que, se o contato principal fizer algo no sistema que envie um e-mail automático para seu endereço de e-mail, toda a lista de distribuição receberá essa notificação.  É possível criar um novo usuário "fictício". Você pode dar a esse usuário um nome como "Lista_de_distribuição" e, em seguida, informar a lista de distribuição como endereço de e-mail no registro do usuário fictício. Nesse caso, você está comprometendo uma de suas licenças apenas com essa tarefa. <p>Observação: não é possível desativar o usuário especificado como seu contato principal. Em vez disso, se quiser alterar o status do contato principal original para Inativo, selecione outro usuário para o contato principal.</p>
Configurações da empresa	
Idioma padrão	<p>O idioma usado como o padrão para seus usuários. Você pode ativar idiomas adicionais, de forma que os usuários possam alterar a configuração para uso próprio. Para obter informações sobre como adicionar idiomas, consulte Ativando idiomas (na página 1090).</p> <p>Para atualizar este campo, entre em contato com o Atendimento ao cliente.</p>
Parâmetros regionais padrão	<p>As configurações regionais usadas como um padrão para seus usuários. Os usuários podem alterar a configuração para uso próprio a qualquer momento na página Perfil de usuário. Essas configurações determinam a formatação para datas, hora, moeda, números e números de telefone.</p>
Moeda padrão	<p>A moeda usada como um padrão para seus usuários. Você pode ativar moedas adicionais, de forma que os usuários possam alterar a configuração para uso próprio (consulte Gerenciando moedas (na página 1107)). No entanto, o conjunto de moedas aqui determina a moeda padrão usada para previsões, que se referem a toda a empresa.</p> <p>Para atualizar este campo, entre em contato com o Atendimento ao cliente.</p>
Fuso horário padrão	<p>O fuso horário padrão para a sua empresa.</p> <p>Algumas funções, como geração de previsão, usam o fuso horário do recurso de hospedagem, em vez desse fuso horário padrão. Entre em contato com o Atendimento ao cliente para saber esse fuso horário. Usuários de outras regiões podem usar o próprio fuso horário, que é definido na página Perfil de usuário.</p> <p>Para atualizar este campo, entre em contato com o Atendimento ao cliente.</p>
Modo de visualização de registro	<p>O modo de visualização de registro padrão para a sua empresa. Você pode ativar a funcionalidade de visualização de registro e especificar como a janela de visualização é aberta. Dependendo da configuração selecionada nesse campo, será aberta uma janela de visualização quando os usuários</p>




Campo	Descrição
	<p>colocarem o ponteiro sobre um link para um registro ou quando clicarem em um ícone de visualização exibido quando eles colocam o ponteiro sobre um link para um registro.</p> <p>A janela de visualização mostra a primeira seção da página Detalhes do registro. Você também tem a opção de desativar a funcionalidade de visualização do registro selecionando Desativado neste campo. Por padrão, este campo é definido como Clicar no Ícone visualização quando o Oracle CRM On Demand é configurado pela primeira vez para uma nova empresa.</p> <p>Os usuários podem substituir a configuração padrão da empresa especificando um modo de visualização de registro diferente na página Informações pessoais - Detalhes.</p>
Edição em linha ativada	<p>Ativa ou desativa o recurso de edição em linha.</p> <p>Quando a edição em linha está ativada, os usuários podem editar campos diretamente nas páginas Lista e Detalhes (isto é, sem abrir a página Edição para o registro).</p> <p>A edição em linha é suportada nas páginas Lista e Detalhes do registro e em muitos outros registros vinculados nas páginas Detalhes do registro principal.</p> <p>Os seguintes tipos de campos nos registros vinculados não podem ser editados na página Detalhes do registro principal:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Campos que não são mostrados na página Detalhes do próprio registro vinculado ■ Campos calculados, por exemplo, Nome completo ■ Campos que são somente leitura na página Edição do registro vinculado <p>Além disso, nos casos em que o mesmo registro vinculado pode ser mostrado em vários registros principais, os campos que fazem parte do relacionamento podem ser editados. No entanto, os campos pertencentes ao próprio registro vinculado não podem ser editados. Por exemplo, na lista relacionada à Equipe da conta em um registro da conta, o campo Função da equipe pode ser editado, pois faz parte do relacionamento entre a conta e o membro da equipe. No entanto, os campos Sobrenome e Nome não podem ser editados, pois pertencem ao registro do usuário (do membro da equipe).</p>
Central de mensagens ativada	<p>Controla se:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ A Central de mensagens é exibida na Barra de ação. ■ O ícone Observações e a lista de observações estão disponíveis nas páginas de detalhes do Registro. ■ Os usuários podem usar o widget Central de mensagens.
Campos auditáveis do tipo de	<p>O número máximo de campos que você pode auditar para cada objeto, que é mostrado como um campo somente leitura. O número padrão é 35, mas</p>

Campo	Descrição
registro	<p>os administradores da empresa podem alterar esse valor.</p> <p>Observação: com cada campo adicional auditado, outro registro deve ser criado no banco de dados quando esse campo é alterado. Quando você auditar muitos campos simultaneamente, o desempenho poderá ser impactado ao salvar o registro auditado.</p>
Expiração da auditoria (dias)	<p>A idade, em dias, dos registros de auditoria do campo antes de serem limpos. Os administradores da empresa podem definir esse valor como um valor entre 1 e 90 dias. Para exibir o valor definido para a empresa, vá até a seção Configurações de segurança da empresa na página Perfil da empresa. Observe que um valor igual a zero (0) indica que não há nenhum registro de auditoria de campo sendo limpo. Somente o Atendimento ao cliente do Oracle CRM On Demand pode definir um valor igual a 0. Os administradores da empresa devem ter o privilégio Administrar auditoria do campo para alterar essa configuração.</p>
Exibição superior	<p>Se a funcionalidade de exibição superior estiver ativada, os links para as seções de informações relacionadas da página (como seções de registros vinculados) estarão disponíveis na exibição superior, na parte inferior da janela do navegador. Os usuários podem remover a exibição superior completamente das páginas Detalhes, desativando a funcionalidade em seus perfis pessoais. Para obter mais informações sobre a Exibição superior, consulte Visão geral página por página do Oracle CRM On Demand (consulte "Visão geral de página por página do Oracle CRM On Demand" na página 33).</p> <p>OBSERVAÇÃO: a funcionalidade da exibição superior pode ser ativada ou desativada no nível da empresa e por cada usuário individual. A configuração de informações pessoais do usuário substitui a configuração da empresa. As cores na exibição superior são determinadas pelo tema que você está usando. Para obter mais informações sobre a escolha de um tema, consulte Definindo o seu tema (consulte "Definindo seu tema" na página 668).</p>
Método de pesquisa global	<p>Selecione o método de pesquisa que você deseja disponibilizar para seus usuários na caixa Pesquisa da barra de ação:</p> <p> Pesquisa direcionada. Pesquisa determinados campos para localizar correspondências, que o sistema exibe na caixa Pesquisa. Esta é a configuração padrão fornecida com o aplicativo.</p> <p>Quando um usuário informa valores em vários campos, esta ação funciona como uma condição "e". O sistema exibe os registros com campos que correspondem aos valores iniciais de todas as palavras dentro da caixa de texto. Se forem usados caracteres curinga, o aplicativo fará uma correspondência de subcadeia.</p> <p> Pesquisa de palavra-chave. Pesquisa registros nos campos padrão específicos para cada tipo de registro. Isso permite que o usuário digite qualquer coisa na caixa de texto simples, com cada palavra contendo caracteres curinga. Essa pesquisa pode impactar o desempenho.</p>

Campo	Descrição
	<p>Quando um usuário informa um valor na caixa simples, esta ação funciona como uma condição "ou". O sistema exibe os registros com um valor correspondente em qualquer um dos campos de pesquisa padrão.</p> <p>Para obter mais informações, consulte Localizando registros (na página 45).</p>
Ano fiscal - mês de início	<p>Este campo exibe o mês em que começa o calendário fiscal.</p> <p>Este campo é definido inicialmente quando sua empresa é criada e não pode ser alterado pelo administrador da empresa.</p> <p>Esta configuração afeta relatórios que comparam a receita com o seu ano fiscal.</p> <p>Para atualizar este campo, entre em contato com o Atendimento ao cliente.</p>
Ano fiscal - data de início	<p>Este campo exibe a data dentro do mês especificado em que inicia o seu ano fiscal.</p> <p>Este campo é definido inicialmente quando sua empresa é criada e não pode ser alterado pelo administrador da empresa.</p> <p>Esta configuração afeta relatórios que comparam a receita com o seu ano fiscal.</p> <p>Para atualizar este campo, entre em contato com o Atendimento ao cliente.</p>
Tipo de calendário fiscal	<p>Este campo exibe o tipo de calendário fiscal usado. Você pode selecionar entre os seguintes valores: Trimestres do calendário, 4-4-5, 5-4-4, Calend. fiscal personalizado. Esta configuração afeta análises baseadas em tempo, planos comerciais e previsões. O administrador da empresa não pode alterar esse campo.</p> <p>Para atualizar este campo, entre em contato com o Atendimento ao cliente.</p>
Média de probabilidade do produto ativada	<p>Determina como a probabilidade de oportunidade é atualizada quando o usuário clica no botão Atualizar totais de oportunidades:</p> <ul style="list-style-type: none"> <p> Se selecionada, a probabilidade de oportunidade é calculada com base na média ponderada de probabilidade para cada um dos produtos vinculados:</p> $\text{Probabilidade de oportunidade} = \frac{\text{SUM(Receita esperada do produto)}}{\text{SUM(Receita do produto)}}$ <p> Se não estiver selecionada, a probabilidade não será atualizada como parte da ação.</p> <p>OBSERVAÇÃO: o botão Atualizar totais de oportunidade está localizado na página Oportunidade - Detalhes, na barra de título da seção Informações relacionadas a produtos.</p>
Ativar Salvar e adicionar	<p>Se esta configuração estiver selecionada e um usuário criar um novo registro de oportunidade, o botão Salvar e adicionar produto será exibido</p>

Campo	Descrição
produto	no cabeçalho da página Oportunidade, em vez do botão Salvar. Se esta configuração estiver desmarcada e um usuário criar um novo registro de oportunidade, o botão Salvar e adicionar produto não será exibido no cabeçalho da página Oportunidade, somente o botão Salvar estará disponível.
Ativar divisão de receita da oportunidade	<p>Selecione esta opção para ativar a divisão de receita da oportunidade entre membros da equipe.</p> <p>Quando esta caixa de seleção estiver marcada, os botões Atualizar totais e Espalhar divisão serão exibidos na página Oportunidade - Equipe - Editar usuários, permitindo que a receita seja exibida entre os membros da equipe. As páginas Previsão rec. oportunidade e Minhas oportunidades exibem oportunidades em que o usuário é um Membro da equipe com divisão de receita maior que 0.</p> <p>Quando esta caixa de seleção estiver desmarcada, os botões Atualizar totais e Espalhar divisão não serão exibidos na página Oportunidade - Equipe - Editar usuários. As páginas Previsão rec. oportunidade e Minhas oportunidades exibem oportunidades em que o usuário é um Proprietário da oportunidade.</p>
Configuração do tema da empresa	
Nome do tema	<p>O tema determina a aparência e o aspecto do Oracle CRM On Demand. Quando o Oracle CRM On Demand é configurado pela primeira vez para uma nova empresa, o tema padrão é Oracle. Para alterar o tema, clique na lista Nome do tema e selecione o tema desejado para a empresa. Os usuários também poderão substituir essa configuração quando editarem suas preferências pessoais.</p> <p>Os temas não influenciam no comportamento do Oracle CRM On Demand. Os administradores da empresa podem criar temas personalizados no Oracle CRM On Demand. Entre em contato com o administrador da sua empresa se desejar enviar seus próprios temas para usar no Oracle CRM On Demand.</p>
Configurações de visibilidade dos dados da empresa	
Visibilidade do gerente ativada	Selecione esta opção para permitir que os gerentes vejam os registros dos usuários subordinados a eles direta ou indiretamente. O gerente de um usuário é determinado pelo campo Superior hierárquico na página Usuário - Detalhes.
Ativar herança da equipe principal	Selecione esta opção para ativar as equipes de Oportunidade e de Contato para herdar membros da equipe da conta. Quando ativada, qualquer novo membro da equipe adicionado à Equipe da conta também será adicionado a cada equipe de Contato e Oportunidade relacionada à conta.
Atribuição padrão do grupo	Selecione esta opção para permitir que membros do grupo compartilhem a propriedade de contas, atividades, contatos, famílias, oportunidades e carteiras. Para obter mais informações, consulte Gerenciamento de grupo (na página 1308).

Campo	Descrição
Ativar livros	Controla se o seletor Livro exibe livros personalizados. Se esta caixa de seleção estiver marcada, o seletor Livro exibirá apenas os livros de usuário e os livros para representantes, se eles existirem. CUIDADO: não selecione a opção Ativar livros até criar a sua hierarquia de livros. Essa opção não poderá ser desmarcada depois de selecionada. No entanto, você poderá fazer alterações na sua hierarquia de livros depois que a opção tiver sido selecionada.
Exibir seletor de livros	Ativa ou desativa o seletor de Livro, que você pode usar para refinar pesquisas de registros de um usuário específico, representante ou livros personalizados.
Configurações de integração	
Evento de integração ativado	Se você for um novo cliente, a funcionalidade do evento de integração será automaticamente ativada. No entanto, se você for um cliente existente, a funcionalidade do evento de integração do Oracle CRM On Demand deverá ser configurada por Atendimento ao cliente e pelo administrador da sua empresa. Entre em contato com o Atendimento ao cliente para solicitar suporte para Administração do evento de integração e para especificar o tamanho máximo total das filas de evento de integração necessário.
Web Services R16 - Modo de compatibilidade	Controla se as solicitações de serviços Web que contêm os tokens Nome de usuário e Senha são processadas como solicitações sem estado ou com estado, como no Oracle CRM On Demand Versão 16 e anteriores. Esta caixa de seleção fica desmarcada por padrão para todas as novas empresas.
Ativar workflow	Se a sua empresa tiver sido configurada para permitir workflow, esta configuração será exibida. Essa configuração poderá ser ativada depois que você tiver criado as condições de workflow que deseja implantar.
Definições do Desktop Integration	
URL alternativo de download da sincronização com PIM	Esta configuração é usada raramente. No entanto, os clientes que tiverem configurado SSO para Oracle PIM Sync On Demand usam-na. Se a sua empresa estiver usando um cliente de Sincronização com PIM diferente do cliente de Oracle PIM Sync On Demand padrão, defina este valor para o URL do cliente personalizado que você queira fazer download. O URL deve ser totalmente qualificado, isto é, começar com <i>http://</i> .
Desativar acesso à página de download da sincronização com PIM	Selecione esta opção quando usar a opção URL alternativa de download da sincronização com PIM para impedir que usuários façam download do Oracle PIM Sync On Demand pelo Oracle CRM On Demand. Para obter mais informações, consulte a descrição do campo para URL alternativo de download da sincronização com PIM.
Desativar associação de conta estendida de sincronização com PIM	Quando esta opção está selecionada, o Oracle PIM Sync On Demand executa um link exato de contatos com contas no Oracle CRM On Demand. CUIDADO: quando esta opção é selecionada, o Oracle PIM Sync On Demand duplica qualquer registro que não seja idêntico durante a

Campo	Descrição
	sincronização do PIM.
Desativar associação de conta de sincronização com PIM	<p>Selecione esta opção para desativar a correspondência de conta durante a sincronização do PIM. Quando esse indicador estiver definido, o campo Empresa do PIM será mapeado para o campo PIM - Nome da empresa no registro de contato do Oracle CRM On Demand, e os métodos padrão de correspondência de conta serão ignorados.</p> <p>CUIDADO: quando esta opção é selecionada, o Oracle PIM Sync On Demand duplica qualquer registro que não seja idêntico durante a sincronização do PIM.</p> <p>Para obter mais informações sobre correspondência de contas, consulte Sobre o mecanismo de sincronização e o mapeamento do campo (consulte "Sobre o mecanismo de sincronização e o mapeamento de campo" na página 698).</p>
Cliente off-line - Editar acesso	<p>Esta configuração verifica o acesso de edição do registro no upload ou no download (em versões anteriores, o Oracle CRM On Demand verificava apenas o acesso no download). É recomendável verificar o acesso na hora do upload dos dados. As três opções são: Verificar no upload (este é o valor padrão para novos clientes), Verificar no download, nenhum. Verificar no upload é a opção recomendável para ser usada por clientes. Se a opção da lista de opções em branco for marcada, o Oracle CRM On Demand verificará o acesso da mesma maneira que a opção Verificar no download.</p>
Configurações de segurança da empresa	
Tempo limite de inatividade (minutos)	<p>Este é o tempo permitido em minutos antes da sessão de um usuário ser encerrada por conta da inatividade. Se o valor desse campo estiver em branco, a configuração do tempo limite da sessão interativa será determinada pelo valor Tempo limite de inatividade padrão do sistema. Você pode exibir a configuração Tempo limite de inatividade padrão do sistema, localizada na parte superior da seção Configurações de segurança da empresa, na página Perfil da empresa. Esse valor é visível quando você edita a página Perfil da empresa. Você pode entrar em contato com o Atendimento ao cliente para atualizar o valor Tempo limite da empresa inativa para um valor entre 10 e 60 minutos.</p>
Tipo de autenticação	<p>Exibe os tipos de autenticação que são permitidos para sua empresa. Este valor pode ser atribuído apenas pelo Atendimento ao cliente. Os seguintes valores são possíveis:</p> <ul style="list-style-type: none">  Somente ID/senha - todos os usuários devem se conectar usando o ID de usuário e a senha do Oracle CRM On Demand.  Somente aut. unificada SSO - todos os usuários devem se conectar usando o mecanismo de conexão única da sua empresa. Os IDs de usuário e as senhas do Oracle CRM On Demand não são aceitos.  ID/SENHA us. ou Aut. unif. SSO - o ID do usuário ou a senha para o Oracle CRM On Demand ou a conexão única pode ser usado para conexão com o Oracle CRM On Demand.

Campo	Descrição
	O tipo de autenticação pode ser definido para cada usuário pelo administrador da empresa na página Perfil de usuário. Se o valor do usuário estiver em branco, a configuração de nível da empresa será usada para esse usuário.
Identificador externo para conexão única	O identificador exclusivo da empresa atribuído pelo Atendimento ao cliente quando a Conexão única está configurada para a empresa. Este valor não pode ser alterado pelo administrador da empresa, embora Identificadores externos possam ser definidos para cada usuário na página Perfil de usuário.
Página de conexão para autenticações de ID de usuário/senha	<p>O URL para uma página de conexão personalizada específica da empresa, que substitui a página Conexão do Oracle CRM On Demand padrão. Geralmente, a página é hospedada no servidor Web de uma empresa. O URL deve ser totalmente qualificada - (a URL deve começar com http:// ou https://).</p> <p>Essa página é exibida depois que um usuário desconecta ou que a sessão do usuário é encerrada por causa da inatividade. É responsabilidade da empresa direcionar seus usuários para se conectar inicialmente usando essa página, em vez da página padrão do Oracle CRM On Demand.</p>
Página de conexão para autenticações SSO	<p>O URL para uma página de conexão personalizada específica da empresa, que é exibida depois que um usuário desconecta, ou a sessão do usuário encerra devido à inatividade se o usuário tiver se conectado ao Oracle CRM On Demand originalmente, usando Conexão única. Geralmente, a página é hospedada em um servidor Web da empresa - por exemplo, o portal de Conexão única da empresa. O URL deve ser completamente qualificada (começar com http:// ou https://).</p> <p>É responsabilidade da empresa direcionar usuários para se conectar inicialmente, usando a página Conexão SSO, em vez de usar a página padrão Oracle CRM On Demand. Se um usuário que se conectou usando SSO desconectar e essa configuração estiver em branco, uma página genérica será exibida com a mensagem "Você desconectou".</p>
URL ITS para autenticações SSO	O URL SAML Intersite Transfer Service usada para Conexão única com o Oracle CRM On Demand, atribuído pelo Atendimento ao cliente quando a Conexão única está configurada para a empresa. Esse valor não pode ser alterado pelo administrador da empresa.
Restrições de endereço IP ativadas	Consulte Restringindo o uso para endereços IP (na página 1103).
Proteção contra falsificação de solicitações entre locais ativada	Ativa um recurso que impede ataques de falsificação de solicitações entre locais. Quando esta caixa de seleção está marcada, os usuários que criam o código personalizado que interage com o Oracle CRM On Demand podem exigir que um token de segurança seja excluído como um parâmetro oculto em seu código. Para obter mais informações sobre a proteção contra falsificação de solicitações entre locais, consulte Sobre a proteção contra falsificação de solicitações entre locais (consulte " Sobre Proteção contra

Campo	Descrição
	<p>falsificação de solicitações entre locais" na página 1090).</p> <p>Essa caixa de seleção é marcada por padrão quando sua empresa é configurada para usar o Oracle CRM On Demand, e você não pode alterar a configuração.</p>
Ativar integração IFRAME	<p>Por razões de segurança, esta caixa de seleção permanece desmarcada por padrão, só devendo ser marcada quando isso for obrigatório. Marcando essa caixa de seleção, você permite que os usuários incorporem páginas do Oracle CRM On Demand de um iFRAME na página da Web de outro site. Se os usuários tentarem incorporar o Oracle CRM On Demand de um iFRAME na página da Web de outro site e essa caixa de seleção estiver desmarcada, a página do Oracle CRM On Demand será expandida para que se torne a página-pai. Essa configuração não afeta os widgets do Oracle CRM On Demand incorporados a aplicativos desktop.</p>
Configuração de visibilidade do Analytics	
Áreas de assunto de relatório	<p>Use esta lista de opções para definir a visibilidade para usuários que desejam exibir registros de relatórios em tempo real no Oracle CRM On Demand Answers. Esses relatórios fornecem análises de dados em tempo real. Você pode selecionar um dos seguintes valores:</p> <p>Visibilidade do gerente - permite que os usuários exibam seus próprios dados e os dados que pertençam diretamente a seus subordinados. (Esta é a configuração padrão.)</p> <p>Visibilidade da equipe - permite que os usuários exibam seus próprios dados e os dados compartilhados com eles por suas equipes de Conta e Oportunidade.</p> <p>Esta configuração por toda a empresa é aplicada, a menos que os usuários definam um valor para a configuração Áreas de assunto de relatório na página Informações pessoais - Detalhes. Para obter mais informações sobre relatórios, consulte Relatórios (na página 737), especificamente, a seção Sobre visibilidade para registros em relatórios.</p>
Áreas de assunto histórico	<p>Use esta lista de opções para definir a visibilidade para usuários que desejam exibir registros de relatórios de análise no Oracle CRM On Demand Answers. Esses relatórios fornecem análises históricas ou de tendência ou contêm cálculos mais complexos do que aqueles encontrados em relatórios em tempo real. Você pode selecionar um dos seguintes valores:</p> <p>Visibilidade do gerente - permite que os usuários exibam seus próprios dados e os dados que pertençam diretamente a seus subordinados. (Esta é a configuração padrão.)</p> <p>Visibilidade da equipe - permite que os usuários exibam seus próprios dados e os dados compartilhados com eles pelas equipes de Conta e Oportunidade.</p> <p>Visibilidade total - esta configuração combina as exibições de Visibilidade do gerente e da equipe.</p>

Campo	Descrição
	Esta configuração por toda a empresa é aplicada, a menos que os usuários definam um valor para a configuração Áreas de assunto histórico nos detalhes de suas informações pessoais. Para obter mais informações sobre relatórios, consulte Relatórios (na página 737), especificamente, a seção Sobre visibilidade para registros em relatórios.
Item com base em função pode ler todos os registros	<p>Use esta lista de opções se desejar que os relatórios do Oracle CRM On Demand Answers usem a configuração Pode ler todos os registros individualmente para cada objeto, conforme definido na página Acesso ao tipo de registro, dentro do assistente de Gestão de funções. Por exemplo, se a configuração de visibilidade Pode ler todos os registros for selecionada por seu Administrador para a sua função de usuário em um objeto específico (clikando em Administração, Controles de gerenciamento e acesso de usuário, Gestão de funções e editando uma função e clicando em Acesso ao tipo de registro), você poderá exibir todos os registros desse objeto no Oracle CRM On Demand Answers, contanto que a configuração Item com base em função pode ler todos os registros esteja ativada no Perfil da empresa ou em seu Perfil de usuário.</p> <p>Para obter orientação sobre quando e como ativar o Item com base em função pode ler todos os registros, consulte Sobre o item com base em função pode ler todos os registros (consulte "Sobre a configuração Item com base em função pode ler todos os registros" na página 666).</p> <p>Se você não selecionar Item com base em função pode ler todos os registros, o relatório do Oracle CRM On Demand Answers usará a visibilidade definida nos campos Áreas de assunto de relatório e Áreas de assunto histórico.</p>
Configurações de comunicações	
Conclusão Automática	<p>Se você tiver selecionado esta configuração, o Oracle CRM On Demand concluirá automaticamente a Atividade de comunicação quando um agente encerrar alguma chamada ou comunicação por e-mail, ou quando um agente reatribuir caixas postais. O agente não vê o form Conclusão. O status da atividade é definido automaticamente como Concluído e o código de resolução é definido como Conclusão Automática.</p> <p>OBSERVAÇÃO: esta configuração não será aplicada se o agente clicar manualmente no botão Conclusão em uma página Atividade de comunicação - Detalhes. Por exemplo, depois de escutar um correio de voz, o agente pode clicar no botão Conclusão da página Atividade de correio de voz - Detalhes para exibir um form Conclusão e concluir a Atividade.</p>
Informações adicionais	
Usuários licenciados, Usuários ativos, Usuários inativos	Estes números são somente leitura, exibindo o seu número licenciado de usuários, juntamente com o status atual de usuários.

OBSERVAÇÃO: alguns campos adicionais poderão ser exibidos se a sua empresa tiver certos recursos ativados.

Sobre Proteção contra falsificação de solicitações entre locais

Para evitar ataques de falsificação de solicitações entre locais, os usuários que criam o código personalizado que contém solicitações HTTP POST (incluindo Script de Java Assíncrono (AJAX) e XML) que tentam atualizar, criar ou excluir dados no Oracle CRM On Demand, devem incluir um token de segurança, como um parâmetro oculto no código. Se o código personalizado não contiver o token de segurança ou se o token de segurança for usado incorretamente, a solicitação falhará. Quando a solicitação falhar, o usuário visualizará uma mensagem de erro indicando se a solicitação não pode ser concluída, porque a chave é inválida ou expirou e o usuário deve atualizar a página.

O token de segurança que os usuários devem incluir no código é mostrado na tabela a seguir.

Componente do parâmetro	Código de token
Nome	%%%ODReqName%%%
Valor	%%%ODReqValue%%%

OBSERVAÇÃO: o código de token diferencia maiúsculas e minúsculas e deve ser exatamente como mostrado na tabela. Qualquer erro no código de token provoca falha na solicitação.

Este recurso de proteção contra falsificação de solicitações entre locais é controlado pela caixa de seleção Proteção contra falsificação de solicitações entre locais, ativada no perfil da empresa. Este recurso é ativado por padrão quando sua empresa é configurada para usar o Oracle CRM On Demand e você pode desativá-lo.

Ativando idiomas

O Oracle CRM On Demand está disponível em muitos idiomas. Todos os campos de texto padrão fornecidos com o produto, como campos e valores da lista de opções, juntamente com a ajuda on-line e os tutoriais, são mostrados nos idiomas disponíveis.

No entanto, ao personalizar campos ou valores da lista de opções, você deverá informar manualmente os equivalentes em outros idiomas, se desejar que apareçam em suas versões traduzidas. Caso contrário, eles serão exibidos no idioma original em texto azul entre colchetes, independentemente do idioma selecionado.

Inicialmente, o único idioma ativo é aquele que foi selecionado como o idioma padrão da empresa quando se inscreveu no Oracle CRM On Demand.

Para tornar as opções de idioma disponíveis para seus usuários, você deve ativá-las.

Antes de começar. Para executar este procedimento, sua função deve incluir o privilégio Administrar perfil da empresa.

Para ativar idiomas

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique no link global Administração.
- 2 Na seção Empresa - Administração, clique no link Empresa - Administração.
- 3 Na seção Perfil da empresa, clique no link Idiomas.
- 4 Na coluna Ativo, selecione os idiomas que deseja tornar disponíveis para seus funcionários.
OBSERVAÇÃO: Os formatos para exibição de datas, horas e moeda são determinados por outras configurações, não por Idioma.
- 5 Salve o registro.

Verificando status de licenças e usuários ativos

Você pode verificar o status da licença e compará-lo com o número de usuários ativos. É necessária uma licença para cada usuário ativo. (Um *usuário ativo* é aquele que pode acessar a aplicação.)

O número de licenças também determina a quantidade de dados que a aplicação pode armazenar para a sua empresa.

Antes de começar. Para executar este procedimento, sua função deve incluir o privilégio Gerenciar empresa.

Para verificar o status de sua licença e os usuários ativos e inativos

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique no link global Administração.
- 2 Na seção Empresa - Administração, clique no link Empresa - Administração.
- 3 Na seção Perfil da empresa, clique no link Perfil da empresa.
- 4 Na seção Informações adicionais da página Perfil da empresa, verifique os números de usuários licenciados, ativos e inativos.
 - n Se tiver usuários ativos que não precisem mais de acesso à aplicação, você poderá liberar licenças desativando-as. Para obter mais informações sobre a desativação de licenças, consulte [Desativando usuários](#) (na página 1224).
 - n Para comprar mais licenças, entre em contato com o representante de vendas do Oracle CRM On Demand.

Sobre as políticas de conexão e de senha

O Oracle CRM On Demand oferece os mais altos níveis de segurança para a sua empresa. As restrições de segurança foram incorporadas para garantir que apenas usuários autorizados tenham acesso a seus dados.

Além disso, você pode aplicar determinadas políticas de conexão, senha e autenticação para elevar o nível de segurança dentro da empresa. Por exemplo, é possível definir o tempo limite de conexão como 15 minutos para atender melhor às políticas de segurança corporativas. E, caso algum dos usuários esqueça a senha, eles podem receber uma nova apenas respondendo um conjunto de perguntas de validação. Como mais uma medida de segurança, você pode especificar o número de horas que uma sessão ativa pode durar. Por exemplo, é possível definir a sessão de conexão ativa de um usuário para durar uma hora. Quando o usuário atinge o limite da sessão ativa e tenta realizar uma ação dentro do Oracle CRM On Demand, ele é forçado a informar suas credenciais de log-in antes de continuar a sessão.

Considerações de segurança

Antes de configurar seus controles de conexão e senha, você precisa considerar com atenção suas necessidades de segurança. Algumas das perguntas que você deve responder são:

- ☐ Que tipo de ID de usuário você deseja usar?
- ☐ Por quanto tempo você deseja que uma senha temporária gerada pelo sistema de um usuário seja válida?
- ☐ Qual será o número máximo de tentativas de conexão permitido antes de um usuário ser bloqueado da aplicação?
- ☐ Quanto tempo a conexão ficará bloqueada? Com que frequência os usuários devem alterar suas senhas?
- ☐ As senhas novas devem ser diferentes das antigas?
- ☐ Qual é o tamanho mínimo da senha?
- ☐ Quantas perguntas de segurança os usuários devem responder com sucesso para que possam redefinir sua senha caso a esqueçam?
- ☐ Quantas perguntas de segurança devem ser respondidas de forma correta para a aplicação redefinir automaticamente a senha de um usuário?
- ☐ Deseja permitir que os usuários alterem seus IDs e endereços de e-mail?
- ☐ Quanto tempo você deseja que a sessão ativa de um usuário dure?

Ao definir as políticas de conexão e senha, você pode implementá-las nas páginas Empresa - Administração na aplicação.

Alterações de configuração de senha

Se você fizer alterações nas configurações da senha, o sistema não aplicará as alterações enquanto as senhas atuais não expirarem. Por exemplo, se você alterar o tamanho mínimo da senha para sete a dez caracteres e um usuário já tiver uma senha com sete caracteres, o usuário poderá usar a senha de sete caracteres até ela expirar. Nessa ocasião, o usuário precisará criar uma nova senha de, pelo menos, 10 caracteres.

É melhor definir a política interna e selecionar as configurações antes de adicionar novos usuários ao sistema. No entanto, se precisar fazer uma alteração na sua política de segurança imediatamente, você terá o recurso de redefinir todas as senhas do usuário. Esta ação gera um e-mail para todos os usuários da sua empresa, fornecendo uma nova senha temporária a eles. É necessário ter o privilégio Redefinir senhas para fazer isso.

O que acontece quando os usuários esquecem a senha?

Os usuários que tenham o privilégio Redefinir senha pessoal em sua função podem enviar uma solicitação de redefinição de senha caso a esqueçam. Eles podem usar o link Não consegue acessar sua conta? na página de conexão do Oracle CRM On Demand. Você deve definir o número mínimo de perguntas e respostas de segurança que os usuários devem fornecer para redefinir suas senhas. Quando esse recurso é configurado, os usuários podem redefinir suas próprias senhas do Oracle CRM On Demand sem a intervenção do administrador da empresa.

Definindo controles de senhas da sua empresa

Você pode definir a política de senha do Oracle CRM On Demand. Por exemplo, é possível definir a política de senha de acordo com os protocolos da sua empresa sobre tamanho de senhas e frequência de expiração.

Para definir os controles de senhas da sua empresa

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique no link global Admin.
- 2 Na seção Empresa - Administração, clique no link Empresa - Administração.
- 3 Na seção Perfil da empresa, clique no link Controle de conexão e senha.
- 4 Na página Controle de conexão e senha da empresa, preencha as informações e salve as configurações.

A tabela a seguir descreve as configurações.

OBSERVAÇÃO: para redefinir suas senhas, os usuários devem ter o privilégio Redefinir senha pessoal na função de usuário. Para redefinir suas senhas usando o link Não consegue acessar sua conta?, na página de conexão do Oracle CRM On Demand, os usuários também devem ter perguntas e respostas de segurança configuradas no sistema.

Configuração	Valores possíveis	Uso
Informações da política de conexão		
ID de conexão corporativo	Caixa de texto	É um identificador exclusivo para a sua empresa. Ao criar novos usuários, esse identificador será a primeira parte do ID de conexão do usuário (ID de conexão da empresa) para o usuário. Quando novos usuários são criados e o Tipo de ID padrão do usuário é ID de conexão da empresa, a parte do ID de usuário do Domínio da empresa é preenchida com esse valor. Essa configuração também pode ser acessada

		na página Perfil da empresa.
Número máximo de tentativas de conexão	3, 5 ou 10 tentativas	O número máximo de tentativas de conexão com falha que são permitidas antes da conta do usuário ser bloqueada.
Duração do bloqueio da conexão	15, 30, 60 minutos ou Sempre	O tempo que a conta do usuário está bloqueada.
Duração máxima da sessão em horas	0-9999 horas	<p>O tempo que a sessão ativa de um usuário pode durar até que o usuário seja solicitado a informar novamente as credenciais de log-in. Este campo aceita inteiros positivos de zero (0) a 9999.</p> <p>Para exibir o valor padrão desta configuração, vá até a página Políticas de conexão e senha em Empresa - Administração.</p> <p>Ao usar o Oracle CRM On Demand, você deve informar novamente as credenciais de log-in quando a sessão ativa atingir sua duração máxima.</p> <p>Ao usar serviços Web e quando a sessão ativa expirar, o cliente dos serviços Web deve se reautenticar para continuar usando os serviços Web.</p>
Informações sobre controle de senha		
Senhas de usuários devem expirar em	30, 60, 90 dias, um ano ou nunca expira	O tempo que a senha de um usuário é válida. Depois que esse período expirar, o usuário será forçado a alterar a senha.
Tamanho mínimo da senha	Número entre 6 e 10	O número mínimo de caracteres que podem ser usados para uma senha.
Número máximo de alterações de	Número entre 1 e 20	O número máximo de vezes que a senha de um usuário

senha		pode ser alterada, conforme especificado na configuração de Janela de limite de alteração de senha. Se um usuário tentar alterar a senha mais do que o número de vezes especificado, a alteração não será permitida.
Janela de limite de alteração de senha	Número de dias (de 1 a 7)	O período durante o qual a configuração de Número máximo de alterações de senha se aplica.
A nova senha deve ser diferente da antiga	Caixa de seleção	É aplicada quando um usuário altera sua senha.
Informações sobre autenticação		
Número de questões de segurança a serem concluídas	Número entre 1 e 8	<p>Essa configuração determina quantas perguntas de segurança e respostas um usuário deve configurar. As perguntas e as respostas do usuário são armazenadas para uso futuro.</p> <p>OBSERVAÇÃO: os usuários configuram suas questões de segurança quando se conectam ao Oracle CRM On Demand pela primeira vez. Eles também podem alterar suas questões de segurança a qualquer momento. Para obter mais informações, consulte Configurando suas questões de segurança (na página 672).</p> <p>Quando redefinirem suas senhas no link Não consegue acessar sua conta? na página de conexão do Oracle CRM On Demand, os usuários deverão responder um determinado número de perguntas de segurança definidas por eles mesmos.</p> <p>Você pode especificar que os usuários precisam configurar um número maior de perguntas do que o que</p>

		devem responder ao redefinir uma senha. Uma seleção aleatória das perguntas configuradas pelo usuário é exibida para autenticar o usuário durante a redefinição da senha.
Número de perguntas de segurança a serem respondidas	Número entre 1 e 8	<p>Essa definição determina o número de perguntas de segurança que um usuário deve responder ao redefinir uma senha a partir do link Não consegue acessar sua conta? na página de conexão do Oracle CRM On Demand. Ao enviar a solicitação de redefinição da senha, pouco depois o usuário recebe um e-mail com um link para uma página temporária.</p> <p>Na página temporária, para que a senha possa ser redefinida, o usuário deve responder o número de perguntas de segurança especificado nessa definição.</p> <p>O valor nesse campo deve ser menor que ou igual ao valor no campo Número de questões de segurança a serem concluídas, porque o usuário não pode ser obrigado a responder mais perguntas do que o configurado por ele.</p>
Tempo de validade da conexão temporária (dias)	Número de dias (1 a 14)	Esta configuração determina por quantos dias uma senha de conexão temporária é válida. Um e-mail com as informações da conexão temporária geralmente é enviado quando um novo usuário é adicionado ou quando o administrador da empresa ou o Atendimento ao cliente redefine a senha do usuário.
Número de tentativas de conexão	Número de tentativas (1 a 14)	O número total de tentativas

com senha temporária		de conexão permitidas usando uma senha de conexão temporária. Se esse valor for excedido, as informações de conexão temporária do usuário se tornarão inválidas e o usuário precisará redefinir a senha novamente.
Informações adicionais		
Permitir que usuários alterem o ID	Caixa de seleção	Se a caixa de seleção estiver marcada, os usuários que editam seu Perfil de usuário poderão alterar os respectivos IDs. Se o recurso não estiver ativado, somente o administrador da empresa poderá alterar os IDs de usuário.
Permitir que usuários alterem o endereço de e-mail	Caixa de seleção	Se a caixa de seleção estiver marcada, os usuários que editam seu perfil de usuário poderão alterar os respectivos endereços de e-mail. Se o recurso não estiver ativado, somente o administrador da empresa poderá alterar os endereços de e-mail.

Opção de sessão simultânea	Permitir com notificação, Permitir sem notificação e Evitar e encerrar existentes	<p>Esta configuração permite que você gerencie como o Oracle CRM On Demand processa sessões simultâneas enquanto usa as credenciais de log-in.</p> <p>A opção, Permitir com notificação, permite que você participe de sessões simultâneas. Porém, o Oracle CRM On Demand notifica você de que há outra sessão em andamento usando os mesmos detalhes de conta. O Oracle CRM On Demand também fornece uma notificação para o usuário na outra sessão.</p> <p>A opção, Permitir sem notificação, permite que você participe de sessões simultâneas. Porém, o Oracle CRM On Demand não notifica nenhum dos usuários de que há outra sessão em andamento.</p> <p>A opção, Evitar e encerrar existentes, fecha a primeira e a sessão existente, deixando a segunda e a nova sessão em andamento. Os usuários de ambas as sessões são notificados das ações.</p>
----------------------------	---	---

Sobre Calendários fiscais

Dois tipos de calendários fiscais estão disponíveis no Oracle CRM On Demand:

- **Calendário fiscal padrão.** Se seu ano fiscal seguir um calendário comum (por exemplo, trimestres do calendário, 5-4-4, 4-4-5), você poderá usar este tipo de calendário no perfil de sua empresa.
- **Calendário fiscal personalizado.** Se sua empresa seguir um calendário diferente, como 4-5-4, você poderá definir um calendário fiscal personalizado no Oracle CRM On Demand.

Se você usar um calendário fiscal padrão ou personalizado, um ano fiscal será definido uma vez para sua empresa. Cada tipo de calendário fiscal permite que você use automaticamente os períodos fiscais definidos no Oracle CRM On Demand.

Calendários fiscais padrão

Calendários fiscais padrão são períodos que seguem um calendário comumente definido, como calendário gregoriano, e podem começar em qualquer dia de qualquer mês do ano. Se você usar um calendário fiscal padrão no Oracle CRM On Demand, você selecionará um dos seguintes tipos de calendário:

- n Trimestres do calendário
- n modelo de calendário 4-4-5
- n modelo de calendário 5-4-4

Ao usar calendários fiscais padrão, o Oracle CRM On Demand gera automaticamente seus períodos fiscais até o ano 2020. Você pode exibir as configurações de seu calendário fiscal padrão, mas não pode alterá-las. Se quiser alterar sua definição de calendário, entre em contato com o Atendimento ao cliente. O Atendimento ao cliente preencherá seu calendário fiscal com os dados e especificará seu tipo de calendário quando sua empresa estiver sendo configurada.

OBSERVAÇÃO: todas as alterações feitas na sua definição de ano fiscal não serão refletidas nos Relatórios do Oracle CRM On Demand até que uma ETL integral (Extração, Transformação, Carga) seja executada.

Para exibir uma definição de calendário fiscal padrão

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique no link global Administração.
- 2 Na seção Empresa - Administração, clique no link Perfil da empresa.
- 3 Na seção Configurações da empresa, revise os seguintes campos:
 - n Ano fiscal - mês de início
 - n Ano fiscal - data de início
 - n Tipo de calendário fiscal

OBSERVAÇÃO: quando as alterações são feitas na definição de um calendário fiscal padrão, o Oracle CRM On Demand atualiza todos os dados dos relatórios. No entanto, o Oracle CRM On Demand atualiza somente dados futuros das previsões.

Calendários fiscais personalizados

Os calendários fiscais personalizados estão disponíveis no Oracle CRM On Demand para auxiliar empresas que não usam os meses do calendário padrão ou um calendário fiscal comum. O administrador de sua empresa define os calendários fiscais personalizados. Você deve criar um registro de calendário fiscal personalizado para cada ano, para o qual você deseja criar planos de negócios, objetivos, previsões ou análises baseadas no tempo no Oracle CRM On Demand. Para obter mais informações sobre como definir calendários fiscais personalizados, consulte [Definindo um calendário fiscal personalizado](#) (na página 1100).

Definindo um calendário fiscal personalizado

O administrador de sua empresa define o calendário fiscal no Oracle CRM On Demand para corresponder ao ano fiscal de sua empresa. Os calendários fiscais personalizados são refletidos em todos os relatórios, planos comerciais, objetivos e cotas do usuário.

OBSERVAÇÃO: para configurar a definição do calendário fiscal personalizado, sua função deve incluir o privilégio Gerenciar empresa.

Para configurar calendários fiscais personalizados da empresa, faça o seguinte:

- 1 Entre em contato com o Atendimento ao cliente para permitir o uso de calendários fiscais personalizados para sua empresa.
- 2 Defina os calendários fiscais de sua empresa.
- 3 Verifique se o calendário fiscal personalizado está ativo em sua empresa.

CUIDADO: após ativar a opção de calendário fiscal personalizado para sua empresa, você não poderá desativar esta opção. É recomendável que os administradores da empresa não ativem os calendários fiscais personalizados, a menos que eles entendam completamente os recursos dos calendários fiscais no Oracle CRM On Demand.

Calendários fiscais personalizados e previsões

Ao usar calendários fiscais personalizados, a definição de calendário fiscal personalizado da sua empresa é usada na geração de previsões. O administrador de sua empresa deve definir registros do calendário fiscal personalizado antes de ativar as previsões. Considerando que as previsões podem durar mais de um trimestre de duração, é possível que uma previsão inclua dados de vários anos fiscais. Portanto, para garantir que os dados suficientes estão disponíveis para a série de previsão a ser gerada, um calendário fiscal personalizado deve ser criado para cada ano que sua empresa deseja gerar previsões. Além disso, o administrador da sua empresa pode atualizar a definição da previsão antes que a nova definição do calendário fiscal personalizado possa ser usada nas previsões. Se a definição da previsão não for atualizada antes da próxima data de previsão, suas previsões não são geradas. Para obter mais informações sobre como atualizar definições de previsão, consulte [Atualizando a definição de previsão](#) (na página 1383).

Para definir um novo calendário fiscal personalizado

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique no link global Administração.
- 2 Na seção Empresa - Administração, clique no link Empresa - Administração.
- 3 Na seção Administração do calendário fiscal, clique no link Definição do calendário fiscal.
- 4 Na página Lista de calendário fiscal, clique em Novo calendário fiscal.
- 5 No menu, selecione o ano fiscal que você precisa.

O nome do calendário fiscal será preenchido automaticamente no campo Nome, por exemplo, Ano fiscal 2009. Este valor é somente leitura.

6 Especifique as seguintes informações:

- a Descrição.** Adicione qualquer informação adicional sobre a definição fiscal personalizada. Este campo tem um limite de 250 caracteres.
- b Trimestre fiscal 1.** Clique nos ícones do calendário para indicar as datas iniciais de cada um dos meses fiscais deste trimestre.
- c Trimestre fiscal 2.** Clique nos ícones do calendário para indicar as datas iniciais de cada um dos meses fiscais deste trimestre.
- d Trimestre fiscal 3.** Clique nos ícones do calendário para indicar as datas iniciais de cada um dos meses fiscais deste trimestre.
- e Trimestre fiscal 4.** Clique nos ícones do calendário para indicar as datas iniciais de cada um dos meses fiscais deste trimestre.
- f Informações adicionais.** Clique no ícone do calendário para indicar o início do próximo ano fiscal.

OBSERVAÇÃO: um ano fiscal não pode ser maior que 99 semanas. Se você informar um valor para Início do próximo ano fiscal maior que 99 semanas na data de início do ano fiscal anterior, uma mensagem de erro solicitará que você informe um valor correto.

7 Clique em Salvar.

OBSERVAÇÃO: você deve criar calendários fiscais na sequência, por exemplo, você deve criar o calendário fiscal de 2010 antes do calendário fiscal de 2011.

Sua nova definição de calendário fiscal personalizado não é refletida no Analytics até que uma ETL (Extração, Transformação, Carga) noturna seja executada.

Para exibir um detalhe do calendário fiscal

- 1** No canto superior direito de qualquer página, clique no link global Administração.
- 2** Na seção Empresa - Administração, clique no link Empresa - Administração.
- 3** Na seção Administração do calendário fiscal, clique no link Definição do calendário fiscal.
- 4** Na página Lista de calendário fiscal, clique no nome do ano fiscal para o qual você deseja exibir os períodos fiscais.

A página Detalhes do calendário fiscal exibe os meses fiscais individuais para o ano selecionado e a data de início do próximo ano fiscal.

OBSERVAÇÃO: se estiver movendo de um calendário fiscal padrão para um calendário fiscal personalizado, os registros do seu ano fiscal anterior serão exibidos como somente leitura na página Lista de calendário fiscal e todos os registros de ano fiscal futuros que o Oracle CRM On Demand gerar serão excluídos. Para obter mais informações sobre calendários fiscais padrão, consulte [Sobre calendários fiscais](#) (na página 1098).

Para editar o calendário fiscal de sua empresa

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique no link global Administração.
- 2 Na seção Empresa - Administração, clique no link Empresa - Administração.
- 3 Na seção Administração do calendário fiscal, clique no link Definição do calendário fiscal.
- 4 Na página Lista de calendário fiscal, localize o calendário fiscal que você deseja atualizar e clique em Editar.
- 5 Informe os novos detalhes do calendário fiscal e clique em Salvar.

Todas as alterações em uma definição de calendário fiscal personalizado não serão refletidas no Analytics até que uma ETL (Extração, Transformação, Carga) noturna seja executada.

OBSERVAÇÃO: se você tiver definido um calendário fiscal personalizado, você poderá alterá-lo, editando a definição de calendário existente. No entanto, os calendários fiscais anteriores ao ano fiscal atual são somente leitura. Você não poderá excluir calendários fiscais personalizados.

Redefinindo todas as senhas

Você pode redefinir todas as senhas de usuário (incluindo a do administrador) simultaneamente.

Exemplo de uso 1. Quando você estiver configurando a sua aplicação, crie usuários e defina seu Status como Ativo, mas não envie as respectivas senhas a eles. Depois que a senha estiver concluída e a aplicação pronta para uso, redefina todas as senhas. Esta ação envia e-mails a todos os usuários ativos simultaneamente, notificando-os de suas senhas temporárias e concedendo o acesso deles à aplicação.

Exemplo de uso 2. Você alterou sua política de controle de senhas e deseja que todos os usuários estejam de acordo com a nova política. Redefina todas as senhas, para que os usuários sejam forçados a alterá-las a próxima vez que se conectarem.

Antes de começar. Para executar este procedimento, sua função deve incluir o privilégio Administrar perfil da empresa ou Redefinir senhas.




Para redefinir todas as senhas

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique no link global Administração.
- 2 Na seção Empresa - Administração, clique no link Empresa - Administração.
- 3 Na seção Perfil da empresa, clique no link Perfil da empresa.
- 4 Na barra de título Perfil da empresa, clique no botão Redefinir todas as senhas.

E-mails são enviados a todos os usuários, notificando-os de suas novas senhas temporárias. Os usuários atualmente conectados poderão continuar trabalhando, mas precisarão informar suas novas senhas temporárias quando se conectarem novamente.

Tópicos relacionados

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas:

-  [Redefinindo senha de um usuário](#) (na página 1220)
-  [Configurando usuários](#) (na página 1206)
-  [Definindo controles de senhas da sua empresa](#) (na página 1093)

Revisando atividade de conexão para todos os usuários

Você pode revisar o histórico de conexão de todos os usuários da sua empresa. A página de histórico de conexão mostra os usuários que estão usando a aplicação e quando. A página de histórico de conexão também registra a atividade de conexão por Atendimento ao cliente do Oracle CRM On Demand.

Antes de começar. Para executar este procedimento, sua função deve incluir o privilégio Administrar perfil da empresa.

Para revisar a atividade de conexão de todos os usuários

- 1** No canto superior direito de qualquer página, clique no link global Administração.
- 2** Na seção Empresa - Administração, clique no link Empresa - Administração.
- 3** Na seção Auditoria de recursos, clique no link Auditoria de conexão.
- 4** Revise o histórico de conexão da aplicação.

Tópicos relacionados

Consulte o seguinte tópico para obter as informações relacionadas:

-  [Revisando a atividade de conexão de um usuário](#) (na página 1220)

Restringindo o uso para endereços IP

Este recurso permite que sua empresa restrinja o acesso ao sistema a intervalos específicos de endereço IP. Você pode usar esse recurso para garantir que os usuários somente acessem o sistema de locais específicos da rede, como seu escritório. Se esse recurso estiver ativado, os usuários poderão se conectar à aplicação somente de máquinas que tenham endereços IP dentro do intervalo especificado.

Antes de começar. Entre em contato com o Atendimento ao cliente para que eles ativem a filtragem de IP para sua empresa. Depois disso, para executar este procedimento, sua função deverá incluir o privilégio Administrar perfil da empresa.

Para restringir o uso a endereços IP

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique no link global Administração.
- 2 Na seção Empresa - Administração, clique no link Empresa - Administração.
- 3 Clique no link Configurações de segurança.
- 4 Na página Configurações de segurança, informe os endereços IP aceitáveis para conexão.
DICA: Revise as informações na tela sobre a maneira correta de informar endereços IP.
- 5 Salve o registro.

Revisando o uso de recursos da sua empresa

Você pode revisar o uso de recursos de toda a sua empresa, incluindo as alterações feitas nestas áreas:

- n Redefinir senha
- n Esquecer senha
- n Responder perg. de segurança
- n Alterar ident. conexão única
- n Alterar para ID do usuário
- n Alterar para endereço de e-mail
- n Definir senha
- n Senha inicial
- n Sincronização com PIM
- n Offline

Antes de começar. Para executar este procedimento, sua função deve incluir o privilégio Administrar perfil da empresa.

Para revisar o uso de recursos da sua empresa

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique no link global Admin.
- 2 Na seção Empresa - Administração, clique no link Empresa - Administração.
- 3 Na seção Auditoria de recursos, clique no link Auditoria.
- 4 Revise o histórico de uso de recurso da sua empresa.

Tópicos relacionados


Consulte o seguinte tópico de informações relacionadas:

 [Sincronizando com PIMs](#) (na página 695)

Alertas

Clique no tópico em que você está interessado:

 [Revisando seus alertas](#) (na página 38)

 [Publicando alertas por toda a empresa](#) (na página 1105) (somente administradores)

 [Trabalhando com listas](#) (na página 74)

 [Campos de alerta](#) (na página 1106)

Publicando alertas por toda a empresa



Os alertas da empresa inteira são exibidos na Minha página inicial de cada funcionário. Você pode usar alertas para transmitir informações por toda a empresa, como avisos de reunião e alterações da política.

OBSERVAÇÃO: os alertas que anunciam que uma precisão foi gerada permanecem na Minha página inicial dos funcionários por dois dias. Para estender o período de exibição dos alertas, faça as alterações na página Alertas - Edição depois que o alerta for exibido pela primeira vez. Para obter instruções, siga os procedimentos desta seção.

Você pode vincular arquivos ou URLs a alertas. Por exemplo, ao criar um alerta de aviso de reunião, você poderá adicionar um link a uma página da Web com direções para o Apólice da reunião.

Antes de começar. (Opcional) Crie ou localize uma página da Web ou um arquivo com informações que você deseja compartilhar. Verifique se o caminho para a página da Web ou para o arquivo está acessível a seus usuários. Para executar este procedimento, sua função deve incluir o privilégio Administrar perfil da empresa.

Para criar ou atualizar alertas por toda a empresa

- 1** No canto superior direito de qualquer página, clique no link global Administração.
- 2** Na seção Empresa - Administração, clique no link Empresa - Administração.
- 3** Na seção Alertas - Gestão, clique no link Empresa - Alertas.
A página Alertas é exibida com uma lista de alertas da empresa.
- 4** Na página Alertas, execute um dos seguintes procedimentos:
 -  Clique no botão Novo.
 -  Clique no título do alerta a ser editado e clique no botão Editar.

- 5 Na página Novo alerta ou Alertas - Edição, preencha as informações necessárias.
- 6 Salve o alerta.
- 7 Para adicionar um anexo ao alerta, clique no título do alerta na página da lista Alertas para abrir os detalhes do alerta.
- 8 Clique no botão Adicionar anexo e especifique as informações.
- 9 Na página Anexo - Edição, clique em Salvar.
- 10 Para adicionar um URL ao alerta, clique no título do alerta na página da lista Alertas para abrir os detalhes do alerta.
- 11 Clique no botão Adicionar URL e especifique as informações.
- 12 Na página Anexo - Edição, clique em Salvar.

Campos de alerta

A tabela a seguir descreve as informações de campo que você poderá ver em um registro de alerta. Se for um administrador, você poderá ver e atualizar todos os campos de alerta. Caso contrário, você estará restrito a exibir um número limitado de campos de alerta.

Campo	Descrição
Título	Título do alerta, como ele será exibido em Minha página inicial.
Prioridade	Prioridade do alerta, que é indicada pelo ícone ao lado dele em Minha página inicial.
Criado por	Pessoa que cria o alerta. Gerado pelo sistema.
Hyperlink	URL ou caminho de nome de arquivo e diretório associado ao alerta.
Alertas - Descrição	O texto que será exibido no alerta.
Data de envio	Data que você deseja que o alerta comece a ser transmitido em Minha página inicial.
Data de expiração	Data que você deseja que a transmissão do alerta seja encerrada em Minha página inicial.
Hyperlink exibido	Como o texto será exibido para o hyperlink no alerta. Isso será necessário se você tiver informado um hyperlink. Por exemplo, para o Link (URL) "http://company.site/doc_2389.html", você poderá digitar "Direções para a reunião" para o texto do hyperlink no alerta.

DICA: Você pode criar listas filtradas para limitar o tipo de registros de alerta exibidos simultaneamente. Para obter instruções, consulte [Trabalhando com listas](#) (na página 74).

Tópicos relacionados

Consulte o seguinte tópico para obter informações relacionadas sobre alertas para toda a empresa:

 [Publicando alertas por toda a empresa](#) (na página 1105)

Gerenciando moedas

Para permitir que os usuários conduzam e controlem os negócios em qualquer moeda, você precisará ativar essas moedas. Do contrário, a moeda padrão configurada para a empresa será a única opção.








Se os seus funcionários registrarem transações em outras moedas, você também precisará configurar as taxas de câmbio entre essas moedas e a moeda padrão da sua empresa. A aplicação usa as taxas de câmbio ao consolidar a receita para relatórios e previsões.

CUIDADO: configure as taxas de câmbio antes dos usuários informarem transações para todas as moedas que você ativar.

Você pode informar várias taxas de câmbio para qualquer moeda ativa. Cada entrada é constituída da Data do câmbio e de uma Taxa de câmbio para essa data. Na determinação de qual taxa de câmbio usar para uma transação específica, a aplicação segue estas regras:



Como o Oracle CRM On Demand converte as taxas de câmbio entre a moeda padrão da empresa e a moeda padrão do usuário

Neste caso, uma empresa tem as seguintes moedas:

-  A moeda padrão de uma empresa é o dólar americano (USD).
-  Essa empresa também tem outras moedas ativadas: o euro (EUR) e a libra esterlina (GBP).
-  Essa empresa definiu taxas de câmbio entre USD e EUR e entre USD e GBP.
-  O usuário informa a receita da oportunidade em EUR. No entanto, a moeda padrão do usuário é GBP.
-  O Oracle CRM On Demand realiza a conversão de EUR em GBP da seguinte forma:
 -  Primeiro, ele converte a receita da oportunidade na moeda padrão da empresa; isto é, de EUR em USD.
 -  Em seguida, ele converte a receita da oportunidade na moeda do usuário; isto é, de USD em GBP.

Como as taxas de câmbio são aplicadas a consolidações de previsão

Neste caso, as seguintes regras se aplicam:

-  Se houver uma taxa de câmbio definida para a mesma data da transação, ele usará esse valor de Taxa de câmbio.
-  Se nenhuma taxa de câmbio for definida para a mesma data da transação, mas houver taxas de câmbio definidas para datas antes da transação, ele usará a taxa de câmbio com a data mais próxima da data da transação.

- n Se nenhuma taxa de câmbio estiver definida para a mesma data da transação e não houver taxas de câmbio definidas para as datas antes da transação, ele usará a próxima taxa de câmbio disponível que tenha uma data *posterior* à data da transação.

Por exemplo, se as taxas de câmbio forem especificadas apenas para 15/5/2004 e 15/8/2004, isto ocorrerá:

- n Para transações anteriores a 15/5/2004, será usada a taxa de 15/5/2004.
- n Para transações entre 15/5/2004 e 14/8/2004, será usada a taxa de 15/5/2004.
- n Para transações em ou após 15/8/2004, será usada a taxa de 15/8/2004.

Como as taxas de câmbio são aplicadas a relatórios

Para relatórios, as taxas de câmbio são aplicadas de uma maneira mais geral do que para previsões. Uma única taxa de câmbio é determinada para cada mês e todas as transações dentro de um mês usam essa taxa. Por exemplo, para oportunidades, o Oracle CRM On Demand usa a Data de fechamento da oportunidade que é mais próxima da Data efetiva da taxa de câmbio. Para conversões de moeda de ativo, o Oracle CRM On Demand usa o campo Data de compra como a data. Para produtos de oportunidade, o Oracle CRM On Demand usa a taxa de câmbio mais próxima da data de início da receita do produto. Para outros objetos, incluindo os objetos personalizados 01-03, o Oracle CRM On Demand usa a data de criação para determinar a data da taxa de câmbio. Para os objetos personalizados 04-15, o Oracle CRM On Demand usa o campo Data de câmbio.

A taxa de câmbio atribuída a um mês é determinada da seguinte forma:

- n Se existir mais de uma taxa de câmbio para um mês, será usada aquela com a data mais recente naquele mês.
- n Caso contrário, a taxa de câmbio daquele mês será definida com a mesma taxa do mês futuro mais próximo que tenha uma taxa definida para ele.
- n Se não houver taxas de câmbio para meses futuros, será usada a primeira taxa do mês anterior.

Por exemplo, se as taxas de câmbio forem definidas para 10/5/2004, 20/5/2004 e 14/8/2004, então:

- n A taxa de maio de 2004 será o valor definido para 20/5/2004 (a última taxa definida para maio).
- n A taxa de agosto de 2004 será o valor definido para 14/8/2004 (a única taxa definida para agosto).
- n Para abril de 2004 e para os meses anteriores, será atribuída a data de 20/5/2004. Há duas datas referentes ao mês de maio.
- n Para junho e julho de 2004, será atribuída a data de agosto de 2004 (o mês futuro mais próximo).
- n Para setembro de 2004 e para os meses futuros, será atribuída a taxa de agosto de 2004 (nenhum mês futuro, portanto o primeiro mês anterior é usado).

Em relatórios, todos os valores que exigem conversão entre moedas usarão a taxa de câmbio definida para o mês em que cai a transação, calculada conforme descrito anteriormente.

OBSERVAÇÃO: durante a previsão, todas as oportunidades são convertidas na moeda padrão da empresa para consolidações de previsão. No entanto, em relatórios, os campos de receita são convertidos no valor da moeda do usuário final.

Você precisará aguardar até a atualização da análise diária ser executada quando ocorrer qualquer uma destas situações:

- n Uma nova moeda for ativada para sua empresa e a taxa de câmbio estiver configurada
- n Uma nova moeda será selecionada por um usuário que nenhum outro usuário da sua empresa tenha selecionado (na página Informações pessoais - Detalhes)

A atualização gera automaticamente todas as taxas de câmbio cruzadas necessárias. Depois disso, você pode executar relatórios históricos ou em tempo real.

Sempre que os usuários alteram sua moeda padrão, devem desconectar do Oracle CRM On Demand e, em seguida, conectar novamente, para que os relatórios exibam os dados na moeda selecionada mais recente.

Antes de começar. Para executar os procedimentos de gerenciamento de moedas, sua função deverá incluir o privilégio Definir moedas. Além disso, para compreender o efeito das configurações de moeda, leia [Sobre configurações de perfil para usuários](#) (na página 664).

Para ativar moedas

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique no link global Admin.
- 2 Na seção Empresa - Administração, clique no link Empresa - Administração.
- 3 Na seção Definição da moeda, clique no link Definição da moeda.
- 4 Na página Configuração da moeda, selecione Todas as moedas na lista suspensa.
- 5 Clique no link Editar da moeda que você deseja ativar.
- 6 Na página Moeda - Edição, marque a caixa de seleção Ativa.
- 7 (Opcional) Na página Moeda - Edição, você pode alterar o símbolo correspondente à moeda.
Por exemplo, é possível distinguir moedas por códigos, em vez de por símbolos. Dessa forma, você alterará \$ para USD, ¥ para JPY e € para EUR.
- 8 Salve o registro.

Para definir as taxas de câmbio

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique no link global Admin.
- 2 Na seção Empresa - Administração, clique no link Empresa - Administração.
- 3 Na seção Definição da moeda, clique no link Taxas de câmbio.

A página Taxa de câmbio - Edição é exibida com as taxas de câmbio mais recentes para suas moedas ativadas. Se nenhuma taxa de câmbio tiver sido definida, ela será exibida em branco.

OBSERVAÇÃO: a *Moeda de destino* é sempre a moeda definida para a sua empresa. Você deve especificar taxas de câmbio que informem à aplicação como converter cada moeda ativa nessa moeda.

- 4 Para adicionar uma nova taxa de câmbio para uma moeda ativa:

a Clique no link Histórico de câmbio da linha Moeda para a qual você deseja adicionar uma taxa. Na página Taxa de câmbio, clique em Nova.

b Na página Taxa de câmbio - Edição, preencha as informações.

Para Taxa de câmbio, informe quantas unidades da *Moeda de destino* serão necessárias para comprar uma unidade da *Moeda de origem*.

Exemplo: 1 Euro = 1,3 dólares americanos.

Pressupondo-se que a moeda da sua empresa esteja definida como Dólar americano (USD), você informará esses valores:

- n** Moeda de origem: Euro (EUR)
- n** Moeda de destino: Dólar americano (USD)
- n** Taxa de câmbio: 1,3

5 Clique em Salvar.

Para exibir um histórico das taxas de câmbio

1 No canto superior direito de qualquer página, clique no link global Admin.

2 Na seção Empresa - Administração, clique no link Empresa - Administração.

3 Na seção Definição da moeda, clique no link Taxas de câmbio.

Na página Taxa de câmbio - Edição, as taxas de câmbio mais recentes são exibidas para diferentes moedas.

4 Para ver o histórico de taxas de câmbio de uma única moeda, clique no link Histórico de taxa de câmbio. É exibido um histórico das taxas de câmbio.

Revisando alterações de trilha de auditoria com a trilha de auditoria principal

É possível revisar as alterações feitas na trilha de auditoria pelos usuários nos campos auditáveis de todos os tipos de registro auditáveis. Uma trilha de auditoria também indicará se tipos de registro auditáveis foram criados, excluídos ou restaurados.

Para novos clientes e para aqueles que estejam atualizando o Oracle CRM On Demand para esta versão, caso você esteja auditando campos específicos para tipos de registro, a auditoria da criação, da exclusão e da restauração do registro é ativada por padrão. Se você não estiver auditando campos específicos para tipos de registro, toda a auditoria da criação, da exclusão e da restauração do registro será desativada. Em seguida, os clientes poderão alterar as configurações de auditoria do nível de registro.

Antes de começar. Para executar este procedimento, sua função deve incluir o privilégio Acessar trilha de auditoria principal.

Para revisar alterações feitas na trilha de auditoria com a trilha de auditoria principal

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique no link global Administração.
- 2 Na seção Empresa - Administração, clique no link Empresa - Administração.
- 3 Na seção Auditoria da empresa, clique no link Trilha de auditoria principal.

A Trilha de auditoria principal exibe os seguintes valores:

- n **Nº do ID** O ID de linha da tabela.
- n **Título.** O campo de nome do objeto.
- n **Tipo de registro.** O tipo de registro auditado.
- n **Data.** A data quando o objeto foi auditado pela última vez.
- n **Sobrenome.** O sobrenome do usuário.
- n **Nome.** O nome do usuário.
- n **Campo modificado.** O campo modificado no objeto.
- n **Valor anterior.** O valor anterior do registro.
- n **Valor novo.** O novo valor do campo. Se você alterar o campo de prioridade da solicitação de serviço de Baixo para Alto, o campo Valor anterior continuará como Baixo, e o campo Valor novo será Alto. Se você excluir um registro, o campo Valor anterior continuará em branco, e o campo Valor novo será alterado para Registro excluído.
- n **Data & hora da atualização.** A hora e a data de atualização do registro.
- n **Informações adicionais.** Qualquer informação suplementar a respeito da modificação do registro.

Para obter mais informações sobre a trilha de auditoria, consulte [Personalizando a trilha de auditoria](#) (na página 1162).

Sobre alocações de serviço

É possível exibir todas as alocações de serviço da empresa para ver o uso atual e histórico e para ativar alertas quando as alocações atingirem os valores de limite definidos. O Atendimento ao cliente define os valores de alocação de serviço para a empresa. As alocações de serviço são as seguintes:

- n **Alocação das operações dos serviços Web.** Determina o número de operações dos serviços Web que uma empresa pode realizar dentro de um período de 24 horas.
- n **Alocação da largura de banda dos serviços Web.** Determina o tamanho total em MB de mensagens de entrada e saída que podem ser usadas por uma empresa dentro de um período de 24 horas.
- n **Alocação da solicitação simultânea dos serviços Web.** Determina o número máximo de solicitações simultâneas do serviço Web que uma empresa pode processar.
- n **Licenças do CRM Desktop.** Indica o número de usuários do CRM Desktop licenciados pela empresa.

- Alocação de arquivo.** Determina a alocação de arquivo da empresa, o valor de armazenamento disponível para arquivos anexados a registros.
- Alocação de registro.** Determina a alocação de registro da empresa, o número de registros de todos os tipos.

OBSERVAÇÃO: Os nomes e as descrições das alocações de serviço são exibidos no idioma ativo.

Na página da Lista de alocação de serviço, é possível ver o valor da alocação definido, o uso atual e os valores de uso restantes. Você pode fazer drill down em uma alocação de serviço a fim de definir um alerta para a alocação de serviço. Ao ativar um alerta, você define um valor limite em uma alocação de serviço, o que faz um aviso ser enviado por e-mail para os destinatários especificados quando se atinge o limite.

Na página da lista de usos da alocação, é possível controlar o uso das alocações de serviço por parte da empresa com o passar do tempo. Você pode exibir o uso diário, semanal ou mensal, muito embora essa exibição varie com o tipo de alocação. É possível exportar os dados de alocação e os dados de uso da alocação de uma empresa usando-se o Assistente de exportação. Para obter informações sobre como usar o Assistente de exportação, consulte [Exportando os dados](#) (na página 1581).

O que acontece quando as alocações são todas usadas?

Quando o uso atinge o limite total da empresa para alocações de serviços Web, as solicitações adicionais para serviços Web do Oracle CRM On Demand deixam de ser processadas. A capacidade de alocação é liberada por hora, e o valor da capacidade liberada varia de acordo com o uso anterior. As novas solicitações serão processadas quando o uso atual para o período anterior de 24 horas ficar abaixo do valor da alocação da empresa.

Para evitar que se atinja a alocação total da empresa:

- Otimize clientes do serviço Web para evitar solicitações desnecessárias. Para obter mais informações, consulte o Oracle Web Services On Demand Guide.
- Para a Alocação de largura de banda dos serviços Web, evite fazer solicitações desnecessárias que incluam anexos.

Quando o uso atingir o limite total da empresa para a alocação de Registro, as seguintes opções não poderão mais interagir com a aplicação do Oracle CRM On Demand:

- Serviços Web que estejam tentando operações Insert, Update ou InsertOrUpdate nos registros
- Importações que estejam usando o Assistente de importação ou o Oracle Data Loader On Demand
- Clientes desktop, como Oracle PIM Sync On Demand, Oracle Outlook Email Integration On Demand e Oracle Notes Email Integration On Demand

Para evitar que se atinja a alocação total da empresa, os usuários podem excluir qualquer registro da aplicação que não seja mais necessário. Quando o uso atingir o limite total da empresa para a alocação de arquivo, os usuários não poderão mais fazer upload de anexos usando as seguintes opções:









- A aplicação Oracle CRM On Demand
- Serviços Web
- Qualquer cliente desktop

Para evitar que se atinja a alocação total da empresa, os usuários podem excluir qualquer anexo que não seja mais necessário. Para todas as alocações, os usuários podem entrar em contato com o representante de

vendas e comprar capacidade adicional, licenças adicionais ou ambas. Para obter assistência adicional, entre em contato com o Atendimento ao cliente.

Exibindo uso da alocação de serviço para a empresa

É possível exibir os seguintes dados para cada alocação de serviço da empresa:





-  O nome da alocação
-  O tipo de alocação
-  As unidades de alocação
-  O valor definido para a alocação pelo Atendimento ao cliente
-  O valor da alocação usada atualmente
-  O valor da alocação restante
-  A possibilidade de um alerta estar ativado para a alocação. Se o uso atual exceder o valor limite, um alerta será enviado por e-mail para os destinatários definidos.
-  O usuário que modificou os dados de alocação pela última vez

Na página da Lista de alocação de serviço, é possível fazer drill down em uma alocação de serviço para obter mais informações sobre a alocação, por exemplo, uma descrição da alocação, e os dados de uso atuais no applet Usos da alocação.

Na página da lista de usos da alocação, é possível ver os dados de uso históricos sobre uma alocação. Para obter mais informações, consulte [Exibindo uso da alocação de serviço histórico](#) (na página 1113).

É possível clicar Editar na página da Lista de alocação de serviço e definir um alerta para uma alocação. Para obter mais informações, consulte [Definindo alertas para alocações de serviço](#) (na página 1114).

Para exibir o uso da alocação de serviço da empresa

-  No canto superior direito de qualquer página, clique no link global Admin.
-  Na seção Empresa - Administração, clique no link Empresa - Administração.
-  Na seção Administração de alocação de serviço, clique no link Administração de alocação de serviço.
-  Na página da Lista de alocação de serviço, exiba os dados de alocação de serviço da empresa.

Exibindo uso da alocação de serviço histórico

Na página da lista de usos da alocação, é possível revisar os dados de uso histórico sobre as alocações da empresa. Por padrão, os usos de alocação são listados por data, período, tipo de alocação, nome de alocação,

unidades de alocação, alocação usada, e a data de criação é exibida. Você pode exibir usos de alocação para períodos diários, semanais ou mensais, muito embora essa exibição varie com o tipo de alocação.

A tabela a seguir descreve o que pode ser feito na página da lista de usos da alocação.

Para realizar esta ação	Siga estas etapas
Criar uma nova lista de usos da alocação	Na barra de título, clique em Menu e selecione Criar nova lista. Conclua as etapas pertinentes descritas em Criando e refinando listas (na página 79).
Exportar a lista	Na barra de título, clique em Menu e selecione Exportar lista. Conclua as etapas descritas em Exportando registros para listas (consulte " Exportando registros em listas " na página 87).
Gerenciar listas de usos da alocação	Na barra de título, clique em Menu e selecione Gerenciar listas. Conclua as etapas necessárias para as tarefas descritas na página Gerenciar listas (na página 85).
Percorrer a lista na página	Clique nos ícones de navegação na parte superior ou inferior da página da lista para ir para a página seguinte, para a página anterior, para a primeira página ou para a última página da lista.
Refinar os critérios de pesquisa da lista	Na barra de título, clique em Menu e selecione Refinar lista. Conclua as etapas pertinentes descritas em Criando e refinando listas (na página 79).
Mostrar as informações-chave e filtrar informações da lista	Na barra de título, clique em Menu e selecione Mostrar filtro de lista. Conclua as etapas descritas na página Exibir lista (na página 86).
Classificar os usos da alocação na lista	Clique no cabeçalho da coluna para classificar a lista de acordo com essa coluna. Por exemplo, clique em Hora de início para classificar a lista de acordo com a hora de início.
Mostrar mais/menos registros	Na lista suspensa Número de registros exibidos, na parte inferior da página, selecione o número de registros que você deseja exibir de cada vez.

Definindo alertas para alocações de serviço

É possível definir um alerta para uma alocação de serviço de forma que, quando o uso da alocação atingir um determinado valor limite, um e-mail será enviado para notificar usuários especificados. Se os alertas estiverem ativados para uma alocação de serviço, os seguintes padrões se aplicarão:

Alertar destinatários. O endereço de e-mail do contato principal da empresa

Alertar limite. Setenta por cento do valor da alocação

Para clientes existentes, os alertas permanecem desativados por padrão. Para novos clientes, os alertas continuam ativados por padrão.

Além do alerta de limite, um e-mail de alerta automático será enviado para o contato principal ou para os destinatários de e-mail especificados quando o uso atual atingir o valor da alocação de uma empresa. Se os

alertas estiverem ativados, o e-mail indicando que a alocação foi atingida será enviado para os destinatários especificados.

Para definir um alerta para uma alocação de serviço

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique no link global Admin.
- 2 Na seção Empresa - Administração, clique no link Empresa - Administração.
- 3 Na seção Administração de alocação de serviço, clique no link Administração de alocação de serviço.
- 4 Na página da Lista de alocação de serviço, clique em Editar.
- 5 Na página Edição da alocação de serviço, preencha os seguintes campos:
 - n **Alertar destinatário.** Informe os endereços de e-mail dos usuários que receberão um e-mail de aviso.
 - n **Alertar limite.** Informe a porcentagem do valor da alocação na qual o e-mail do alerta será enviado.
 - n **Alerta ativado.** Marque essa caixa de seleção para ativar o envio dos e-mails de alerta.

Exibindo informações de utilização do arquivo e do registro

Nos intervalos, o Oracle CRM On Demand faz uma captura da quantidade de armazenamento de arquivo e registro que a empresa está usando. As informações são mantidas por 90 dias, depois dos quais são limpas do banco de dados. Para ajudar a controlar a quantidade de armazenamento de arquivo e registro que a empresa usa, é possível exibir detalhes sobre o seguinte:

- n O número de anexos de arquivo armazenados quando a captura foi feita
- n A quantidade de armazenamento de arquivo usada pela empresa quando a captura foi feita
- n O número de registros existentes da empresa quando a captura foi feita

OBSERVAÇÃO: os arquivos e os registros excluídos, mas que não foram limpos do Oracle CRM On Demand, não estão incluídos no cálculo da utilização de arquivo e registro.

O procedimento a seguir descreve como exibir as informações de utilização de arquivo.

Para exibir informações de utilização do arquivo

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique no link global Administração.
- 2 Na seção Empresa - Administração, clique no link Empresa - Administração.
- 3 Na seção Administração de alocação de serviço, clique em Utilização do arquivo e do registro.

- 4 Na página Utilização do arquivo e do registro, clique em Resumo da utilização do arquivo para abrir a página da Lista de utilização do arquivo.

Por padrão, a página da Lista de utilização do arquivo exibe a lista de Uso do arquivo atual. A lista de Uso do arquivo atual mostra as informações da captura mais recente. Se você quiser exibir as informações de todas as capturas feitas nos últimos 90 dias, selecione a lista de Uso de todos os arquivos na barra de título da página da lista.

A tabela a seguir descreve as informações mostradas na página da Lista de utilização do arquivo.

Nome da coluna	Descrição
Nome do registro	O nome do tipo de registro como ele é exibido na interface do usuário. Caso a empresa tenha personalizado o nome do tipo de registro, o nome do tipo de registro personalizado é exibido nessa coluna. OBSERVAÇÃO: caso nenhum arquivo tenha sido anexado aos registros de um determinado tipo de registro da empresa quando a captura foi feita, o tipo de registro não é listado.
Número de arquivos	O número de arquivos anexados aos registros do tipo de registro listado da empresa no Oracle CRM On Demand quando a captura foi feita.
Alocação de arquivo usada (MB)	A quantidade, em megabytes, de armazenamento de arquivo usada pela empresa no Oracle CRM On Demand para armazenar anexos de arquivo para registros do tipo de registro listado quando a captura foi feita.
Data	A data e a hora da captura.

O procedimento a seguir descreve como exibir as informações de utilização de registro.

Para exibir informações de utilização do registro

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique no link global Administração.
- 2 Na seção Empresa - Administração, clique no link Empresa - Administração.
- 3 Na seção Administração de alocação de serviço, clique em Utilização do arquivo e do registro.
- 4 Na página Utilização do arquivo e do registro, clique em Resumo da utilização do registro para abrir a página da Lista de utilização do registro.

Por padrão, a página da Lista de utilização do registro exibe a lista de Uso do registro atual. A lista de Uso do registro atual mostra as informações da captura mais recente. Se você quiser exibir as informações de todas as capturas feitas nos últimos 90 dias, selecione a lista de Uso de todos os registros na barra de título da página da lista.

A tabela a seguir descreve as informações mostradas na página da Lista de utilização do registro.

Nome da coluna	Descrição
Nome do registro	O nome do tipo de registro como ele é exibido na interface do usuário. Caso a empresa tenha personalizado o nome do tipo de registro, o nome do tipo de registro personalizado é exibido nessa coluna.

Nome da coluna	Descrição
	OBSERVAÇÃO: caso haja nenhum registro de um determinado tipo de registro da empresa quando a captura foi feita, o tipo de registro não é listado.
Alocação de registro usada	O número de arquivos do tipo de registro listado existentes da empresa no Oracle CRM On Demand quando a captura foi feita.
Data	A data e a hora da captura.

DICA: para obter informações sobre como usar as opções de menu nas páginas da Lista de utilizações do arquivo e da Lista de utilizações do registro, consulte [Trabalhando com listas](#) (na página 74).

Personalização do aplicativo

Provavelmente, sua empresa tem requisitos específicos de como os dados são obtidos e gravados, que terminologia é usada e como as informações precisam ser apresentadas, para que os funcionários tenham o que precisam para ser produtivos. A personalização da aplicação permite que você personalize o Oracle CRM On Demand para atender às necessidades da sua empresa, incluindo apresentação da página, gerenciamento de campo e requisitos de acesso à lista.

Os exemplos a seguir ilustram algumas maneiras que você pode personalizar a aplicação:

Exemplo 1: é possível que todos os seus representantes de vendas incluam um endereço de e-mail em todos os seus registros de contato. A melhor maneira de verificar se esse requisito é atendido é tornar E-mail um campo obrigatório. Em seguida, nenhuma pessoa que criar um novo registro de contato poderá salvá-lo, a menos que ele inclua um endereço de e-mail.

Exemplo 2: você tem dois grupos de funcionários que precisam rastrear informações diferentes em uma página da conta. Essa exigência poderá ser atendida criando uma apresentação diferente da página da conta para cada grupo e fornecendo o acesso adequado por meio da atribuição de função.

A página Personalização da aplicação tem duas seções:

- n Configuração do tipo de registro.** Contém links para cada um dos tipos de registro de alto nível. Ao clicar em um link, você é levado a uma página de personalização específica do tipo de registro. Dependendo da configuração da sua empresa, os tipos de registro setoriais podem não ser visíveis no Oracle CRM On Demand. Além disso, os registros setoriais podem exigir personalização, de acordo com as necessidades específicas da sua empresa. Para obter mais informações sobre as tarefas que você pode executar nas páginas individuais de personalização da aplicação, consulte [Página de personalização da aplicação do tipo de registro](#) (consulte "Página Personalização da aplicação do tipo de registro" na página 1118).
- n Configuração da aplicação.** Contém links para várias funções de personalização que são específicas para um tipo de registro. Clique em um tópico para ver instruções passo a passo dos procedimentos disponíveis na seção Configuração da aplicação:
 - n** [Exibindo páginas da Web externas em guias](#) (na página 1170)
 - n** [Criando e gerenciando apresentações de barra de ação](#) (consulte "Criação e Gerenciamento de Layouts de Barra de Ação" na página 1179)
 - n** [Criando applets da Web personalizados](#) (na página 1173)

- [Criando applets da Web globais](#) (na página 1180)
- [Fazendo upload de extensões do cliente](#) (na página 1183)
- [Personalizando Minha página inicial para a sua empresa](#) (na página 1186)
- [Ativando relatórios personalizados em Minha página inicial](#) (consulte "[Ativando relatórios personalizados na Minha página inicial](#)" na página 1191)
- [Renomeando tipos de registro](#) (na página 1192) e [Adicionando tipos de registro](#) (na página 1194)
- [Alterando o ícone de um tipo de registro](#) (na página 1194)

OBSERVAÇÃO: para as funções *Minha página inicial - Apresentação* e *Relatório personalizado da minha página inicial*, sua função deve incluir o privilégio *Administrar a personalização da página inicial*.

Antes de começar:

- [n](#) Para executar os procedimentos de personalização da aplicação, sua função deve incluir o privilégio *Personalizar aplicação*.
- [n](#) Verifique se você compreende as suas necessidades comerciais:
 - [n](#) Converse com os proprietários da empresa para compreender seus processos de negócios e suas necessidades com relação à aplicação.
 - [n](#) Determine os campos, os nomes para exibição, os valores das listas de opções e outros campos personalizados obrigatórios para suportar suas necessidades.
 - [n](#) Determine como os campos devem ser posicionados na interface e quais campos devem ser marcados como obrigatórios.
 - [n](#) Use os modelos *Configuração de campos* e *Apresentação de página*, disponíveis na área *Ferramentas* e modelos do Centro de treinamento e suporte, para ajudar a documentar os requisitos de personalização da aplicação.

Página Personalização da aplicação do tipo de registro

Para cada registro, há uma página *Personalização da aplicação* com links para tarefas de personalização que você pode executar para esse tipo de registro.

A tabela a seguir descreve cada uma das possíveis seções de uma página *Personalização da aplicação* e lista as tarefas que você pode executar quando clica nos links dessa seção. As seções exibidas dependem do tipo de registro e algumas seções estarão visíveis somente se a sua função incluir um privilégio específico. Para todos os procedimentos de personalização, o privilégio *Personalizar aplicação* é obrigatório.

Observação: nos tópicos mencionados na tabela a seguir, um espaço reservado para o nome de um tipo de registro é indicado pelas palavras *tipo de registro*, em itálico. Por exemplo, se você estiver trabalhando em contas, substitua *tipo de registro* por *conta* no seguinte texto: clique no link *tipo de registro - Configuração de auditoria de campo*.






Seção	Tarefas	Privilégio adicional necessário
Gerenciamento de campo	Renomear campos, criar campos personalizados, gerenciar valores da lista de opções, especificar valores padrão	Nenhum

Seção	Tarefas	Privilegio adicional necessário
	<p>para um campo, configurar validação de campo e selecionar se um campo pode ser copiado ou não. Para obter mais informações sobre essas tarefas, consulte:</p> <p>Sobre gerenciamento de campo (na página 1121)</p> <p>Sobre campos personalizados (na página 1127)</p> <p>Criando e editando campos (na página 1132)</p> <p>Administrando a configuração Cópia ativada (consulte "Administrando a configuração de cópia ativada" na página 1136)</p> <p>Renomeando campos (na página 1140)</p> <p>Usando campos personalizados indexados (na página 1141)</p> <p>Alterando valores da lista de opções (na página 1144)</p> <p>Revertendo configurações para padrões (na página 1144)</p>	
	Definição avançada de campos padrão e validação de campo	Gerenciamento de campo avançado
Gerenciamento de apresentação de página	<p>Criar e gerenciar apresentações de página estáticas. Para obter mais informações sobre essas tarefas, consulte:</p> <p>Personalizando apresentações de página estáticas (na página 1148)</p> <p>Personalizando apresentações de itens relacionados (consulte "Personalizando apresentações de item relacionado" na página 1146)</p> <p>Renomeando títulos de seção de campo (na página 1151)</p> <p>Criar e gerenciar applets da Web que podem ser usados nas apresentações da página Detalhes. Consulte:</p> <p>Criando applets da Web (na página</p>	Nenhum

Seção	Tarefas	Privilegio adicional necessário
	<p>1152)</p> <p>Para obter informações sobre gerenciamento avançado de apresentação de página, consulte Especificando apresentações de página dinâmicas (consulte "Especificando apresentações de páginas dinâmicas" na página 1165).</p>	
Listas de opções em cascata	<p>Definir e gerenciar listas de opções em cascata. Para obter mais informações sobre essas tarefas, consulte:</p> <p>Definindo listas de opções em cascata (na página 1154)</p>	Nenhum
Gerenciamento de apresentação de pesquisa	<p>Especificar campos de pesquisa direcionada e gerenciar apresentações de resultados da pesquisa. Para obter mais informações sobre essas tarefas, consulte:</p> <p>Gerenciando apresentações de pesquisa (na página 1155)</p>	Nenhum
Acesso à lista e ordem da lista	<p>Gerenciar o acesso padrão à lista e a ordem de exibição de cada função. Para obter mais informações sobre essas tarefas, consulte:</p> <p>Gerenciando acesso à lista e ordem da lista (consulte "Gerenciando o acesso e a ordem da lista" na página 1157)</p>	Nenhum
Gerenciamento de apresentação de página inicial	<p>Criar e gerenciar apresentações de Página inicial e especificar relatórios personalizados a serem exibidos nas Páginas iniciais. Para obter mais informações sobre essas tarefas, consulte:</p> <p>Criando apresentações da página inicial de registro (consulte "Criando apresentações de página inicial de registro" na página 1160)</p> <p>Criando relatórios personalizados da página inicial (na página 1158)</p>	Personalizar aplicação – Gerenciar personalização da página inicial
Trilha de auditoria personalizada	<p>Personalizar a trilha de auditoria de campo da sua empresa. Para obter mais informações sobre essas tarefas,</p>	<p>Administrar auditoria de campo</p> <p>Este recurso está disponível somente para</p>




Seção	Tarefas	Privilegio adicional necessário
	consulte: Personalizando a trilha de auditoria (na página 1162)	certos tipos de registro.
Gerenciamento de apresentação dinâmica	Criar e gerenciar apresentações de página dinâmicas. Para obter mais informações sobre essas tarefas, consulte: Especificando apresentações de página dinâmicas (consulte " Especificando apresentações de páginas dinâmicas " na página 1165)	Personalizar aplicação - Gerenciar apresentações dinâmicas
Configuração da janela de pesquisa	Gerenciar o comportamento das Janelas de pesquisa usadas com associações inteligentes. Para obter mais informações sobre essas tarefas, consulte: Gerenciando o comportamento de janelas de pesquisa (consulte " Gerenciando o comportamento das janelas de pesquisa " na página 1168)	Nenhum

Para alguns tipos de registro, as seções Gerenciamento de campo e Apresentação de página contêm links para esse tipo de registro e para o tipo de registro relacionado. Por exemplo, a página Personalização da aplicação da conta contém links para:

-  Contas - Configuração de campos
-  Contato da conta - Configuração de campos
-  Parceiro da conta - Configuração de campos
-  Relacionamento da conta - Configuração de campos
-  Equipe da conta - Configuração de campos

Sobre gerenciamento de campo

No Oracle CRM On Demand, você pode executar as seguintes tarefas de gerenciamento de campo para os diferentes tipos de registro:

-  [Criando e editando campos](#) (na página 1132)
-  [Renomeando campos](#) (na página 1140)
-  [Alterando valores da lista de opções](#) (na página 1144)

Ao criar campos personalizados ou definições de campo de edição, você pode especificar valores padrão que têm efeito para o campo quando novos registros são criados. Você também pode especificar que a validação de campo deve ser executada para garantir que tenha um valor específico.

Sobre a cópia de campos

A maioria dos tipos de registro no Oracle CRM On Demand tem uma função de cópia, isto é, os usuários podem copiar o registro atual que estão usando. Quando um usuário clica no botão Copiar da página Registro - Detalhes, uma nova página de registro é aberta. Essa nova página contém todos os campos que podem ser copiados. O usuário pode alterar e salvar esses campos.

OBSERVAÇÃO: quando você usa o botão Copiar, somente o registro base é copiado, mas não o item relacionado para registros filhos.

As seguintes restrições são aplicadas durante o uso da função de cópia:

- Links da Web, campos do sistema, campos de endereço e campos calculados e de referência não podem ser copiados. A caixa de seleção Cópia ativada não está disponível para esses itens.
- Os campos somente leitura não podem ser copiados. Eles são definidos como somente leitura na configuração de campos ou na apresentação de campos.
- Os campos que estão indisponíveis em uma apresentação de formulário do usuário não podem ser copiados.
- Os campos de anexo a seguir não podem ser copiados:
 - Anexo
 - Anexo: Nome do arquivo
 - Anexo: Tamanho (em bytes)

Você pode copiar campos usando o botão Copiar nas páginas de detalhes de registro no Oracle CRM On Demand. Você pode ativar essa configuração usando a caixa de seleção Cópia ativada na página Gerenciamento de campo da seção Personalização do aplicativo do Oracle CRM On Demand. Para obter mais informações sobre como especificar quais campos podem ser copiados no Oracle CRM On Demand, consulte [Administrando a configuração Cópia ativada](#) (consulte "Administrando a configuração de cópia ativada" na página 1136).

Sobre validação de campo

Ao criar campos personalizados ou definições de campo de edição, você pode especificar na página Campo - Edição que os campos são obrigatórios ou somente leitura. Você também pode especificar valores pré-padrão ou pós-padrão em novos registros.

Campos obrigatórios

Há várias situações em que você pode definir campos como obrigatórios. Por exemplo, sua empresa pode requerer que todas as solicitações de serviço devam controlar as informações sobre a causa de uma solicitação de serviço. Nesse caso, você especifica que o campo Causa para solicitações de serviço é obrigatório. Em seguida, quando um registro for criado ou atualizado e salvo, a aplicação validará que o campo Causa NÃO É NULO.

Como outro exemplo, sua empresa poderá ter uma política de negócios que, se uma oportunidade for perdida, que tinha uma receita esperada de US\$100.000 ou mais, os motivos da perda deverão ser controlados. Nesse caso, você define o campo Motivo em Oportunidade como obrigatório somente quando o campo Receita tem um valor superior a 100.000. Quando um registro Oportunidade é salvo, a aplicação valida que o valor do campo Solicitação é maior que 100.000.

Se uma validação falhar, será exibida uma mensagem de erro solicitando que os usuários informem um valor para o campo obrigatório antes do registro ser salvo. Você também poderá especificar uma mensagem de erro personalizada (no campo Mensagem de erro de validação de campo) para ser exibida se a validação falhar.

Quando você especifica um campo como Obrigatório, a validação é aplicada a todas as interfaces, incluindo a interface de usuários, os Serviços Web e a importação de dados.

Os campos especificados como obrigatórios na página Campo - Edição são campos obrigatórios para todos os usuários, independentemente de sua função. Se precisar tornar um campo obrigatório somente para uma função específica, você poderá fazer isso editando a apresentação de página adequadas para os campos que ainda não são obrigatórios. Para obter mais informações sobre a edição de apresentações de página, consulte [Personalizando apresentações de página estáticas](#) (na página 1148).

Campos somente leitura

As seguintes situações em que você pode definir os campos como somente leitura:

- n Campos de origens externas.** Se a sua empresa controlar, por exemplo, a classificação de crédito de uma conta em um sistema externo, provavelmente você desejará atualizar regularmente a classificação de crédito por meio de importação noturna, mas desejará definir o campo como somente leitura na UI.
- n Na movimentação de um campo existente para um campo personalizado indexado.** Se desejar usar um dos campos personalizados de índice, você poderá especificar que os usuários podem ter acesso somente leitura apenas ao campo antigo durante a movimentação de dados para o novo campo de índice. Esta definição de campo evita que os dados se tornem desatualizados.

Regras de validação de campo personalizado

Você pode usar o Oracle On Demand Expression Builder (Expression Builder) para criar expressões referentes às regras de validação de campo personalizado. Você pode clicar no ícone *fx*, ao lado do campo Validação de campo, para abrir a janela do Expression Builder em que uma expressão pode ser informada. Para obter informações sobre a sintaxe que você pode usar para expressões, consulte [Expression Builder](#) (na página 1616).

A seguir, estão situações em que você pode definir regras de validação de campo personalizado:

- n Aplicação de política comercial.** Por exemplo, se a sua empresa tiver uma política comercial em que um MDF não pode ficar efetivo por mais de um ano, você poderá definir uma regra de validação em um campo Data de término para garantir que o valor do campo nunca seja mais de um ano da Data de início.
- n Aplicação de formato de dados.** Por exemplo, se a sua empresa usar um número de valor agregado (VAT) em uma conta europeia, você poderá especificar essa validação do formato VAT correto, com base no endereço de cobrança de uma conta. Como outro exemplo, você pode especificar que o valor para um campo personalizado específico deve ter quatro dígitos.

As seguintes circunstâncias impedem a avaliação de uma expressão de validação de campo:

- n Um campo é deixado em branco quando o registro é criado.** A validação de campo não exige que um valor seja obrigatório.

- Um campo tem um valor inválido preexistente e ele não muda quando é atualizado.

Se a expressão de validação não for avaliada ou se for avaliada como NULO, nenhuma mensagem de erro é gerada. Uma mensagem de erro é gerada apenas quando ocorre falha na expressão de validação (ou seja, a expressão é avaliada como FALSA).

As expressões de validação de campo pressupõem que o primeiro parâmetro seja o nome do campo em si. Se, por exemplo, você estiver colocando uma expressão de validação de campo simples em um campo Valor para especificar que o valor deve ser maior que 1000, será suficiente informar >1000. Não é necessário informar [<Valor>]>1000. Para obter mais informações sobre expressões complicadas, consulte [Sobre expressões](#) (na página 1620).

Restrições na especificação de regras de validação de campo

Você não pode especificar regras de validação de campo para estes tipos de campos:

- Campos do sistema
- Campos calculados internos
- Campos RowID e ID

OBSERVAÇÃO: lembre-se de que Row_ID é um campo de sistema interno. Dependendo das transições da operação, por exemplo, durante a criação do registro, nem sempre é garantido que ele permaneça estático. Ele pode diferir para ExternalSystemID ou IntegrationID.

- Campos associados
- Campos da lista de opções com várias seleções
- Campos com a Propriedade do usuário definida para excluí-los. Esses campos são definidos por exceção para impedir a interrupção da lógica de negócios existente no código da aplicação.
- Links da Web
- Os campos de anexo a seguir:
 - Anexo
 - Anexo: Nome do arquivo
 - Anexo: Tamanho (em bytes)

Sobre a definição de valores de campo padrão

Você pode especificar valores padrão para campos no campo Valor padrão da página Campos - Edição ao criar campos personalizados ou definições de campo de edição.

A especificação de um valor padrão para um campo é útil onde você precisa de:

- Um valor da constante para um campo. Por exemplo, é possível que um campo Tipo de conta tenha um valor padrão de Cliente quando um novo registro é criado.
- Um valor baseado em fórmula como padrão. Por exemplo, é possível que o valor padrão de um campo Prazo de Solicitações de fundos tenha um valor padrão igual a 6 meses após o valor do campo Data de criação.

- n A geração de um valor exclusivo para um campo. Por exemplo, é possível especificar uma expressão para gerar um número exclusivo como um ID para um campo Relatório de despesas. (Esse campo também é somente leitura.)
- n Um valor padrão de função específica. Por exemplo, em uma empresa onde a maioria das solicitações de serviço (SR) é criada por representantes do atendimento ao cliente (CSR), um campo Reatribuir indicador pode ser marcado por padrão, de forma que, se, por exemplo, um representante de vendas abrir o SR, será roteado para o CSR correto com base nas regras de atribuição predefinidas.

OBSERVAÇÃO: a maioria desses campos será possível somente se sua função incluir o privilégio Gerenciamento de campo avançado.

Há dois tipos de valores padrão para campos:

- n **Pré-padrão.** O campo é preenchido anteriormente com o valor especificado quando um usuário cria um novo registro. Os usuários podem substituir ou aceitar o valor padrão.
- n **Pós-padrão.** O campo não será preenchido anteriormente com o valor especificado quando um usuário criar um novo registro, mas o campo usará o valor padrão especificado quando o registro for salvo se:
 - n O usuário deixar o campo em branco
 - n O campo for ocultado da apresentação
 - n Um valor não tiver sido fornecido pelas ferramentas de integração

Pré-padrão é o tipo padrão de valor para campos. Você pode especificar Pós-padrão marcando a caixa de seleção desse nome na página Campos - Edição.

OBSERVAÇÃO: os valores do campo Pós-padrão não são suportados no Offline client e são exibidos como campos em branco.

Os valores de campo padrão são aplicáveis somente a novos registros e não são aplicáveis a atualizações de registro.

Se você especificar um valor padrão para um campo que já tenha um padrão especificado pelo sistema, seu valor terá precedência para a sua empresa. Uma exceção a esta regra é o campo Receita nos registros de Oportunidade. Todos os valores padrão e pós-padrão especificados para esse campo serão ignorados, pois o campo será usado na geração de previsões com base na receita de oportunidades.

Você não pode definir valores padrão para estes tipos de campos:

- n Campos do sistema
- n Campos calculados internos
- n Campos RowID e ID

OBSERVAÇÃO: lembre-se de que Row_ID é um campo de sistema interno. Dependendo das transições da operação, por exemplo, durante a criação do registro, nem sempre é garantido que ele permaneça estático. Ele pode diferir para ExternalSystemID ou IntegrationID.

- n Campos associados
- n Campos da lista de opções com várias seleções
- n Campos com a Propriedade do usuário definida para excluí-los. Esses campos são definidos por exceção para impedir a interrupção da lógica de negócios existente no código da aplicação.
- n Links da Web

n Caixas de seleção (valores Enviar padrão)

n Os campos de anexo a seguir:

n Anexo

n Anexo: Nome do arquivo

n Anexo: Tamanho (em bytes)

A tabela a seguir mostra os valores padrão que você pode especificar para os diferentes tipos de campo no Oracle CRM On Demand.

Tipo de campo	Valores padrão válidos
Caixa de seleção	<p>S caso a caixa de seleção precise estar marcada e o valor Booleano ser verdadeiro.</p> <p>N caso a caixa de seleção precise estar desmarcada e o valor Booleano ser falso.</p> <p>Em branco representa um valor indefinido para uma caixa de seleção, ainda que ela apareça desmarcada</p> <p>Observação: não é possível selecionar Enviar padrão para um campo de caixa de seleção.</p>
Moeda	Um valor numérico entre -2147483648 e 2147483647.
Data	Hoje + <i>número</i> , em que <i>número</i> representa um número específico de dias. A data padrão é calculada como a data de hoje mais o número informado. Por exemplo, se hoje for 1º de janeiro de 2008 e você informar Hoje + 7, o valor padrão será definido como 8 de janeiro de 2008.
Data/hora	Como no tipo de campo Data, mas a hora também é mostrada quando o novo registro é aberto.
Inteiro	Um valor numérico entre -2147483648 e 2147483647.
Lista de opções com várias seleções	Você pode definir um valor padrão para uma lista de opções com várias seleções.
Observação	Um valor de texto com até 16350 caracteres.
Número	Um valor numérico entre -2147483648 e 2147483647.
Porcentagem	Um valor numérico entre -2147483648 e 2147483647.
Telefone	Um número de telefone válido.
Lista de opções	O valor da lista de opções selecionado será o valor padrão para o campo.
Texto (longo)	Um valor de texto com até 255 caracteres.
Texto (curto)	Um valor de texto com até 40 caracteres.

Tipo de campo	Valores padrão válidos
Link da Web	<p>Um URL válido. Não são permitidas expressões e validações. Um valor padrão pode ser definido por meio da página de edição Link da Web.</p> <p>O campo Texto de exibição pode conter até 250 caracteres. O campo URL pode conter até 8.000 caracteres. Navegadores têm tamanhos de URL máximos diferentes. Se você especificar um URL muito longo, ele talvez não funcione conforme esperado. O tamanho do URL mudará se você estiver usando a substituição de parâmetro.</p>

OBSERVAÇÃO: se você criar uma expressão para definir um valor padrão, o resultado dela não deverá exceder o número máximo de caracteres permitidos no campo. Além disso, qualquer string ou literal numérico passado para uma função no Expression Builder não deve exceder 75 caracteres. Para obter mais informações sobre como usar o Expression Builder, consulte [Expression Builder](#) (na página 1616).

Além disso:

- Para todos os tipos de campo, incluindo listas de opções, você pode informar um valor da constante. Por exemplo:

Status (Tarefa) = 'Não iniciado'

- Para campos de Data, você pode especificar um número de dias a partir da data de hoje. Por exemplo:

Prazo (Solicitação de fundos) = Hoje() + 180

- Para um campo Proprietário, você pode especificar um <criador de registro> (variável) ou um usuário específico.

Nenhuma pesquisa é suportada. Você deve digitar diretamente no campo.

Você também pode criar expressões complexas para valores de campo padrão. Você pode informar uma expressão diretamente no campo Valor padrão ou clicar no ícone *fx* para abrir a janela do Expression Builder, em que você pode informar uma expressão. Para obter informações sobre a sintaxe que você pode usar para expressões, consulte [Expression Builder](#) (na página 1616).

Para usar o Expression Builder no gerenciamento de campos, você deve ter o privilégio Gerenciamento de campos avançado na função de usuário. Os usuários com a função Administrador podem ativar esse privilégio para sua própria função e para outras.

Sobre campos personalizados

O Oracle CRM On Demand fornece os campos padrão exigidos pela maioria das organizações. No entanto, você pode encontrar campos em seus registros existentes que não tenham os campos correspondentes nos registros no Oracle CRM On Demand. Neste caso, você pode criar novos campos, chamados *campos personalizados*, para suportar as necessidades exclusivas de sua empresa. Essa necessidade poderá surgir quando você tiver registros existentes que deseja importar para o Oracle CRM On Demand.

Campos personalizados:

- Podem ser usados em regras de atribuição, relatórios, listas filtradas e pesquisa direcionada

OBSERVAÇÃO: por motivos de desempenho, alguns campos personalizados não podem ser usados para classificar listas.

- n Não podem ser excluídos
- n Não podem ser exibidos enquanto não forem explicitamente adicionados a apresentações de página personalizadas
- n Não são herdados de um tipo de registro para outro

Por exemplo, um campo personalizado que você adicionou para leads não é automaticamente transferido para oportunidades quando esse lead é convertido em uma oportunidade.

Os campos personalizados de registros de leads deverão ser mapeados se você quiser que eles sejam transferidos quando um lead for convertido em uma oportunidade, uma conta ou um contato.

- n Não pode ser exibido por outros usuários enquanto ele não se conectarem novamente
- n Pode ser feita referência a eles em links da Web, serviços Web e outras tecnologias de integração

A tabela a seguir mostra quantos campos você pode adicionar ao Oracle CRM On Demand. Os dados pertencem aos campos disponíveis para a maioria dos tipos de registro; isto é, você pode adicionar 100 novos campos de lista de opções para contas, 100 para contatos, 100 para oportunidades, e assim por diante. O número máximo de valores (ativados ou desativados) em uma lista de opções é 1000.

Tipo de registro	Caixa de seleção	Moeda	Data	Data/hora	Inteiro	Lista de opções de várias seleções
Conta	35	80	25	25	35	10
Contato	35	25	25	25	35	10
Lead	35	25	25	25	35	10
Oportunidade	35	25	25	25	35	10
Atividade	35	25	25	25	35	10
Campanha	35	25	25	25	35	0
Solução	35	25	25	25	35	0
Formação médica	35	25	25	25	35	0
Família	35	25	25	25	35	0
Fundos	35	25	25	25	35	0
Carteira	35	25	25	25	35	0
Veículo	70	50	60	50	70	0
Solicitação de serviço	35	25	25	25	35	10

Tipo de registro	Caixa de seleção	Moeda	Data	Data/hora	Inteiro	Lista de opções de várias seleções
Programa	35	35	25	25	35	0
Objeto personalizado 01	35	25	35	25	35	10
Objeto personalizado 02	35	25	35	25	35	10
Objeto personalizado 03	35	25	35	25	35	0
Concessionária	70	105	60	50	70	0
Produto	35	25	25	25	35	0
Ativo	35	25	25	25	35	0
Solicitação de fundos	35	25	25	25	35	0
Solicitação MDF	35	25	35	25	35	0
Parceiro do programa	70	50	60	50	70	10
Receita	35	25	25	25	35	0
Solicitação SP	35	25	35	25	35	0
Usuário	35	25	35	25	35	0
Registro de negócio	35	25	35	25	35	0
Produtos de receita do registro de negócio	35	25	35	25	35	0
Curso	35	25	35	25	35	0
Exame	35	25	35	25	35	0
Certificação	35	25	35	25	35	0
Credencial	35	25	35	25	35	0

Tipo de registro	Caixa de seleção	Moeda	Data	Data/hora	Inteiro	Lista de opções de várias seleções
Objetos personalizados 04 e posteriores	35	25	25	35	35	0
Tipos de registro setoriais além dos listados nesta tabela	35	25	25	35	35	0

Tipo de registro	Número	Porcentagem	Telefone	Lista de opções	Texto (longo)	Texto (curto)	Link da Web
Conta	33	30	10	100	30	45	100
Contato	33	30	10	100	30	70	100
Lead	33	30	10	100	30	45	100
Oportunidade	33	30	10	100	30	70	100
Atividade	33	30	10	100	30	45	100
Campanha	33	30	10	100	30	45	100
Solução	33	30	10	100	30	45	100
Formação médica	33	30	10	100	30	45	100
Família	33	30	10	100	30	45	100
Fundos	33	30	10	100	30	45	100
Solicitação MDF	35	30	20	100	30	60	100
Carteira	33	30	10	100	30	45	100
Veículo	68	60	30	200	60	105	100
Solicitação de serviço	33	30	10	100	30	45	100
Solicitação SP	35	30	20	100	30	60	100
Programa	35	30	10	100	30	45	100
Objeto personalizado 01	35	30	20	100	30	60	100

Tipo de registro	Número	Porcentagem	Telefone	Lista de opções	Texto (longo)	Texto (curto)	Link da Web
Objeto personalizado 02	35	30	20	100	30	60	100
Objeto personalizado 03	35	30	20	100	30	60	100
Concessionária	68	60	30	200	60	105	100
Produto	33	30	10	100	30	45	100
Ativo	33	30	10	100	30	45	100
Solicitação de fundos	33	30	10	100	30	45	100
Parceiro do programa	68	60	30	200	60	105	100
Receita	33	30	10	100	30	45	100
Usuário	35	30	20	100	30	60	100
Registro de negócio	35	30	20	100	30	60	100
Produtos de receita do registro de negócio	35	30	20	100	30	60	100
Curso	35	30	20	100	30	60	100
Exame	35	30	20	100	30	60	100
Certificação	35	30	20	100	30	60	100
Credencial	35	30	20	100	30	60	100
Objetos personalizados 04 e posteriores	35	30	20	100	30	90	100
Tipos de registro setoriais além dos listados nesta tabela	35	30	20	100	30	90	100

Criando e editando campos

Você pode criar campos personalizados e editar definições de campo existentes na página Campo - Edição de um tipo de registro.

Antes de começar. Para executar este procedimento, sua função deve incluir o privilégio Personalizar aplicação.

Para criar campos personalizados e campos de edição

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique no link global Administração.
- 2 Na seção Personalização do aplicativo, clique no link Personalização do aplicativo.
- 3 Na seção Configuração dos tipos de registro, clique no link do tipo de registro obrigatório.
- 4 Na seção Gerenciamento de campo, clique na Configuração de campos do *tipo de registro*.
- 5 Na página Campos:
 - n Clique em Novo campo se você estiver criando um campo personalizado.
 - n Clique no link Editar do campo para editar a definição do campo.

OBSERVAÇÃO: se você tiver editado um campo padrão e quiser redefinir todos os valores editados para as configurações padrão, clique no botão Padrão localizado ao lado dos botões Salvar e Cancelar.

- 6 Na página Campo - Edição, informe um Nome de exibição.
O nome de exibição é o rótulo do campo.
- 7 Na página Campo - Edição, selecione um Tipo de campo se você estiver criando um campo.

CUIDADO: o Tipo de campo não poderá ser alterado depois que você salvar o campo personalizado.


As seguintes regras se aplicam a campos personalizados, que podem diferir daquelas aplicáveis aos campos padrão do mesmo tipo de campo:

Tipo de campo	Tamanho máximo	Observações
Data	25	
Data/hora	25	
Inteiro	10	Números inteiros que variam de -2147483647 a 2147483647.
Lista de opções com várias seleções		Você pode definir um valor padrão para uma lista de opções com várias seleções.
Observação	1024	

Tipo de campo	Tamanho máximo	Observações
Número	10	Números que variam de -2147483648 a 2147483647.
Telefone	35	
Lista de opções	30	
Texto (longo)	255	Os campos de texto usam um campo de texto de uma linha.
Texto (curto)	100	Os campos de texto usam um campo de texto de linha única. Porém, campos diferentes usam tamanhos diferentes.
Link da Web	não aplicável	Os campos personalizados de Link da Web permitem que você crie hyperlinks sensíveis ao contexto em suas apresentações. O campo Texto de exibição pode conter até 250 caracteres. O campo URL pode conter até 8.000 caracteres. Navegadores têm tamanhos de URL máximos diferentes. Se você especificar um URL muito longo, ele talvez não funcione conforme esperado. O tamanho do URL mudará se você estiver usando a substituição de parâmetro.

- 8** Na seção Propriedades adicionais, preencha os seguintes campos conforme necessário:

Campo	Comentários
Obrigatório	Marque esta caixa de seleção para tornar o campo obrigatório ao criar ou atualizar registros. Por exemplo, você pode requerer que todos os usuários preencham o campo Contas ao adicionar novos contatos.
Valor padrão	Informe um valor ou uma expressão diretamente ou clique no ícone <i>fx</i> para abrir a janela do Expression Builder. Só será possível adicionar expressões complexas se a função incluir o privilégio Gerenciamento de campos avançado. Este campo pode conter uma expressão de, no máximo, 1.024 caracteres. Se você criar uma expressão para definir um valor padrão, o resultado dela não deverá exceder o número máximo de caracteres permitidos no campo. Além disso, qualquer string ou literal numérico passado para uma função no <code><ExpBuilderShort></code> não deve exceder 75 caracteres. Se você informar o valor padrão diretamente neste campo, o número de caracteres no valor padrão não deverá exceder o número máximo de caracteres permitido para o tipo de campo. Para campos de tipo numérico, o valor deve estar dentro do intervalo de valores do

Campo	Comentários
	<p>campo.</p> <p>Para obter mais informações sobre a configuração de valores padrão, consulte Sobre gerenciamento de campo (na página 1121). Para obter informações sobre a sintaxe que você pode usar em expressões, consulte Expression Builder (na página 1616).</p>
Somente leitura	Marque a caixa de seleção para tornar o campo somente leitura.
Cópia ativada	Marque essa caixa de seleção para permitir que o campo seja copiado quando o tipo de registro for copiado usando o botão Copiar registro na página de detalhes do registro.
Enviar padrão	<p>Esse campo será exibido somente se sua função de usuário incluir o privilégio Gerenciamento de campo avançado.</p> <p>Marque essa caixa de seleção para que o campo não seja automaticamente preenchido com um valor padrão quando um novo registro for criado. O valor padrão especificado será definido quando o registro for salvo somente se um valor não for fornecido pelo usuário ou pelas ferramentas de integração.</p> <p>Observação: não é possível selecionar Enviar padrão para um campo de caixa de seleção.</p>
Validação de campo	<p>Esse campo será exibido somente se sua função de usuário incluir o privilégio Gerenciamento de campo avançado.</p> <p>Informe uma expressão diretamente ou clique no ícone <i>fx</i> para abrir a janela do Expression Builder.</p> <p>Este campo pode conter, no máximo, 1.024 caracteres.</p> <p>Para obter mais informações sobre a validação de campo, consulte Sobre gerenciamento de campo (na página 1121) e, para obter informações sobre a sintaxe que você pode usar em expressões, consulte Expression Builder (na página 1616).</p>
Mensagem de erro de validação de campo	<p>Esse campo será exibido somente se sua função de usuário incluir o privilégio Gerenciamento de campo avançado.</p> <p>Informe uma mensagem de erro personalizada para ser exibida além da mensagem padrão se a validação do campo falhar. A mensagem pode conter apenas letras, números, espaços, vírgulas, pontos e traços.</p> <p>Os itens a seguir descrevem como as mensagens de erro são exibidas, dependendo da mensagem de erro personalizada que você especificar:</p> <p> Se a validação de campo estiver definida e nenhuma mensagem personalizada for especificada: o valor informado para '[Campo]' não corresponde às regras de validação definidas pelo</p>

Campo	Comentários
	<p>administrador da empresa. A condição de validação é '[Regra]' (código de erro).</p> <p>n Se a validação de campo estiver definida e uma mensagem personalizada for especificada: [Mensagem de erro personalizada] (código de erro).</p>

1 Clique em Salvar.

Os novos campos adicionados automaticamente aparecem em azul e entre parênteses nos outros idiomas ativados (independentemente da configuração da caixa de seleção Para tradução).

2 Para informar manualmente o equivalente traduzido do novo nome ou da Mensagem de erro de validação de campo:

- a** Na lista suspensa Idioma de tradução, selecione o idioma cuja tradução você deseja informar.
- b** Informe o equivalente traduzido no campo Nome de exibição ou Mensagem de erro de validação de campo apropriado e clique em Salvar.
- c** Clique no link para retornar à página Campos que você acabou de atualizar e selecione o idioma novamente, se necessário.

O nome traduzido aparece em preto na coluna Nome de exibição.

OBSERVAÇÃO: para campos personalizados a serem exibidos no Oracle CRM On Demand Answers quando o idioma de usuário do Oracle CRM On Demand diferir do idioma em que o campo personalizado foi criado, o campo personalizado deverá ser traduzido para o idioma aplicável. Por exemplo, se um campo personalizado for criado em inglês, o usuário do idioma alemão verá esse campo no Oracle CRM On Demand Answers somente se o campo for traduzido para o alemão.

A seleção de Para tradução substitui Nome de exibição e Mensagem de erro de validação de campo em todos os outros idiomas.

3 Se você tiver criado uma lista de opções ou uma lista de opções com várias seleções:

- a** Clique no link Editar lista de opções do campo personalizado.
- b** Na caixa Valores da lista de opções, informe cada valor em uma linha separada.
- c** Salve o registro.

OBSERVAÇÃO: agora, você deve expor os campos personalizados recém-criados, de forma que apareçam nos forms (Edição, Detalhes e Criação). Por padrão, eles *não* são exibidos. Para expor o campo personalizado, crie novas apresentações de página, conforme necessário, e verifique se essas apresentações são atribuídas a cada função que precisa exibir o campo.

Administrando a configuração de cópia ativada

A maioria dos tipos de registro no Oracle CRM On Demand tem uma função de cópia; ou seja, os usuários podem copiar o registro atual que estão usando.

OBSERVAÇÃO: ao usar o botão Copiar registro, somente o registro base é copiado, mas não os registros filhos do item relacionado.

As seguintes restrições são aplicadas durante o uso da função de cópia:

- n Links da Web, campos do sistema, campos de endereço e campos calculados e de referência não podem ser copiados. A caixa de seleção Cópia ativada não está disponível para esses itens.
- n Os campos somente leitura não podem ser copiados. Eles são campos que foram definidos como somente leitura na configuração de campos ou na apresentação de campos.
- n Os campos que estão indisponíveis em uma apresentação de formulário do usuário não podem ser copiados.

Este tópico descreve como especificar os campos que você pode copiar, usando o botão Copiar nas páginas de detalhes do registro no Oracle CRM On Demand.

Para especificar os campos que podem ser copiados usando o botão Copiar

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique no link global Administração.
- 2 Na seção Personalização do aplicativo, clique no link Personalização do aplicativo.
- 3 Na seção Configuração do tipo de registro, clique no tipo de registro para o qual você deseja ativar a função de cópia.
- 4 Na seção Gerenciamento de campo, clique no link de configuração do campo do tipo de registro.
Uma lista de campos do tipo de registro especificado é exibida.
- 5 Localize o campo que você deseja editar e clique no link Editar.
OBSERVAÇÃO: se quiser copiar associações, escolha a lista de seleção da associação e não o ID da associação. Todos os campos relacionados a esta associação serão automaticamente copiados quando a lista de seleção da associação for definida como Cópia ativada.
- 6 Marque a caixa de seleção Cópia ativada.
- 7 Clique em Salvar.

Estas alterações entrarão em vigor na próxima vez que você se conectar ao Oracle CRM On Demand.

Configurando etiquetas de integração de campo personalizado

As etiquetas de integração para campos personalizados são identificadores simbólicos independentes de idioma que foram atribuídos a cada campo personalizado. Essas etiquetas são usadas por Serviços Web (usados ao gerar arquivos WSDL) e parâmetros do campo personalizado Link da Web. Essas etiquetas permitem que um administrador defina um nome de integração significativo para cada campo personalizado.

Esse nome é usado por componentes de integração, de forma que os nomes de rótulo possam ser alterados sem afetar as integrações existentes. As etiquetas de integração não são visíveis para usuários finais.

O Expression Builder usa etiquetas de integração. Dessa forma, elas também são usadas ao criar regras de workflow e campos. Para obter mais informações sobre regras de workflow, consulte [Criando regras de workflow](#) (consulte "[Criando regras de fluxo de trabalho](#)" na página 1327). Para obter mais informações sobre como criar e editar campos, consulte [Criando e editando campos](#) (na página 1132).

CUIDADO: não altere as etiquetas de integração depois de configurá-las. Se fizer isso, você correrá o risco de perder todas as tecnologias que fazem referência às etiquetas de integração.

Para definir a etiqueta de integração de um campo personalizado

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique no link global Administração.
- 2 Na seção Personalização do aplicativo, clique no link Personalização do aplicativo.
- 3 Na seção Configuração dos tipos de registro, clique no link do tipo de registro obrigatório.
- 4 Na seção Gerenciamento de campo, clique em *tipo de registro* - Configuração de campos.
- 5 Na página *tipo de registro* - Campos, clique em Renomear campos.
- 6 Na página Renomear campos, clique no botão Avançado.
- 7 Atualize a Etiqueta de integração.

DICA: para a Etiqueta de integração, use um nome curto descritivo que identifique facilmente esse campo personalizado. Os Serviços Web, os links da Web e outras tecnologias de integração (arquivos WSDL para Serviços Web e Parâmetros de URL para links da Web) também fazem referência a essa etiqueta.

Configurando links da Web

Link da Web é um campo personalizado que permite colocar um hyperlink para um site externo ou aplicativo baseado na Web em um registro no Oracle CRM On Demand. O campo personalizado do link da Web pode ser usado para fornecer aos usuários uma maneira prática de navegar até outra página da Web, inclusive outra página no Oracle CRM On Demand. Você pode criar campos personalizados de link da Web para qualquer tipo de registro. Por exemplo, você pode definir um campo de link da Web para o tipo de registro de conta que atualiza os detalhes da conta com valores de outro aplicativo. Assim como outros campos personalizados, você deve adicionar campos de link da Web às apresentações de página de registro para que eles fiquem visíveis para os usuários.

Você pode configurar um link da Web simplesmente para que abra outro site. Também é possível configurar o link da Web para transmitir informações específicas do registro do Oracle CRM On Demand como um parâmetro na URL. Por exemplo, você pode criar um campo de link da Web para transmitir informações de endereço do registro de uma conta para um site que fornece mapas de endereços específicos. Assim, quando o usuário clicar no link da Web no registro da conta, será aberto um mapa para o local de sua conta.

É possível configurar o link da Web para aparecer somente em determinadas circunstâncias. Por exemplo, você pode especificar as condições que devem ser satisfeitas para que o link da Web seja exibido, e pode

configurar o link para aparecer somente nas páginas de detalhes a fim de impedir que os usuários cliquem no link nas páginas de edição.

OBSERVAÇÃO: o conteúdo dos campos de link da Web não pode ser transmitido para os novos registros quando um lead é convertido.

Antes de começar. Para configurar campos de link da Web, você deve se familiarizar com a sintaxe da URL alvo.

Para configurar o link da Web

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique no link global Administração.
- 2 Na seção Personalização do aplicativo, clique no link Personalização do aplicativo.
- 3 Na seção Configuração dos tipos de registro, clique no link do tipo de registro obrigatório.
- 4 Na seção Gerenciamento de campo, clique na Configuração de campos do *tipo de registro*.
- 5 Se o campo do link da Web ainda não existir, crie um campo de link da Web personalizado, conforme descrito em [Criando e editando campos](#) (na página 1132).
- 6 Na página Campos, clique no link Editar link da Web para o campo personalizado.
- 7 Na página Editar link da Web, preencha as Propriedades da janela:
 - a Em Texto de exibição, insira o rótulo (nome de exibição) do hyperlink, que será visto pelo usuário na apresentação.

Exemplo: [Clique aqui para obter a barra de cotação de ações](#) (sublinhado).

Você também pode incluir parâmetros baseados em contexto no campo Texto de exibição. Para fazer isso, coloque o cursor no campo Texto de exibição e, em seguida, selecione a lista Campos do usuário ou Campos de (tipo de registro). Um parâmetro de campo é colocado em Texto de exibição (indicado por %%%fieldname%%%), que será substituído pelo valor de campo com base no registro atual.

OBSERVAÇÃO: Se o texto de exibição for muito longo para caber na apresentação, ele será concatenado. Além disso, as informações das variáveis serão adicionadas no tempo de execução.
 - b Selecione como o Oracle CRM On Demand deve se comportar quando o usuário clicar no hyperlink:
 - n **Abrir na janela atual.** Abre a página que foi acessada pelo hyperlink na janela atual, substituindo a sessão atual do Oracle CRM On Demand.
 - n **Abrir na guia da Web person.** Abre a página que foi acessada pelo hyperlink em uma guia da Web personalizada. Selecione a guia da Web desejada na lista Guia Web personalizada de destino.
 - n **Abrir na nova janela.** Abre a página que foi acessada pelo hyperlink em uma nova janela, deixando a janela atual do Oracle CRM On Demand inalterada. Marque a caixa de seleção Atualizar janela principal se desejar atualizar a janela principal depois que o usuário fechar a nova janela.

- c Em opções de exibição, selecione a página de detalhes, a página de edição ou ambas, dependendo de onde deseja exibir o link da Web: somente nas páginas de detalhes, somente nas páginas de edição ou nas duas páginas.

8 Preencha as Propriedades do link:

- a Em Condição do link ativo, insira uma expressão para uma condição que controla se o link da Web está ativo nas páginas de detalhes e de edição. Você pode clicar no ícone fx próximo ao campo Condição do link ativo para abrir a janela do Criador de expressão na qual é possível inserir uma expressão. Para obter informações sobre a sintaxe que pode ser usada para expressões, consulte [Expression Builder](#) (na página 1616).

Por exemplo, se você inserir uma expressão como [Receita] > 10.000, o link da Web será ativado somente se a condição, valor de Receita superior a 10.000, for satisfeita.

Se você não inserir uma expressão, o link da Web ficará sempre ativo. Se você inserir uma expressão e a condição não for satisfeita, o link da Web ainda será exibido, mas não será ativado.

- b Em Exibir condição do link, insira uma expressão para uma condição que controla a visibilidade do link da Web nas páginas de detalhes e de edição.

Por exemplo, se você inserir uma expressão como [Receita] > 10.000, o link da Web será exibido somente se a condição, valor de Receita superior a 10.000, for satisfeita.

Se você não inserir uma expressão, o link da Web sempre será exibido.

As informações a seguir se aplicam às expressões nos campos Exibir condição do link e Condição do link ativo.

- n **Nova página.** As expressões visíveis e ativas não são avaliadas para novas páginas. Elas são definidas como VERDADEIRO por padrão. A única maneira de desativar o link é definir a expressão explicitamente como FALSO.
- n **Página de edição.** As expressões visíveis e ativas são definidas como VERDADEIRO por padrão. No entanto, você pode usar o Criador de expressão para adicionar uma nova expressão.
- c Em URL, insira a URL que é invocada quando o usuário clica no hyperlink, por exemplo, www.oracle.com.

OBSERVAÇÃO: você também pode incluir parâmetros baseados em contexto, colocando o cursor no campo URL e, em seguida, selecionando a lista Campos do usuário ou Campos de (tipo de registro). Um parâmetro de campo é colocado na URL (designada como %%%fieldname%%%), que é substituído pelo valor de campo com base no registro atual quando o usuário clica no valor.

Se você não especificar nenhuma URL, o usuário será direcionado para uma URL nula quando clicar no link.

OBSERVAÇÃO: Cada navegador suporta um comprimento máximo de URL. Se você especificar uma URL que ultrapasse esse comprimento, o navegador poderá apresentar um comportamento indefinido quando o usuário clicar no link da Web.

- 9 Em Campos do usuário, selecione uma opção na lista Campos do usuário para adicionar campos de parâmetro de usuário ao campo URL ou Texto de exibição na posição atual do cursor.

Por exemplo, se você escolher ID do usuário na lista, %%%User id%% será inserido na URL ou no Texto de exibição, dependendo de onde o cursor estiver posicionado. No tempo de execução, esse parâmetro é substituído pelo ID do usuário que está conectado.

- 10** Nos campos *Tipo de registro*, coloque o cursor no campo URL ou Texto de exibição onde deseja adicionar um parâmetro e, em seguida, selecione na lista o campo que deseja incluir.

Por exemplo, se você selecionar o campo ID da linha, %%%Row id%% será inserido na URL ou Texto de exibição, dependendo de onde o cursor estiver posicionado. No tempo de execução, esse parâmetro será substituído pelo ID da linha do registro atual.

OBSERVAÇÃO: Um espaço reservado para o nome de um tipo de registro é indicado pelas palavras *tipo de registro* em itálico. Por exemplo, *tipo de registro* refere-se ao tipo de registro ao qual o campo personalizado do link da Web foi adicionado. Por exemplo, se estiver editando um link da Web para um registro de contato, esse campo aparecerá como a lista Campos de contatos.

- 11** Clique em Salvar.

- 12** Adicione o campo do link da Web à apresentação da página do *tipo de registro*, conforme descrito em [Personalizando apresentações de páginas estáticas](#) (consulte "[Personalizando apresentações de página estáticas](#)" na página 1148).

Sobre como usar links da Web para criar novos cenários de integração

A adição de campos personalizados de links da Web ao Oracle CRM On Demand oferece muitas novas oportunidades de integração. Você pode criar uma integração, com base na interface do usuário, na premissa e em sistemas externos que permitem que os usuários naveguem diretamente para o conteúdo do Oracle CRM On Demand.

Alguns exemplos são:

- n** Criar um link para um site Web financeiro com base no símbolo do código da ação na bolsa da conta que cria um gráfico de ações para a conta.
- n** Criar um link para um sistema interno que usa Serviços Web e cria uma exibição composta de dados de várias soluções na premissa e hospedadas relevantes para a conta atual.

Para obter instruções passo a passo sobre como criar links da Web, consulte [Configurando links da Web](#) (na página 1137).

Renomeando campos

Para usar terminologia que seus funcionários estejam familiarizados, você pode alterar nomes de campo. Por exemplo, pode alterar o rótulo do campo Nome da conta para Nome da empresa.

OBSERVAÇÃO: pode levar de 30-60 minutos para os novos nomes de exibição de campo serem exibidos em relatórios e análises.

Antes de começar. Para executar este procedimento, sua função deve incluir o privilégio Personalizar aplicação.

Para renomear um campo

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique no link global Administração.
- 2 Na seção Personalização da aplicação, clique no link Personalização da aplicação.
- 3 Na seção Configuração do tipo de registro, clique no link do tipo de registro obrigatório.
- 4 Na seção Gerenciamento de campo, clique no link Configuração de campos obrigatórios.
- 5 Na página Campos do *tipo de registro*, clique em Renomear campos.
- 6 Na coluna Nome de exibição, edite o Nome para o campo.
- 7 (Opcional) Para indicar que um nome atualizado precisa ser traduzido em outros idiomas ativados para a sua empresa, marque a caixa de seleção Para tradução.

OBSERVAÇÃO: se você quiser que esse nome atualizado seja exibido em outros idiomas ativados, marque a caixa de seleção Para tradução. Nos outros idiomas (ou quando você escolhe outro idioma na lista suspensa Idioma de tradução dessa página), o nome atualizado aparece em azul e entre parênteses até você inserir manualmente as versões traduzidas. Isso ajuda a controlar quais termos precisam ser traduzidos.

Se você não selecionar Para tradução, os nomes de exibição anteriores permanecem, não afetados pela alteração feita aqui.

Marcar a caixa de seleção Para tradução também faz com que a Mensagem de erro de validação de campo (na página Campo - Edição) seja marcada para tradução se a mensagem de erro existir. O campo Mensagem de erro de validação de campo está visível somente para usuários cuja função inclui o privilégio Gerenciamento de campo avançado.

- 8 Para informar manualmente o equivalente traduzido do novo nome:
 - a Na lista suspensa Idioma de tradução, selecione o idioma cuja tradução você deseja informar.
 - b Informe o equivalente traduzido no campo Nome de exibição adequado e clique em Salvar.
 - c Clique no link para retornar à página Campos que você acabou de atualizar e selecione o idioma novamente, se necessário.

O nome traduzido aparece em preto na coluna Nome de exibição.




- 9 Clique em Salvar.

Usando campos personalizados indexados

Para otimizar o desempenho do Oracle CRM On Demand, você pode usar campos personalizados que foram otimizados para tipos de registro específicos. Esses campos otimizados, chamados *campos personalizados indexados*, são campos especiais que podem melhorar o tempo de resposta durante uma pesquisa ou ao classificar uma lista específica. Os campos personalizados indexados são pré-configurados no banco de dados do Oracle CRM On Demand. Você pode alterar os rótulos nos campos personalizados indexados, mas não pode alterar as marcas de integração.

OBSERVAÇÃO: você pode optar por migrar seus dados de um campo personalizado para um campo personalizado indexado para aumentar o desempenho das listas para usuários. Para migrar os dados existentes para os tipos de registro disponíveis, use a funcionalidade de exportação e importação do Oracle CRM On Demand ou os serviços Web. Para obter mais informações sobre a exportação e importação de dados, consulte [Ferramentas de importação e exportação](#) (na página 1393). Para obter mais informações sobre serviços Web, consulte [Integração dos serviços Web](#) (na página 1585).

Os campos personalizados indexados são prefixados com a palavra *Indexado*, por padrão. Os seguintes tipos de registro não suportam campos personalizados indexados:

-  Avaliação
-  Livro
-  Usuário

A tabela a seguir lista os tipos de registro com suporte a campos personalizados indexados:

Tipos de registro que suportam campos personalizados	
Atividade	Produto
Família	Programa de parceiro
Solicitação de fundos	Fundo
Usuário	Histórico de serviços do veículo
Veículo - Contato	Histórico de vendas de veículos
Veículo	Objetos de personalização 1-3
Campanha - Destinatário	Veículo
Concessionária	Categoria do produto
Ativo	Observação
Usuário do compromisso	Contato do compromisso
Usuário da tarefa	Tarefa - Contato
Compromisso, Tarefa e Chamada	Solução
Solicitação de serviço	Lead
Campanha	Formação médica - Evento
Função de contato oportunidade	Receita do produto da oportunidade
Oportunidade	Produto
Objetos de personalização 1-3	Equipe de contato
Contato	Campanha
Itens promocionais de chamada entregues	Produto de chamada detalhado

Tipos de registro que suportam campos personalizados

Equipe da conta	Conta
Melhores horários para contato	

Cada tipo de registro na tabela tem os seguintes campos personalizados indexados:


- ☐ Caixa de seleção indexada
- ☐ Moeda anexada
- ☐ Data de indexação
- ☐ Número anexado
- ☐ Lista de opções indexada 1
- ☐ Lista de opções indexada 2
- ☐ Lista de opções indexada 3
- ☐ Lista de opções indexada 4
- ☐ Lista de opções indexada 5
- ☐ Lista de opções indexada 6
- ☐ Texto longo indexado
- ☐ Texto curto indexado 1
- ☐ Texto curto indexado 2

Todos os outros tipos de registro no Oracle CRM On Demand têm os seguintes campos personalizados indexados:

- ☐ Número anexado
- ☐ Data de indexação
- ☐ Caixa de seleção indexada
- ☐ Moeda anexada
- ☐ Lista de opções indexada 1
- ☐ Lista de opções indexada 2
- ☐ Lista de opções indexada 3
- ☐ Lista de opções indexada 4
- ☐ Lista de opções indexada 5

Exceções: para todos os Objetos personalizados, alguns campos usam convenções de nomenclatura diferentes para aqueles listados nas tabelas anteriores:

- ☐ Lista de opções de índice 6 = Tipo
- ☐ Texto curto de índice 1 = Pesquisa rápida 1
- ☐ Texto curto de índice 2 = Pesquisa rápida 2

 Texto longo de índice = Nome

Para usar campos personalizados indexados

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique no link global Administração.
- 2 Na seção Personalização do aplicativo, clique no link Personalização do aplicativo.
- 3 Na seção Configuração dos tipos de registro, clique no link do tipo de registro obrigatório.
- 4 Na seção Gerenciamento de campo, clique na Configuração de campos do *tipo de registro*.
- 5 Na página Campo do *tipo de registro*, clique em Renomear campos e renomeie os campos personalizados indexados conforme apropriado para a sua empresa, consulte [Renomeando campos](#) (na página 1140).

Revertendo configurações para padrões

Você pode reverter todos os nomes de campo rotulados novamente para seus nomes originais. (A opção padrão não afeta campos personalizados ou valores da lista de opções adicionados; eles não são revertidos para seus valores padrão.)

Antes de começar. Para executar este procedimento, sua função deve incluir o privilégio Personalizar aplicação.

Para reverter configurações para seus padrões

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique no link global Administração.
- 2 Na seção Personalização da aplicação, clique no link Personalização da aplicação.
- 3 Na seção Configuração do tipo de registro, clique no link do tipo de registro obrigatório.
- 4 Na seção Gerenciamento de campo, clique no link Configuração de campos obrigatórios.
- 5 Na página Campos do *tipo de registro*, clique no botão Renomear campos.
- 6 Clique no botão Padrão.

Alterando valores da lista de opções

Alguns campos fornecem aos usuários uma lista suspensas com valores que eles podem escolher. Essa lista de valores é chamada *lista de opções*. Por exemplo, os valores na lista de opções do campo Área para solicitações de serviço podem ser Produto, Instalação, Manutenção e Treinamento.

Você pode adicionar, editar e reordenar valores nas listas de opções para campos. As listas de opções devem conter pelo menos um valor, mas o número máximo de valores (ativados ou desativados) em uma lista de opções é 1000.

O sistema não permite alterar os valores da lista de opções usados para métrica de previsão e relatório. No entanto, ele permite que você altere outros valores da lista de opções usados como a base para as listas padrão que são exibidas em outras áreas da aplicação. Nessas listas padrão, a aplicação ainda inclui os registros que atendem aos critérios, independentemente dos valores da lista de opções renomeados. Para obter mais informações, consulte [Sobre campos, listas de opções e métrica](#) (na página 1197).

Depois que você criar uma nova lista de opções, um valor inicial chamado <Sem valores> ficará automaticamente disponível na lista de opções. Esse valor é usado para informar aos usuários que ainda não existem valores na lista de opções, no caso em que o campo seja adicionado a uma apresentação da página antes de os valores reais serem adicionados à lista. A opção padrão <Sem valores> desaparece da lista de opções assim que um valor personalizado é adicionado a ela.

CAUIDADO: não use o valor padrão <Sem valores> como parte de uma nova lista de opções ou lista de opções em cascata. O uso do valor dessa maneira pode gerar erros no Oracle CRM On Demand. Se desejar continuar a ter uma opção <Sem valores> disponível em uma lista de opções, você deverá adicioná-la como um valor personalizado.

Como boa prática, não renomeie nem reutilize os valores existentes da lista de opções. Em vez disso, desative o valor antigo da lista de opções, crie um novo valor e realize uma importação ou uma atualização em massa (alternativamente, execute os Serviços Web) para alterar todos os valores do registro para novos valores da lista de opções. Se você alterar um valor em uma lista de opções, deverá verificar se esse valor é atualizado e alterado para cada registro separadamente, pois isso não é implementado automaticamente pelo Oracle CRM On Demand.

OBSERVAÇÃO: No Oracle CRM On Demand (o aplicativo padrão), a prioridade das tarefas é indicada por setas nas listas de tarefas. A seta para cima indica prioridade 1-Alta, nenhuma seta indica prioridade 2-Média e a seta para baixo indica prioridade 3-Baixa.

Se você alterar os valores padrão da lista de opções do campo Prioridade no registro de atividades, uma seta poderá não ser exibida no campo Prioridade nas listas de tarefas.

Antes de começar. Para executar este procedimento, sua função deve incluir o privilégio Personalizar aplicação.

Para alterar listas de opções

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique no link global Admin.
- 2 Na seção Personalização do aplicativo, clique no link Personalização do aplicativo.
- 3 Na seção Configuração do tipo de registro, clique no link para o tipo de registro desejado.
- 4 Na seção Gerenciamento de campo, clique no link Configuração de campos obrigatórios.
- 5 Na página Campos do *tipo de registro*, clique no link Editar lista de opções relacionado ao campo cujos valores deseja personalizar.

OBSERVAÇÃO: devido à codificação especializada, não há suporte à personalização da lista de opções de Tipo de transação de amostra do Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition, Tipo de chamada da conta e Tipo de chamada do contato.

- 6 Na janela Editar lista de opções:

- n Para alterar um valor existente, informe o novo valor no campo Valores da lista de opções ou desative o valor antigo e crie um novo valor.

OBSERVAÇÃO: se você quiser que esse nome atualizado seja exibido nas listas de opções em outros idiomas ativados, marque a caixa de seleção Para tradução. Nos outros idiomas, esse nome atualizado aparece em azul e entre parênteses até você inserir manualmente as versões traduzidas. Isso ajuda a controlar quais termos precisam ser traduzidos. Se você não selecionar Para tradução, os outros valores da lista de opções não serão afetados pela alteração feita aqui.

- n Para adicionar um novo valor, especifique as informações na linha que aparece no fim da lista. Para adicionar outros novos valores, clique em Salvar e Novo.

Os novos valores da lista de opções adicionados automaticamente aparecem em azul e entre parênteses nos outros idiomas ativados (independentemente da configuração da caixa de seleção Para tradução).

- n Para excluir um valor, marque a caixa de seleção Desativado. Para ocultar ou mostrar valores desativados, clique em Ocultar desativados e Mostrar desativados, respectivamente.

CUIDADO: ao desativar valores, você também oculta as versões traduzidas em outros idiomas.

- n Para organizar a ordem que os valores da lista de opções são exibidos, altere os números na coluna Ordem.

DICA: é recomendável informar os números com intervalos entre eles, como 10, 20, 30, e assim por diante. Isso permite adicionar novos valores no meio da lista de opções mais facilmente, sem reordenar a lista inteira.

- n Para organizar os valores da lista de opções em ordem alfabética, clique no botão Salvar e ordenar alfabeticamente.

7 Na janela Editar lista de opções, clique em Salvar e fechar.

8 Para informar manualmente o equivalente traduzido do novo valor da lista de opções:

- a Na página Campos, selecione o idioma na lista suspensa Idioma de tradução.
- b Clique no link Editar lista de opções adequado.
- c Informe o equivalente traduzido e clique em Salvar.

OBSERVAÇÃO: para ajudar a identificar o valor da lista de opções quando você estiver editando, a aplicação exibirá o ID interno e o valor padrão específico do idioma. Se você editar o valor incorreto da lista de opções, a lista ficará desatualizada nos idiomas.

Personalizando apresentações de item relacionado

Você pode personalizar apresentações de página para melhorar a aparência do Oracle CRM On Demand. A funcionalidade de apresentação de itens relacionados permite que você personalize uma apresentação da lista relacionada da maior parte dos tipos de registro, excluindo equipes, para mostrar os campos especificados. Você pode selecionar campos das listas relacionadas e alguns campos principais. É possível selecionar os campos que você deseja exibir e especificar a ordem dos campos que atendem às suas necessidades de

negócios. No entanto, você não pode selecionar o número de linhas que serão exibidos e não pode especificar os campos de classificação.

Antes de começar. Para executar este procedimento, sua função deve incluir o privilégio personalizar aplicativo.

O procedimento a seguir descreve como personalizar a apresentação do item relacionado.

Para personalizar a apresentação do item relacionado

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique no link global Administração.
- 2 Clique em Personalização do aplicativo.
- 3 Na seção Configuração do tipo de registro, clique no link do tipo de registro que você deseja.
- 4 Na seção Gerenciamento de apresentação de página, clique no link Apresentação de informações relacionadas que você deseja para o tipo de registro selecionado.
A página Seção de informações relacionadas é exibida.
- 5 Na seção Configuração de informações relacionadas, selecione o tipo de informações relacionadas que você deseja personalizar.
A página Apresentação de informações relacionadas do tipo de informações relacionadas selecionado é exibida.
OBSERVAÇÃO: os itens da seção Configuração de informações relacionadas variam, dependendo do tipo de registro selecionado.
- 6 Execute uma das etapas a seguir:
 - n Clique em Editar para modificar a apresentação existente.
 - n Clique em Nova apresentação para criar uma nova apresentação.
 - n Clique em Copiar para copiar uma apresentação existente.O Assistente de apresentação de informações relacionadas é exibido e o orientará pelo processo.
- 7 Na Etapa 1 Nome da apresentação, informe um nome para a apresentação e uma descrição (opcional), e clique em Avançar.
- 8 Na Etapa 2 Configuração de campos, selecione os campos da lista de Campos disponíveis e clique nas setas para cima e para baixo, próximas da lista de Campos selecionados, para organizar os campos na ordem que você deseja.
- 9 Clique em Concluir.

Personalizando apresentações de página estáticas

A aparência correta de uma aplicação é importante para adoção pelo usuário e uma maneira de atingir a aparência correta é personalizar as apresentações de página. Como parte do processo de personalização, você pode:

- n Adicionar campos personalizados aos forms Edição, Detalhes e Criação.
- n Tornar campos obrigatórios nos forms Edição e Criação.
- n Adicionar ou ocultar seções nas páginas Detalhes.

Você pode tornar as seções indisponíveis (ocultas) para seus funcionários ou pode torná-las disponíveis, mas ocultá-las num primeiro momento.

Existem dois métodos de personalizar apresentações de página. Você pode definir apresentações de página estáticas que definam campos específicos por função, ou apresentações de página dinâmicas que são alteradas com base no tipo de registro que está sendo criado. As apresentações de página dinâmicas também pode ser atribuídas por função.

OBSERVAÇÃO: você pode criar apresentações de página para e-mails, mensagens de correio de voz e chamadas no Oracle Contact On Demand. As apresentações dinâmicas não são suportadas no Oracle Contact On Demand.

Você pode criar novas apresentações para cada tipo de registro e atribuir a uma função de usuário uma apresentação de página de cada tipo de registro. Quando um usuário com essa função se conectar, verá qualquer apresentação personalizada específica a cada tipo de registro. Por exemplo, você pode criar duas apresentações de página para oportunidades: uma apresentação simplificada para representantes de serviço, mostrando apenas os campos mais importantes, e outra apresentação para representantes comerciais, com muito mais campos, e atribuir as diferentes apresentações às diferentes funções. Os usuários aos quais as funções de representante de serviço ou representante comercial não são atribuídas continuam vendo a apresentação padrão da página Oportunidade. Como outro exemplo, você pode criar duas apresentações de página para contatos, de forma que o campo Conta seja obrigatório quando representantes de serviço adicionam novos contatos, mas não quando gerentes de serviço adicionam novos contatos.

Se você não atribuir uma apresentação de página personalizada para um tipo de registro de uma função específica, a página padrão será usada para esse tipo de registro.

Ao personalizar uma apresentação de página, você pode determinar:

- n Quais campos são exibidos na página
Para que os campos personalizados sejam exibidos, você deve adicioná-los às apresentações de página. Depois disso, os usuários com as funções a que a apresentação de página personalizada é atribuída verão os campos nas páginas Edição e Detalhes e no form Criação (na Barra de ação).
- n Onde os campos são exibidos na página
- n Quais campos são obrigatórios
- n Quais campos são somente leitura
- n Quais tipos de registro vinculados são exibidos nas seções Informações relacionadas da página Detalhes.
Por exemplo, você pode desejar que contatos vinculados sejam exibidos na página Contas - Detalhes.
- n Quantas seções de página são exibidas e com quais títulos.

Você pode copiar apresentações padrão, mas não pode editá-las ou excluí-las. Você pode excluir apresentação personalizadas, a menos que ela já esteja atribuída a uma função ou apresentação dinâmica.

Considerações para campos em apresentações de página

Quando você criar suas apresentações de página, considere o seguinte:

- n Alguns campos de registro são importantes para cálculos de relatório e previsões. Para forçar o uso consistente desses campos, eles são sinalizados conforme necessário. Você não pode alterar o indicador necessário desses campos ao personalizar uma apresentação de página, bem como não pode removê-los.
- n A remoção de campos de uma apresentação de página pode ter implicações importantes sobre a forma de uso dos registros. Por exemplo, se você remover os campos Status e Publicar dos registros de soluções, os funcionários com essa apresentação de página não poderão aprovar soluções ou torná-las disponíveis para outros usuários.
- n As apresentações de página e os privilégios de função podem ser usados para limitar os campos que os usuários podem procurar, exibir em listas e exportar. Quando um usuário cria ou refina uma lista de registros ou usa a pesquisa avançada para localizar registros, os privilégios e as apresentações de página atribuídos à função do usuário determinam quais campos o usuário pode pesquisar e exibir, da seguinte forma:

- n Se o privilégio Todos os campos na pesquisa e nas listas estiver ativado na função, o usuário poderá pesquisar e exibir todos os campos nos registros retornados.

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

- n Se o privilégio Todos os campos na pesquisa e nas listas não estiver ativado na função, o usuário poderá pesquisar e exibir somente os campos mostrados na apresentação da Página de detalhes atribuída à função do usuário para esse tipo de registro.

OBSERVAÇÃO: se apresentações de página dinâmicas forem criadas e atribuídas à função do usuário, ele poderá pesquisar e exibir todos os campos que são exibidos nas várias apresentações de página dinâmicas atribuídas à mesma função.

Quando um usuário exporta uma lista, se o privilégio Lista - Exportar campos exibidos estiver ativado na função do usuário, mas o privilégio Lista - Exportar todos os campos não estiver ativado, o usuário poderá exportar os campos exibidos na lista, mas não os campos nos registros da lista.

- n Os endereços são agrupados para que o campo e seus rótulos reflitam a convenção de nomenclatura de cada país. Portanto, para alguns tipos de registro, você não pode separar linhas de endereço individuais. Em vez disso, você deve selecionar o campo que inclui o grupo de linhas de endereço (uma única opção de endereço). Essa opção substitui os campos individuais que você poderá selecionar em versões anteriores, como Rua, Cidade, Código postal. Por exemplo, para leads, o campo Cobrança é exibido nas etapas Configuração de campos e Disposição do campo do assistente de Apresentação da página. O campo Cobrança inclui todos os campos Endereço de cobrança.

Antes de começar:

- n Para executar este procedimento, sua função deve incluir o privilégio Personalizar aplicação.

Para criar uma apresentação de página

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique no link global Admin.

- 2 Na seção Personalização do aplicativo, clique no link Personalização do aplicativo.
- 3 Na seção Configuração do tipo de registro, clique no link para o tipo de registro desejado.
- 4 Na seção Apresentação da página, clique no link Apresentação da página obrigatório.
- 5 Na lista Apresentação da página, faça o seguinte:
 - n Clique no link Editar de uma apresentação existente para modificá-la.
 - n Clique no botão Nova apresentação para criar uma nova apresentação.
 - n Clique no link Copiar para copiar uma apresentação existente.

O Assistente de apresentação de página aparece para orientá-lo no decorrer do processo.

OBSERVAÇÃO: o número de etapas no Assistente de apresentação de página pode diferir, dependendo do link Apresentação da página que você clicar.

- 6 Na Etapa 1, Nome da apresentação, informe um nome para a apresentação e uma descrição (opcional).
- 7 Na Etapa 2, Configuração de campos, selecione as características do campo.

Marque a caixa de seleção Obrigatório de todos os campos que você deseja tornar obrigatórios.

Marque a caixa de seleção Somente leitura de todos os campos que você deseja tornar somente leitura.

CUIDADO: não remova um campo obrigatório de uma apresentação de página. Se fizer isso, nenhuma pessoa com essa apresentação conseguirá criar ou editar um registro desse tipo.

- 8 Na Etapa 3, Disposição do campo, você pode:
 - n Mover campos da lista *tipo de registro* - Campos disponíveis para várias seções da área *tipo de registro* - Organizar apresentação da página.

Certifique-se de mover os campos personalizados e os campos setoriais que você deseja adicionar aos forms.

- n Reorganize as informações.

OBSERVAÇÃO: essas alterações afetam todos os forms desse tipo de registro quando um usuário com a função adequada exibe as páginas. Alguns campos incluem um grupo de campos ou campos de várias linhas. Evite mover esses campos, pois suas próprias informações poderão sobrepor outros campos na apresentação final. Por este motivo, a aplicação não permite que você mova campos de texto de várias linhas, como Descrição.

A aplicação usa um modelo de endereço que fornece os campos específicos para cada país. Para obter mais informações, consulte [Sobre mapeamento de países e endereço](#) (consulte "[Sobre países e mapeamento de endereços](#)" na página 1397).

- 9 Na Etapa 4, Informações relacionadas, você pode:
 - n Adicionar ou remover seções que aparecem nas páginas Detalhes. As seções são as áreas em que os usuários podem vincular registros ao registro atual.

Por exemplo, se você não deseja que os funcionários possam vincular produtos a oportunidades, verifique se a seção Produtos não aparece na caixa Informações disponíveis ou Informações exibidas.

OBSERVAÇÃO: os usuários podem alterar essas configurações padrão por meio do link Editar apresentação na página de detalhes da sua aplicação. Depois que os usuários tiverem editado suas apresentações pessoais, não verão as novas alterações nas informações relacionadas feitas pelo administrador da empresa enquanto não editarem a apresentação em outra ocasião.

n Altere a ordem das seções nas páginas Detalhes.

OBSERVAÇÃO: essas alterações afetam a página Detalhes desse tipo de registro quando um usuário com uma função personalizada adequada exibe as páginas.

10 Na Etapa 5, Apresentação de informações relacionadas, selecione a apresentação de informações relacionadas adequada para cada uma das seções de informações relacionadas da página.

OBSERVAÇÃO: a apresentação padrão de cada seção de informações relacionadas é aquela padrão. Se você já tiver criado apresentações de informações relacionadas personalizadas, poderá selecioná-las na lista. Para obter mais informações sobre a criação de apresentações de informações relacionadas, consulte [Personalizando apresentações de itens relacionados](#) (consulte "Personalizando apresentações de item relacionado" na página 1146).

11 Clique em Concluir.

12 Atribua a apresentação de página desse tipo de registro às funções de usuário conforme necessário. Consulte [Adicionando funções](#) (na página 1274).

Renomeando títulos de seção de campo

Nas páginas Edição e Detalhes do registro, os campos são agrupados em seções. Para usar terminologia que os usuários já estejam familiarizados, você pode renomear os títulos acima dos grupos de campos nas páginas Edição e Detalhes. Em Contas - Página inicial, por exemplo, você pode alterar Informações-chave sobre a conta para Perfil da empresa.

Você não pode renomear seções nas apresentações padrão. Crie uma nova e renomeie as seções na apresentação personalizada.

As seções sem campos não são exibidas na página Detalhes.

Antes de começar. Para executar este procedimento, sua função deve incluir o privilégio Personalizar aplicação.

Para renomear uma seção

- 1** No canto superior direito de qualquer página, clique no link global Administração.
- 2** Na seção Personalização da aplicação, clique no link Personalização da aplicação.
- 3** Na seção Configuração do tipo de registro, clique no link do tipo de registro obrigatório.
- 4** Na seção Apresentação da página, clique no link Apresentação da página obrigatório.
- 5** Na página *tipo de registro* - Apresentação da página, clique em Editar seções.

- 6 Na lista suspensa Idioma de tradução, selecione o idioma principal para a sua empresa.
- 7 No Nome de exibição, digite o nome que deseja usar.
- 8 (Opcional) Para indicar que um nome atualizado precisa ser traduzido em outros idiomas ativados para a sua empresa, marque a caixa de seleção Para tradução.

OBSERVAÇÃO: se você quiser que esse nome atualizado seja exibido em outros idiomas ativados, marque a caixa de seleção Para tradução. Nos outros idiomas (ou quando você escolhe outro idioma na lista suspensa Idioma de tradução dessa página), o nome atualizado aparece em azul e entre parênteses até você inserir manualmente as versões traduzidas. Isso ajuda a controlar quais termos precisam ser traduzidos.

Se você não selecionar Para tradução, os nomes de exibição anteriores permanecem, não afetados pela alteração feita aqui.

- 9 Para informar manualmente o equivalente traduzido do novo nome:
 - a Na lista suspensa Idioma de tradução, selecione o idioma cuja tradução você deseja informar.
 - b Informe o equivalente traduzido no campo Nome de exibição adequado e clique em Salvar.
 - c Clique no link para retornar à página Campos que você acabou de atualizar e selecione o idioma novamente, se necessário.

O nome traduzido aparece em preto na coluna Nome de exibição.

Criando applets da Web

Você pode incorporar conteúdo externo da Web criando um applet da Web personalizado que aparece na página inicial ou na página de detalhes de um tipo de registro.

Ao criar um applet da Web, você deve adicioná-lo à apresentação da página inicial ou da página de detalhes. Para que o usuário veja a apresentação dessa página, é necessário atribuir uma função de usuário apropriada.

Antes de começar. Para você realizar esse procedimento, sua função deve incluir os privilégios Personalizar aplicativo e Gerenciar applets da Web personalizados.

Para criar um novo applet da Web

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique no link global Administração.
- 2 Na seção Personalização do aplicativo, clique no link Personalização do aplicativo.
- 3 Na seção Configuração do tipo de registro, clique no link do tipo de registro obrigatório.
- 4 Na seção Gerenciamento de apresentação de página, clique no link Apresentação da página desejado.
- 5 Na lista Apresentação da página, faça o seguinte:
 - n Clique no link Editar de uma apresentação existente para modificá-la.

n Clique no botão Nova apresentação para criar uma nova apresentação.

n Clique no link Copiar para copiar uma apresentação existente.

O Assistente de apresentação de página aparece para orientá-lo no decorrer do processo.

OBSERVAÇÃO: o número de etapas no Assistente de apresentação de página pode variar dependendo do link Apresentação da página que foi clicado.

6 Na seção Gerenciamento de apresentação de página, clique no link Applet da Web do tipo de registro.

7 Na lista Applet do *tipo de registro*, clique em Novo.

8 Na página Applet da Web, preencha os seguintes campos.

Campo	Comentários
Nome	Insira um nome. O valor no campo do nome aparece na barra de título da seção Informações relacionadas.
Local	Selecione Página inicial ou Página de detalhes, dependendo de onde deseja exibir o conteúdo externo.

Em seguida, preencha os campos de acordo com o tipo de applet desejado, conforme descrito em [Criando applets da Web personalizados](#) (na página 1173).

Para tornar o applet da Web visível

1 No canto superior direito de qualquer página, clique no link global Administração.

2 Na seção Personalização do aplicativo, clique no link Personalização do aplicativo.

3 Na seção Configuração do tipo de registro, clique no link do tipo de registro obrigatório.

4 Na seção Apresentação da página, clique no link Apresentação da página obrigatório.

5 Na lista Apresentação da página, faça o seguinte:

n Clique em Editar para modificar uma apresentação existente.

n Clique em Nova apresentação para criar uma nova apresentação.

n Clique em Copiar para copiar uma apresentação existente.

O Assistente de apresentação de página é exibido e orienta você em todo o processo.

OBSERVAÇÃO: o número de etapas no Assistente de apresentação de página pode variar dependendo do link Apresentação da página que foi clicado. Na Etapa 1 - Nome da apresentação, verifique se a apresentação tem um nome e, se necessário, uma descrição.

6 Na Etapa 4 - Informações relacionadas:

- a** Mova o novo applet da Web personalizado da lista Informações disponíveis para a lista Informações exibidas.
 - b** Clique nas setas para cima e para baixo para posicionar o novo applet da Web personalizado conforme necessário.
 - c** Clique em Concluir para criar a nova apresentação.
- 7** Para adicionar a apresentação da página a funções de usuário conforme necessário, consulte [Adicionando funções](#) (na página 1274).

Tópico relacionado

O tópico a seguir fornece um exemplo de criação de um applet Web que exibe um feed RSS do Twitter:

- n** [Exemplo de configuração de um applet Web de feed RSS](#) (na página 1181)

Definindo listas de opções em cascata

As listas de opções em cascata limitam os valores de uma lista de opções, a lista de opções *relacionada*, com base no valor selecionado em outra lista de opções, a lista de opções *principal*. Por exemplo, uma lista de opções principal pode apresentar uma lista de categorias de solicitação de serviço e aproveitar o valor de uma lista de opções relacionada chamada Subcategorias. Quando o usuário selecionar, por exemplo, o valor Instalação para Categoria, a lista de opções Subcategorias será limitada de modo dinâmico para mostrar somente os valores da lista de opções que estão associados à categoria Instalação.

Você pode vincular listas de opções com várias seleções, incluindo campos predefinidos e personalizados da lista de opções, como listas de opções em cascata. Também é possível aninhar listas de opções em cascata para que uma lista de opções relacionada de uma definição de listas de opções em cascata possa ser uma lista de opções principal em outra definição de listas de opções em cascata.

Antes de começar. Antes de você criar uma definição de listas de opções em cascata, as listas de opções principal e relacionada devem existir. Para obter informações sobre como criar listas de opções, consulte [Criando e editando campos](#) (na página 1132). Para você realizar esse procedimento, sua função deve incluir o privilégio Personalizar aplicativo.

Para criar uma definição de listas de opções em cascata

- 1** No canto superior direito de qualquer página, clique no link global Administração.
- 2** Na seção Personalização do aplicativo, clique no link Personalização do aplicativo.
- 3** Na seção Configuração do tipo de registro, clique no link do tipo de registro obrigatório.
- 4** Na seção Listas de opções em cascata, clique no link Listas de opções em cascata desejado.

Os tipos de registro listados incluem o tipo de registro pai e os tipos de registro relacionados que têm valores da lista de opções. Por exemplo, para oportunidades, existem links para Parceiro da oportunidade e Concorrente da oportunidade.

- 5 Na página Listas de opções em cascata, faça o seguinte:
 - n Clique em Editar ou Copiar para modificar uma definição de listas de opções em cascata existente.
 - n Clique no botão Novo para criar uma nova definição de listas de opções em cascata.

O Assistente de listas de opções em cascata orienta você no decorrer do processo.
- 6 Na Etapa 1 - Selecionar listas de opções, selecione uma lista de opções principal e uma lista de opções relacionada.
- 7 Na Etapa 2 - Selecionar valores, você pode:
 - n Visualizar as associações existentes entre um valor da lista de opções principal e os valores da lista de opções relacionada. Quando você seleciona um valor na lista Valores disponíveis da lista de opções principal, os valores disponíveis da lista de opções relacionada são mostrados na lista Valores disponíveis da lista de opções relacionada, e os valores que serão exibidos são mostrados na lista Valores exibidos da lista de opções relacionada. Se nenhum valor for especificado na lista Valores exibidos da lista de opções relacionada, todos os valores da lista de opções relacionada serão exibidos quando o valor correspondente na lista de opções principal for selecionado.
 - n Criar uma nova associação. Mova o valor desejado de Valores disponíveis da lista de opções relacionada para Valores exibidos da lista de opções relacionada.
 - n Remover uma associação existente. Mova o valor de Valores exibidos da lista de opções relacionada para Valores disponíveis da lista de opções relacionada.
- 8 Na Etapa 3 - Confirmar, você pode confirmar os valores selecionados na lista de opções relacionada para cada valor da lista de opções principal e, em seguida, clicar em Concluir para terminar a definição da relação em cascata entre as listas de opções principal e relacionada.

Ao clicar em Concluir no assistente, você voltará à lista de opções em cascata para o tipo de registro atual.

Depois de clicar em Concluir e adicionar a definição de listas de opções em cascata a uma apresentação de página, ela será ativada automaticamente para todas as funções que incluem essa apresentação.

Gerenciando apresentações de pesquisa

Para a maioria dos tipos de registro, é possível especificar os campos, tanto padrão quanto personalizados, que os usuários podem usar ao procurar registros. Além disso, você pode especificar os campos exibidos na página de resultados de pesquisa. Para saber como especificar os campos em uma apresentação de pesquisa e como atribuir uma apresentação de pesquisa para cada tipo de registro a funções de usuários conforme necessário, consulte [Adicionando funções](#) (na página 1274).

Você pode copiar uma apresentação de pesquisa existente e modificá-la, segundo seus próprios critérios, ou pode editar apresentações de pesquisa existentes. A apresentação de pesquisa padrão é somente leitura. Você pode copiá-la, mas não excluí-la nem editá-la.

Antes de começar. Para você realizar esse procedimento, sua função deve incluir o privilégio Personalizar aplicativo.

O procedimento a seguir descreve como criar ou modificar uma apresentação de pesquisa.

Para criar ou modificar uma apresentação de pesquisa

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique no link global Administração.
- 2 Na seção Personalização do aplicativo, clique no link Personalização do aplicativo.
- 3 Na seção Configuração do tipo de registro, clique no tipo de registro para o qual deseja criar ou modificar uma apresentação de pesquisa.
- 4 Na página Personalização do aplicativo do *tipo de registro*, clique no link Apresentação de pesquisa do *tipo de registro*.
- 5 Na lista Apresentação de pesquisa, faça o seguinte:
 - n Clique em Editar ou Copiar para modificar uma apresentação existente.
 - n Clique no botão Nova apresentação para criar uma nova apresentação.
 - n Remova uma apresentação existente que não esteja atribuída a uma função no momento.O Assistente de apresentação de pesquisa orienta você no decorrer do processo.
- 6 Na Etapa 1 - Definir nome da apresentação, insira ou modifique o nome ou a descrição da apresentação.
- 7 Clique em Próximo.

Na Etapa 2 - Especificar campos de pesquisa de destino, existem duas listas:

 - n **Campos disponíveis.** Mova os campos da lista Campos disponíveis para a lista Campos selecionados. A lista Campos disponíveis inclui todos os campos indexados e não indexados, em ordem alfabética. Os campos indexados são exibidos em verde. Os campos indexados que diferenciam maiúsculas e minúsculas são exibidos em azul.

OBSERVAÇÃO: para obter o desempenho ideal, use campos indexados ao definir seus campos de pesquisa de destino. Mova campos da lista Campos disponíveis para a lista Campos selecionados.

 - n **Campos selecionados.** São os campos escolhidos no menu Campos disponíveis. Você pode organizar esses campos clicando nas setas para cima e para baixo. É possível escolher no máximo sete campos no menu Campos disponíveis.
- 8 Na Etapa 2, mova os campos para a lista Campos disponíveis e organize-os, se necessário.

CUIDADO: é recomendável adicionar colunas à lista aos poucos porque o número de colunas nas listas pode afetar diretamente o desempenho. O desempenho varia muito por tipo de registro e por tipo de coluna. Cada campo adicional pode aumentar o tempo de carregamento da lista.
- 9 Clique em Próximo.

Na Etapa 3, Definir apresentação dos resultados de pesquisa, existem mais duas listas:

 - n **Janela de pesquisa e campos de resultados de pesquisa.** Especifique os campos que deseja exibir somente na página de resultados de pesquisa. Eles estarão disponíveis para pesquisa direcionada na seção Pesquisar da Barra de ação. Eles também estarão disponíveis como campos padrão preenchidos no formulário de critérios Pesquisa avançada. Além disso, eles podem aparecer como campos padrão preenchidos nos critérios de pesquisa durante a criação de novas listas.

A janela de pesquisa e a lista Apresentação de pesquisa têm um limite de nove campos. O número total de campos permitidos na lista Campos adicionais de resultados de pesquisa é 20, ou seja, a página de resultados de pesquisa pode exibir no máximo 20 colunas. Para obter mais informações sobre a procura de registros, consulte [Localizando registros](#) (na página 45). Se estiver copiando uma apresentação, os campos padrão do tipo de registro serão exibidos na lista Campos selecionados. Se desejar manter a configuração original da janela de pesquisa, marque a caixa de seleção Configurar janela de pesquisa com o campo padrão.

- n **Campos adicionais de resultados de pesquisa.** Você pode escolher campos extras a serem exibidos na página de resultados de pesquisa. Esses campos podem ser organizados conforme necessário. O número total de campos permitidos na janela de pesquisa e na lista Apresentação de pesquisa é 20, ou seja, a página de resultados de pesquisa pode exibir no máximo 20 colunas.

- 10 Na Etapa 3, Definir apresentação dos resultados de pesquisa, mova os campos da lista Janela de pesquisa e campos de resultados de pesquisa para a lista Campos selecionados e reorganize-os conforme necessário.

- 11 Clique em Concluir.

Tópicos relacionados

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas:

- n [Personalizando apresentações de itens relacionados](#) (consulte "Personalizando apresentações de item relacionado" na página 1146)
- n [Personalizando apresentações de páginas estáticas](#) (consulte "Personalizando apresentações de página estáticas" na página 1148)
- n [Criando apresentações de página inicial de registro](#) (na página 1160)

Gerenciando o acesso e a ordem da lista

Para cada tipo de registro, é possível especificar as listas que estão disponíveis para cada função, e a ordem em que as listas são exibidas na página inicial do tipo de registro.

Você pode criar uma nova apresentação somente para as funções que ainda não foram personalizadas. Você também pode editar ou excluir apresentações existentes. Não é possível gerenciar o acesso e a ordem das listas privadas do usuário.

Antes de começar:

Como você deve selecionar uma função à qual essa personalização se aplique, configure todas as funções antes de iniciar este procedimento. Para realizar o procedimento, sua função deve incluir os privilégios Personalizar aplicativo, Gerenciar listas públicas e Gerenciamento de funções.

Para criar ou modificar o acesso à lista

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique no link global Administração.
- 2 Na seção Personalização do aplicativo, clique em Personalização do aplicativo.

- 3 Na seção Configuração do tipo de registro, clique no link para o tipo de registro desejado.
- 4 Na seção Acesso e ordem da lista, clique no link Acesso e ordem da lista do *tipo de registro*.
- 5 Na página Apresentação de ordem de lista, faça o seguinte:
 - n Clique em Editar ou Copiar para modificar uma apresentação existente.
 - n Clique no botão Nova apresentação para criar uma nova apresentação.
- 6 Se estiver criando uma nova apresentação, selecione uma função na lista suspensa Nome da função.
Somente as funções que ainda não têm uma apresentação associada estão disponíveis na lista suspensa.
- 7 Mova as listas entre as listas Todas as listas, Listas disponíveis para esta função, Mostrar na lista abreviada conforme necessário.
 - n A opção Todas as listas contém todas as listas do tipo de registro, além das listas privadas.
 - n A opção Listas disponíveis para esta função contém todas as listas disponíveis para a função selecionada.
 - n A opção Mostrar na lista abreviada contém as listas exibidas na seção Lista da página inicial do tipo de registro e o menu suspenso na exibição do tipo de registro.
- 8 Reorganize a ordem das listas conforme necessário usando as setas direcionais para cima e para baixo.
- 9 Clique em Salvar.

Criando relatórios personalizados da página inicial

Você pode adicionar vários relatórios, tanto predefinidos quanto personalizados, à página inicial dos tipos de registro. Com esse recurso, você pode fornecer as informações mais relevantes para usuários diferentes. Por exemplo, você pode configurar a página inicial Solicitação de serviço de um representante do serviço de atendimento ao cliente mostrar um relatório de solicitação de serviço de atendimento ao cliente.

Para alguns tipos de registro, os relatórios padrão são mostrados, por padrão, na página inicial do tipo de registro. Você pode substituir os relatórios padrão por relatórios diferentes ou pode adicionar outros relatórios. Você também pode especificar relatórios de página inicial para tipos de registro quando nenhum relatório for mostrado na página inicial do tipo de registro por padrão.

Para disponibilizar um relatório predefinido ou personalizado na página inicial de um tipo de registro, primeiro crie um registro Relatório personalizado da página inicial para o relatório. Quando você cria ou edita as apresentações de página inicial para um tipo de registro, todos os registros Relatório personalizado da página inicial criados para o tipo de registro são listados em Seções disponíveis no Assistente de apresentação da página inicial. Em seguida, você pode disponibilizar um relatório em uma apresentação da página inicial do seguinte modo:

- n Você pode adicionar o relatório a uma apresentação da página inicial para que qualquer usuário cuja função tenha essa apresentação veja automaticamente o relatório na página inicial do seu tipo de registro.
- n Você pode deixar o relatório como uma seção disponível na apresentação da página inicial de um tipo de registro para que qualquer usuário cuja função tenha essa apresentação e o privilégio Personalizar páginas iniciais possa adicionar o relatório à página inicial de seu tipo de registro.

- n** Se desejar que os usuários com uma determinada função não adicionem o relatório à página inicial do tipo de registro deles, você poderá remover o relatório da lista Seções disponíveis no Assistente de apresentação da página inicial.

Para obter informações sobre a personalização de páginas iniciais, consulte [Criando apresentações de página inicial de registro](#) (na página 1160).

Se sua função tiver os privilégios apropriados, você poderá criar relatórios personalizados e adicioná-los a apresentações de página inicial personalizadas para todos os tipos de registro. A tabela a seguir mostra os privilégios necessários para as diversas tarefas envolvidas na disponibilização de um relatório personalizado em uma página inicial.

Tarefa	Privilégio necessário	Observações
(Opcional) Criar um relatório personalizado e publicá-lo em uma pasta da empresa inteira	Gerenciar relatórios personalizados	Para obter mais informações, consulte Conceitos básicos de respostas (relatórios personalizados) (na página 762).
Criar um relatório personalizado da página inicial	Personalizar aplicativo Personalizar aplicativo - Gerenciar personalização da página inicial	As instruções para essa tarefa são fornecidas neste tópico.
Adicionar uma seção Relatório personalizado a uma apresentação da página inicial	Personalizar aplicativo Personalizar aplicativo - Gerenciar personalização da página inicial	Para obter mais informações, consulte Criando apresentações de página inicial de registro (na página 1160).
Adicionar uma apresentação da página inicial a uma função do usuário	Gerenciar usuários e acesso	Para obter mais informações, consulte Adicionando funções (na página 1274).
(Opcional) Adicionar uma seção Relatório personalizado a uma página inicial ou removê-la (usuário final)	Personalizar páginas iniciais	Para obter mais informações, consulte Alterando apresentações de página inicial (consulte "Alterando as apresentações da página inicial" na página 676).

Antes de começar. O relatório personalizado que deseja ativar em uma página inicial deve ter sido criado e salvo antes da realização desse procedimento.

Para criar um relatório personalizado da página inicial

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique no link global Administração.
- 2 Na seção Personalização do aplicativo, clique no link Personalização do aplicativo.
- 3 Na seção Configuração do tipo de registro, clique no link para o tipo de registro desejado.

4 Na seção Gerenciamento de apresentação de página inicial, clique no Relatório personalizado da página inicial do *tipo de registro*.

5 No campo Nome, insira o nome do relatório personalizado.

6 Nos campos Altura e Largura, selecione Simples ou Duplo.

Se desejar que o relatório abranja a página inicial inteira da esquerda para a direita, defina a largura como Duplo. Se você definir a altura como Duplo, o relatório terá o dobro da altura das outras seções da página inicial.

OBSERVAÇÃO: os relatórios que têm o valor do atributo HTML RowSpan superior a 2 às vezes se expandem além do tamanho especificado.

7 Se necessário, marque a caixa de seleção Executar relatório imediatamente.

Se você marcar essa caixa de seleção, o relatório será executado automaticamente e os usuários não precisarão clicar em um link para atualizar o relatório.

8 No campo Caminho do relatório, insira o caminho do relatório.

Você pode colar o caminho do relatório na janela Abrir análise. Para copiar o caminho do relatório:

a Clique no botão Abrir análise na página Conceitos básicos de respostas.

b Selecione um relatório.

c Copie o valor no campo Item.

Por exemplo:

Pasta compartilhada por toda a empresa: Análise predefinida/Estágio de vendas - Analytics do histórico: Relatório de vendas do mês passado

9 Clique em Salvar.

Criando apresentações de página inicial de registro

Você pode criar apresentações de página inicial personalizadas para todos os tipos de registro. Com esse recurso, é possível fornecer as informações mais relevantes para usuários diferentes, inclusive a exibição de relatórios personalizados em páginas iniciais de tipo de registro. Por exemplo, você pode configurar a página inicial Solicitação de serviço de um representante do atendimento ao cliente para mostrar a tarefa relacionada à solicitação de serviço atual do usuário e um relatório personalizado da solicitação de serviço.

OBSERVAÇÃO: se desejar usar um relatório predefinido ou personalizado em uma apresentação de página inicial personalizada, primeiro crie um registro Relatório personalizado da página inicial para o relatório realizando o procedimento descrito em [Criando relatórios personalizados da página inicial](#) (na página 1158).

Você pode copiar uma apresentação da página inicial existente e modificá-la de acordo com seus critérios. Você também pode editar apresentações existentes, menos a apresentação padrão de página inicial, que é somente leitura. É possível copiar a apresentação padrão, mas não é possível excluí-la nem editá-la.

Depois de criar uma apresentação da página inicial personalizada, você deve usar o Assistente de gestão de funções para atribuir a apresentação às funções de usuário que precisam usar essa apresentação. Os usuários

cuja função inclui o privilégio Personalizar página inicial podem personalizar sua própria apresentação da página inicial para um tipo de registro. A apresentação personalizada pode exibir todas as seções disponíveis para ela que foram atribuídas à função dos usuários para esse tipo de registro.

Antes de começar. Para você realizar esse procedimento, sua função deve incluir os privilégios Personalizar aplicativo e Personalizar aplicativo - Gerenciar personalização da página inicial.

Para criar ou modificar uma apresentação da página inicial

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique no link global Administração.
- 2 Na seção Personalização do aplicativo, clique no link Personalização do aplicativo.
- 3 Na seção Configuração do tipo de registro, clique no link do tipo de registro obrigatório.
- 4 Na seção Gerenciamento de apresentação de página inicial, clique no link Apresentação da página inicial do *tipo de registro*.
- 5 Na lista Apresentação da página inicial, faça o seguinte:
 - n Clique em Editar ou Copiar para modificar uma apresentação existente.
 - n Clique no botão Nova apresentação para criar uma nova apresentação.

O Assistente de apresentação de página inicial aparece para orientá-lo no decorrer do processo.
- 6 Na Etapa 1 - Nome da apresentação, insira um nome para a apresentação e uma descrição, se necessário.
- 7 Na Etapa 2 - Apresentação da página inicial, especifique as seções disponíveis e exibidas do seguinte modo:
 - n Mova as seções da lista Todas as seções para a lista Seções disponíveis.

A lista Seções disponíveis inclui as seções que podem ser adicionadas a uma página inicial. Se você não desejar que o usuário adicione uma seção a uma página inicial, deixe a seção em branco na lista Todas as seções.

 - n Mova as seções da lista do Lado esquerdo para a lista do Lado direito e reorganize as informações nas duas listas conforme necessário.

Deixe as seções com largura dupla na lista do Lado esquerdo. Elas são expandidas automaticamente quando a página inicial é exibida.
- 8 Clique em Concluir.

OBSERVAÇÃO: depois de adicionar uma apresentação personalizada da página inicial ao aplicativo, você precisará disponibilizá-la para uma função de usuário para que os usuários possam vê-la. Para obter mais informações sobre como adicionar e modificar funções de usuário, consulte [Adicionando funções](#) (na página 1274). Os usuários cuja função tem o privilégio Personalizar página inicial podem editar a apresentação de suas páginas iniciais com qualquer lista ou relatório disponível na apresentação da página inicial atribuída à função deles para o tipo de registro em questão.

Personalizando a trilha de auditoria

Você pode controlar a criação, a exclusão e a restauração dos campos auditados no Oracle CRM On Demand, bem como especificar quais campos da trilha de auditoria para determinados tipos de registro serão rastreados se esses tipos de registro estiverem definidos para a empresa. A tabela a seguir lista os campos auditados padrão. Quando os usuários fazem atualizações nos campos nesses tipos de registro marcados como auditáveis por um administrador, um registro de trilha de auditoria será gerado controlando informações, como os valores novos e anteriores, bem como o marcador de data/hora e o usuário que fez a alteração.

Para novos clientes e para aqueles que estejam atualizando o Oracle CRM On Demand para esta versão, Se você estiver auditando campos específicos para tipos de registro, a auditoria da criação, da exclusão e da restauração de campos específicos será ativada por padrão. Se você não estiver auditando campos específicos para tipos de registro, toda a auditoria da criação, da exclusão e da restauração de campos específicos para tipos de registro será desativada. Assim, os clientes podem alterar essas configurações de auditoria no nível do registro.

É possível exibir todas as alterações feitas em tipos de registro auditável de toda a empresa, como os criados, excluídos ou restaurados, usando-se a Trilha de auditoria principal. Para obter mais informações, consulte [Revisando alterações de trilha de auditoria com a Trilha de auditoria principal](#) (na página 1110).

A auditoria de oportunidades, de solicitações de serviço e de usuários está ativada por padrão. No entanto, outros tipos de registro devem ser configurados por meio da ativação dos tipos de registro a serem usados com sua empresa ou da seleção dos campos que você deseja auditar. Você deve garantir ainda que as informações relacionadas à trilha de auditoria do tipo de registro que você deseja auditar estejam definidas como Somente leitura. Para obter mais informações sobre perfis de acesso, consulte [Configurando perfis de acesso](#) (na página 1264).

Para cada um dos tipos de registro, você pode especificar que outros campos, padrão e personalizados, são auditados. Se você quiser aumentar o número máximo de campos auditados, edite o campo Campos auditáveis de tipo de registro no perfil da empresa. O número total de campos auditados disponíveis também é exibido na página Configuração do administrador de campos auditados.

Auditoria exige mais tempo e recursos

A auditoria envolve processamento adicional para avaliar as regras de negócios apropriadas e para adicionar outros dados ao armazenamento. Devido a isso, a operação requer mais tempo quando a auditoria está ativada. Para minimizar o impacto, o número máximo inicial de campos auditáveis é 35 para cada tipo de registro. Se decidir aumentar o limite editando o Campos auditáveis do tipo de registro no perfil de sua empresa, o processamento demorará mais. Quanto mais campos forem alterados e marcados como auditáveis em um tipo de registro, maior será o tempo necessário para salvar o registro.

Alguns tipos de registro têm determinados campos auditados por padrão. No entanto, outros campos, nenhum.

Tipo de registro	Campos auditados padrão
Oportunidade	Receita, Data de fechamento, Previsão, Estágio de vendas, Probabilidade, Proprietário
Solicitação de serviço	Assunto, Descrição, Área, Causa, Tipo, Origem, Prioridade, Status, Proprietário

Tipo de registro	Campos auditados padrão
Fundo	Status, Parceiro, Valor alvo, Proprietário
Solicitação de fundos	Aprovado, Valor da demanda, Data de decisão da demanda, Data de vencimento, Fundo, Data de pré-aprovação, Requisito de pré-aprovação, Concedido, Status, Proprietário
Conta	Nenhum campo é auditado por padrão.
Contato	Nenhum campo é auditado por padrão.
Objetos personalizados 01 ou posteriores	Nenhum campo é auditado por padrão.
Solicitação MDF	Fundo, Valor solicitado, Valor pré-aprovado, Demanda - Valor total solicitado, Demanda - Valor total aprovado, Data de envio, Data de pré-aprovação, Data de decisão da demanda, Status de envio, Status de aprovação, Status da demanda
Solicitação de preços especiais	Valor total solicitado, Valor total autorizado, Valor total solicitado da demanda, Demanda - Valor total aprovado, Data de envio, Data da autorização, Data de decisão da demanda, Status de envio, Status de aprovação, Status da demanda
Registro de negócio	Nome, Tipo, Status de envio, Parceiro principal, Data de expiração, Programa de parceria, Oportunidade associada, Lead associado, Cliente associado, Contato associado, Volume do negócio, Moeda, Data de fechamento, Interesse no produto, Nome da empresa, Nome, Sobrenome, E-mail, Nº de telefone, Telefone celular, Fax, Status de aprovação, Atual responsável pela aprovação, Motivo da rejeição, Conta do parceiro de origem
Aplicativo	Nome, Localização, Parceiro, Programa de parceria, Tipo de parceiro, Receita anual, ID do aplicativo, Status de aprovação, Data de aprovação, Campanha, Moeda, Atual responsável pela aprovação, Endereço de e-mail, Existente, Parcerias, Benefícios da parceria esperados, Nome, Sobrenome, Indústria, Número de telefone principal, Número de fax principal, Número de funcionários, Nível de programa, Motivo da rejeição, Origem, Status de envio, Data de envio, Número de telefone comercial, Número de fax comercial
Apólice	Status da política, valor de face
Usuário	Função, ID de conexão do usuário, Identificador externo para conexão única, Status, E-mail

As considerações a seguir se aplicam aos campos relacionados à auditoria:

- Para Contas, Contatos e Objetos personalizados 01 ou posteriores, verifique se os perfis de acesso estão configurados corretamente para terem acesso ao applet filho da trilha de auditoria. Os administradores devem provisionar o acesso às funções específicas que exijam acesso ao applet filho da trilha de auditoria.
- Os campos obrigatórios são exibidos em vermelho. Você não poderá salvar a Trilha de auditoria principal do usuário se remover algum dos campos obrigatórios selecionados.
- Para campos de chave externa, o nome (não a ID) é armazenado e exibido na trilha de auditoria. Por exemplo, se o Relacionamento da conta em Oportunidade for auditado, a trilha de auditoria exibirá o nome da conta em vez do ID da linha.

- n Nenhum campo de endereço está disponível para os tipos de registro auditáveis.
- n Os campos de lista de opções mostram os valores dependentes do idioma do usuário (LDVs).
- n As colunas de ID que não são exibidas nas apresentações não estão disponíveis para auditoria.

OBSERVAÇÃO: por motivos de segurança, os campos auditados padrão do tipo de registro do usuário não podem ser desativados.

Antes de começar. Para você realizar esse procedimento, sua função deve incluir os privilégios Personalizar aplicativo e Administrar auditoria de campo.

Para personalizar a trilha de auditoria para um tipo de registro

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique no link global Administração.
- 2 Na seção Personalização do aplicativo, clique no link Personalização do aplicativo.
- 3 Na seção Configuração do tipo de registro, clique no link para o tipo de registro desejado.
- 4 Na seção Configuração de auditoria de campo, clique no link Configuração de auditoria de campo do *tipo de registro*.
- 5 (Opcional) Selecione Auditar criação do registro *tipo de registro* caso você queira controlar a criação de registros na trilha de auditoria.
- 6 (Opcional) Selecione Auditar exclusão/restauração do registro *tipo de registro* caso você queira controlar a exclusão ou a restauração de registros na trilha de auditoria.
- 7 Na página Configuração do campo de auditoria, mova os campos da lista Campos disponíveis para a lista Campos auditados conforme necessário.

Uma mensagem de erro será exibida se o limite da empresa for ultrapassado.

A lista Campos disponíveis contém todos os campos padrão e personalizados do tipo de registro que ainda não foram auditados.
- 8 Clique em Salvar.

A auditoria de um campo entra em vigor imediatamente depois de ser ativada.

Sobre as informações em campos modificados nos registros

O Oracle CRM On Demand usa os seguintes campos de sistema para armazenar informações sobre a alteração feita mais recentemente em um registro:

- n Modificação externa
- n Modificação: data
- n Modificado por
- n Modificado em: data externa

Em determinados casos, o Oracle CRM On Demand grava informações em um ou mais desses campos para refletir uma alteração feita no registro não causada por uma ação de usuário explícita. Por esse motivo, é recomendável não confiar nas informações nesses campos para controlar as alterações feitas pelos usuários nos registros. Em vez disso, use o recurso da trilha de auditoria para controlar as alterações feitas pelos usuários em campos específicos nos registros. Para obter informações sobre como personalizar a trilha de auditoria para tipos de registro, consulte [Personalizando a trilha de auditoria](#) (na página 1162).

Este é um exemplo de uma alteração de sistema feita no campo Modificado por em um registro. Um usuário exclui uma conta vinculada a um registro do contato como a conta principal do contato. Quando o registro de conta excluída é limpo do banco de dados, o link entre a conta excluída e o contato é removido do banco de dados. Depois que o link for removido do banco de dados, na próxima vez em que o registro do contato for aberto por qualquer usuário, o Oracle CRM On Demand selecionará outra conta vinculada como a conta principal no contato e gravará o ID da conta no campo da conta principal. Ou, caso não haja nenhuma conta vinculada ao contato, o Oracle CRM On Demand atualiza o registro para refletir isso. Em seguida, o Oracle CRM On Demand atualiza o campo Modificado por com o nome do usuário que abriu o registro do contato.

Especificando apresentações de páginas dinâmicas

As apresentações dinâmicas simplificam o aplicativo para os usuários finais, permitindo que eles gerenciem somente o subconjunto de informações que é relevante em uma determinada situação. Por exemplo, sua empresa pode rastrear vários tipos de contas diferentes, como contas de cliente, de cliente potencial ou de parceiro. Com o recurso de apresentação de página dinâmica, você pode configurar apresentações diferentes que mostram um conjunto diferente de campos da conta e itens relacionados com base no tipo da conta. Em seguida, é possível associar as diferentes apresentações com uma ou mais funções de usuário. Quando o usuário faz drill-down em um registro de uma determinada conta, é exibida a apresentação da página apropriada com base na função do usuário e no tipo da conta.

Quando você define apresentações de páginas dinâmicas para um tipo de registro, um valor de lista de opções predefinido é usado para acionar a conversão dinâmica das apresentações de página. Especifique uma apresentação de página a ser exibida para cada valor da lista de opções. Assim, os usuários podem ver apresentações de página diferentes para registros diferentes do mesmo tipo, com base no valor da lista de opções selecionado no registro.

Você deve associar suas apresentações de páginas dinâmicas a funções de usuário conforme necessário. Existe uma relação de muitos para muitos entre apresentações de páginas dinâmicas e funções de usuário.

Cada valor da lista de opções tem apenas uma apresentação associada, mas uma apresentação de página pode ser associada a vários valores da lista de opções. Existe um limite de 200 associações entre os valores da lista de opções e as apresentações de página. Não é possível excluir uma apresentação que já está associada a uma função de usuário.

Cuidado: é recomendável incluir a lista de opções de orientação em todas as apresentações dinâmicas associadas a uma lista de opções de orientação. Se uma das apresentações atribuídas não tiver a lista de opções de orientação e o valor da lista de opções associado a essa apresentação for selecionado e salvo para um registro, você não verá a lista de opções de orientação na apresentação e, assim, não poderá editar o campo.

A tabela a seguir mostra os valores predefinidos da lista de opções de orientação para cada tipo de registro.

Tipo de registro	Lista de opções de orientação
Conta	Tipo de conta

Tipo de registro	Lista de opções de orientação
Compromisso	Tipo
Plano de negócios	Tipo
Campanha	Campanha - Tipo
Contato	Tipo do contato
Lead	Origem do lead
Oportunidade	Tipo de oportunidade
Objetivos	Tipo
Solicitação de serviço	Tipo
Solução	Status
Tarefa	Tipo
Fundo	Status
Solicitação de fundos	Status
Família	Segmento
Carteira	Tipo de conta
Concessionária	Status
Veículo	Tipo de produto
Informações financeiras do veículo	Tipo de financiamento
Form. Méd.	Tipo
Parceiro	Status da organização do parceiro
Programa de parceiro	Tipo de parceiro
Receita: receita da conta	Tipo
Receita: receita do contato	Tipo
Atividade: compromisso	Tipo
Atividade: tarefa	Tipo
Ativo	Tipo de ativo
Receita	Tipo
Receita do produto da oportunidade	Tipo
Objetos personalizados 01-03	Tipo

Tipo de registro	Lista de opções de orientação
Objetos personalizados 04 ou posteriores	Tipo
Formação médica - Evento	Tipo
Atividade da chamada	Tipo
Apólice	Linha de negócios
Alocação	Tipo
Plano de envio de mensagens	Tipo
Relatório de auditoria de estoque	Tipo
Transação de amostra	Tipo

As apresentações de página e os privilégios de função podem ser usados para limitar os campos que os usuários podem procurar, exibir em listas e exportar. Quando um usuário cria ou refina uma lista de registros ou usa a pesquisa avançada para localizar registros, os privilégios e as apresentações de página atribuídos à função do usuário determinam quais campos o usuário pode pesquisar e exibir, da seguinte forma:

- Se o privilégio Todos os campos na pesquisa e nas listas estiver ativado na função, o usuário poderá pesquisar e exibir todos os campos nos registros retornados.

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

- Se o privilégio Todos os campos na pesquisa e nas listas não estiver ativado na função do usuário, o usuário só poderá pesquisar e exibir os campos exibidos na apresentação de Página de detalhes atribuídos à função do usuário para esse tipo de registro. Se apresentações de página dinâmica tiverem sido criadas e atribuídas à função, o usuário poderá pesquisar e exibir todos os campos exibidos nas várias apresentações de página dinâmica atribuídas à função do usuário.

Quando um usuário exportar uma lista, se o privilégio Lista - Exportar campos exibidos estiver ativado na função do usuário, mas o privilégio Lista - Exportar todos os campos não estiver ativado, o usuário poderá exportar os campos exibidos na lista, mas não os campos nos registros da lista.

Antes de começar. Para você realizar esse procedimento, sua função deve incluir os privilégios Personalizar aplicativo e Personalizar aplicativo - Gerenciar apresentações dinâmicas.

Para criar ou modificar uma apresentação de página dinâmica

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique no link global Admin.
- 2 Na seção Personalização do aplicativo, clique no link Personalização do aplicativo.
- 3 Na seção Configuração do tipo de registro, clique no link para o tipo de registro desejado.

- 4 Na seção Gerenciamento de apresentação dinâmica, clique no link Apresentação dinâmica do *tipo de registro*.
- 5 Na lista Apresentação da página dinâmica, faça o seguinte:
 - n Clique em Editar ou Copiar para modificar uma apresentação existente.
 - n Clique no botão Nova apresentação para criar uma nova apresentação.O Assistente de apresentação dinâmica orienta você no decorrer do processo.
- 6 Na Etapa 1 - Nome da apresentação:
 - a Insira um nome para a apresentação dinâmica.
 - b Selecione uma apresentação padrão. Essa apresentação será mostrada como padrão na próxima etapa.O campo Lista de opções de orientação mostra a lista de opções cujos valores determinam qual apresentação é vista pelos usuários.
- 7 Na Etapa 2 - Atribuir apresentações, associe cada valor da lista de opções a um nome de apresentação.

OBSERVAÇÃO: para cada apresentação de página dinâmica, há um limite de 200 associações entre valores da lista de opções de orientação e apresentações de página.

A apresentação selecionada é exibida quando um registro tem o valor da lista de opções correspondente.
- 8 Clique em Concluir.

Gerenciando o comportamento das janelas de pesquisa

Você pode gerenciar o comportamento das janelas de pesquisa, que são usadas com o recurso de associação inteligente do Oracle CRM On Demand. As associações inteligentes facilitam a associação de tipos de registro diferentes por parte dos usuários, como Conta, Contato, Oportunidade, Atividade, entre outros.

Por exemplo, quando há uma única associação, os usuários podem digitar o nome do registro associado, e o aplicativo tentará resolver a associação automaticamente. Ao criar uma tarefa, os usuários podem digitar o nome de uma conta no campo Conta. Quando o usuário salva o registro, o aplicativo procura contas correspondentes automaticamente. Se uma única correspondência for encontrada, a conta apropriada será usada. Se nenhuma ou várias correspondências potenciais forem encontradas, o usuário verá uma janela de pesquisa onde poderá realizar pesquisas adicionais ou escolher a conta apropriada. Em vez de usar esse recurso de resolução automática, o usuário também pode clicar no ícone Pesquisa para exibir a janela de pesquisa diretamente.

Além disso, algumas áreas do aplicativo permitem realizar várias associações. Por exemplo, os usuários podem associar vários contatos a tarefas à medida que criam ou editam a tarefa. Esse controle de associação múltipla não é fornecido na apresentação da página padrão, de modo que você deve adicioná-lo à apresentação da página. Na tela Tarefa - Edição, quando o usuário clica no ícone Pesquisar para associar contatos, a janela de pesquisa é previamente preenchida com os contatos associados à conta que foi especificada para a tarefa. Em seguida, o usuário pode selecionar um ou mais contatos nessa janela de

pesquisa para associar esses contatos à tarefa. Esse recurso não está disponível para todas as associações. Ele existe somente para alguns controles de associação configurados. Por exemplo, se o campo Conta de um registro Tarefa tiver um valor válido, e você clicar no ícone Pesquisar para Oportunidades, a janela não será previamente preenchida com registros, mas o usuário poderá selecionar uma lista de oportunidades na lista suspensão.

Duas opções estão disponíveis para configurar o comportamento da janela de pesquisa para cada tipo de registro:

- n Executar lista padrão na janela de pesquisa.** Se essa opção for selecionada, a lista de registros disponíveis será exibida na janela de pesquisa quando ela for aberta. Se a opção não for selecionada, nenhum registro será exibido quando a janela de pesquisa for aberta. Essa opção é selecionada por padrão.

OBSERVAÇÃO: se a visibilidade do gerente estiver ativada para a empresa, a lista de registros em algumas janelas de Pesquisa poderá demorar para ser preenchida e, em alguns casos, pode expirar. Para evitar isso, desmarque a caixa de seleção Executar lista padrão na janela de Pesquisa para o tipo de registro associado à janela de Pesquisa. Assim, a janela de Pesquisa não exibe nenhum registro e os usuários podem especificar critérios de pesquisa para encontrar os registros desejados.

- n Solução automática ativada.** Se essa opção for selecionada, associações inteligentes serão solucionadas automaticamente. Se ela não for selecionada, as associações inteligentes não serão solucionadas automaticamente, e o usuário deverá clicar no ícone Pesquisar e usar a janela de pesquisa. Essa opção é selecionada por padrão.

Antes de começar. Para executar este procedimento, sua função deve incluir o privilégio Personalizar aplicação.

Para gerenciar o comportamento das janelas de pesquisa

- 1** No canto superior direito de qualquer página, clique no link global Administração.
- 2** Na seção Personalização do aplicativo, clique em Personalização do aplicativo.
- 3** Na seção Configuração do tipo de registro, clique no link para o tipo de registro desejado.
- 4** Na seção Configuração da janela de pesquisa, clique no link Configuração da janela de pesquisa do *tipo de registro*.
- 5** Na página Configuração da janela de pesquisa, marque ou desmarque as seguintes caixas de seleção:
 - n** Executar lista padrão na janela de pesquisa
 - n** Solução automática ativada
- 6** Clique em Salvar.

Para que as opções sejam ativadas, você precisa sair do aplicativo e se conectar novamente.

Exibindo páginas da Web externas em guias



É possível exibir o conteúdo da Web em uma guia no Oracle CRM On Demand. O conteúdo da Web pode incluir páginas da Web externas ou dados da empresa disponíveis na Web. Por exemplo, você pode rastrear informações do estoque em outro aplicativo da Web que deverá ser disponibilizado para seus representantes de serviço quando eles estiverem trabalhando no Oracle CRM On Demand. Para satisfazer esse requisito, é possível criar uma guia da Web personalizada para exibir seu aplicativo da Web externo na área de conteúdo principal do Oracle CRM On Demand.

Você também pode criar applets da Web personalizados para hospedar o conteúdo da Web. Para obter informações sobre applets da Web personalizados e sobre como eles podem ser comparados com as guias da Web personalizadas, consulte [Sobre applets da Web personalizados](#) (na página 1172).

Para deixar uma página da Web personalizada visível, você deve adicionar a guia à função de usuário apropriada usando o Assistente de gestão de funções.

Antes de começar. Para executar este procedimento, sua função deve incluir o privilégio Personalizar aplicação.

Para poder exibir informações externas em uma página do Oracle CRM On Demand, verifique se:

-  O aplicativo externo tem uma interface da Web
-  O aplicativo externo ou a página da Web não exige controle total da janela do navegador

OBSERVAÇÃO: se desejar usar recursos como Autenticação unificada ou integrar seu site com o Oracle CRM On Demand, verifique se os serviços da Web estão ativados para sua empresa.

Para exibir uma página da Web externa em uma guia

- 1** No canto superior direito de qualquer página, clique no link global Administração.
- 2** Na seção Personalização do aplicativo, clique em Personalização do aplicativo.
- 3** Na seção Configuração do aplicativo, clique no link Guias da Web personalizadas.
- 4** Na página Lista de guias personalizadas, clique em Novo.
- 5** Na página Guia Web personalizada, use a tabela abaixo para preencher as informações obrigatórias e salve o registro.
- 6** (Opcional) Para indicar que um nome atualizado deve ser traduzido para outros idiomas que estão ativados para sua empresa, marque a caixa de seleção Para tradução (na página Listas de guias da Web personalizadas) para a guia da Web.

Campo	Comentários
Nome	O nome da guia Web personalizada.
Tipo	Selecione URL ou HTML.

Campo	Comentários
Usuário - Campos	Selecione uma opção na lista suspensa Usuário - Campos para adicionar campos de parâmetro do usuário ao campo URL ou HTML na posição atual do cursor. Por exemplo, se você escolher ID do usuário na lista suspensa, %%%User id%%% será inserido no URL, dependendo de onde o cursor estiver posicionado. No tempo de execução, esse parâmetro será substituído pelo ID do usuário que está conectado.
URL	<p>OBSERVAÇÃO: esta configuração só estará disponível se você selecionar URL no menu Tipo.</p> <p>Informe o URL invocado quando o usuário clica no hiperlink, como www.oracle.com. Você não precisa informar a parte <i>http://</i> do URL.</p> <p>Você também pode incluir parâmetros sensíveis ao contexto colocando o cursor no campo URL e, em seguida, selecionando a lista suspensa Usuário - Campos. Essa ação coloca um parâmetro de campo no URL (designado como %%%fieldname%%%), substituído pelo valor do campo com base no registro atual quando o usuário clica no valor. Se você não especificar nenhum URL, o usuário será direcionado para um URL nulo quando clicar na guia.</p> <p>Cada navegador tem um comprimento máximo de URL. Se você especificar um URL que ultrapasse esse comprimento, os usuários talvez presenciem comportamentos indeterminados do navegador quando clicarem na guia da Web.</p>
Adições de título HTML	<p>OBSERVAÇÃO: esta configuração só estará disponível se você selecionar HTML no menu Tipo.</p> <p>O HTML informado é usado no atributo src de um elemento <iframe> dentro do código HTML da página à qual você adiciona a guia Web. Qualquer código que você adicionar ao campo HTML da guia Web será incluído no elemento <iframe>. É possível incluir referências aos arquivos JavaScript incorporados na seção <head> do HTML neste campo.</p> <p>Não há suporte à referência de arquivos JavaScript no Oracle CRM On Demand. Qualquer conteúdo informado é adicionado aos tags <head>.</p>





Campo	Comentários
HTML da guia Web	<p>OBSERVAÇÃO: esta configuração só estará disponível se você selecionar HTML no menu Tipo.</p> <p>O HTML informado é usado no atributo src de um elemento <iframe> dentro do código HTML da página à qual você adiciona a guia Web. Qualquer código que você adicionar ao campo HTML da guia Web será incluído no elemento <iframe>. Qualquer conteúdo informado neste campo é adicionado aos tags <body>.</p>
Descrição	Informe uma descrição da guia Web.
Altura	Informe um valor em pixel da guia Web.
Largura	Informe um valor em pixel da guia Web.
Ícone	Clique no ícone Pesquisar próximo ao rótulo do ícone e selecione um ícone na janela.

OBSERVAÇÃO: se deseja exibir esse nome atualizado em outros idiomas ativados, marque a caixa de seleção Para tradução. Nos outros idiomas (ou quando você escolher outro idioma na lista Idioma de tradução nessa página), o nome atualizado aparecerá em azul entre colchetes até você inserir as versões traduzidas manualmente. O nome atualizado em azul o ajuda a rastrear os termos que devem ser traduzidos.


Depois que você adicionar uma página da Web personalizada ao Oracle CRM On Demand, deverá disponibilizá-la para a função do usuário a fim de que os usuários possam vê-la. Para obter informações sobre como adicionar funções, consulte [Adicionando funções](#) (na página 1274).

Sobre applets da Web personalizados

Os applets da Web personalizados permitem incorporar conteúdo externo da Web:

-  Na página de detalhes de um tipo de registro
-  Na página inicial de um tipo de registro
-  Minha página inicial
-  A Barra de ação

É possível criar três tipos de applet da Web, que permitem incorporar tipos diferentes de conteúdo da Web:

-  **Feed.** Usado para incorporar feeds RSS. Por exemplo, você pode incorporar um feed de notícias em Minha página inicial.

Observação: apenas o padrão RSS 2.0 é suportado.

n HTML. Usado para incorporar código HTML. Por exemplo, é possível usar esse applet da Web para incorporar widgets da Web de uma fonte externa com o Google Maps.

n URL. Usado para incorporar o conteúdo disponível na URL especificada em um applet no Oracle CRM On Demand. Por exemplo, você pode ter um applet da Web personalizado na página Detalhes do lead que permite ver uma pesquisa do Google feita para o nome desse lead.

É possível adicionar um applet da Web para qualquer tipo de registro para o qual os links Apresentação da página estejam visíveis.

A criação de um applet da Web personalizado em vez de uma guia da Web personalizada tem duas vantagens:

n Um applet da Web personalizado que é exibido em uma página, como Detalhes do lead, permite visualizar os dados na página de detalhes junto com outros dados contextuais. Por outro lado, se seus dados externos forem visualizados com o uso de uma guia da Web, quando você clicar na guia da Web, será direcionado para fora da página de detalhes e redirecionado para a página da guia da Web.

n Sua empresa talvez tenha um grande volume de informações que você deseja exibir, por exemplo, investimentos de carteiras. Com os applets da Web personalizados, você pode mostrar uma grande quantidade de dados de outro site sem precisar carregar informações no Oracle CRM On Demand. O carregamento de muitos dados no Oracle CRM On Demand requer ferramentas de integração para gerenciar diversas colunas de dados.

Para obter informações sobre como criar applets da Web para um tipo de registro, consulte [Criando applets da Web](#) (na página 1152). Para obter informações sobre como criar applets da Web para Minha página inicial, consulte [Criando applets da Web globais](#) (na página 1180).

Criando applets da Web personalizados

Você pode criar três tipos de applets da Web personalizados (alimentação RSS, HTML e URL) e adicioná-los aos seguintes locais no Oracle CRM On Demand:

n Para applets da Web globais:

n Barra de ação

n Minha página inicial

n Para applets da Web do tipo de registro:

n Página inicial do tipo de registro

n Página de detalhes

As seções a seguir descrevem como criar diferentes tipos de applet da Web personalizados.

Criando um applet de alimentação de RSS

Crie este tipo de applet para alimentações de RSS que você deseja incorporar no aplicativo. Configure applets de alimentação de RSS de forma que o conteúdo incorporado seja relevante às funções do usuário.

Você pode permitir que os usuários configurem applets de alimentação de RSS, mas é recomendável que você torne apenas poucos applets configuráveis. Se você adicionar um applet de alimentação de RSS à barra de Ação e disponibilizar os registros em uma guia da Web personalizada, os usuários poderão ler as alimentações de forma mais fácil, porque eles não precisarão navegar em diferentes páginas.

Para criar um applet de alimentação de RSS

OBSERVAÇÃO: esta é a etapa final na criação de um applet da Web, conforme descrito nos tópicos: [Criando applets da Web](#) (na página 1152) e [Criando applets da Web globais](#) (na página 1180).

Na página Applet da Web, preencha os seguintes campos e clique em Salvar.

Campo	Comentários
Nome	Nome do applet da Web.
Localização	Os valores disponíveis para este campo variam, dependendo do local no qual você acessa a página Applet da Web. Por exemplo, se você acessar essa página de um applet da Web global, os valores disponíveis serão: Barra de ação e Página inicial.
Colunas	<p>OBSERVAÇÃO: este campo somente é aplicável quando o valor da Localização for Página inicial.</p> <p>Especifique a largura do applet, selecionando simples ou dupla no menu Colunas.</p>
Tipo	Selecione Alimentação.
Usuário - Campos	<p>Selecione uma opção da lista suspensa Usuário - Campos para adicionar os campos de parâmetro do usuário ao campo URL na posição atual do cursor.</p> <p>Por exemplo, se você escolher ID de usuário da lista suspensa, %%%ID de usuário%%% será inserido. No tempo de execução, este parâmetro será substituído pelo ID de usuário, do usuário que está conectado.</p>
Campos Tipo de registro	<p>OBSERVAÇÃO: este campo é aplicável somente quando o valor da Localização for Página de detalhes.</p> <p>Coloque o cursor no campo URL no qual você deseja adicionar um parâmetro e selecione o campo que você deseja incluir na lista suspensa.</p> <p>Por exemplo, se você selecionar o campo ID da linha, %%%ID da linha%%% será inserido. No tempo de execução, este parâmetro será substituído pelo ID da linha do registro atual.</p>

Campo	Comentários
URL	<p>Informe o URL que será chamada quando o usuário clicar no hyperlink, como por exemplo, <code>http://rss.news.yahoo.com/topstories</code>.</p> <p>É necessário incluir <code>http://</code> no URL.</p> <p>Você também pode incluir parâmetros contextuais neste campo, colocando o cursor no campo URL e selecionando a lista suspensa Usuário - Campos. Esta ação coloca um parâmetro de campo no URL (atribuído por <code>%%%fieldname%%%</code>), que é substituído pelo valor do campo, com base no registro atual, quando o applet chama o URL de origem.</p> <p>Se você não especificar nenhum URL, o usuário será direcionado a um URL nulo quando você clicar no link.</p> <p>OBSERVAÇÃO: cada navegador tem um tamanho máximo de URL. Se você especificar um URL que exceda este tamanho, os usuários visualizarão um comportamento indeterminado do navegador.</p>
Permitir que os usuários substituam o URL	Configurar applets de alimentação de RSS para conteúdo que seja relevante às funções do usuário. Enquanto você puder ativar os usuários para configurar applets de alimentação de RSS, é recomendável que você torne apenas um pequeno número de applets configuráveis.
Abrir registros em	Selecione um valor, dependendo se você quer registros para abrir na janela do navegador atual ou em uma nova janela do navegador. Se quiser adicionar o applet de alimentação de RSS à Barra de Ação, lembre-se de que as alimentações são mais fáceis de ler em uma nova janela do navegador. Esta ação evita que o usuário precise navegar até uma página diferente.
Altura	A altura do applet em pixels.

Criando um applet da Web HTML

Crie este tipo de applet para conteúdo incorporado no código HTML para o qual você deseja fazer inclusões.

Para criar um applet da Web HTML

OBSERVAÇÃO: esta é a etapa final na criação de um applet da Web, conforme descrito nos tópicos: [Criando Applets da Web](#) (na página 1152) e [Criando Applets da Web Globais](#) (na página 1180).

Na página Applet da Web, preencha os seguintes campos e clique em Salvar.

Campo	Comentários
Nome	Nome do applet da Web.
Localização	Os valores disponíveis para este campo variam, dependendo do local no qual você acessa a página Applet da Web. Por exemplo, se você acessar essa página de um applet da Web global, os valores disponíveis serão: Barra de ação e Página inicial.
Colunas	<p>OBSERVAÇÃO: este campo somente é aplicável quando o valor da Localização for Página inicial.</p> <p>Especifique a largura do applet, selecionando simples ou dupla no menu Colunas.</p>
Tipo	Selecione HTML.
Campos <i>Tipo de registro</i>	<p>OBSERVAÇÃO: este campo é aplicável somente quando o valor da Localização for Página de detalhes.</p> <p>Coloque o cursor no campo HTML do applet da Web no qual você deseja adicionar um parâmetro e, em seguida, selecione o campo que você deseja incluir na lista suspensa.</p> <p>Por exemplo, se você selecionar o campo ID da linha, %%%ID da linha%% será inserido. No tempo de execução, este parâmetro será substituído pelo ID da linha do registro atual.</p>
Adições de título HTML	<p>O HTML que você especifica é usado no atributo src de um elemento <iframe> dentro do código HTML da página à qual você adiciona o applet Web. Todo código que você adicionar ao campo HTML do applet da Web será adicionado ao elemento do <iframe>. Você pode incluir referências aos arquivos JavaScript que você incorporou na seção <head> do HTML.</p> <p>Não há suporte para a referência a arquivos JavaScript em páginas do Oracle CRM On Demand. Qualquer conteúdo especificado nesse campo é adicionado aos tags <head>.</p>
HTML do applet da Web	<p>O HTML que você informar será usado no atributo src de um elemento do <iframe> no código HTML da página para a qual você adicionará o applet da Web.</p> <p>Todo código que você adiciona ao campo HTML do applet da Web é adicionado ao elemento <iframe>. Qualquer conteúdo especificado nesse campo é adicionado aos tags <body>.</p>
Sempre executar	Esse indicador determina se um applet Web personalizado será executado se o applet for minimizado. Esse indicador só está disponível para applets Web personalizados na página de detalhes.

Campo	Comentários
Altura	A altura do applet em pixels.

Criando um Applet da Web do URL

Crie este tipo de applet quando quiser incorporar o conteúdo de um URL em um IFrame.

Para criar um applet da Web do URL

OBSERVAÇÃO: esta é a etapa final na criação de um applet da Web, conforme descrito nos tópicos [Criando Applets da Web](#) (na página 1152) e [Criando Applets da Web Globais](#) (na página 1180).

Na página Applet da Web, preencha os seguintes campos e clique em Salvar.

Campo	Comentários
Nome	Nome do applet da Web.
Localização	Os valores disponíveis para este campo variam, dependendo do local no qual você acessa a página Applet da Web. Por exemplo, se você acessar essa página de um applet da Web global, os valores disponíveis serão: Barra de ação e Página inicial.
Colunas	<p>OBSERVAÇÃO: este campo somente é aplicável quando o valor da Localização for Página inicial.</p> <p>Especifique a largura do applet, selecionando simples ou dupla no menu Colunas.</p>
Tipo	Selecione o URL.
Usuário - Campos	<p>Selecione uma opção da lista suspensa Usuário - Campos para adicionar os campos de parâmetro do usuário ao campo URL na posição atual do cursor.</p> <p>Por exemplo, se você escolher ID de usuário da lista suspensa, %%%ID de usuário%%% será inserido. No tempo de execução, este parâmetro será substituído pelo ID de usuário, do usuário que está conectado.</p>
Campos Tipo de registro	<p>OBSERVAÇÃO: este campo é aplicável somente quando o valor da Localização for Página de detalhes.</p> <p>Coloque o cursor no campo URL no qual você deseja adicionar um parâmetro e selecione o campo que você deseja</p>

Campo	Comentários
	<p>incluir na lista suspensa.</p> <p>Por exemplo, se você selecionar o campo ID da linha, %%%ID da linha%%% será inserido. No tempo de execução, este parâmetro será substituído pelo ID da linha do registro atual.</p>
URL	<p>Informe o URL que será chamada quando o usuário clicar no hyperlink, como por exemplo, http://maps.google.com.</p> <p>É necessário incluir a parte http:// do URL.</p> <p>Você também pode incluir parâmetros contextuais neste campo, colocando o cursor no campo URL e selecionando a lista suspensa Usuário - Campos. Esta ação coloca um parâmetro de campo no URL (atribuído pelo %%%fieldname%%%), que é substituído pelo valor do campo, com base no registro atual quando o usuário clicar no valor. Por exemplo, o seguinte URL é aprovada no endereço de remessa para os mapas do Google: http://maps.google.com/?q=%%%Ship_To_ADDR_Address1%%%,+%%%Ship_To_CITY_City%%%,+%%%SHIP_LIST_USSTATE%%%</p> <p>Se você não especificar nenhum URL, o usuário será direcionado a um URL nulo quando você clicar no link.</p> <p>OBSERVAÇÃO: cada navegador tem um tamanho máximo de URL. Se você especificar um URL que exceda este tamanho, os usuários visualizarão um comportamento indeterminado do navegador.</p>
Sempre executar	Esse indicador determina se um applet Web personalizado será executado se o applet for minimizado. Esse indicador só está disponível para applets Web personalizados localizados na página de detalhes.
Altura	A altura do applet em pixels.

Tópico relacionado

O tópico a seguir fornece um exemplo de criação de um applet Web que exibe um feed RSS do Twitter:

 [Exemplo de configuração de um applet Web de feed RSS](#) (na página 1181)

Criação e Gerenciamento de Layouts de Barra de Ação

A barra Ação pode conter várias seções, como Centro de mensagens, Pesquisa, Ferramentas de comunicação e Exibido recentemente. É possível criar apresentações personalizadas para a barra Ação e atribuí-las a funções específicas no Oracle CRM On Demand.

Tornando a a barra de ação indisponível para usuários

Por padrão, a barra Ação é exibida no lado esquerdo de todas as páginas do Oracle CRM On Demand. Os usuários podem ocultar ou mostrar a barra Ação conforme necessário. Para obter mais informações, consulte [Mostrando ou ocultando a barra Ação](#) (consulte "[Mostrando ou ocultando a Barra de ação](#)" na página 35).

Se você quiser que a barra Ação não esteja disponível para uma determinada função de usuário, configure uma apresentação de barra de ação vazio (ou seja, nenhuma seção exibida ou disponível na apresentação) e atribua essa apresentação à função de usuário. Assim, a barra Ação permanece oculta permanentemente para os usuários com essa função.

O procedimento a seguir descreve como adicionar uma apresentação de barra de ação.

Para adicionar uma nova apresentação de barra de ação

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique no link global Administração.
- 2 Na seção Personalização do aplicativo, clique em Personalização do aplicativo.
- 3 Na seção Configuração do aplicativo, selecione Apresentação de barra de ação.
- 4 Em Apresentação de barra de ação, clique em Nova apresentação.
- 5 No campo Nome da apresentação, insira um nome para a nova apresentação de barra de ação.
- 6 No campo Descrição, insira um nome para a nova apresentação de barra de ação e clique em Avançar.
- 7 Escolha os campos a serem exibidos na apresentação de barra de ação movendo-os da lista Seções disponíveis para a lista Seções exibidas usando as setas para a esquerda e para a direita. Use as setas para cima e para baixo se quiser alterar a ordem dos campos selecionados.
- 8 Clique em Concluir.
- 9 (Opcional) Clique no botão Editar para editar os valores inseridos nas etapas 4 a 7.

Como alternativa, é possível copiar a apresentação de barra de ação padrão existente fornecida no Oracle CRM On Demand e alterar a descrição e a configuração de acordo com os seus requisitos.

Para copiar uma apresentação de barra de ação

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique no link global Administração.
- 2 Na seção Personalização do aplicativo, clique em Personalização do aplicativo.

- 3 Na seção Configuração do aplicativo, selecione Apresentação de barra de ação.
- 4 Clique no link Copiar que fica à esquerda da Apresentação de barra de ação.
- 5 No campo Nome da apresentação, insira um nome para a nova apresentação de barra de ação.
- 6 No campo Descrição, insira um nome para a nova apresentação de barra de ação e clique em Avançar.
- 7 Escolha os campos a serem exibidos na apresentação de barra de ação movendo-os da lista Seções disponíveis para a lista Seções exibidas usando as setas para a esquerda e para a direita. Use as setas para cima e para baixo se quiser alterar a ordem dos campos selecionados.
- 8 Clique em Concluir.

OBSERVAÇÃO: para copiar outras apresentações da barra de ação, clique na seta para baixo à esquerda do nome da barra de ação para exibir a função de cópia.

Criando Applets da Web Globais

Um applet da Web global é um applet da Web personalizado que pode aparecer em uma página inicial ou na barra de Ação.

Ao criar um applet da Web global, você deverá adicioná-lo à apresentação da página inicial ou à barra de Ação.

Antes de começar. Para você realizar esse procedimento, sua função deve incluir os privilégios Personalizar aplicativo e Gerenciar applets da Web personalizados.

Para criar um novo applet da Web global

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique no link global Administração.
- 2 Na seção Personalização do aplicativo, clique em Personalização do aplicativo.
- 3 Na seção Configuração do aplicativo, selecione Applets da Web globais.
- 4 Na Lista Meu Applet, clique em Novo.
- 5 Na página Meu Applet da Web, preencha os seguintes campos:

Campo	Comentários
Nome	Informe um nome.
Localização	Selecione a Página inicial ou a Barra de ação, dependendo se o conteúdo externo deve aparecer em uma página inicial ou na Barra de ação.

Campo	Comentários
Sempre executar	Esse indicador determina se um applet Web global será executado se o applet for minimizado. Esse indicador só está disponível para applets Web globais na barra Ação.

Em seguida, preencha os campos de acordo com o tipo de applet desejado, conforme descrito em [Criando applets da Web personalizados](#) (na página 1173).

Exemplo de configuração de um applet Web de feed RSS

Este tópico fornece um exemplo de configuração de um applet Web de feed RSS. Você pode usar este recurso de forma diferente, dependendo de seu modelo de negócios. Este exemplo configura um applet Web de feed RSS na página de detalhes do registro de contato para usuários que têm a função Representante comercial. O applet Web exibe as mensagens do Twitter do contato.

O administrador da empresa configura o campo ID do Twitter no tipo de registro de Contato e cria o applet Web do Twitter. Em seguida, o administrador da empresa adiciona o novo campo e o applet Web do Twitter para a apresentação de página da função Representante comercial. Os usuários que têm a função Representante comercial podem inserir o ID do Twitter para um contato na página Detalhes do contato. Quando um usuário (que tem a função Representante comercial) preenche o campo com o ID do Twitter do contato, o feed RSS do Twitter para o contato aparece no applet Web do Twitter na página Detalhes do contato.

Antes de começar. Para configurar o campo ID do Twitter, crie o applet da Web do Twitter e adicione o campo e o applet à apresentação de página. É necessário ter o privilégio Personalizar aplicativo na função do usuário.

Para criar um applet Web de feed RSS (Administrador da empresa)

- 1** Configure o campo ID do Twitter no tipo de registro de Contato, como segue:
 - a** No canto superior direito de qualquer página, clique no link global Administração.
 - b** Na seção Personalização do aplicativo, clique no link Personalização do aplicativo.
 - c** Na seção Configuração de tipos de registro, clique em Contato.
 - d** Na seção Gerenciamento de campo, clique em Configuração de campos de contato.
 - e** Na página Campos, clique em Novo campo.
 - f** Na página Campo de contato - Edição, insira o ID do Twitter no campo Nome de exibição e selecione Texto (curto) no campo Tipo de campo.

g Salve suas alterações.

2 Clique no link Personalização do aplicativo Voltar para contato.

3 Crie o applet Web do Twitter, como segue:

a Na página Personalização do aplicativo do Contato, na seção Gerenciamento de apresentação de página, clique em Applet Web de contato.

b Na página Lista de applets de contato, clique em Novo.

c Na página Applet Web de contato, insira os detalhes do applet Web, como segue:

n Insira um nome para o applet Web, por exemplo, Mensagens do Twitter do contato.

n No campo Localização, selecione Página de detalhes.

n No campo Tipo, selecione Mensagens.

n Nos campos da URL, digite o seguinte:

`http://twitter.com/statuses/user_timeline.rss?id=%%%stTwitter_ID%%%&count=10`

n No campo Permitir que usuários substituam URL, selecione Não.

n No campo Abrir registros em, selecione Janela atual.

n No campo Descrição, insira uma descrição, como por exemplo, Mensagens do Twitter do contato.

n No campo Altura, digite 200.

OBSERVAÇÃO: a URL especifica que 10 linhas do feed devem ser mostradas no applet na página Detalhes do contato (contagem=10). Para mostrar 10 linhas, uma altura de 200 pixels é apropriada para o applet. Se quiser que mais 10 linhas de feed apareçam na página Detalhes do contato, altere a URL adequadamente e aumente a altura do applet.

d Salve suas alterações.

4 Clique no link Personalização do aplicativo Voltar para contato.

5 Adicione o campo ID do Twitter e o Applet Web na apresentação de página contato da função do usuário, como segue:

a Na página Personalização do aplicativo do Contato, na seção Gerenciamento de apresentação de página, clique em Apresentação de página contato.

b No menu de nível de registro da apresentação de página que foi atribuída à função Representante comercial, clique em Editar.

c Na Etapa 3, Disposição do campo, use as setas para mover o campo ID do Twitter da seção Contatos - Campos disponíveis para o campo da seção da página para exibir, por exemplo, seção Principais informações do contato.

d Na Etapa 4, Informações relacionadas, use as setas para mover o applet Web criado na seção Informações disponíveis para a seção Informações exibidas.

e Clique em Concluir para salvar suas alterações.

Na próxima vez que um usuário que tem a função Representante comercial editar um registro de contato ou criar um novo registro de contato, ele poderá configurar o feed RSS do Twitter de um contato, conforme descrito no procedimento a seguir.

Para configurar o feed RSS do Twitter de um contato (Usuário)

- 1 Abra um registro de contato existente ou crie e salve um novo contato.
- 2 Na página Detalhes do contato, se o applet de Mensagens do Twitter do contato não for exibido na página, adicione-o como segue:
 - a Clique em Editar apresentação.
 - b Use as setas para mover o applet Mensagens do Twitter de contato da seção Informações disponíveis para a seção Informações exibidas.
 - c Salve suas alterações.
- 3 Na página Detalhes do contato, clique em Editar.
- 4 Na página Contato - Edição, no campo ID do Twitter, informe o ID do Twitter do contato.
- 5 Salve suas alterações.

As mensagens do Twitter do contato é exibida no applet Mensagens do Twitter do contato na página Detalhes do contato:

Fazendo upload de extensões do cliente

Extensões do cliente são arquivos que você pode fazer o upload no Oracle CRM On Demand em vez de hospedá-los em outros servidores. Quando você faz o upload de uma extensão do cliente, o Oracle CRM On Demand gera um URL exclusivo usado para referenciar a extensão. Uma extensão do cliente pode chamar uma segunda extensão do cliente usando o URL exclusivo da segunda extensão do cliente, ou você também pode usar um URL para implantar uma extensão do cliente em guias Web personalizadas, applets Web personalizados e applets Web globais.

É possível fazer o upload de arquivos HTML, JPG, GIF, SWF e CSS na página da lista de extensões do cliente do Oracle CRM On Demand para criar uma extensão do cliente. O tamanho máximo do arquivo é de 20 megabytes (MB). Porém, tamanhos de arquivo menores proporcionam melhor desempenho quando o navegador faz o download desses arquivos no Oracle CRM On Demand.

OBSERVAÇÃO: o Atendimento ao cliente do Oracle CRM On Demand não tem acesso a nenhum componente das extensões do cliente. Esses componentes incluem os arquivos carregados ou o conteúdo presente nesses arquivos, imagens ou locais de referência para as extensões do cliente, inclusive guias Web personalizadas, applets Web personalizados e applets Web globais. Por isso, você é responsável por manter e suportar essas extensões.

Antes de começar. Para executar este procedimento, sua função deve incluir o privilégio Fazer upload das extensões do cliente. Para obter mais informações sobre como adicionar privilégios, consulte [Sobre privilégios em funções](#) (na página 1273).

Para fazer upload de uma extensão do cliente

1 No canto superior direito de qualquer página, clique no link global Administração.

2 Na seção Personalização do aplicativo, clique em Personalização do aplicativo.

3 Na seção Configuração da aplicação, clique em Extensões do cliente.

A página da lista de extensões do cliente exibe as extensões do cliente carregadas anteriormente. Também é possível excluir as extensões do cliente carregadas anteriormente nessa página.

OBSERVAÇÃO: se você excluir uma extensão do cliente configurada para uma guia Web personalizada, um applet ou um applet Web global, esses applets deixarão de funcionar corretamente porque a extensão do cliente foi removida. O Oracle CRM On Demand não indicará se uma determinada extensão do cliente está em uso.

4 Clique em Novo.

5 Clique no ícone do clipe para localizar o conteúdo que você deseja fazer upload como uma extensão do cliente.

Este campo é obrigatório.

6 Informe os seguintes detalhes:

n **Tipo MIME.** isto indica o tipo de mídia da Internet. Esse tipo permite que o navegador exiba os tipos de mídia corretamente. Informe os detalhes completos dos tipos MIME. Informe uma das opções a seguir, dependendo do tipo de arquivo:

n Texto/html

n Imagem/jpeg

n Imagem/gif

n Aplicação/x-shockwave-flash

n Texto/css

n **Tamanho: campo (em bytes).** O tamanho do arquivo carregado. O Oracle CRM On Demand preenche este campo.

n **Arquivo: extensões.** A extensão do arquivo carregado. O Oracle CRM On Demand preenche este campo.

n **Nome.** O nome da extensão do cliente. Este campo é obrigatório.

n **Nome do URL.** Este valor é usado para fornecer um nome significativo ao URL que aponta para as extensões do cliente. Os seguintes caracteres são aceitos no nome do URL: A-Z, a-z, 0-9, sublinhado (_) e ponto final (.). Não são permitidos dois pontos (..), e um ponto final (.) não deve ser o último caractere na string. Os exemplos de nomes de URL são: Logo_Image e Map376. É recomendável manter este campo o menor possível. Este campo só mudará quando um usuário editá-lo. Por isso, se você substituir o arquivo carregado ou alterar o nome da extensão do cliente, o valor do campo Nome do URL permanecerá inalterado. Assim, é possível atualizar, manter e implantar várias versões da extensão do cliente sem que seja necessário reconfigurar as guias Web personalizadas, os applets Web personalizados ou as guias Web globais. A edição deste campo altera os campos URL relativo e URL completo. Este campo é obrigatório.

- n **URL relativo.** O Oracle CRM On Demand preenche este campo. Este valor é o URL relativo que navega até a extensão do cliente no Oracle CRM On Demand. Se este valor do campo mudar e a extensão do cliente for implantada, você deverá atualizar as guias Web personalizadas, os applets Web personalizados ou as guias Web globais que referenciam essa extensão do cliente para usar o URL recém-gerado. Este valor do campo só será alterado se o campo Nome do URL for atualizado.
- n **URL completo.** O Oracle CRM On Demand preenche este campo. Este valor é o URL completo que aponta para o URL na aplicação Oracle CRM On Demand. Se este valor do campo mudar e a extensão do cliente for implantada, você deverá atualizar as guias Web personalizadas, os applets Web personalizados ou as guias Web globais que referenciam essa extensão do cliente para usar o URL recém-gerado. Este valor do campo só será alterado se o campo Nome do URL for atualizado.

7 Clique em Salvar.

OBSERVAÇÃO: é possível fazer upload de uma extensão do cliente, mas ele não estará ativo até você configurá-la em uma guia Web personalizada, em um applet Web personalizado ou em uma guia Web global.

Após o upload da extensão do cliente, o Oracle CRM On Demand gera os campos URL relativo e URL completo. Você usa esses valores para associar uma guia Web personalizada, um applet Web personalizado ou uma guia Web global à extensão do cliente. Você configura esses locais da mesma forma como configura qualquer extensão hospedada nos servidores.

Para editar uma extensão do cliente existente

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique no link global Administração.
- 2 Na seção Personalização do aplicativo, clique em Personalização do aplicativo.
- 3 Na seção Configuração da aplicação, clique em Extensões do cliente.
- 4 Na página da lista de extensões do cliente, encontre a extensão do cliente que você deseja editar.
- 5 Execute um destes procedimentos:
 - n Clique no campo Nome. Esta etapa abre a página de detalhes Lado do cliente na qual é possível editar a extensão do cliente.
 - n Clique em Editar.
- 6 Clique em Salvar.
- 7 Se você tiver substituído o arquivo da extensão do cliente, faça o seguinte:
 - a Desconecte-se do Oracle CRM On Demand.
 - b Limpe o cache do navegador.
 - c Conecte-se novamente para fazer o download da nova extensão do cliente de forma que ela possa ser baixada na página que implanta a extensão do cliente. Se você não se desconectar do e reconectar ao Oracle CRM On Demand, a nova extensão do cliente será baixada 30 dias depois do primeiro download.

Diretrizes para editar a extensão do cliente

Considere as seguintes diretrizes:

- n Mantenha o número de referências a extensões do cliente em uma página no mínimo para reduzir o impacto negativo sobre o desempenho.**
- n Mantenha o tamanho das extensões do cliente o menor possível.** Por exemplo, evite usar arquivos de imagem ou SWF grandes. Quanto menor for o arquivo baixado como parte da extensão do cliente, mais rapidamente a página será carregada, em comparação com grandes arquivos.
- n Mantenha todas as extensões do cliente no menor número de arquivos possível para reduzir o impacto negativo sobre o desempenho.**
- n Permita que o navegador armazene as extensões do cliente em cache.** Se você permitir que o navegador armazene as extensões do cliente em cache, o conteúdo não precisará ser baixado nos servidores do Oracle CRM On Demand sempre que um usuário carregar a página. Se a extensão do cliente for alterada, você deverá limpar o cache de forma que o Oracle CRM On Demand carregue a página que contenha a extensão. Por padrão, as extensões do cliente são armazenadas em cache por 30 dias.
- n Mantenha as extensões do cliente e os ativos no mínimo para melhorar o desempenho da barra Ação.** Durante a configuração de uma extensão do cliente contida em um applet na barra Ação, a barra Ação é carregada sempre que a página é atualizada.
- n Siga todas as diretrizes de serviços Web ao usar as extensões do cliente para chamar os serviços Web.** Para obter mais informações, consulte o Oracle Web Services On Demand Guide.

Personalizando Minha página inicial para a sua empresa

Dependendo de suas necessidades, os funcionários na sua empresa podem desejar ver diferentes informações sobre a página Minha página inicial. Você pode personalizar a apresentação de Minha página inicial substituindo o conteúdo padrão pelo conteúdo mais relevante para as funções dos funcionários. Por exemplo, você pode configurar a Página inicial de um representante do atendimento ao cliente para mostrar novas solicitações de serviço, em vez da seção Leads recém-criados, que é padrão nessa página, e um relatório personalizado de solicitação de serviço, em vez do relatório padrão de qualidade do pipeline de vendas.

Depois que você tiver personalizado Minha página inicial, atribua a Apresentação da página inicial a uma função de usuário. Todos os usuários com essa função veem a Minha página inicial personalizada que você configurou.

Antes de começar. Como você deve selecionar uma função a que esta personalização se aplica, configure todas as funções antes de iniciar este procedimento. Para executar este procedimento, sua função deve incluir os privilégios Personalizar aplicação e Administração da página inicial.

Para personalizar Minha página inicial para sua empresa

- 1** No canto superior direito de qualquer página, clique no link global Administração.
- 2** Na seção Personalização da aplicação, clique no link Personalização da aplicação.

- 3 Na seção Configuração da aplicação, clique no link Minha página inicial - Apresentação.
 - 4 Na lista Apresentação da página inicial, execute um dos seguintes procedimentos:
 - n Clique no botão Nova apresentação para criar uma nova apresentação.
 - n Clique em Editar ou Copiar para modificar uma apresentação personalizada existente.

O Assistente de apresentação da página inicial é exibido para orientá-lo no processo.
 - 5 Na Etapa 1, Nome da apresentação, informe um nome para a apresentação e uma descrição, se necessário.
 - 6 Na Etapa 2, Apresentação da página inicial:
 - n Mova as seções da lista Todas as seções para a lista Seções disponíveis.

A lista Seções disponíveis inclui as seções que podem ser adicionadas a uma Página inicial; isso inclui todos os relatórios personalizados que você ativou para inclusão nas Páginas iniciais. Se você não quiser que um usuário adicione seção a uma Página inicial, deixe a seção na lista Todas as seções.
 - n Mova as seções da lista Lado esquerdo para a lista Lado direito e reorganize as informações das duas listas conforme necessário.

Saia das seções com largura dupla na lista Lado esquerdo; elas se expandirão automaticamente quando a Página inicial for exibida.
 - 7 Clique em Concluir.
- OBSERVAÇÃO:** depois de adicionar uma página inicial personalizada à aplicação, você precisa disponibilizá-la para a função de usuário para que os usuários possam vê-la. Para obter instruções, consulte [Adicionando funções](#) (na página 1274).

Criando novos temas

O tema determina a aparência do Oracle CRM On Demand. Vários temas predefinidos são disponibilizados quando o Oracle CRM On Demand é configurado pela primeira vez para uma nova empresa, o tema padrão é *Oracle*. Você pode especificar quais funções pode criar e gerenciar temas no Assistente de gestão de funções. Para obter mais informações sobre como adicionar funções, consulte [Adicionando Funções](#) (na página 1274). Para obter mais informações sobre como especificar temas em nível de empresa, consulte [Configurando seu perfil de empresa e os padrões globais](#) (consulte "[Configurando seu perfil da empresa e os padrões globais](#)" na página 1079).

Você pode escolher um tema no nível de empresa, função ou usuário. O tema especificado no nível do usuário tem precedência, seguido pelo tema especificado no nível da função. O tema padrão da empresa será aplicado, caso não sejam especificados temas nem o nível do usuário, nem o nível da função.

Se estiver atualizando temas do Oracle CRM On Demand Versão 16 para Versão 17, observe o seguinte:

- n **Para novas empresa.** *Oracle* é o tema padrão no nível da empresa. Nenhum tema é selecionado no nível da função ou do usuário. Os administradores da empresa podem criar novos temas e defini-los como

padrão. Eles também podem desativar os temas existentes, de forma que possam ser selecionados pelos usuários.

- n Para empresas existentes.** Os nomes de todos os temas antigos serão substituídos pelas seguintes strings: *Oracle - Recusado*, *Contemporâneo - Recusado* ou *Clássico - Recusado*. É recomendável que você altere esses temas antigos, selecione um dos novos temas e remova os temas antigos dos perfis do usuário.
- n Para empresas existentes que usam logotipos e links.** Uma atualização não afeta um tema recusado, que ainda está selecionado. No entanto, é recomendável que você não use temas antigos (recusados), mas crie novos temas e defina-os como o padrão no nível da empresa ou da função.

Antes de começar. Para criar e editar temas, sua função do usuário deve incluir o privilégio Gerenciar temas. A tarefa a seguir descreve como criar seu próprio tema no Oracle CRM On Demand.

Para criar um novo tema no Oracle CRM On Demand

- 1** No canto superior direito de qualquer página, clique no link global Administração.
- 2** Na seção Personalização do aplicativo, clique no link Personalização do aplicativo.
- 3** Na seção Configuração do aplicativo, clique no link Temas.
- 4** Na página Temas, clique em Novo.
- 5** Especifique as informações para os seguintes campos:
 - n Nome do tema.** Informe um nome para o novo tema.
 - n Mostrar link de ajuda padrão.** Marque esta caixa de seleção se quiser que seu novo tema seja exibido no link Ajuda.
 - n Mostrar link padrão de treinamento e suporte.** Marque esta caixa de seleção se quiser que seu novo tema exiba o link Treinamento e suporte padrão.
 - n Descrição.** Informe uma descrição para seu novo tema.
- 6** Clique em Salvar.

O Oracle CRM On Demand abre a página Detalhe do tema com uma visualização dinâmica do novo tema que está à direita da tela. A visualização mostra as páginas Inicial, Detalhes e Lista, com o novo tema aplicado.

- 7** Especifique as informações dos campos listados na seguinte tabela.

MOSTRE-ME

OBSERVAÇÃO: para informar novos códigos de cores, você pode informar um valor hexadecimal para cada cor ou mover o mouse sobre o valor de cor padrão para exibir o ícone da paleta de cores. Clique no ícone da paleta de cores para selecionar uma cor para este campo.

Informações gerais	Descrição
Plano de fundo da aplicação	Este campo refere-se ao plano de fundo do Oracle CRM On Demand,

	incluindo os espaços entre as guias.
Texto da aplicação	Este campo refere-se ao requisito jurídico que está na parte inferior da página da aplicação e às barras verticais entre os links globais e os links da guia.
Links da aplicação	Este link refere-se aos links globais, que estão na parte superior e inferior do Oracle CRM On Demand, por exemplo, Admin., Minha configuração, Declaração de privacidade, Termos de uso e assim por diante.
Texto de alerta	Este campo refere-se ao texto usado para campos obrigatórios e tarefas atrasadas.
Guias	
Estilo da guia	Selecione Arredondada, Empilhada ou Reta no menu.
Texto da guia ativa	Este campo refere-se ao texto usado nas guias ativas.
Plano de fundo da guia ativa	Este campo refere-se à cor do plano de fundo da guia ativa.
Texto da guia inativa	Este campo refere-se ao texto usado nas guias inativas.
Plano de fundo da guia inativa - Superior	Este campo refere-se à cor do plano de fundo superior da guia inativa.
Plano de fundo de guia inativa - Inferior	Este campo refere-se à cor do plano de fundo inferior da guia inativa.
Deslizamento do plano de fundo da guia inativa	Este campo refere-se à cor exibida quando você coloca o mouse sobre uma guia inativa. Também refere-se à cor usada na guia do menu.
Página	
Texto da página	Este campo refere-se a todo o texto na página ou janela pop-up, por exemplo, ajuda em linha, rótulos do campo, valores do campo, títulos da página, cabeçalhos da seção do formulário, links inativos, barras verticais, marcadores e assim por diante.
Links da página	Este campo refere-se a todos os links do plano de fundo da página, por exemplo, links do calendário, link Exibir lista completa, link Gerenciar Lista e assim por diante.
Plano de fundo da página - Superior	Este campo refere-se à cor da barra de título na parte superior de cada página e à janela pop-up, por exemplo, Detalhes da oportunidade. Os botões são colocados nesta barra. Este campo também controla a barra de Ação, Lista relacionada, exibição do Calendário e a guia Calendário ativa.
Plano de fundo da página - inferior	Este campo refere-se à cor da barra de título na parte inferior de cada página e à janela pop-up, por exemplo, Detalhes da oportunidade. Os botões são colocados nesta barra. Este campo também controla a barra de Ação, lista Relacionada, exibição do Calendário e a guia Calendário ativa.

Plano de fundo destacado da página	Este campo refere-se à cor dos itens destacados em uma página, por exemplo, campos de edição em linha, células destacadas de um calendário, data atual, etapa ativa nos assistentes, plano de fundo de exibição superior e assim por diante.
Texto do cabeçalho da página	Este campo refere-se à cor do texto usada para os nomes da página, por exemplo, Página inicial Oportunidades.
Plano de fundo do cabeçalho da página - Superior	Este campo refere-se à cor usada para a área superior atrás dos nomes da página.
Plano de fundo do cabeçalho da página - Inferior	Este campo refere-se à cor usada para a área inferior atrás dos nomes da página.
Linhas da página	Este campo refere-se às cores da linha usada nos registros da lista, seções do formulário nas páginas de detalhes, nas etapas do assistente e assim por diante.
Listas	
Texto do cabeçalho da lista	Este campo refere-se à cor do texto na barra de filtro e na barra do rodapé da lista.
Plano de fundo do cabeçalho da lista	Este campo refere-se à cor do plano de fundo do cabeçalho da lista na barra de filtro e no rodapé da lista que contém os ícones de navegação em lista.
Texto do cabeçalho da coluna	Este campo refere-se à cor do texto usada nos cabeçalhos da coluna.
Plano de fundo do cabeçalho da coluna	Este campo refere-se à cor do plano de fundo nas listas relacionadas, listas completas e assim por diante.

- 8 (Opcional) Se você quiser adicionar links globais personalizados ao seu tema, clique em Novo na seção Links globais.
A página Edição de link é aberta.
- 9 Especifique as seguintes informações:
 - n **Nome do link.** Informe o nome do link global que você deseja adicionar ao seu tema.
 - n **Tipo.** Selecione Cabeçalho ou Rodapé no menu, dependendo se você deseja colocar seu link global na parte superior ou inferior de sua página.
 - n **URL do link.** Informe o URL de seu link global.
 - n **Ordem dos links.** Informe um valor para indicar a ordem na qual o link é exibido. Por exemplo, se você informar número um, o link será o primeiro link em seus links globais.
- 10 (Opcional) Se quiser adicionar um logotipo específico ao seu tema, clique em Adicionar logotipo na seção Logotipo.
A página Edição do logotipo será aberta.
- 11 Clique em Procurar para localizar a imagem que você deseja usar como o logotipo do cabeçalho em seu tema.

OBSERVAÇÃO: você pode fazer upload das imagens para usar como um logotipo do cabeçalho com as seguintes extensões: JPEG, JPG, PNG ou GIF. O logotipo do cabeçalho deve ser aproximadamente 70 pixels de altura e 1680 pixels de largura. Você deve ter a permissão para usar e fazer upload da imagem submetida a upload para seu tema.

12 Especifique as seguintes informações:

- n Nome.** Informe o nome do logotipo que você deseja adicionar ao seu tema.
- n Tipo de logotipo.** Selecione Cabeçalho ou Rodapé do menu, dependendo se você deseja colocar o logotipo de seu cabeçalho na parte superior ou inferior da sua página. Se você selecionar Cabeçalho, o logotipo do cabeçalho permanecerá no plano de fundo atrás dos links e guias. Se você selecionar Rodapé, o logotipo do cabeçalho será colocado nos links na parte inferior da aplicação. O logotipo do rodapé deve ter no máximo 200 pixels de largura.

13 Clique em Salvar.

OBSERVAÇÃO: você deve conectar-se e desconectar-se do Oracle CRM On Demand para exibir a visualização do novo logotipo que você adicionou ao tema.

Ativando relatórios personalizados na Minha página inicial

É possível especificar os relatórios personalizados que podem ser adicionados a uma apresentação personalizada de Minha página inicial. Esses relatórios personalizados são exibidos na lista Seções disponíveis na Etapa 2 do Assistente de apresentação da página inicial. Para obter mais informações sobre como personalizar Minha página inicial, consulte [Personalizando Minha página inicial para sua empresa](#) (consulte "Personalizando Minha página inicial para a sua empresa" na página 1186).

Antes de começar. Para você realizar esse procedimento, os relatórios personalizados que você deseja ativar em Minha página inicial devem ter sido salvos. Sua função deve incluir os privilégios Personalizar aplicativo e Administração da página inicial.

Para especificar um relatório personalizado da página inicial

- 1** No canto superior direito de qualquer página, clique no link global Administração.
- 2** Na seção Personalização do aplicativo, clique no link Personalização do aplicativo.
- 3** Na seção Configuração do aplicativo, clique no link Minha página inicial - Relatórios personalizados.
- 4** Na lista Minha página inicial - Relatórios personalizados, clique em Novo relatório de página inicial.
- 5** No campo Nome, insira o nome do relatório personalizado.
- 6** Nos campos Altura e Largura, selecione Simples ou Duplo.

Se desejar que o relatório abranja a página inicial inteira da esquerda para a direita, defina a largura como Duplo. Se você definir a altura como Duplo, o relatório terá o dobro da altura das outras seções da página inicial.

- 7** Se necessário, marque a caixa de seleção Executar relatório imediatamente.

Se você marcar essa caixa de seleção, o relatório será executado automaticamente e os usuários não precisarão clicar em um link para atualizar o relatório.

- 8** No campo Caminho do relatório, insira o caminho do relatório.

Você pode colar o caminho do relatório na janela Abrir análise. Para copiar o caminho do relatório:

- a** Clique no botão Abrir análise na página Conceitos básicos de respostas.

- b** Selecione um relatório.

- c** Copie o valor no campo Item.

Por exemplo:

**Pasta compartilhada: Análise predefinida/Estágio de vendas - Analytics do histórico:
Relatório de vendas do mês passado**

- 9** Clique em Salvar.

Renomeando tipos de registro

Para usar terminologias que os usuários estejam familiarizados, é possível renomear os tipos de registro. Os nomes de tipo de registro padrão na aplicação podem não ser iguais aos usados por sua empresa para certos tipos de registro. Neste caso, você poderá alterar o nome para que fique de acordo com seus requisitos específicos.





Quando você altera o nome de um tipo de registro, o novo nome aparece na maioria dos locais na aplicação, como:

- n** Guias e botões
- n** Listas suspensas
- n** Listas filtradas predefinidas, como a lista Todas as contas em Contas - Página inicial
- n** Barras de título nas páginas, como páginas de lista e de detalhes do registro
- n** A seção Criar na Barra de ação
- n** Nomes de seção da página
- n** Notificação por e-mail de atribuição de registro
- n** Nomes de seção da página personalizados

Por exemplo, você pode alterar o nome para exibição Contas para Empresa. A guia Contas torna-se Empresa e outros títulos de seção são alterados de forma adequada.

No entanto, existem vários locais em que o novo nome não é exibido. Se você alterar nomes, informe seus usuários que os novos nomes não aparecerão em:

- n** Nomes personalizados de listas filtradas
- n** Nomes de campos personalizados

-  Relatórios e análises
-  Oracle Outlook Email Integration On Demand
-  Oracle PIM Sync On Demand
-  Páginas da Ajuda

OBSERVAÇÃO: todos os nomes para exibição têm, no máximo, 50 caracteres.

Antes de começar. Para executar este procedimento, sua função deve incluir o privilégio Personalizar aplicação.

Para renomear um tipo de registro

- 1** No canto superior direito de qualquer página, clique no link global Administração.
- 2** Na seção Personalização do aplicativo, clique no link Personalização do aplicativo.
- 3** Na seção Configuração da aplicação, clique no link Personalizar tipos de registro.
- 4** Na página Personalizar tipos de registro, digite os novos nomes na linha adequada. Forneça três variações da aplicação a serem usadas nas áreas adequadas da interface: Nome de exibição/Singular, Nome de exibição/Plural e Nome de exibição/Abreviado.

OBSERVAÇÃO: o Nome de exibição/Abreviado é exibido nas guias e não deve ter mais de 15 caracteres.

- 5** (Opcional) Para indicar que um nome atualizado precisa ser traduzido em outros idiomas ativados para a sua empresa, marque a caixa de seleção Para tradução.

OBSERVAÇÃO: se você quiser que esse nome atualizado seja exibido em outros idiomas ativados, marque a caixa de seleção Para tradução. Nos outros idiomas (ou quando você escolhe outro idioma na lista suspensa Idioma de tradução dessa página), o nome atualizado aparece em azul e entre parênteses até você inserir manualmente as versões traduzidas. Isso ajuda a controlar quais termos precisam ser traduzidos. Se você não selecionar Para tradução, os nomes de exibição anteriormente traduzidos permanecem, não afetados pela alteração feita aqui.

- 6** Para informar manualmente o equivalente traduzido do novo nome:
 - a** Na lista suspensa Idioma de tradução, selecione o idioma cuja tradução você deseja informar.
 - b** Informe o equivalente traduzido no campo Nome de exibição adequado e clique em Salvar.
 - c** Clique no link para retornar à página que você acabou de atualizar e selecione o idioma novamente, se necessário.

O nome traduzido aparece em preto na coluna Nome de exibição.

Alterando o Ícone de um Tipo de registro

Você pode alterar o ícone que está associado a um tipo de registro e que é exibido nas guias e na seção Criar da barra de ação.

Antes de começar. Para executar este procedimento, sua função deve incluir o privilégio Personalizar aplicativo.

Para alterar o ícone de um tipo de registro

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique no link global Administração.
- 2 Na seção Personalização do aplicativo, clique no link Personalização do aplicativo.
- 3 Na seção Configuração do aplicativo, clique no link Personalizar tipos de registro.
- 4 Na página Personalizar tipos de registro, clique no ícone de Pesquisa no campo Ícone do tipo de registro.
- 5 Selecione um ícone da janela.
- 6 Clique em Salvar.

Adicionando tipos de registro

É possível adicionar tipos de registro personalizados para sua empresa. Por exemplo, convém exibir uma guia Ordem a ser usada por seus funcionários. Para adicionar um novo tipo de registro, renomeie e configure um dos tipos de registro de objeto personalizado no Oracle CRM On Demand.

Os tipos de registro de objeto personalizado devem ser disponibilizados para sua empresa pela equipe de Atendimento ao cliente. Para obter mais informações sobre como configurar tipos de registro de objeto personalizado para sua empresa, entre em contato com a equipe de Atendimento ao cliente.

Siga estas etapas gerais para adicionar um tipo de registro ao aplicativo:

- 1 Renomeie um dos tipos de registro de objeto personalizado de acordo com suas necessidades.
- 2 Configure os campos para o tipo de registro. Defina os campos que serão exibidos na página de detalhes do novo tipo de registro. Um conjunto de campos é incluído automaticamente na página Configuração de campos. Você pode renomear e usar esses campos e criar campos personalizados de acordo com seus critérios.
- 3 Crie apresentações de página para o tipo de registro personalizado conforme necessário.
- 4 Forneça acesso à nova apresentação de página e às seções de informações relacionadas para as funções de usuário apropriadas.

Cada novo tipo de registro que for adicionado aparecerá nestas áreas:

- n Seção Criar na Barra de ação
- n Seção Pesquisar na Barra de ação

- Página inicial do registro com uma guia (um ícone padrão aparece na guia junto com o nome)

Por padrão, a página inicial do novo registro contém duas seções: a seção Listas e a seção Exibidos recentemente do registro. Você precisa configurar campos, apresentações de página (para as páginas de detalhes e de edição) etc. para cada tipo de registro adicionado.

Em geral, os novos tipos de registro funcionam da mesma maneira que os tipos de registro fornecidos por padrão. É possível configurar campos, apresentações de página e páginas de listas para eles. Além disso, cada novo tipo de registro contém um conjunto de campos padrão, incluindo três campos de pesquisa (o campo de nome e dois campos de pesquisa rápida) e oito campos que servem para filtragem ou classificação.

No entanto, não é possível usar novos tipos de registro:

- no Gerente de atribuições
- para fazer previsões
- em trilhas de auditoria
- na Atribuição padrão do grupo (eles não podem ser compartilhados por grupos)

Além disso, os novos tipos de registro têm estas restrições:

- Os novos tipos de registro não podem conter grupos de endereços específicos do país
- Por padrão, somente o campo Nome é obrigatório nos novos tipos de registro
- Nenhuma verificação de duplicações é realizada nos novos tipos de registro

Para obter informações sobre como usar serviços da Web com novos tipos de registro, consulte [Fazendo download de arquivos de esquema e WSDL](#) (consulte "[Fazendo Download do WSDL e dos Arquivos de esquema](#)" na página 1585).

Antes de começar. Observe o seguinte:

- Os tipos de registro de objeto personalizado devem ser configurados para sua empresa pela equipe de Atendimento ao cliente. Para obter mais informações, entre em contato com a equipe de Atendimento ao cliente.
- Para você realizar esse procedimento, sua função deve incluir o privilégio Personalizar aplicativo e o privilégio Personalizar aplicativo apropriado para o objeto personalizado que está sendo usado para o novo tipo de registro. Existem privilégios individuais para os tipos de registro Objeto personalizado 01, 02 e 03; por exemplo, o privilégio Personalizar aplicativo - Gerenciar objeto personalizado 01. Para os demais tipos de registro de objeto personalizado, cada privilégio se aplica a um grupo de objetos personalizados, por exemplo, o privilégio Personalizar aplicativo - Gerenciar objetos personalizados 04 a 10.

Para adicionar um tipo de registro

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique no link global Administração.
- 2 Na seção Personalização do aplicativo, clique no link Personalização do aplicativo.
- 3 Na seção Configuração do aplicativo, clique no link Personalizar tipos de registro.
- 4 Na linha do tipo de registro de objeto personalizado que está sendo usado, preencha as informações, por exemplo, insira a ordem.

Para obter mais informações, consulte [Renomeando tipos de registro](#) (na página 1192). Depois que você renomear o tipo de registro, ele aparecerá com seu novo nome nas seções Configuração do tipo de registro na página Personalização do aplicativo, substituindo o link para o tipo de registro de objeto personalizado.

- 5 Clique em Salvar.
- 6 Na seção Configuração do tipo de registro da página Personalização do aplicativo, clique no link para o novo tipo de registro.
- 7 Na seção Gerenciamento de campo, clique no link Configuração de campos.
- 8 Na página Configuração de campos, é possível fazer o seguinte:
 - n (Recomendável) Clique em Renomear campos e especifique um novo rótulo para o campo Nome.

O campo Nome é exibido pelo sistema para esse tipo de registro. Ele aparece em Itens excluídos, na seção Exibidos recentemente da Barra de ação e nas janelas de pesquisa.

Em todo o aplicativo, cada tipo de registro tem um campo chamado Nome, que é precedido pelo tipo de registro (Nome da conta, Nome da oportunidade etc.). Desse modo, se estiver adicionando uma guia Ordem, você poderá renomear o campo Nome como Nome da ordem.
 - n Clique em Novos campos e adicione campos personalizados.

As mesmas restrições são válidas para os campos personalizados desses tipos de registro e dos tipos de registro padrão.
 - n Clique em Renomear campos e especifique os campos de pesquisa para esse tipo de registro. Preencha as linhas Pesquisa rápida 1 e Pesquisa rápida 2 com os nomes de campo necessários. Se sua empresa usar a Pesquisa direcionada, esses campos serão exibidos na seção Pesquisar na Barra de ação.

Por exemplo, se estiver adicionando uma guia Ordem, você poderá designar o campo Número da ordem como um desses campos de Pesquisa rápida. Quando um funcionário selecionar Ordem na seção Pesquisar, Número da ordem aparecerá como um campo de pesquisa.
 - n Clique em Renomear campos e especifique os campos a serem vistos como títulos de coluna em listas. Preencha as linhas indexadas com os nomes de campo necessários. Isso determina os campos que podem ser usados para classificar e filtrar registros.
- 9 Configure as páginas de edição e de detalhes para o novo tipo de registro.

É possível adicionar campos às páginas de edição do registro, agrupar os campos em seções separadas e renomear essas seções.

Para criar relações com outros tipos de registro, adicione os campos (Conta, Contato, Oportunidade etc.) às apresentações de página. Um ícone Pesquisar será criado próximo ao campo, onde os usuários poderão vincular os registros existentes a esse novo tipo de registro.

Você pode adicionar seções de informações relacionadas às páginas de detalhes.

Quando você adiciona Equipe como uma seção de informações relacionadas, os usuários podem compartilhar cada registro com os membros da equipe.


OBSERVAÇÃO: a seção de informações relacionadas à Equipe é permitida nos tipos de registro Objetos personalizados 01, 02 e 03. Ela não é suportada nos outros tipos de registro de objeto personalizado.

Para obter instruções, consulte [Personalizando apresentações de páginas estáticas](#) (consulte "Personalizando apresentações de página estáticas" na página 1148).

- 10** (Opcional) Adicione o novo tipo de registro como um campo nas outras páginas de edição ou como uma seção de informações relacionadas nas outras páginas de detalhes do registro.
- 11** Adicione a apresentação da página a funções de usuário conforme necessário. Para obter instruções, consulte [Adicionando funções](#) (na página 1274).

Tópicos relacionados

Consulte o tópico a seguir para obter informações relacionadas:

-  [Sobre relações de muitos para muitos de objetos personalizados](#) (consulte "Sobre Relacionamentos muitos para muitos para objetos personalizados" na página 1201)

Sobre campos, listas de opções e métrica



A aplicação não permite alterar nomes de campo ou valores da lista de opções que ela usa para previsões e relatórios. No entanto, algumas das listas pré-criadas, como listas em Páginas iniciais, selecionam os registros a serem incluídos com base nos valores da lista de opções. A aplicação usa o código subjacente, independente do idioma, para determinar quais registros incluir nas listas padrão. Portanto, você pode renomear valores da lista de opções e campos sem afetar essas listas.

OBSERVAÇÃO:No Oracle CRM On Demand (o aplicativo padrão), a prioridade das tarefas é indicada por setas nas listas de tarefas. A seta para cima indica prioridade 1-Alta, nenhuma seta indica prioridade 2-Média e a seta para baixo indica prioridade 3-Baixa.

Se você alterar os valores padrão da lista de opções do campo Prioridade no registro de atividades, uma seta poderá não ser exibida no campo Prioridade nas listas de tarefas.

Sobre Configurações de anexo

Dependendo do tipo de registro os arquivos podem ser anexados aos registros das seguintes maneiras:

-  Por meio do item relacionado Anexos em registros pais
-  Por meio de campos de anexo

Sobre a Configuração do item relacionado Anexos

Nos tipos de registros que suportam o item relacionado Anexos pré-configurados você pode configurar layouts de páginas e funções de usuários que permitem que os usuários vinculem vários anexos a um registro pai.

Cada item do anexo pode conter um arquivo ou um URL. Para permitir que os usuários anexem arquivos e URLs desta forma, os layouts de páginas e as funções de usuários devem ser configurados da seguinte forma:

- n A seção Anexos deve estar disponível como uma seção de informações relacionadas na apresentação de página do tipo de registro pai.
- n A função do usuário deve ter as permissões necessárias para o tipo de registro Anexo.
- n Os perfis de acesso da função do usuário devem ter o acesso apropriado ao tipo de registro relacionado Anexos na configuração de acesso do tipo de registro pai.

Para obter mais informações sobre personalização de apresentações de página, consulte [Personalizando apresentações de página estáticas](#) (na página 1148) e [Especificando apresentações de página dinâmicas](#) (consulte "[Especificando apresentações de páginas dinâmicas](#)" na página 1165). Para obter mais informações sobre configuração de funções do usuário e perfis de acesso, consulte [Controles de gerenciamento e acesso de usuário](#) (consulte "[Gerenciamento de usuários e controles de acesso](#)" na página 1203).

Os seguintes tipos de registro suportam o item relacionado Anexos pré-configurado:

- n Conta
- n Atividade
- n Campanha
- n Contato
- n Objetos personalizados 01, 02 e 03
- n Concessionária
- n Fundo
- n Solicitação de fundos
- n Família
- n Lead
- n Oportunidade
- n Parceiro
- n Associação ao programa
- n Solicitação de serviço
- n Solução

Anexos também podem ser vinculados a registros de alerta e de estágio de vendas.

OBSERVAÇÃO: quando um usuário exclui um registro principal que tem anexos vinculados a ele através do item relacionado Anexos pré-configurados, os anexos também são excluídos.

Os administradores da empresa podem exibir detalhes dos anexos adicionados através do item relacionado Anexos pré-configurado. Para obter mais informações, consulte [Gerenciando anexos da empresa](#) (consulte "[Gerenciando os anexos de sua empresa](#)" na página 1604).

Sobre Configuração de campos de anexo

Os campos de anexo permitem que o usuário vincule um único arquivo a um registro. Os campos de anexo são suportados para os seguintes tipos de registro:

- n Objetos personalizados 01, 02, 03, 04 e posteriores
- n Relatório de auditoria de estoque
- n Transação de amostra

Os seguintes tipos de registro também oferecem suporte a campos de anexo. Entretanto, esses tipos de registro só podem ser usados como itens relacionados, da seguinte maneira:

n Credencial - Anexo

O tipo de registro Credencial - Anexo só está disponível como um item relacionado no tipo de registro Credencial.

n Aplicação - Anexo

O tipo de registro Aplicação - Anexo só está disponível como um item relacionado no tipo de registro Aplicativo.

n Certificação - Anexo

O tipo de registro Certificação - Anexo só está disponível como um item relacionado no tipo de registro Certificação.

n Curso - Anexo

O tipo de registro Curso - Anexo só está disponível como um item relacionado no tipo de registro Curso.

n Exame - Anexo

O tipo de registro Exame - Anexo só está disponível como um item relacionado no tipo de registro Exame.

n Solicitação MDF - Anexo

O tipo de registro Solicitação MDF - Anexo só está disponível como um item relacionado no tipo de registro Solicitação MDF.

n Programa de parceiro - Anexo

O tipo de registro Programa de parceiro - Anexo só está disponível como um item relacionado no tipo de registro Programa de parceiro.

n Política - Anexo

O tipo de registro Política - Anexo só está disponível como um item relacionado no tipo de registro Política.

n Solicitação de preços especiais - Anexo

O tipo de registro Solicitação de preços especiais - Anexo só está disponível como um item relacionado no tipo de registro Solicitação de preços especiais.

OBSERVAÇÃO: nestas configurações, os registros vinculados e os arquivos anexados não são excluídos do banco de dados do Oracle CRM On Demand quando o registro principal é excluído. Por exemplo, quando um

usuário exclui um registro de Solicitação MDF todos os registros do Anexo de solicitação MDF vinculados e os arquivos anexados a esses registros não são excluídos do banco de dados

Alguns desses tipos de registro são específicos do setor ou do Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition e talvez não estejam disponíveis na sua edição do Oracle CRM On Demand.

Em alguns destes tipos de registro, os campos de anexo são expostos na apresentação de página padrão no Oracle CRM On Demand. Você pode expor os campos de anexo nas apresentações da página Detalhes de todos os tipos de registros listados, conforme necessário. Há três campos de anexo, como segue:

- n Anexo.** Este campo mostra inicialmente um ícone de clipe na página Registro - Edição. Depois que um arquivo é submetido a upload, o campo mostra o nome e o tamanho do arquivo do anexo na página de Detalhes do registro. Na página Registro - Edição, o campo também mostra o ícone de clipe e um ícone X que pode ser usado para remover o arquivo. Para permitir que os usuários anexem um arquivo a um registro, você deve expor este campo na apresentação de página. O campo Anexo não pode ser usado como um campo de pesquisa, porque o nome do arquivo e o tamanho do arquivo neste campo são valores calculados.
- n Anexo: nome do arquivo** Este é um campo somente leitura que é preenchido automaticamente com o nome do arquivo submetido a upload pelo usuário. O campo Anexo: nome do arquivo pode ser usado como um campo de pesquisa. A exibição deste campo é opcional.
- n Anexo: tamanho (em bytes).** Este campo exibe o tamanho do anexo. A exibição deste campo é opcional.

Para obter mais informações sobre personalização de apresentações de página, consulte [Personalizando apresentações de página estáticas](#) (na página 1148) e [Especificando apresentações de página dinâmicas](#) (consulte "[Especificando apresentações de páginas dinâmicas](#)" na página 1165).

Sobre Configuração de objetos personalizados e Campos de anexo

Você pode configurar os tipos de registro do Objeto personalizado de várias maneiras para atender às necessidades de negócios, como segue:

- n** Você pode configurar um tipo de registro do Objeto personalizado como um tipo de registro relacionado em outro tipo de registro. (Os tipos de registro do Objeto personalizado são suportados como tipos de registro relacionados na maior parte dos tipos de registro principais no Oracle CRM On Demand.)

Em determinada configuração, há um relacionamento um para muitos entre o registro principal e o tipo de registro vinculado. Quando os campos do anexo são expostos no tipo de registro vinculado, esta configuração permite que os usuários vinculem vários anexos (um em cada registro filho) ao registro principal.

Por exemplo, você pode expor os campos do anexo na página Detalhes do Objeto personalizado 04 e, em seguida, renomear o Objeto personalizado 04, de forma que ele seja rotulado como *Anexo do objetivo*. Em seguida, você pode disponibilizar o tipo de registro do Anexo do objetivo como uma seção de informações relacionadas no tipo de registro Objetivo.

- n** Você pode configurar os tipos de registro do Objeto personalizado nos relacionamentos muitos-para-muitos com outros tipos de registros. Consulte [Sobre relacionamentos muitos-para-muitos dos objetos personalizados](#) (consulte "[Sobre Relacionamentos muitos para muitos para objetos personalizados](#)" na página 1201) para obter mais informações.
- n** Você pode configurar um tipo de registro de Objeto personalizado para usar como um tipo de registro do anexo e disponibilizá-lo como um tipo de registro de nível superior, com sua própria guia, página inicial, listas etc.

Da mesma forma uma configuração poderia ser usada para fornecer acesso dos usuários à literatura de seu interesse, para um grande número de usuários, e também permitiria aos usuários procurarem anexos que foram carregados para registros do tipo de registro de anexo personalizado.

Com qualquer tipo de registro, você deve garantir que os usuários têm os níveis de acesso apropriado nas funções do usuário e nos perfis de acesso para permitir que eles trabalhem com os tipos de registros nos quais os campos do anexo são suportados. Para obter mais informações sobre configuração de funções do usuário e perfis de acesso consulte [Controles de gerenciamento e acesso de usuário](#) (consulte "[Gerenciamento de usuários e controles de acesso](#)" na página 1203).

OBSERVAÇÃO: se um tipo de registro do Objeto personalizado for configurado como um registro relacionado em outro tipo de registro, os registros do Objeto personalizado vinculados e os arquivos anexados não são excluídos do banco de dados do Oracle CRM On Demand quando o registro principal é excluído. No exemplo descrito anteriormente, onde um tipo de registro de *Anexo do objetivo* personalizado é vinculado ao tipo de registro do Objetivo, se um usuário excluir o registro do Objetivo principal, os registros do Anexo do objetivo vinculado e os arquivos anexados não serão excluídos do banco de dados.

Sobre Relacionamentos muitos para muitos para objetos personalizados

Por padrão, todos os relacionamentos entre os Objetos personalizados 01, 02 e 03 e outros tipos de registro são muitos para muitos. No entanto, para todos os outros tipos de registros personalizados (por exemplo, o Objeto personalizado 04), qualquer relacionamento entre o tipo de registro do objeto personalizado e todos os outros tipos de registros (incluindo outros tipos de registro de objeto personalizado) é um para muitos, por padrão.

Você pode criar relacionamentos muitos para muitos para tipos de registros do objeto personalizado, usando outro tipo de registro de objeto personalizado, como uma tabela de intersecção.

Exemplo de Criação de um relacionamento muitos para muitos

Sua empresa possui e gerencia centros de conferência e fornece instalações de conferência para outras empresas, clientes do governo etc. Você deseja usar um tipo de registro de objeto personalizado para rastrear informações sobre eventos, e outro tipo de registro de objeto personalizado para rastrear informações sobre as salas que serão usadas para cada evento. Cada sala é usada para muitos eventos e cada evento pode usar várias salas, de forma que você deve ter um relacionamento muitos para muitos entre os tipos de registro.

Para criar este relacionamento muitos para muitos, você pode usar um terceiro tipo de registro de objeto personalizado como uma tabela de intersecção, para rastrear informações sobre cada livro ou sessão da sala. Você pode, em seguida, criar um relacionamento um para muitos entre salas e sessões e um relacionamento um para muitos entre eventos e sessões, que fornece um relacionamento muitos para muitos entre salas e eventos.

O procedimento a seguir descreve como configurar tipos de registros e relacionamentos para este exemplo. Os Objetos personalizados 04, 05 e 06 são usados para os novos tipos de registro.

Para configurar um relacionamento muitos para muitos

- 1 Se os tipos de registro do objeto personalizado que você deseja usar não estiverem configurados para sua empresa, entre em contato com o Atendimento ao cliente para configurá-los.
- 2 Quando o Atendimento ao cliente tiver configurado os objetos personalizados, renomeie os tipos de registro 04, 05 e 06 do Objeto personalizado para Sala, Evento e Sessão respectivamente.

Para obter informações sobre como renomear os tipos de registro, consulte [Renomeando tipos de registro](#) (na página 1192).

- 3 Para cada função do usuário que exigir acesso aos novos tipos de registro, defina o nível de acesso necessário na Etapa 2 Acesso ao tipo de registro do Assistente de gestão de funções. (O nível obrigatório de acesso é determinado por você, com base nas responsabilidades do usuário).

Para obter informações sobre como configurar funções do usuário, consulte [Adicionando funções](#) (na página 1274).

- 4 Para cada função que exigir acesso aos novos tipos de registro, configure o perfil de acesso para os novos tipos de registro.

Você deve configurar, pelo menos, o seguinte:

- n No novo tipo de registro Sala, conceda o acesso Exibir à nova seção de informações relacionadas Sessão.
- n No tipo de registro Evento, conceda o acesso Exibir à nova seção de informações relacionadas Sessão.

Para obter informações sobre como configurar perfis de acesso, consulte [Configurando perfis de acesso](#) (na página 1264).

- 5 Crie novas apresentações de página para os novos tipos de registro:

- n Na apresentação de página de Detalhes do tipo de registro da nova Sala, inclua o novo tipo de registro da nova Sessão, como uma seção de informações relacionadas.
- n Na nova apresentação de página de Detalhes do tipo de registro do novo Evento, inclua o tipo de registro da nova Sessão, como uma seção de informações relacionadas.

Para obter mais informações sobre como configurar apresentações de página, consulte [Personalizando apresentações de página estática](#) (consulte "[Personalizando apresentações de página estáticas](#)" na página 1148).

- 6 Para cada função do usuário que exige acesso aos novos tipos de registro, atribua as apresentações da página que você criou na Etapa 6 do Assistente de gestão de funções.

Para obter informações sobre como configurar funções do usuário, consulte [Adicionando funções](#) (na página 1274).

OBSERVAÇÃO: além das alterações de configuração descritas no procedimento precedente, você pode personalizar os novos tipos de registro, da mesma forma que você personaliza outros tipos de registro. Para obter informações sobre como personalizar tipos de registro, consulte a [Página Personalização do aplicativo do tipo de registro](#) (consulte "[Página Personalização da aplicação do tipo de registro](#)" na página 1118).

Gerenciamento de usuários e controles de acesso

Este tópico fornece informações sobre o gerenciamento de usuários e o controle de acesso.

Antes de começar. Proceda da seguinte maneira:

- n Verifique se você tem os privilégios adequados em sua função de usuário:
 - n Para configurar usuários, sua função deve incluir o privilégio Gerenciar usuários e acesso ou Gerenciar usuários na Organização do parceiro.
OBSERVAÇÃO: usuários com o privilégio Gerenciar usuários na Organização do parceiro podem configurar usuários na própria organização do parceiro apenas.
 - n Para configurar grupos, perfis e funções na sua empresa, sua função deve incluir o privilégio Gerenciar usuários e acesso.
 - n Para configurar livros, sua função deve incluir o privilégio Gerenciar livros.
 - n Para configurar territórios na sua empresa, sua função deve incluir o privilégio Gerenciar territórios.
- n Compare o número de licenças em relação ao número de usuários que devem estar ativos. Somente os usuários ativos podem acessar o Oracle CRM On Demand. O número total de usuários ativos não pode exceder o número de licenças da sua empresa. Para obter mais informações sobre como verificar o status de licenças, consulte [Verificando status de licenças e usuários ativos](#) (na página 1091).
- n Leia as informações básicas sobre funções e perfis de acesso. Para obter mais informações, consulte os seguintes tópicos:
 - n [Gestão de funções](#) (na página 1268)
 - n [Diretrizes para configurar funções](#) (na página 1269)
 - n [Gerenciamento de perfil de acesso](#) (na página 1231)
 - n [Sobre níveis de acesso para tipos de registro principais](#) (na página 1243)
 - n [Sobre os níveis de acesso para tipos de registro relacionados](#) (consulte "Sobre Níveis de acesso para tipos de registro relacionados" na página 1244)
 - n [Exemplos de cálculos de nível de acesso](#) (na página 1253)
- n Determine quais perfis você usará para gerenciar o acesso a dados para livros, funções e equipes.
- n Determine a função que você deseja atribuir a cada usuário e a quem cada usuário está subordinado. Se a sua organização precisar de outras funções para conciliar várias linhas de negócios, crie as novas funções necessárias.

A configuração acumulativa de todos os usuários na sua empresa define a hierarquia de subordinação e as cotas de vendas da empresa.

Individualmente, para cada usuário na sua empresa, você deve especificar uma função. A função de um usuário e o perfil de acesso associado determinam o acesso de um funcionário a guias, recursos e registros. Esses itens também determinam as apresentações de página que o funcionário vê quando usa a aplicação.

Clique em um tópico a fim de ver o procedimento para gerenciar usuários, perfis de acesso, funções, livros personalizados e grupos:

- n [Configurando usuários](#) (na página 1206)
- n [Configurando cotas de vendas de usuários](#) (na página 1217)

- [n Configurando livros padrão por tipo de registro para um usuário](#) (na página 1218)
- [n Alterando o ID de um usuário](#) (na página 1219)
- [n Redefinindo senha de um usuário](#) (na página 1220)
- [n Revisando a atividade de login de um usuário](#) (consulte "[Revisando a atividade de conexão de um usuário](#)" na página 1220)
- [n Revisando atividades relacionadas à segurança para usuários](#) (na página 1221)
- [n Adicionando delegados para usuários \(administrador\)](#) (na página 1222)
- [n Criando períodos do estoque para usuários](#) (na página 1223)
- [n Desativando usuários](#) (na página 1224)
- [n Processo de configuração de administradores do parceiro \(administrador\)](#) (consulte "[Processo de configuração dos administradores do parceiro \(Administrador\)](#)" na página 1225)
- [n Configurando usuários \(parceiros\)](#) (na página 1226)
- [n Alterando um ID de usuário \(Parceiros\)](#) (na página 1229)
- [n Redefinindo uma senha de usuário \(Parceiros\)](#) (na página 1229)
- [n Desativando usuários \(parceiros\)](#) (na página 1230)
- [n Configurando perfis de acesso](#) (na página 1264)
- [n Adicionando funções](#) (na página 1274)
- [n Processo de configuração de livros](#) (na página 1288)
- [n Verificando a configuração de livros para a função de administrador](#) (consulte "[Verificando a configuração do livro para a função Administrador](#)" na página 1289)
- [n Criando tipos de livro e funções de usuário do livro](#) (consulte "[Criando tipos de livro e funções de usuário de livro](#)" na página 1292)
- [n Criando livros e hierarquias de livros](#) (na página 1293)
- [n Associando usuários a livros](#) (na página 1295)
- [n Criando perfis de acesso para livros](#) (na página 1298)
- [n Ativando livros para a sua empresa](#) (consulte "[Ativando livros para sua empresa](#)" na página 1299)
- [n Ativando livros para usuários e funções de usuário](#) (consulte "[Ativando livros para usuários e funções do usuário](#)" na página 1300)
- [n Adicionando livros a apresentações de página de detalhes do registro](#) (consulte "[Adicionando livros à página de apresentação Detalhes do registro](#)" na página 1303)
- [n Atribuindo registros a livros](#) (na página 1304)
- [n Configurando grupos](#) (na página 1311)
- [n Configurando territórios](#) (na página 1313)

DICA: é recomendável configurar um usuário de teste para cada função. Em seguida, ative os usuários de teste para verificar se as configurações estão definidas corretamente antes de ativar outros usuários. Não ative outros usuários enquanto não tiver concluído todas as atividades de configuração de usuário, incluindo

direitos de acesso, apresentação da função, hierarquia de subordinação e compartilhamento de dados, workflow e qualquer outra personalização de processo de negócios. Lembre-se de desativar os usuários quando o teste for concluído.

Gerenciamento de usuários

Um usuário é uma entidade do Oracle CRM On Demand com ou sem capacidade de interagir com o Oracle CRM On Demand. Por exemplo, o usuário pode ser um funcionário da sua empresa, um parceiro ou um aplicativo externo. Os usuários podem ser ativos ou inativos. Os usuários ativos podem interagir com o Oracle CRM On Demand; os usuários inativos não podem. Para interagir com o Oracle CRM On Demand, um usuário ativo deve ser autenticado de acordo com as políticas de login e senha configuradas para sua empresa. Para obter mais informações sobre as políticas de login e senha, consulte [Sobre as políticas de login e senha](#) (consulte "[Sobre as políticas de conexão e de senha](#)" na página 1091).

Cada usuário tem uma função atribuída. A mesma função pode ser atribuída a vários usuários. Uma função do Oracle CRM On Demand é semelhante a uma função comercial que um usuário realiza em uma organização, como uma função de executivo de vendas ou de gerente de serviços. Na sua organização, sua função comercial lhe dá determinados privilégios e permissões que são exclusivos de sua função. De modo similar, dentro do contexto do Oracle CRM On Demand, uma função define o seguinte:

- Os recursos do Oracle CRM On Demand para os quais o usuário tem os privilégios de uso
- O conjunto de permissões que o usuário recebe para trabalhar com informações protegidas
- As configurações de interface de usuário que exibem informações

Para obter mais informações sobre funções, consulte [Gestão de funções](#) (na página 1268). Para gerenciar usuários, realize as seguintes tarefas:

- [Configurando usuários](#) (na página 1206)
- [Configurando cotas de vendas de usuários](#) (na página 1217)
- [Alterando o ID de um usuário](#) (na página 1219)
- [Redefinindo senha de um usuário](#) (na página 1220)
- [Revisando a atividade de login de um usuário](#) (consulte "[Revisando a atividade de conexão de um usuário](#)" na página 1220)
- [Revisando atividades relacionadas à segurança para usuários](#) (na página 1221)
- [Adicionando delegados para usuários \(administrador\)](#) (na página 1222)
- [Criando períodos do estoque para usuários](#) (na página 1223)
- [Desativando usuários](#) (na página 1224)

Tópicos relacionados

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas a gerenciamento de usuários:

- [Sobre apresentações de página de usuário](#) (na página 1216)
- [Sobre delegação de usuário](#) (na página 1221)

- [n Usuário - Campos](#) (na página 1208)
- [n Exibindo trilhas de auditoria de registros](#) (na página 114)
- [n Personalizando a trilha de auditoria](#) (na página 1162)

Configurando usuários

Ao configurar um usuário, os seguintes campos exigem atenção especial, pois eles determinam o que o usuário pode acessar, exibir e fazer:

[n Status](#)

Ao configurar um usuário pela primeira vez, você pode permitir que ele acesse o Oracle CRM On Demand imediatamente, configurando o status do usuário como Ativo e solicitando que o Oracle CRM On Demand envie as informações de conexão necessárias ao usuário quando você salvar o registro, selecionando a opção adequada no registro do usuário.

Como alternativa, se você não quiser que o usuário acesse o Oracle CRM On Demand até uma outra ocasião, configure o registro do usuário e defina seu status como Inativo. Quando você quiser permitir posteriormente que o usuário acesse o Oracle CRM On Demand, altere seu status para Ativo e use a funcionalidade de redefinição de senha para enviar as informações de conexão necessárias ao usuário por e-mail.

[n Superior hierárquico](#)

A estrutura de subordinação determina os registros que os gerentes podem acessar. Ela também determina os dados que são incluídos nos cálculos para previsão, bem como os relatórios para gerentes e executivos.

DICA: informe os usuários que estão no topo da hierarquia de subordinação primeiro.

[n Função](#)

A função do usuário determina o seu acesso a guias, recursos, registros e apresentações de página.

OBSERVAÇÃO: você pode importar seus registros de usuário usando o assistente de importação. Para obter mais informações sobre esta opção, consulte [Ferramentas de importação e exportação](#) (na página 1393).

Sobre informações de conexão para novos usuários

Para conectar ao Oracle CRM On Demand, um novo usuário deve ter uma URL temporária para o Oracle CRM On Demand e uma senha temporária. Você pode solicitar que o Oracle CRM On Demand envie as informações de conexão ao usuário no momento em que criar a conta do usuário, ou você poderá fazer isso em outra ocasião, da seguinte forma:

- [n](#) Se você deseja enviar as informações de conexão quando configurar a conta do usuário, marque a caixa de seleção do e-mail no registro do usuário antes de salvar o registro pela primeira vez.

Dependendo se você usar o botão Adição rápida ou Adicionar usuário para criar o registro do usuário, as caixas de seleção de e-mail serão denominadas da seguinte forma:

- [n](#) A caixa de seleção E-mail na página Adição rápida
- [n](#) A caixa de seleção Senha de e-mail temporária quando eu clico em Salvar na página Usuário - Edição

Marque a caixa de seleção antes de salvar o registro pela primeira vez se você desejar que as informações sejam enviadas ao usuário imediatamente. As informações de conexão são enviadas ao usuário por e-mail, em duas partes:

- n Um e-mail contém uma URL temporária.
- n O segundo e-mail contém uma senha temporária e os detalhes do ID de conexão do usuário.
- n Se você desejar enviar as informações de conexão ao usuário posteriormente, não marque a caixa de seleção de e-mail quando criar o registro do usuário.

Mais tarde, quando desejar enviar as informações de conexão ao usuário, você poderá solicitar que o Oracle CRM On Demand envie as informações clicando no botão Redefinir senha no registro do usuário. Quando você clica no botão Redefinir senha, as informações de conexão são enviadas ao usuário por e-mail, em duas partes:

- n Um e-mail contém uma URL temporária.
- n O segundo e-mail contém uma senha temporária.

Nesse caso, o e-mail não inclui detalhes do ID de conexão do usuário.

Sobre Exclusão de usuários

Você não pode excluir usuários. Quando um funcionário sair de sua empresa, altere o status dele para Inativo.

Antes de começar. Para configurar usuários na empresa, sua função deve incluir o privilégio Gerenciar usuários e acesso.

Para configurar um usuário

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique no link global Administração.
- 2 Na seção Controles de gerenciamento e acesso de usuário, clique no link Controles de gerenciamento e acesso de usuário.
- 3 Na página Controles de gerenciamento e acesso de usuário, clique no link Gerenciamento de usuários.
- 4 Na página Lista de usuários, execute um dos seguintes procedimentos:
 - n Para adicionar um novo usuário, clique em Novo usuário.
 - n Para adicionar vários usuários rapidamente, clique em Adição rápida.

A página Adição rápida é aberta e você pode especificar as informações necessárias e limitadas de cada usuário. Por exemplo, ela não permite especificar a hierarquia de subordinação.

OBSERVAÇÃO: você não poderá usar o método Adição rápida se tiver definido algum outro campo Usuário obrigatório, além daqueles na página Adição rápida.

Depois de especificar as informações na janela Adição rápida, clique em Salvar. A página Lista de usuários é aberta.

n Para editar as informações de um usuário, clique no sobrenome do usuário e, na página Usuário - Detalhes, clique no botão Editar.

5 Na página Usuário - Edição, preencha as informações. Para obter mais informações, consulte [Usuário - Campos](#) (na página 1208).

6 Salve o registro.

DICA: você pode limitar os registros do usuário que consegue ver criando listas filtradas. Para obter instruções, consulte [Trabalhando com listas](#) (na página 74).

Para abrir uma lista filtrada para usuários

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique no link global Administração.
- 2 Na seção Controles de gerenciamento e acesso de usuário, clique no link Controles de gerenciamento e acesso de usuário.
- 3 Na página Controles de gerenciamento e acesso de usuário, clique no link Gerenciamento de usuários.
- 4 Na página Lista de usuários, selecione uma opção na lista suspensa.

Usuário - Campos

Ao configurar um usuário, os seguintes três campos requerem atenção especial:







- n Status
- n Superior hierárquico
- n Função




As entradas para esses campos determinam o que o usuário pode acessar, exibir e fazer.

Esta tabela descreve algumas informações dos campos para os usuários. Para ver todos os campos listados nessa tabela, sua função deve incluir o privilégio Gerenciar usuários e acesso. Alguns campos são somente leitura. Além disso, os campos que você vê podem diferir, dependendo da maneira que você acessa a página Usuário - Detalhes, navegando da página Lista de usuários ou fazendo drill-down em um nome de usuário em um registro. Essas diferenças ocorrem porque diferentes apresentações de página são usadas para essas páginas de detalhes. Para obter mais informações sobre apresentações de página do usuário, consulte [Sobre apresentações de página do usuário](#) (consulte "Sobre apresentações de página de usuário" na página 1216).

Campo	Descrição
Seção Informações-chave sobre usuário	
Status	O status indica se o usuário está ativo ou inativo. Para obter informações sobre a sequência de configuração de senhas dos usuários e de ativação de usuários, consulte Configurando usuários (na página 1206) e Redefinindo todas as senhas (na página 1102).

	OBSERVAÇÃO: o Oracle CRM On Demand não permite excluir usuários. Quando um funcionário sair da sua empresa, altere o Status desse usuário para Inativo.
Superior hierárquico	O gerente do usuário. Cada usuário deve ser subordinado a um gerente para fins de relatórios e previsões.
Organização do parceiro	<p>O nome da organização do parceiro a que o usuário pertence. Esse campo é preenchido somente para usuários que são membros de uma organização do parceiro.</p> <p>OBSERVAÇÃO: usuários que são membros de uma organização do parceiro e têm o privilégio Gerenciar usuários na Organização do parceiro em sua função podem adicionar outros membros de sua organização do parceiro como usuários no Oracle CRM On Demand. Se a sua função de usuário permitir configurar usuários que fazem parte da sua organização do parceiro, esse campo será somente leitura.</p>
Função	A função atribuída ao usuário. Para obter informações sobre funções, consulte Gestão de funções (na página 1268).
Grupo principal	O grupo a que esse usuário foi adicionado. Somente leitura.
Livro padrão para o Analytics	(Opcional) O livro do usuário ou o livro personalizado que o usuário vê por padrão no seletor Livro da Página inicial de relatórios e da Página inicial de painéis. Essa configuração do registro de usuário não limita o acesso do usuários aos dados. O usuário pode selecionar um livro diferente no seletor Livro.
Livro padrão	(Opcional) O livro do usuário ou o livro personalizado que o usuário vê por padrão no seletor Livro ao trabalhar em qualquer área que não seja a guia Relatórios. Essa configuração do registro de usuário não limita o acesso do usuários aos registros. O usuário pode selecionar um livro diferente no seletor Livro.
Seção Usuário - Informações detalhadas	
Alias	<p>Um identificador abreviado para o usuário; por exemplo, o nome ou apelido preferido do usuário.</p> <p>Se você adicionar usuários por meio da página Adição rápida, todos os caracteres antes do sinal</p>

	de arroba (@) no endereço de e-mail se tornarão o apelido.
ID do usuário	<p>Um identificador exclusivo do sistema para o usuário se conectar ao Oracle CRM On Demand.</p> <p>O número máximo de caracteres que um ID do usuário pode conter é 50. Um ID do usuário não pode conter espaços nem nenhum dos seguintes caracteres especiais:</p> <ul style="list-style-type: none">  Asterisco (*)  Barra invertida (\)  Cerquilha (#)  Ponto de interrogação (?)  Barra (/)  Til (~)
E-mail	<p>O endereço de e-mail completo para o usuário, como isample@companysample.com. Os usuários devem ter um endereço de e-mail válido para que o acesso ao Oracle CRM On Demand seja concedido.</p> <p>O número máximo de caracteres que um endereço de e-mail pode conter é 100.</p>
ID de conexão do usuário	Campo somente leitura. Esse valor é uma combinação do ID de conexão corporativo e ID do usuário e é um identificador exclusivo do sistema para o usuário se conectar ao Oracle CRM On Demand.
Preferências de contato	
Nunca chamar	Se esta caixa de seleção estiver marcada, o usuário não receberá chamadas do Oracle CRM On Demand Marketing.
Nunca enviar correspondências	Se esta caixa de seleção estiver marcada, o usuário não receberá cartas ou catálogos do Oracle CRM On Demand Marketing.
Nunca enviar e-mails	Se esta caixa de seleção estiver marcada, o usuário não receberá e-mails do Oracle CRM On Demand Marketing.
Sempre enviar alertas críticos	Se esta caixa de seleção estiver marcada, o usuário receberá e-mails contendo informações importantes do Oracle CRM On Demand. Essas

	<p>mensagens incluem:</p> <ul style="list-style-type: none">  Informações essenciais sobre atualizações do produto e alterações de serviço referentes ao Oracle CRM On Demand e a produtos relacionados  Instruções e programações de atualização para novas versões importantes  Prioridade alta ou comunicação de emergência para complementar processos normais de suporte (por exemplo, no caso de uma falha de hardware) <p>Somente administradores de empresa podem atualizar essa caixa de seleção para os usuários. Os contatos principais têm essa caixa de seleção ativada automaticamente.</p> <p>OBSERVAÇÃO: essa caixa de seleção não é usada para determinar quais usuários recebem os alertas do sistema emitidos pelo Oracle CRM On Demand Customer Care, como lembretes da próxima manutenção programada.</p>
--	---

Seção Usuário - Informações geográficas

Idioma, Parâmetros regionais, Moeda, Fuso horário	Se você não definir valores nesses campos, os valores padrão configurados para a empresa serão usados. Você pode alterar os valores referentes ao usuário. Os usuários também poderão substituir essas configurações quando editarem suas preferências pessoais.
---	--

Usuário - Informações de segurança

Áreas de assunto de relatório	Esta configuração define a visibilidade para registros da área de assunto em tempo real no Oracle CRM On Demand Answers. Os valores permitidos são: Visibilidade do gerente e Visibilidade da equipe. Se você não definir um valor nesse campo, o valor padrão configurado para a empresa será usado. Você pode alterar o valor referente ao usuário. Os usuários também poderão substituir essa configuração quando editarem suas preferências pessoais.
Áreas de assunto histórico	Esta configuração define a visibilidade para registros históricos da área de assunto no Oracle CRM On Demand Answers. Os valores permitidos são: Visibilidade do gerente, Visibilidade da equipe

	<p>e Visibilidade total. Se você não definir um valor nesse campo, a configuração padrão para a empresa será usada. Você pode alterar o valor referente ao usuário. Os usuários também poderão substituir essa configuração quando editarem suas preferências pessoais. Os valores permitidos são:</p> <ul style="list-style-type: none"> n Visibilidade do gerente. Permite que o usuário veja os dados pertencentes ao usuário e os dados pertencentes aos subordinados do usuário. n Visibilidade da equipe. Permite que o usuário veja os dados pertencentes ao usuário e os dados compartilhados com o usuário pelas equipes. n Visibilidade total. Permite que o usuário veja os dados pertencentes e compartilhados com o usuário e os dados pertencentes e compartilhados com os subordinados do usuário.
Item com base em função pode ler todos os registros	<p>Esta configuração determinará se o Oracle CRM On Demand Reports usa a configuração Pode ler todos os registros. A configuração Pode ler todos os registros determina se uma função de usuário específica tem visibilidade para todos os registros de um dado objeto (por exemplo, Conta, Oportunidade, Contato, e assim por diante) no Oracle CRM On Demand. Essa configuração é definida na página de acesso ao tipo de registro no Assistente de gestão de funções. Se a configuração Item com base em função pode ler todos os registros estiver ativada em qualquer objeto de uma função de usuário, esse usuário também poderá ver todos os registros referentes a esse objeto específico no Oracle CRM On Demand Reports.</p>
ID exclusivo externo	<p>Um valor obtido de um sistema externo que identifica o registro de usuário correspondente no sistema externo.</p>
ID de integração	<p>Um valor obtido de um sistema externo para ajudar a identificar qualquer relacionamento entre o usuário e os dados integrados.</p>
Identificador externo para conexão única	<p>Se a sua empresa estiver configurada para usar a conexão única, o administrador da empresa poderá usar este campo durante o mapeamento dos usuários no Oracle CRM On Demand para um sistema externo, em vez de usar o campo ID de</p>

	<p>conexão do usuário.</p> <p>Quando os usuários exibem seus perfis pessoais, o campo é somente leitura.</p>
Tipo de autenticação	<p>Determina como o usuário se conecta ao Oracle CRM On Demand.</p> <p>Se o tipo de autenticação no nível da empresa não for ID/SENHA us. ou Aut. unif. SSO, este campo será somente leitura no registro do usuário. Se o tipo de autenticação no nível da empresa for ID/SENHA us. ou Aut. unif. SSO, os administradores da empresa poderão selecionar um valor ou deixar o campo em branco no registro do usuário da seguinte maneira:</p> <ul style="list-style-type: none"> n Somente ID/senha. Se esse valor for selecionado, o usuário deverá se conectar usando seu ID de conexão e sua senha de usuário do Oracle CRM On Demand. n Somente aut. unificada SSO. Se esse valor for selecionado, o usuário deverá se conectar usando o mecanismo de autenticação unificada da sua empresa. Quando esse valor for selecionado, o usuário não poderá se conectar usando uma ID de conexão e uma senha de usuário do Oracle CRM On Demand. n ID/SENHA us. ou Aut. unif. SSO. Se esse valor for selecionado, o usuário poderá se conectar usando sua ID de conexão de usuário e senha do Oracle CRM On Demand ou o método de autenticação unificada da empresa. n Em branco. Se esse campo estiver em branco no perfil do usuário, a configuração Tipo de autenticação no nível da empresa será utilizada para o usuário. <p>Quando os usuários exibem seus perfis pessoais, o campo é somente leitura.</p> <p>Para obter mais informações sobre como configurar o tipo de autenticação no nível da empresa, consulte Configurando seu perfil da empresa e os padrões globais (na página 1079).</p>
Seção Configurações de comunicação	
Exibir janela pop-up de discagem com um clique	<p>Esta caixa de seleção se destina a usuários configurados com o Oracle Contact On Demand. O Oracle Contact On Demand converte números de telefone em links nos quais é possível clicar nas páginas Lista e Detalhes. Se você marcar a caixa</p>

	de seleção Exibir janela pop-up de discagem com um clique para o usuário, quando o usuário clicar no link de um número de telefone será mostrada uma janela de Discagem com um clique antes do sistema de telefonia do Oracle Contact On Demand fazer a chamada.
Exibir Comunicação - Página inicial - Caixa de Entrada para	Selecione um valor no menu para determinar o período durante o qual a Comunicação - Página inicial - Caixa de Entrada exibe atividades para o usuário, por exemplo, Mês passado, Ontem etc. Quanto menor for o período, menor será o número de atividades de comunicação exibido. Se você marcar Tudo no menu ou deixá-lo em branco, a página Comunicação exibirá todas as comunicações. O usuário deve desconectar e conectar novamente para que uma alteração feita nessa configuração entre em vigor.
Exibir as atividades concluídas recentemente da página inicial de comunicação para	Selecione um valor no menu para determinar o período durante o qual a Comunicação - Página inicial - Caixa de Entrada exibe atividades recém-concluídas para o usuário, por exemplo, Mês passado, Ontem etc. Quanto menor for o período, menor será o número de atividades de comunicação exibido. Se você marcar Tudo no menu ou deixá-lo em branco, a página Comunicação exibirá todas as atividades. O usuário deve desconectar e conectar novamente para que uma alteração feita nessa configuração entre em vigor.
Seção Informações adicionais	
Nome do tema	<p>Se você definir um valor nesse campo, o tema padrão da empresa será usado. Você pode substituir o padrão clicando na lista suspensa Nome do tema e selecionando o tema desejado para o usuário. Os usuários também poderão substituir essa configuração quando editarem suas preferências pessoais.</p> <p>OBSERVAÇÃO: os temas não têm efeito sobre o comportamento do Oracle CRM On Demand. Se sua função do usuário tiver o privilégio adequado, você poderá criar novos temas, de acordo com os requisitos da empresa. Para obter mais informações sobre temas, consulte Criando novos temas (na página 1187).</p>
Tipo de registro de pesquisa padrão	O tipo de registro que aparece na lista de opções de pesquisa na Barra de ação quando o usuário se conecta ao Oracle CRM On Demand.

Mostrar a página de boas-vindas ao conectar	<p>Para impedir que a página de boas-vindas seja exibida toda vez que o usuário se conecta ao Oracle CRM On Demand, desmarque esse campo.</p> <p>OBSERVAÇÃO: os usuários também poderão desmarcar o campo na página Bem-vindo quando se conectarem pela primeira vez.</p>
Ativar sincronização dos contatos da equipe	Determina se o Oracle PIM Sync On Demand inclui a sincronização de contatos que o usuário possui, bem como todos os contatos aos quais o usuário tem acesso via Equipes de contato. A seleção desta opção impede que sejam criadas duplicatas, pois cada membro da equipe está sincronizando novamente para o mesmo registro de contato no Oracle CRM On Demand.
Limite de aprovação do fundo	<p>Este campo é para usuários do Oracle CRM On Demand High Tech Edition e do Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition.</p> <p>O valor que esse usuário pode aprovar para cada solicitação de fundos ao configurar o status para Demanda aprovada. Se o usuário tentar exceder esse limite, será exibida uma mensagem de erro e o Oracle CRM On Demand impedirá a aprovação da solicitação de fundos.</p>
Ativar animação	Determina se a exibição de observações na Central de mensagens e nas páginas Detalhes do registro é animada.
Modo de visualização de registro	<p>O modo de visualização de registro do usuário. Dependendo da configuração aqui, a janela de visualização abre quando o usuário para o ponteiro do mouse sobre um link para um registro ou quando o usuário clica em um ícone de visualização exibido quando o ponteiro é passado sobre um link para um registro. A janela de visualização mostra a primeira seção da página Detalhes do registro. A seleção de Desativar nesse campo desativa a funcionalidade de visualização do registro para o usuário.</p> <p>A configuração de visualização do registro pode ser especificada no nível da empresa e no nível do usuário. A configuração no nível do usuário substitui a configuração padrão para a empresa. Se este campo estiver em branco, a configuração padrão de visualização do registro referente à empresa será usada. Os usuários poderão alterar essa configuração quando editarem suas preferências pessoais.</p>

Exibição superior	<p>Se esta caixa de seleção estiver marcada, o usuário verá links para as seções de informações relacionadas em uma página de detalhes, na parte inferior da janela do navegador. Os links permitem que o usuário ignore uma seção de informações relacionadas sem precisar rolar a página para baixo.</p> <p>A configuração da exibição superior pode ser especificada no nível da empresa e no nível do usuário. A configuração no nível do usuário substitui a configuração padrão para a empresa. Se este campo estiver em branco, a configuração padrão de exibição superior referente à empresa será usada. Os usuários poderão alterar essa configuração quando editarem suas preferências pessoais.</p>
-------------------	---

OBSERVAÇÃO: os usuários que têm os privilégios adequados (geralmente, o administrador da empresa) podem indicar usuários delegados para outros usuários. Os usuários também indicam usuários delegados para eles mesmos. Para obter mais informações sobre a adição de delegação de usuários, consulte [Sobre a delegação de usuário](#) (consulte "Sobre delegação de usuário" na página 1221) e [Adicionando delegados para usuários \(administrador\)](#) (na página 1222).

Sobre apresentações de página de usuário

É possível definir apresentações de página separadas que correspondem a diferentes visualizações de detalhes do usuário no Oracle CRM On Demand.

As apresentações de página de usuário a seguir estão disponíveis na página Personalização do aplicativo do usuário:

- Apresentação da página do usuário.** Usada para a página de detalhes do usuário exibida quando você faz drill-down em um nome de usuário em um registro ou nas listas Exibidos recentemente ou Favoritos. Todos na empresa podem ver essa apresentação.
- Apresentação da página Administração de usuários.** Usada para a página de detalhes do usuário exibida na página Lista de usuários nos Controles de gerenciamento e acesso de usuário. Somente os administradores da empresa podem ver essa apresentação.
- Apresentação da página Proprietário do usuário.** Usada para a página de detalhes pessoais em Minha configuração. Somente o usuário conectado e os administradores podem ver essa apresentação.
- Apresentação da página Administração de parceiro.** Usada para a página de detalhes do usuário quando o usuário do parceiro acessa a página de detalhes do usuário a partir do link Administração própria do parceiro. Para acessar o link Administração própria do parceiro, os usuários do parceiro devem ter o privilégio Gerenciar usuários na Organização parceira.

Os usuários podem controlar a apresentação das informações relacionadas que aparecem nas páginas de detalhes com base nas apresentações das páginas Administração de usuários e Proprietário do usuário, mas eles não podem fazer isso para as páginas de detalhes baseadas na apresentação da página do usuário. Os usuários podem controlar a apresentação navegando até Minha configuração, Apresentação pessoal e Apresentação de administração de usuários. Se preferirem, os usuários podem navegar até Minha configuração, Apresentação pessoal e Apresentação de perfil pessoal, conforme descrito em [Alterando sua](#)

[apresentação da página de detalhes](#) (consulte "[Alterando a apresentação da página de detalhes](#)" na página 675).

Para as páginas de detalhes baseadas na apresentação da página do usuário, não existe nenhum link Editar apresentação como existe para as páginas de detalhes baseadas nas apresentações das páginas Administração de usuários e Proprietário do usuário.

As apresentações separadas de páginas de usuário são úteis quando você tem campos de usuário que contêm dados particulares. Nesse caso, você não quer que os usuários vejam campos particulares quando fazem drill-down em um nome de usuário de um registro. Desse modo, você pode incluir os campos particulares na apresentação da página Proprietário do usuário e na apresentação da página Administração de usuários, mas não na apresentação da página do usuário.

As apresentações de página são atribuídas a determinadas funções. Desse modo, ao atribuir as apresentações de página apropriadas a uma função, você garante que os usuários com essa função não possam ver nenhum campo particular indevido.

Os exemplos a seguir mostram tipos de campo que podem ser rastreados como campos particulares para determinadas funções:

- n Representante comercial interno
 - n Número de leads qualificados que não são rejeitados
 - n Número de leads contatados por mês
- n Representante comercial
 - n Custo para converter lead em cliente
- n Gerente de marketing
 - n Eficiência da campanha (valor gasto em comparação com o valor da receita)
- n Gerente de vendas regional
 - n Número de clientes perdidos por trimestre
 - n Volume de receita perdida para concorrentes regionais

As apresentações separadas de páginas de usuário também são úteis quando você quer definir os campos como somente leitura para alguns usuários. Nesse caso, você pode disponibilizar os campos como somente leitura na apresentação da página Proprietário do usuário para as funções de usuário que não devem ter permissão para editar os campos.

Para obter mais informações sobre como criar apresentações de página, consulte [Personalizando apresentações de páginas estáticas](#) (consulte "[Personalizando apresentações de página estáticas](#)" na página 1148); para obter informações sobre como configurar funções, consulte [Adicionando funções](#) (na página 1274).

Configurando cotas de vendas de usuários

Se os representantes de vendas usarem o Oracle CRM On Demand para gerenciar suas previsões, suas cotas deverão estar configuradas. Os representantes de vendas podem configurar suas próprias cotas ou, como um administrador, você pode criar cotas para eles.

Esta seção descreve o procedimento para o administrador configurar cotas de um usuário.

Para configurar a cota de um usuário

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique no link global Administração.
- 2 Na seção Controles de gerenciamento e acesso de usuário, clique no link Controles de gerenciamento e acesso de usuário.
- 3 Na página Controles de gerenciamento e acesso de usuário, clique no link Gerenciamento de usuários.
- 4 Na página Lista de usuários, clique no link Sobrenome do usuário cuja cota você deseja configurar.
- 5 Na página Usuário - Detalhes, role para baixo na seção Cotas e execute um dos seguintes procedimentos:
 - n Clique no botão Nova cota.
 - n Clique no link Editar da cota que você deseja editar.
- 6 Na página Editar cota, preencha os campos.
 - n Para distribuir uma cota anual igualmente no ano fiscal, insira o valor no campo Cota total e clique em Distribuir.
 - n Para adicionar também as cotas mensais, informe um valor para cada mês e clique em Somar.
- 7 Salve o registro.

Configurando livros padrão por tipo de registro para um usuário

Você pode determinar qual livro o usuário deve ver por padrão no Seletor de livros para cada tipo de registro. A configuração do registro do usuário não limita o acesso do usuário aos registros: o usuário pode selecionar um livro diferente no Seletor de livros.

O procedimento a seguir descreve como configurar livros padrão por tipo de registro para um usuário.

Para configurar livros padrão por tipo de registro para um usuário

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique no link global Administração.
- 2 Na seção Controles de gerenciamento e acesso de usuário, clique no link Controles de gerenciamento e acesso de usuário.
- 3 Na página Controles de gerenciamento de acesso de usuário, clique em Gerenciamento de usuários.
- 4 Na página Lista de usuários, clique no link Sobrenome do usuário cujos livros padrão deseja configurar.
- 5 Na página de detalhes do usuário, vá até a seção Livro padrão por tipo de registro e faça o seguinte:
 - a Clique em Novo para adicionar um livro padrão para um tipo de registro.
 - b Clique no link Editar do livro padrão que deseja alterar.

- 6 Na página Adicionar livro padrão por tipo de registro, selecione o tipo de registro e a configuração de livro.
- 7 Salve as alterações.

Alterando o ID de um usuário

Você pode alterar o ID de um usuário.

O número máximo de caracteres que um ID do usuário pode conter é 50. Um ID do usuário não pode conter espaços nem nenhum dos seguintes caracteres especiais:

- n Asterisco (*)
- n Barra invertida (\)
- n Cerquilha (#)
- n Ponto de interrogação (?)
- n Barra (/)
- n Til (~)

Antes de começar. Para executar este procedimento, sua função deve incluir o privilégio Gerenciar usuários e acesso. Para permitir que os usuários alterem o endereço de e-mail ou o ID, você deve configurar o recurso Controle de conexão e senha. Para obter instruções, consulte [Definindo controles de senhas da sua empresa](#) (na página 1093).

Para alterar o ID de um usuário

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique no link global Admin.
- 2 Na seção Controles de gerenciamento e acesso de usuário, clique no link Controles de gerenciamento e acesso de usuário.
- 3 Na página Controles de gerenciamento de acesso de usuário, clique no link Gerenciamento de usuários.
- 4 Na página Lista de usuários, clique no link Sobrenome do usuário.
- 5 Na página Usuário - Detalhes, clique em Editar.
- 6 Na página Usuário - Edição, edite o campo ID de usuário.
- 7 Salve o registro.
- 8 Na barra de título, clique no botão Redefinir senha. O usuário receberá duas mensagens de e-mail:
 - n Uma com senha temporária, que é válida por três dias.
 - n Uma com URL temporária para o Oracle CRM On Demand. O usuário pode usar a senha temporária para se conectar e criar uma nova senha.

Redefinindo senha de um usuário

No Oracle CRM On Demand, os usuários devem fornecer respostas para, no mínimo, duas perguntas de segurança. Essas perguntas e respostas poderão ser usadas posteriormente se os usuários esquecerem suas senhas. Se os usuários não lembrarem suas perguntas de segurança ou se estiverem bloqueados e quiserem acesso imediato, você poderá redefinir sua senha.

OBSERVAÇÃO: este procedimento tem o mesmo efeito que marcar a caixa de seleção Senha de e-mail temporária quando eu clico em Salvar na página Usuário - Edição. Você deve configurar a função de usuário e as informações relacionadas antes de enviar a senha temporária por email.

Antes de começar. Para executar este procedimento, sua função deve incluir o privilégio Gerenciar usuários e acesso.

Para redefinir a senha de um usuário

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique no link global Administração.
- 2 Na seção Controles de gerenciamento e acesso de usuário, clique no link Controles de gerenciamento e acesso de usuário.
- 3 Na página Controles de gerenciamento e acesso de usuário, clique no link Gerenciamento de usuários.
- 4 Na página Lista de usuários, clique no link Sobrenome do usuário cuja senha você deseja redefinir.
- 5 Na barra de título da página Usuário - Detalhes, clique no botão Redefinir senha.

A senha existente do usuário é substituída por uma nova senha temporária. A nova senha temporária é enviada ao usuário por e-mail.

OBSERVAÇÃO: este evento é registrado na seção Histórico de conexões da página Usuário - Detalhes.

Revisando a atividade de conexão de um usuário

Você pode revisar o histórico de conexão de cada usuário na sua empresa.

Antes de começar. Para executar este procedimento, sua função deve incluir o privilégio Gerenciar usuários e acesso.

Para revisar a atividade de conexão de um usuário

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique no link global Administração.
- 2 Na seção Controles de gerenciamento e acesso de usuário, clique no link Controles de gerenciamento e acesso de usuário.
- 3 Na página Controles de gerenciamento e acesso de usuário, clique no link Gerenciamento de usuários.

- 4 Na página Lista de usuários, clique no link Sobrenome do usuário cuja atividade de conexão você deseja exibir.
- 5 Para revisar a atividade de conexão do usuário, role para baixo até a seção Histórico de conexão.

Revisando atividades relacionadas à segurança para usuários

A seção de informações relacionadas Auditoria no registro do usuário captura detalhes das atividades relacionadas à segurança, como quando a senha do usuário foi definida inicialmente e quando a senha foi redefinida.

OBSERVAÇÃO: também é possível configurar uma trilha de auditoria no nível do campo para registros de usuário. Para obter informações sobre como personalizar trilhas de auditoria para tipos de registro, consulte [Personalizando a trilha de auditoria](#) (na página 1162). Você também pode exibir informações de trilha de auditoria para usuários na Trilha de auditoria principal. Para obter mais informações, consulte [Revisando alterações de trilha de auditoria com a Trilha de auditoria principal](#) (na página 1110).

Antes de começar. Para você realizar esse procedimento, sua função deve incluir o privilégio Gerenciar usuários e acesso.

Para revisar atividades relacionadas à segurança para um usuário

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique no link global Administração.
- 2 Na seção Controles de gerenciamento e acesso de usuário, clique no link Controles de gerenciamento e acesso de usuário.
- 3 Na página Controles de gerenciamento de acesso de usuário, clique no link Gerenciamento de usuários.
- 4 Na página Lista de usuários, clique no link Sobrenome do usuário que deseja visualizar.
- 5 Role até a seção Auditoria para revisar detalhes das atividades relacionadas à segurança no registro do usuário.

Sobre delegação de usuário

Quando o recurso Usuários delegados estiver ativado, os usuários poderão delegar acesso de proprietário de seus registros a outros usuários. Além disso, os usuários com os privilégios apropriados (normalmente o administrador da empresa) podem designar delegados para outros usuários. O recurso Usuários delegados é controlado pelo uso das seguintes caixas de seleção na página de perfil da empresa:

- ☐ Visibilidade do gerente ativada
- ☐ Exibir Seletor de livros

Para que o recurso Usuários delegados funcione, essas duas caixas de seleção devem ser marcadas. Além disso, a seção de informações relacionadas aos usuários delegados deve estar disponível nas apresentações de página relevantes para a função do usuário ou administrador do seguinte modo:

- n Para permitir que o usuário designe delegados, a seção de informações relacionadas aos usuários delegados deve estar disponível na apresentação da página Proprietário do usuário para a função do usuário.
- n Para permitir que os administradores designem delegados para outros usuários, a seção de informações relacionadas aos usuários delegados deve estar disponível na apresentação da página Administração de usuários para a função do administrador.

Ao designar usuários delegados, observe as seguintes informações:

- n O campo Função de usuário delegado não está relacionado de modo algum à função do usuário ou ao acesso aos dados. Ele é uma lista de opções que o administrador da empresa pode definir para classificar os delegados do usuário. Essa lista de opções não tem nenhum valor padrão. O administrador da empresa pode personalizá-la conforme necessário na página de configuração do campo Usuários delegados. Para obter mais informações sobre como personalizar listas de opções, consulte [Alterando valores da lista de opções](#) (na página 1144).
- n Os usuários delegados obtêm o acesso de proprietário do usuário principal aos registros que o usuário principal possui ou aos quais tem acesso por meio de equipes ou grupos. Os usuários delegados não têm o acesso padrão de usuário principal aos registros.
- n Para qualquer tipo de registro, o usuário delegado deve ter a opção Possui acesso ativada em sua função de usuário para ver os registros desse tipo usando o acesso delegado. De modo semelhante, o usuário delegado deve ter ativada a opção Pode criar em sua função de usuário para um tipo de registro a fim de criar registros desse tipo.
- n Os usuários delegados podem usar a opção Incluir subitens no Seletor de livros para ver todos os seus próprios registros e os registros do usuário principal em listas. Se preferirem, eles podem selecionar seu próprio nome para ver somente os registros aos quais têm acesso por meio de propriedade, função, equipe etc. Além disso, eles podem selecionar o nome do usuário principal para ver somente os registros que o usuário principal possui ou pode acessar por meio de uma equipe ou um grupo.
- n O nível de acesso aos dados do usuário delegado (isto é, Visibilidade do gerente, Visibilidade da equipe ou Visibilidade total) para de áreas de assunto de relatório e áreas de assunto histórico continua a ser aplicado, mesmo quando o usuário delegado está observando dados delegados por um usuário principal.

Adicionando delegados para usuários (administrador)

Como administrador da empresa, você pode designar usuários como delegados para outros usuários. Para obter mais informações sobre como funciona a delegação de usuário, consulte [Sobre delegação de usuário](#) (na página 1221).

OBSERVAÇÃO: os usuários também podem designar usuários delegados para si mesmos na página Perfil pessoal. Para obter mais informações sobre como os usuários podem designar delegados, consulte [Adicionando usuários delegados](#) (na página 673).

Antes de começar. Para você realizar esse procedimento, sua função deve incluir os seguintes privilégios:

- n Gerenciar usuários e acesso
- n Gerenciar usuários e acesso - Gerenciar usuários delegados

Além disso, a seção de informações relacionadas aos usuários delegados deve estar disponível na apresentação da página Administração de usuários para sua função. Uma das seguintes situações pode ocorrer:

- n** Se a seção Usuários delegados não estiver disponível na página de detalhes do usuário, clique em Editar apresentação e mova a seção Usuários delegados para a seção Informações relacionadas exibidas.
- n** Se a seção Usuários delegados não for mostrada na seção Informações relacionadas disponíveis da página Apresentação de administração de usuários, adicione a seção de informações relacionadas aos usuários delegados à apresentação da página Administração de usuários para sua função.

Para adicionar usuários delegados

- 1** No canto superior direito de qualquer página, clique no link global Administração.
- 2** Na seção Controles de gerenciamento e acesso de usuário, clique em Controles de gerenciamento e acesso de usuário.
- 3** Na página Controles de gerenciamento de acesso de usuário, clique em Gerenciamento de usuários.
- 4** Na página Lista de usuários, clique no Sobrenome do usuário a quem deseja adicionar delegados.
- 5** Na página de detalhes do usuário, vá até a seção Usuários delegados e clique em Adicionar na barra de título dessa seção.
- 6** Na página Edição de usuários delegados, clique no ícone Pesquisar.
- 7** Na janela Pesquisar, selecione o usuário que deseja definir como delegado.
- 8** Se as funções de usuário delegado estiverem definidas, selecione a função na lista.
- 9** Salve o registro.

Criando períodos do estoque para usuários

Este tópico é específico do Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition. Você deve criar um período de estoque para cada representante comercial que usa o Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition. Faça isso somente uma vez para cada representante comercial. Você pode criar períodos de estoque manualmente ou usando a função de importação no Oracle CRM On Demand.

OBSERVAÇÃO: normalmente, os períodos de estoque são preenchidos por meio da função de importação quando o Oracle CRM On Demand é configurado pela primeira vez para uma empresa.

Depois de você criar o período de estoque inicial para um representante comercial, sempre que um período de estoque for fechado para o representante comercial, um novo período de estoque será criado automaticamente.

Antes de começar. Para você realizar esse procedimento, sua função deve incluir o privilégio Gerenciar usuários e acesso.

Para criar um período de estoque para um usuário

- 1** No canto superior direito de qualquer página, clique no link global Administração.

- 2 Na seção Controles de gerenciamento e acesso de usuário, clique no link Controles de gerenciamento e acesso de usuário.
- 3 Na página Controles de gerenciamento de acesso de usuário, clique no link Gerenciamento de usuários.
- 4 Na página Lista de usuários, clique no link Sobrenome do usuário.
- 5 Na página de detalhes do usuário, clique em Novo período do estoque.

A data de início do período de estoque é a data atual por padrão.

OBSERVAÇÃO: o Oracle CRM On Demand não exibe uma mensagem para confirmar que o período de estoque foi criado para o usuário, e a página de detalhes do usuário continua aberta. Se desejar verificar se o período de estoque foi criado, clique na guia Período de estoque e visualize a lista dos períodos de estoque modificados recentemente.

Desativando usuários

Você não pode excluir um usuário. Em vez disso, é preciso tornar o usuário inativo. Você não precisa de licenças para usuários inativos.

Antes de começar. Para executar este procedimento, sua função deve incluir o privilégio Gerenciar usuários e acesso.

Para desativar um usuário

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique no link global Administração.
- 2 Na seção Controles de gerenciamento e acesso de usuário, clique no link Controles de gerenciamento e acesso de usuário.
- 3 Na página Controles de gerenciamento e acesso de usuário, clique no link Gerenciamento de usuários.
- 4 Na Lista de usuários, clique no link Sobrenome do usuário que você deseja remover do sistema.
- 5 Na página Usuário - Detalhes, clique no botão Editar.
- 6 Na página Usuário - Edição, na seção Informações-chave sobre o usuário, selecione Inativo no campo Status.
- 7 Salve o registro.

Administração própria do parceiro

Os administradores da empresa podem configurar um ou mais usuários em uma organização do parceiro como administradores do parceiro no Oracle CRM On Demand. Os administradores do parceiro podem executar um conjunto limitado de tarefas de gerenciamento do usuário, como configurar membros de sua organização como usuários do Oracle CRM On Demand, editar esses registros do usuário e redefinir senhas ou alterar os

IDs do usuário para tais usuários. Os administradores do parceiro gerenciam esses usuários nas páginas de administração própria do Oracle CRM On Demand.

O acesso às páginas de administração própria é controlado pelo privilégio Gerenciar usuários na Organização do parceiro.

OBSERVAÇÃO: os administradores da empresa concedem o privilégio Gerenciar usuários na Organização do parceiro aos membros das organizações do parceiro. Este privilégio não é concedido aos usuários na empresa do responsável pela marca.

Para obter informações sobre como configurar os administradores do parceiro, consulte [Processo de Configuração dos Administradores do parceiro \(Administrador\)](#) (na página 1225). Para obter informações sobre como gerenciar usuários nas páginas de administração própria do parceiro, consulte [Gerenciando usuários na organização do parceiro \(Parceiros\)](#) (consulte "[Gerenciando usuários em sua Organização do parceiro \(Parceiros\)](#)" na página 1226).

Processo de configuração dos administradores do parceiro (Administrador)

O privilégio que controla o acesso às páginas de administração própria do parceiro é Gerenciar usuários na Organização do parceiro. Este privilégio permite que os administradores do parceiro trabalhem com registros do usuário somente de membro de sua própria organização do parceiro. Os administradores do parceiro não precisam e não devem ter o privilégio Gerenciar usuários e acesso, porque esse privilégio permite que o administrador do parceiro visualize e edite os registros do usuário para usuários fora de sua organização do parceiro.

Por motivos de segurança, os administradores da empresa também determinam quais funções os administradores do parceiro podem conceder aos usuários na organização do parceiro. Para fazer isso, você associa funções ao registro da organização do parceiro. Em seguida, quando um administrador do parceiro configura um usuário, somente as funções que você associou à organização do parceiro estão disponíveis para serem concedidas ao usuário. Limitar as funções que os administradores do parceiro podem conceder aos usuários permite que você certifique-se de que os administradores do parceiro não podem fornecer privilégios inadequados aos usuários ou acessar os dados que os usuários não podem visualizar.

OBSERVAÇÃO: associar as funções a um registro do parceiro limita a opção de funções que os administradores do parceiro podem fornecer aos seus usuários. Não limita a opção de funções que os administradores da empresa na empresa do proprietário da marca podem atribuir aos usuários na organização do parceiro.

Para configurar um administrador do parceiro, execute as tarefas a seguir:

- 1 Na função do usuário do administrador do parceiro, conceda o privilégio Gerenciar usuários na Organização do parceiro.

Para obter informações sobre como conceder privilégios às funções, consulte [Adicionando funções](#) (na página 1274).

OBSERVAÇÃO: você pode criar uma nova função para administradores do parceiro ou pode editar uma função existente apropriada. Você também pode criar funções diferentes para os administradores do parceiro em várias organizações do parceiro.

- 2 (Opcional) Crie uma apresentação de página Administração de parceiro personalizada para o tipo de registro Usuário e atribua a ela a função do usuário.

Para obter informações sobre como criar apresentações de página personalizadas, consulte [Personalizando apresentações de página estática](#) (consulte "Personalizando apresentações de página estáticas" na página 1148). Para obter informações sobre como atribuir apresentações de página às funções, consulte [Adicionando funções](#) (na página 1274).

- 3 (Opcional) Se quiser criar funções específicas de usuários na organização do parceiro, configure as funções.

Para obter informações sobre como configurar funções, consulte [Gestão de funções](#) (na página 1268) e [Adicionando funções](#) (na página 1274).

- 4 Na seção de informações relacionadas Funções do parceiro no registro da organização do parceiro, adicione as funções que o administrador do parceiro pode conceder aos usuários na organização do parceiro.

Para obter mais informações sobre como vincular registros, consulte [Vinculando registros ao seu registro selecionado](#) (na página 65).

- 5 Se a função que você criou ou editou para o administrador do parceiro ainda não estiver atribuída ao usuário que atua como o administrador do parceiro, atribua a função ao usuário.

Para obter mais informações sobre como atribuir funções aos usuários, consulte [Configurando usuários](#) (na página 1206).

Gerenciando usuários em sua Organização do parceiro (Parceiros)

Antes de começar. Para gerenciar usuários em sua organização do parceiro, você deve ter o privilégio Gerenciar usuários na Organização do parceiro em sua função.

Você gerencia usuários da sua organização nas páginas de administração própria do parceiro no Oracle CRM On Demand. Você acessa as páginas de administração própria do parceiro no link Admin. global, que está disponível em cada página no Oracle CRM On Demand.

Para gerenciar usuários de sua organização do parceiro, faça o seguinte:

- [Configurando usuários \(parceiros\)](#) (na página 1226)
- [Alterando o ID de um usuário \(parceiros\)](#) (consulte "Alterando um ID de usuário (Parceiros)" na página 1229)
- [Redefinindo senha de um usuário \(parceiros\)](#) (consulte "Redefinindo uma senha de usuário (Parceiros)" na página 1229)
- [Desativando usuários \(parceiros\)](#) (na página 1230)

Tópicos relacionados

Consulte os tópicos a seguir para obter informações relacionadas sobre os campos nos registros do usuário:

- [Usuário - Campos](#) (na página 1208)

Configurando usuários (Parceiros)

Antes de começar. Para executar este procedimento, você deve ter o privilégio Gerenciar usuários na organização do parceiro em sua função.

Ao configurar um usuário, os campos a seguir determinarão o que o usuário pode acessar, exibir e executar. Você deve usá-los corretamente.

- Status.** Ao configurar um usuário pela primeira vez, você poderá permitir que o usuário acesse o Oracle CRM On Demand imediatamente, definindo o status do usuário como Ativo e solicitando que o Oracle CRM On Demand envie as informações necessárias de conexão ao usuário, quando você salvar o registro do usuário.

Se preferir, caso não queira que o usuário acesse o Oracle CRM On Demand posteriormente, você pode configurar o registro do usuário e definir o status do usuário como Inativo. Posteriormente, quando quiser que o usuário acesse o Oracle CRM On Demand, altere o status do usuário para Ativo e use a funcionalidade de redefinição de senha para enviar as informações necessárias de conexão ao usuário, por e-mail.

- Relatórios para.** A estrutura de geração de relatórios determina quais registros os gerentes podem acessar. Também determina quais dados serão incluídos nos cálculos de previsão e também nos relatórios de gerentes e executivos.

DICA: Informe os usuários que estão na parte superior da hierarquia do relatório primeiro.

- Função.** A função do usuário determina o acesso do usuários às guias, recursos, registros e apresentações de página.

OBSERVAÇÃO: o administrador da empresa determina quais funções podem ser atribuídas aos usuários na sua organização do parceiro.

Ao criar um usuário em sua organização do parceiro, o campo Organização do parceiro no registro do usuário será preenchido automaticamente com o nome de sua organização do parceiro e você não poderá alterá-lo.

Sobre informações de conexão de novos usuários

Para conectar-se ao Oracle CRM On Demand, um novo usuário deve ter uma URL temporária e uma senha temporária do Oracle CRM On Demand. Você pode solicitar que o Oracle CRM On Demand envie as informações de conexão ao usuário, no momento que criar a conta do usuário ou pode fazer isso posteriormente, como segue:

- Se quiser enviar as informações de conexão no momento que configurar a conta do usuário, marque a caixa de seleção Senha de e-mail quando eu clicar em salvar no registro do usuário, antes de salvar o registro do usuário pela primeira vez.

Você deve marcar a caixa de seleção antes de salvar o registro pela primeira vez, se quiser que as informações sejam enviadas ao usuário imediatamente. As informações de conexão são enviadas ao usuário por e-mail, em duas partes:

- O primeiro e-mail contém uma URL temporária.
- O segundo e-mail contém uma senha temporária e os detalhes do ID de conexão do usuário.

- Se quiser enviar as informações de conexão ao usuário posteriormente, não marque a caixa de seleção Senha de e-mail temporária quando eu clico em Salvar, ao criar o registro do usuário.

Posteriormente, quando quiser enviar as informações de conexão ao usuário, você pode solicitar que o Oracle CRM On Demand envie as informações, clicando no botão Redefinir senha no registro do

usuário. Quando você clicar no botão Redefinir senha, as informações de sign-in serão enviadas ao usuário por e-mail, em duas partes:

- n O primeiro e-mail contém uma URL temporária.
- n O segundo e-mail contém uma senha temporária.

Nesse caso, o e-mail não inclui detalhes do ID de conexão do usuário.

Sobre Exclusão de usuários

Você não pode excluir usuários. Quando um empregado deixar sua empresa, altere o status de tal usuário para Inativo.

O procedimento a seguir descreve como configurar um membro de sua organização como um usuário no Oracle CRM On Demand.

Para configurar um usuário

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique no link global Administração.
- 2 Na seção Controles de gerenciamento e acesso de usuário, clique em Administração própria do parceiro. A página Lista de usuários é aberta, mostrando uma lista dos usuários da organização do seu parceiro.
- 3 Na página Lista de usuários, faça o seguinte:
 - n Para adicionar um novo usuário, clique em Novo usuário.
 - n Para editar informações do usuário, clique no sobrenome do usuário e na página Usuário - Detalhes, clique no botão Editar.
- 4 Na página Usuário - Edição, preencha as informações.

Para obter mais informações, consulte [Campos do usuário](#) (consulte "[Usuário - Campos](#)" na página 1208).
- 5 Salve o registro.

DICA: você pode limitar os registros do usuário que você visualiza, criando listas filtradas. Para obter informações sobre listas filtradas, consulte [Trabalhando com listas](#) (na página 74).

Toda lista de registros de usuários que você abrir, mostrará somente os usuários que atendem aos critérios do filtro da lista e que são membros de sua organização do parceiro. Os procedimentos a seguir descrevem como abrir uma lista de usuários filtrados.

Para abrir uma lista de usuários filtrados

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique no link global Administração.
- 2 Na seção Controles de gerenciamento e acesso de usuário, clique em Administração própria do parceiro. A página Lista de usuários é aberta, mostrando uma lista dos usuários da organização do seu parceiro.

- 3 Na página Lista de usuários, selecione uma opção da lista suspensa.

Alterando um ID de usuário (Parceiros)

Os procedimentos a seguir descrevem como alterar o ID do usuário em sua organização do parceiro.

O número máximo de caracteres que um ID do usuário pode conter é 50. Um ID do usuário não pode conter espaços nem nenhum dos seguintes caracteres especiais:

- n Asterisco (*)
- n Barra invertida (\)
- n Cerquilha (#)
- n Ponto de interrogação (?)
- n Barra (/)
- n Til (~)

Antes de começar. Para executar este procedimento, você deve ter o privilégio Gerenciar usuários na organização do parceiro em sua função.

Para alterar um ID do usuário

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique no link global Administração.
- 2 Na seção Controles de gerenciamento e acesso de usuário, clique em Administração própria do parceiro. A página Lista de usuários é aberta, mostrando uma lista dos usuários da organização do seu parceiro.
- 3 Na página Lista de usuários, clique no link Sobrenome do usuário.
- 4 Na página Usuário - Detalhes, clique em Editar.
- 5 Na página Usuário - Edição, edite o campo ID de usuário.
- 6 Salve o registro.
- 7 Na barra de título, clique no botão Redefinir senha. O usuário receberá duas mensagens de e-mail:
 - n Uma com senha temporária, que é válida por três dias.
 - n Uma com URL temporária para o Oracle CRM On Demand. O usuário pode usar a senha temporária para se conectar e criar uma nova senha.

Redefinindo uma senha de usuário (Parceiros)

No Oracle CRM On Demand, os usuários devem responder, no mínimo, duas perguntas de segurança. Essas perguntas e respostas podem ser usadas posteriormente, se os usuários esquecerem suas senhas. Se os usuários não lembrarem suas perguntas de segurança ou se estiverem bloqueados e quiserem acesso imediato, você pode redefinir as senhas.

Antes de começar. Para executar este procedimento, você deve ter o privilégio Gerenciar usuários na organização do parceiro em sua função.

OBSERVAÇÃO: Este procedimento tem o mesmo resultado de marcar a caixa de seleção Senha de e-mail temporária quando eu clico em Salvar, na página Usuário - Edição. Você deve configurar a função do usuário e as informações relacionadas antes de enviar um e-mail com a senha temporária.

O procedimento a seguir descreve como redefinir a senha de um usuário na organização do parceiro.

Para redefinir uma senha do usuário

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique no link global Administração.
- 2 Na seção Controles de gerenciamento e acesso de usuário, clique em Administração própria do parceiro.
A página Lista de usuários é aberta, mostrando uma lista dos usuários da organização do seu parceiro.
- 3 Na página Lista de usuários, clique no link Sobrenome do usuário cuja senha você deseja redefinir.
- 4 Na barra de título da página Usuário - Detalhes, clique no botão Redefinir senha.
A senha existente do usuário é substituída por uma nova senha temporária. A nova senha temporária é enviada ao usuário por e-mail.

OBSERVAÇÃO: este evento é registrado na seção Histórico de conexões da página Usuário - Detalhes.

Desativando usuários (Parceiros)

Você não pode excluir um usuário. Em vez disso, você deve tornar o usuário inativo. Os usuários inativos não precisam de uma licença. O seguinte procedimento descreve como desativar um usuário em sua organização do parceiro.

Antes de começar. Para executar este procedimento, você deve ter o privilégio Gerenciar usuários na organização do parceiro em sua função.

Para desativar um usuário

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique no link global Administração.
- 2 Na seção Controles de gerenciamento e acesso de usuário, clique em Administração própria do parceiro.
A página Lista de usuários é aberta, mostrando uma lista dos usuários da organização do seu parceiro.
- 3 Na Lista de usuários, clique no link Sobrenome do usuário que você deseja remover do sistema.
- 4 Na página Usuário - Detalhes, clique no botão Editar.
- 5 Na página Usuário - Edição, na seção Informações-chave sobre o usuário, selecione Inativo no campo Status.
- 6 Salve o registro.

Gerenciamento de perfil de acesso

No Oracle CRM On Demand, os perfis de acesso são gerenciados na página Lista de perfis de acesso e no Assistente de perfil de acesso. Você pode acessar as páginas de perfil de acesso por meio do link Administração global, que está disponível em todas as páginas do Oracle CRM On Demand.

Um *perfil de acesso* no Oracle CRM On Demand é um conjunto nomeado de permissões para tipos de registro principais e tipos de registro relacionados.






O *tipo de registro principal* pode ser usado como um tipo de registro independente. O *tipo de registro relacionado* deve ter um registro pai.

Muitos tipos de registro principais também podem ser usados como tipos de registro relacionados. Por exemplo, Oportunidades é um tipo de registro relacionado. Ele baseia-se no tipo de registro principal Oportunidade e está relacionado aos registros da conta-pai baseados no tipo de registro Conta.

Uma *permissão* é a capacidade de ler, criar, atualizar ou excluir dados em registros que são instâncias de tipos de registro. As permissões também são chamadas de direitos de acesso ou níveis de acesso. Para cada tipo de registro, como contas, contatos, solicitações de serviço, entre outros, é possível configurar permissões. Para alguns tipos de registro, também é possível configurar permissões para os tipos de registro relacionados.

Você pode configurar muitos perfis de acesso que consistem em permissões diferentes para tipos de registro principais e relacionados. Para conceder essas permissões a usuários autenticados (incluindo sistemas externos), associe os perfis de acesso a funções, livros, equipes e grupos.

O Oracle CRM On Demand fornece um conjunto de perfis de acesso predefinidos. Os itens a seguir são alguns dos perfis de acesso padrão:

-  Editar
-  Completo
-  Somente leitura
-  Perfil de acesso padrão do administrador
-  Perfil de acesso de proprietário do administrador

Normalmente, os perfis de acesso recebem uma nomenclatura que faz a distinção entre perfis padrão e proprietário. Na lista de perfis de acesso predefinidos, existem pares de perfis de acesso com os termos *Padrão* e *Proprietário* em seus nomes. Esses termos ajudam a identificar quais perfis de acesso devem ser usados nas atribuições de perfil de acesso a funções de usuário e quando é necessário atribuir um perfil de proprietário e um perfil padrão.

Os perfis de acesso Editar, Completo e Somente leitura são genéricos e podem ser concedidos a qualquer função, equipe ou membro do livro. Por exemplo, você pode atribuir o perfil de acesso Completo ao perfil de acesso Proprietário da função Administrador. Esse perfil permite que o usuário com a função Administrador crie registros relacionados nos registros de nível superior e recupere, atualize ou exclua registros de todos os tipos principais e relacionados.

Você pode usar os perfis de acesso predefinidos, editar os perfis de acesso existentes e criar perfis de acesso personalizados para atender às necessidades de sua empresa. Ao criar um novo perfil de acesso, você pode copiar um perfil de acesso existente, especificar um novo nome para ele e, em seguida, editar a cópia conforme necessário.

Para visualizar, criar ou revisar perfis de acesso na sua empresa, sua função deve incluir o privilégio Gerenciar usuários e acesso. É recomendável que somente os administradores de empresa tenham o privilégio necessário para gerenciar perfis de acesso, pois os perfis de acesso afetam diretamente a segurança dos dados protegidos.

Tópicos relacionados

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas:

- [n Sobre perfis de acesso em funções](#) (consulte "[Sobre os Perfis de acesso nas funções](#)" na página 1232)
- [n Sobre perfis de acesso em equipes, grupos e livros](#) (consulte "[Sobre Perfis de acesso nas equipes, grupos e livros](#)" na página 1234)
- [n Sobre a propagação do acesso por meio da herança da equipe](#) (consulte "[Sobre Propagação de acesso através da herança da equipe](#)" na página 1235)
- [n Como os direitos de acesso para exibir tipos de registro principais são determinados](#) (consulte "[Como são determinados os direitos de acesso para exibir o registro do tipo principal](#)" na página 1236)
- [n Como os direitos de acesso para trabalhar com tipos de registro principais são determinados](#) (consulte "[Como são determinados os direitos de acesso para trabalhar com registros do tipo de registro principal](#)" na página 1237)
- [n Como os direitos de acesso para exibir tipos de registro relacionados são determinados](#) (na página 1239)
- [n Como os direitos de acesso para trabalhar com tipos de registro relacionados são determinados](#) (consulte "[Como são determinados os direitos de acesso para trabalhar com registros do tipo relacionado](#)" na página 1240)
- [n Trabalhando com a página Lista de perfis de acesso](#) (na página 1242)
- [n Sobre níveis de acesso para tipos de registro principais](#) (na página 1243)
- [n Sobre os níveis de acesso para tipos de registro relacionados](#) (consulte "[Sobre Níveis de acesso para tipos de registro relacionados](#)" na página 1244)
- [n Exemplos de cálculos de nível de acesso](#) (na página 1253)
- [n Configurando perfis de acesso](#) (na página 1264)

Sobre os Perfis de acesso nas funções

Cada função no Oracle CRM On Demand tem duas atribuições de perfil de acesso:

- [n Uma atribuição de perfil de acesso padrão](#)
- [n Uma atribuição de perfil de acesso do proprietário](#)

Você pode atribuir um perfil de acesso à várias funções e pode atribuir o mesmo perfil de acesso para ser o perfil de acesso padrão e o perfil de acesso do proprietário em uma função. Por exemplo, você pode atribuir o perfil de acesso Completo (um dos perfis de acesso predefinidos) como o padrão e os perfis de acesso do proprietário para a função de Administrador.

Você pode atribuir perfis de acesso a uma função na etapa 3 do Assistente de gestão de funções. Para obter mais informações sobre como adicionar funções, consulte [Adicionando funções](#) (na página 1274).

Perfil de acesso padrão

O perfil de acesso padrão em uma função controla os direitos de acesso de um usuário aos registros que não pertencem àquele usuário, mas estão visíveis a ele, porque a opção Pode ler todos os registros está selecionada para o tipo de registro relevante, nas definições de acesso do tipo de registro na função do usuário.

Se a caixa de seleção Pode ler todos os registros na função do usuário não estiver selecionada para o tipo de registro, o usuário não tem acesso àquele tipo de registro pela função e o perfil de acesso padrão na função do usuário nunca será usado para aquele tipo de registro.

De acordo com a convenção de nomeação dos perfis de acesso, os perfis de acesso que são configurados para serem atribuídos como perfis de acesso padrão são nomeados da seguinte forma:

nome da função Perfil de acesso padrão

onde:

n *nome da função* é o nome da função na qual o perfil de acesso deverá ser usado.

Por exemplo, o nome *Perfil de acesso padrão do administrador* indica que este perfil de acesso controla direitos de acesso aos tipos de registro e aos tipos de registro relacionados para a função Administrador.

Perfil de acesso do proprietário

O perfil de acesso do proprietário em uma função controla os direitos de acesso de um usuário aos registros que pertence àquele usuário ou a um subordinado do usuário.

De acordo com a convenção de nomeação dos perfis de acesso, os perfis de acesso que são configurados para serem atribuídos como perfis de acesso do proprietário são nomeados da seguinte forma:

nome da função Perfil de acesso do proprietário

onde:

n *nome da função* é o nome da função na qual o perfil de acesso deverá ser usado.

Por exemplo, o nome *Perfil de acesso de proprietário do gerente de serviço* indica que este perfil de acesso controla direitos de acesso aos tipos de registro e aos seus tipos de registro relacionados para a função Gerente de serviço.

Tópicos relacionados

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas a perfis de acesso:

n [Gerenciamento de perfil de acesso](#) (na página 1231)

n [Exemplos de cálculos de nível de acesso](#) (na página 1253)





n [Configurando perfis de acesso](#) (na página 1264)

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas a funções:

n [Gestão de funções](#) (na página 1268)

n [Diretrizes para configurar funções](#) (na página 1269)

n [Trabalhando com a página Lista de funções](#) (na página 1270)

-  [Sobre acesso ao tipo de registro em funções](#) (consulte "[Sobre o acesso de tipos de registro em funções](#)" na página 1271)
-  [Sobre perfis de acesso em funções](#) (consulte "[Sobre os Perfis de acesso nas funções](#)" na página 1232)
-  [Sobre privilégios em funções](#) (na página 1273)
-  [Adicionando funções](#) (na página 1274)

Sobre Perfis de acesso nas equipes, grupos e livros

Os perfis de acesso são usados para fornecer direitos de acesso aos usuários que são membros de equipes ou grupos (através dos livros do usuário) e para usuários que estão associados aos livros personalizados. (Os perfis de acesso também são atribuídos às funções, conforme descrito em [Sobre perfis de acesso nas funções](#) (consulte "[Sobre os Perfis de acesso nas funções](#)" na página 1232).) A atribuição dos perfis de acesso aos usuários das equipes e livros permitem que os usuários acessem os registros que eles não poderiam acessar, se estivessem restritos aos direitos de acesso fornecidos pelos perfis de acesso atribuídos à sua função.

OBSERVAÇÃO: no Oracle CRM On Demand, um livro padrão é atribuído a cada usuário e usa o nome do usuário. Quando um registro é atribuído a um usuário, o registro é atribuído ao livro padrão do usuário. Quando um registro pertence à equipe, a equipe representa o conjunto de livros padrão dos usuários que são membros da equipe. Quando um usuário torna-se um membro de uma equipe, seu livro é adicionado ao conjunto de livros do usuário que compõe a equipe. Os livros do usuário são associados automaticamente aos registros quando o proprietário do registro é alterado e quando a associação da equipe é alterada.

Grupos: são equipes predefinidas que são suportadas para determinados tipos de registro. Quando o proprietário de um registro é membro de um grupo, outros membros daquele grupo são adicionados automaticamente à equipe naquele registro. Quando os membros do grupo são adicionados à equipe, o perfil de acesso deles na equipe é definido como Completo. O proprietário do registro pode editar a atribuição do perfil de acesso da equipe de cada membro do grupo e atribuir um perfil de acesso da equipe diferente àquele usuário.




Cada livro do usuário em uma equipe deve ter um perfil de acesso que controla os direitos de acesso do usuário aos registros que eles podem acessar através de sua associação da equipe. Você pode disponibilizar o perfil de acesso para atribuição à associação da equipe, marcando a caixa de seleção Atribuível a membros da equipe no perfil de acesso.

Da mesma forma, cada usuário associado a um livro personalizado deve ter um perfil de acesso que controla o acesso do usuário aos registros naquele livro personalizado. Você pode disponibilizar o perfil de acesso da atribuição a uma associação de usuário com um livro, marcando a caixa de seleção Atribuível a usuários do livro no perfil de acesso.

Para obter mais informações sobre livros do usuário e livros personalizados, consulte [Gerenciamento de livro](#) (consulte "[Gerenciamento do livro](#)" na página 1279).

Tópicos relacionados

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas:

-  [Gerenciamento de perfil de acesso](#) (na página 1231)
-  [Exemplos de cálculos de nível de acesso](#) (na página 1253)
-  [Configurando perfis de acesso](#) (na página 1264)

Sobre Propagação de acesso através da herança da equipe

A herança da equipe está disponível como uma opção de contatos e oportunidades que são relacionados a uma conta pai. A herança da equipe não é suportada para nenhum outro tipo de relacionamento da equipe.

OBSERVAÇÃO: quando um usuário torna-se membro de uma equipe, o livro do usuário do referido usuário é adicionado ao conjunto de livros do usuário que constitui a equipe.

A herança da equipe é controlada pela caixa de seleção Ativar herança da equipe principal na página Perfil da empresa. Se a caixa de seleção Ativar herança da equipe principal for selecionada na página Perfil da empresa, então a associação da conta, contato e equipes da oportunidade são herdadas da seguinte forma:

- n Quando um contato está relacionado a uma conta pai:
 - n Cada membro da equipe da conta (inclusive o proprietário da conta) torna-se um membro da equipe de contato, desde que um perfil de acesso seja especificado no campo Acesso ao contato no registro do usuário na equipe da conta.
 - n O proprietário da conta recebe o perfil de acesso Completo à associação da equipe de contato, por padrão, mesmo que o perfil de acesso Completo seja desativado.
- n Quando uma oportunidade está relacionada a uma conta pai:
 - n Cada membro da equipe da conta (incluindo o proprietário da conta) torna-se membro da equipe da oportunidade, desde que o perfil de acesso seja especificado no campo Oportunidades - Acesso no registro do usuário na equipe da conta.
 - n O proprietário da conta recebe o perfil de acesso Completo para associação da equipe da oportunidade, mesmo que o perfil de acesso Completo seja desativado.
- n Quando um novo membro é adicionado à equipe da conta:
 - n O novo membro também torna-se um membro da equipe de contato para cada contato relacionado à conta, desde que um perfil de acesso seja especificado no campo Acesso ao contato no registro do usuário na equipe da conta.
 - n O novo membro também torna-se um membro da equipe da oportunidade para cada oportunidade relacionada à conta, desde que um perfil de acesso seja especificado no campo Oportunidades - Acesso no registro do usuário na equipe da conta.
- n Quando um proprietário da conta é alterado:
 - n O novo proprietário torna-se membro da oportunidade e das equipes de contato para todos os registros de contato e oportunidade relacionados.
 - n O proprietário da conta anterior permanece nas equipes de contato e da oportunidade nas quais o proprietário da conta anterior já foi adicionado.
- n Quando um usuário é removido de uma equipe da conta, o usuário permanece membro das equipes de contato e da oportunidade nas quais o usuário foi adicionado através da herança da equipe.

A herança da equipe pode conceder muito acesso aos membros da equipe da conta que tornam-se membros das equipes da oportunidade e de contato em oportunidades e contatos relacionados. Se isto ocorrer, você pode desmarcar a caixa de seleção Ativar herança da equipe principal na página Perfil da empresa para desativar a herança da equipe.

Se a caixa de seleção Ativar herança da equipe principal no Perfil da empresa não for selecionada, então a associação da conta, contato e equipes da oportunidade atuam como segue:

- Os campos de acesso contato e oportunidade nos registros do usuário das equipes da conta não são exibidos.
- Os usuários adicionados como novos membros das equipes da conta não são adicionados às equipes de contato e da oportunidade nos contatos e oportunidades adicionados à conta.
- Se a caixa de seleção Ativar herança da equipe principal foi selecionada anteriormente no perfil da empresa, os usuário que tornaram-se membros das equipes através do recurso de herança da equipe, permanecem membros daquelas equipes.

OBSERVAÇÃO: o Oracle CRM On Demand não distingue usuários que são adicionados à equipe através do recurso de herança da equipe e os usuários que são adicionados à equipe manualmente (ou seja, os livros de usuários que são adicionados à equipe através do recurso de herança da equipe são tratados da mesma forma que os livros de usuários que são adicionados à equipe manualmente).

Tópicos relacionados

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas:

- [Gerenciamento de perfil de acesso](#) (na página 1231)
- [Exemplos de cálculos de nível de acesso](#) (na página 1253)
- [Configurando perfis de acesso](#) (na página 1264)

Como são determinados os direitos de acesso para exibir o registro do tipo principal

Quando um usuário tenta exibir uma lista de registros de um tipo de registro principal, clicando em uma guia, ou executando uma pesquisa, ou usando um Serviço Web, o Oracle CRM On Demand usa os seguintes processos para determinar os direitos de acesso do usuário aos registros do referido tipo de registro:

- O Oracle CRM On Demand determina as permissões fornecidas ao usuário através dos privilégios na função do usuário.
- O Oracle CRM On Demand determina as permissões fornecidas ao usuário através das definições do tipo de registro na função do usuário (Possui acesso, Pode criar e Pode ler todos os registros).

Se os privilégios do usuário permitem que o usuário trabalhe com registros de um determinado tipo de registro e a definição Pode ler todos os registros estiver selecionada para o tipo de registro na função do usuário, o usuário pode ver todos os registros daquele tipo de registro.

Se os privilégios do usuário permitirem que o usuário trabalhe com registros de um determinado tipo de registro, mas a configuração Pode ler todos os registros não estiver selecionada para o tipo de registro na função do usuário, o usuário poderá visualizar todos os registros daquele tipo de registro que o usuário possui, bem como os registros daquele tipo de registro que o usuário está autorizado a visualizar através de qualquer um dos seguintes componentes de controle de acesso:

- A hierarquia do relatório
- Associação de livros personalizados
- Delegação de usuário
- Associação da equipe

Tópicos relacionados

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas:

- [n Gerenciamento de perfil de acesso](#) (na página 1231)
- [n Exemplos de cálculos de nível de acesso](#) (na página 1253)
- [n Configurando perfis de acesso](#) (na página 1264)

Como são determinados os direitos de acesso para trabalhar com registros do tipo de registro principal

Quando um usuário tenta atualizar, excluir ou rolar para ver mais detalhes em um registro principal, o Oracle CRM On Demand usa o seguinte processo para determinar quais ações o usuário pode executar em relação ao registro:

- [n](#) O Oracle CRM On Demand determina os níveis de acesso concedidos pelo perfil de acesso na função do usuário:
 - [n](#) Se o usuário for o proprietário do registro, o perfil de acesso do proprietário do usuário será usado.
 - [n](#) Se o usuário não for o proprietário do registro, mas a opção Pode ler todos os registros for selecionada para o tipo de registro na função do usuário, o perfil de acesso padrão será usado.
- [n](#) O Oracle CRM On Demand determina os níveis de acesso concedidos a cada um dos seguintes componentes de controle de acesso:
 - [n](#) A hierarquia do relatório
 - [n](#) Associação de livros personalizados
 - [n](#) Delegação de usuário
 - [n](#) Associação da equipe

Mais informações sobre como o Oracle CRM On Demand determina os níveis de acesso concedidos pela hierarquia do relatório, associação de livros personalizada, delegação de usuário e associação de membro são fornecidas no restante deste tópico. O Oracle CRM On Demand sempre usa o nível mais permissível de acesso de cada um dos componentes de controle de acesso, dessa forma, lembre-se disso quando criar perfis de acesso e atribuí-los aos usuários, livros e equipes.

A combinação das permissões de acesso do registro determina quais ações o usuário pode executar no registro. Se o usuário tiver pelo menos acesso somente leitura ao registro, os detalhes do registro serão exibidos. Caso contrário, o usuário visualizará uma mensagem de erro.

Os Direitos de acesso da hierarquia do relatório

Para determinar os direitos de acesso que podem ser concedidos através de uma posição do usuário na hierarquia do relatório, o Oracle CRM On Demand considera o seguinte para cada subordinado do usuário:

- [n](#) Se o subordinado for o proprietário do registro, o Oracle CRM On Demand extrairá o nível de acesso do tipo de registro principal do perfil de acesso do proprietário do usuário atual.
- [n](#) Se o subordinado for um membro da equipe no registro, o Oracle CRM On Demand extrairá o nível de acesso do tipo de registro principal do perfil de acesso atribuído ao subordinado como membro da equipe.

OBSERVAÇÃO: se o subordinado não for o proprietário do registro ou membro da equipe do registro, o subordinado não contribuirá para o cálculo de acesso.

O Oracle CRM On Demand considerará todos os direitos de acesso que os subordinados utilizam para cálculo de acesso e calculará o nível de acesso mais permissível que pode ser fornecido ao usuário.

Direitos de acesso da associação de livros personalizados

Para determinar os direitos de acesso que podem ser concedido através de uma associação de usuário com livros personalizados, o Oracle CRM On Demand considerará o seguinte:

- Se o registro estiver associado a um livro, o Oracle CRM On Demand extrairá o nível de acesso do tipo de registro do perfil de acesso atribuído ao usuário membro deste livro.
- Se o registro estiver associado a um livro-filho em uma hierarquia de livros com vários níveis, como avô, pai e filho, o nível de acesso será extraído da seguinte forma:
 - Se o usuário for membro de todos os três livros, o nível de acesso será derivado dos perfis de acesso do usuário de cada livro avô, pai e filho.
 - Se o usuário for membro apenas do livro-avô, o nível de acesso será derivado do perfil de acesso do usuário do livro-avô.

Em todos os casos, se um ou mais dos níveis de acesso do registro for Herdar principal, o nível de acesso herdado do tipo de registro principal será usado. Se mais de um nível de acesso do registro for Herdar principal, será usada uma união dos níveis de acesso dos tipos de registro principais de cada perfil de acesso. Assim, o Oracle CRM On Demand considera todos os níveis de acesso com os quais a associação de livro contribui para o cálculo final do acesso e determina o nível de acesso mais permissivo que pode ser concedido ao usuário.

Direitos de acesso do delegado do usuário

Para determinar os direitos de acesso que podem ser concedidos através da delegação de usuário, o Oracle CRM On Demand considerará o seguinte para cada delegador (ou seja, cada usuário para o qual o usuário atual é um delegado):

- Se o delegador for o proprietário do registro, o Oracle CRM On Demand extrairá o nível de acesso do tipo de registro principal do perfil de acesso do proprietário do delegador.
- Se o delegador for um membro da equipe no registro, o Oracle CRM On Demand extrairá o nível de acesso do tipo de registro principal do perfil de acesso atribuído ao delegador da equipe.
- Se o subordinado do delegador for o proprietário do registro, o Oracle CRM On Demand extrairá o nível de acesso do tipo de registro principal do perfil de acesso do proprietário do subordinado.
- Se um subordinado de um delegador for um membro da equipe no registro, o Oracle CRM On Demand extrairá o nível de acesso do tipo de registro principal do perfil de acesso atribuído ao subordinado na equipe.




O Oracle CRM On Demand considerará todos os níveis de acesso que a delegação de usuário contribui para o cálculo de acesso e determinará o nível de acesso mais permissivo que pode ser fornecido ao usuário.

Direitos de acesso da associação da equipe

Se o usuário for membro da equipe em um registro (mas não for o proprietário do registro), o Oracle CRM On Demand extrairá o nível de acesso para o tipo de registro principal do perfil de acesso na associação de equipe do usuário.








Tópicos relacionados

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas:





-  [Gerenciamento de perfil de acesso](#) (na página 1231)
-  [Exemplos de cálculos de nível de acesso](#) (na página 1253)
-  [Configurando perfis de acesso](#) (na página 1264)

Como os direitos de acesso para exibir tipos de registro relacionados são determinados

Quando um usuário exibe com êxito a página de Detalhe de um registro, o Oracle CRM On Demand usa o seguinte processo para determinar os registros relacionados que o usuário poderá ver:

-  O Oracle CRM On Demand verifica se a função do usuário tem os privilégios necessários para exibir o tipo de registro. Se a função do usuário não tiver os privilégios necessários para exibir o tipo de registro, os registros desse tipo relacionado não serão mostrados.
-  Se o tipo de registro relacionado estiver baseado em um tipo de registro principal, o Oracle CRM On Demand verificará se a caixa de seleção Tem acesso do tipo de registro relacionado está marcada. Se essa caixa não estiver marcada para o tipo de registro relacionado, os registros desse tipo não serão exibidos.
-  Se o proprietário do registro pai for o usuário atual, o Oracle CRM On Demand extrairá o nível de acesso do tipo de registro relacionado do perfil de acesso do proprietário do usuário atual.
-  Se o proprietário do registro pai for subordinado do usuário atual em qualquer nível na hierarquia do relatório, o Oracle CRM On Demand extrairá o nível de acesso do tipo de registro relacionado do perfil de acesso do proprietário do usuário atual.
-  Se o proprietário do registro pai for um usuário não relacionado:
 -  Se a opção Pode ler todos os registros for selecionada para o tipo de registro relacionado na função do usuário atual, o Oracle CRM On Demand extrairá o nível de acesso do tipo de registro relacionado do perfil de acesso padrão do usuário atual.
 -  Se a opção Pode ler todos os registros não for selecionada para o tipo de registro relacionado na função do usuário atual, o perfil de acesso padrão do usuário atual não será usado.

Neste caso, o usuário atual obtém acesso à página Detalhes do registro pai de uma das seguintes formas:

-  O usuário atual é membro da equipe no registro pai.
-  O usuário atual tem um subordinado direto ou indireto que tem acesso ao registro pai.
-  O usuário atual é membro de um livro que contém o registro pai ou o registro pai é um sublivro de um livro, no qual o usuário atual é membro.
-  O usuário atual foi delegado por outro usuário que possui acesso ao registro pai.

O Oracle CRM On Demand extrai os níveis de acesso do tipo de registro relacionado dos perfis de acesso do registro pai, através de cada um dos componentes de controle de acesso aplicáveis.

- n Em seguida, o Oracle CRM On Demand avalia todos os níveis de acesso relacionados para determinar se o nível de acesso Herdar principal está presente no conjunto de níveis de acesso e para determinar os registros que serão exibidos, como segue:
 - n Se o nível de acesso Herdar principal não for encontrado:
 - n Se o nível de acesso mais permissivo for Sem acesso, os registros relacionados não serão exibidos.
 - n Se o nível de acesso mais permissivo for qualquer outro que não seja Sem acesso, todos os registros relacionados serão exibidos, inclusive os registros que o usuário atual não está autorizado a ver.
 - n Se o nível de acesso Herdar principal for encontrado e a caixa de seleção Pode ler todos os registros for marcada para o tipo de registro relacionado na função do usuário atual, todos os registros relacionados serão exibidos.
 - n Se o nível de acesso Herdar principal for encontrado e a caixa de seleção Pode ler todos os registros não for marcada para o tipo de registro relacionado na função do usuário atual, o conjunto de registros relacionados exibidos incluirá todos os registros quando qualquer uma das seguintes situações se aplicar:
 - n O usuário atual é proprietário do registro relacionado.
 - n O usuário atual é membro da equipe no registro relacionado.
 - n O usuário atual tem um subordinado direto ou indireto que tem acesso ao registro.
 - n O usuário atual é membro de um livro que contém o registro relacionado, ou o registro relacionado está em um sublivro de um livro no qual o usuário atual é membro.
 - n O usuário atual foi delegado por outro usuário que tem acesso ao registro relacionado.

Tópicos relacionados

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas:

- n [Gerenciamento de perfil de acesso](#) (na página 1231)
- n [Exemplos de cálculos de nível de acesso](#) (na página 1253)
- n [Configurando perfis de acesso](#) (na página 1264)

Como são determinados os direitos de acesso para trabalhar com registros do tipo relacionado

Quando um usuário tenta atualizar, excluir ou fazer drill-down para verificar mais detalhes de um registro relacionado, o Oracle CRM On Demand usa o processo a seguir para determinar quais ações o usuário pode executar no registro:

- n Se o proprietário do registro pai for o usuário atual, o Oracle CRM On Demand extrairá o nível de acesso do tipo de registro relacionado do perfil de acesso do proprietário do usuário atual.

- n Se o proprietário do registro pai for subordinado do usuário atual em qualquer nível na hierarquia do relatório, o Oracle CRM On Demand extrairá o nível de acesso do tipo de registro relacionado do perfil de acesso do proprietário do usuário atual.
- n Se o proprietário do registro pai for um usuário não relacionado:
 - n Se a opção Pode ler todos os registros for selecionada para o tipo de registro relacionado na função do usuário atual, o Oracle CRM On Demand extrairá o nível de acesso do tipo de registro relacionado do perfil de acesso padrão do usuário atual.
 - n Se a opção Pode ler todos os registros não for selecionada para o tipo de registro relacionado na função do usuário atual, o perfil de acesso padrão do usuário atual não será usado.

Neste caso, o usuário atual obtém acesso à página Detalhes do registro pai de uma das seguintes formas:

 - n O usuário atual é membro da equipe no registro pai.
 - n O usuário atual tem um subordinado direto ou indireto que tem acesso ao registro pai.
 - n O usuário atual é membro de um livro que contém o registro pai ou o registro pai é um sublivro de um livro, no qual o usuário atual é membro.
 - n O usuário atual foi delegado por outro usuário que possui acesso ao registro pai.

Quando o acesso ao registro relacionado é concedido através do contexto do registro pai, o Oracle CRM On Demand extrai o nível de acesso apropriado do tipo de registro relacionado dos perfis de acesso para cada um dos componentes de controle de acesso aplicáveis.
- n Para o registro relacionado, o Oracle CRM On Demand também extrai os níveis de acesso do relacionamento do usuário atual para o registro relacionado, no qual qualquer um dos seguintes itens pode ocorrer:
 - n O usuário atual é membro da equipe do registro relacionado. Se o usuário atual for proprietário do registro relacionado, o usuário também é da equipe, no entanto, o perfil de acesso do proprietário será usado.
 - n O usuário atual tem um subordinado direto ou indireto que tem acesso ao registro relacionado.
 - n O usuário atual é membro de um livro que contém o registro relacionado ou o registro relacionado está em um sublivro de um livro, no qual o usuário atual é membro.
 - n O usuário atual foi delegado por outro usuário que tem acesso ao registro relacionado.
- n O Oracle CRM On Demand avalia todos os níveis de acesso aplicáveis para determinar se o nível de acesso Herdar principal está presente no conjunto de níveis de acesso:
 - n Se o nível de acesso Herdar principal (ou qualquer uma de suas combinações) for encontrado no conjunto de níveis de acesso aplicáveis, o tipo de registro relacionado herda as definições da função de seu próprio tipo de registro principal, bem como, as definições de acesso. A definição do nível de acesso Herdar principal determina as ações que o usuário pode executar em relação aos registros. Se o Oracle CRM On Demand localizar dois ou mais níveis de acesso Herdar principal, a combinação dos níveis de acesso será determinada. Para obter mais informações sobre o nível de acesso Herdar principal e suas combinações, consulte [Sobre níveis de acesso para obter Tipos de registro relacionados](#) (consulte "[Sobre Níveis de acesso para tipos de registro relacionados](#)" na página 1244).
 - n Se o nível de acesso Herdar principal (ou qualquer uma de suas combinações) não for encontrado no conjunto de níveis de acesso aplicáveis, então, se o tipo de registro relacionado tiver um tipo de

registro principal correspondente, o Oracle CRM On Demand determinará a intersecção dos níveis de acesso para o tipo de registro principal e o tipo de registro relacionado.

Por exemplo, se o nível de acesso do tipo de registro relacionado Oportunidades for Somente leitura e o nível de acesso para seu tipo de registro principal de Oportunidade correspondente for Leitura/Edição, então a intersecção dos níveis de acesso será Somente leitura.

A combinação de todos os níveis de acesso resultante para o tipo de registro relacionado determinará quais ações o usuário pode executar nos registro daquele tipo de registro.

Tópicos relacionados

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas:

[Gerenciamento de perfil de acesso](#) (na página 1231)

[Exemplos de cálculos de nível de acesso](#) (na página 1253)

[Configurando perfis de acesso](#) (na página 1264)

Trabalhando com a página Lista de perfis de acesso

Na página Lista de perfis de acesso, você pode realizar as ações descritas na tabela a seguir.

Para fazer isto	Siga estas etapas
Adicionar um novo perfil de acesso	<p>Na página Lista de perfis de acesso, clique em Novo. O Assistente de perfil de acesso é aberto.</p> <p>Para obter mais informações sobre como usar o Assistente de perfil de acesso, consulte Configurando perfis de acesso (na página 1264).</p>
Adicionar um novo perfil de acesso copiando um perfil de acesso existente	<p>No menu no nível do registro ao lado do nome do perfil de acesso, selecione Copiar. O Assistente de perfil de acesso é aberto.</p> <p>Para obter mais informações sobre como usar o Assistente de perfil de acesso, consulte Configurando perfis de acesso (na página 1264).</p>
Desativar um perfil de acesso	<p>Marque a caixa de seleção Desativado para o perfil de acesso.</p> <p>Se você desativar um perfil de acesso, ele não poderá ser usado em nenhuma nova associação com funções, equipes ou livros. No entanto, o perfil de acesso desativado continuará funcionando quando tiver sido associado anteriormente a uma função, uma equipe ou um livro até que outro perfil de acesso seja atribuído à função, à equipe ou ao livro.</p>
Selecionar um idioma para visualizar a lista de perfis de acesso	<p>Na barra de título da página Lista de perfis de acesso, no campo Idioma de tradução, selecione o idioma no qual deseja visualizar a lista de perfis de acesso. Você pode visualizar a lista em qualquer idioma suportado por sua empresa no</p>

Para fazer isto	Siga estas etapas
	<p>Oracle CRM On Demand.</p> <p>OBSERVAÇÃO: se um perfil de acesso existente não tiver um nome traduzido, o nome do perfil de acesso não será traduzido e aparecerá entre colchetes.</p>

Você pode usar a Pesquisa alfa para filtrar a lista de perfis de acesso. Para obter mais informações sobre a Pesquisa alfa, consulte [Filtrando listas](#) (na página 84).

Tópicos relacionados

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas:

- [Gerenciamento de perfil de acesso](#) (na página 1231)
- [Exemplos de cálculos de nível de acesso](#) (na página 1253)
- [Configurando perfis de acesso](#) (na página 1264)

Sobre Níveis de acesso para tipos de registro principais

Você concede ou revoga direitos de acesso aos tipos de registro principais definindo os níveis de acesso na etapa 2 do Assistente de perfil de acesso. Para obter mais informações sobre como usar o Assistente de perfil de acesso, consulte [Configurando perfis de acesso](#) (na página 1264).

Níveis de acesso são os níveis mais baixos de permissões que podem ser concedidos para um tipo de registro. Para cada tipo de registro principal, você especifica direitos de acesso para qualquer usuário que herda este perfil de acesso através de um ou mais componentes de controle de acesso (funções, hierarquia do relatório, equipes e livros). Por exemplo, quando um usuário faz drill-down em uma oportunidade de uma lista de oportunidades, os direitos de acesso que permitem que o usuário visualize os detalhes da oportunidade e executem operações são controlados pelo nível de acesso do tipo de registro principal da Oportunidade na etapa 2 do Assistente de perfil de acesso.

A descrição nesta seção dos níveis de acesso dos tipos de registro principais pertencem à funcionalidade dos níveis de acesso, pois eles operam individualmente. Os registros que um usuário pode exibir e as operações que um usuário pode executar nos registros são controlados por uma combinação de um ou mais níveis de acesso que são aplicados aos registros através de um ou mais perfis de acesso.

Os tipos de registro que são controlados através de privilégios especiais aparecem em todos os perfis de acesso com o conjunto de nível de acesso, por padrão. Para os tipos de registro principais, a definição padrão é Somente leitura. Você deve alterar as definições padrão para fornecer aos usuários o nível de acesso que eles precisam para vários tipos de registro.

O nível de acesso de cada tipo de registro principal pode ser definido para um dos seguintes:

- Somente leitura.** O nível de acesso Somente leitura evita que o usuário execute operações como edição ou exclusão no registro principal.
- Leitura/edição.** O nível de acesso Leitura/Edição permite que o usuário exiba e edite registros principais.
- Leitura/Edição/Exclusão.** O nível de acesso Leitura/Edição/Exclusão permite que o usuário exiba, edite e exclua registros principais.

OBSERVAÇÃO: a permissão para criar registros de um tipo de registro principal não é controlada pelas definições na etapa 2 do Assistente de perfil de acesso. A permissão para criar registros de um tipo de registro principal é controlada pelas definições na etapa 2 do Assistente de gestão de funções. Para obter mais informações sobre funções, consulte [Gestão de funções](#) (na página 1268).

Tópicos relacionados

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas:

- [Gerenciamento de perfil de acesso](#) (na página 1231)
- [Exemplos de cálculos de nível de acesso](#) (na página 1253)
- [Configurando perfis de acesso](#) (na página 1264)

Sobre Níveis de acesso para tipos de registro relacionados

Você concede ou revoga direitos de acesso aos tipos de registro relacionados na etapa 2 do Assistente de perfil de acesso. Para obter mais informações sobre como usar o Assistente de perfil de acesso, consulte [Configurando perfis de acesso](#) (na página 1264).

Os tipos de registro relacionados que são controlados através de privilégios especiais aparecem em todos os perfis de acesso com o nível de acesso definido como Sem acesso, por padrão. Você deve alterar a definição padrão para fornecer aos usuários o nível de acesso que eles precisam para vários tipos de registro.

Por exemplo, o tipo de registro Objeto personalizado 04 é um tipo de registro relacionado no tipo de registro Oportunidade principal. No perfil de acesso Completo, o tipo de registro relacionado Objeto personalizado 04 tem seu nível de acesso definido como Sem acesso, por padrão. Como consequência, um usuário que estiver em uma equipe da oportunidade com o perfil de acesso Completo não poderá ver os tipos de registro relacionados com base no tipo de registro relacionado no Objeto personalizado 04. Se quiser que o usuário consulte os registros no Objeto personalizado 04 nos registros da oportunidade, você deverá alterar o nível de acesso padrão.

Este tópico descreve o seguinte:

- [Relacionamentos do registro](#)
- [Opções de nível de acesso dos tipos de registro relacionados](#)

Relacionamentos do registro

O relacionamento entre um tipo de registro pai e seu tipo de registro relacionado (o registro filho) determina as opções do nível de acesso que estão disponíveis para atribuição ao tipo de registro relacionado.

Os tipos de relacionamento e as opções do nível de acesso disponíveis são os seguintes:

- [Relacionamento um para muitos.](#)** Em um relacionamento um para muitos, os registros filhos são baseados em um tipo de registro pai e um registro principal pode ter muitos registros filhos. Por exemplo, na página Informações relacionadas da conta, Oportunidades é um tipo de registro relacionado que tem um tipo de registro principal correspondente chamado Oportunidade. Os seguintes níveis de acesso estão disponíveis para um relacionamento um para muitos:

- [Exibição](#)

- n Somente leitura
- n Sem acesso
- n Herdar principal

OBSERVAÇÃO: o nível de acesso Herdar principal está disponível somente para determinados relacionamentos um para muitos.

- n **Relacionamento um para filho.** O relacionamento um para filho é semelhante ao relacionamento um para muitos, no qual um registro pai pode ter muitos registros filhos. No entanto, em um relacionamento um para filho, os registros filhos são baseados em um tipo de registro que não tem um tipo de registro principal correspondente. Anexos, Observações e Equipes são alguns exemplos de tipos de registro relacionados que não têm um tipo de registro principal.

OBSERVAÇÃO: uma exceção para esta regra é o relacionamento entre os registros filhos do contato em uma oportunidade. Embora o tipo de registro Contato tenha um tipo de registro principal correspondente, o relacionamento entre a oportunidade e os contatos é um relacionamento um para filho. Os usuários podem adicionar os contatos existentes em uma oportunidade ou remover os contatos de uma oportunidade. Os usuários não podem criar novos contatos de uma oportunidade.

Os seguintes níveis de acesso estão disponíveis para o relacionamento um para filho:

- n Leitura/Criação
- n Leitura/Criação/Edição
- n Leitura/Edição
- n Leitura/Edição/Exclusão
- n Somente leitura
- n Sem acesso
- n Completo

- n **Relacionamento Um para somente leitura.** O relacionamento um para somente leitura é semelhante ao relacionamento um para filho. No entanto, como o nome do relacionamento sugere, os usuários não podem editar ou criar os registros filhos em um relacionamento um para somente leitura. A Trilha de auditoria é um exemplo de um tipo de registro relacionado que não tem um tipo de registro principal correspondente. O Oracle CRM On Demand cria o tipo de registro Trilha de auditoria. Os seguintes níveis de acesso estão disponíveis para o relacionamento um para somente leitura:

- n Somente leitura
- n Sem acesso

- n **Relacionamentos muitos para muitos.** O relacionamento muitos para muitos é aquele entre dois tipos de registros principais nos quais os registros de cada tipo de registro podem ser o principal ou filho do outro, dependendo de como você visualiza o relacionamento. Por exemplo, uma conta pode ter muitos contatos. Por outro lado, um contato pode ter muitas contas. Os seguintes níveis de acesso estão disponíveis para o relacionamento muitos para muitos:

- n Leitura/Criação
- n Somente leitura
- n Exibição
- n Sem acesso

- n Herdar principal
- n Adicionar/herdar principal
- n Adicionar/remover/herdar principal

OBSERVAÇÃO: os níveis de acesso Adicionar/herdar principal e Adicionar/remover/herdar principal estão disponíveis somente para os relacionamentos muitos para muitos selecionados.

Opções de nível de acesso dos tipos de registro relacionados

O conjunto completo de opções do nível de acesso para os tipos de registro relacionados é o seguinte:

- n **Sem acesso.** A opção Sem acesso fica disponível para todos os tipos de registro relacionados. Ela impede que os usuários vejam registros em uma lista relacionada.
- n **Somente leitura.** O nível de acesso Somente leitura evita que o usuário edite os registros relacionados em linha no registro pai.
- n **Leitura/Criação.** O nível de acesso Leitura/Criação está disponível para os tipos de registro relacionados que são registros um para filho ou são parte dos relacionamentos muitos para muitos. Para registros um para filho, o nível de acesso Leitura/Criação permite que o usuário crie um novo registro ou faça drill-down em registros existentes para exibir os detalhes, mas não permite que o usuário edite ou exclua registros. Para relacionamentos muitos para muitos, o nível de acesso de Leitura/Criação permite que o usuário associe um registro existente a um filho em um registro pai, mas não permite que o usuário remova uma associação existente.
- n **Leitura/Criação/Edição.** O nível de acesso Leitura/Criação/Edição está disponível para os tipos de registros relacionados que são registros um para filho. Ele permite que o usuário crie um novo registro ou faça drill-down de registros existentes para exibir os detalhes e editar o registro, se necessário. O nível de acesso Leitura/Criação/Edição não permite que o usuário exclua os registros filhos.
- n **Leitura/Edição.** O nível de acesso Leitura/Edição está disponível para todos os relacionamentos, exceto registros relacionados que são somente leitura em relacionamentos um para somente leitura. O nível de acesso Leitura/Edição permite que o usuário exiba e edite os registros relacionados.
- n **Leitura/Edição/Exclusão.** O nível de acesso Leitura/Edição/Exclusão está disponível para os tipos de registros relacionados que são registros filhos em relacionamentos um para filho. O nível de acesso Leitura/Edição/Exclusão permite que o usuário faça drill-down de registros existente para exibir os detalhes do registro, para editar o registro ou para excluir o registro. O nível de acesso Leitura/Edição/Exclusão não permite que o usuário crie novos registros filho.
- n **Completo.** O nível de acesso Completo está disponível para tipos de registro relacionados que não têm um tipo de registro principal correspondente. Para tais tipos de registro, o nível de acesso Completo permite que o usuário crie, exiba, edite e exclua os registros.
- n **Exibir.** O nível de acesso Exibir está disponível para tipos de registros relacionados em somente em relacionamentos um para muitos e muitos para muitos. Quando o nível de acesso Exibir for selecionado, o tipo de registro relacionado herdar a definição do nível de acesso de seu tipo de registro pai (não o nível de acesso do tipo de registro pai no relacionamento). Por exemplo, se Exibir for o nível de acesso do tipo de registro Oportunidade relacionado para o tipo de registro Oportunidade relacionado no tipo de registro pai da Conta, cada registro Oportunidade herdar o nível de acesso do tipo de registro Oportunidade principal e não de seu tipo de registro da Conta pai.
- n **Herdar principal.** O nível de acesso Herdar principal está disponível para determinados tipos de registros relacionados um para muitos e muitos para muitos. É semelhante ao nível de acesso Exibir naquele tipo

de registro relacionado que herda a definição do nível de acesso de seu próprio tipo de registro principal. No entanto, quando o nível de acesso Herdar principal for selecionado e o perfil de acesso for vinculado a uma função, o tipo de registro relacionado herdará a definição da função de seu tipo de registro principal e também as definições de acesso.

Por exemplo, se o nível de acesso do tipo de registro Oportunidade relacionado no tipo de registro pai da Conta em um perfil de acesso for definido como Herdar principal, cada registro da oportunidade relacionada herdará o nível de acesso do registro da oportunidade principal e não de seu registro da conta pai. Em seguida, se o perfil de acesso for vinculado a uma função, o registro da oportunidade relacionada também herdará a definição para a opção Pode ler todos os registros na função. A definição da função e o nível de acesso juntos, determinam quais registros o usuário poderá ver na lista de registros de oportunidade relacionada na página Detalhes da conta. O Oracle CRM On Demand usará o perfil de acesso do proprietário ou padrão, dependendo se o usuário atual é o proprietário do registro da conta, para determinar quais registros relacionados o usuário pode visualizar, como segue:

- n Se a configuração É possível ler todos os registros para o tipo de registro Oportunidade na função não estiver selecionada, o usuário não poderá ver nenhum registro da oportunidade relacionada que não esteja autorizado a ver.
- n Se a definição Pode ler todos os registros do tipo de registro de Oportunidade na função for selecionada, o usuário visualizará todos os registros da oportunidade relacionada no registro da conta.

Para relacionamentos muitos para muitos, selecionar o nível de acesso Herdar principal significa que o usuário não pode adicionar ou remover um relacionamento entre dois registros existente. No entanto, o nível de acesso Herdar principal também fica disponível junto com o direito de acesso Adicionar ou junto com os direitos de acesso Adicionar e Remover.

OBSERVAÇÃO: se o nível de acesso Herdar principal (ou qualquer uma de suas combinações) for encontrado em qualquer um dos perfis usados para o tipo de registro relacionado, a definição Herdar principal tem precedência. Por exemplo, se os níveis de acesso Herdar principal e Exibir forem encontrados, o nível de acesso Herdar principal substituirá o nível de acesso Exibir. Se os níveis de acesso Herdar principal, Somente leitura e Exibir forem todos encontrados, o direito de acesso Herdar principal substituirá os níveis de acesso Exibir e Somente leitura.

- n **Adicionar/herdar principal.** O nível de acesso Adicionar/herdar principal está disponível para registros relacionados que compartilham um relacionamento muitos para muitos com o principal. O elemento Herdar principal do nível de acesso Adicionar/herdar principal trabalha da mesma forma que o nível de acesso Herdar principal. No entanto, o nível de acesso Adicionar/herdar principal também permite que o usuário associe um registro relacionado existente ao registro pai. Se um registro relacionado for adicionado com sucesso, esse registro herda o nível de acesso de seu registro principal. O nível de acesso Adicionar/herdar principal não permite que os usuários removam um registro relacionado existente.
- n **Adicionar/remover/herdar principal.** O nível de acesso Adicionar/remover herdar principal está disponível para registros relacionados que compartilham um relacionamento muitos para muitos com o principal. O elemento Herdar principal do nível de acesso Adicionar/remover/herdar principal trabalha da mesma forma que o nível de acesso Herdar principal. No entanto, o nível de acesso Adicionar/remover/herdar principal também permite que o usuário associe um registro relacionado existente ao registro pai ou remova (desassocie) o link entre os registros. Quando um usuário remove ou desassocia um registro relacionado, o registro não é excluído e permanece no banco de dados. Se um registro relacionado for adicionado com sucesso, esse registro herda o nível de acesso de seu registro principal.

A tabela a seguir mostra os relacionamentos nos quais o nível de acesso Herdar principal está disponível. Os relacionamentos na tabela são do tipo um para muitos.

OBSERVAÇÃO: se o nível de acesso estiver configurado no momento para Exibir para qualquer um dos relacionamentos indicados na tabela a seguir, então é recomendado que você altere o nível de acesso da Exibição para Herdar principal.

Tipo de registro pai	Tipo de registro relacionado
Conta	Planos de negócios
Conta	Chamadas
Conta	Atividades concluídas
Conta	Objeto personalizado 04 e posteriores
Conta	Objetivos
Conta	Atividades abertas
Conta	Oportunidades
Conta	Contas do plano
Credencial	Solicitações de credencial
Credencial	Objeto personalizado 04 e posteriores
Atividade	Objeto personalizado 04 e posteriores
Atividade	Respostas à mensagem
Aplicativo	Atividades
Perfil de corretor	Objeto personalizado 04 e posteriores
Plano de negócios	Solicitações de credencial
Plano de negócios	Atividades
Plano de negócios	Planos de negócios
Plano de negócios	Solicitações de certificação
Plano de negócios	Objeto personalizado 04 e posteriores
Plano de negócios	Objetivos
Plano de negócios	Contas do plano
Plano de negócios	Contatos do plano
Plano de negócios	Oportunidades do plano
Campanha	Atividades concluídas

Tipo de registro pai	Tipo de registro relacionado
Campanha	Objeto personalizado 04 e posteriores
Campanha	Atividades abertas
Certificação	Solicitações de certificação
Certificação	Objeto personalizado 04 e posteriores
Demanda	Atividades
Contato	Solicitações de certificação
Contato	Inscrições no curso
Contato	Objeto personalizado 04 e posteriores
Contato	Registros de exame
Contato	Objetivos
Contato	Contatos do plano
Curso	Inscrições no curso
Curso	Objeto personalizado 04 e posteriores
Objeto personalizado 01	Objeto personalizado 04 e posteriores
Objeto personalizado 02	Objeto personalizado 04 e posteriores
Objeto personalizado 03	Objeto personalizado 04 e posteriores
Objetos personalizados 04 e posteriores	Atividades
Objetos personalizados 04 e posteriores	Objeto personalizado 04 e posteriores
Objetos personalizados 04 e posteriores	Oportunidades
Registro de negócio	Atividades
Registro de negócio	Objeto personalizado 04 e posteriores
Concessionária	Atividades concluídas
Concessionária	Objeto personalizado 04 e

Tipo de registro pai	Tipo de registro relacionado
	posteriores
Concessionária	Atividades abertas
Concessionária	Oportunidades
Exame	Objeto personalizado 04 e posteriores
Exame	Registros de exame
Conta financeira	Atividades
Conta financeira	Oportunidades
Plano financeiro	Atividades
Plano financeiro	Oportunidades
Fundo	Atividades
Fundo	Objeto personalizado 04 e posteriores
Solicitação de fundos	Atividades concluídas
Solicitação de fundos	Objeto personalizado 04 e posteriores
Solicitação de fundos	Atividades abertas
Família	Objeto personalizado 04 e posteriores
Relatório de auditoria de estoque	Estoque de amostra
Período de estoque	Estoque de amostra
Lead	Atividades concluídas
Lead	Objeto personalizado 04 e posteriores
Lead	Atividades abertas
Solicitação MDF	Atividades
Solicitação MDF	Objeto personalizado 04 e posteriores
Formação médica - Evento	Atividades concluídas
Formação médica - Evento	Objeto personalizado 04 e posteriores
Formação médica - Evento	Atividades abertas

Tipo de registro pai	Tipo de registro relacionado
Plano de envio de mensagens	Respostas à mensagem
Plano de envio de mensagens	Itens do plano de envio de mensagens
Item do plano de envio de mensagens	Respostas à mensagem
Item do plano de envio de mensagens	Relações do item do plano de mensagem
Objetivo	Solicitações de credencial
Objetivo	Atividades
Objetivo	Solicitações de certificação
Objetivo	Inscrições no curso
Objetivo	Objeto personalizado 04 e posteriores
Objetivo	Registros de exame
Objetivo	Objetivos
Objetivo	Oportunidades
Oportunidade	Atividades concluídas
Oportunidade	Objeto personalizado 04 e posteriores
Oportunidade	Atividades abertas
Oportunidade	Oportunidades do plano
Oportunidade	Suboportunidades
Parceiro	Solicitações de credencial
Parceiro	Planos de negócios
Parceiro	Atividades concluídas
Parceiro	Inscrições no curso
Parceiro	Objeto personalizado 04 e posteriores
Parceiro	Registros de exame
Parceiro	Atividades abertas
Período	Planos de negócios
Período	Objetivos

Tipo de registro pai	Tipo de registro relacionado
Apólice	Atividades
Apólice	Objeto personalizado 04 e posteriores
Apólice	Oportunidades
Carteira	Atividades concluídas
Carteira	Objeto personalizado 04 e posteriores
Carteira	Atividades abertas
Programa	Objeto personalizado 04 e posteriores
Programa	Oportunidades
Transação de amostra	Itens da transação
Solicitação de serviço	Atividades concluídas
Solicitação de serviço	Objeto personalizado 04 e posteriores
Solicitação de serviço	Atividades abertas
Solução	Objeto personalizado 04 e posteriores
Solução	Relações do item do plano de mensagem
Solução	Itens do plano de envio de mensagens
Solicitação de preços especiais	Atividades
Solicitação de preços especiais	Objeto personalizado 04 e posteriores
Veículo	Objeto personalizado 04 e posteriores

A tabela a seguir mostra os relacionamentos nos quais o nível de acesso Herdar principal e suas combinações (Herdar principal, Adicionar/herdar principal e Adicionar/remover/herdar principal) estão disponíveis. Os relacionamentos na tabela são do tipo muitos para muitos.

OBSERVAÇÃO: se no momento você usar o nível de acesso Leitura/criação para qualquer um dos relacionamentos muitos-para-muitos indicados na tabela a seguir, então é recomendado que você altere o nível de acesso de Leitura/criação para uma das combinações Herdar principal dos tipos de registros relacionados.

Tipo de registro pai	Tipo de registro relacionado
----------------------	------------------------------

Tipo de registro pai	Tipo de registro relacionado
Campanha	Oportunidades
Contato	Chamadas
Contato	Atividades concluídas
Contato	Atividades abertas
Contato	Oportunidades
Objeto personalizado 01	Atividades concluídas
Objeto personalizado 01	Atividades abertas
Objeto personalizado 01	Oportunidades
Objeto personalizado 02	Atividades concluídas
Objeto personalizado 02	Atividades abertas
Objeto personalizado 02	Oportunidades
Objeto personalizado 03	Atividades concluídas
Objeto personalizado 03	Atividades abertas
Objeto personalizado 03	Oportunidades

Tópicos relacionados

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas:

- [Gerenciamento de perfil de acesso](#) (na página 1231)
- [Exemplos de cálculos de nível de acesso](#) (na página 1253)
- [Configurando perfis de acesso](#) (na página 1264)

Exemplos de cálculos de nível de acesso

Clique nos links a seguir para ver alguns exemplos que mostram como o Oracle CRM On Demand calcula os direitos de acesso dos usuários:

- [Exemplo 1: Usando o nível de acesso de exibição](#) (na página 1254)
- [Exemplo 2: Usando o nível de acesso Herdar principal](#) (na página 1259)
- [Exemplo 3: Protegendo dados com o uso de livros](#) (consulte "[Exemplo 3: Protegendo dados por meio de livros](#)" na página 1262)

Os direitos de acesso nos exemplos baseiam-se em algumas configurações de funções de usuário, perfis de acesso e outros componentes de controle de acesso. O Oracle CRM On Demand calcula os direitos de acesso de um usuário autenticado sempre que o usuário interage com ele. O Oracle CRM On Demand determina os direitos de acesso da função do usuário e de todos os perfis de acesso aplicáveis por meio dos perfis de acesso

do proprietário, dos perfis de acesso padrão, da hierarquia de relatório, da associação dos livros personalizados, da delegação de usuários e da associação da equipe. Todos esses elementos são conhecidos como *componentes de controle de acesso*.

OBSERVAÇÃO: os usuários podem ser funcionários da sua empresa ou funcionários da organização de um parceiro. Os usuários também podem ser sistemas externos que acessam o Oracle CRM On Demand.

Tópicos relacionados

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas:

[n Gerenciamento de perfil de acesso](#) (na página 1231)

[n Configurando perfis de acesso](#) (na página 1264)

Exemplo 1: Usando o nível de acesso de exibição

Este tópico fornece um exemplo de como o Oracle CRM On Demand calcula os direitos de acesso dos usuários.

Neste exemplo, Amanda Jacobsen tem a função de representante de vendas. Amanda pode criar novas contas e ver todos os outros registros contábeis. Ela está autorizada a criar oportunidades, mas só vê as oportunidades das quais é proprietária ou as que é autorizada a ver.

A tabela a seguir mostra as configurações dos tipos de registro na função de representante de vendas.

Tipo de registro principal	Possui acesso	Pode criar	Pode ler todos os registros
Conta	Sim	Sim	Sim
Oportunidade	Sim	Sim	Não

A função de representante de vendas dá a Amanda total controle sobre as contas e oportunidades que ela cria e direitos restritos aos registros que ela não possui. A função de representante de vendas requer dois perfis de acesso: um perfil de acesso de proprietário e um perfil de acesso padrão.

A tabela a seguir mostra as configurações para o perfil de acesso do proprietário do representante de vendas.

Tipo de registro principal	Nível de acesso	Tipo de registro relacionado	Nível de acesso
Conta	Leitura/Edição/Exclusão	Oportunidades	Exibição
Oportunidade	Leitura/Edição/Exclusão	Não aplicável	Não aplicável

A tabela a seguir mostra as configurações para o perfil de acesso padrão do representante de vendas.

Tipo de registro principal	Nível de acesso	Tipo de registro relacionado	Nível de acesso
Conta	Somente leitura	Oportunidades	Exibição

Tipo de registro principal	Nível de acesso	Tipo de registro relacionado	Nível de acesso
Oportunidade	Somente leitura	Não aplicável	Não aplicável

Neste exemplo de cálculo de direitos de acesso, presume-se que a caixa de seleção Ativar herança da equipe principal não está selecionada no perfil da empresa. Para obter mais informações sobre a caixa de seleção Ativar herança da equipe principal, consulte [Sobre a propagação de acesso por meio da herança da equipe](#) (consulte "[Sobre Propagação de acesso através da herança da equipe](#)" na página 1235).

David Bloom também tem uma função de representante de vendas na mesma empresa. David tem os mesmos direitos de acesso de Amanda.

Amanda é a proprietária da Oportunidade X, a qual está vinculada à Conta 1. David cria uma oportunidade, a Oportunidade Y, e também a vincula à Conta 1. Amanda não está na equipe da oportunidade.

Quando Amanda exibe a lista de contas na sua empresa, ela pode ver todas as contas porque sua função dá visibilidade a todas elas, inclusive as que não possui. A tabela a seguir mostra os registros que Amanda vê quando clica no nome da Conta 1 para fazer drill-down nas informações do registro. Nesse exemplo, somente os campos e colunas relevantes são exibidos.

Detalhes da conta: Conta 1		
Detalhes da conta		
Nome da conta:	Conta 1	
Proprietário:	Jonathan Hope	
Oportunidades		
Nome da oportunidade		Proprietário
Oportunidade X		Amanda Jacobsen
Oportunidade Y		David Bloom
Equipe da conta		
Sobrenome	Nome	Acesso à conta
Hope	Jonathan	Proprietário

Visibilidade do registro relacionado no exemplo 1

Para determinar quais registros de oportunidade relacionados Amanda pode ver na conta nesse exemplo, o Oracle CRM On Demand examina os direitos de acesso de Amanda da seguinte forma:

- 1 O Oracle CRM On Demand examina todos os níveis de acesso aplicáveis ao tipo de registro relacionado à oportunidade nesse registro de conta-pai da seguinte forma:

OBSERVAÇÃO: se forem descobertos vários níveis de acesso com base nos diferentes componentes de controle de acesso, todos serão considerados no cálculo dos direitos de acesso.

- n Determina se Amanda é proprietária da conta-pai.

Nesse exemplo, a resposta é não.

- n Determina se a função de Amanda permite que ela leia todos os registros contábeis.

Nesse exemplo, a resposta é sim. A função de Amanda permite que ela leia todos os registros da conta. Portanto, Amanda pode ver a conta. Como Amanda não é a proprietária da conta-pai, seu perfil de acesso padrão é usado. O nível de acesso para o tipo de registro relacionado à oportunidade no perfil de acesso padrão de Amanda é Exibição.

- n Determina se o registro pai está em um livro do qual Amanda seja membro.

Nesse exemplo, a resposta é não.

- n Determina se Amanda é membro da equipe da conta.

Nesse exemplo, a resposta é não.

- n Determina se algum dos subordinados de Amanda (diretos ou indiretos) é membro da equipe da conta.

Nesse exemplo, a resposta é não.

Se a resposta para essa pergunta for sim (isto é, um ou mais subordinados de Amanda forem membros da equipe da conta), o Oracle CRM On Demand extrairá o nível de acesso para o tipo de registro relacionado à oportunidade para cada um dos subordinados de cada perfil de acesso apropriado. O perfil de acesso atribuído no campo Acesso à conta da associação à equipe do subordinado na conta é usado nesse caso (não o perfil de acesso atribuído no campo Oportunidades - Acesso).

- n Determina se Amanda possui acesso ao registro da conta por delegação.

Nesse exemplo, a resposta é não.

2 O Oracle CRM On Demand então faz o seguinte:

- n Determina se a função de Amanda permite acesso básico aos registros de oportunidade.

Nesse exemplo, a resposta é sim, porque a opção Possui acesso está selecionada para o tipo de registro de oportunidade na função do usuário.

- n Determina se a função de Amanda concede a ela o privilégio para o tipo de registro de oportunidade.

Oportunidades não são controladas por privilégios. Nesse exemplo, portanto, os privilégios não afetam o cálculo dos direitos de acesso de Amanda.

- n Determina se o nível de acesso de qualquer perfil de acesso no cálculo está definido como Herdar principal ou uma de suas combinações.

Nesse exemplo, a resposta é não.

3 O Oracle CRM On Demand então examina todos os níveis de acesso encontrados e determina o nível mais permissivo. Nesse caso, o nível de acesso mais permissivo encontrado é Exibição. Como o nível de acesso Herdar principal não está presente, são exibidos todos os registros de oportunidade filhos, inclusive aqueles que o usuário não está autorizado a ver.

Ações em Registros relacionados no Exemplo 1

Quando um usuário tenta executar uma ação em um registro relacionado, o Oracle CRM On Demand deve determinar se o usuário tem os direitos de acesso apropriados para essa ação. Nesse exemplo, Amanda pode tentar ler os detalhes do registro, editar ou excluir o registro. Dois casos são considerados:

n No Caso 1, Amanda tenta executar uma ação na Oportunidade X.

n No Caso 2, Amanda tenta executar uma ação na Oportunidade Y.

Caso 1: Amanda tenta executar uma ação na Oportunidade X, da qual ela é proprietária.

O Oracle CRM On Demand examina os direitos de acesso de Amanda da seguinte forma:

- 1 O Oracle CRM On Demand examina todos os níveis de acesso aplicáveis ao tipo de registro relacionado à oportunidade nesse registro de conta-pai da seguinte forma:

OBSERVAÇÃO: se forem descobertos vários níveis de acesso com base nos diferentes componentes de controle de acesso, todos serão considerados no cálculo dos direitos de acesso.

n Determina se Amanda é proprietária da conta-pai.

Nesse exemplo, a resposta é não.

n Determina se a função de Amanda permite que ela leia todos os registros de oportunidade.

Nesse exemplo, a resposta é não. Embora Amanda possa ver o registro da conta-pai porque o perfil de acesso padrão dela é usado, o perfil de acesso padrão dela não é usado para o registro de oportunidade.

n Determina se o registro de oportunidade está em um livro do qual Amanda seja membro.

Nesse exemplo, a resposta é não.

n Determina se Amanda é membro da equipe da oportunidade.

Nesse exemplo, a resposta é sim. Amanda é a proprietária da oportunidade, portanto está na equipe da oportunidade. O nível de acesso do tipo principal de registro de oportunidade do perfil de acesso padrão de Amanda (o perfil de acesso padrão do representante de vendas) é Leitura/Edição/Exclusão.

n Determina se algum dos subordinados de Amanda (diretos ou indiretos) é membro da equipe da oportunidade.

Nesse exemplo, a resposta é não.

n Determina se Amanda possui acesso ao registro da conta por delegação.

Nesse exemplo, a resposta é não.

- 2 O Oracle CRM On Demand então faz o seguinte:

n Determina se a função de Amanda permite acesso básico aos registros de oportunidade.

Nesse exemplo, a resposta é sim, porque a opção Possui acesso está selecionada para o tipo de registro de oportunidade na função de Amanda.

n Determina se a função de Amanda concede a ela o privilégio para o tipo de registro de oportunidade.

O tipo de registro de oportunidade não é controlado por privilégios. Portanto, nesse exemplo, os privilégios não afetam o cálculo dos direitos de acesso de Amanda.

- n Determina se o nível de acesso de qualquer perfil de acesso no cálculo está definido como Herdar principal ou uma de suas combinações.

Nesse exemplo, a resposta é não.

- 3 O Oracle CRM On Demand então examina todos os níveis de acesso encontrados e determina o nível mais permissivo. Nesse caso, o nível de acesso mais permissivo encontrado é Leitura/Edição/Exclusão.

Caso 2: Amanda tenta executar uma ação na Oportunidade Y, cujo proprietário é David Bloom.

O Oracle CRM On Demand examina os direitos de acesso de Amanda da seguinte forma:

- 1 O Oracle CRM On Demand examina todos os níveis de acesso aplicáveis ao tipo de registro relacionado à oportunidade nesse registro de conta-pai da seguinte forma:

OBSERVAÇÃO: se forem descobertos vários níveis de acesso com base nos diferentes componentes de controle de acesso, todos serão considerados no cálculo dos direitos de acesso.

- n Determina se Amanda é proprietária da conta-pai.

Nesse exemplo, a resposta é não.

- n Determina se a função de Amanda permite que ela leia todos os registros de oportunidade.

Nesse exemplo, a resposta é não. Embora Amanda possa ver o registro da conta-pai porque o perfil de acesso padrão dela é usado, o perfil de acesso padrão dela não é usado para o registro de oportunidade.

- n Determina se o registro de oportunidade está em um livro do qual Amanda seja membro.

Nesse exemplo, a resposta é não.

- n Determina se Amanda é membro da equipe da oportunidade.

Nesse exemplo, a resposta é não.

- n Determina se algum dos subordinados de Amanda (diretos ou indiretos) é membro da equipe da oportunidade.

Nesse exemplo, a resposta é não.

- n Determina se Amanda possui acesso ao registro da conta por delegação.

Nesse exemplo, a resposta é não.

- 2 O Oracle CRM On Demand então faz o seguinte:

- n Determina se a função de Amanda permite acesso básico aos registros de oportunidade.

Nesse exemplo, a resposta é sim, porque a opção Possui acesso está selecionada para o tipo de registro de oportunidade na função de Amanda.

- n Determina se a função de Amanda concede a ela o privilégio para o tipo de registro de oportunidade.

O tipo de registro de oportunidade não é controlado pelos privilégios. Portanto, nesse exemplo, os privilégios não afetam o cálculo dos direitos de acesso de Amanda.

- n Determina se o nível de acesso de qualquer perfil de acesso no cálculo está definido como Herdar principal ou uma de suas combinações.

Nesse exemplo, a resposta é não.

- 3** O Oracle CRM On Demand então examina todos os níveis de acesso encontrados e determina o nível mais permissivo. Nesse caso, o nível de acesso final é Sem acesso.

Tópicos relacionados

Consulte os seguintes tópicos para obter exemplos adicionais:

[Exemplo 2: Usando o nível de acesso Herdar principal](#) (na página 1259)

[Exemplo 3: Protegendo dados por meio de livros](#) (na página 1262)

Exemplo 2: Usando o nível de acesso Herdar principal

Este tópico fornece um exemplo de como o Oracle CRM On Demand calcula os direitos de acesso dos usuários.

Neste exemplo, Amanda Jacobsen tem a função de representante de vendas na empresa. Amanda pode criar novas contas e ver todos os outros registros contábeis. Ela está autorizada a criar oportunidades, mas só vê as oportunidades das quais é proprietária ou as que é autorizada a ver.

A tabela a seguir mostra as configurações dos tipos de registro na função de representante de vendas.

Tipo de registro principal	Possui acesso	Pode criar	Pode ler todos os registros
Conta	Sim	Sim	Sim
Oportunidade	Sim	Sim	Não

A função de representante de vendas dá a Amanda total controle sobre as contas e oportunidades que ela cria, além de direitos restritos aos registros dos quais não é proprietária. A função de representante de vendas requer dois perfis de acesso: um perfil de acesso de proprietário e um perfil de acesso padrão.

A tabela a seguir mostra as configurações para o perfil de acesso do proprietário do representante de vendas.

Tipo de registro principal	Nível de acesso	Tipo de registro relacionado	Nível de acesso
Conta	Leitura/Edição/Exclusão	Oportunidades	Herdar principal
Oportunidade	Leitura/Edição/Exclusão	Não aplicável	Não aplicável

A tabela a seguir mostra as configurações para o perfil de acesso padrão do representante de vendas.

Tipo de registro principal	Nível de acesso	Tipo de registro relacionado	Nível de acesso
Conta	Somente leitura	Oportunidades	Herdar principal
Oportunidade	Somente leitura	Não aplicável	Não aplicável

Nesse exemplo de cálculo de direitos de acesso, presume-se que a caixa de seleção Ativar herança da equipe principal não está marcada no perfil da empresa. Para obter mais informações sobre a caixa de seleção Ativar

herança da equipe principal, consulte [Sobre a propagação de acesso por meio da herança da equipe](#) (consulte "Sobre Propagação de acesso através da herança da equipe" na página 1235).

David Bloom também tem uma função de representante de vendas na mesma empresa. David tem os mesmos direitos de acesso de Amanda.

Amanda é a proprietária da Oportunidade X, a qual está vinculada à Conta 1. David cria uma oportunidade, a Oportunidade Y, e também a vincula à Conta 1. Amanda não está na equipe da oportunidade.

Quando Amanda exibe a lista de contas na sua empresa, ela pode ver todas as contas porque sua função dá visibilidade a todas elas, inclusive as que não possui. A tabela a seguir mostra os registros que Amanda vê quando clica no nome da Conta 1 para fazer drill-down nas informações do registro. Nesse exemplo, somente os campos e colunas relevantes são exibidos.

Detalhes da conta: Conta 1		
Detalhes da conta		
Nome da conta:	Conta 1	
Proprietário:	Jonathan Hope	
Oportunidades		
Nome da oportunidade		Proprietário
Oportunidade X		Amanda Jacobsen
Equipe da conta		
Sobrenome	Nome	Acesso à conta
Hope	Jonathan	Proprietário
Bloom	David	Membro

Visibilidade do registro relacionado no Exemplo 2

Para determinar quais registros de oportunidade relacionados Amanda pode ver na conta nesse exemplo, o Oracle CRM On Demand examina os direitos de acesso de Amanda da seguinte forma:

- O Oracle CRM On Demand examina todos os níveis de acesso aplicáveis ao tipo de registro relacionado à oportunidade nesse registro de conta-pai da seguinte forma:
 - Determina se Amanda é proprietária da conta-pai.
Nesse exemplo, a resposta é não.
 - Determina se a função de Amanda permite que ela leia todos os registros contábeis.
Nesse exemplo, a resposta é sim. A função de Amanda permite que ela leia todos os registros da conta. Portanto, Amanda pode ver a conta. Como Amanda não é a proprietária da

conta-pai, seu perfil de acesso padrão é usado. O nível de acesso para o tipo de registro relacionado à oportunidade no perfil de acesso padrão de Amanda é Herdar principal.

- n Determina se o registro pai está em um livro do qual Amanda seja membro.

Nesse exemplo, a resposta é não.

- n Determina se Amanda é membro da equipe da conta.

Nesse exemplo, a resposta é não.

- n Determina se algum dos subordinados de Amanda (diretos ou indiretos) é membro da equipe da conta.

Nesse exemplo, a resposta é não.

Se a resposta para essa pergunta for sim (isto é, um ou mais subordinados de Amanda forem membros da equipe da conta), o Oracle CRM On Demand extrairá o nível de acesso para o tipo de registro relacionado à oportunidade para cada um dos subordinados de cada perfil de acesso apropriado. O perfil de acesso atribuído no campo Acesso à conta da associação à equipe do subordinado na conta é usado nesse caso (não o perfil de acesso atribuído no campo Oportunidades - Acesso).

- n Determina se Amanda possui acesso ao registro da conta por delegação.

Nesse exemplo, a resposta é não.

2 O Oracle CRM On Demand então faz o seguinte:

- n Determina se a função de Amanda permite acesso básico aos registros de oportunidade.

Nesse exemplo, a resposta é sim, porque a opção Possui acesso está selecionada para o tipo de registro de oportunidade na função de Amanda.

- n Determina se a função de Amanda concede a ela o privilégio para o tipo de registro de oportunidade.

Oportunidades não são controladas por privilégios. Nesse exemplo, portanto, os privilégios não afetam o cálculo dos direitos de acesso de Amanda.

- n Determina se o nível de acesso de qualquer perfil de acesso no cálculo está definido como Herdar principal ou uma de suas combinações.

Nesse exemplo, a resposta é sim. O Oracle CRM On Demand então exibe os seguintes registros de oportunidade na conta:

- n Todos os registros de oportunidade vinculados dos quais Amanda é proprietária.
- n Todos os registros de oportunidade vinculados que Amanda está autorizada a ver por meio de todos os outros componentes de controle de acesso.

A função de Amanda nega a ela a capacidade de ver as oportunidades de que não é proprietária. Portanto, ela não pode ver a oportunidade que David Bloom criou.

Ações em Registros relacionados no Exemplo 2

Quando Amanda tenta executar uma ação na Oportunidade X nesse exemplo, o cálculo é o mesmo, e o resultado para os direitos de acesso é o mesmo do resultado no Caso 1 em [Exemplo 1: Usando o nível de acesso de exibição](#) (na página 1254). O nível de acesso final é Leitura/Edição/Exclusão.

Tópicos relacionados

Consulte os seguintes tópicos para obter exemplos adicionais:

 [Exemplo 1: Usando o nível de acesso de exibição](#) (na página 1254)


 [Exemplo 3: Protegendo dados por meio de livros](#) (na página 1262)

Exemplo 3: Protegendo dados por meio de livros

Este tópico fornece um exemplo de como o Oracle CRM On Demand calcula os direitos de acesso dos usuários.

Nesse exemplo, uma empresa usa livros personalizados para organizar seus dados por território. Dois livros são usados nesse exemplo: Sudoeste e Leste.

O livro do Sudoeste tem três membros:

 Amanda Jacobsen


 David Bloom


 Carlos Guzman

Todos os usuários no livro do Sudoeste têm o perfil de acesso Somente leitura na sua função do livro.

O livro do Leste tem três membros:

 Rick Rogers

 Raj Kumar

 Jonathan Hope

Todos os usuários do livro do Leste têm o perfil de acesso Somente leitura no seu registro de associação ao livro.

Quando qualquer um dos usuários cria uma conta ou um registro de oportunidade, um processo automatizado (workflow) determina o livro apropriado ao registro. Ele atribui o livro com base no atributo de território do registro.

Todos os usuários têm a função de representante de vendas. Todos podem criar novas contas e oportunidades. Eles podem ver todos os registros de conta e de oportunidade no seu território, mas não em outros territórios.

A tabela a seguir mostra as configurações dos tipos de registro na função de representante de vendas.

Tipo de registro principal	Possui acesso	Pode criar	Pode ler todos os registros
Conta	Sim	Sim	Não
Oportunidade	Sim	Sim	Não

Todos os usuários têm controle total sobre as contas e as oportunidades que criam, mas têm direitos restritos aos registros de que não são proprietários. A função de representante de vendas requer dois perfis de acesso: um perfil de acesso de proprietário e um perfil de acesso padrão.

A tabela a seguir mostra as configurações para o perfil de acesso do proprietário do representante de vendas.

Tipo de registro principal	Nível de acesso	Tipo de registro relacionado	Nível de acesso
Conta	Leitura/Edição/Exclusão	Oportunidades	Herdar principal
		Livros	Somente leitura
Oportunidade	Leitura/Edição/Exclusão	Livros	Somente leitura

A tabela a seguir mostra as configurações para o perfil de acesso padrão do representante de vendas.

Tipo de registro principal	Nível de acesso	Tipo de registro relacionado	Nível de acesso
Conta	Somente leitura	Oportunidades	Herdar principal
		Livros	Somente leitura
Oportunidade	Somente leitura	Livros	Somente leitura

OBSERVAÇÃO: para todos os tipos de registros principais que suportam livros, o relacionamento com o tipo de registro relacionado a Livros é de um-para-filho.

Nesse exemplo, presume-se que a caixa de seleção Ativar herança da equipe principal não está marcada no perfil da empresa. Para obter mais informações sobre a caixa de seleção Ativar herança da equipe principal, consulte [Sobre a propagação de acesso por meio da herança da equipe](#) (consulte "[Sobre Propagação de acesso através da herança da equipe](#)" na página 1235).

Quando Amanda Jacobsen exibe a lista das contas da sua empresa, ela pode ver as contas do livro do Sudoeste e as contas das quais é proprietária, mas não pode ver qualquer outra conta.

A tabela a seguir mostra os registros que Amanda vê quando clica no nome da conta Conta 1 para fazer drill-down no registro. Nesse exemplo, somente os campos e colunas relevantes são exibidos.

Detalhes da conta: Conta 1	
Detalhes da conta	
Nome da conta:	Conta 1
Proprietário:	Jonathan Hope
Oportunidades	
Nome da oportunidade	Proprietário
Oportunidade X	Amanda Jacobsen
Oportunidade Y	David Bloom
Equipe da conta	

Detalhes da conta: Conta 1		
Sobrenome	Nome	Acesso à conta
Hope	Jonathan	Proprietário

Amanda pode ver duas oportunidades porque elas estão no livro do Sudoeste, do qual ela é membro. Todos os outros membros do livro do Sudoeste podem ver essas oportunidades.

Jonathan Hope é membro do livro do Leste. Quando Jonathan se conecta ao Oracle CRM On Demand, ele também pode ver a Conta 1, porque é proprietário dela. No entanto, não pode ver as oportunidades relacionadas à Conta 1 das quais não é proprietário. O nível de acesso Herdar principal no tipo de registro relacionado a Oportunidades em contas proporciona essa segurança.

Rick Rogers e Raj Kumar, membros do livro do Leste, não podem ver os registros da Oportunidade X nem da Oportunidade Y na Conta 1. Isso ocorre porque a conta não está no livro do Leste, e a função deles impede a exibição de registros de contas das quais não são proprietários. Da mesma forma, eles não podem ver a Oportunidade X nem a Oportunidade Y porque elas não estão no livro do Leste, e a função deles impede a exibição de oportunidades das quais não são proprietários.

Amanda não pode modificar a Oportunidade Y, da qual David Bloom é proprietário. Isso ocorre porque:

- Amanda não é proprietária da conta, portanto seu perfil de acesso do proprietário não é usado.
- A função de Amanda impede que ela acesse os registros de oportunidade dos quais ela não é proprietária, portanto, seu perfil de acesso padrão não é usado.
- O único perfil de acesso que está ativo no momento é o perfil de acesso Somente leitura que Amanda tem por meio de sua associação com o livro do Sudoeste.

Portanto, o nível de acesso de Amanda para a Oportunidade Y é Somente leitura.

Tópicos relacionados

Consulte os seguintes tópicos para obter exemplos adicionais:

- [Exemplo 1: Usando o nível de acesso de exibição](#) (na página 1254)
- [Exemplo 2: Usando o nível de acesso Herdar principal](#) (na página 1259)

Configurando perfis de acesso

É possível editar os perfis de acesso existentes ou adicionar perfis de acesso fazendo o seguinte:

- Criando novos perfis
- Copiando perfis existentes e editando seus níveis de acesso.

Antes de começar. Para que você visualize, crie ou revise perfis de acesso em sua empresa, sua função deve incluir o privilégio Gerenciar usuários e acesso.

Para configurar um perfil de acesso

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique no link global Administração.
- 2 Na seção Controles de gerenciamento e acesso de usuário, clique no link Controles de gerenciamento e acesso de usuário.
- 3 Na seção Gerenciamento de perfil de acesso, clique no link Perfis de acesso.
- 4 Na Lista de perfis de acesso, faça o seguinte:
 - n Para criar um novo perfil, clique em Novo da barra de título.
 - n Para editar um perfil existente, clique em Editar no perfil que deseja editar.
 - n Para criar um novo perfil com base em um perfil existente, clique em Copiar no perfil que deseja copiar.

O Assistente de perfil de acesso orienta você no decorrer do processo.

- 5 Na Etapa 1, Nome do perfil de acesso, forneça um nome e uma descrição, e defina os campos restantes conforme necessário. Os campos restantes estão descritos na tabela a seguir.

Campo	Descrição
Para tradução	<p>A caixa de seleção Para tradução é ativada somente nas seguintes circunstâncias:</p> <ul style="list-style-type: none"> n Quando o nome de um perfil de acesso existente está sendo alterado n O nome do perfil de acesso existente já foi traduzido em um ou mais idiomas adicionais <p>Nessas circunstâncias, você pode usar a caixa de seleção Para tradução para indicar se o nome do perfil de acesso traduzido deve ser substituído pelo novo nome ou se deve permanecer inalterado. Dependendo da configuração da caixa de seleção Para tradução, o nome do perfil de acesso é exibido do seguinte modo:</p> <ul style="list-style-type: none"> n Se você marcar a caixa de seleção Para tradução, o novo nome será exibido no idioma em que foi inserido, independentemente do idioma usado para visualizar a lista de perfis de acesso. Quando a lista de perfis de acesso é visualizada no idioma em que o novo nome foi inserido, o nome é exibido na fonte padrão. No entanto, quando a lista de perfis de acesso é visualizada em algum outro idioma, o nome é exibido em fonte azul entre colchetes. n Se você não marcar a caixa de seleção Para tradução, o novo nome aparecerá quando a lista de perfis de acesso for visualizada no idioma em que o novo nome foi inserido. No entanto, quando a lista de perfis de acesso é visualizada em algum outro idioma, o nome do perfil de acesso traduzido original ainda aparece. <p>A caixa de seleção Para tradução não tem nenhum efeito quando</p>

Campo	Descrição
	um novo perfil de acesso é adicionado. Nesse caso, o novo nome aparece automaticamente na lista de perfis de acesso em todos os idiomas. Quando a lista de perfis de acesso é visualizada no idioma em que o novo nome foi inserido, o nome do novo perfil de acesso é exibido na fonte padrão. Quando a lista de perfis de acesso é visualizada em algum outro idioma, o nome do novo perfil de acesso é exibido em fonte azul entre colchetes.
Atribuível a membros da equipe	Para disponibilizar o perfil de acesso a fim de permitir sua atribuição a membros da equipe, marque essa caixa de seleção.
Atribuível a usuários do livro	Para disponibilizar o perfil de acesso para atribuição aos usuários do livro, marque essa caixa de seleção. Para obter mais informações, consulte Criando perfis de acesso para livros (na página 1298).
Desativado	Se você marcar essa caixa de seleção, o perfil de acesso será desativado. Um perfil de acesso desativado não pode ser usado em nenhuma nova associação com funções, equipes ou livros. No entanto, o perfil de acesso desativado continuará funcionando quando tiver sido associado anteriormente a uma função, uma equipe ou um livro até que outro perfil de acesso seja atribuído à função, à equipe ou ao livro.

OBSERVAÇÃO: por padrão, as caixas de seleção Atribuível a membros da equipe e Atribuível a usuários do livro são marcadas nos perfis de acesso Editar, Completo e Somente leitura predefinidos. Desse modo, quando um usuário adiciona outro usuário a uma equipe ou um livro, a lista opções de perfis de acesso que aparece na caixa de diálogo Adicionar usuários ou Editar usuários inclui esses perfis de acesso predefinidos. Se desejar impedir que os usuários atribuam algum desses três perfis de acesso a um usuário de um livro ou a um livro de usuários de uma equipe, desmarque a caixa de seleção apropriada para esse perfil de acesso.

1 Na Etapa 2, Especificar níveis de acesso, faça o seguinte:

a Selecione o nível de acesso para os tipos de registro principais. Escolha entre:

- ☐ Somente leitura
- ☐ Leitura/Edição
- ☐ Leitura/Edição/Exclusão

Para obter mais informações sobre os níveis de acesso dos tipos de registro principais, consulte [Sobre os níveis de acesso dos tipos de registro principais](#) (consulte "Sobre Níveis de acesso para tipos de registro principais" na página 1243).

b Clique no link Informações relacionadas para especificar os níveis de acesso para os tipos de registro relacionados a um tipo de registro principal.

A maioria dos tipos de registro tem um link Informações relacionadas. A seção Informações relacionadas aparece como registros vinculados nas páginas de detalhes do registro.

c Selecione o nível de acesso para o tipo de informações relacionadas.

A lista de opções de nível de acesso que aparece no campo Nível de acesso de cada tipo de registro relacionado depende da relação entre o tipo de registro relacionado e o tipo de registro pai. Dependendo do nível de acesso definido nesse campo e no Assistente de gestão de funções, você pode conceder ou revogar os direitos do usuário de criar, atualizar ou visualizar registros desse tipo.

Para obter mais informações sobre os níveis de acesso dos tipos de registro relacionados, consulte [Sobre os níveis de acesso dos tipos de registro relacionados](#) (consulte "[Sobre Níveis de acesso para tipos de registro relacionados](#)" na página 1244).

OBSERVAÇÃO: para criar uma nova oportunidade, o nível de acesso ao tipo de registro relacionado Receita no tipo de registro Oportunidade deve ser definido como Completo.

Para obter informações sobre as configurações de perfil de acesso que são obrigatórias para converter leads, consulte [Configurações de função e perfil de acesso para converter leads](#) (consulte "[Configurações do perfil de acesso e da função para converter leads](#)" na página 183). Para obter informações sobre as configurações de perfil de acesso que são obrigatórias para converter registros de negócios, consulte [Configurações de função e perfil de acesso para converter registros de negócios](#) (consulte "[Configurações do perfil de acesso e da função para converter registros de negócios](#)" na página 379).

- d** Quando terminar de definir os níveis de acesso nos tipos de registro relacionados a um tipo de registro principal, clique em Anterior para voltar à página principal da etapa 2 do assistente.
- 2** Quando terminar de definir os níveis de acesso para tipos de registro principais e relacionados, clique em Concluir para salvar as configurações.

Tópicos relacionados

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas:

- [Gerenciamento de perfil de acesso](#) (na página 1231)
- [Sobre perfis de acesso em funções](#) (consulte "[Sobre os Perfis de acesso nas funções](#)" na página 1232)
- [Sobre perfis de acesso em equipes, grupos e livros](#) (consulte "[Sobre Perfis de acesso nas equipes, grupos e livros](#)" na página 1234)
- [Sobre a propagação do acesso por meio da herança da equipe](#) (consulte "[Sobre Propagação de acesso através da herança da equipe](#)" na página 1235)
- [Como os direitos de acesso para exibir tipos de registro principais são determinados](#) (consulte "[Como são determinados os direitos de acesso para exibir o registro do tipo principal](#)" na página 1236)
- [Como os direitos de acesso para trabalhar com tipos de registro principais são determinados](#) (consulte "[Como são determinados os direitos de acesso para trabalhar com registros do tipo de registro principal](#)" na página 1237)
- [Como os direitos de acesso para exibir tipos de registro relacionados são determinados](#) (na página 1239)
- [Como os direitos de acesso para trabalhar com tipos de registro relacionados são determinados](#) (consulte "[Como são determinados os direitos de acesso para trabalhar com registros do tipo relacionado](#)" na página 1240)
- [Trabalhando com a página Lista de perfis de acesso](#) (na página 1242)
- [Exemplos de cálculos de nível de acesso](#) (na página 1253)

Gestão de funções

No Oracle CRM On Demand, as funções são gerenciadas na página Lista de funções e no Assistente de gestão de funções. A página Lista de funções e o Assistente de gestão de funções podem ser acessados pelo link Administração global, que está disponível em todas as páginas do Oracle CRM On Demand.

Uma *função* no Oracle CRM On Demand é semelhante a uma função comercial realizada pelo usuário em uma organização, como a função de executivo de vendas ou de gerente de serviço. Na sua organização, sua função comercial lhe dá determinados privilégios e permissões que são exclusivos de sua função. Do mesmo modo, dentro do contexto do Oracle CRM On Demand, as funções diferenciam uma função comercial da outra, definindo os recursos do Oracle CRM On Demand que o usuário tem privilégios para usar, o conjunto de permissões concedidas ao usuário para trabalhar com informações protegidas e as configurações da interface de usuário que exibem informações.

OBSERVAÇÃO: os usuários podem ser funcionários ou funcionários da organização de um parceiro. Os usuários também podem ser sistemas externos que acessam o Oracle CRM On Demand.

Os parâmetros definidos por uma função incluem:

- n Privilégios
- n Acesso a tipos de registro
- n Perfis de acesso da função
- n Configurações da interface de usuário, que incluem o seguinte:
 - n Configurações de guia
 - n Apresentações de página
 - n Apresentações de pesquisa
 - n Apresentações de página inicial

Cada usuário tem uma função atribuída. A mesma função pode ser atribuída a vários usuários. As funções não têm uma hierarquia.

Tópicos relacionados

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas:

- n [Diretrizes para configurar funções](#) (na página 1269)
- n [Trabalhando com a página Lista de funções](#) (na página 1270)
- n [Sobre acesso ao tipo de registro em funções](#) (consulte "Sobre o acesso de tipos de registro em funções" na página 1271)
- n [Sobre perfis de acesso em funções](#) (consulte "Sobre os Perfis de acesso nas funções" na página 1232)
- n [Sobre privilégios em funções](#) (na página 1273)
- n [Adicionando funções](#) (na página 1274)

Diretrizes para configurar funções

O Oracle CRM On Demand fornece um conjunto de funções predefinidas que pode ser usado como ponto de partida para a configuração de funções da sua empresa. O Modelo de configuração de usuário e função contém informações sobre as funções predefinidas, listando seu acesso a registros, privilégios e acesso a guias padrão. Para obter informações sobre como localizar modelos de configuração de usuário e função, consulte [Usando modelos de administrador durante a configuração](#) (na página 1076).

Como exemplo do tipo de função que você pode configurar no Oracle CRM On Demand, sua empresa talvez precise de duas forças de vendas diferentes: a força de vendas Gerenciamento de contas da base instalada e a força de vendas Novos negócios. Os representantes comerciais de Gerenciamento de contas da base instalada rastreiam informações de contas sobre as implementações de seus clientes. Os representantes comerciais de Novos negócios rastreiam informações de contas que descrevem os requisitos de compra de contas de clientes potenciais. Embora essas duas atribuições sejam parecidas, o tipo de informações mais relevantes para dar suporte a seus processos diários é diferente. Neste exemplo, você pode configurar duas funções:

■ A função Base instalada - Representantes comerciais

■ A função Novos negócios - Representantes comerciais

Cada função pode ser baseada na função Representante comercial predefinida, e você pode personalizar as novas funções adicionando apresentações de página diferentes para satisfazer os requisitos de negócios exclusivos das duas forças de vendas.

Você pode continuar alterando e adicionando definições de função conforme necessário, por exemplo, em resultado de mudanças organizacionais ou da aquisição de outra empresa. Se a estrutura organizacional da sua empresa mudar, as funções comerciais de um ou mais funcionários também poderão mudar. Se a sua empresa adquirir outra empresa, você poderá assimilar funcionários adicionais como usuários no Oracle CRM On Demand.

Ao configurar funções, siga estas diretrizes:

■ Determine como cada funcionário ou grupo de funcionários usará o Oracle CRM On Demand.

Examine os cargos de seus funcionários para determinar o seguinte:

- Quais tarefas eles devem realizar e a quais registros precisam ter acesso
- Que tipo de acesso eles precisam para cada tipo de registro
- Se há registros ou guias que eles não devem acessar

A tabela a seguir mostra alguns exemplos de tipos de acesso.

Tipo de acesso	Exemplo
Acesso a recursos	A função Representante comercial interno fornece acesso ao botão Converter na página de detalhes do lead.
Acesso a registros	A função Executivo fornece acesso de edição a todos os registros de oportunidade independentemente do proprietário.
Acesso a guias	Por padrão, usuários que têm a função Gerente de marketing e vendas podem acessar as guias Contas e Oportunidades, mas não podem acessar as guias Solicitações de serviço e Soluções.

■ Revise as características de cada função predefinida para determinar se essas funções satisfazem as necessidades de seus funcionários.

Os nomes das funções predefinidas não coincidem necessariamente com os cargos da sua empresa. Você deve corresponder as tarefas e atribuições de trabalho com as funções, não com os cargos.

n Configure suas funções do seguinte modo:

- n** Se uma função predefinida estiver próxima ao que você deseja para um grupo de funcionários, crie uma nova função copiando a função predefinida, escolhendo um novo nome para a cópia e, em seguida, editando a cópia para satisfazer seus requisitos.
- n** Se nenhuma função predefinida for parecida com o que você deseja, crie uma nova função de acordo com suas necessidades.

DICA: use o Modelo de configuração de usuário e função para ajudá-lo a documentar os requisitos de função de seus grupos de funcionários. Em seguida, consulte o modelo completo ao criar ou editar funções e configurar usuários no Oracle CRM On Demand.

Tópicos relacionados

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas:

- n** [Gestão de funções](#) (na página 1268)
- n** [Trabalhando com a página Lista de funções](#) (na página 1270)
- n** [Sobre acesso ao tipo de registro em funções](#) (consulte "[Sobre o acesso de tipos de registro em funções](#)" na página 1271)
- n** [Sobre perfis de acesso em funções](#) (consulte "[Sobre os Perfis de acesso nas funções](#)" na página 1232)
- n** [Sobre privilégios em funções](#) (na página 1273)
- n** [Adicionando funções](#) (na página 1274)

Trabalhando com a página Lista de funções

Na página Lista de funções, você pode realizar as ações descritas na tabela a seguir.

Para fazer isto	Siga estas etapas
Adicionar uma nova função	<p>Na barra de título da página Lista de funções, clique em Nova função. O Assistente de gestão de funções é aberto.</p> <p>Para obter mais informações sobre como usar o Assistente de gestão de funções, consulte Adicionando funções (na página 1274).</p>
Adicionar uma nova função copiando uma função existente	<p>No menu no nível do registro ao lado do nome da função, selecione Copiar. O Assistente de gestão de funções é aberto.</p> <p>Para obter mais informações sobre como usar o Assistente de gestão de funções, consulte Adicionando funções (na página 1274).</p>
Excluir uma função	<p>No menu no nível do registro ao lado do nome da função, selecione Excluir e confirme que deseja excluir a função.</p>

Para fazer isto	Siga estas etapas
	<p>OBSERVAÇÃO: não é possível excluir a função Administrador.</p> <p>Quando você exclui uma função, todos os usuários para os quais essa função foi atribuída permanecem com ela até que você lhes atribua uma função diferente. No entanto, uma vez excluída, a função não pode ser atribuída a nenhum usuário.</p>
Selecionar um idioma para visualizar a lista de funções	<p>Na barra de título da página Lista de funções, no campo Idioma de tradução, selecione o idioma no qual deseja visualizar a lista de funções. Você pode visualizar a lista em qualquer idioma suportado por sua empresa no Oracle CRM On Demand.</p> <p>OBSERVAÇÃO: se uma função existente não tiver um nome traduzido, o nome da função não será traduzido e aparecerá entre colchetes.</p>

Você pode usar a Pesquisa alfa para filtrar a lista de funções. Para obter mais informações sobre a Pesquisa alfa, consulte [Filtrando listas](#) (na página 84).

Tópicos relacionados

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas:

- [Gestão de funções](#) (na página 1268)
- [Diretrizes para configurar funções](#) (na página 1269)
- [Sobre acesso ao tipo de registro em funções](#) (consulte "Sobre o acesso de tipos de registro em funções" na página 1271)
- [Sobre perfis de acesso em funções](#) (consulte "Sobre os Perfis de acesso nas funções" na página 1232)
- [Sobre privilégios em funções](#) (na página 1273)
- [Adicionando funções](#) (na página 1274)

Sobre o acesso de tipos de registro em funções

Você controla o acesso a tipos de registros principais de uma função na etapa 2 do Assistente de gestão de funções. Para obter mais informações sobre como adicionar funções, consulte [Adicionando funções](#) (na página 1274).

Um tipo de registro principal é um tipo de registro que pode ser usado como tipo de registro independente. A maioria dos tipos de registro principais, mas não todos, podem aparecer como guias no Oracle CRM On Demand. No entanto, há alguns tipos de registros principais que não podem aparecer como guias. Por exemplo, o tipo de registro Livro é um tipo de registro principal (isto é, registros de livros podem ser criados como registros independentes). No entanto, o tipo de registro Livro não pode aparecer como guia. Tipos de registro que não são principais não podem aparecer como guias.

Com algumas exceções, os tipos de registros principais que atendem aos seguintes critérios estão listados na etapa 2 do Assistente de gestão de funções:

- n Sua empresa é licenciada para usar o tipo de registro.
- n Sua função tem o privilégio apropriado para acessar o tipo de registro.

As exceções são tipos de registro usados somente para fins administrativos, como perfil da empresa, registros de usuário, regras de workflow, e assim por diante. O acesso a tais tipos de registro é controlado somente por meio de privilégios.

Para cada tipo de registro principal listado na etapa 2 do assistente, o acesso ao tipo de registro da função é controlado por meio destas três configurações:

- n **Possui acesso.** Quando a caixa de seleção Possui acesso está marcada na etapa 2 do Assistente de gestão de funções de um tipo de registro principal em uma função, os usuários que têm a função podem acessar os registros daquele tipo de registro. Se a caixa de seleção Possui acesso não estiver marcada para um tipo de registro em uma função, os usuários que têm a função terão todas as formas de acesso ao tipo de registro negadas. Por exemplo, se a caixa de seleção Possui acesso não estiver marcada para o tipo de registro Conta em uma função, todas as formas de acesso ao tipo de registro Conta, inclusive applets relacionados, recursos de pesquisa e outros acessos a esse tipo de registro, serão negados aos usuários que têm a função. Pode ocorrer então o seguinte:
 - n Se um usuário que não tem acesso ao tipo de registro Conta tentar associar uma oportunidade a um registro de conta, a operação falhará.
 - n Se um usuário sem acesso ao tipo de registro Conta vir uma oportunidade já vinculada a uma conta, ele não poderá exibir detalhes do registro da conta vinculada.

OBSERVAÇÃO: negar acesso ao tipo de registro (não marcar a caixa de seleção Possui acesso para o tipo de registro no Assistente de gestão de funções) pode impedir um usuário de criar um registro de outro tipo. Por exemplo, se você negar acesso ao tipo de registro que um usuário deve acessar para criar um registro com base em outro tipo, você poderá impedir um usuário que tem a função de criar esse registro.

- n **Pode criar.** Quando a caixa de seleção Pode criar está marcada na etapa 2 do Assistente de gestão de funções de um tipo de registro em uma função, usuários que têm a função podem criar registros desse tipo.

Se a caixa de seleção Pode criar de um tipo de registro principal não estiver marcada, usuários que têm a função não poderão criar um registro desse tipo de registro principal.

OBSERVAÇÃO: a permissão para criar registros de um tipo de registro principal é controlada por essa configuração. Ela não é controlada por perfis de acesso. Perfis de acesso controlam o acesso a dados existentes. Portanto, é preciso criar primeiro os registros principais para que os perfis de acesso possam controlar o acesso a esses registros.

- n **Pode ler todos os registros.** Quando a caixa de seleção Pode ler todos os registros está marcada na etapa 2 do Assistente de gestão de funções de um tipo de registro principal em uma função, os usuários que têm a função podem ver todos os registros desse tipo. Se a caixa de seleção Pode ler todos os registros não estiver marcada para um tipo de registro principal, como regra geral, usuários que têm a função só poderão ver os registros desse tipo se estiverem autorizados. Outros componentes de controle de acesso podem influenciar a visibilidade de registros, como livros, equipes, grupos e a hierarquia de gestão. Usuários podem adquirir a capacidade de visualizar registros de que não são proprietários por meio desses componentes de controle de acesso. No entanto, se nenhum outro componente de controle de acesso autorizar a visibilidade de registros e a caixa de seleção Pode ler todos os registros não estiver marcada, o usuário só verá os registros de que é proprietário.

Tópicos relacionados

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas:

- [n Gestão de funções](#) (na página 1268)
- [n Instruções para configurar funções](#) (consulte "[Diretrizes para configurar funções](#)" na página 1269)
- [n Trabalhando com a página Lista de funções](#) (na página 1270)
- [n Sobre perfis de acesso em funções](#) (consulte "[Sobre os Perfis de acesso nas funções](#)" na página 1232)
- [n Sobre privilégios em funções](#) (na página 1273)
- [n Adicionando funções](#) (na página 1274)

Sobre privilégios em funções

Você concede ou anula privilégios para uma função na etapa 4 do Assistente de gestão de funções. Para obter mais informações sobre como adicionar funções, consulte [Adicionando funções](#) (na página 1274).

Os privilégios controlam os recursos que a sua empresa está licenciada a usar no Oracle CRM On Demand. Quando a sua empresa é configurada pela primeira vez para usar o Oracle CRM On Demand, todos os privilégios para todos os recursos licenciados são atribuídos à função de Administrador. Toda vez que um usuário interage com o Oracle CRM On Demand, o Oracle CRM On Demand revisa o conjunto de privilégios atribuído à função desse usuário para determinar se o usuário possui os privilégios necessários para executar certas funções e para acessar alguns tipos de registro. Se um privilégio concedido a uma função for revogado posteriormente, qualquer usuário que tenha a função perderá a capacidade de usar o recurso. Quando um privilégio for revogado, qualquer dado ou informação de configuração que tenha sido adicionada por um usuário que tinha o privilégio não será perdido.

No assistente de gestão de funções, privilégios são organizados em categorias. Cada categoria representa um grupo de privilégios que contém uma funcionalidade no Oracle CRM On Demand. Por exemplo, *Admin: usuários e controles de acesso* é uma categoria de privilégios que controla todas as áreas funcionais de Controles de gerenciamento e acesso de usuário.

Cada privilégio se relaciona com uma área funcional individual com uma categoria de privilégios. Por exemplo, Gerenciar livros é um privilégio que é exigido se um usuário que possui a função quer criar, atualizar, editar e excluir livros personalizados e sublivros, e gerenciar membros associados. Cada privilégio também expõe campos de controle e outras capacidades únicas para o recurso. Para determinar os privilégios que são exigidos para permitir que os usuários usem o recurso, consulte a ajuda on-line.

OBSERVAÇÃO: conceder um privilégio a uma função não é suficiente para conceder todos os direitos de acesso para permitir que o usuário use a funcionalidade. Quando você concede um privilégio, os tipos de registros necessários e detalhes funcionais exigidos pelo recurso e expostas na função. Por exemplo, quando o privilégio Gerenciar livros é atribuído a uma função, um usuário que possui a função vê o tipo de registro de livros na etapa 2 do assistente de gestão de funções, e também no assistente de perfis de acesso. No entanto, para dar ao usuário os direitos necessários para trabalhar com os registros de livro, você deve configurar também os níveis de acesso na etapa 2 (acesso ao tipo de registro) do assistente de gestão de funções para a função do usuário e nos perfis de acesso para a função.

Tópicos relacionados

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas:

- [n Gestão de funções](#) (na página 1268)
- [n Instruções para configurar funções](#) (consulte "[Diretrizes para configurar funções](#)" na página 1269)
- [n Trabalhando com a página Lista de funções](#) (na página 1270)
- [n Sobre acesso ao tipo de registro em funções](#) (consulte "[Sobre o acesso de tipos de registro em funções](#)" na página 1271)
- [n Sobre perfis de acesso em funções](#) (consulte "[Sobre os Perfis de acesso nas funções](#)" na página 1232)
- [n Adicionando funções](#) (na página 1274)

Adicionando funções

Para adicionar uma função ao Oracle CRM On Demand, execute os seguintes procedimentos:

- [n](#) Crie uma nova função
- [n](#) Copie uma função existente, renomeie a cópia e edite os privilégios e os direitos de acesso da cópia

A cópia de funções será útil para que você tenha funções similares, mas desejar que os usuários vejam apresentações de página diferentes. Por exemplo, é possível que seus executivos da América do Norte e da Europa, Oriente Médio e África exibam informações da oportunidade de várias maneiras diferentes, exigindo campos e apresentações de página diferentes para cada conjunto de usuários. Para definir essa configuração, crie duas funções com base na função Executivo padrão e denomine suas novas funções, *Executivo - América do Norte* e *Executivo - Europa, Oriente Médio e África*. Quando você copia a função Executivo, os privilégios de acesso da função original são mantidos para a nova função, e você precisa alterar somente as apresentações de página, para que os usuários a quem você atribuiu a nova função sejam apresentados com as funções e campos relevantes a seus trabalhos.

OBSERVAÇÃO: você deve criar as apresentações de página que deseja associar à função. Para obter informações sobre a criação de apresentações de página, consulte [Página de personalização de aplicação do tipo de registro](#) (consulte "[Página Personalização da aplicação do tipo de registro](#)" na página 1118).

DICA: é recomendável configurar um usuário de teste para cada função. Em seguida, ative o usuário de teste para verificar se as configurações estão definidas corretamente. Não ative outros usuários enquanto não tiver concluído todas as atividades de configuração de usuário, incluindo direitos de acesso, configurações de função, hierarquias de subordinação e compartilhamento de dados, regras de workflow e qualquer outra personalização de processo de negócios. Desative os usuários quando o teste for concluído.

Antes de começar. Proceda da seguinte maneira:

- [n](#) Verifique se sua função tem o privilégio Gerenciar usuários e acesso.
- [n](#) Leia as instruções para configurar funções em [Instruções para configurar funções](#) (consulte "[Diretrizes para configurar funções](#)" na página 1269).

O procedimento a seguir descreve como adicionar uma função.

Para adicionar uma função

- 1** No canto superior direito de qualquer página, clique no link global Administração.

- 2 Na seção Controles de gerenciamento e acesso de usuário, clique em Controles de gerenciamento e acesso de usuário.
- 3 Na seção Gestão de funções, clique em Gestão de funções.
- 4 Na página Lista de funções, no campo Idioma de tradução, escolha o idioma principal da sua empresa.
- 5 Execute um dos seguintes procedimentos:
 - n Para criar uma nova função copiando uma função existente, clique em Copiar na função que você deseja copiar.
 - n Para criar uma nova função que não seja baseada em uma função existente, clique em Nova função na barra de título da página.

O Assistente de gestão de funções é exibido e conduz você no processo. Cada etapa do assistente controla determinadas configurações da função. Todas as configurações da função juntas determinam os direitos de acesso para usuários que têm a função.
- 6 Na Etapa 1, Nome da função, forneça um nome e uma descrição e preencha os campos restantes conforme necessário. Os campos restantes são descritos na tabela a seguir.

Campo	Descrição
Para tradução	<p>A caixa de seleção Para tradução é efetiva somente nas duas circunstâncias a seguir:</p> <ul style="list-style-type: none"> n Quando o nome de uma função existente está sendo alterada n O nome da função existente já foi traduzido em um ou mais idiomas adicionais <p>Nessas circunstâncias, você pode usar a caixa de seleção Para tradução para indicar se o nome da função traduzido deve ser substituído pelo novo nome ou se deve permanecer inalterado. Dependendo da configuração da caixa de seleção Para tradução, o nome da função é exibido da seguinte forma:</p> <ul style="list-style-type: none"> n Se você marcar a caixa de seleção Para tradução, o novo nome será exibido no idioma em que ele foi informado, independentemente do idioma usado para exibir a lista de funções. Quando a lista de funções for exibida no idioma em que o novo nome foi informado, o nome será exibido em fonte preta. No entanto, quando a lista de idiomas for exibida em algum outro idioma, o nome será exibido em fonte azul e entre parênteses. n Se você não marcar a caixa de seleção Para tradução, o novo nome será exibido quando a lista de funções for exibida no idioma em que o novo nome foi informado. No entanto, quando a lista de funções for exibida em algum outro idioma, o nome da função original traduzido ainda será exibido. <p>A caixa de seleção Para tradução não tem efeito quando uma nova função é adicionada, pois o novo nome é exibido automaticamente na lista de funções em todos os idiomas. Quando a lista de funções</p>

Campo	Descrição
	for exibida no idioma em que o novo nome foi informado, o nome da nova função será exibido em fonte preta. Quando a lista de idiomas for exibida em algum outro idioma, o nome da nova função será exibido em fonte azul e entre parênteses.
Processo de vendas padrão	(Opcional) Para definir o processo de vendas padrão para novas oportunidades criadas por usuários a quem essa função é atribuída, escolha uma opção no campo Processo de vendas padrão. Para obter mais informações sobre essa opção, consulte Configurando processos de vendas, categorias e instrutores (consulte " Configurando processos, categorias e instrutores de vendas " na página 1385).
Nome do tema	(Opcional) Para definir o tema padrão da função, escolha um tema no campo Nome do tema. Para obter mais informações sobre a criação de temas, consulte Criando novos temas (na página 1187).
Apresentação de barra de ação	Por padrão, a apresentação padrão é usada para a Barra de ação para todas as funções. Você pode atribuir uma apresentação de barra de ação para a função.
Apresentação de conversão de leads	(Opcional) Para definir uma apresentação de conversão de leads (para a página Converter lead) referente aos usuários a quem essa função foi atribuída, escolha uma apresentação no campo Apresentação de conversão de leads. Se você não escolher uma apresentação para a função, a apresentação padrão da empresa será usada. Para obter informações sobre a criação de apresentações de conversão de leads, consulte Criando apresentações de conversão de leads (na página 1374).

- 1 Na Etapa 2, Acesso ao tipo de registro, para cada registro, marque a caixa de seleção de cada nível de acesso que você deseja conceder à função.

Você pode selecionar um ou mais dos seguintes níveis de acesso para cada tipo de registro:

- ☐ Possui acesso
- ☐ Pode criar
- ☐ Pode ler todos os registros

Para obter mais informações sobre esses níveis de acesso, consulte [Sobre o acesso ao tipo de registro nas funções](#) (consulte "[Sobre o acesso de tipos de registro em funções](#)" na página 1271).

CUIDADO: a negação de acesso a um tipo de registro (com a não marcação da caixa de seleção Possui acesso para o tipo de registro no Assistente de gestão de funções) pode impedir que um usuário crie um registro de outro tipo. Por exemplo, se você negar acesso a um tipo de registro que um usuário deva acessar para criar um registro baseado em outro, poderá impedir um usuário que tenha a função de conseguir criar esse registro.

OBSERVAÇÃO: para converter leads ou registros de negócios, os usuários devem ter as configurações adequadas de nível de acesso para determinados tipos de registro. Para obter mais informações sobre os níveis de acesso necessários para converter leads, consulte [Configurações de perfil de acesso e função para converter leads](#) (consulte "Configurações do perfil de acesso e da função para converter leads" na página 183). Para obter informações sobre os níveis de acesso necessários para a conversão de registros de negócios, consulte [Configurações de perfil de acesso e função para converter registros de negócios](#) (consulte "Configurações do perfil de acesso e da função para converter registros de negócio" na página 379).

DICA: quando você faz alterações nos níveis de acesso de uma função, depois de salvar suas alterações, os usuários que recebem a função devem desconectar e conectar novamente para que as alterações sejam efetivadas.

- 2 Na Etapa 3, Perfis de acesso, escolha os perfis de acesso a serem atribuídos a essa função:

Para obter mais informações sobre perfis de acesso em funções, consulte [Sobre perfis de acesso em funções](#) (consulte "Sobre os Perfis de acesso nas funções" na página 1232).

- 3 Na Etapa 4, Privilégios, marque a caixa de seleção Atribuir para cada privilégio que você deseja conceder à função, ou desmarque a caixa de seleção Atribuir para qualquer privilégio que deseja revogar da função.

Os privilégios são organizados em ordem alfabética por categoria.

CUIDADO: em alguns casos, se a caixa de seleção Atribuir de um privilégio estiver desmarcada na função Administrador, o privilégio será removido do Oracle CRM On Demand, e o administrador da empresa não poderá conceder esse privilégio a nenhuma outra função. Se este problema ocorrer, entre em contato com o Atendimento ao cliente do Oracle CRM On Demand para restaurar o privilégio.

Para obter mais informações sobre privilégios em funções, consulte [Sobre privilégios em funções](#) (na página 1273).

- 4 Na Etapa 5, Acesso e ordem de guias, mova as guias para a seção adequada da página e clique nas setas para cima e para baixo na seção Guias selecionadas para definir a ordem em que as guias vistas pelo usuário, por padrão, sejam exibidas.

A seção Guias não disponíveis lista as guias de tipo de registro e as guias da Web personalizadas que podem ser disponibilizadas para a função. A lista dos tipos de registro exibidos nessa seção é determinada pelo Oracle CRM On Demand. A maioria dos tipos de registro listados na etapa 2 do Assistente de gestão de funções também aparece nessa lista. Outros tipos de registro, como Livros, não aparecem nessa lista porque eles não podem ser exibidos como guias. As guias mostradas na seção Guias não disponíveis não estão disponíveis para usuários que têm a função.

Para tornar as guias disponíveis ou visíveis para os usuários que têm essa função, faça o seguinte:

- n Mova para a seção Guias selecionadas aquelas guias que você deseja que os usuários vejam por padrão. Essa seção lista as guias de tipo de registro e as guias da Web personalizadas que são visíveis, por padrão, a qualquer usuário que tenha a função, a primeira vez que o usuário se conectar com a função. Use as setas para cima e para baixo para determinar a ordem inicial de exibição das guias. Cada usuário que tenha a função pode personalizar suas configurações, para que as guias não sejam mais exibidas por padrão ou sejam exibidas em uma ordem diferente. Para obter mais informações sobre como os usuários podem gerenciar suas configurações pessoais, consulte Personalizando sua aplicação.
- n Mova para a seção Guias disponíveis aquelas guias que você deseja que os usuários vejam por padrão, mas que os usuários podem tornar visíveis para eles mesmos. Essa seção lista as guias de tipo de registro e as guias da Web personalizadas que estão disponíveis para a função, mas que não

são exibidas por padrão. Isto é, as guias listadas nessa seção não são exibidas para os usuários enquanto eles não tornam essas guias visíveis para eles mesmos em sua apresentação pessoal (disponível no link Minha configuração). Cada usuário que tem a função pode personalizar suas configurações, para que as guias disponíveis sejam exibidas por padrão. Cada usuário também pode especificar a ordem em que todas as guias são exibidas.

n Deixe as guias que você deseja manter ocultas na seção Guias não disponíveis.

OBSERVAÇÃO: a movimentação da guia da seção Guias não disponíveis para a seção Guias disponíveis ou Guias selecionadas tornará a guia disponível ao usuário somente se a caixa de seleção Possui acesso tiver sido selecionada para o tipo de registro na etapa 2 (Acesso ao tipo de registro) do Assistente de gestão de funções.

DICA: você pode mover um intervalo de guias ao mesmo tempo selecionando a guia principal, mantendo a tecla Shift pressionada e clicando na última guia do intervalo. Em seguida, clique na seta para direita ou para esquerda.

- 5** Na Etapa 6, Atribuição de apresentação de página, para cada tipo de registro, escolha se o Tipo de exibição de página é estático ou dinâmico e, em seguida, selecione na lista de apresentações de página disponíveis para esse tipo de exibição.

As apresentações de página determinam os campos e as seções que os usuários veem nas páginas Criação, Edição e Detalhes dos vários tipos de registros. O Oracle CRM On Demand vem com uma apresentação de página padrão para cada tipo de registro. As apresentações de página padrão, que não podem ser excluídas, são apresentações de página estáticas. Dessa forma, a opção Estática está sempre disponível no campo Tipo de exibição de página. A opção Dinâmica estará disponível somente se houver apresentações de página dinâmicas disponíveis para o tipo de registro. Os administradores da empresa podem criar apresentações de página adicionais, personalizadas, estáticas ou dinâmicas para tipos de registro.

Para cada tipo de registro, a apresentação de página padrão e todas as apresentações de página criadas para o tipo de registro estão disponíveis para atribuição à função. Para obter mais informações sobre a criação de apresentações de página estáticas e dinâmicas, consulte [Página de personalização da aplicação do tipo de registro](#) (consulte "Página Personalização da aplicação do tipo de registro" na página 1118).

A apresentação de página padrão para um tipo de registro é a apresentação de página estática e padrão desse tipo de registro.

OBSERVAÇÃO: a lista de tipos de registro exibida na etapa 6 do Assistente de gestão de funções é determinada pelo Oracle CRM On Demand. Você pode ver tipos de registro, como Administração de usuários e Proprietário do usuário, que não aparecem como guias no Oracle CRM On Demand

- 6** Na Etapa 7, Atribuição de apresentação de pesquisa, para cada tipo de registro, selecione na lista de apresentações de pesquisa disponíveis.

Para cada tipo de registro listado, a lista de apresentações disponíveis é mostrada no campo Nome da apresentação de pesquisa. As apresentações de pesquisa determinam os campos (campos padrão e personalizados) que os usuários podem usar ao pesquisar registros e os campos que eles veem nas páginas de resultados da pesquisa. Você pode atribuir uma apresentação de pesquisa para a maioria dos tipos de registro principais que estão disponíveis para a função como guias. Você também pode atribuir apresentações de pesquisa a outros tipos de registro pesquisáveis, como Produto e Usuário. Para obter mais informações sobre como criar e modificar apresentações de pesquisa personalizadas, consulte [Gerenciando apresentações de pesquisa](#) (na página 1155).

- 7** Na Etapa 8, Atribuição de apresentação de página inicial, para cada tipo de registro, selecione na lista de apresentações de página inicial disponíveis.

Para cada tipo de registro listado, a apresentação da Página inicial padrão e de todas as apresentações de Página inicial que você cria para o tipo de registro estão disponíveis para você atribuir à função. A lista de tipos de registro inclui todos os tipos de registro principais disponíveis como guias para a função.

As apresentações da página inicial determinam quais informações os usuários veem na Página inicial referente a cada tipo de registro. O Oracle CRM On Demand vem com uma apresentação da Página inicial padrão para cada tipo de registro principal que pode ser exibido como uma guia. Você pode criar apresentações adicionais e personalizadas da Página inicial para tipos de registro. Para obter mais informações sobre a criação de apresentações da Página inicial, consulte [Criando apresentações da página inicial do registro](#) (consulte "[Criando apresentações de página inicial de registro](#)" na página 1160).

- 8** Clique em Concluir.

Tópicos relacionados

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas:

- [n Gestão de funções](#) (na página 1268)
- [n Instruções para configurar funções](#) (consulte "[Diretrizes para configurar funções](#)" na página 1269)
- [n Trabalhando com a página Lista de funções](#) (na página 1270)
- [n Sobre acesso ao tipo de registro em funções](#) (consulte "[Sobre o acesso de tipos de registro em funções](#)" na página 1271)
- [n Sobre perfis de acesso em funções](#) (consulte "[Sobre os Perfis de acesso nas funções](#)" na página 1232)
- [n Sobre privilégios em funções](#) (na página 1273)

Gerenciamento do livro

Os livros são um método eficiente de organizar e separar registros para que os usuários possam colaborar sem precisar ser membros da equipe de cada registro.

O uso de livros para organizar os dados da sua empresa agiliza e aumenta a eficiência da procura de registros. Os livros podem coexistir com grupos e equipes. Se os seus requisitos para fornecer acesso a grupos de usuários forem relativamente simples, você poderá usar a atribuição de grupos. No entanto, se os requisitos da propriedade do registro do grupo forem mais complexos, é recomendável que você use livros.

Livros de usuário padrão

No Oracle CRM On Demand, um livro padrão é atribuído a cada usuário e contém o nome do usuário. Quando um registro é atribuído ao usuário, ele é associado ao livro padrão do usuário. Se um registro for de propriedade de uma equipe, a equipe representará o conjunto de livros padrão dos usuários que são membros da equipe. Os livros de usuário são associados automaticamente aos registros quando o proprietário do registro e a associação da equipe mudam.

Livros personalizados

Quando o recurso de livros está ativado, você pode criar livros personalizados para organizar seus dados de acordo com suas necessidades comerciais. Normalmente, os livros personalizados são chamados de *livros*. Os livros podem ser independentes um do outro ou podem ser organizados em hierarquias. Por exemplo, você pode criar livros para segmentar seus dados de acordo com as unidades organizacionais da sua empresa, como territórios ou produtos. Em seguida, você pode configurar usuários com o nível de acesso apropriado aos livros.

Livros criados automaticamente para parceiros

Quando o registro de um parceiro é ativado no Oracle CRM On Demand, um livro que pode conter dados é criado automaticamente para a organização parceira. Os livros criados automaticamente para os parceiros estão disponíveis para seleção na janela de pesquisa Livro, que pode ser acessada nas páginas do registro Parceiro no item relacionado Livros no registro de um parceiro. As páginas do registro Parceiro podem ser acessadas somente pelos usuários da empresa proprietária da marca. Se a caixa de seleção Acesso ao parceiro ou Acesso recíproco ao parceiro (reverso) for marcada quando uma relação de parceria for adicionada a um registro de parceiro, os livros criados automaticamente para os parceiros relacionados serão sincronizados. Assim, sempre que as contas de parceiro forem associadas no Oracle CRM On Demand, os usuários do parceiro associados a cada livro do parceiro sincronizado poderão ver as contas de parceiro às quais a organização parceira está relacionada.











Quando um usuário é adicionado a uma organização parceira, ele também é automaticamente associado ao livro da organização parceira.





























Livros personalizados para parceiros

Também é possível criar livros personalizados para organizações de parceiro. Você pode atribuir qualquer combinação de usuários, incluindo usuários da empresa proprietária da marca e usuários das organizações de parceiro, a esses livros personalizados, conforme necessário.

Tipos de registro suportados para livros

Registros de tipos diferentes podem ser atribuídos ao mesmo usuário, como também ao mesmo livro. Os tipos de registro a seguir podem ser atribuídos aos livros:

-  Conta
-  Credencial
-  Alocação
-  Aplicativo
-  Compromisso
-  Plano de negócios
-  Campanha
-  Certificação
-  Contato
-  Curso

-  Objetos personalizados
-  Registro de negócio
-  Concessionária
-  Exame
-  Conta financeira
-  Plano financeiro
-  Fundo
-  Família
-  Relatório de auditoria de estoque
-  Período de estoque
-  Lead
-  Solicitações MDF
-  Formação médica - Evento
-  Plano de envio de mensagens
-  Objetivo
-  Oportunidade
-  Parceiro
-  Apólice
-  Carteira
-  Programa
-  Lote de amostra
-  Transação de amostra
-  Solicitação de serviço
-  Chamada inteligente
-  Solução
-  Solicitação de preços especiais
-  Tarefa
-  Veículo

Livros no Seletor de livros

Se o Seletor de livros estiver ativado para a empresa, o campo Seletor de livros aparecerá nas pesquisas direcionadas e nas pesquisas avançadas, na barra de título das páginas de lista e na página inicial de relatórios. O Seletor de livros é usado para limitar uma pesquisa direcionada a um livro personalizado ou um

livro de usuários que pode conter o registro que o usuário deseja encontrar. O sinal de adição (+), que aparece no campo Seletor de livros, indica a presença de subníveis.

OBSERVAÇÃO: os livros de parceiros aparecem no Seletor de livros somente para o tipo de registro Parceiro.

Clique no ícone próximo ao Seletor de livros para exibir a hierarquia de livros, que é organizada do seguinte modo:

- n **Tudo.** O nó raiz padrão de todos os livros, incluindo os personalizados e os de usuários
 - n **Livros.** O nó raiz padrão de todos os livros personalizados configurados para sua empresa
 - n **Usuários.** O nó raiz padrão de todos os livros de usuários

Tudo, Livros e Usuários são nós ou âncoras. Eles não são livros reais. Por exemplo, para entender uma hierarquia de livros, suponha que uma empresa configure uma hierarquia de livros de geografia da América. Imagine que o usuário John Williams, que tem subordinados, também está associado aos livros na hierarquia geográfica. Para esse usuário, a seguinte hierarquia é mostrada no Seletor de livros, na opção Tudo:

- n **Livros**
 - n **América** (o livro principal)
 - n **Norte** (sublivro. Um sublivro também pode ser um livro principal em outro nível de sublivros)
 - n **Leste** (sublivro)
 - n **Oeste** (sublivro)
 - n **Sul** (sublivro)
- n **Usuários**
 - n **John Williams** (usuário que tem subordinados)
 - n **Lucy Harris** (subordinada. Um subordinado também pode ter subordinados)
 - n **Rick Rogers** (subordinado)
 - n **Donna Jones** (subordinada)
 - n **Jeff Smith** (subordinado)

OBSERVAÇÃO: os livros no nível inferior da hierarquia são chamados de livros do nó folha.

A caixa de seleção Incluir subitens do Seletor de livros permite que o usuário especifique se os dados dos subitens (subordinados ou sublivros) devem ser incluídos na pesquisa. A caixa de seleção Incluir subitens é marcada permanentemente no Seletor de livros para relatórios.

Selecionando livros para pesquisas

Ao procurar registros, os usuários selecionam o livro que contém os dados que desejam encontrar. Se não souberem ao certo qual livro em um determinado nível de uma hierarquia contém os dados que estão procurando, os usuários selecionarão o próximo livro no nível superior da hierarquia para a pesquisa.

Se o usuário selecionar a opção Incluir subitens no Seletor de livros e a caixa de seleção Visibilidade do gerente ativada estiver marcada no perfil da empresa, os dados nos sublivros ou subordinados serão incluídos na pesquisa.

Por exemplo, considere a seguinte hierarquia de livros:

- América
 - Norte
 - Área Norte 1
 - Área Norte 2

Se o usuário não souber ao certo se o registro está na Área Norte 1 ou na Área Norte 2, ele selecionará o livro Norte para a pesquisa em vez de selecionar o livro América.

Tópicos relacionados

Para obter informações sobre como criar estruturas de livros, configurar livros e permitir que os usuários usem livros, consulte os tópicos a seguir:

- [Sobre a criação de estruturas de livros](#) (na página 1283)
- [Sobre o suporte de serviços da Web para livros](#) (na página 1287)
- [Processo de configuração de livros](#) (na página 1288)
- [Verificando a configuração de livros para a função de administrador](#) (consulte "[Verificando a configuração do livro para a função Administrador](#)" na página 1289)
- [Criando tipos de livro e funções de usuário do livro](#) (consulte "[Criando tipos de livro e funções de usuário de livro](#)" na página 1292)
- [Criando livros e hierarquias de livros](#) (na página 1293)
- [Associando usuários a livros](#) (na página 1295)
- [Criando perfis de acesso para livros](#) (na página 1298)
- [Ativando livros para a sua empresa](#) (consulte "[Ativando livros para sua empresa](#)" na página 1299)
- [Ativando livros para usuários e funções de usuário](#) (consulte "[Ativando livros para usuários e funções do usuário](#)" na página 1300)
- [Adicionando livros a apresentações de página de detalhes do registro](#) (consulte "[Adicionando livros à página de apresentação Detalhes do registro](#)" na página 1303)
- [Atribuindo registros a livros](#) (na página 1304)
- [Página Hierarquia de livros](#) (na página 1306)
- [Campos de livro](#) (consulte "[Campos do livro](#)" na página 1307)
- [Informações sobre solução de problemas de livros](#) (consulte "[Informações sobre Solução de problemas dos livros](#)" na página 1308)

Sobre a criação de estruturas de livros

Para configurar uma estrutura de livros eficiente, você deve planejar suas hierarquias de livro com cuidado. Considere as seguintes diretrizes ao criar e refinar as hierarquias de livro da sua empresa:

- Não crie livros personalizados que repliquem livros do usuário.
- Determine a organização e as políticas de acesso para seus dados de negócios.

- n Determine se a estrutura corporativa é relevante para o gerenciamento de dados.
- n Determine as afiliações de dados na sua empresa.
- n Crie seus livros com base nas necessidades do usuário e considere as tarefas em que os usuários usam livros com mais frequência.
- n Crie seus livros de modo que a funcionalidade fornecida pela caixa de seleção Visibilidade do gerente ativada no perfil da empresa seja usada o menos possível.
- n Mantenha o número mínimo de níveis em suas hierarquias de livro.
- n Se possível, diminua a quantidade de listagens cruzadas na estrutura de livros. *Listagem cruzada* é a prática de duplicar registros entre vários livros.
- n Use regras de workflow para automatizar o gerenciamento de livros.

Livros de usuário

A desvantagem de criar livros personalizados que repliquem livros de usuários é a necessidade de sincronizar os dados dos livros personalizados e os dos livros de usuário padrão. Essa tarefa adicional aumenta o tempo de processamento do servidor e afeta a velocidade de recuperação dos registros.

OBSERVAÇÃO: a empresa talvez pense em replicar livros de usuário para dar ao usuário acesso temporário aos dados de outro usuário. Uma maneira melhor de fazer isso é adicionar o usuário que deseja acessar os dados como delegado do usuário que possui os dados.

Necessidade de acesso aos dados

Sua estrutura de livros não precisa refletir a hierarquia corporativa da sua empresa. No entanto, é recomendável que ela reflita do melhor modo possível a maneira como sua empresa organiza os dados. Algumas partes de seus negócios podem ser organizadas por região geográfica, enquanto outras podem ser organizadas por linha de produtos ou setor. Preste atenção principalmente quando:

- n Dois (ou mais) departamentos não conseguirem acessar os dados que pertencem a outro departamento
- n Dois (ou mais) departamentos precisarem acessar os dados que pertencem a outro departamento

Relevância da estrutura corporativa

Em muitas empresas, uma organização-pai tem acesso completo a todos os dados das organizações-filho. Os membros dessa organização-pai normalmente têm acesso global aos dados em todas as organizações-filho.

Se a sua organização for estruturada dessa maneira, é recomendável que você não configure livros que reflitam a estrutura organizacional no nível da organização-pai. No entanto, considere o seguinte:

- n Configure livros que reflitam a estrutura organizacional em outros níveis (como o nível da organização-filho)
- n Configure outras hierarquias de livros no nível da organização-pai. Por exemplo, nesse nível, você pode criar um livro ou uma hierarquia de livros que permita aos usuários no nível da organização-pai visualizar oportunidades que tenham um potencial de receita significativo em todas as organizações-filho.

Afiliações de dados

Examine os procedimentos que sua empresa segue quando um usuário é transferido de um departamento para outro. Por exemplo:

- Se os dados gerenciados pelo usuário sempre forem migrados para o novo departamento com o usuário para que a associação de dados continue, é melhor gerenciar os dados por meio de equipes e propriedade de registro. Normalmente, compromissos e tarefas são transferidos com o usuário em todos os níveis. Em alguns ambientes de vendas, todos os dados do cliente são transferidos com o usuário. Essa associação de dados é válida para pequenas e médias empresas e para empresas voltadas para um pequeno volume de vendas com alto valor.
- Se os dados normalmente permanecerem em uma organização fixa, como uma organização geográfica, para que haja propriedade organizacional dos dados, é melhor gerenciar os dados por meio de livros que reflitam a estrutura organizacional.
- Se a associação continuada e a propriedade organizacional se mantiverem por algum tempo depois de o usuário ser transferido para outro departamento, as duas hierarquias poderão coexistir.

Necessidades e tarefas do usuário

Ao criar sua estrutura de livros, avalie as tarefas em que os usuários usam livros com frequência, incluindo o trabalho com listas, a procura de registros e a criação e o uso de relatórios.

Trabalhando com listas

Para ajudar a identificar as listas necessárias para os usuários, determine os tipos de lista usados com mais frequência e as listas ideais para os usuários. Peça a ajuda dos usuários da empresa para fazer isso. Se nenhum livro da sua estrutura tiver todos os registros necessários para uma lista ideal, a estrutura de livros provavelmente estará sem uma hierarquia. Por exemplo, você pode configurar uma hierarquia geográfica e uma hierarquia de produtos.

Se os usuários passarem muito tempo trabalhando em um subconjunto específico de um livro, crie um sublivro para o subconjunto. Especifique um nome para o sublivro que seja reconhecido pelos usuários. O sublivro também pode ser definido como o padrão para o Seletor de livros para que os usuários não precisem selecionar o livro apropriado sempre. Para obter mais informações sobre como configurar o padrão para o Seletor de livros, consulte [Ativando livros para usuários e funções de usuário](#) (consulte "[Ativando livros para usuários e funções do usuário](#)" na página 1300).

Procurando registros

Para determinar as necessidades de pesquisa dos usuários da empresa, pergunte em que situações eles procuram registros específicos. Sua estrutura de livros e os tamanhos de livro devem refletir as pesquisas e os critérios de pesquisa usados pelos usuários com mais frequência.

OBSERVAÇÃO: se você já tiver uma estrutura de livros e estiver refinando-a ainda mais, pergunte aos usuários se eles normalmente conseguem identificar que um determinado registro faz parte de um determinado livro na hierarquia. Se os usuários disserem que só podem ter certeza sobre um livro em um nível superior, pergunte se outra subdivisão da estrutura de livros permitiria que eles limitassem a pesquisa ainda mais. Os usuários devem ser forçados a pesquisar livros de nível superior somente como uma exceção às pesquisas normais.

Os campos que são usados em uma pesquisa também afetam a velocidade da pesquisa:

- O uso de campos indexados para procurar registros em livros proporciona um desempenho ideal. Os campos indexados são mostrados em verde nas seções de pesquisa.
- Quando campos não indexados (em vez de campos indexados) são usados para procurar registros em livros, as pesquisas são mais lentas e o desempenho é afetado pelo volume dos registros pesquisados. Os campos de pesquisa que não são indexados aparecem em preto nas seções de pesquisa.

Por exemplo, se você constatar que os usuários normalmente pesquisam registros de contato com base nos campos indexados, o número de registros do livro de nível inferior (chamado de livro de nó folha) pode ser até 100.000 para cada tipo de registro. No entanto, se os usuários normalmente pesquisarem registros de contato com base em campos não indexados, você poderá limitar o tamanho dos livros de nó folha para terem de 20.000 a 30.000 registros para cada tipo de registro.

A configuração de dados varia conforme a empresa. Devido a isso, não existe um número recomendável de registros para livros. Você deve gerenciar o tamanho do livro constantemente. Os livros facilitam as pesquisas rápidas, diminuindo o número de registros que são pesquisados.

Criando e usando relatórios

Todos os usuários, exceto os administradores, estão sujeitos a regras de visibilidade de dados para relatórios. Quando um livro de usuário ou personalizado é especificado no Seletor de livros para geração de relatórios, os dados considerados para os relatórios são os seguintes:

- Todo o conteúdo das análises históricas (incluindo as análises históricas acessadas nas guias Relatórios e Painéis, e os relatórios incorporados nas páginas iniciais de registro) é restrito ao livro e inclui todos os subníveis do livro selecionado. Os registros que o usuário possui, ou que uma equipe da qual o usuário é membro possui, não são incluídos, a não ser que esses registros também estejam no livro selecionado ou em um de seus sublivros.
- A geração de relatórios em tempo real é limitada aos dados diretamente associados ao livro (personalizado ou de usuário) selecionado no Seletor de livros. Se o livro selecionado tiver sublivros ou subordinados, os dados dos sublivros ou subordinados serão ignorados nos relatórios em tempo real.

OBSERVAÇÃO: embora normalmente não seja necessário alterar a estrutura de livros depois de configurá-la, você pode fazer isso. Nenhum tempo de inatividade é necessário para fazer alterações, que são aplicadas imediatamente. No entanto, as alterações não são refletidas imediatamente nos dados dos relatórios em tempo real.

Para obter mais informações sobre visibilidade de registros em relatórios, consulte [Relatórios](#) (na página 737).

Visibilidade do gerente

Ao criar hierarquias de livros, baseie seus projetos nos seguintes princípios:

- A funcionalidade fornecida pela caixa de seleção Visibilidade do gerente ativada no perfil da empresa deve ser usada o menos possível.

A opção Visibilidade do gerente ativada permite que os gerentes acessem os registros dos usuários subordinados a eles, e permite que os usuários incluam dados nos sublivros em suas pesquisas.
- A opção Incluir subitens raramente ou nunca é usada em pesquisas de grandes volumes de dados. O número de registros que constitui um grande volume de dados varia de acordo com a empresa e com os padrões de pesquisa.

Às vezes, é necessário usar a opção Incluir subitens. Por exemplo, os gerentes precisam gerar listas de livros de usuário que incluem seus subordinados porque esses subordinados não podem compartilhar dados entre si. Se os volumes forem grandes, o tempo de pesquisa aumentará. No entanto, para obter o desempenho ideal, selecione a opção Incluir subitens somente quando necessário.

Níveis da hierarquia

As hierarquias de livros que têm uma grande quantidade de níveis, com registros em todos os níveis, se comportam de modo semelhante ao recurso Equipe quando a visibilidade do gerente está ativada. Essas hierarquias têm um bom desempenho com pequenos conjuntos de dados. No entanto, à medida que o volume de dados aumenta, os livros com menos níveis na hierarquia (ou sem nenhum nível na hierarquia) têm um desempenho muito melhor do que o do recurso Equipe.

Se um nível da sua hierarquia de livros não fornecer nenhum valor adicional para a segurança ou a organização dos dados, mescle o livro redundante e seus sublivros. Pergunte aos usuários do livro se eles normalmente conseguem identificar se um registro está em um determinado sublivro do livro principal; se a resposta for negativa, isso indicará que é melhor recolher os dois sublivros no livro principal.

Um método simples de reduzir o número de níveis em uma hierarquia de livros é incluir o nome do livro principal como prefixo dos sublivros. Por exemplo, se você tiver um sublivro chamado Norte com um livro principal chamado América do Norte, remova o livro principal e renomeie o sublivro como NA - Norte.

Listagens cruzadas

Criar listagens cruzadas é a prática de duplicar registros em vários livros. Isso gera uma sobrecarga administrativa para os usuários porque é necessário realizar a sincronização, o que resulta em muitas operações de leitura/gravação que afetam o desempenho do servidor. Realize essa atividade o mínimo possível.

Gerenciamento automatizado do livro

Normalmente, os critérios de atribuição de livros são mapeados para um ou mais campos em um tipo de registro. É possível criar regras de workflow para reorganizar automaticamente a atribuição de livros quando um desses campos é alterado.

Por exemplo, se você tiver uma hierarquia de livros chamada *Território*, poderá criar uma regra de workflow para monitorar um campo em um tipo de registro (por exemplo, o campo Território em contas) e, em seguida, criar uma ação Atribuir um livro em uma regra para atualizar o livro Território no registro com um novo livro quando o valor no campo Território na conta mudar.

Sobre o suporte de serviços da Web para livros

Os livros podem ser gerenciados através de serviços da Web. Quando os livros são ativados para sua empresa, a linguagem de descrição dos serviços da Web para livros (WSDL) está disponível para download. Para obter mais informações sobre os serviços da Web, consulte o *Oracle Web Services On Demand Guide*.

Processo de configuração de livros

Para configurar livros para sua empresa, realize as seguintes tarefas:

- 1** Entre em contato com a equipe de Atendimento ao cliente e peça a ativação do recurso de livros para sua empresa.

Quando a equipe de Atendimento ao cliente ativar o recurso de livros para sua empresa, vários controles serão disponibilizados no Oracle CRM On Demand. Para obter informações sobre como verificar se esses controles estão disponíveis e saber se a função Administrador foi configurada para usar livros, consulte [Verificando a configuração do livro para a função Administrador](#) (na página 1289).
- 2** Crie sua estrutura de livros.

Para obter instruções sobre como criar sua estrutura de livros, consulte [Sobre a criação de estruturas de livros](#) (na página 1283).
- 3** (Opcional) Crie tipos de livro e funções de usuário de livro.

Para obter mais informações, consulte [Criando tipos de livro e funções de usuário de livro](#) (na página 1292).
- 4** Crie os livros e as hierarquias de livros.

Para obter mais informações, consulte [Criando livros e hierarquias de livros](#) (na página 1293).
- 5** Associe usuários a livros.

Para obter mais informações, consulte [Associando usuários a livros](#) (na página 1295).
- 6** Ative livros para sua empresa.

Para obter mais informações, consulte [Ativando livros para sua empresa](#) (na página 1299).
- 7** Ative livros para usuários e funções de usuário.

Para obter mais informações, consulte [Ativando livros para usuários e funções de usuário](#) (consulte "[Ativando livros para usuários e funções do usuário](#)" na página 1300).

Tópicos relacionados

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas a livros e estruturas de livros:

- [Gerenciamento do livro](#) (na página 1279)
- [Sobre o suporte de serviços da Web para livros](#) (na página 1287)
- [Adicionando livros a apresentações de página de detalhes de registro](#) (consulte "[Adicionando livros à página de apresentação Detalhes do registro](#)" na página 1303)
- [Atribuindo registros a livros](#) (na página 1304)
- [Página Hierarquia de livros](#) (na página 1306)
- [Campos de livro](#) (consulte "[Campos do livro](#)" na página 1307)

Verificando a configuração do livro para a função Administrador

Para ativar o recurso Livro para sua empresa, a equipe de Atendimento ao cliente faz o seguinte:

- Concede o privilégio Gerenciar livros e acesso aos livros à função do administrador
- Configura o perfil de acesso para o administrador a fim de permitir acesso aos livros

O procedimento a seguir descreve como verificar se a função do administrador está configurada para livros.

Para verificar se a função do administrador está configurada para livros

- 1 Faça login no Oracle CRM On Demand como um usuário com a função Administrador.
- 2 No canto superior direito de qualquer página, clique no link global Administração.
- 3 Na seção Controles de gerenciamento e acesso de usuário da página inicial de administração, clique no link Controles de gerenciamento e acesso de usuário.
- 4 Na seção Gestão de funções, clique no link Gestão de funções.
- 5 Na lista Idioma de tradução, selecione o idioma principal de sua empresa.
- 6 Clique no link Editar para a função Administrador.
- 7 No Assistente de gestão de funções, vá até a Etapa 2, Acesso ao tipo de registro, e verifique se o acesso aos registros de livro é igual ao que aparece na tabela a seguir.

A tabela a seguir mostra o acesso ao registro de livro que é necessário para a função Administrador.

Tipo de registro	Possui acesso?	Pode criar?	Pode ler todos os registros?
Livros	Selecionado	Selecionado	Selecionado

- 8 Vá até a Etapa 4, Privilégios, e verifique se o privilégio Gerenciar livros está selecionado.

A tabela a seguir descreve o privilégio Gerenciar livros.

Categoria	Privilégio	Descrição
Admin: usuários e controles de acesso	Gerenciar livros	Gerencia o acesso ao livro, atribui dados em massa aos livros e define os workflows relacionados ao livro

OBSERVAÇÃO: um usuário cuja função tem o privilégio Gerenciar livros e também os privilégios apropriados para gerenciar funções de usuário pode conceder esse privilégio a outras funções de usuário. Assim como acontece na maioria das tarefas de administração, é recomendável conceder o privilégio Gerenciar livros somente a administradores de empresa.

- 9 Volte à página Controles de gerenciamento e acesso de usuário.
- 10 Na seção Gerenciamento de perfil de acesso, clique no link Perfis de acesso.

11 Na lista suspensa Idioma de tradução, selecione o idioma principal de sua empresa.

12 Verifique se as configurações dos perfis de acesso estão corretas do seguinte modo:

- a** Clique no link Editar para Perfil de acesso padrão do administrador e verifique se as configurações coincidem com as mostradas na tabela a seguir.
- b** Clique no link Editar relacionado ao Perfil de acesso de proprietário do administrador e verifique se as configurações coincidem com as mostradas na tabela a seguir.


A tabela a seguir mostra as configurações necessárias para que os usuários com a função Administrador possam gerenciar livros no Oracle CRM On Demand.

Tipo de registro	Registro relacionado	Perfil de acesso padrão do administrador	Perfil de acesso de proprietário do administrador
Conta	Livros	Completo	Completo
Credencial*	Livros	Completo	Completo
Atividade	Livros	Completo	Completo
Alocação*	Livros	Completo	Completo
Aplicativo*	Livros	Completo	Completo
Livros	Não aplicável	Leitura/Edição/Exclusão	Leitura/Edição/Exclusão
Livros	Sublivros	Exibição	Exibição
Livros	Usuário	Completo	Completo
Plano comercial*	Livros	Completo	Completo
Campanha	Livros	Completo	Completo
Certificação*	Livros	Completo	Completo
Contato	Livros	Completo	Completo
Curso*	Livros	Completo	Completo
Objetos personalizados	Livros	Completo	Completo
Registro de negócio*	Livros	Completo	Completo
Concessionária*	Livros	Completo	Completo
Exame*	Livros	Completo	Completo
Conta financeira*	Livros	Completo	Completo
Plano financeiro*	Livros	Completo	Completo
Fundo*	Livros	Completo	Completo

Tipo de registro	Registro relacionado	Perfil de acesso padrão do administrador	Perfil de acesso de proprietário do administrador
Família*	Livros	Completo	Completo
Relatório de auditoria de estoque*	Livros	Completo	Completo
Período de estoque*	Livros	Completo	Completo
Lead	Livros	Completo	Completo
Solicitações MDF*	Livros	Completo	Completo
Formação médica - Evento*	Livros	Completo	Completo
Plano de mensagem*	Livros	Completo	Completo
Objetivo*	Livros	Completo	Completo
Oportunidade	Livros	Completo	Completo
Parceiro*	Livros	Completo	Completo
Apólice*	Livros	Completo	Completo
Carteira de valores*	Livros	Completo	Completo
Programa*	Livros	Completo	Completo
Lote de amostra*	Livros	Completo	Completo
Transação de amostra*	Livros	Completo	Completo
Solicitação de serviço	Livros	Completo	Completo
Chamada inteligente*	Livros	Completo	Completo
Solução	Livros	Completo	Completo
Veículo*	Livros	Completo	Completo

OBSERVAÇÃO: tipos de registro marcados com um asterisco (*) não estão disponíveis na edição padrão do Oracle CRM On Demand. As configurações de acesso desses tipos de registro são relevantes apenas quando os tipos de registro estão disponíveis.

A tabela a seguir descreve os controles que são ativados pelo privilégio Gerenciar livros. Você pode acessar cada componente para verificar se todos os controles necessários estão disponíveis.

Componente	Controles ativados pelo privilégio Gerenciar livros
Administração - Página inicial	 Na seção Controles de gerenciamento e acesso de usuário, o link Gerenciamento do livro está disponível. A partir desse link, é possível acessar a página Hierarquia de livros, onde você pode criar, atualizar e gerenciar livros.

Componente	Controles ativados pelo privilégio Gerenciar livros
	<ul style="list-style-type: none"> Na seção Ferramentas de gerenciamento de dados, o link Fila do livro de atrib. de lote está disponível. A partir desse link, é possível acessar a página Fila do livro de atrib. de lote, onde os detalhes das solicitações ativas e concluídas para atribuições de livros em lote são exibidos.
Página Personalização do aplicativo	<ul style="list-style-type: none"> Na seção Configuração do tipo de registro, o link Livro está disponível. A partir desse link, é possível acessar a página Personalização do aplicativo do livro, onde você pode configurar campos de livro e de usuário de livro, incluindo valores da lista de opções para os campos Tipo de livro e Função do usuário do livro.
Assistente de gestão de funções	<ul style="list-style-type: none"> Na Etapa 2, Acesso ao tipo de registro, a opção Livro aparece como um item. Na Etapa 4, Privilégios, o privilégio Gerenciar livros aparece como uma opção.
Assistente de perfil de acesso	<ul style="list-style-type: none"> Na Etapa 1, Nome do perfil de acesso, a caixa de seleção Atribuível a usuários do livro é exibida. Na Etapa 2, Especificar níveis de acesso: <ul style="list-style-type: none"> A opção Livro aparece como um objeto de nível superior. Um item de linha da seção de informações relacionadas ao livro aparece no link Informações relacionadas para tipos de registro que suportam livros.
Página de perfil da empresa	<ul style="list-style-type: none"> Na seção Configurações de visibilidade dos dados da empresa da página, a caixa de seleção Ativar livros é exibida.
Assistente de apresentação da página (Gerenciamento de apresentações)	<ul style="list-style-type: none"> Na Etapa 4, Informações relacionadas, a seção de informações relacionadas ao livro aparece na seção Disponível da página para todos os tipos de registro que suportam livros.
Página Renomear tipos de registro	<ul style="list-style-type: none"> A opção Livro aparece como um dos itens na página.
Workflow	<ul style="list-style-type: none"> A ação Atribuir um livro aparece como uma opção disponível (se a sua função tiver o privilégio Gerenciar workflow ativado).
Menu na página da lista	<ul style="list-style-type: none"> Livro de atrib. de lote aparece como uma das opções de menu para os tipos de registro compatíveis.

Criando tipos de livro e funções de usuário de livro

Para ajudar a organizar sua estrutura de livros, você pode criar tipos de livro e, em seguida, atribuir um tipo a cada livro criado. Por exemplo, se você pretende ter uma hierarquia de livros para territórios, pode criar um

tipo de livro chamado Território. O campo Tipo de livro é um campo editável da lista de opções que pode ser personalizado de acordo com as necessidades da sua empresa.

Você também pode criar funções de usuário de livro que podem ser atribuídas aos usuários quando eles forem associados a livros. As funções de usuário de livro não são iguais às funções de usuário do Oracle CRM On Demand. Por exemplo, você pode criar funções de usuário de livro, como Usuário do território e Gerente do território, a serem atribuídas aos usuários que trabalham com a hierarquia de livros de territórios.

O procedimento a seguir descreve como criar tipos de livro e funções de usuário de livro.

Para criar tipos de livro e funções de usuário de livro

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique no link global Administração.
- 2 Clique no link Personalização do aplicativo.
- 3 Na seção Configuração de tipos de registro, clique em Livro.
- 4 Na página Personalização do aplicativo do livro, faça o seguinte:
 - n Para criar tipos de livro, clique em Configuração de campos de livro.
 - n Para criar funções de usuário de livro, clique em Configuração de campos de usuário de livro.
- 5 Clique no link Editar lista de opções do campo.
- 6 Insira os valores da lista de opções e salve as alterações.

Para obter mais informações sobre como editar campos da lista de opções, consulte [Alterando valores da lista de opções](#) (na página 1144).

Criando livros e hierarquias de livros

Você cria livros na seção Controles de gerenciamento e acesso de usuário da página inicial Administração.

Antes de começar:



- n Para executar este procedimento, é necessário ter o privilégio Gerenciar livros em sua função de usuário.
- n Antes de começar a criar seus livros e hierarquias de livros, leia o tópico [Sobre a criação de estruturas de livros](#) (na página 1283).

O procedimento a seguir descreve como criar um livro.

Para criar um livro:

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique no link global Administração.
- 2 Na seção Controles de gerenciamento e acesso de usuário da página inicial Administração, clique no link Livro - Gerenciamento.

- 3 Na página Hierarquia de livros, clique em Novo.
- 4 Na página Edição do livro, especifique as informações necessárias e salve seu registro.
A tabela a seguir descreve as informações que devem ser especificadas para o livro.

Campo	Descrição
Nome do livro	Para fins de exibição no seletor de livros, o comprimento máximo recomendado de um nome de livro é 60 caracteres.
Tipo de livro	(Opcional) Selecione o tipo de livro na lista de opções.
Livro principal	<p> No caso de um livro-raiz, deixe este campo em branco.</p> <p> No caso de um sublivro, clique no ícone Pesquisar próximo ao campo Livro principal e selecione o livro principal.</p>
Pode conter dados	<p>Aplica-se somente ao livro atual, não é válido para nenhum sublivro. Marque esta caixa de seleção se os registros forem associados a este livro. Por motivos de desempenho, aplique este recurso somente aos livros que contêm dados.</p> <p>OBSERVAÇÃO: no seletor de livros, que aparece por todo o Oracle CRM On Demand, os livros personalizados que contêm dados são identificados por um ícone azul de documento. Os livros personalizados que não podem conter dados são identificados por um ícone de pasta amarela.</p>

- 1 Salve o registro.

Criando sublivros



Se você quiser criar sublivros para um livro principal existente, crie-os usando o método do procedimento anterior ou de acordo com o procedimento a seguir.

Para criar sublivros de um livro existente:

- 1 Na página Hierarquia de livros, clique no link do livro principal.
- 2 Na página Livro - Detalhes, clique em Novo na barra de título Sublivros.
- 3 Na página Livro - Edição, especifique as informações sobre o livro e salve suas alterações.

Movendo um livro para um novo livro principal

Você pode alterar um livro para torná-lo um sublivro ou pode mover um sublivro de um livro principal para outro. Quando você altera a matriz de um livro, a hierarquia de livros é alterada da seguinte forma:

-  O novo livro principal é aplicado ao livro atual e a todos os sublivros que são filhos do livro atual.
-  Todos os usuários atribuídos ao livro principal antigo perdem acesso ao livro atual e aos sublivros.

n Todos os usuários atribuídos ao novo livro principal obtêm acesso ao livro atual e aos sublivros.

n Todos os usuários atribuídos diretamente ao livro atual não são afetados pela alteração do livro principal.

OBSERVAÇÃO: se quiser excluir um livro principal, primeiro você deve remover todos os seus sublivros, usuários e dados.

DICA: para descobrir o número de registros que um livro específico contém, crie um relatório histórico para cada tipo de registro. Para obter informações sobre a criação de relatórios, consulte [Relatórios](#) (na página 737).

O procedimento a seguir descreve como mover um livro para um novo livro principal.

Para mover um livro para um novo livro principal:

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique no link global Administração.
- 2 Na seção Controles de gerenciamento e acesso de usuário da página inicial Administração, clique no link Livro - Gerenciamento.
- 3 Na página Hierarquia de livros, clique no link Editar do livro que você deseja alterar.
- 4 Clique no ícone Pesquisar próximo ao campo Livro principal e selecione o novo livro principal.
- 5 Salve suas alterações.

Associando usuários a livros

Você pode definir quais usuários podem acessar um livro e o nível de acesso que cada usuário deve registrar no livro. Ao associar um usuário a um livro, você especifica o perfil de acesso do usuário que trabalhar com o livro. As opções padrão a seguir estão disponíveis:

n **Editar.** Permite que o usuário leia e atualize os registros contidos no livro.

n **Completo.** Permite que o usuário leia, edite e exclua os registros contidos no livro.

n **Somente leitura.** Permite que o usuário exiba os registros contidos no livro.

Você também pode criar perfis de acesso personalizados para os livros. A lista de opções Perfis de acesso na página Edição de usuários do livro inclui todos os perfis de acesso que têm a opção Atribuível a usuários do livro selecionada. Para obter informações sobre como criar perfis de acesso personalizados para os livros, consulte [Criando perfis de acesso para livros](#) (na página 1298).

A opção Visibilidade do gerente ativada na página Perfil da empresa e a opção Incluir subitens no seletor de livros são fatores adicionais para determinar o acesso de um usuário aos registros. Quando a caixa de seleção Visibilidade do gerente ativada for selecionada na página Perfil da empresa, a definição Incluir subitens nas pesquisas permitirá que um usuário acesse os dados nos sublivros e acesse os dados que pertencem direta ou indiretamente aos usuários subordinados.

O nível de acesso que um usuário tem aos livros afeta os direitos de acesso globais aos registros. Os exemplos a seguir mostram como os direitos de acesso do usuário são determinados.

Exemplo 1

Ryan Taylor, um representante de vendas, tem a seguinte configuração no Oracle CRM On Demand:

- Tem acesso a registros de contas através da função de representante de vendas.
- Tem o nível de acesso em seu perfil de acesso do proprietário definido como Somente leitura para o tipo de registro de conta
- Tem o nível de acesso em seu perfil de acesso padrão definido como Somente leitura para o tipo de registro da conta.
- Não é membro da equipe da conta de ABC Widgets
- Está associado ao livro Criadores de widget com seu perfil de acesso definido como Completo para o livro

Se a conta ABC widgets estiver no livro Criadores de widget, os direitos de acesso de Ryan ao registro de ABC widgets permitem a ele ler, editar e excluir o registro. Ele tem esses direitos de acesso porque o sistema de controle de acesso no Oracle CRM On Demand calcula os direitos mais liberais de todos os perfis de acesso relevantes e os utiliza. Neste caso, o perfil de acesso para o livro é definido como Completo e, por isso, substitui o perfil de acesso dos registros da conta.

Exemplo 2

Tanya Lee, uma representante de vendas tem a seguinte configuração no Oracle CRM On Demand:

- Tem acesso aos registros da oportunidade através da função de representante de vendas.
- Tem o nível de acesso em seu perfil de acesso do proprietário definido como Somente leitura para o tipo de registro da oportunidade
- Tem o nível de acesso em seu perfil de acesso padrão definido como Somente leitura para o tipo de registro da oportunidade
- É membro da equipe da oportunidade com o campo Oportunidades - Acesso definido como Editar
- Está associada ao livro Criadores de widget com seu perfil de acesso para o livro definido como Completo

Se uma oportunidade estiver no livro Criadores de widget, os direitos de acesso de Tanya permitem a ela ler, editar e excluir o registro. No entanto, se uma oportunidade não estiver no livro Criadores de widget, os direitos de acesso de Tanya (do seu perfil de acesso de proprietário, do seu perfil de acesso padrão e de sua associação da equipe de oportunidade) permitem a ela ler e editar a oportunidade, mas ela não pode excluí-la.

Métodos de associar os usuários a livros

Há dois métodos de associar os usuários a livros. De um registro do livro, você pode associar vários usuários ao livro. De um registro do usuário, você pode associar vários livros ao usuário.




O procedimento a seguir descreve como associar vários usuários a um livro através do registro do livro.

Para associar vários usuários a um livro:

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique no link global Administração.
- 2 Na seção Controles de gerenciamento e acesso de usuário, clique no link Livro - Gerenciamento.

- 3 Na página Hierarquia de livros, clique no link do nome do livro com o qual você deseja associar os usuários.
- 4 Na página Livro -Detalhes, na barra de título da seção Usuários do livro, clique em Adicionar usuários.
- 5 Na página Livro - Edição de usuários, selecione os usuários a quem você deseja associar o livro.

A tabela a seguir descreve as informações que você deve especificar para cada usuário que associar ao livro.

Campo	Descrição
Usuários	<p>Clique no ícone Pesquisar próximo ao campo Usuário e selecione o usuário.</p> <p>OBSERVAÇÃO: um delegado do usuário não obtém acesso automaticamente a um livro do usuário. Você também deve associar cada delegado ao livro.</p>
Livro - Função do usuário	<p>(Opcional) Selecione a função na lista de opções.</p> <p>OBSERVAÇÃO: a função do usuário do livro não é uma função do Oracle CRM On Demand. Para obter informações sobre a criação de funções de usuário do livro consulte Criando tipos de livro e funções do usuário do livro (consulte "Criando tipos de livro e funções de usuário de livro" na página 1292).</p>
Perfil de acesso	<p>Na lista de perfis que estão ativados para os livros, selecione o perfil de acesso que determina os direitos de acesso do usuário para o livro atual e todos os sublivros. As opções padrão são:</p> <p> Editar. Permite que o usuário leia e atualize os registros contidos no livro.</p> <p> Completo. Permite que o usuário leia, edite e exclua os registros contidos no livro.</p> <p> Somente leitura. Permite que o usuário exiba os registros contidos no livro.</p> <p>OBSERVAÇÃO: para obter informações sobre a criação de perfis de acesso personalizados para livros, consulte Criando perfis de acesso para livros (na página 1298).</p>

O procedimento a seguir descreve como associar vários livros a um usuário através do registro do usuário.

Para associar vários livros a um usuário:

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique no link global Administração.
- 2 Na seção Controles de gerenciamento e acesso de usuário, clique no link Controles de gerenciamento e acesso de usuário.
- 3 Na seção Gerenciamento de usuário e grupo, clique no link Gerenciamento de usuários.

- 4 Na Lista de usuários, clique no sobrenome do usuário ao qual você deseja associar os livros.
- 5 Na página Usuário - Detalhes, na barra de título da seção Livros - Status atribuído, clique em Adicionar livros.

OBSERVAÇÃO: se a seção Livros - Status atribuído não estiver disponível na página Usuário - Detalhes, clique no link Editar apresentação e adicione a seção à página de apresentação.

- 6 Na página Livros - Status atribuído - Edição, selecione os livros que você deseja associar ao usuário e especifique as informações do usuário para cada livro.

A tabela a seguir descreve as informações que você deve especificar para cada livro que associa ao usuário.

Campo	Descrição
Nome do livro	Clique no ícone à direita do campo Nome do livro, selecione um livro no seletor de livros e clique em OK.
Livro - Função do usuário	<p>(Opcional) Selecione a função na lista de opções.</p> <p>OBSERVAÇÃO: a função do usuário do livro não é uma função do Oracle CRM On Demand. Para obter informações sobre a criação de funções de usuário do livro consulte Criando tipos de livro e funções do usuário do livro (consulte "Criando tipos de livro e funções de usuário de livro" na página 1292).</p>
Perfil de acesso	<p>Na lista de perfis que é ativada para os livros, selecione o perfil de acesso que determina os direitos de acesso do usuário ao livro atual e a todos os sublivros. As opções padrão são:</p> <ul style="list-style-type: none">  Editar. Permite que o usuário leia e atualize os registros contidos no livro.  Completo. Permite que o usuário leia, edite e exclua os registros contidos no livro.  Somente leitura. Permite que o usuário exiba os registros contidos no livro. <p>OBSERVAÇÃO: para obter informações sobre a criação de perfis de acesso personalizados para livros, consulte Criando perfis de acesso para livros (na página 1298).</p>

OBSERVAÇÃO: a associação de um usuário a um livro não permite que o usuário acesse o livro. Para permitir o acesso dos usuários aos livros, é necessário ativar os livros de cada usuário, e cada função do usuário que deseja acessar os livros, conforme descrito em [Ativando livros para usuários e funções do usuário](#) (na página 1300).

Criando perfis de acesso para livros

Ao associar um usuário a um livro, você seleciona um perfil de acesso que determina os direitos de acesso do usuário aos registros do livro e a todos os sublivros. O perfil de acesso do livro é avaliado com todos os outros perfis de acesso do usuário, e o usuário recebe os direitos de acesso mais liberais a um registro que os perfis

de acesso permitem. Para obter mais informações sobre como os perfis de acesso interagem, consulte [Associando usuários a livros](#) (na página 1295).

Os perfis de acesso padrão disponíveis para seleção durante a associação de um usuário a um livro são os seguintes:

- Editar.** Permite que o usuário leia e atualize os registros contidos no livro.
- Completo.** Permite que o usuário leia, edite e exclua os registros contidos no livro.
- Somente leitura.** Permite que o usuário exiba os registros contidos no livro.

Você também pode criar perfis de acesso personalizados para os livros. A lista de opções Perfis de acesso que aparece na página Livro - Edição de usuários e na página Livros - Status atribuído - Edição inclui todos os perfis de acesso que têm a opção Atribuível a usuários do livro selecionada.

O procedimento a seguir descreve como criar um perfil de acesso para livros.

Para criar um perfil de acesso para livros

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique no link global Administração.
- 2 Na seção Controles de gerenciamento e acesso de usuário, clique no link Controles de gerenciamento e acesso de usuário.
- 3 Na seção Gerenciamento de perfil de acesso, clique no link Perfis de acesso.
- 4 Crie um novo perfil de acesso ou edite um perfil de acesso existente.
- 5 Na Etapa 1 do Assistente de perfil de acesso, marque a caixa de seleção Atribuível a usuários do livro.
- 6 Na etapa 2, Especificar níveis de acesso, especifique os níveis de acesso para cada tipo de registro e para os tipos de informações relacionadas.
- 7 Ao terminar de criar ou editar o Perfil de acesso, clique em Concluir para salvar suas alterações.

Ativando livros para sua empresa

Quando terminar de configurar as estruturas do livro, você pode ativar livros para sua empresa. O procedimento a seguir descreve como fazer isso.

Para ativar livros para sua empresa:

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique no link global Administração.
- 2 Na seção Empresa - Administração, clique no link Empresa - Administração.
- 3 Na seção Perfil da empresa, clique no link Perfil da empresa.

- 4 Na página Perfil da empresa, defina as opções a seguir. Para obter mais informações sobre essas opções, consulte [Configurando o perfil de sua empresa e os padrões globais](#) (consulte "Configurando seu perfil da empresa e os padrões globais" na página 1079).
 - a Na seção Configurações da empresa, certifique-se de que o Método de pesquisa global está definido como Pesquisa direcionada. Quando a Pesquisa direcionada é selecionada, o seletor de livros é exibido na seção Pesquisa na Barra de ação.
 - b Na seção Configuração de visibilidade do Analytics, defina a opção Áreas de assunto histórico para Visibilidade total. (Esta definição garante que os dados do livro estão sincronizados com os dados no banco de dados que suporta relatórios e painéis).
 - c Na seção Configurações de visibilidade dos dados da empresa, certifique-se de que as seguintes caixas de seleção foram marcadas:

Configuração	Finalidade
Ativar livros	<p>Use este campo para controlar se o seletor de livros exibe livros personalizados e livros do usuário. Se a caixa de seleção Ativar livros não estiver marcada, o seletor de livros exibirá somente os livros do usuário e os livros para delegados, se houver delegados.</p> <p>OBSERVAÇÃO: Para visualizar a opção Ativar livros na página Perfil da empresa, é necessário ter o privilégio Gerenciar livros na sua função de usuário.</p> <p>CUIDADO: Você não poderá desmarcar esta caixa de seleção depois que ela for selecionada. No entanto, você poderá fazer alterações na sua hierarquia de livros após a opção ser selecionada.</p>
Exibir Seletor de livros	Ativa o seletor de livros que os usuários podem usar para filtrar registros por usuário, delegado ou livro personalizado.

Ativando livros para usuários e funções do usuário

Para permitir que um usuário use livros, configure a função dele e o perfil de acesso padrão da função do usuário. Configure também o registro do usuário para cada usuário.

O procedimento a seguir descreve como ativar livros para uma função do usuário. Você pode executar estas etapas para cada função que utiliza livros.

Para ativar livros para uma função do usuário

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique no link global Administração.
- 2 Na seção Controles de gerenciamento e acesso de usuário, clique no link Controles de gerenciamento e acesso de usuário.

- 3 Na seção Gestão de funções, clique no link Gestão de funções.
- 4 Na lista Idioma de tradução, selecione o idioma principal de sua empresa.
- 5 Clique no link da função que você deseja modificar.
- 6 No Assistente de gestão de funções, vá para a Etapa 2, Acesso ao tipo de registro, e configure os níveis de acesso para o tipo de registro Livros.

A tabela a seguir mostra as configurações que devem ser feitas para permitir que os usuários (que não são administradores) acessem os livros.

Tipo de registro	Possui acesso?	Pode criar?	Pode ler todos os registros?
Livros	Selecionado	Não selecionado	Não selecionado

OBSERVAÇÃO: você deve certificar-se de que a caixa de seleção Pode ler todos os registros não está marcada. Caso contrário, o usuário poderá acessar todos os livros na página da lista Hierarquia de livros.

- 7 Clique em Concluir para salvar suas alterações.
- 8 Navegue até a página Controles de gerenciamento e acesso de usuário.
- 9 Na seção Gerenciamento de perfil de acesso, clique em Perfis de acesso.
- 10 Na lista Idioma de tradução, selecione o idioma principal de sua empresa.
- 11 Clique no link Editar do Perfil de acesso padrão, que é usado para a função do usuário que você está ativando para os livros, e configure as definições para fornecer acesso aos livros e tipos de registro relacionados.

A tabela a seguir descreve as configurações necessárias no Perfil de acesso padrão de uma função do usuário, que permitem acesso aos livros da função. A configuração do perfil de acesso padrão fornece à função do usuário, o acesso necessário aos livros. Portanto, você não deve configurar o perfil de acesso do proprietário à função.

Tipo de registro	Registro relacionado	Perfil de acesso padrão
Livros	Não aplicável	Somente leitura.
Livros	Sublivro	Exibir. Este perfil permite que o usuário visualize todos os sublivros na página Livro - Detalhes. O padrão é Sem acesso.
Livros	Usuário	Somente leitura. Este perfil permite que o usuário visualize todos

Tipo de registro	Registro relacionado	Perfil de acesso padrão
		os outros usuários que estão associados ao livro na página Livro - Detalhes. O padrão é Sem acesso.

12 Clique em Concluir para salvar suas alterações.

O procedimento a seguir descreve como ativar livros para um usuário. Você deve executar estas etapas para cada usuário que usa os livros.

Para ativar livros para um usuário

- 1** No canto superior direito de qualquer página, clique no link global Administração
- 2** Na seção Controles de gerenciamento e acesso de usuário, clique no link Controles de gerenciamento e acesso de usuário.
- 3** Na seção Gerenciamento de usuários, clique no link Gerenciamento de usuários.
- 4** Clique no link Editar do usuário cujo perfil você deseja modificar.
- 5** Na seção Informações-chave sobre usuário da página Usuário - Edição, faça as seguintes configurações:
 - n Livro padrão para Analytics.** Esta configuração determina o livro do usuário ou o livro personalizado que aparece por padrão para o usuário no seletor de livros na página inicial Painéis e Relatório. A configuração exibe o nome do usuário e o ID de conexão (por padrão) do usuário que você está editando o registro. Altere a configuração do registro para o livro personalizado ou livro do usuário no qual o usuário trabalha com mais frequência para relatórios e painéis. A configuração do registro do usuário não limita o acesso do usuários aos dados: o usuário pode selecionar um livro ou usuário diferente no seletor de livros.
 - n Livro padrão.** Esta configuração determina o livro do usuário ou personalizado que aparece por padrão para o usuário no seletor de livros ao trabalhar em qualquer área diferente de Relatórios ou Painéis. A configuração exibe Tudo por padrão. Altere a configuração para o livro personalizado ou o livro do usuário no qual o usuário trabalha com mais frequência, de forma que o usuário não tenha que selecionar o livro cada vez que quiser trabalhar com os dados desse livro. A configuração do registro do usuário não limita o acesso do usuário aos registros. o usuário pode selecionar um livro ou usuário diferente no seletor de livros.
- 6** Na seção Usuário - Informações de segurança da página Usuário - Edição:
 - a** Defina o valor das Áreas de assunto de relatório para Visibilidade do gerente ou Visibilidade da equipe.
OBSERVAÇÃO: você deve selecionar um desses valores. Caso contrário, os relatórios não conterão dados. A opção que você selecionar, Visibilidade do gerente ou Visibilidade da equipe não afetará os dados do relatório.
 - b** Defina o valor das Áreas de assunto histórico para Visibilidade total.

7 Clique em Salvar.

OBSERVAÇÃO: para acessar um livro, o usuário deve estar associado ao livro. Além disso, um delegado do usuário não tem acesso automaticamente a um livro do usuário. Os delegados também devem estar associados aos livros.

Adicionando livros à página de apresentação Detalhes do registro

Para disponibilizar a seção de informações relacionadas aos Livros a usuários, na página de detalhes de um tipo de registro, você deve configurar o seguinte:

- n Disponibilize a seção de informações relacionadas na página de apresentação do tipo de registro para a função do usuário.
- n No perfil de acesso da função do usuário, forneça o acesso à função do usuário aos Livros como uma seção de informações relacionadas no tipo de registro.

O procedimento a seguir descreve como disponibilizar a seção de informações relacionadas aos Livros na página de apresentação do tipo de registro.

Para disponibilizar a seção de informações relacionadas aos Livros na página de apresentação do tipo de registro

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique no link global Administração.
- 2 Clique no link Personalização do aplicativo.
- 3 Na seção Configuração do tipo de registro, clique no link do tipo de registro obrigatório.
Por exemplo, se quiser disponibilizar as informações relacionadas aos Livros na página Detalhe da oportunidade, clique no link Oportunidade.
- 4 Na seção Apresentação da página, clique no link Apresentação da página (por exemplo, Apresentação da página - Oportunidade).
- 5 Na página Apresentação da página do tipo de registro, clique no link Editar da apresentação da página no qual você deseja disponibilizar a seção de informações relacionadas aos Livros.
- 6 No assistente de Apresentação de página, vá até a Etapa 4, Informações relacionadas e clique nas setas para mover os itens dos Livros para a seção Exibida.
- 7 Clique em Concluir para salvar suas alterações.
- 8 Desconecte-se do Oracle CRM On Demand, em seguida, conecte-se novamente.

O procedimento a seguir descreve como fornecer um acesso da função do usuário aos Livros como uma seção de informações relacionadas no tipo de registro.

Para fornecer um acesso da função do usuário aos Livros como uma seção de informações relacionadas em um tipo de registro

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique no link global Administração
- 2 Na seção Controles de gerenciamento e acesso de usuário, clique no link Controles de gerenciamento e acesso de usuário.
- 3 Na seção Gerenciamento de perfil de acesso, clique em Perfis de acesso.
- 4 Clique no link Editar do Perfil de acesso padrão que é usado para a função do usuário na qual você deseja disponibilizar a seção de informações relacionadas dos Livros.
- 5 No Assistente de perfil de acesso, vá até a Etapa 2, Especificar níveis de acesso e clique no link Informações relacionadas do tipo de registro no qual você deseja disponibilizar a seção de informações relacionadas aos Livros.

Por exemplo, se quiser disponibilizar as informações relacionadas aos Livros na página Detalhe da oportunidade, clique no link Informações relacionadas ao lado do registro Oportunidade.
- 6 Selecione o nível de acesso dos Livros de acordo com os requisitos da função do usuário.
- 7 Clique em Concluir para salvar suas alterações.
- 8 Repita as etapas 4 a 7 do Perfil de acesso do proprietário que é usado para a função do usuário que você está ativando para os livros.

Atribuindo registros a livros

É possível atribuir registros a livros da seguinte maneira:

- Um registro de cada vez (manualmente), selecionando o valor do livro na página de detalhes do registro
- Em massa, usando o recurso de atualização de registros em lote

Os registros também podem ser atribuídos a livros com o uso de condições e regras de workflow ativas. Para obter informações sobre como usar regras de workflow, consulte [Sobre regras de workflow](#) (na página 1316).

Antes de começar:

- Para que seja possível atribuir registros a livros na página de detalhes de um registro, a apresentação da página de detalhes para o tipo de registro deve incluir a seção Livro.
- Para atribuir registros em lote a livros, você deve ter o privilégio Gerenciar livros em sua função de usuário.

O procedimento a seguir descreve como atribuir um único registro a um livro.

Para atribuir um único registro a um livro

- 1 Navegue até a página de detalhes do registro.
- 2 Na barra de título da seção Livros da página de detalhes, clique em Adicionar.

- 3 No Seletor de livros, escolha o livro ao qual deseja atribuir o registro e clique em OK.

O procedimento a seguir descreve como atribuir registros em lote a livros.

Para atribuir registros em lote a livros

- 1 Na janela de lista, clique no botão Menu na barra de título e, em seguida, clique em Livro de atrib. de lote.
- 2 Na janela Livro de atrib. de lote, clique no botão Seletor ao lado da caixa Livro-alvo e, em seguida, na janela de pesquisa Livro, escolha o livro ao qual deseja atribuir registros.
- 3 Escolha uma opção de atribuição para os registros da lista.

A tabela a seguir descreve as opções de atribuição que podem ser selecionadas.

Opção	Descrição
Adicionar	Adiciona o livro-alvo a todos os registros. Essa atribuição não afeta nenhuma atribuição de livro anterior para os registros.
Substituir tipo	Adiciona o livro-alvo a todos os registros e remove todos os livros atribuídos anteriormente que têm o mesmo tipo do livro-alvo. OBSERVAÇÃO: os tipos de livro são definidos pelo administrador da sua empresa.
Substituir tudo	Adiciona o livro-alvo a todos os registros e remove todos os livros atribuídos anteriormente, independentemente do tipo.
Substituir livro	Especifica o livro que você deseja substituir. Reatribui registros do livro especificado aqui ao livro-alvo. Outros registros não são afetados.
Remover	Remove a atribuição existente ao livro-alvo de todos os registros.
Remover tudo	Remove todos os livros atribuídos dos registros.

- 4 Se você escolher alguma outra opção que não seja Adicionar na etapa 3, agora escolha uma opção Aplicar a.

A tabela a seguir descreve as opções Aplicar a que podem ser selecionadas.

Opção	Descrição
Associações manuais	Aplica a opção de atribuição a todos os registros selecionados para os quais as atribuições de livro existentes foram feitas manualmente
Associações	Aplica a opção de atribuição a todos os registros selecionados para os quais as atribuições de livro

Opção	Descrição
automáticas	existentes foram feitas por workflow ou lote
Ambos	Aplica a opção de atribuição a todos os registros selecionados

- 5 Para aplicar os critérios de atribuição escolhidos, clique em Atribuir.

A janela Fila de livro de atrib. de lote é aberta, mostrando a solicitação de atribuição na seção Solicitações ativas. Para obter mais informações, consulte [Página Fila de livro de atrib. de lote](#) (consulte "[Página Fila do livro de atribuição de lote](#)" na página 1592).

Quando sua solicitação tiver sido processada, você será notificado por e-mail.

Página Hierarquia de livros

A página Hierarquia de livros mostra informações sobre livros personalizados. Você pode exibir subconjuntos de livros ou exibir todos os livros.

A tabela a seguir descreve as tarefas que podem ser executadas na página Hierarquia de livros.

Para fazer isso	Siga estas etapas
Exibir um subconjunto diferente de livros	Na barra de título Hierarquia de livros, clique na lista e altere a seleção para um subconjunto de livros diferente ou selecione Todos os livros, para exibir todos os livros.
Criar um livro	Na barra de título Hierarquia de livros, clique em Novo. Na página Livro - Edição, especifique as informações obrigatórias e salve o registro.
Criar um sublivro para um livro existente	Clique no link do nome do livro principal. Na página Livro - Detalhes, clique em Novo na barra de título Sublivros. Na página Livro - Edição, especifique as informações sobre o livro e salve suas alterações.
Mover um livro para um novo livro principal	Clique no link Editar do livro que você deseja alterar. Na página Livro - Edição, clique no ícone Pesquisar próximo ao campo Livro principal, selecione o novo livro principal e, em seguida, salve suas alterações.
Associar usuários a um livro	Clique no link do nome do livro. Na página Livro - Detalhes, clique em Adicionar usuários na barra de título Usuários do livro. Na página Livro - Edição, selecione os usuários aos quais você deseja associar ao livro e especifique as informações do usuário. Para obter mais informações, consulte Associando usuários a livros (na página 1295).

Campos do livro

As páginas Edição do livro e Livro - Detalhes mostram detalhes de livros personalizados. Você pode alterar os detalhes de um livro, adicionar sublivros a um livro e adicionar usuários a um livro.

A tabela a seguir fornece informações adicionais sobre os alguns campos.

Campo	Descrição
Informações sobre o livro-chave	
Nome do livro	O nome fornecido ao livro.
Livro principal	Mostra o nome do livro principal, se o livro for um sublivro. Se for um livro-raiz, este campo fica em branco.
Tipo de livro	Os livros podem ser atribuídos a um tipo de livro para ajudar a organizar sua estrutura. Para obter informações sobre a criação de tipos de livros, consulte Criando tipos de livros e funções do usuário do livro (consulte " Criando tipos de livro e funções de usuário de livro " na página 1292).
Pode conter dados	Indica se os registros podem ser associados a este livro. Por motivos de desempenho, os livros que não contêm dados não devem ter esta caixa de seleção marcada.
Parceiro	Específico para Oracle CRM On Demand for Partner Relationship Management. Para obter mais informações, consulte <i>Oracle CRM On Demand for Partner Relationship Management Configuration Guide</i> na biblioteca de documentação do Oracle CRM On Demand (consulte Oracle CRM On Demand documentation library - http://www.oracle.com/technology/documentation/siebelcrmod.html) no Oracle Technology Network.
Localização do parceiro	Específico para Oracle CRM On Demand for Partner Relationship Management. Para obter mais informações, consulte <i>Oracle CRM On Demand for Partner Relationship Management Configuration Guide</i> na biblioteca de documentação do Oracle CRM On Demand (consulte Oracle CRM On Demand documentation library - http://www.oracle.com/technology/documentation/siebelcrmod.html) no Oracle Technology Network.
Seção dos sublivros	
Nome do livro	O nome de um livro que é sublivro do atual.
Tipo de livro	O tipo de livro do sublivro.
Pode conter dados	Indica se os registros podem ser associados ao sublivro.
Seção Usuários de livro	

Campo	Descrição
Sobrenome	O sobrenome de um usuário associado a este livro.
Nome	O nome de um usuário associado a este livro.
Livro - Função do usuário	A função do livro atual do usuário. Uma função do usuário do livro pode ser atribuída a um usuário quando ele é associado ao livro. As funções do usuário do livro não estão nas funções do usuário de Oracle CRM On Demand. Para obter informações sobre a criação de funções de usuário do livro consulte Criando tipos de livro e funções do usuário do livro (consulte "Criando tipos de livro e funções de usuário de livro" na página 1292).
Perfil de acesso	Os direitos de acesso do usuário para o livro atual e todos os sublivros. Selecione na lista de perfis que estão ativados para os livros. Para obter informações sobre a criação de perfis de acesso especificamente para livros, consulte Criando perfis de acesso para livros (na página 1298).

Informações sobre Solução de problemas dos livros

Para obter mais informações sobre a funcionalidade solução de problemas dos livros, consulte 565278.1 (ID do Artigo) no My Oracle Support.

Gerenciamento de grupo

Gerenciamento de grupo é um recurso opcional que oferece à sua empresa o recurso de configurar equipes de pessoas que trabalham juntas, permitindo que elas compartilhem um conjunto comum de informações.

A configuração de grupos em sua empresa permite que os usuários executem os seguintes procedimentos:

- Os membros do grupo podem acessar um calendário mesclado, mostrando a disponibilidade de todos os membros em seu grupo. Isso permite que os funcionários determinem o melhor horário para programar compromissos e notificar funcionários (e contatos) de compromissos.

OBSERVAÇÃO: os usuários devem ter o privilégio Compartilhar calendário atribuído à sua função para acessar o calendário de grupo mesclado. Os usuários com esse privilégio também podem configurar as exibições de calendário personalizadas. Para obter mais informações, consulte [Exibindo calendários de outros usuários](#) (na página 152) e [Adicionando exibições de calendário personalizadas](#) (na página 155).

- Os membros de grupos podem compartilhar a propriedade dos seguintes tipos de registro automaticamente:

- Atividade
- Conta
- Contato

- n Família
- n Oportunidade
- n Carteira

Os novos registros que qualquer membro no grupo cria pertencem, juntamente, a todos os membros no grupo. Por exemplo, se um funcionário pertencer ao grupo XYZ, uma conta que o funcionário cria aparece nas listas de conta de todos os membros nesse grupo. Nesse registro de conta, o nome do funcionário é exibido no campo Proprietário, o nome do grupo é exibido no campo Grupo principal (se o administrador da empresa tiver adicionado esse campo à sua apresentação) e todos os membros do grupo podem atualizar o registro.

Por padrão, os membros do grupo atual têm total acesso aos registros do grupo que foram criados depois que o membro ingressou no grupo. Os detalhes sobre registros de compromisso, tarefa e contato marcados como Privados não podem ser lidos por outros membros do grupo.

OBSERVAÇÃO: para que esse recurso funcione, a opção **Atribuição padrão do grupo** na página **Perfil da empresa** deve estar selecionada. A opção deverá ser selecionada antes dos grupos serem criados. Para obter mais informações, consulte [Configurando grupos](#) (na página 1311).

Este comportamento se aplica aos grupos:

- n Cada usuário pode pertencer a apenas um grupo.

Depois que um usuário é adicionado a um grupo, seu nome não aparece mais na lista de usuários quando membros do grupo são selecionados.

- n Se você selecionar a opção de atribuição de grupo em sua empresa:

- n Os registros que existiam antes de um grupo ser definido não serão atualizados, a menos que o campo Proprietário seja atualizado com um novo proprietário pertencente a um grupo.
- n Quando um usuário ingressa em um grupo, o usuário obtém acesso aos registros do grupo. No entanto, os registros que o novo membro do grupo possuía antes do usuário ingressar no grupo não ficam automaticamente visíveis para os membros do grupo existentes. Se um usuário se tornar o proprietário dos registros depois que o usuário for adicionado a um grupo, os novos registros ficarão visíveis para outros membros do grupo.

O exemplo a seguir ilustra a propriedade de registros do grupo:

- n Usuário 1 e Usuário 2 pertencem ao Grupo 1. Usuário 3 não pertence ao Grupo 1.
 - n Usuário 3 pertence à Conta 31. Usuário 1 e Usuário 2 não terão acesso à Conta 31.
 - n Usuário 3 é adicionado ao Grupo 1. Usuário 1 e Usuário 2 ainda não terão acesso à Conta 31.
 - n Usuário 3 torna-se proprietário da Conta 32. Usuário 1 e Usuário 2 terão acesso à Conta 32.
- n Se os usuários forem excluídos de um grupo, serão removidos de todos os registros compartilhados que o grupo possui. Eles retêm o acesso a seus registros privados.

Grupos versus Equipes

A aplicação distingue entre *Grupos* e *Equipes*:

- n Os Grupos são configurados pelo administrador da empresa e se aplicam a conjuntos inteiros de registros na empresa. O recurso Grupo deve ser ativado pelo Atendimento ao cliente ou pelo administrador da empresa quando a empresa está configurada para o Oracle CRM On Demand.
- n Os proprietários do registro ou os administradores da empresa configuram equipes. As Equipes são aplicadas apenas àqueles tipos de registro que permitem equipes, incluindo:
 - n Conta
 - n Credencial
 - n Aplicativo
 - n Plano comercial
 - n Certificação
 - n Contato
 - n Curso
 - n Objetos personalizados
 - n Registro de negócio
 - n Exame
 - n Família
 - n Lead
 - n Solicitação MDF
 - n Objetivo
 - n Oportunidade
 - n Parceiro
 - n Carteira
 - n Solicitação de serviço
 - n Solicit. de preços especiais

Para configurar uma equipe para acessar o registro, o proprietário deve compartilhar explicitamente esse registro usando a seção Equipe da página Detalhes do registro.

Para obter informações sobre como configurar grupos, consulte [Configurando grupos](#) (na página 1311).



Tópicos relacionados

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas a grupos e compartilhamento de calendários:

- n [Exibindo calendários de outros usuários](#) (na página 152)
- n [Adicionando exibições de calendário personalizadas](#) (na página 155)

Configurando grupos

Antes de começar. Proceda da seguinte maneira:

-  Verifique se sua função inclui o privilégio Gerenciar usuários e acesso.
-  Para ter uma noção básica de como os grupos trabalham, consulte [Gerenciamento de grupo](#) (na página 1308).

Sequência para configurar grupos e importar usuários

Ao configurar grupos, siga esta sequência:

- 1** Ative o recurso Atribuição padrão do grupo.
CUIDADO: antes de configurar ou alterar um grupo, o recurso Atribuição padrão do grupo deve ser ativado (isto é, a opção Atribuição padrão do grupo na página Perfil da empresa deve estar selecionada), mesmo se você não planejar usar a funcionalidade de atribuição padrão do grupo. Se você não ativar esse recurso antes de configurar ou alterar um grupo, o grupo não executará corretamente. Se isso ocorrer, exclua o grupo, ative o recurso Atribuição padrão do grupo e crie o grupo novamente.
- 2** Crie grupos e atribua usuários aos grupos.
- 3** Se você não pretender usar a funcionalidade de atribuição padrão do grupo, mas estiver usando grupos que permitam que os usuários vejam calendários de grupos mesclados, desative o recurso Atribuição padrão do grupo quando terminar de criar os grupos e adicionar membros aos grupos.
- 4** Importe seus registros com o Proprietário (usuário) padrão, que propagará grupos aos registros.

Para ativar o recurso de atribuição padrão do grupo

- 1** No canto superior direito de qualquer página, clique no link global Administração.
- 2** Clique no link Empresa - Administração.
- 3** Clique no link Perfil da empresa.
- 4** Na página Perfil da empresa, clique em Editar.
- 5** Na seção Configurações de visibilidade dos dados da empresa, marque a caixa de seleção Atribuição padrão do grupo.
- 6** Salve as configurações.

Para configurar um grupo

- 1** No canto superior direito de qualquer página, clique no link global Administração.
- 2** Na seção Controles de gerenciamento e acesso de usuário, clique no link Controles de gerenciamento e acesso de usuário.

- 3 Na página Controles de gerenciamento e acesso de usuário, na seção Gerenciamento de usuário e grupo, clique no link Grupos de compartilhamento público.
- 4 Na página Lista de grupos, clique em Novo grupo.
- 5 Na página Edição de grupo, preencha os campos obrigatórios.

Campo	Descrição
Nome	Limite de 50 caracteres. Campo obrigatório por padrão.
Descrição	Limite de 255 caracteres.

OBSERVAÇÃO: Você pode renomear o grupo sem afetar os registros existentes, pois a aplicação usa o ID de grupo subjacente para controlar registros de grupo, não o nome do grupo. No entanto, o nome do seu grupo deve ser exclusivo dentro da sua empresa.

- 6 Clique em Salvar.
- 7 Na página Detalhe do grupo, clique em Adicionar membros.
- 8 Na página Membros do grupo, clique nos ícones de Pesquisa e adicione usuários.
Somente os usuários que não foram atribuídos a um grupo aparecem na lista. Para determinar a que grupo um usuário pertence, você precisa ir para a página Detalhe desse usuário.
- 9 Salve o registro.
- 10 Se você não pretender usar a funcionalidade de atribuição padrão do grupo, mas estiver usando grupos que permitam que os usuários vejam calendários de grupos mesclados, desative o recurso Atribuição padrão do grupo quando terminar de criar os grupos e adicionar membros aos grupos.

Para desativar o recurso Atribuição padrão do grupo, faça o seguinte:

- a No canto superior direito de qualquer página, clique no link global Administração.
- b Clique no link Empresa - Administração.
- c Clique no link Perfil da empresa.
- d Na página Perfil da empresa, clique em Editar.
- e Na seção Configurações de visibilidade dos dados da empresa, desmarque a caixa de seleção Atribuição padrão do grupo.
- f Salve as configurações.

Se você posteriormente decidir fazer alterações nos grupos ou na associação do grupo, ative o recurso Atribuição padrão do grupo antes de fazer as alterações e desative-o quando terminar.

Sobre a alteração da configuração de Atribuição padrão do grupo

Se a sua empresa decidir não usar mais grupos, você deverá seguir esta sequência antes de desativar o recurso Atribuição padrão do grupo:

- 1 Exclua todos os usuários, exceto aquele pelo qual você deseja ser o Proprietário principal dos registros do grupo.
- 2 Exclua o grupo.
- 3 Desmarque a caixa de seleção Atribuição padrão do grupo no perfil da empresa.

Tópicos relacionados

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas a grupos e compartilhamento de calendários:

- [Gerenciamento de grupo](#) (na página 1308)
- [Exibindo calendários de outros usuários](#) (na página 152)
- [Adicionando exibições de calendário personalizadas](#) (na página 155)

Gerenciamento de territórios

Você pode configurar territórios e hierarquias de território. Por exemplo, uma empresa pode organizar sua equipe de vendas em grupos ou territórios. Os territórios podem ter como base a geografia, produtos ou setores. Cada grupo de venda é responsável por tratar das contas e oportunidades de vendas em seu território. Você pode usar os territórios que configurar no Oracle CRM On Demand como base para atribuir novos registros de conta e oportunidade. Para obter informações sobre como configurar territórios, consulte [Configurando territórios](#) (na página 1313).

Configurando territórios

Antes de começar:

- [n](#) Se os seus territórios ainda não tiverem sido definidos na sua empresa, determine a convenção de nomenclatura e a hierarquia antes de configurar as informações no Oracle CRM On Demand. Quando for especificar as informações, comece pelo nível superior e, em seguida, adicione os subterritórios.
- [n](#) Para executar os procedimentos a seguir, sua função deve incluir o privilégio Gerenciar territórios.

O procedimento a seguir descreve como configurar um território.

Para configurar um território

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique no link global Admin.
- 2 Na seção Controles de gerenciamento e acesso de usuário, clique no link Gerenciamento de territórios.
- 3 Na página Hierarquia de territórios, execute um dos seguintes procedimentos:
 - [n](#) Para adicionar um território, clique em Novo território.

- Para atualizar informações do território, clique no link apropriado na coluna Nome do território e, em seguida, na página Território - Detalhes, clique em Editar.

- Na página Território - Edição, especifique as informações necessárias.

Campo	Descrição
Nome do território	Limite de 50 caracteres.
Território-pai	Se for um território de nível superior, deixe esse campo em branco.
Cota atual	Você pode informar uma cota atribuída a esse território.
Moeda do território	Herda a moeda padrão da sua empresa.

- Salve o registro.
- (Opcional) Na página Território - Detalhes, clique em Novo na barra de título Territórios-filho para adicionar subterritórios.

Para atualizar o território-pai

- No canto superior direito de qualquer página, clique no link global Admin.
- Na seção Controles de gerenciamento e acesso de usuário, clique no link Gerenciamento de territórios.
- Na página Hierarquia de territórios, selecione o território-filho.
- Na página Território - Detalhes, clique em Editar.
- Na página Território - Edição, clique no ícone de Pesquisa ao lado do campo Território-pai.
- Na janela Pesquisa, selecione a conta-pai.
- Salve o registro.

Para atualizar registros com território

Existem várias maneiras de atualizar o campo de território em um registro. Geralmente, esse é um processo automatizado:

- Gerente de atribuições:** você pode usar o Gerente de atribuições para preencher esse campo e o proprietário e os membros da equipe relacionados para o registro.
- Importar:** quando você quiser atualizar a propriedade do território em muitos registros, defina o indicador de reatribuição do proprietário para acionar a atribuição de registros usando o Gerente de atribuições.

Manual: um usuário pode atribuir seu território a um registro.

Gerenciamento de processo da empresa

Clique em um tópico para consultar instruções passo a passo:

- [Criando regras de workflow](#) (consulte "[Criando regras de fluxo de trabalho](#)" na página 1327)
- [Restringindo regras de fluxo de trabalho a regras ou canais específicos](#) (na página 1331)
- [Criando ações de workflow: atribuir a um Livro](#) (na página 1332)
- [Criando ações de workflow: criar evento de integração](#) (na página 1333)
- [Criando ações de workflow: criar tarefa](#) (na página 1335)
- [Criando ações de workflow: enviar e-mail](#) (na página 1340)
- [Criando ações de workflow: atualizar campo após espera](#) (na página 1344)
- [Criando ações de workflow: atualizar valores](#) (na página 1346)
- [Criando ações de workflow: espera](#) (na página 1348)
- [Alterando a ordem das ações de regra do workflow](#) (consulte "[Alterando a ordem das ações de regras de workflow](#)" na página 1351)
- [Alterando a ordem das regras de workflow](#) (na página 1352)
- [Desativando ações e regras de workflow](#) (consulte "[Desativando regras e ações de workflow](#)" na página 1353)
- [Excluindo regras e ações de workflow](#) (na página 1354)
- [Exibindo instâncias de workflow](#) (na página 1358)
- [Excluindo instâncias do Monitor de workflow](#) (na página 1359)
- [Configurando regras de atribuição](#) (na página 1366)
- [Mapeando campos adicionais durante a conversão de leads](#) (na página 1373)
- [Criando apresentações de conversão de leads](#) (na página 1374)
- [Configurando a definição de previsão](#) (na página 1377)
- [Atualizando a definição de previsão](#) (na página 1383)
- [Configurando processos de vendas, categorias e instrutores](#) (consulte "[Configurando processos, categorias e instrutores de vendas](#)" na página 1385)
- [Personalizando a lista do setor da sua empresa](#) (na página 1392)

Tópicos relacionados

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas:

- [Sobre regras de atribuição](#) (na página 1362)

- [n Administração de conversão de leads](#) (na página 1372)
- [n Configuração do workflow](#) (na página 1316)
- [n Monitor de workflow](#) (na página 1356)

Configuração do workflow

Para configurar as regras de workflow para atender aos requisitos de negócios da empresa, faça o seguinte:

- 1** Trabalhe com todos os interessados para planejar os processos de negócios.
- 2** Documente todas as regras de workflow e as ações de workflow correspondentes que você deve configurar. Para obter mais informações sobre os componentes das regras de workflow, consulte [Sobre regras de workflow](#) (na página 1316).
- 3** Conecte-se ao Oracle CRM On Demand como administrador da empresa e crie as regras de workflow. Para obter mais informações, consulte [Criando regras de workflow](#) (consulte "[Criando regras de fluxo de trabalho](#)" na página 1327).
- 4** Nas novas regras de workflow, defina todas as ações de workflow necessárias. Para obter informações sobre a criação de vários tipos de ações de workflow, consulte os tópicos a seguir:
 - [n Sobre ações de workflow](#) (na página 1323)
 - [n Criando ações de workflow: atribuir a um Livro](#) (na página 1332)
 - [n Criando ações de workflow: criar evento de integração](#) (na página 1333)
 - [n Criando ações de workflow: criar tarefa](#) (na página 1335)
 - [n Criando ações de workflow: enviar e-mail](#) (na página 1340)
 - [n Criando ações de workflow: atualizar campo após espera](#) (na página 1344)
 - [n Criando ações de workflow: atualizar valores](#) (na página 1346)
 - [n Criando ações de workflow: espera](#) (na página 1348)
 - [n Desativando ações e regras de workflow](#) (consulte "[Desativando regras e ações de workflow](#)" na página 1353)
 - [n Excluindo ações e regras de workflow](#) (consulte "[Excluindo regras e ações de workflow](#)" na página 1354)

Sobre regras de workflow

Uma *regra de workflow* é uma instrução para que o Oracle CRM On Demand execute uma ou mais ações automaticamente sempre que ocorrer um evento especificado.

Sobre a configuração da funcionalidade de regras de workflow

Se você é um novo cliente, a funcionalidade de regras de workflow será habilitada automaticamente. No entanto, se você for um cliente existente, o Atendimento ao cliente e o administrador de sua empresa devem configurar a funcionalidade de regras de workflow no Oracle CRM On Demand:

- n Configuração do atendimento ao cliente.** Quando o Atendimento ao cliente configura a funcionalidade de regras de workflow, o link Configuração do workflow é exibido na seção Gerenciamento de processo de negócios na Administração - Página inicial. Além disso, a função do usuário Administrador possui o privilégio Gerenciar regras de dados - Gerenciar regras de workflow ativado. Para obter mais informações sobre as funções de usuário, consulte [Adicionando funções](#) (na página 1274).
- n Opção Ativar workflow.** As regras de workflow só poderão ser executadas depois que o administrador da empresa marcar a caixa de seleção Ativar workflow na página Perfil da empresa. Para obter informações sobre a configuração do perfil de sua empresa, consulte [Configurando o perfil da empresa e os padrões globais](#) (consulte "[Configurando seu perfil da empresa e os padrões globais](#)" na página 1079).
- n Eventos de integração.** Um *evento de integração* é um mecanismo para acionar processos externos baseados em alterações (criar, atualizar, excluir, associar, desassociar) nos registros no Oracle CRM On Demand. É possível especificar quais campos de um registro você deseja controlar. Se a empresa quiser usar as regras de workflow para criar eventos de integração, entre em contato com o Atendimento ao cliente para solicitar suporte para Administração do evento de integração e para especificar o tamanho total das filas de eventos de integração necessárias. Quando o valor for alterado em um campo controlado, a alteração será registrada no evento de integração. Também é possível especificar as filas de evento de integração às quais os eventos são adicionados. Para obter mais informações sobre como gerenciar eventos de integração, consulte [Sobre eventos de integração](#) (na página 1593).
- n Livros.** Se a empresa deseja usar regras de workflow para atualizar as associações entre registros e livros, entre em contato com o Atendimento ao cliente para solicitar suporte para Gerenciamento de livros. Para obter mais informações sobre o gerenciamento de livros, consulte [Gerenciamento de livros](#) (consulte "[Gerenciamento do livro](#)" na página 1279).

Eventos de acionamento e ações em regras de workflow

Uma regra de workflow é avaliada quando ocorre o evento especificado nela (o evento de acionamento). Se as condições na regra forem atendidas (ou se não houver condições nela), as ações especificadas na regra serão executadas. Por exemplo, é possível criar uma regra de workflow para especificar que quando uma oportunidade é criada (o evento de acionamento da regra de workflow), um e-mail seja enviado para o gerente do proprietário da oportunidade (a ação da regra de workflow). Você também pode especificar que o e-mail seja enviado somente se a receita da oportunidade ultrapassar um determinado valor (a condição da regra de workflow), além de também especificar o conteúdo do e-mail.

Também pode-se configurar regras de workflow para que as ações sejam executadas quando um período de tempo especificado tenha decorrido ou quando uma data e hora especificada seja alcançada. Para obter mais informações sobre ações de workflow baseadas em horário, consulte [Sobre regras de workflow baseadas em horário](#) (consulte "[Sobre regras de workflow com base na data/hora](#)" na página 1325).

As regras de workflow podem ser acionadas por uma destas opções:

- n** Um registro é criado, atualizado ou excluído.
- n** Um registro é associado a outro ou desassociado de outro registro.

Só há suporte para gatilhos de regra de workflow de associação e dissociação em associações entre contas e contatos e entre oportunidades e contatos.

As regras de workflow são configuradas para um registro como um todo e não para campos individuais. Há vários tipos de eventos de acionamento para regras de workflow, mas cada regra tem apenas um evento de acionamento. Dependendo do evento de acionamento selecionado para a regra, você pode especificar que o Oracle CRM On Demand deve executar automaticamente uma ou mais ações quando as condições da regra de workflow forem atendidas.




OBSERVAÇÃO: depois que uma regra é criada, não é possível alterar o tipo de registro ou evento de acionamento da regra. No entanto, é possível atualizar a condição de workflow.

O evento de acionamento de cada regra é mostrado nas páginas Lista de regras de workflow e Detalhe de regra de workflow. A tabela a seguir mostra as ações que estão disponíveis para cada evento de acionamento.

Evento de acionamento	Ações disponíveis
Quando o novo reg. salvo	<ul style="list-style-type: none"> Enviar e-mail Criar tarefa Atribuir um livro Criar evento de integração Aguardar Atualizar campo após espera
Quando reg. modificado salvo	<ul style="list-style-type: none"> Enviar e-mail Criar tarefa Atribuir um livro Criar evento de integração Aguardar Atualizar campo após espera
Antes do registro ser excluído	<ul style="list-style-type: none"> Enviar e-mail Criar tarefa Criar evento de integração Aguardar
Antes do registro mod. salvo	<ul style="list-style-type: none"> Atualizar valores
Após associação ao pai	<ul style="list-style-type: none"> Enviar e-mail Criar evento de integração Aguardar
Após dissociação do pai	<ul style="list-style-type: none"> Enviar e-mail Criar evento de integração Aguardar
Quando o reg. for restaurado	<ul style="list-style-type: none"> Enviar e-mail

Evento de acionamento	Ações disponíveis
	 Criar tarefa



Três ações de workflow adicionais estão disponíveis apenas no Oracle CRM On Demand for Partner Relationship Management:

-  Livro - Parceiro - Sincronizar
-  Parceiro - Livro - Sincronizar
-  Sincronizar conta do parceiro proprietário



Para obter mais informações sobre essas ações e como usá-las, consulte *Oracle CRM On Demand for Partner Relationship Management Configuration Guide*, disponível na [biblioteca de documentação do Oracle CRM On Demand](http://www.oracle.com/technology/documentation/siebelcrmod.html) (consulte Oracle CRM On Demand documentation library - <http://www.oracle.com/technology/documentation/siebelcrmod.html>) em Oracle Technology Network.

Restrições aplicáveis a regras de workflow e a ações de regra

As seguintes restrições se aplicam a regras de workflow e a ações de regra:

-  **Condições da regra de workflow.** Se você definir condições em uma regra de workflow, as ações da regra só serão executadas se as condições da regra forem atendidas quando a regra for acionada. Se as condições não forem atendidas, as ações não serão executadas. Se você não definir nenhuma condição em uma regra de workflow, as ações da regra de workflow serão executadas sempre que a regra for acionada.
-  **Várias ações em regras de workflow.** É possível criar várias ações para uma regra de workflow, até no máximo 25 ações para cada regra. Se você tentar criar mais de 25 ações em uma regra, receberá uma mensagem de erro. Quando houver várias ações em uma regra de workflow, as ações serão executadas na ordem especificada na regra, começando com a ação número 1. Cada ação será concluída antes que a próxima seja iniciada. É possível alterar a ordem das ações em uma regra. Para obter mais informações sobre ações do workflow, consulte [Sobre ações do workflow](#) (consulte "[Sobre ações de workflow](#)" na página 1323).

OBSERVAÇÃO: se uma ação do workflow for encerrada inesperadamente sem ser concluída, nenhuma das ações restantes na regra será executada.

-  **Tipos de registro.** É possível criar regras de workflow para vários tipos de registro. No entanto, cada regra de workflow se aplica somente a um tipo de registro. Isso significa que se você criar uma regra de workflow para um tipo de registro específico e quiser que a mesma ação ocorra para outro tipo de registro, deverá criar uma segunda regra de workflow (com os mesmos evento de acionamento, condições de regra e ação) para o segundo tipo de registro.
-  **Contexto de registro único.** Uma regra de workflow que seja acionada quando um registro é criado, atualizado ou excluído estará restrita ao trabalho no contexto de um único registro, ou seja, essa regra de workflow poderá acessar e atualizar campos apenas em um registro.




OBSERVAÇÃO: quando uma regra de workflow é acionada por uma ação de associação ou dissociação de registro, o evento de integração criado pelo workflow pode conter campos dos registros filho e pai.

Ordem das regras de fluxo de trabalho

Quando você cria uma regra de workflow, o Oracle CRM On Demand atribui automaticamente a ela o próximo número de ordem não utilizado para regras baseadas no mesmo tipo de registro e no mesmo evento de acionamento. Esse número determina a ordem na qual o Oracle CRM On Demand chama as regras baseadas no mesmo tipo de registro e no mesmo evento de acionamento. Você pode alterar a ordem das regras depois. Para obter mais informações sobre como alterar a ordem das regras de workflow, consulte [Alterando a ordem das regras de workflow](#) (na página 1352).

Eventos de acionamento de associação e dissociação

Esses eventos em regras de workflow são suportados apenas para associações entre contas e contatos, e entre oportunidades e contatos. As ações disponíveis para eventos de acionamento de associação e dissociação são:

-  Enviar e-mail
-  Criar evento de integração
-  Aguardar

A tabela a seguir descreve as ações que acionam uma regra de workflow de associação e dissociação. Também exibe os eventos de integração gerados pela regra de workflow em cada caso (se a ação do evento de integração estiver configurado na regra de workflow).

OBSERVAÇÃO: dependendo dos dados nos registros, eventos de integração adicionais podem ser gerados> Por exemplo, se um contato novo criado numa conta for o contato principal para a conta, um evento de integração adicional (atualização da conta) é gerado.

Ação	Registro pai	Registro filho	Canal	Evento de integração
Criar um novo contato em conta.	Conta	Contato	Interface do usuário	Atualização da conta Contato: Inserir Contato: Associar
			Serviços Web	Contato: Inserir Contato: Associar Conta: Atualizar
Vincular um contato existente a uma conta.	Conta	Contato	Interface do usuário	Contato da conta: Inserir Contato: Atualizar
			Serviços Web	Contato: Associar Conta: Atualizar
Remover um contato de uma conta.	Conta	Contato	Interface do usuário	Contato da conta: Excluir Contato: Atualizar (apenas contato)

Ação	Registro pai	Registro filho	Canal	Evento de integração
				principal)
			Serviços Web	Contato: Dissociar Conta: Atualizar
Vincular uma conta existente a um contato.	Contato	Conta	Interface do usuário	Contato da conta: Inserir Conta: Atualizar
			Serviços Web	Contato da conta: Inserir Contato: Atualizar
Remover uma conta de um contato.	Contato	Conta	Interface do usuário	Contato da conta: Excluir Contato: Atualizar (apenas contato principal)
			Serviços Web	Contato da conta: Excluir Contato: Atualizar (apenas contato principal)
Criar uma nova oportunidade em um contato.	Contato	Oportunidade	Interface do usuário	Oportunidade: Inserir Oportunidade: Associar
			Serviços Web	Oportunidade: Inserir Oportunidade: Associar Contato: Atualizar
Remover uma oportunidade de um contato.	Contato	Oportunidade	Interface do usuário	Oportunidade: Dissociar
			Serviços Web	Oportunidade: Dissociar
Criar um novo contato em uma oportunidade. OBSERVAÇÃO : essa ação não está	Oportunidade	Contato	Serviços Web	Contato: Inserir Contato: Associar

Ação	Registro pai	Registro filho	Canal	Evento de integração
disponível pela interface do usuário.				
Vincular um contato existente a uma oportunidade.	Oportunidade	Contato	Interface do usuário	Oportunidade: Atualizar Função de contato oportunidade: Inserir
			Serviços Web	Contato: Associar Oportunidade: Atualizar
Remover um contato de uma oportunidade.	Oportunidade	Contato	Interface do usuário	Função de contato oportunidade: Excluir Oportunidade: Atualizar
			Serviços Web	Contato: Dissociar Oportunidade: Atualizar

Falhas da ação da regra de workflow

Caso uma ação da regra de workflow não for concluída, o seguinte acontece:

- Se uma ação Atualizar valores falhar, a operação que tiver acionado a regra será bloqueada e nenhuma das outras ações na regra de workflow será executada. Será exibida uma mensagem de erro para informar o usuário de que a operação falhou.
- Se qualquer outro tipo de ação da regra de workflow falhar, o usuário receberá uma mensagem de erro, mas a operação que tiver acionado a regra não será bloqueada e as outras ações na regra serão executadas.

Visibilidade do registro e ações de workflow

Quando um usuário realiza uma ação que aciona uma regra de fluxo de trabalho, algumas das ações na regra de workflow poderão falhar, se a ação do usuário tiver resultado na perda de visibilidade do registro pelo usuário.

Por exemplo, você poderá ter uma regra de fluxo de trabalho acionada quando um registro de conta modificado for salvo. Se um usuário proprietário de um registro de conta reatribuir a conta a outro usuário, a regra de fluxo de trabalho será acionada quando o registro de conta for salvo. Se o proprietário original do registro não tiver mais visibilidade do registro de conta por outros meios, como a associação de equipe ou livro, qualquer ação de fluxo de trabalho que exigir acesso ao registro de conta falhará.

Latência

As regras de workflow são avaliadas em sequência e em sincronia. Portanto, enquanto todas as regras não sejam avaliadas, a operação de atualização inteira não será concluída. As regras de workflow adicionam uma

certa quantidade de latência às operações (ou seja, o tempo entre o início de uma operação e sua conclusão). Por exemplo, cada tarefa criada por uma regra de workflow pode adicionar até 20% de latência a uma operação de atualização de registro. Cada e-mail criado por uma regra de workflow adiciona cerca de 5% de latência.

As expressões demoram menos tempo para serem avaliadas. Para minimizar a latência, adicione expressões mutuamente exclusivas às condições do workflow. Crie suas regras de workflow incrementalmente, tendo o desempenho em mente.

Clique em um tópico para ver os procedimentos passo a passo para fazer o seguinte:

- [Criando regras de workflow](#) (consulte "[Criando regras de fluxo de trabalho](#)" na página 1327)
- [Criando ações de workflow: atribuir a um Livro](#) (na página 1332)
- [Criando ações de workflow: criar evento de integração](#) (na página 1333)
- [Criando ações de workflow: criar tarefa](#) (na página 1335)
- [Criando ações de workflow: enviar e-mail](#) (na página 1340)
- [Criando ações de workflow: atualizar campo após espera](#) (na página 1344)
- [Criando ações de workflow: atualizar valores](#) (na página 1346)
- [Criando ações de workflow: espera](#) (na página 1348)
- [Alterando a ordem das ações de regra do workflow](#) (consulte "[Alterando a ordem das ações de regras de workflow](#)" na página 1351)
- [Alterando a ordem das regras de workflow](#) (na página 1352)
- [Desativando ações e regras de workflow](#) (consulte "[Desativando regras e ações de workflow](#)" na página 1353)
- [Excluindo regras e ações de workflow](#) (na página 1354)

Sobre ações de workflow

É possível criar várias ações para uma regra de workflow, até no máximo 25 ações para cada regra.

Pode-se criar estes tipos de ações de workflow:

- Atribuir um livro.** A ação Atribuir um livro atribui um livro a um registro quando as condições na regra de workflow são atendidas.
- Criar evento de integração.** A ação Criar evento de integração envia um evento de integração para uma ou mais filas quando as condições da regra de fluxo de trabalho são atendidas e uma alteração é detectada em pelo menos um dos campos controlados pela ação Criar evento de integração.
- Criar tarefa.** A ação Criar tarefa cria uma tarefa quando as condições na regra de workflow são atendidas.
- Enviar e-mail.** A ação Enviar e-mail envia e-mail quando as condições da regra de workflow são atendidas.
- Atualizar campo após espera.** A ação Atualizar campo após espera atualiza um campo no registro que acionou a regra de workflow. A ação é executada ao final do período de espera definido em uma ou mais ações de Espera que precedem a ação Atualizar campo após espera na regra de workflow.

- Atualizar valores.** A ação Atualizar valores atualiza campos quando um registro é alterado, sem perder as informações sobre a alteração original (ou seja, informações sobre quando o registro foi alterado, por quem e quais dados foram alterados).
- Espera.** A ação de Espera faz com que o Oracle CRM On Demand atrase a execução de outras ações (seguintes) em uma regra de workflow, até que um período tenha decorrido ou determinada data e hora seja alcançada.

Três ações de workflow adicionais estão disponíveis apenas no Oracle CRM On Demand for Partner Relationship Management:

- Livro - Parceiro - Sincronizar
- Parceiro - Livro - Sincronizar
- Sincronizar conta do parceiro proprietário

Para obter mais informações sobre essas ações e como usá-las, consulte *Oracle CRM On Demand for Partner Relationship Management Configuration Guide*, disponível na [biblioteca de documentação do Oracle CRM On Demand](http://www.oracle.com/technology/documentation/siebelcrmod.html) (consulte Oracle CRM On Demand documentation library - <http://www.oracle.com/technology/documentation/siebelcrmod.html>) em Oracle Technology Network.

OBSERVAÇÃO: se você especificar mais de uma ação para uma regra de workflow, as ações serão executadas na ordem especificada na regra, começando com a ação número 1. Cada ação será concluída antes que a próxima seja iniciada. Depois que você criar as ações para a regra de workflow, poderá alterar a ordem das mesmas. Para obter mais informações, consulte [Alterando a ordem das ações de regras de workflow](#) (na página 1351).

Ao criar ações para regras de workflow, você usa Expression Builder para selecionar campos de registros e para definir expressões para calcular variáveis. Você pode mesclar os campos de registro e as variáveis no assunto e texto do corpo da mensagem de um e-mail, no assunto e o texto descritivo de uma tarefa ou no novo valor de um campo que você deseja atualizar. Você também pode usar o Expression Builder para calcular a duração ou a data e horário final de um período de espera nas ações de Espera nas regras de workflow. Os nomes do campo e as variáveis nas expressões que você define são substituídos pelos valores quando as regras de workflow são implementadas. Para obter mais informações sobre Expression Builder, consulte [Expression Builder](#) (na página 1616)

Para obter os procedimentos passo a passo para criar ações de workflow, consulte os seguintes tópicos:

- [Criando ações de workflow: atribuir a um Livro](#) (na página 1332)
- [Criando ações de workflow: criar evento de integração](#) (na página 1333)
- [Criando ações de workflow: criar tarefa](#) (na página 1335)
- [Criando ações de workflow: enviar e-mail](#) (na página 1340)
- [Criando ações de workflow: atualizar campo após espera](#) (na página 1344)
- [Criando ações de workflow: atualizar valores](#) (na página 1346)
- [Criando ações de workflow: espera](#) (na página 1348)

Tópicos relacionados

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas a workflow:

- [Sobre regras de workflow](#) (na página 1316)

- [n Sobre regras de workflow com base na data/hora](#) (na página 1325)
- [n Criando regras de workflow](#) (consulte "[Criando regras de fluxo de trabalho](#)" na página 1327)
- [n Alterando a ordem das ações de regra do workflow](#) (consulte "[Alterando a ordem das ações de regras de workflow](#)" na página 1351)
- [n Desativando ações e regras de workflow](#) (consulte "[Desativando regras e ações de workflow](#)" na página 1353)
- [n Excluindo regras e ações de workflow](#) (na página 1354)

Sobre regras de workflow com base na data/hora

É possível configurar regras de workflow para que ações sejam executadas quando um limite de hora expira. Por exemplo, você pode configurar uma regra para que uma de suas ações seja executada quando o prazo de um registro expirar ou se um registro ficar sem funcionamento em algum momento.

Para configurar uma regra de workflow com base na hora, adicione uma ou mais ações Aguardar à regra. Sempre que quiser que uma ação com base na hora seja executada, você cria uma ação Aguardar que especifique o período do atraso ou a data e a hora de término do atraso. Você pode especificar períodos ou datas diretamente ou criar uma expressão para calcular o período ou a data. Em seguida ordene as ações na regra de forma que a ação Aguardar venha logo antes da ação que você deseja atrasar. Se for necessária mais de uma regra para atender a um processo de negócios, ordene as regras para atender ao seu objetivo.

Sobre a reavaliação das condições de workflow após ações de espera

Usando as ações Aguardar, você pode especificar se a condição da regra de workflow deve ser reavaliada quando o período de espera termina. Se a caixa de seleção Reavaliar as condições da regra após espera estiver marcada na ação Aguardar, o registro é lido novamente e reavaliado quanto à condição na regra de workflow, assim que o período de espera termina.

Se a condição da regra não for atendida (porque o registro foi alterado durante o período de espera), as demais ações da regra não serão executadas. Por padrão, a caixa de seleção Reavaliar as condições da regra após espera fica marcada nas ações Aguardar.

Se você desmarcar a caixa de seleção Reavaliar as condições da regra após espera em uma ação Aguardar, quando o período de espera termina, o registro é lido novamente e a próxima ação da regra é executada sem verificar se o registro ainda atende à condição da regra. Se houver mais de uma ação Aguardar em uma regra, a caixa de seleção Reavaliar as condições da regra após espera deve ficar marcada em cada ação Aguardar, no momento em que você desejar que a condição da regra seja reavaliada quando o período de espera terminar.

Exemplo de uso das regras de workflow com base na data/hora

Este é um exemplo de como as regras de workflow com base na hora podem ser usadas. Convém usar regras de workflow com base na hora de maneira diferente, dependendo do modelo de negócios.

Três opções de prioridade são usadas para solicitações de serviço: Padrão, Urgente e Crítico. A prioridade de uma solicitação de serviço é definida como Padrão, por padrão, quando a solicitação de serviço é criada. Um processo de negócios para a escalação de serviço exige as seguintes ações:

- 1 Depois que uma nova solicitação de serviço é criada e se seu status não for atualizado em 24 horas, a prioridade da solicitação de serviço é alterada para Urgente, e um e-mail é enviado ao proprietário da solicitação de serviço para notificá-lo de que a solicitação deve ser atualizada.
- 2 Se mais 24 horas se passarem sem alteração no status da solicitação de serviço, acontecerá o seguinte:
 - n O campo Prioridade na solicitação de serviço é alterado para Crítico
 - n A solicitação de serviço é reatribuída ao gerente do proprietário original
 - n Um e-mail é enviado ao proprietário original da solicitação de serviço e ao novo proprietário para informá-lo de que a solicitação de serviço foi reatribuída ao gerente do proprietário e a Prioridade foi alterada para Crítico

Para atender a esse requisito, o administrador da empresa configura uma regra de workflow para o tipo de registro da solicitação de serviço desta forma:

- 1 O gatilho da regra é definido no seguinte valor: Quando o novo reg. salvo.
- 2 A condição da regra especifica se o status da solicitação de serviço não está definido como Pendente, como a seguir:

```
[ <Status> ] <>LookupValue("SR_STATUS", "Pendente")
```
- 3 A sequência de ações a seguir faz parte da regra de workflow:
 - a Uma ação Aguardar com duração de 24 horas, com a caixa de seleção Reavaliar as condições da regra após espera, marcada
 - b Uma ação Atualizar campo após espera para alterar a Prioridade na solicitação de serviço para Urgente
 - c Uma ação Enviar e-mail para enviar e-mail ao proprietário da solicitação de serviço a fim de notificar o proprietário de que a prioridade da solicitação de serviço foi alterada para Urgente e que ela deve ser atualizada
 - d Uma ação Aguardar com duração de 24 horas, com a caixa de seleção Reavaliar as condições da regra após espera, marcada
 - e Uma ação Atualizar campo após espera para alterar a Prioridade na solicitação de serviço para Crítico
 - f Uma ação Atualizar campo após espera para atribuir o gerente do proprietário original como o novo proprietário
 - g Uma ação Enviar e-mail para enviar e-mail ao proprietário da solicitação de serviço e ao gerente do proprietário para notificá-los de que a solicitação de serviço foi reatribuída e que a prioridade da solicitação de serviço foi alterada para Crítico

Para obter instruções passo a passo para criação de ações de Espera e ações de Atualizar campo após espera nas regras de workflow, consulte [Criando ações de workflow: espera](#) (na página 1348) e [Criando ações de workflow: atualizar campo após espera](#) (na página 1344).

Tópicos relacionados

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas a workflow:

1326 Ajuda online do Oracle CRM On Demand Versão 19

- n [Sobre regras de workflow](#) (na página 1316)
- n [Sobre ações de workflow](#) (na página 1323)
- n [Criando regras de workflow](#) (consulte "[Criando regras de fluxo de trabalho](#)" na página 1327)
- n [Alterando a ordem das ações da regra de workflow](#) (consulte "[Alterando a ordem das ações de regras de workflow](#)" na página 1351)
- n [Desativando ações e regras de workflow](#) (consulte "[Desativando regras e ações de workflow](#)" na página 1353)
- n [Excluindo ações e regras de workflow](#) (consulte "[Excluindo regras e ações de workflow](#)" na página 1354)

Criando regras de fluxo de trabalho

Antes de começar. A funcionalidade de workflow no Oracle CRM On Demand deve ser configurada para a sua empresa, como descrito em [Sobre as regras de workflow](#) (consulte "[Sobre regras de workflow](#)" na página 1316). Para executar os procedimentos descritos neste tópico, você deve possuir o privilégio Gerenciar regras de dados - Gerenciar regras de workflow em sua função do usuário. Para obter informações sobre como adicionar privilégios às funções, consulte [Adicionando funções](#) (na página 1274).

OBSERVAÇÃO: depois que uma regra é criada, não é possível alterar o tipo de registro ou evento de acionamento da regra. No entanto, é possível atualizar a condição de workflow.

Para criar uma regra de workflow

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique no link global Administração.
- 2 Na seção Gerenciamento de processo de negócios, clique em Configuração do workflow.
- 3 Na página Lista de regras de workflow, execute um dos seguintes procedimentos:
 - n Para criar uma nova regra de workflow copiando uma regra existente, clique em Copiar na regra de workflow que você deseja copiar.
 - n Para criar uma nova regra de workflow que não se baseia em uma regra existente, clique em Nova na barra de título.
- 4 Na página Detalhe de regra de workflow, na seção Detalhes-chave de regra de workflow, preencha as informações da regra.

A tabela a seguir descreve os campos da regra.

Campo	Descrição
Nome do workflow	Insira um nome exclusivo de até 50 caracteres.
Ativo	Use a caixa de seleção Ativo para ativar e desativar a regra. Todas as regras de workflow podem estar ativas ao mesmo tempo.

Campo	Descrição
Tipo de registro	<p>Selecione o tipo de registro para a regra de workflow.</p> <p>Para criar, atualizar e excluir eventos de acionamento, cada regra de workflow se relaciona a apenas um tipo de registro. A regra é avaliada para aquele tipo de registro e as ações são executadas naquele tipo de registro. Após a criação de uma regra, não é possível alterar o tipo de registro nela.</p> <p>Para regras de workflow em que o evento de acionamento seja Após associação ao pai ou Após dissociação do pai, selecione o tipo de registro do registro filho. Por exemplo, se você quiser que a regra de workflow seja acionada quando um registro de contato for associado a um registro de conta, selecione Contato nesse campo e Conta no campo Tipo de registro principal.</p>
Evento de acionamento	<p>Seleciona o evento que aciona a regra.</p> <p>Quando o evento ocorre em um registro do tipo especificado, a regra é avaliada. Depois que uma regra é criada, não é possível alterar o evento de acionamento da regra.</p> <p>OBSERVAÇÃO: os eventos de acionamento Após associação ao pai ou Após dissociação do pai são suportados somente para os tipos de registro Conta, contato e oportunidade. Para obter mais informações, consulte a seção Associação e dissociação dos eventos de acionamento do tópico Sobre regras de workflow (na página 1316).</p>
Ordem	<p>Este campo é somente leitura quando você cria uma regra de workflow. Ele determina a ordem na qual o Oracle CRM On Demand invoca as regras que são baseadas no mesmo tipo de registro e no mesmo evento de acionamento. O Oracle CRM On Demand atribui automaticamente o próximo número não usado para regras baseadas no mesmo tipo de registro e mesmo evento de acionamento, mas é possível alterar a ordem das regras de workflow posteriormente. Para obter mais informações, consulte Alterando a ordem das regras de workflow (na página 1352).</p>
Tipo de registro pai	<p>Este campo será exibido se você selecionar o evento de acionamento Após associação ao pai ou Após dissociação do pai.</p> <p>Seleciona o tipo de registro pai. Por exemplo, se você estiver configurando uma regra de workflow que será acionada quando um registro de contato for associado a um registro de conta-pai, selecione Conta neste campo e selecione Contato no campo Tipo de registro.</p>

- 5 Se quiser definir uma condição na regra de workflow, clique no ícone *fx* na seção Condição da regra de workflow da página e use Expression Builder para definir a condição da regra de workflow. Para obter mais informações sobre Expression Builder, consulte [Expression Builder](#) (na página 1616).

OBSERVAÇÃO: se você não definir condições para a regra de workflow, as ações da regra serão executadas cada vez que a regra for acionada.

Ao criar condições para regras de workflow, observe os seguintes pontos:

- n Uma condição de regra de workflow pode conter o máximo de 1024 caracteres.
- n É possível configurar regras de fluxo de trabalho específicas a uma função ou canal particular. Para obter mais informações sobre como restringir regras de fluxo de trabalho a funções ou canais específicos, consulte [Restringindo regras de fluxo de trabalho a canais e funções específicos](#) (consulte "Restringindo regras de fluxo de trabalho a regras ou canais específicos" na página 1331).
- n É possível determinar se um campo em um registro foi atualizado usando-se uma condição semelhante à seguinte na regra de fluxo de trabalho. Neste exemplo, a string foi usada para determinar se o campo alterado é *Inválido*, mas você pode usar qualquer string que quiser, desde que ela não exista como um valor no campo examinado:

```
IsNull ([<Field>], "Invalid") <> IsNull (PRE("<Field>"), "Invalid")
```

CUIDADO: a função PRE não retorna o valor anterior de um campo caso a função seja usada em algum workflow ou ação invocada após uma Ação de espera. Para obter mais informações sobre a função PRE(), consulte [PRE](#) (na página 1665).

- 6** (Condicional) Se o evento de acionamento na regra é Antes do registro mod. salvo e o tipo de registro da regra for Oportunidade, execute o seguinte procedimento:

- a Na seção Ações para o caso de a condição ser falsa da página Detalhes da regra de fluxo de trabalho, especifique se a operação de salvamento deve ser cancelada se a condição da regra não for atendida.
- b (Opcional) Especifique a mensagem de erro que deve ser exibida quando a operação de salvamento for cancelada porque a condição da regra não foi atendida.

OBSERVAÇÃO: a opção para cancelar a operação de salvamento fica disponível apenas em regras de workflow nas quais o evento de acionamento é Antes do registro mod. salvo e o tipo de registro é Oportunidade.

A tabela a seguir descreve as opções da seção Ações para o caso de a condição ser falsa da página Detalhe de regra de workflow.

Campo	Descrição
Cancelar salvamento	<p>Se você marcar esta caixa de seleção, as ações a seguir serão executadas se a condição de regra não for atendida.</p> <ul style="list-style-type: none"> n A regra de workflow será encerrada. n Todas as regras de workflow subsequentes baseadas no mesmo tipo de registro que possui o evento de acionamento Antes do registro mod. salvo também serão encerradas. n Todas as alterações anteriores feitas no estado do registro, exceto as feitas pelo Oracle CRM On Demand, são revertidas. n O registro retorna ao estado original. No entanto, caso o Oracle CRM On Demand faça uma atualização no registro, a alteração substitui a ação Cancelar salvamento. Por exemplo, caso o contato principal seja removido dos contatos relacionados, o Oracle CRM On Demand atualiza as informações do contato principal no registro da oportunidade-pai. Essa atualização feita pelo Oracle CRM On

Campo	Descrição
	<p>Demand substitui qualquer ação Cancelar salvamento no registro da oportunidade.</p> <ul style="list-style-type: none"> Qualquer regra de workflow subsequente para o mesmo tipo de registro que possuem o evento de acionamento Quando reg. modificado salvo não serão acionadas. É retornada uma mensagem da seguinte maneira: <ul style="list-style-type: none"> Se a regra é acionada por uma ação de usuário, será exibida uma mensagem para o usuário cuja ação acionou a regra. Se a regra é invocada por um serviço Web, será retornada uma mensagem para o serviço Web como uma string de erro. Se a regra é invocada por uma operação de importação, será retornada uma mensagem como uma string de erro para o arquivo de log de importação. <p>É possível especificar a mensagem no campo Exibir mensagem.</p> <p>Se a caixa de seleção não estiver marcada, a operação de salvamento não será afetada (e nenhuma mensagem será retornada) se a condição na regra não for atendida.</p> <p>Por padrão, a caixa de seleção Cancelar salvamento não é marcada.</p>
Exibir mensagem	<p>Neste campo, é possível especificar a mensagem que é retornada ao usuário, serviço Web ou arquivo de log de importação se a condição da regra não for atendida e se a caixa de seleção Cancelar salvamento estiver marcada na regra.</p> <p>Se uma mensagem não for especificada neste campo, será retornada uma mensagem padrão.</p> <p>O número máximo de caracteres que uma mensagem pode conter é 1999.</p>

1 Salve a regra de workflow.

Depois que você tiver salvo a regra, será possível criar as ações para a regra. É possível criar diversas ações para uma regra de workflow, até o máximo de 25 ações para cada regra. Para obter os procedimentos passo a passo para criar ações de workflow, consulte os seguintes tópicos:

- Criando ações de workflow: atribuir a um Livro (na página 1332)
- Criando ações de workflow: criar evento de integração (na página 1333)
- Criando ações de workflow: criar tarefa (na página 1335)
- Criando ações de workflow: enviar e-mail (na página 1340)
- Criando ações de workflow: atualizar campo após espera (na página 1344)

- [Criando ações de workflow: atualizar valores](#) (na página 1346)
- [Criando ações de workflow: espera](#) (na página 1348)

Tópicos relacionados

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas a workflow:

- [Sobre regras de workflow](#) (na página 1316)
- [Sobre ações de workflow](#) (na página 1323)
- [Alterando a ordem das ações de regra do workflow](#) (consulte "[Alterando a ordem das ações de regras de workflow](#)" na página 1351)
- [Alterando a ordem das regras de workflow](#) (na página 1352)
- [Desativando ações e regras de workflow](#) (consulte "[Desativando regras e ações de workflow](#)" na página 1353)
- [Excluindo regras e ações de workflow](#) (na página 1354)

Restringindo regras de fluxo de trabalho a regras ou canais específicos

É possível restringir uma regra de fluxo de trabalho a canais específicos ou funções adicionando-se uma condição à regra de fluxo de trabalho.

Para evitar que um canal invoque uma regra de fluxo de trabalho

- Use a função `ExcludeChannel()` na expressão da condição.

Por exemplo, para evitar que uma grande operação de importação acione uma regra de fluxo de trabalho, use a seguinte condição na regra de fluxo de trabalho:

```
ExcludeChannel ("Import")
```

Para obter mais informações sobre a função `ExcludeChannel()`, consulte [ExcludeChannel](#) (na página 1634).

Para restringir uma regra de fluxo de trabalho para uma função específica

- Use a função `UserValue()` com o atributo `<Role>` na expressão da condição.

Por exemplo, para restringir uma regra de fluxo de trabalho para que ela só seja invocada quando a função de usuário cuja ação aciona a regra for Administrador e a Prioridade no registro estiver definida como Alta, use a seguinte condição na regra de fluxo de trabalho:

```
UserValue(' <Role>')="Administrator" AND [ <Priority>]="High"
```

Para obter mais informações sobre a função `UserValue()`, consulte [UserValue](#) (na página 1673).

Criando ações de workflow: atribuir a um Livro

Quando as condições na regra de workflow são atendidas, uma ação Atribuir a um livro atribui automaticamente um livro a um registro.

OBSERVAÇÃO: é possível criar várias ações para uma regra de workflow; até 25 ações para cada regra.

O procedimento a seguir descreve como uma ação Atribuir a um livro é criada.

Antes de começar. Para realizar o procedimento a seguir, você precisa ter o privilégio Gerenciar regras de workflow em sua função de usuário. Para obter informações sobre como adicionar privilégios às funções, consulte [Adicionando funções](#) (na página 1274).

Para criar uma ação Atribuir a um livro

- 1 Navegue até a regra na qual você deseja criar a ação:
 - a No canto superior direito de qualquer página, clique no link global Admin.
 - b Na seção Gerenciamento de processo de negócios, clique em Configuração do workflow.
 - c Na página da Lista de regras de workflow, localize a regra na qual deseja criar a ação.
Para obter informações sobre a pesquisa de regras de workflow na página da lista, consulte [Filtrando listas](#) (na página 84).
- 2 Clique no link Nome do workflow da regra.
- 3 Na barra de título Ações da página de Detalhes de regra de workflow, clique em Menu e selecione Atribuir a um livro.

OBSERVAÇÃO: o evento de acionamento na regra de workflow determina que tipos de ações podem ser criados na regra.

DICA: é possível criar uma cópia de uma ação existente da regra de workflow clicando no link Copiar da ação.
- 4 Na página de Edição de ação do workflow, digite um nome para a ação.
- 5 Se desejar ativar a ação, marque a caixa de seleção Ativa.
- 6 Clique no botão seletor ao lado do campo Nome do livro.
- 7 Na pesquisa de Livro, selecione o livro ao qual você deseja atribuir os registros e clique em OK.
- 8 Selecione a Opção de atribuição e Aplicar a.
Para obter uma descrição das opções, consulte [Atribuindo registros a livros](#) (na página 1304).
- 9 Salve a ação.

Para obter os procedimentos passo-a-passo para criar outros tipos de ações de workflow, consulte os tópicos a seguir:

[Criando ações de workflow: criar evento de integração](#) (na página 1333)

- [Criando ações de workflow: criar tarefa](#) (na página 1335)
- [Criando ações de workflow: enviar e-mail](#) (na página 1340)
- [Criando ações de workflow: atualizar campo após espera](#) (na página 1344)
- [Criando ações de workflow: atualizar valores](#) (na página 1346)
- [Criando ações de workflow: aguardar](#) (consulte "[Criando ações de workflow: espera](#)" na página 1348)

Tópicos relacionados

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas a workflow:

- [Sobre regras de workflow](#) (na página 1316)
- [Sobre ações de workflow](#) (na página 1323)
- [Sobre regras de workflow com base na data/hora](#) (na página 1325)
- [Criando regras de workflow](#) (consulte "[Criando regras de fluxo de trabalho](#)" na página 1327)
- [Alterando a ordem das ações da regra de workflow](#) (consulte "[Alterando a ordem das ações de regras de workflow](#)" na página 1351)
- [Desativando ações e regras de workflow](#) (consulte "[Desativando regras e ações de workflow](#)" na página 1353)
- [Excluindo ações e regras de workflow](#) (consulte "[Excluindo regras e ações de workflow](#)" na página 1354)

Criando ações de workflow: criar evento de integração

Uma ação Criar evento de integração em uma regra de fluxo de trabalho envia automaticamente um evento de integração para uma ou mais filas quando as condições da regra de fluxo de trabalho são atendidas e uma alteração é detectada em pelo menos um dos campos controlados pela ação Criar evento de integração.

Sobre ações Criar evento de integração e Aguardar

Se quiser usar uma ação Criar evento de integração para criar um evento de integração que capture as alterações feitas em um registro pelo evento que aciona uma regra de fluxo de trabalho, você deverá seguir a ação Criar evento de integração antes da Ação de espera na sequência de ações na regra de fluxo de trabalho. Se uma Ação de espera anteceder uma ação Criar evento de integração em uma regra de fluxo de trabalho, a Ação de espera impedirá a ação Criar evento de integração de detectar alterações feitas no registro. Quando o período de espera na Ação de espera terminar, o registro será lido novamente antes das ações restantes na regra serem realizadas, e os valores dos campos no registro antes do evento que acionaram a regra de fluxo de trabalho não serão preservados. Por isso, os valores anterior e atual de um campo são considerados iguais, e a ação Criar evento de integração não cria um evento de integração porque não detecta nenhuma alteração nos campos controlados.

OBSERVAÇÃO: é possível criar várias ações para uma regra de fluxo de trabalho, até 25 ações para cada regra.

O procedimento a seguir descreve como criar uma ação Criar evento de integração.

Antes de começar. Para realizar o procedimento descrito aqui, você deve ter o privilégio Gerenciar regras de workflow em sua função do usuário. Para obter informações sobre a adição de privilégios às funções, consulte [Adicionando funções](#) (na página 1274).

Para criar uma ação Criar evento de integração

- 1 Navegue até a regra na qual você deseja criar a ação:
 - a No canto superior direito de qualquer página, clique no link global Administração.
 - b Na seção Gerenciamento de processo de negócios, clique em Configuração do workflow.
 - c Na página da Lista de regras de workflow, localize a regra na qual deseja criar a ação.
Para obter informações sobre a pesquisa de regras de workflow na página da lista, consulte [Filtrando listas](#) (na página 84).
- 2 Clique no link Nome do workflow da regra.
- 3 Na barra de título Ações na página de Detalhes de regra de workflow, clique em Menu e selecione Criar evento de integração.
OBSERVAÇÃO: o evento de acionamento na regra de workflow determina que tipos de ações podem ser criados na regra.
DICA: é possível criar uma cópia de uma ação existente da regra de workflow clicando no link Copiar da ação.
- 4 Na página de Edição de ação do workflow, digite um nome para a ação.
- 5 Se desejar ativar a ação, marque a caixa de seleção Ativa.
- 6 Selecione as filas de integração para as quais os eventos de integração serão gravados.
- 7 Salve a ação do workflow.
Se o gatilho da ação for Antes do registro ser excluído, nenhuma outra configuração será necessária, e você poderá ignorar as etapas restantes deste procedimento. Caso contrário, siga as etapas restantes.
- 8 Clique em Configurar ao lado do nome da ação da página Detalhe de regra de workflow.
- 9 Na página de Rastreamento de campo, marque a caixa de seleção Rastrear alterações para cada campo que você deseja rastrear.
OBSERVAÇÃO: além dos campos que foram selecionados na página Rastreamento de campo da ação de fluxo de trabalho, todos os campos que são marcados como campos obrigatórios na configuração de campos do tipo de registro (nas páginas Personalização do aplicativo) também são rastreados nos eventos de integração através da ação de fluxo de trabalho. Para obter mais informações sobre campos obrigatórios e como eles são configurados, consulte [Sobre gerenciamento de campos](#) (consulte "[Sobre gerenciamento de campo](#)" na página 1121) e [Criando e editando campos](#) (na página 1132).

Para obter mais informações sobre eventos de integração, consulte [Sobre eventos de integração](#) (na página 1593).

Para obter os procedimentos passo-a-passo para criar outros tipos de ações de workflow, consulte os tópicos a seguir:

- [Criando ações de workflow: atribuir a um Livro](#) (na página 1332)
- [Criando ações de workflow: criar tarefa](#) (na página 1335)
- [Criando ações de workflow: enviar e-mail](#) (na página 1340)
- [Criando ações de workflow: atualizar campo após espera](#) (na página 1344)
- [Criando ações de workflow: atualizar valores](#) (na página 1346)
- [Criando ações de workflow: espera](#) (na página 1348)

Tópicos relacionados

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas a workflows:

- [Sobre regras de workflow](#) (na página 1316)
- [Sobre ações de workflow](#) (na página 1323)
- [Sobre regras de workflow com base na data/hora](#) (na página 1325)
- [Criando regras de workflow](#) (consulte "Criando regras de fluxo de trabalho" na página 1327)
- [Alterando a ordem das ações de regra do workflow](#) (consulte "Alterando a ordem das ações de regras de workflow" na página 1351)
- [Desativando ações e regras de workflow](#) (consulte "Desativando regras e ações de workflow" na página 1353)
- [Excluindo regras e ações de workflow](#) (na página 1354)
- [Sobre eventos de integração](#) (na página 1593)

Criando ações de workflow: criar tarefa

Quando as condições na regra de workflow são atendidas, uma ação Criar tarefa cria automaticamente uma tarefa.

OBSERVAÇÃO: é possível criar várias ações para uma regra de workflow; até 25 ações para cada regra.

Sobre como configurar regras de fluxo de trabalho para criar tarefas de acompanhamento para atividades

A ação Criar tarefa está disponível para o tipo de registro de atividade para que seja possível configurar regras de fluxo de trabalho e criar tarefas de acompanhamento quando novos registros de atividade forem salvos ou registros de atividade existentes forem atualizados, excluídos ou restaurados. As tarefas de acompanhamento criadas para registros de atividade não acionam nenhuma regra de workflow subsequente com base no tipo de registro de atividade. Para obter mais informações, consulte [Exemplo de como configurar regras de fluxo de](#)

trabalho a fim de criar tarefas de acompanhamento para atividades (consulte "[Exemplo de como configurar regras de fluxo de trabalho para criar tarefas de acompanhamento para atividades](#)" na página 1339).

O procedimento a seguir descreve como criar uma ação Criar tarefa.

Antes de começar. Para realizar o procedimento a seguir, você precisa ter o privilégio Gerenciar regras de workflow em sua função de usuário. Para obter informações sobre como adicionar privilégios às funções, consulte [Adicionando funções](#) (na página 1274).

Para criar uma ação Criar tarefa



- 1 Navegue até a regra na qual você deseja criar a ação:
 - a No canto superior direito de qualquer página, clique no link global Administração.
 - b Na seção Gerenciamento de processo de negócios, clique em Configuração do workflow.
 - c Na página da Lista de regras de workflow, localize a regra na qual deseja criar a ação.
Para obter informações sobre a pesquisa de regras de workflow na página da lista, consulte [Filtrando listas](#) (na página 84).
- 2 Clique no link Nome do workflow da regra.
- 3 Na barra de título Ações da página de Detalhes de regra de workflow, clique em Menu e selecione Criar tarefa.

OBSERVAÇÃO: o evento de acionamento na regra de workflow determina que tipos de ações podem ser criados na regra.

DICA: é possível criar uma cópia de uma ação existente da regra de workflow clicando no link Copiar da ação.
- 4 Na página de Edição de ação do workflow, digite um nome para a ação.
- 5 Se desejar ativar a ação, marque a caixa de seleção Ativa.
- 6 Preencha os campos descritos na tabela a seguir e salve a ação.

OBSERVAÇÃO: se você selecionar a opção Usuário relativo no registro do campo Proprietário da tarefa, e o proprietário do registro não for um usuário inativo, a tarefa não será criada.

Campo	Descrição
-------	-----------

Campo	Descrição
Proprietário	<p>Selecione o tipo de proprietário para a tarefa (Usuário relativo no registro ou Usuário específico) e selecione o proprietário:</p> <p> Se for selecionado Usuário relativo no registro, selecione o usuário da lista.</p> <p>Se for selecionada uma função da equipe como proprietário, a regra de workflow cria uma tarefa para todos os usuários que tenham a função da equipe atribuída.</p> <p>OBSERVAÇÃO: no caso de contas, contatos e oportunidades, qualquer função da equipe personalizada adicionada ao tipo de registro fica disponível para seleção na lista de proprietários do Usuário relativo no registro. Para obter mais informações sobre registros personalizados, consulte a Página de personalização do aplicativo de tipo de registro (consulte "Página Personalização da aplicação do tipo de registro" na página 1118).</p> <p> Se selecionar Usuário específico, clique no ícone de Pesquisa e selecione o proprietário da tarefa.</p>
Tipo	Selecione o tipo de atividade da lista suspensa.
Data de vencimento	<p>Informe uma expressão que seja avaliada na data de vencimento da tarefa. É possível usar o Expression Builder para criar a expressão. Clique no ícone <i>fx</i> ao lado do campo para abrir a janela do Expression Builder. A expressão pode conter, no máximo, 1.024 caracteres.</p> <p>OBSERVAÇÃO: para que a ação de fluxo de trabalho funcione corretamente, o campo Data de vencimento deve conter uma expressão avaliada em uma data válida. Não informe mais nada, como uma data ou um inteiro, no campo Data de vencimento.</p> <p>Se a expressão informada for avaliada em uma data anterior ou igual à data atual, a data de vencimento será a data atual por padrão.</p> <p>A data de vencimento pode ser definida, no máximo, para 2.400 dias no futuro. Se a expressão for avaliada em mais de 2.400 dias no futuro, a data de vencimento será definida como 2.400 dias no futuro. Por exemplo, se a expressão contiver Today() + 3000, o resultado será calculado como Today() + 2400.</p> <p>Se a expressão for avaliada em uma data inválida ou em outro tipo de dados, como string, inteiro ou Booleano, ocorrerá um erro, e a atividade não será criada.</p> <p>É possível usar o botão Verificar sintaxe no Expression Builder para testar a sintaxe da expressão. Porém, o Expression Builder</p>

Campo	Descrição
	<p>não verifica se a expressão é avaliada em uma data válida.</p> <p>Para obter informações sobre como usar o Oracle On Demand Expression Builder, consulte Expression Builder (na página 1616).</p>
Prioridade	Selecione a prioridade da atividade da lista suspensa.
Status	Selecione o status da atividade da lista suspensa.
Moeda da tarefa	Selecione uma moeda.
Particular	Marque a caixa de seleção se desejar que a tarefa fique visível apenas para o proprietário da tarefa.
Assunto	<p>Informe a linha de assunto para a tarefa.</p> <p>É possível incorporar funções e nomes de campo ao texto. Três sinais de porcentagem (%%%) antes e depois de uma função ou nome do campo incorporado indicam que deve ser convertido para string.</p> <p>Por exemplo, o texto pode incluir o seguinte:</p> <p style="text-align: center;">Chamada %%%[<ContactLastName>]%%%</p> <p>Se você digitar o nome do campo ou uma função diretamente no campo, digite três sinais de porcentagem antes e depois. Se usar o Expression Builder para incorporar uma função ou nome do campo, esses sinais são adicionados automaticamente. Se usar o Expression Builder para incorporar uma expressão complexa, talvez os sinais não sejam adicionados nos locais corretos. Nesse caso, verifique se os sinais de porcentagem foram colocados antes e depois da expressão inteira, para que a expressão seja avaliada corretamente.</p> <p>Por exemplo, %%%Hoje() + 30%%% soma 30 dias à data atual, mas %%%Hoje() %%%+ 30 encadeia 30 à representação de string da data atual.</p> <p>Para usar o Expression Builder para incorporar nomes de campo e funções no campo, clique no ícone <i>fx</i> ao lado do campo.</p> <p>Se estiver digitando apenas texto estático, não será preciso usar o Expression Builder.</p> <p>Este campo pode conter no máximo 1024 caracteres, incluindo os sinais de porcentagem antes e depois das expressões.</p>
Descrição	<p>Informe a descrição da tarefa.</p> <p>É possível incorporar funções e nomes de campos ao texto, como descrito no campo Assunto.</p> <p>Este campo pode conter no máximo 1024 caracteres, incluindo os sinais de porcentagem antes e depois das expressões.</p>

Para obter os procedimentos passo-a-passo para criar outros tipos de ações de workflow, consulte os tópicos a seguir:

- [Criando ações de workflow: atribuir a um Livro](#) (na página 1332)
- [Criando ações de workflow: criar evento de integração](#) (na página 1333)
- [Criando ações de workflow: enviar e-mail](#) (na página 1340)
- [Criando ações de workflow: atualizar campo após espera](#) (na página 1344)
- [Criando ações de workflow: atualizar valores](#) (na página 1346)
- [Criando ações de workflow: espera](#) (na página 1348)

Tópicos relacionados

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas a workflow:

- [Sobre regras de workflow](#) (na página 1316)
- [Sobre ações de workflow](#) (na página 1323)
- [Sobre regras de workflow com base na data/hora](#) (na página 1325)
- [Criando regras de workflow](#) (consulte "[Criando regras de fluxo de trabalho](#)" na página 1327)
- [Alterando a ordem das ações de regra do workflow](#) (consulte "[Alterando a ordem das ações de regras de workflow](#)" na página 1351)
- [Desativando ações e regras de workflow](#) (consulte "[Desativando regras e ações de workflow](#)" na página 1353)
- [Excluindo regras e ações de workflow](#) (na página 1354)

Exemplo de como configurar regras de fluxo de trabalho para criar tarefas de acompanhamento para atividades

Este tópico fornece um exemplo de como configurar regras de fluxo de trabalho para criar tarefas de acompanhamento quando os registros de atividade forem criados. Você pode usar essa funcionalidade de maneira diferente, dependendo do modelo comercial.

Você deseja criar automaticamente uma tarefa de acompanhamento sempre que um usuário criar uma nova atividade. A tarefa de acompanhamento deve ser configurada da seguinte forma:

- [A tarefa é uma chamada.](#)
- [A data de vencimento da tarefa de acompanhamento é dois dias após a criação da tarefa original.](#)
- [A prioridade da tarefa de acompanhamento é definida como 1-Alta.](#)
- [O proprietário da tarefa de acompanhamento é o mesmo da atividade original.](#)

Para configurar uma regra de fluxo de trabalho a fim de criar uma tarefa de acompanhamento para uma nova atividade

- 1** No canto superior direito de qualquer página, clique no link global Administração.
- 2** Na seção Gerenciamento de processo de negócios, clique em Configuração do workflow.
- 3** Na página da lista de regras de fluxo de trabalho, clique em Nova na barra de título.
- 4** Na página Detalhes da regra de fluxo de trabalho, na seção Detalhes-chave de regra de fluxo de trabalho, preencha as informações da regra da seguinte forma:
 - a** No campo Nome do fluxo de trabalho, informe um nome para a regra de fluxo de trabalho.
 - b** Marque a caixa de seleção Ativar.
 - c** No campo Tipo de registro, selecione Atividade.
 - d** No campo Evento de acionamento, selecione Quando um novo registro for salvo.
- 5** Salve a regra de workflow.
- 6** Na página Detalhes da regra de fluxo de trabalho, na barra de título Ações, clique em Menu e selecione Criar tarefa.
- 7** Na página Edição da ação de fluxo de trabalho, preencha as informações de ação da seguinte forma:
 - a** No campo Nome da ação, informe um nome para a ação.
 - b** Marque a caixa de seleção Ativar.
 - c** No campo Proprietário, selecione Usuário relativo no registro e Proprietário da atividade.
 - d** No campo Tipo, selecione Chamada.
 - e** No campo Data de vencimento, clique no ícone fx, informe a seguinte expressão no campo Expressão da janela do Expression Builder e salve a expressão:
Today() +2
 - f** No campo Prioridade, selecione 1-Alta.
 - g** No campo Assunto, informe a linha de assunto da tarefa, por exemplo, *Chamada de acompanhamento para nova atividade*.
- 8** Salve a ação do workflow.

Criando ações de workflow: enviar e-mail

Quando as condições na regra de workflow são atendidas, uma ação Enviar e-mail envia automaticamente o e-mail.

OBSERVAÇÃO: é possível criar várias ações para uma regra de workflow; até 25 ações para cada regra.

O procedimento a seguir descreve como uma ação Enviar e-mail é criada.

Antes de começar. Para realizar o procedimento a seguir, você precisa ter o privilégio Gerenciar regras de workflow em sua função de usuário. Para obter informações sobre como adicionar privilégios às funções, consulte [Adicionando funções](#) (na página 1274).

Para criar uma ação Enviar e-mail

1 Navegue até a regra na qual você deseja criar a ação:

- a** No canto superior direito de qualquer página, clique no link global Admin.
- b** Na seção Gerenciamento de processo de negócios, clique em Configuração do workflow.
- c** Na página da Lista de regras de workflow, localize a regra na qual deseja criar a ação.
Para obter informações sobre a pesquisa de regras de workflow na página da lista, consulte [Filtrando listas](#) (na página 84).

2 Clique no link Nome do workflow da regra.

3 Na barra de títulos Ações na página de Detalhes de regra workflow, clique em Menu e selecione Enviar e-mail.

OBSERVAÇÃO: o evento de acionamento na regra de workflow determina que tipos de ações podem ser criados na regra.

DICA: é possível criar uma cópia de uma ação existente da regra de workflow clicando no link Copiar da ação.

4 Na página de Edição de ação do workflow, digite um nome para a ação.

5 Se desejar ativar a ação, marque a caixa de seleção Ativa.

6 No campo De, selecione ou informe o endereço de e-mail do remetente, desta forma:

- n** Selecione a opção Endereço de e-mail padrão para usar o endereço padrão.
- n** Selecione a opção Usuário Atual para usar o endereço de e-mail do usuário conectado que dispara o workflow.
- n** Selecione a opção Endereço de e-mail específico e especifique o endereço.

Ao informar o endereço, as seguintes restrições são aplicadas:

- n** Você pode informar o endereço de e-mail diretamente ou clicar no ícone *fx* ao lado do campo e usar o Expression Builder para definir o endereço de e-mail.
- n** Especifique um endereço de e-mail. Não são suportados vários endereços no campo De.
- n** Se você especificar um endereço de e-mail absoluto, delimite-o com aspas simples ou duplas.
- n** O Expression Builder verifica apenas a sintaxe das expressões de endereço. Não verifica se o endereço é válido.

- n Este campo pode conter, no máximo, 1.024 caracteres.

7 No campo Para, selecione ou informe o endereço de e-mail do destinatário, desta forma:

- n Selecione Usuário específico ou Usuário relativo no registro e selecione o destinatário desta forma:

- n Se selecionar Usuário específico, clique no ícone de Pesquisa e selecione o usuário.

- n Se selecionar Usuário relativo no registro, selecione o destinatário da lista.

Se for selecionada uma função da equipe como destinatário, a regra de workflow envia o e-mail a todos os usuários que tenham a função da equipe atribuída.

OBSERVAÇÃO: no caso de contas, contatos e oportunidades, qualquer função personalizada adicionada ao tipo de registro fica disponível na lista de destinatários do Usuário relativo no registro. Para obter mais informações sobre registros personalizados, consulte [Página de personalização do aplicativo de tipo de registro](#) (consulte ["Página Personalização da aplicação do tipo de registro"](#) na página 1118).

- n Selecione a opção Endereço de e-mail específico e especifique os endereços.

Ao informar os endereços, as seguintes restrições são aplicadas:

- n Você pode informar endereços de e-mail diretamente ou clicar no ícone *fx* ao lado do campo e usar o Expression Builder para definir os endereços de e-mail.

- n Para informar vários endereços, use ponto-e-vírgula (;) como delimitador.

- n Delimite os endereços de e-mail absoluto com aspas simples ou duplas.

- n O Expression Builder verifica apenas a sintaxe das expressões de endereço. Não verifica se os endereços são válidos.

- n Este campo pode conter, no máximo, 1.024 caracteres.

O exemplo a seguir mostra uma entrada com vários endereços:

```
PRE(' <Email Fiel d1>' ) + ";" + [ <Email Fiel d1> ] + ";" + "john.doe@company.com"
```

8 Informe a linha de assunto do e-mail.

É possível incorporar funções e nomes de campo ao texto. Três sinais de porcentagem (%%%) antes e depois de uma função ou nome do campo incorporado indicam que ele(a) deve ser convertido(a) para um valor de texto.

Por exemplo, o texto pode incluir o seguinte:

Uma nova conta %%%[<AccountType>]%%% foi criada

Se você digitar o nome do campo ou uma função diretamente no campo, digite três sinais de porcentagem antes e depois. Se usar o Expression Builder para incorporar uma função ou nome do campo, esses sinais são adicionados automaticamente. Se usar o Expression Builder para incorporar uma expressão complexa, talvez os sinais não sejam adicionados nos locais corretos. Nesse caso, verifique se os sinais de porcentagem foram colocados antes e depois da expressão inteira, para que a expressão seja avaliada corretamente.

Por exemplo, %%%Hoj e() + 30%%% soma 30 dias à data atual, mas %%%Hoj e() %%%+ 30 encadeia 30 à representação de string da data atual.

Para usar o Expression Builder para incorporar nomes de campo e funções ao campo, clique no ícone *fx* ao lado do campo. Se estiver digitando apenas texto estático, não será preciso usar o Expression Builder.

Este campo pode conter no máximo 1024 caracteres, incluindo os sinais de porcentagem antes e depois de funções e nomes de campo.

9 Informe a mensagem do e-mail.

É possível incorporar funções e nomes de campo ao texto, como descrito na Etapa 3.

Por exemplo, o texto pode incluir o seguinte:

Olá Sr. %%%[<ContactLastName>]%%%,

Este campo pode conter no máximo 2000 caracteres, incluindo os sinais de porcentagem antes e depois das expressões.

10 Salve a ação.

Para obter os procedimentos passo-a-passo para criar outros tipos de ações de workflow, consulte os tópicos a seguir:

- [Criando ações de workflow: atribuir a um Livro](#) (na página 1332)
- [Criando ações de workflow: criar evento de integração](#) (na página 1333)
- [Criando ações de workflow: criar tarefa](#) (na página 1335)
- [Criando ações de workflow: atualizar campo após espera](#) (na página 1344)
- [Criando ações de workflow: atualizar valores](#) (na página 1346)
- [Criando ações de workflow: aguardar](#) (consulte "[Criando ações de workflow: espera](#)" na página 1348)

Tópicos relacionados

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas a workflows:

- [Sobre regras de workflow](#) (na página 1316)
- [Sobre ações de workflow](#) (na página 1323)
- [Sobre regras de workflow com base na data/hora](#) (na página 1325)
- [Criando regras de workflow](#) (consulte "[Criando regras de fluxo de trabalho](#)" na página 1327)
- [Alterando a ordem das ações da regra de workflow](#) (consulte "[Alterando a ordem das ações de regras de workflow](#)" na página 1351)
- [Desativando ações e regras de workflow](#) (consulte "[Desativando regras e ações de workflow](#)" na página 1353)
- [Excluindo ações e regras de workflow](#) (consulte "[Excluindo regras e ações de workflow](#)" na página 1354)

Criando ações de workflow: atualizar campo após espera

Uma ação Atualizar campo após espera em uma regra de workflow atualiza um campo no registro que acionou a regra de workflow. A ação é executada ao final do período de espera definido em uma ou mais ações de Espera que precedem a ação Atualizar campo após espera na regra de workflow.

Deve haver pelo menos uma ação de Espera ativa que precede a ação Atualizar campo após espera na regra de workflow. O Oracle CRM On Demand não permite que você ative uma ação Atualizar campo após espera a menos que a ação seja precedida por uma ação de Espera ativa.

Você pode criar mais de uma ação Atualizar campo após espera em uma regra de workflow, levando-se em conta que pelo menos uma ação de espera ativa precede a primeira ação Atualizar campo após espera na regra.

OBSERVAÇÃO: é possível criar várias ações para uma regra de workflow; até 25 ações para cada regra.

O procedimento a seguir descreve como criar uma ação Atualizar campo após espera.

Antes de começar. Para realizar o procedimento a seguir, você precisa ter o privilégio Gerenciar regras de workflow em sua função de usuário. Para obter informações sobre como adicionar privilégios às funções, consulte [Adicionando funções](#) (na página 1274).

Para criar uma ação Atualizar campo após espera

- 1 Navegue até a regra na qual você deseja criar a ação:
 - a No canto superior direito de qualquer página, clique no link global Admin.
 - b Na seção Gerenciamento de processo de negócios, clique em Configuração do workflow.
 - c Na página da Lista de regras de workflow, localize a regra na qual deseja criar a ação.
Para obter informações sobre a pesquisa de regras de workflow na página da lista, consulte [Filtrando listas](#) (na página 84).
- 2 Clique no link Nome do workflow da regra.
- 3 Certifique-se que pelo menos uma ação de Espera está presente na lista de ações.
- 4 Na barra de título Ações da página Detalhe de regra de workflow, clique em Menu e selecione Atualizar campo após espera.

OBSERVAÇÃO: o evento de acionamento na regra de workflow determina que tipos de ações podem ser criados na regra.

DICA: é possível criar uma cópia de uma ação existente da regra de workflow clicando no link Copiar da ação.
- 5 Na página de Edição de ação do workflow, digite um nome para a ação.
- 6 Se desejar ativar a ação, marque a caixa de seleção Ativa.
- 7 Preencha os campos descritos na tabela a seguir e salve a ação.

Campo	Descrição
Nome do campo	Selecione o nome do campo que será atualizado.
Valor	<p>Clique no ícone <i>fx</i> ao lado do campo e defina a expressão que calcula o novo valor do campo. Você pode usar o botão Verificar sintaxe do Expression Builder para testar a sintaxe.</p> <p>Este campo pode conter, no máximo, 1.024 caracteres.</p> <p>Se você definir uma expressão para calcular um campo, por exemplo, um campo personalizado de Margem, em que Margem é igual à Receita menos o Custo, o valor do campo será calculado toda vez que a regra de workflow for acionada, mesmo que a receita e o custo não tenham sido alterados. Para obter melhor desempenho, defina uma condição adicional na regra de workflow, como:</p> <p>FieldValue(' <Revenue>') <> PRE(' <Revenue>') OR FieldValue(' <Cost>') <> PRE(' <Cost>')</p> <p>A função PRE retorna o valor que estava contido no campo antes do campo ser atualizado.</p>
Substituir valores existentes	<p>Marque essa caixa de seleção se o valor existente no campo deve ser substituído pelo novo valor.</p> <p>Caso o campo já contenha um valor, o valor não será atualizado se essa caixa de seleção não estiver marcada.</p> <p>Se o campo estiver vazio, será atualizado com o novo valor, mesmo que essa caixa de seleção não esteja marcada.</p>

Para obter os procedimentos passo-a-passo para criar outros tipos de ações de workflow, consulte os tópicos a seguir:

- [Criando ações de workflow: atribuir a um Livro](#) (na página 1332)
- [Criando ações de workflow: criar evento de integração](#) (na página 1333)
- [Criando ações de workflow: criar tarefa](#) (na página 1335)
- [Criando ações de workflow: enviar e-mail](#) (na página 1340)
- [Criando ações de workflow: atualizar valores](#) (na página 1346)
- [Criando ações de workflow: aguardar](#) (consulte "[Criando ações de workflow: espera](#)" na página 1348)

Tópicos relacionados

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas a workflow:

- [Sobre regras de workflow](#) (na página 1316)
- [Sobre ações de workflow](#) (na página 1323)
- [Sobre regras de workflow com base na data/hora](#) (na página 1325)

- n [Criando regras de workflow](#) (consulte "[Criando regras de fluxo de trabalho](#)" na página 1327)
- n [Alterando a ordem das ações da regra de workflow](#) (consulte "[Alterando a ordem das ações de regras de workflow](#)" na página 1351)
- n [Desativando ações e regras de workflow](#) (consulte "[Desativando regras e ações de workflow](#)" na página 1353)
- n [Excluindo ações e regras de workflow](#) (consulte "[Excluindo regras e ações de workflow](#)" na página 1354)

Criando ações de workflow: atualizar valores

Uma ação Atualizar valores em uma regra de workflow atualiza automaticamente os campos quando um registro é alterado, sem perder as informações sobre a alteração original (ou seja, informações sobre quando o registro foi alterado, por quem e os dados alterados).

OBSERVAÇÃO: é possível criar várias ações para uma regra de workflow; até 25 ações para cada regra.

O procedimento a seguir descreve como criar uma ação Atualizar valores.

Antes de começar. Para realizar o procedimento a seguir, você precisa ter o privilégio Gerenciar regras de workflow em sua função de usuário. Para obter informações sobre como adicionar privilégios às funções, consulte [Adicionando funções](#) (na página 1274).

Para criar uma ação Atualizar valores

- 1 Navegue até a regra na qual você deseja criar a ação:
 - a No canto superior direito de qualquer página, clique no link global Admin.
 - b Na seção Gerenciamento de processo de negócios, clique em Configuração do workflow.
 - c Na página da Lista de regras de workflow, localize a regra na qual deseja criar a ação.
Para obter informações sobre a pesquisa de regras de workflow na página da lista, consulte [Filtrando listas](#) (na página 84).
- 2 Clique no link Nome do workflow da regra.
- 3 Na barra de título Ações da página Detalhe de regra de workflow, clique em menu e seleciona Atualizar valores.

OBSERVAÇÃO: o evento de acionamento na regra de workflow determina que tipos de ações podem ser criados na regra.

DICA: é possível criar uma cópia de uma ação existente da regra de workflow clicando no link Copiar da ação.
- 4 Na página de Edição de ação do workflow, digite um nome para a ação.
- 5 Se desejar ativar a ação, marque a caixa de seleção Ativa.
- 6 Preencha os campos descritos na tabela a seguir e salve a ação.

Campo	Descrição
Nome do campo	Selecione na lista suspensa o nome do campo que será atualizado.
Valor	<p>Clique no ícone <i>fx</i> ao lado do campo e defina a expressão que calcula o novo valor do campo. Você pode usar o botão Verificar sintaxe do Expression Builder para testar a sintaxe.</p> <p>Este campo pode conter, no máximo, 1.024 caracteres.</p> <p>Se você definir uma expressão para calcular um campo, por exemplo, um campo personalizado de Margem, em que Margem é igual à Receita menos o Custo, o valor do campo será calculado toda vez que a regra de workflow for acionada, mesmo que a receita e o custo não tenham sido alterados. Para obter melhor desempenho, defina uma condição adicional na regra de workflow, como:</p> <p>FieldValue(' <Revenue>') <> PRE(' <Revenue>') OR FieldValue(' <Cost>') <> PRE(' <Cost>')</p> <p>A função PRE retorna o valor que estava contido no campo antes do campo ser atualizado.</p>
Substituir valores existentes	<p>Marque essa caixa de seleção se o valor existente no campo deve ser substituído pelo novo valor.</p> <p>Caso o campo já contenha um valor, o valor não será atualizado se essa caixa de seleção não estiver marcada.</p> <p>Se o campo estiver vazio, será atualizado com o novo valor, mesmo que essa caixa de seleção não esteja marcada.</p>

Para obter os procedimentos passo-a-passo para criar outros tipos de ações de workflow, consulte os tópicos a seguir:

- [Criando ações de workflow: atribuir a um Livro](#) (na página 1332)
- [Criando ações de workflow: criar evento de integração](#) (na página 1333)
- [Criando ações de workflow: criar tarefa](#) (na página 1335)
- [Criando ações de workflow: enviar e-mail](#) (na página 1340)
- [Criando ações de workflow: atualizar campo após espera](#) (na página 1344)
- [Criando ações de workflow: aguardar](#) (consulte "[Criando ações de workflow: espera](#)" na página 1348)

Tópicos relacionados

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas a workflow:

- [Sobre regras de workflow](#) (na página 1316)
- [Sobre ações de workflow](#) (na página 1323)
- [Sobre regras de workflow com base na data/hora](#) (na página 1325)

- [n Criando regras de workflow](#) (consulte "[Criando regras de fluxo de trabalho](#)" na página 1327)
- [n Alterando a ordem das ações da regra de workflow](#) (consulte "[Alterando a ordem das ações de regras de workflow](#)" na página 1351)
- [n Desativando ações e regras de workflow](#) (consulte "[Desativando regras e ações de workflow](#)" na página 1353)
- [n Excluindo ações e regras de workflow](#) (consulte "[Excluindo regras e ações de workflow](#)" na página 1354)

Criando ações de workflow: espera

Uma ação de Espera em uma regra de workflow permite que você atrase a execução das ações seguintes em uma regra de workflow, até que um período tenha decorrido ou determinada data e hora seja alcançada.

Sobre ações Aguardar e Criar evento de integração

Se quiser usar uma ação Criar evento de integração para criar um evento de integração que capture as alterações feitas em um registro pelo evento que aciona uma regra de fluxo de trabalho, você deverá seguir a ação Criar evento de integração antes da Ação de espera na sequência de ações na regra de fluxo de trabalho. Se uma Ação de espera anteceder uma ação Criar evento de integração em uma regra de fluxo de trabalho, a Ação de espera impedirá a ação Criar evento de integração de detectar alterações feitas no registro. Quando o período de espera na Ação de espera terminar, o registro será lido novamente antes das ações restantes na regra serem realizadas, e os valores dos campos no registro antes do evento que acionaram a regra de fluxo de trabalho não serão preservados. Por isso, os valores anterior e atual de um campo são considerados iguais, e a ação Criar evento de integração não cria um evento de integração porque não detecta nenhuma alteração nos campos controlados.

OBSERVAÇÃO: é possível criar várias ações para uma regra de fluxo de trabalho, até 25 ações para cada regra.

O procedimento a seguir descreve como criar uma ação de Espera.

Antes de começar. Para realizar o procedimento a seguir, você precisa ter o privilégio Gerenciar regras de workflow em sua função de usuário. Para obter informações sobre como adicionar privilégios às funções, consulte [Adicionando funções](#) (na página 1274).

Para criar uma ação de Espera

- 1** Navegue até a regra na qual você deseja criar a ação:
 - a** No canto superior direito de qualquer página, clique no link global Administração.
 - b** Na seção Gerenciamento de processo de negócios, clique em Configuração do workflow.
 - c** Na página da Lista de regras de workflow, localize a regra na qual deseja criar a ação.
Para obter informações sobre a pesquisa de regras de workflow na página da lista, consulte [Filtrando listas](#) (na página 84).
- 2** Clique no link Nome do workflow da regra.

- 3 Na barra de título Ações da página de Detalhes de regra de workflow, clique em Menu e selecione Espera.

OBSERVAÇÃO: o evento de acionamento na regra de workflow determina que tipos de ações podem ser criados na regra.

DICA: é possível criar uma cópia de uma ação existente da regra de workflow clicando no link Copiar da ação.

- 4 Na página de Edição de ação do workflow, digite um nome para a ação.

- 5 Se desejar ativar a ação, marque a caixa de seleção Ativa.

- 6 Se não quiser que o Oracle CRM On Demand reavalie as condições da regra depois que o período de espera terminar, desmarque a caixa de seleção Reavaliar as condições da regra após espera.

OBSERVAÇÃO: para obter mais informações sobre a caixa de seleção Reavaliar as condições da regra após espera, consulte [Sobre regras de workflow com base na data/hora](#) (na página 1325).

- 7 Especifique a duração da espera usando uma das opções a seguir:

- n Selecione a opção Período e informe o período para o atraso em anos, meses, dias, horas e minutos, desta forma:

- n No campo Anos, informe um valor inteiro positivo entre 0 (zero) e 5.

- n No campo Meses, informe um valor inteiro positivo entre 0 (zero) e 12.

- n No campo Dias, informe um valor inteiro positivo entre 0 (zero) e 200.

- n No campo Horas, informe um valor inteiro positivo entre 0 (zero) e 200.

- n No campo Minutos, informe um valor inteiro positivo entre 0 (zero) e 59.

Você não pode informar um valor negativo ou decimal como 1,5.

- n Selecione a opção Expressão do período, clique no ícone *fx* ao lado do campo e use o Criador de expressão para criar uma expressão e calcular o período do atraso.

Você pode usar a função Duration do criador de expressão para calcular um período de dias ou frações de dias. Para obter mais informações, consulte [Duration](#) (na página 1632).

A expressão deve ser avaliada em número. Há exemplos a seguir de expressões válidas para calcular o período de um atraso:

`Duration(' P0YT1H') + Duration(' P0YT1M') + Duration(' P1Y')`

`Duration(' P0YT1H') + 1`

`Duration(' P1YT1H') - 1`

A duração máxima suportada é 'P5Y12M200DT200H59M'; ou seja, 5 anos, 12 meses, 200 dias, 200 horas e 59 minutos.

OBSERVAÇÃO: se o período de espera calculado for negativo, o período de espera é definido como zero, e a ação de Espera termina imediatamente. Todas as ações remanescentes na regra de workflow são executadas sem atraso.

- n Selecione a opção Hora, clique no ícone de calendário e selecione a data e a hora de término do atraso.

Selecione a data/hora de acordo com o fuso horário especificado nas configurações pessoais.

- n Selecione a opção Expressão de hora, clique no ícone *fx* ao lado do campo e use o Criador de Expressão para criar uma expressão e calcular a data e a hora de término do atraso.

Você pode usar a função Duration do criador de expressão para calcular um período de dias ou frações de dias. Para obter mais informações, consulte [Duration](#) (na página 1632).

A expressão deve ser avaliada em data e hora. Há exemplos a seguir de expressões válidas para calcular a data e a hora de término de um atraso:

`Timestamp() + Duration(' P0YT5M')`

`Today() + Duration(' P0YT1H5M')`

OBSERVAÇÃO: se a data e hora final calculada já tiverem passado, o período de espera na ação é definido como 0 (zero) e a ação de Espera termina imediatamente. Todas as ações remanescentes na regra de workflow são executadas sem atraso.

Se a expressão não avaliar como uma data e uma hora válidas, a ação de Espera é encerrada imediatamente e as demais ações na regra de workflow são executadas sem atraso.

Se a expressão avaliar que a data e a hora são superiores a 5 anos, 12 meses, 200 dias, 200 horas e 59 minutos (ou seja, a duração da espera máxima suportada) após a data e a hora de gatilho, a data e a hora de término são calculadas como data e hora de gatilho, mais a duração da espera máxima suportada.

8 Salve a ação.

Para obter os procedimentos passo-a-passo para criar outros tipos de ações de workflow, consulte os tópicos a seguir:

- n [Criando ações de workflow: atribuir a um Livro](#) (na página 1332)
- n [Criando ações de workflow: criar evento de integração](#) (na página 1333)
- n [Criando ações de workflow: criar tarefa](#) (na página 1335)
- n [Criando ações de workflow: enviar e-mail](#) (na página 1340)
- n [Criando ações de workflow: atualizar campo após espera](#) (na página 1344)
- n [Criando ações de workflow: atualizar valores](#) (na página 1346)

Tópicos relacionados

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas a workflows:

- n [Sobre regras de workflow](#) (na página 1316)
- n [Sobre ações de workflow](#) (na página 1323)
- n [Sobre regras de workflow com base na data/hora](#) (na página 1325)
- n [Criando regras de workflow](#) (consulte "[Criando regras de fluxo de trabalho](#)" na página 1327)
- n [Alterando a ordem das ações de regra do workflow](#) (consulte "[Alterando a ordem das ações de regras de workflow](#)" na página 1351)

- [n Desativando ações e regras de workflow](#) (consulte "[Desativando regras e ações de workflow](#)" na página 1353)
- [n Excluindo regras e ações de workflow](#) (na página 1354)

Alterando a ordem das ações de regras de workflow

Caso exista mais de uma ação em uma regra de workflow, as ações são executadas na ordem especificada na regra de workflow, começando pela ação de número 1. Cada ação é concluída antes que a ação seguinte comece. Você pode alterar a ordem das ações em uma regra.

Para alterar a ordem das ações em uma regra de workflow

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique no link global Admin.
- 2 Na seção Gerenciamento de processo de negócios, clique em Configuração do workflow.
- 3 Na página Lista de regras de workflow, localize a regra da qual você deseja alterar a ordem das ações. Para obter informações sobre a pesquisa de regras de workflow na página da lista, consulte [Filtrando listas](#) (na página 84).
- 4 Clique no link Nome do workflow da regra.
- 5 Na barra de título Ações da página Detalhe de regra de workflow, clique no botão Editar ordem.
- 6 Na página Editar ordem de ação, use as setas de direção para alterar a ordem das ações.
OBSERVAÇÃO: se houver uma ação Atualizar campo após espera na regra, ele deve ser precedida de pelo menos uma ação de Espera ativa na regra.
- 7 Clique em Salvar para salvar suas alterações.

Tópicos relacionados

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas a workflow:

- [n Sobre regras de workflow](#) (na página 1316)
- [n Sobre ações de workflow](#) (na página 1323)
- [n Sobre regras de workflow com base na data/hora](#) (na página 1325)
- [n Criando regras de workflow](#) (consulte "[Criando regras de fluxo de trabalho](#)" na página 1327)
- [n Criando ações de workflow: atribuir a um Livro](#) (na página 1332)
- [n Criando ações de workflow: criar evento de integração](#) (na página 1333)
- [n Criando ações de workflow: criar tarefa](#) (na página 1335)
- [n Criando ações de workflow: enviar e-mail](#) (na página 1340)
- [n Criando ações de workflow: atualizar campo após espera](#) (na página 1344)

[n Criando ações de workflow: atualizar valores](#) (na página 1346)

[n Criando ações de workflow: espera](#) (na página 1348)

Alterando a ordem das regras de workflow

Quando uma regra de workflow é criada, ela é atribuída automaticamente ao próximo número de ordem sem uso para as regras com base no mesmo tipo de registro e evento de acionamento. O número da ordem determina a ordem em que o Oracle CRM On Demand chama as regras de workflow com base no mesmo tipo de registro e evento de acionamento. Você pode alterar a ordem das regras.

Por exemplo, se você criar uma regra de fluxo de trabalho com base no tipo de registro de Conta, com o evento de acionamento, Antes do registro ser excluído, e duas regras de fluxo de trabalho que já tenham o mesmo tipo de registro e evento de acionamento, a nova regra é atribuída ao 3º número da ordem. Mais tarde, você poderá alterar o número da ordem para que a nova regra seja a primeira chamada para o tipo de registro e evento de acionamento especificados.

O procedimento a seguir descreve como a ordem de uma regra de workflow é alterada.

Para alterar a ordem das regras de workflow

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique no link global Administração.
- 2 Na seção Gerenciamento de processo de negócios, clique em Configuração do workflow.
- 3 Na página da Lista de regras de workflow, localize a regra cuja ordem você deseja alterar e clique no link do nome da regra.

Para obter informações sobre a pesquisa de regras de workflow na página da lista, consulte [Filtrando listas](#) (na página 84).

- 4 Na página de Detalhes de regra de workflow, clique em Editar ordem.
- 5 Na página Editar ordem do workflow, clique nas setas de direção para alterar a ordem da regra.
- 6 Clique em Salvar para salvar as alterações.

OBSERVAÇÃO: se você excluir uma regra de workflow, as demais regras com base no mesmo tipo de registro e evento de acionamento são reordenadas automaticamente. Mas se você tornar uma regra de workflow inativa, sua ordem não é alterada na lista de regras com base no mesmo tipo de registro e evento de acionamento (mas a regra não é chamada).



Tópicos relacionados

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas a workflow:

[n Sobre regras de workflow](#) (na página 1316)

[n Sobre ações de workflow](#) (na página 1323)

[n Sobre regras de workflow com base na data/hora](#) (na página 1325)

-  [Criando regras de workflow](#) (consulte "[Criando regras de fluxo de trabalho](#)" na página 1327)
-  [Alterando a ordem das ações de regra do workflow](#) (consulte "[Alterando a ordem das ações de regras de workflow](#)" na página 1351)







Desativando regras e ações de workflow

Se você desativar uma regra de workflow enquanto uma instância de uma ação de Espera na regra estiver em estado pendente, quando o prazo de espera terminar na instância da ação, nenhuma das ações remanescentes na regra de workflow será executada e nenhuma das regras de workflow subsequentes na sequência de regras do tipo de registro será acionada.

Se você desativar uma ação de Espera em uma regra de workflow enquanto uma instância da ação de espera estiver no estado pendente, quando o prazo de espera terminar na instância da ação, nenhuma das ações remanescentes na regra de workflow será executada e nenhuma das regras de workflow subsequentes na sequência de regras do tipo de registro será acionada.





O procedimento a seguir descreve como desativar uma regra de workflow.

Para desativar uma regra de workflow

-  No canto superior direito de qualquer página, clique no link global Administração.
-  Na seção Gerenciamento de processo de negócios, clique em Configuração do workflow.
-  Na página Lista de regras de workflow, encontre a regra que deseja desativar.
Para obter informações sobre como procurar regras de workflow na Página da lista, consulte [Filtrando listas](#) (na página 84).
-  No menu de nível do registro da regra, selecione Editar.
-  Na página Detalhe de regra de workflow, desmarque a caixa de seleção Ativa.
-  Salve suas alterações.

O procedimento a seguir descreve como desativar uma ação da regra de workflow.

Para desativar uma ação da regra de workflow

-  No canto superior direito de qualquer página, clique no link global Administração.
-  Na seção Gerenciamento de processo de negócios, clique em Configuração do workflow.
-  Na página Lista de regras de workflow, encontre a regra da qual deseja excluir a ação.
Para obter informações sobre como procurar regras de workflow na Página da lista, consulte [Filtrando listas](#) (na página 84).
-  Clique no link Nome do workflow da regra.

- 5 Na página Detalhe de regra de workflow, na seção Ações, localize a ação que deseja excluir.
- 6 No menu de nível do registro da ação, selecione Editar.
- 7 Na página Edição de ação do workflow, desmarque a caixa de seleção Ativa.

OBSERVAÇÃO: se houver uma ação Atualizar campo após espera na regra, ela deve ser precedida de pelo menos uma ação de Espera ativa na regra. Se você tentar desativar uma ação de Espera e não houver nenhuma outra ação de Espera precedendo a ação Atualizar campo após espera, o Oracle CRM On Demand não permite que você desative a ação de Espera.

- 8 Salve suas alterações.

Tópicos relacionados

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas a workflow:

- [n Sobre regras de workflow](#) (na página 1316)
- [n Sobre ações de workflow](#) (na página 1323)
- [n Sobre regras de workflow com base na data/hora](#) (na página 1325)
- [n Criando regras de workflow](#) (consulte "[Criando regras de fluxo de trabalho](#)" na página 1327)
- [n Alterando a ordem das ações de regra do workflow](#) (consulte "[Alterando a ordem das ações de regras de workflow](#)" na página 1351)
- [n Alterando a ordem das regras de workflow](#) (na página 1352)
- [n Excluindo regras e ações de workflow](#) (na página 1354)

Excluindo regras e ações de workflow

Quando você exclui uma regra de workflow, todas as ações na regra também são excluídas. Além disso, os números da ordem nas regras remanescentes do tipo de registro relevante são atualizados automaticamente, conforme a necessidade, para garantir que não haja intervalos na sequência dos números.

Se você excluir uma regra de workflow enquanto a instância de uma ação de espera na regra estiver no estado pendente, quando o período de espera terminar na instância da ação, nenhuma das ações remanescentes na regra de workflow será executada e nenhuma das regras de workflow subsequentes na sequência de regras do tipo de registro será acionada.

Quando você exclui uma ação de uma regra de workflow, os números da ordem nas ações remanescentes na regra são atualizados automaticamente, conforme a necessidade, para garantir que não haja intervalos na sequência dos números.

Se você excluir uma ação de espera de uma regra de workflow enquanto uma instância da ação de espera estiver no estado pendente, quando o período de espera terminar na instância da ação, nenhuma das ações remanescentes na regra de workflow será executada e nenhuma das regras de workflow subsequentes na sequência de regras do tipo de registro será acionada.

O procedimento a seguir descreve como excluir uma regra de workflow.

Para excluir uma regra de workflow

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique no link global Administração.
- 2 Na seção Gerenciamento de processo de negócios, clique em Configuração do workflow.
- 3 Na página Lista de regras de workflow, encontre a regra que deseja excluir.
Para obter informações sobre como procurar regras de workflow na Página da lista, consulte [Filtrando listas](#) (na página 84).
- 4 No menu de nível de registro da regra, selecione Excluir.
- 5 Confirme que deseja excluir a regra.

O procedimento a seguir descreve como excluir uma ação da regra de workflow.




Para excluir uma ação de regra de workflow

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique no link global Administração.
- 2 Na seção Gerenciamento de processo de negócios, clique em Configuração do workflow.
- 3 Na página Lista de regras de workflow, encontre a regra da qual deseja excluir a ação.
Para obter informações sobre como procurar regras de workflow na Página da lista, consulte [Filtrando listas](#) (na página 84).
- 4 Clique no link Nome do workflow da regra.
- 5 Na página Detalhes de regra de workflow, na seção Ações, encontre a ação que deseja excluir.
- 6 No menu de nível de registro da ação, selecione Excluir.
OBSERVAÇÃO: se houver uma ação Atualizar campo após espera na regra, ela deve ser precedida de pelo menos uma ação de Espera ativa na regra. Se você tentar excluir uma ação de Espera e não houver nenhuma outra ação de Espera que precede a ação Atualizar campo após espera, o Oracle CRM On Demand não permite que você exclua a ação de Espera.
- 7 Confirme que deseja excluir a regra.

Tópicos relacionados



Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas a workflow:

- [Sobre regras de workflow](#) (na página 1316)
- [Sobre ações de workflow](#) (na página 1323)
- [Sobre regras de workflow com base na data/hora](#) (na página 1325)
- [Criando regras de workflow](#) (consulte "[Criando regras de fluxo de trabalho](#)" na página 1327)

-  [Alterando a ordem das ações de regra do workflow](#) (consulte "[Alterando a ordem das ações de regras de workflow](#)" na página 1351)
-  [Alterando a ordem das regras de workflow](#) (na página 1352)
-  [Desativando ações e regras de workflow](#) (consulte "[Desativando regras e ações de workflow](#)" na página 1353)

Monitor de workflow

Você pode usar o Monitor de workflow para exibir instâncias das ações Aguardar do workflow em um estado pendente e instâncias das ações de workflow encerradas inesperadamente após um período de espera em uma ação Aguardar finalizada. A página Monitor de workflow mostra duas listas:






-  Uma lista de instâncias pendentes
-  Uma lista de instância com erro

Instâncias pendentes

No Monitor de workflow, você pode exibir detalhes das instâncias pendentes e detalhes das ações de workflow. Por exemplo, se uma instância de uma ação Aguardar de workflow estiver pendente por mais tempo do que o esperado, você poderá usar o Monitor de workflow para investigar a instância e observar a configuração da ação de workflow e, se necessário, excluir a instância.

OBSERVAÇÃO: quando você exclui uma instância pendente de uma ação de Espera, nenhuma das ações remanescentes na regra de workflow é executada.



Por exemplo, você pode configurar uma regra de workflow com a seguinte sequência de ações direcionada:

-  1 Uma ação Aguardar com uma duração de 24 horas
-  2 Uma ação Enviar e-mail
-  3 Uma ação Aguardar com uma duração de 48 horas
-  4 Uma ação Enviar e-mail
-  5 Uma ação Criar tarefa

Se as ações forem corretamente configuradas, a primeira ação Aguardar na sequência, ação 1, permanecerá no estado Pendente por 24 horas. Quando o período de espera terminar, a ação Enviar e-mail (ação 2) será executada. A segunda ação Aguardar (ação 3 na regra do workflow) será a próxima na sequência. Ela permanecerá no estado Pendente por 48 horas. Quando o período de espera terminar, a ação Enviar e-mail (ação 4) e a ação Criar tarefa (ação 5) serão executadas.

No entanto, se o período de espera na ação 3 tiver sido especificado incorretamente como 48 dias em vez de 48 horas, a ação permanecerá no estado pendente até que se passem os 48 dias. Você pode ver a ação na lista pendente no Monitor de workflow e exibir os detalhes dela para verificar se o período de espera foi especificado incorretamente. Em seguida, é possível excluir a instância da ação Aguardar.

Quando você exclui a instância da ação Aguardar, a instância da regra de workflow é encerrada e as ações remanescentes na instância da regra não são executadas. No exemplo anterior:

-  Se você excluir a ação 1 enquanto ela estiver pendente, as ações 2, 3, 4 e 5 não serão executadas.
-  Se você excluir a ação 3 enquanto ela estiver pendente, as ações 4 e 5 não serão executadas.

OBSERVAÇÃO: as ações de espera são o único tipo de ação de workflow que é retido no estado Pendente.

Instâncias com erro

Você também pode usar o Monitor de workflow para exibir detalhes de algumas instâncias de workflow que falharam. As instâncias com falha das ações de workflow são registradas no Monitor de workflow somente no caso em que a ação falha após o fim do período de espera em uma ação Aguardar na regra do workflow. Em todos os outros casos, quando uma instância de workflow falha, a falha é relatada imediatamente ao usuário cujas ações acionaram a regra de workflow (a falha é relatada em uma mensagem de erro na tela ou no arquivo de log se a regra de workflow tiver sido acionada por um serviço da Web ou uma operação de importação).




Por exemplo, você pode configurar uma regra de workflow com a seguinte sequência de ações:

- 1 Uma ação Enviar e-mail
- 2 Uma ação Criar tarefa
- 3 Uma ação Aguardar
- 4 Uma ação Enviar e-mail

Se a ação 1 ou a ação 2 forem encerradas devido a um erro, a falha será relatada em uma mensagem de erro na tela ou no arquivo de log. Se a ação 3 falhar antes do início do período de espera, a falha também será relatada em uma mensagem de erro na tela ou no arquivo de log. Se a ação 3 falhar após o fim do período de espera ou se a ação 4 falhar, a falha da ação será registrada no Monitor de workflow. Uma mensagem de erro também será gravada no arquivo de log se a regra de workflow tiver sido acionada por um serviço Web ou uma operação de importação, mas nenhuma mensagem será exibida na tela no caso em que a regra de workflow tiver sido acionada por uma ação do usuário.

Os detalhes da instância de ação do workflow que falha após o fim do período de espera em uma ação Aguardar são retidos na lista de instâncias com erro do Monitor de workflow por três meses ou até que sejam excluídos, o que ocorrer primeiro. Você pode exibir os detalhes das instâncias que foram encerradas e os detalhes das ações do workflow.

Para obter informações sobre como usar o Monitor de workflow, consulte os tópicos a seguir:

-  [Exibindo instâncias de workflow](#) (na página 1358)
-  [Excluindo instâncias do Monitor de workflow](#) (na página 1359)
-  [Campos de instância de workflow](#) (na página 1361)

Tópicos relacionados

Consulte o tópico a seguir para obter informações relacionadas sobre as regras de workflow:

-  [Configuração do workflow](#) (na página 1316)

Exibindo instâncias de workflow

Você pode usar o Monitor de workflow para exibir instâncias de ações de espera do workflow que estão em estado pendente e, se necessário, pode excluir uma ação pendente para encerrar a instância da regra de workflow.

Você também pode exibir informações sobre as instâncias das ações de workflow que terminaram inesperadamente após o fim do período de espera em uma ação de Espera. Para obter informações sobre o que é registrado e exibido no Monitor de workflow, consulte [Monitor de workflow](#) (na página 1356) e [Campos da instância do workflow](#) (consulte "[Campos de instância de workflow](#)" na página 1361).

Antes de começar: para usar o Monitor de workflow, sua função de usuário deve ter o privilégio Gerenciar regras de dados - Gerenciar regras de workflow.

O procedimento a seguir descreve como exibir instâncias de workflow no estado pendente ou com erro.

Para exibir instâncias de workflow no estado pendente ou com erro

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique no link global Administração.
- 2 Na seção Gerenciamento de processo de negócios, clique em Monitor de workflow.
- 3 Na página Monitor de workflow, se a instância que deseja exibir não for exibida na Lista de instâncias pendentes nem na Lista de instâncias com erro, clique em Mostrar tudo na lista apropriada.
- 4 Na página Lista de instâncias pendentes ou na página Lista de instâncias com erro, filtre a lista para encontrar a instância que deseja, como se segue:
 - a Clique em uma letra na barra Alfa para mostrar somente as instâncias de workflow onde o nome do workflow comece com essa letra.
 - b Digite caracteres no campo de texto e clique em Ir para encontrar as instâncias de workflow onde o nome do workflow comece com esses caracteres.
 - c Clique em um cabeçalho de coluna para classificar registros com base nos valores dessa coluna. Uma seta perto do cabeçalho da coluna indica em qual coluna se baseia a classificação e se ela é classificada na ordem crescente ou decrescente. Por padrão, os registros são pesquisados usando a coluna na extrema esquerda como a chave de pesquisa.
- 5 Para exibir detalhes de uma instância, clique no link ID da instância.
- 6 Para exibir detalhes da ação do workflow da qual o registro é uma instância, clique no link Ação do workflow.

Criando listas de instâncias de workflow pendentes

É possível criar listas de instâncias de workflow pendentes com base nos filtros definidos.

OBSERVAÇÃO: não é possível criar listas filtradas de instâncias com erro (isto é, instâncias que foram encerradas inesperadamente devido a um erro).

O procedimento a seguir descreve como criar listas de instâncias de workflow pendentes que sejam baseadas nos filtros que você define.

Para criar uma lista filtrada de instâncias de workflow pendentes

n Na página Lista de instâncias pendentes, clique em Menu na barra de título e selecione Criar nova lista.

Para obter mais informações sobre como criar e refinar listas, consulte [Criando e refinando listas](#) (na página 79).

O procedimento a seguir descreve como gerenciar listas filtradas de instâncias de workflow pendentes.

Para gerenciar listas de instâncias de workflow pendentes

n Na página Lista de instâncias pendentes, clique em Menu na barra de título e selecione Gerenciar página de listas.

Para obter mais informações sobre como gerenciar listas, consulte [Gerenciar página de listas](#) (consulte "Página Gerenciar listas" na página 85).

O procedimento a seguir descreve como exibir o filtro de uma lista de instâncias de workflow pendentes.

Para exibir detalhes do filtro em uma lista de instâncias de workflow pendentes

n Na página Lista de instâncias pendentes, clique em Menu na barra de título e selecione Mostrar filtro de lista.

Para obter mais informações sobre filtros de lista, consulte [Exibir página da lista](#) (consulte "Página Exibir lista" na página 86).

Para obter mais informações sobre como usar o Monitor de workflow, consulte o seguinte:

n [Monitor de workflow](#) (na página 1356)

n [Excluindo instâncias do Monitor de workflow](#) (na página 1359)

n [Campos de instância de workflow](#) (na página 1361)

Tópicos relacionados

Consulte o tópico a seguir para obter informações relacionadas sobre as regras de workflow:

n [Configuração do workflow](#) (na página 1316)

Excluindo instâncias do Monitor de workflow

Você pode excluir instâncias de ações do workflow no Monitor de workflow, uma por vez. Também é possível excluir várias instâncias pendentes ao mesmo tempo, criando uma lista filtrada das instâncias e usando o recurso de exclusão de lote. Esse recurso não está disponível para instâncias com erro.

As instâncias com erro do workflow são retidas na lista de instâncias com erro do Monitor de workflow por três meses ou até que sejam excluídas, o que ocorrer primeiro.

Para obter informações sobre o que é registrado e exibido no Monitor de workflow, consulte [Monitor de workflow](#) (na página 1356) e [Campos de instância de workflow](#) (na página 1361)

OBSERVAÇÃO: quando você exclui uma instância pendente de uma ação de Espera do monitor de workflow, a instância da regra de workflow é encerrada e nenhuma das ações remanescentes é executada na regra de workflow.

Antes de começar: para usar o Monitor de workflow, sua função de usuário deve ter o privilégio Gerenciar regras de dados - Gerenciar regras de workflow.

O procedimento a seguir descreve como excluir uma instância do Monitor de workflow.

Para excluir uma instância do Monitor de workflow

- 1 Na página Monitor de workflow, se a instância que deseja exibir não for exibida na Lista de instâncias com erro nem na Lista de instâncias pendentes, clique em Mostrar tudo na lista apropriada.
- 2 Na página Lista de instâncias com erro ou na página Lista de instâncias pendentes, filtre a lista para encontrar a instância que deseja, como se segue:
 - a Clique em uma letra na barra Alfa para mostrar somente as instâncias de workflow onde o nome do workflow comece com essa letra.
 - b Digite caracteres no campo de texto e clique em Ir para encontrar as instâncias de workflow onde o nome do workflow comece com esses caracteres.
 - c Clique em um cabeçalho de coluna para classificar registros com base nos valores dessa coluna. Uma seta perto do cabeçalho da coluna indica em qual coluna se baseia a classificação e se ela é classificada na ordem crescente ou decrescente. Por padrão, os registros são pesquisados usando a coluna na extrema esquerda como a chave de pesquisa.
- 3 Clique em Excluir para a instância que deseja excluir.

O procedimento a seguir descreve como excluir uma lista de instâncias pendentes do Monitor de workflow.

Para excluir uma lista de instâncias pendentes

- 1 Se ainda não tiver feito isso, crie a lista de instâncias pendentes que deseja excluir.
Para obter mais informações, consulte [Exibindo instâncias de workflow pendentes e com erro](#).
- 2 Na página Lista de instâncias pendentes, clique em Menu e selecione Exclusão de lote.
- 3 Clique em OK para confirmar que deseja continuar.
- 4 Na página Fila de exclusão de lote, clique em Prosseguir na seção Solicitações ativas.

OBSERVAÇÃO: se você não clicar em Prosseguir, os registros não serão excluídos.

DICA: você pode retornar para a página Fila de exclusão de lote a qualquer momento clicando no link global Administração e em Fila de exclusão de lote em Administração - Página inicial.

- 5 Para revisar o arquivo de log da operação de exclusão, na página Fila de exclusão de lote, clique em Conectar na seção Solicitação processadas.

Para obter mais informações sobre como usar o Monitor de workflow, consulte:

- [Monitor de workflow](#) (na página 1356)
- [Exibindo instâncias de workflow](#) (na página 1358)
- [Campos de instância de workflow](#) (na página 1361)

Tópicos relacionados

Consulte o tópico a seguir para obter informações relacionadas sobre as regras de workflow:

- [Configuração do workflow](#) (na página 1316)

Campos de instância de workflow

A tabela a seguir descreve os campos que podem ser exibidos para instâncias de workflow no estado pendente ou com erro no Monitor de workflow.

Campo	Descrição
ID da instância	O ID que o Oracle CRM On Demand gera para essa instância de workflow.
Nome do workflow	O nome da regra de workflow onde a ação do workflow é configurada.
Tipo de registro	O tipo de registro da regra de workflow.
Evento de acionamento	O evento que aciona a regra de workflow.
Ação do workflow	O nome da ação do workflow da qual essa ação é uma instância.
Mensagem de erro	Para instâncias de workflow no estado com erro, esse campo mostra o motivo pelo qual essa instância da ação do workflow foi encerrada.
Iniciado por	O nome do usuário cuja ação acionou essa instância da regra de workflow.
Iniciado em	A data e a hora em que essa instância da regra de workflow foi acionada.
Retoma em	Para instâncias de workflow no estado pendente, esse campo mostra a data e a hora em que o período de espera para essa instância da ação do workflow será encerrado.
Encerrado em	Para instâncias com erro do workflow, esse campo mostra a data e a hora em que essa instância da

Campo	Descrição
	ação do workflow foi encerrada.

Para obter mais informações sobre como usar o Monitor de workflow, consulte:

- [Monitor de workflow](#) (na página 1356)
- [Exibindo instâncias de workflow](#) (na página 1358)
- [Excluindo instâncias do Monitor de workflow](#) (na página 1359)

Tópicos relacionados

Consulte o tópico a seguir para obter informações relacionadas sobre as regras de workflow:

- [Configuração do workflow](#) (na página 1316)

Regras de dados e atribuição

Clique em um tópico para ver as instruções passo a passo de procedimentos para configurar regras de atribuição (para atribuir registros automaticamente), definições de previsão, mapeamentos e apresentações de conversão de leads, metodologias de vendas e setores:

- [Configurando regras de atribuição](#) (na página 1366)
- [Mapeando campos adicionais durante a conversão de leads](#) (na página 1373)
- [Criando apresentações de conversão de leads](#) (na página 1374)
- [Configurando a definição de previsão](#) (na página 1377)
- [Atualizando a definição de previsão](#) (na página 1383)
- [Configurando processos de vendas, categorias e instrutores](#) (consulte "Configurando processos, categorias e instrutores de vendas" na página 1385)
- [Personalizando a lista de setores da empresa](#) (consulte "Personalizando a lista do setor da sua empresa" na página 1392)

Tópicos relacionados

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas:

- [Sobre regras de atribuição](#) (na página 1362)
- [Administração de conversão de leads](#) (na página 1372)

Sobre regras de atribuição

Antes de começar. Para configurar as regras de atribuição, sua função deve incluir o privilégio Regras de dados e atribuição.

As regras de atribuição permitem que você atribua automaticamente um lead, uma oportunidade, uma solicitação de serviço ou uma conta à pessoa, à equipe e o território apropriados, com base nas regras (chamadas grupos de regras) que você configurar.

Se a sua empresa tiver selecionado a opção de atribuição do grupo, todos os membros do grupo compartilharão os registros que você atribuir a um membro do grupo. Para obter mais informações, consulte [Gerenciamento de grupo](#) (na página 1308).

Dependendo da estrutura e dos processos de negócio da sua empresa, regras de atribuição podem ser simples. Por exemplo:

- Leads de vendas para cada região geográfica são atribuídos ao gerente de vendas regional.
- Novas solicitações de serviço são atribuídas ao gerente de serviços técnicos.

Ou as regras podem ser mais complexas. Por exemplo:

- A maioria dos leads é atribuída de acordo com a experiência com o produto e a localização geográfica, mas alguns são atribuídos a um gerente de telemarketing.
- A maioria das solicitações de serviço é atribuída por área problemática, mas todas as solicitações que envolvam um produto específico são direcionadas a uma pessoa.

A tabela a seguir descreve como você pode atribuir tipos de registro:

Este tipo de registro	Possui estas opções de atribuição
Contas	Você pode atribuir os registros a um funcionário ou território. Além disso, é possível especificar equipes que compartilhem a propriedade das contas recém-atribuídas.
Leads	Você pode atribuir os registros a um funcionário.
Oportunidades	Você pode atribuir os registros a um funcionário ou a um território. Além disso, é possível especificar equipes que compartilhem a propriedade das oportunidades recém-atribuídas.
Solicitações de serviço	Você pode atribuir os registros a um funcionário.

As regras de atribuição no grupo de regras ativo são avaliadas quando acontece o seguinte em relação a um tipo de registro:

- Para leads: a caixa de seleção Reatribuir proprietário é marcada.
- Para solicitações de serviço:
 - A solicitação de serviço é criada sem um proprietário ou o proprietário é excluído do registro (ou seja, o campo Proprietário fica em branco).
 - A caixa de seleção Reatribuir proprietário é marcada.
- Para contas: a caixa de seleção Reatribuir proprietário é marcada.
- Para oportunidades: a caixa de seleção Reatribuir proprietário é marcada.

OBSERVAÇÃO: quando um lead ou uma solicitação de serviço é atribuída a um proprietário, um e-mail é enviado ao novo proprietário. Você pode desativar a notificação por e-mail das solicitações de serviço de acordo com regras, desmarcando a caixa de seleção Enviar notificação por e-mail (indicador) na página

Solicitação de serviço - Regra de atribuição - Edição. Para fazer isso, clique no link global Admin, em Regras de dados e atribuição e em Solicitação de serviço - Regras de atribuição. Clique no link do grupo de regras e no link Editar da regra.

Rastreando o processo de reatribuição

Você pode usar três campos para ajudar a rastrear o processo de reatribuição de proprietário ou executar a análise para determinar quanto tempo leva o processo de reatribuição. Você pode adicionar esses campos às apresentações da página de Conta, Oportunidade, Lead e Solicitação de serviço. Os campos são:

Status da atribuição

O status pode ser Em fila (o registro está na fila para ser processado pelo gerente de atribuições), Em processamento (o registro está sendo processado no momento pelo gerente de atribuições) ou em branco (o registro não está na fila, nem sendo processado).

Data de envio da última atribuição

Se o registro estiver na fila de processamento ou sendo processado no momento pelo gerente de atribuições, este campo mostra a data e a hora em que o registro foi salvo com a caixa de seleção Reatribuir proprietário marcada. Mas no caso de um registro de solicitação de serviço, esse campo mostra a data e a hora em que o registro foi salvo com o campo Proprietário em branco.

Data de conclusão da última atribuição

Se um registro nunca foi reatribuído, este campo fica em branco; caso contrário, o campo mostra a data e a hora em que o registro foi reatribuído pela última vez.

Para obter mais informações sobre a adição dos campos às apresentações da página, consulte [Personalizando apresentações estáticas da página](#) (consulte "[Personalizando apresentações de página estáticas](#)" na página 1148).

Ativando grupos de regras

Você pode criar vários grupos de regras de atribuição, mas apenas um grupo pode ficar ativo de cada vez para cada tipo de registro.

CAUTION: O grupo de regras marcado como *ativo* da última vez que as regras foram liberadas, continua ativo até que as regras sejam liberadas novamente. Da próxima vez que as regras são liberadas, o grupo de regras que foi marcado pela última vez como *ativo* fica ativo. Ao criar um novo grupo de regras e marcá-lo como ativo, não exclua o grupo de regras ativo anteriormente, até que as regras sejam liberadas.

TIP: Os grupos de regras podem servir como referência histórica aos leads. No lugar de excluir os grupos de regras, você pode marcá-los como inativo.

Sobre atribuição de grupo

Se sua empresa atribui registros a grupos inteiros no lugar de um funcionário, o administrador da sua empresa deve:

- 1 Selecionar o campo Atribuição padrão do grupo na página de Perfil da empresa (consulte [Configurando os padrões globais e o perfil da sua empresa](#) (consulte "[Configurando seu perfil da empresa e os padrões globais](#)" na página 1079)).

- 2 Configurar os grupos antes de ativar as regras de atribuição (consulte [Configurando grupos](#) (na página 1311)).
- 3 Selecionar um membro do grupo para ser o proprietário de contas ou oportunidades durante o procedimento de atribuição.

OBSERVAÇÃO: a funcionalidade do grupo não é suportada para lead ou registros de solicitação de serviço.

Quando o registro é atribuído a um proprietário do grupo:

- n O campo Proprietário mostra as informações do proprietário.
- n Caso o administrador da empresa tenha adicionado o campo à apresentação, o campo Grupo principal mostra o nome do grupo ao qual o proprietário pertence nas páginas de Edição e de Detalhes.
- n O registro é exibido nas áreas de aplicativos que geralmente exibem os registros do funcionário, como Páginas iniciais e listas de registros.

Geralmente, todos os membros do grupo têm acesso completo ao registro, embora os níveis de acesso possam ser ajustados para restringir o acesso de um usuário.

Cenário para a atribuição de leads

Segue um exemplo de regras de negócios típicas de uma empresa para a atribuição de leads. Para configurar as regras que atribuem automaticamente os leads dessa empresa, o administrador faz o seguinte:

- 1 Informa as pessoas sobre as regras de negócios da empresa para atribuição de leads.
 Por exemplo, para contas nos EUA, muitos territórios de vendas são atribuídos por estado, mas em alguns estados, a especialidade do produto determina as atribuições do território. Além disso, a conta da Corporação XYZ sempre é atribuída a um determinado gerente de vendas, independentemente do interesse no produto ou do estado do lead.
- 2 Lista todos os cenários de atribuição necessários para cobrir as regras de negócios:
 - n **A conta (empresarial) é a Corporação XYZ.** Atribuir ao Gerente de vendas A.
 - n **Endereço principal - O estado é CA, NV, OR, WA.** Atribuir ao Gerente de vendas B.
 - n **Endereço principal - O estado é OH, IN, MI, NY, KY.** Atribuir ao Gerente de vendas C.
 - n **Lead é interessante ao produto ABC (em todos os estados, exceto aqueles já listados e não para a Corporação XYZ).** Atribuir ao Gerente de vendas D.
 - n **Endereço principal - O estado não é listado.** Atribuir ao Gerente de vendas E.
- 3 Coloca o cenário na ordem em que serão considerados.
 Primeiro, examine o campo Conta. Se o valor for Corporação XYZ, atribua o lead ao Gerente de vendas A, independentemente das demais condições. Se este critério não for atendido, examine o campo Estado do endereço principal. Se o valor for CA, NV, OR ou WA, atribua o lead ao Gerente de vendas B e assim por diante.

A melhor prática é usar o Modelo de atribuição de registro para ajudar a planejar os cenários de atribuição da sua empresa e configurar as regras que oferecem os resultados desejados.

Condições dos critérios nas regras de atribuição

É possível usar as seguintes condições nos critérios das regras de atribuição:

- Entre.** Faz a correspondência das regras com os registros em que o valor do campo de critérios fica entre os dois valores definidos nos critérios da regra. (Os resultados não podem incluir registros em que o valor do campo de critérios é igual a um dos valores da regra.) Use uma vírgula para separar os valores. Não use hífen (-) para especificar uma faixa de valores ou separar valores.

Use a condição Entre somente em campos de data. Use o formato de data MM/DD/AAAA.

- Contém todos os valores.** Faz a correspondência da regra com os registros em que o campo de critérios possui o valor de critério na regra. Por exemplo, se você digitar *qual* como valor de critério, a regra é compatível com os registros em que o campo de critérios possui um valor que inclui a string *qual*, como *qualificação* ou *qualificado*.

Não é possível usar a condição Contém todos os valores para os campos de número ou data.

- Contém o valor do campo exato.** Faz a correspondência da regra com os registros em que o campo de critérios está com a string inteira no valor do campo de critérios e nenhum caractere adicional. Por exemplo, se você digitar *Fechado* como valor de critério, a regra é compatível com os registros em que o valor do campo de critérios é *Fechado*, mas nenhum registro em que o valor de critérios é *Fechada/ganha*.

Não é possível usar a condição Contém o valor do campo exato para os campos de número ou data.

- Não contém nenhum dos valores.** Faz a correspondência da regra com os registros em que o campo de critérios possui qualquer valor diferente do valor de critério da regra.

Não é possível usar a condição Não contém nenhum dos valores para os campos de número ou data.

- Menor que ou igual a.** Faz a correspondência da regra com os registros em que o campo de critérios é menor que ou igual ao valor de critério da regra.

É possível usar a condição Menor que ou igual a somente nos campos de moeda e número.

- Maior que ou igual a.** Faz a correspondência da regra com os registros em que o valor do campo de critérios é maior que ou igual ao valor de critério da regra.

É possível usar a condição Maior que ou igual a somente nos campos de moeda e número.

Observe os pontos a seguir a respeito dos critérios da regra:

- Uma regra sem critérios é sempre bem-sucedida.
- As regras são avaliadas em ordem sequencial e a avaliação é interrompida quando os critérios de uma regra são atendidos.

Por exemplo, se dez regras estão sendo avaliadas e os critérios da regra 6 são atendidos, as regras 7, 8, 9 e 10 serão ignoradas (ou seja, elas não serão avaliadas). Do mesmo modo, se não houver critérios para a regra 6, ela terá êxito e as regras 7, 8, 9 e 10 serão ignoradas.

Para obter instruções passo a passo sobre como configurar regras de atribuição, consulte [Configurando regras de atribuição](#) (na página 1366).

Configurando regras de atribuição

Antes de começar:

- Para configurar as regras de atribuição, sua função deve incluir o privilégio Regras de dados e atribuição.

Para obter informações sobre a criação de regras de atribuição, consulte [Sobre regras de atribuição](#) (na página 1362).

Exemplo de grupo de regras de atribuição

Os grupos de regras são combinações de regras que, em contrapartida, são compostas de critérios. A figura a seguir mostra os componentes de um grupo de regras.

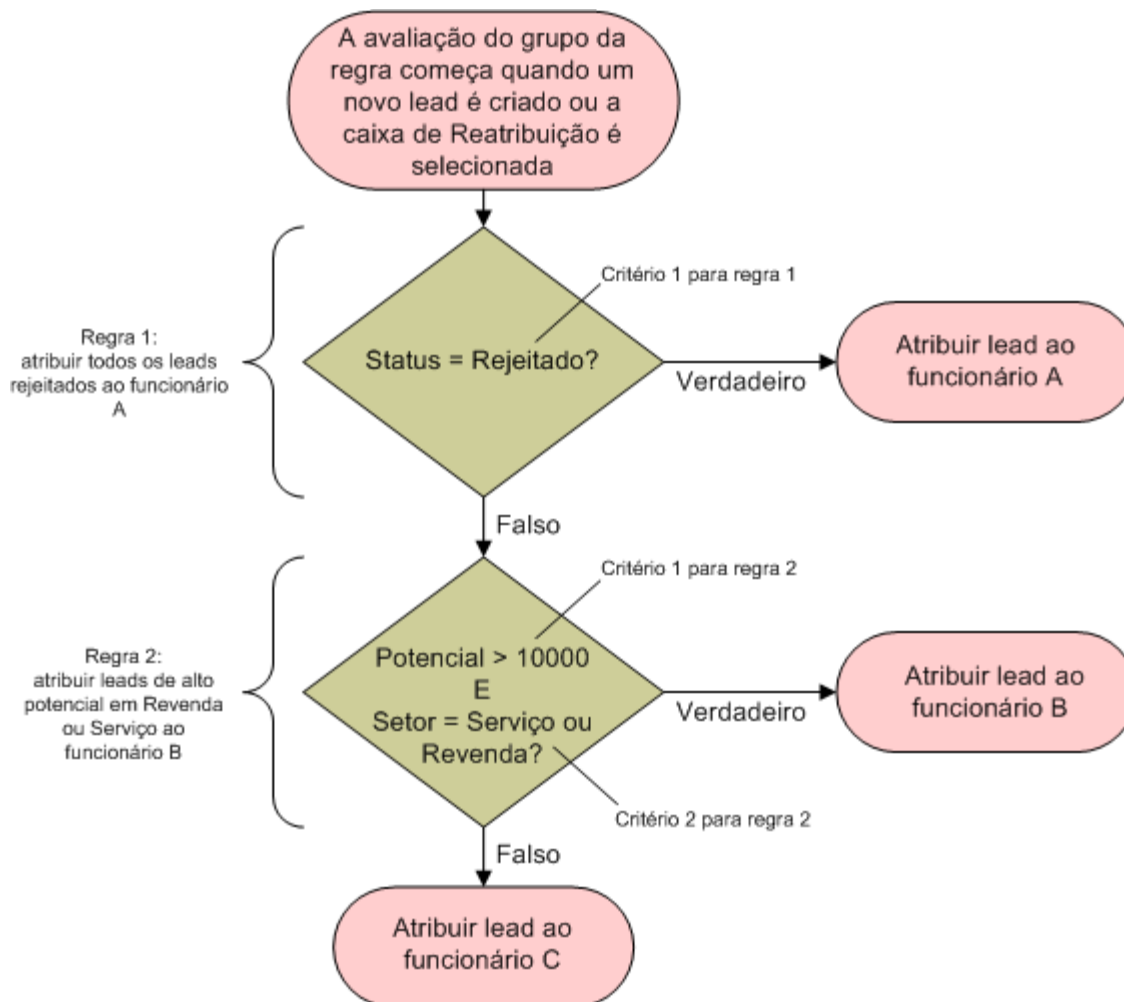


Figure 6: Como um grupo de regras de atribuição de lead é avaliado

OBSERVAÇÃO: no caso do comportamento correto do botão Rejeitar da página Leads - Detalhes, a primeira regra do grupo de regras deve atribuir os leads rejeitados.

Para configurar regras de atribuição

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique no link global Admin.
- 2 Na seção Gerenciamento de processo de negócios, clique no link Regras de dados e atribuição.
- 3 Na seção Regras de atribuição, clique no link para o tipo de registro adequado.
É exibida uma lista com todos os grupos de regras que foram definidas para sua empresa para atualização.
- 4 Crie um novo grupo de regras:
 - a Clique no botão Novo grupo de regras.
 - b Na página Novo/editar, preencha os campos.

Campo	Descrição
Nome do grupo de regras	Um nome exclusivo, com até 30 caracteres.
Grupo de regras ativo	Apenas um grupo de regras pode ficar ativo de cada vez. Se você especificar um novo grupo de regras como ativo, o grupo de regras ativado anteriormente fica inativo.
Proprietário não atribuído	Um funcionário que herda os registros que não foram atribuídos por uma das regras. Exemplo: funcionário C na Figura 1.
E-mail do remetente	Este campo é exibido somente para grupos de regras de solicitação de serviço e lead. O endereço de e-mail é exibido no campo De nas notificações de e-mail de atribuição que são enviadas aos proprietários de leads e solicitações de serviço. OBSERVAÇÃO: Nenhuma notificação de e-mail é enviada para a conta e os registros de oportunidade.
Conta - Território - Status não atribuído	Um território que herda os registros que não foram atribuídos por uma das regras. Este campo aparece somente para grupos de regras de conta.
Oportunidade - Território - Status não atribuído	Um território que herda os registros que não foram atribuídos por uma das regras. Este campo aparece somente para grupos de regras de oportunidade.

- c Salve o registro.

Isto salva o nome do novo grupo de regras na preparação da adição de regras ao grupo de regras.

5 Adicione uma regra ao grupo de regras:

- a** Na barra de título Regras da página de Detalhes do grupo de regras, clique em Novo.
- b** Na página Novo/editar, preencha os campos.

A coluna Exemplo desta tabela mostra como preencher os campos da Regra 2 da Figura 1.

Campo	Descrição	Exemplo
Nome da regra	Um nome exclusivo.	Atribuir leads altamente potenciais em Revenda ou Serviço
Ordem	A ordem em que as regras são avaliadas. Quando os critérios de uma regra são atendidos, o registro é atribuído e as regras subsequentes são ignoradas.	1
Atribuir ao proprietário	Se os critérios da regra forem atendidos, o registro será atribuído a este usuário. No caso da atribuição de grupos de contas e oportunidades, o usuário deve ser membro de um grupo que compartilha os registros.	Funcionário B
Atribuir ao território	Se os critérios da regra forem atendidos, o registro será atribuído a este território. Este campo aparece somente para regras de oportunidade e de conta.	Região noroeste
Incluir contatos relacionados	Se os critérios da regra forem atendidos, os contatos vinculados à conta serão atribuídos ao território e ao proprietário da conta especificada. Este campo aparece somente para regras de conta.	Não aplicável
Incluir oportunidades relacionadas	Se os critérios da regra forem atendidos, as oportunidades vinculadas à conta serão atribuídos ao território e ao proprietário da conta especificada. Este campo aparece somente para	Não aplicável

Campo	Descrição	Exemplo
	regras de conta.	
Incluir atribuição de equipe	Se os critérios da regra forem atendidos, os membros da equipe serão atribuídos à conta. Este campo aparece somente para regras de oportunidade e de conta.	Não aplicável

c Salve o registro.

Isto salva a regra e você agora poderá adicionar critérios à regra.

6 (Opcional) No caso de contas e oportunidades, atualize o acesso aos usuários e registros vinculados:

a Na página Detalhes do grupo de regras, clique no link Nome da regra na qual você deseja atualizar o acesso para registros e usuários vinculados.

b Na página de Detalhes da regra, clique em Adicionar usuários ou Editar usuários na barra de título Atribuição de equipe.

c Clique no ícone de Pesquisa e selecione os usuários.

d Atribua o nível de acesso das contas, contatos e oportunidades.

e Salve suas alterações.

7 Adicione os critérios à regra:

a Na barra de título Critérios da regra da página de Detalhes da regra, clique em Novo.

b Na página Novo/editar, preencha os campos.

A coluna Exemplo desta tabela mostra como preencher os campos da Regra 2 da Figura 1.

Campo	Descrição	Exemplo
Campo	Nome do campo a ser avaliado. OBSERVAÇÃO: Se um campo for rotulado novamente, será exibido o nome do novo campo.	Receita potencial
Condição	As condições a seguir não podem ser usadas nos campos de número ou data: Contém todos os valores, Contém o valor do campo exato e Não contém nenhum dos valores. As condições a seguir podem ser usadas somente nos campos de moeda e número: Maior que ou igual a, Menor que ou igual a. O operador Entre pode ser usado somente em campos de data.	Maior que ou igual a

Campo	Descrição	Exemplo
Valor(es)	Use vírgulas para separar os valores. Se o valor que você deseja vincular incluir uma vírgula, como endereço, delimite o valor com aspas. Se a condição for Entre, informe os valores mínimo e máximo separados por vírgulas.	10000

c Execute o procedimento a seguir:

- n** Se desejar adicionar mais critérios à regra, clique em Salvar e Novos critérios de regra e volte à Etapa b. Se tiver vários critérios definidos para uma regra, o registro deve atender a *todos os critérios* para que a regra seja atendida.
- n** Se você informou todos os critérios para a regra, clique em Salvar.

8 Na barra de título Regra da página Detalhes da regra, clique em Voltar para detalhes do grupo de regras.

9 Na página de Detalhes do grupo de regras, faça o seguinte:

- n** Se desejar adicionar mais regras ao grupo, volte à Etapa 5.
- n** Se você informou todas as regras para o grupo de regras, clique em Voltar para lista de grupos de regras para concluir.

DICA: As regras são executadas na ordem em que são exibidas no Grupo de regras, dessa forma, verifique se elas são exibidas na sequência correta. Depois que uma regra for atendida, as regras subsequentes serão ignoradas.

Para editar, ativar ou desativar um grupo de regras

- 1** No canto superior direito de qualquer página, clique no link global Admin.
- 2** Na seção Gerenciamento de processo de negócios, clique no link Regras de dados e atribuição.
- 3** Na seção Regras de atribuição, clique no link para o tipo de regras de atribuição que você deseja editar.
É exibida uma lista com todos os grupos de regras do tipo que foi definido para sua empresa até o momento.
- 4** Clique no link Grupo de regras que deseja atualizar.
- 5** Na página de Detalhes do grupo de regras, clique em Editar.
- 6** Atualize os campos e salve o registro.

As alterações feitas entrarão em vigor à meia-noite no Oracle Server (padrão) ou quando os grupos de regras de atribuição forem atualizados.

CUIDADO: Quando um grupo de regras é marcado como *ativo*, esse grupo que foi marcado como *ativo* da última vez em que as regras foram liberadas, continua ativo até que as regras sejam liberadas novamente. Da próxima vez que as regras forem liberadas, o grupo de regras que foi marcado pela última

vez como *ativo* fica ativo. Quando um grupo de regras é marcado como *ativo*, não exclua o grupo de regras ativo anteriormente, até que as regras sejam liberadas.

Para editar regras de atribuição

- 1 Na página de Detalhes do grupo de regras, clique no link Editar da regra que você deseja alterar.
- 2 Atualize os campos.

OBSERVAÇÃO: é possível alterar a ordem em que as regras são avaliadas, editando o campo Ordem. Na regra que você deseja alterar, informe o número de uma ordem maior que o número da ordem da regra que precede a regra que você está alterando, e menor que o número da ordem da regra posterior.

Por exemplo, se houver três regras, ordenadas de 1 a 3, e você deseja alterar a ordem para que a regra que é no momento a número 1 seja avaliada depois da que é no momento a número 2, altere a ordem da regra número 1 para um valor como 2.1 (ou qualquer valor maior que 2 e menor que 3).

- 3 Salve o registro.

Administração de conversão de leads

Os usuários da sua empresa podem converter registros de lead em registros de conta, de contato e de oportunidade. Se a sua empresa estiver configurada para usar o Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition, os usuários também poderão converter registros de lead em registros de negócio.

Quando os usuários convertem um registro de lead, podem executar uma das seguintes ações:

- n Criar novos registros de conta, contato, oportunidade ou registro de negócio, que são vinculados automaticamente ao registro do lead.
- n Vincular o registro do lead aos registros existentes de conta e contato. Os usuários selecionam os registros que desejam vincular ao lead quando convertem o lead.

Você pode determinar quais opções estarão disponíveis aos usuários na página Converter lead, criando apresentações de conversão de leads para a página e atribuindo essas apresentações às funções do usuário.

Durante a conversão de leads, alguns valores são transferidos para os novos registros por padrão. No entanto, é possível estender a quantidade de informações que são transferidas mapeando campos adicionais, incluindo campos personalizados.

Para converter leads, os usuários devem ter o acesso adequado aos tipos de registro e os privilégios apropriados em sua função.

Quando os usuários rejeitam um lead, eles devem selecionar um código de rejeição no campo Código de rejeição na página Rejeitar um lead. Vários valores são fornecidos por padrão para o campo Código de rejeição, mas você pode alterar esses valores ou adicionar mais valores à lista. Para obter mais informações sobre a lista de opções Código de rejeição, consulte [Código de rejeição de leads](#) (na página 1376).

Tópicos relacionados

Para obter mais informações sobre a administração de conversão de leads, consulte os seguintes tópicos:

1372 Ajuda online do Oracle CRM On Demand Versão 19

- [n Processo de configuração da conversão de leads](#) (na página 1373)
- [n Mapeando campos adicionais durante a conversão de leads](#) (na página 1373)
- [n Criando apresentações de conversão de leads](#) (na página 1374)

Processo de configuração da conversão de leads

Para configurar as definições de rejeição e conversão de leads para seus usuários e tipos de registro, execute as tarefas a seguir:

- 1** Se desejar mapear campos adicionais durante a conversão de leads, configure os novos mapeamentos.
Para obter mais informações sobre os campos de mapeamento, consulte [Mapeando campos adicionais durante a conversão de leads](#) (na página 1373).
- 2** Se desejar personalizar a apresentação da página Converter leads:
 - a** Crie as novas apresentações.
Para obter mais informações sobre como criar apresentações, consulte [Criando apresentações de conversão de leads](#) (na página 1374).
 - b** Adicione as novas apresentações às funções apropriadas.
Para obter mais informações sobre como adicionar funções, consulte [Adicionando funções](#) (na página 1274).
- 3** Certifique-se de que os usuários tenham o acesso adequado aos tipos de registro e os privilégios adequados em sua função.
Para obter mais informações sobre as configurações que são exigidas para converter leads, consulte [Configurações de função e perfil de acesso para converter leads](#) (consulte "Configurações do perfil de acesso e da função para converter leads" na página 183).
- 4** Se desejar editar os valores na lista de opções Código de rejeição, edite os valores de campo.
Para obter mais informações sobre como editar valores de campo, consulte [Criando e editando campos](#) (na página 1132). Para obter mais informações sobre a lista de opções Código de rejeição, consulte [Código de rejeição de leads](#) (na página 1376).

Mapeando campos adicionais durante a conversão de leads

Os usuários da sua empresa podem converter registros de lead em registros de conta, de contato e de oportunidade. Se a sua empresa estiver configurada para usar o Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition, os usuários também poderão converter registros de lead em registros de negócio.

Quando os usuários convertem leads em registros de conta, de contato, de oportunidade ou de negócio, alguns valores são transferidos para os novos registros por padrão. No entanto, você pode estender a quantidade de informações que é transferida mapeando campos adicionais, inclusive campos personalizados.

OBSERVAÇÃO: não mapeie campos de link da Web para a conversão de leads. Esses campos não contêm dados, mas scripts de links nos quais os usuários podem clicar para executar ações. O conteúdo de campos de link da Web não pode ser transferido aos novos registros quando um lead é convertido.

Quando os usuários convertem um registro de lead, os valores nos campos mapeados são transferidos da seguinte maneira:

- n Quando os usuários criam um novo registro de conta, de oportunidade ou de negócio, os valores dos campos mapeados no registro de lead são transferidos para os campos especificados no novo registro.
- n Quando os usuários vinculam o registro de lead a registros existentes de conta, de contato, de oportunidade ou de negócio selecionados durante a conversão do lead, os campos nos registros existentes que já possuem valores permanecem inalterados. Os campos vazios são atualizados com o valor do campo do lead mapeado.

Sobre valores e campos de listas de opções personalizados

Você pode mapear campos de lista de opções do registro de lead para campos de texto (longos ou curtos) em registros de conta, de contato, de oportunidade e de negócio, ou para um campo de lista de opções com valores idênticos.

Antes de começar. Para executar o procedimento a seguir, sua função deve incluir o privilégio Regras de dados e atribuição.

Para mapear campos adicionais ao converter um registro de lead

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique no link global Admin.
- 2 Na seção Gerenciamento de processo de negócios, clique em Atribuição e regras de dados.
- 3 Na seção Lead - Administração de conversão, clique em Lead - Mapeamento de conversão.
- 4 Na página Lead - Mapeamento de conversão, selecione os campos a mapear.
- 5 Para reverter o mapeamento de volta às configurações padrão, clique no botão Padrão na barra de título.
- 6 Clique em Salvar.

Criando apresentações de conversão de leads

Você pode especificar quais opções estarão disponíveis aos usuários quando eles convertem leads, criando apresentações personalizadas para a página Converter leads e atribuindo as apresentações às funções do usuário.

OBSERVAÇÃO: para converter leads em contas, contatos, oportunidades ou registros de negócios, os usuários também têm definições apropriadas nos seus perfis de acesso e função. Para obter mais informações sobre as definições que são necessárias para converter leads, consulte [Configurações de função e perfil de acesso para converter leads](#) (consulte "[Configurações do perfil de acesso e da função para converter leads](#)" na página 183).

A tabela a seguir mostra as opções que você pode disponibilizar na página Converter lead.

Tipo de registro	Opções
Conta	Não converter para conta

Tipo de registro	Opções
	Usar conta existente Criar nova conta automaticamente
Contato	Usar contato existente Criar novo contato automaticamente
Oportunidade	Não converter em oportunidade Criar nova oportunidade autom.
Registro de negócio	Não criar registro de negócio Criar registro de negócio automaticamente OBSERVAÇÃO: as opções do Registro de negócios são aplicáveis somente se a empresa estiver configurada para usar Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition.

Uma apresentação padrão é fornecida. A apresentação padrão inclui todas as opções de contas, contatos e oportunidades, mas não possui as opções de registros de negócio. É possível copiar a apresentação padrão e editar a cópia, mas não é possível editar ou excluir a apresentação padrão.

Dependendo das opções que você disponibiliza para um tipo de registro, as seções do tipo de registro na página Converter lead são afetadas da seguinte forma:

- Se você não disponibilizar nenhuma das opções para um tipo de registro, a página Converter lead não incluirá uma seção para esse tipo de registro.
- Se você disponibilizar apenas a opção Não converter para conta para o Tipo de registro de conta, a página da seção Contas não aparecerá na página.
- Se você disponibilizar apenas a opção Não converter em oportunidade para o Tipo de registro de oportunidade, a seção Oportunidade não aparecerá na página.
- (Aplicável apenas ao Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition) Se você disponibilizar apenas a opção Não criar registro de negócio para o tipo de registro Registro de negócio, a seção Registro de Negócio não será mostrada na página.

Antes de começar. Para executar o procedimento descrito nesta seção, sua função deve incluir o privilégio Regras de dados e atribuição.

Para criar uma apresentação de conversão de leads

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique no link global Administração.
- 2 Na seção Gerenciamento de processo de negócios, clique em Regras de dados e atribuição.
- 3 Na seção Administração de conversão de leads, clique na Apresentação de conversão de leads.

- 4 Na página Lista de apresentações de conversão de leads, clique em Nova apresentação.
- 5 Na Etapa 1, Nome da apresentação:
 - a Informe o nome da apresentação.
 - b (Opcional) Digite uma descrição para a apresentação.
 - c Se desejar que essa apresentação seja a padrão para todos os usuários, marque a caixa de seleção Apresentação padrão de conversão de leads.

OBSERVAÇÃO: por padrão, a Apresentação padrão de conversão de leads fornecida no Oracle CRM On Demand atua como a apresentação padrão de conversão de leads para a empresa, a menos que outra apresentação seja marcada como a padrão. Se você criar outra apresentação e marcar a caixa de seleção Apresentação padrão da nova apresentação, a Apresentação padrão de conversão de leads não será mais a padrão. Assim, a Apresentação padrão de conversão de leads será a apresentação padrão da empresa somente quando a caixa de seleção Apresentação padrão não estiver marcada para nenhuma outra apresentação. No entanto, a caixa de seleção Apresentação padrão para a Apresentação padrão de conversão de leads sempre estará desmarcada, mesmo quando ela estiver atuando como a padrão.
- 6 Na Etapa 2, Selecionar ações, destaque o tipo de registro para o qual deseja selecionar as ações (Conta, Contato, Oportunidade ou Registro de Negócio) na seção Tipo de registro da conversão de leads e clique nas setas para mover as ações que deseja exibir na página da seção Ações disponíveis para conversão de leads para a seção Ações selecionadas para conversão de leads. Repita essa etapa para cada um dos tipos de registro.
- 7 Na Etapa 3, Confirmar, revise suas seleções e, se necessário, retorne à Etapa 2, Selecionar ações, para alterar as seleções.
- 8 Clique em Concluir para salvar suas alterações.

Código de rejeição de leads

Quando os usuários rejeitam um lead, eles devem selecionar um código de rejeição no campo Código de rejeição na página Rejeitar um lead. Os usuários também podem digitar uma descrição do motivo para a rejeição no campo Motivo da rejeição. Se um usuário selecionar o valor *Outros* no campo Código de rejeição, o campo Motivo da rejeição se tornará um campo obrigatório e o usuário deverá digitar uma descrição do por quê o lead foi rejeitado. Caso contrário, o campo Motivo da rejeição será opcional.

Vários valores são fornecidos por padrão para o campo Código de rejeição, mas você pode alterar esses valores ou adicionar mais valores à lista. Os valores padrão são:

- n Contato terceiro
- n Não contatar novamente
- n Duplicado
- n Falha ao fazer o contato
- n Contato incorreto
- n Dados insuficientes

- ☐ Número de telefone inválido
- ☐ Nenhuma oportun. de negócios
- ☐ Oportunidade em andamento
- ☐ Outros
- ☐ Contatado recentem. (< 30 dias)
- ☐ Entr. de dados/erro do sistema
- ☐ Já possui o produto
- ☐ Critérios alvo não atendidos

Para obter informações sobre como editar valores da lista de opções, consulte [Criando e editando campos](#) (na página 1132).

OBSERVAÇÃO: se você renomear o valor *Outros*, o campo Motivo da rejeição continuará sendo um campo obrigatório quando o usuário selecionar o valor renomeado na página Rejeitar um lead.

Configurando a definição de previsão

As previsões no Oracle CRM On Demand automatizam a geração de previsões de vendas de acordo com as configurações definidas por você. As previsões são geradas automaticamente a cada semana ou mês. Cada previsão gerada é salva no arquivo, fornecendo um registro histórico que pode ser consultado e analisado.

Cada previsão é uma captura de informações sobre a receita e a receita potencial para o trimestre. As previsões permitem que profissionais de vendas e gerentes acompanhem o desempenho de vendas trimestral em relação às cotas planejadas, ao fechamento de contas real e à receita esperada, fornecendo o status atual de suas oportunidades de vendas.

Os participantes das previsões são escolhidos de acordo com a função. A estrutura de subordinação da empresa e as funções escolhidas por você para os participantes da previsão devem ser definidas de maneira que eles respondam a um usuário de nível superior. Geralmente, esse usuário é o vice-presidente ou o CEO (diretor executivo) da empresa.

Quando você gera uma previsão, o Oracle CRM On Demand avisa aos funcionários que a previsão foi criada e está disponível para revisão publicando um alerta na Minha página inicial de cada participante por dois dias. Para estender o período de permanência do alerta, atualize o campo Data de expiração do alerta. Para obter informações sobre alertas, consulte [Publicando alertas para a empresa inteira](#) (consulte "[Publicando alertas por toda a empresa](#)" na página 1105).

Determinando o tipo de previsão

Sua empresa pode basear suas previsões em oportunidades, produtos, contas ou contatos. Há quatro tipos de previsão:

- ☐ Oportunidade - Produto
- ☐ Oportunidade - Receita
- ☐ Conta - Receita
- ☐ Receita do contato

Sua empresa pode gerar vários tipos de previsão nas datas de previsão especificadas definidas para a geração de previsão. Quando você seleciona as configurações de previsão para a empresa, determina quais tipos de previsão toda a empresa usará.

OBSERVAÇÃO: cada tipo de previsão requer que os funcionários de vendas executem certas ações. Não se esqueça de informar que tipos de previsão você usará antes que os funcionários de vendas comecem a criar registros de oportunidade, de conta e de contato.

Previsões do produto da oportunidade

As previsões de produto da oportunidade registram os produtos vinculados a uma oportunidade. Os números das previsões para o produto da oportunidade são calculados com base nos campos Quantidade, Receita e Receita esperada de todos os produtos que sejam propriedade de um participante da previsão e tenham receita programada para ser reconhecida durante o período da previsão. A receita de um produto pode ser registrada uma vez ou pode ser registrada durante vários períodos.

Essas previsões exigem que os representantes de vendas vinculem produtos aos registros da sua oportunidade. Os representantes de vendas também devem preencher a quantidade, o preço de compra e as datas de início e de fechamento para indicar que produtos desejam incluir em suas previsões.

Para ser incluído na previsão, o registro do produto da oportunidade deve:

- n Ter data de fechamento durante o período da previsão
- n Ser propriedade de um participante da previsão

Algumas informações adicionais devem ser fornecidas para que os valores de um registro contribuam para a receita da previsão da sua empresa. Para obter informações detalhadas, consulte Sobre oportunidades e previsões.

Configure uma previsão de produto da oportunidade se sua empresa quiser prever uma receita ocasional ou uma receita recorrente baseada em produtos.

Previsão de receita da oportunidade

As previsões de receita da oportunidade registram a receita indicada nos registros da oportunidade. Os números da previsão são calculados com base nos campos Receita e Receita esperada de todos os registros da oportunidade a que se aplicam as seguintes condições:

- n A oportunidade tem data de fechamento durante o período da previsão
- n Uma das seguintes condições é verdadeira:
 - n A oportunidade é propriedade de um participante da previsão
 - n Um participante da previsão é membro da equipe da oportunidade e tem uma participação na receita da oportunidade maior que zero (ou seja, o valor no campo % de divisão na página Oportunidade - Equipe é maior que zero).

OBSERVAÇÃO: para que a receita de uma oportunidade seja compartilhada entre membros da equipe, a caixa de seleção Ativar divisão de receita da oportunidade deve ser marcada no perfil da empresa.






As previsões da receita da oportunidade exigem que os representantes de vendas preencham os campos Receita e Data de fechamento da oportunidade para indicar que oportunidades desejam incluir em suas previsões. Qualquer produto vinculado será ignorado na previsão.

Algumas informações adicionais devem ser fornecidas para que os valores de um registro contribuam para a receita da previsão da sua empresa. Para obter informações detalhadas, consulte [Sobre oportunidades e previsões](#) (na página 232).

Configure uma previsão da receita da oportunidade se quiser prever a receita total da oportunidade, independentemente de quanto da receita provém de produtos individuais.

Previsões de receita da conta e do contato

As previsões da receita de conta e contato registram a receita listada nos registros de receita vinculados a registros de conta ou contato. Os números da previsão são calculados com base nos campos Receita e Receita esperada dos registros que correspondem aos critérios de inclusão na previsão. Para ser incluída em uma previsão, a receita de uma conta ou um contato deve atender às seguintes condições:

-  O registro deve ser propriedade de um participante da previsão.
-  O registro deve ter um status aberto, pendente ou fechado.
-  O registro deve ter o campo Previsão selecionado.
-  O registro não pode estar vinculado a uma oportunidade.
-  O registro deve ter uma receita programada para ser reconhecida durante o período da previsão.

A receita de uma conta ou contato pode ser informada ocasionalmente ou pode ser configurada como recorrente. Previsões de receita da conta e receita do contato exigem que os usuários vinculem receitas a seus registros de contas ou contatos. Os usuários também devem atualizar os campos Data de início/fechamento, Status e Previsão no registro da receita para indicar que produtos desejam incluir nas previsões.

Algumas informações adicionais devem ser fornecidas para que os valores de um registro contribuam para a receita da previsão da sua empresa. Para obter informações detalhadas, consulte [Rastreando receitas com base em contas](#) (consulte "[Controlando a receita com base nas contas](#)" na página 208), e [Rastreando receitas com base em contatos](#) (consulte "[Controlando a receita com base nos contatos](#)" na página 224).

Configure uma previsão da receita da conta e do contato se a sua empresa quiser prever uma receita ocasional ou recorrente.

Selecionando a duração da previsão

Você pode configurar as previsões para exibir projeções de receita de até quatro trimestres. Com a capacidade de previsões estendidas, você pode visualizar uma previsão para o trimestre atual e para os três trimestres seguintes.

Por padrão, a duração da previsão é configurada para um trimestre (apenas o trimestre atual está incluído na previsão). Quando você altera a duração para incluir múltiplos trimestres, a previsão inclui o atual além dos futuros. Por exemplo, se você selecionar uma previsão de dois trimestres, ela inclui o trimestre atual e o próximo.

Designando funções de previsão

Como parte da sua definição de previsão, você seleciona quais funções devem ser incluídas. Quando você adicionar uma função à definição de previsão, todos os usuários atribuídos a essa função serão designados como participantes da previsão.

Configuração do usuário para previsões

Os usuários que você pretende incluir nas previsões da sua empresa devem ser configurados corretamente. Seus registros de usuário devem atender às seguintes condições:

- O registro deve ter um valor válido no campo Função.
- O registro deve ter um valor válido no campo Superior hierárquico.
- O status do usuário deve ser definido como Ativo a menos que você selecione a opção que permite previsões para usuários inativos.

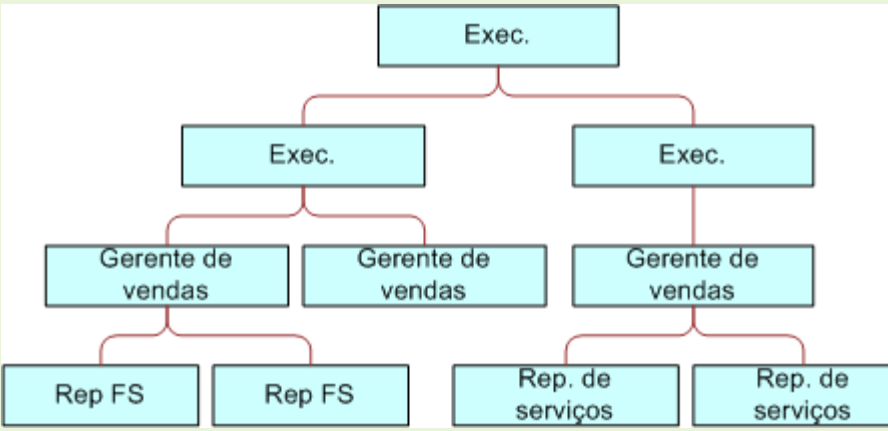
CUIDADO: se algum dos usuários incluídos na previsão for configurado de maneira incorreta, haverá falha em toda a previsão.

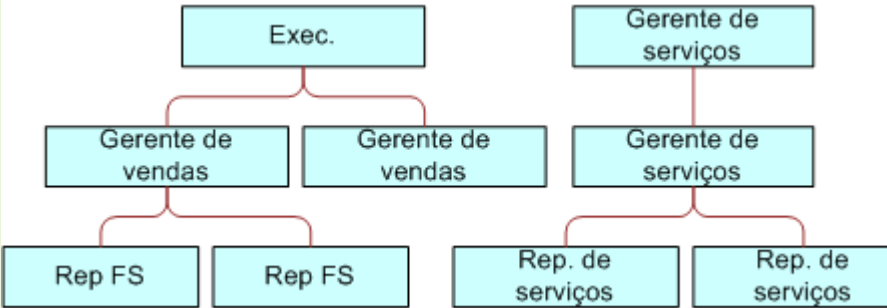
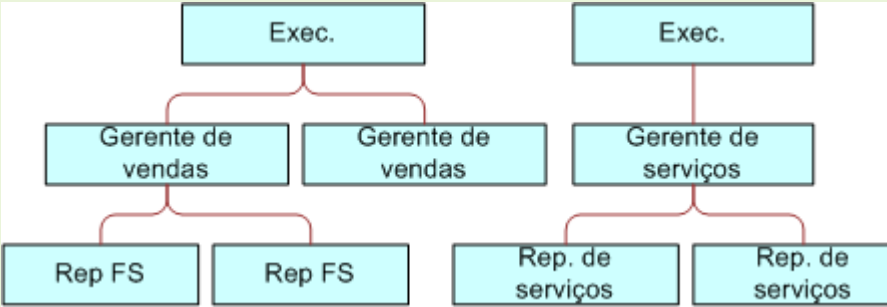
Exemplos de funções e estruturas de subordinação para previsão

Para gerar previsões, você deve configurar a estrutura de subordinação da sua empresa corretamente. A hierarquia de previsão se baseia na hierarquia de usuário Superior hierárquico na página de administração Gerenciamento de usuários. Todos os participantes da previsão, exceto um usuário de nível superior, devem estar subordinados a outro participante para que todas as previsões individuais consolidem uma previsão da empresa inteira. Se mais de um participante da previsão não tiver o campo Superior hierárquico definido ou se algum gerente que possua participantes da previsão como subordinados diretos tiver um status de Inativo, haverá falha na previsão.

OBSERVAÇÃO: se a previsão não for gerada devido a um problema em sua estrutura, o contato principal (indicado no perfil da empresa) receberá uma notificação por e-mail do Suporte ao cliente. Depois que a estrutura de subordinação for corrigida e a previsão for atualizada, a previsão será gerada automaticamente naquela noite, mesmo se não for a noite normal da previsão.

A tabela a seguir mostra a estrutura de subordinação e as combinações de funções de participantes que funcionam ou não para a geração de previsões.

Para esta estrutura de subordinação	A previsão funciona ou falha	Porque
	Funciona com esta combinação de funções: ■ Executivo ■ Gerente de vendas ■ Representante comercial	Os participantes estão subordinados a um participante de nível superior.
	Falha com esta combinação de funções: ■ Gerente de vendas ■ Representante comercial	Os participantes não estão subordinados a um participante. Eles estão subordinados a dois gerentes de vendas.

Para esta estrutura de subordinação	A previsão funciona ou falha	Porque
	Falha com esta combinação de funções: n Executivo n Representante comercial	Os representantes comerciais estão subordinados a um gerente de vendas que não é um participante.
 <pre> graph TD Exec1[Exec.] --- GV1[Gerente de vendas] Exec1 --- GV2[Gerente de vendas] GV1 --- RepFS1[Rep FS] GV1 --- RepFS2[Rep FS] GV2 --- RepFS3[Rep FS] GV2 --- RepFS4[Rep FS] GS[Gerente de serviços] --- RepS1[Rep. de serviços] GS --- RepS2[Rep. de serviços] </pre>	Funciona com esta combinação de funções: n Executivo n Gerente de vendas n Representante comercial	Os participantes estão subordinados a um participante.
 <pre> graph TD Exec1[Exec.] --- GV1[Gerente de vendas] Exec1 --- GV2[Gerente de vendas] Exec2[Exec.] --- GS[Gerente de serviços] GV1 --- RepFS1[Rep FS] GV1 --- RepFS2[Rep FS] GV2 --- RepFS3[Rep FS] GV2 --- RepFS4[Rep FS] GS --- RepS1[Rep. de serviços] GS --- RepS2[Rep. de serviços] </pre>	Falha com esta combinação de funções: n Executivo n Gerente de vendas n Representante comercial	Dois participantes não estão subordinados a ninguém. Somente um participante na previsão (no topo da estrutura) pode não estar subordinado a ninguém.

Incluindo usuários inativos em previsões

As previsões podem incluir usuários ativos e inativos. Ao configurar a sua definição da previsão, você indica se os usuários inativos devem ser incluídos nas previsões.

Permitindo que gerentes enviem previsões para seus subordinados diretos

Ao configurar as definições da sua previsão, você indica se os gerentes podem enviar previsões automaticamente para seus subordinados diretos quando enviarem suas previsões.

Previsões e calendários fiscais personalizados

Durante o uso de calendários fiscais, a definição do calendário fiscal personalizado da sua empresa é usada na geração de previsões e, portanto, os meses do período de previsão se alinham com os meses do calendário fiscal personalizado.

O administrador da empresa deve criar um registro de calendário fiscal personalizado para cada ano para o qual você deseja criar previsões no Oracle CRM On Demand. Se não tiver sido criado um número suficiente de calendários fiscais necessários para oferecer suporte à duração da previsão selecionada, isso impedirá a geração da série de previsões e a criação das previsões.

OBSERVAÇÃO: se a geração da previsão falhar em decorrência de calendários fiscais insuficientes, o contato principal (indicado no perfil da empresa) receberá uma notificação de e-mail do Suporte ao cliente. Depois que os registros do calendário fiscal para suportar a definição de previsão foram criados e a definição da previsão foi alterada, a previsão será gerada automaticamente à noite, embora não seja comum a geração de previsão noturna.

O procedimento a seguir descreve como configurar a definição de previsão.

Para configurar a definição de previsão

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique no link global Admin.
- 2 Na seção Gerenciamento de processo de negócios, clique no link Atribuição e regras de dados.
- 3 Na seção Previsão - Administração, clique em Previsão - Definição.
- 4 Na página Previsão - Definição, clique em Atualizar.
- 5 Na Etapa 1, Selecionar tipos de previsão, marque a caixa de seleção Ativo para cada tipo de previsão que você deseja gerar.

A sua empresa pode gerar previsões de receita de vendas baseadas nos produtos da oportunidade, na receita da oportunidade, na receita da conta e na receita do contato.

- 6 Na Etapa 2, Selecionar frequência da previsão:

- a No campo Previsão - Duração, selecione a duração da previsão.

OBSERVAÇÃO: as definições do calendário fiscal selecionadas para sua empresa determinam a duração de cada trimestre. A data inicial e a data final da duração da previsão serão calculadas de acordo com a data inicial do calendário fiscal e o tipo de calendário fiscal definidos no perfil da empresa. Para o tipo de calendário fiscal do Calendário fiscal personalizado, as datas inicial e final são baseadas no calendário fiscal, conforme definido pelo administrador de sua empresa.

- b No campo Previsão - Criar captura a cada, especifique com que frequência a captura da previsão deve ser criada.

Você pode selecionar previsões semanais ou mensais.

OBSERVAÇÃO: se você selecionar Mês, o tipo de calendário fiscal selecionado para a sua empresa determinará a duração de um mês.

- c No campo Previsão - Dia de captura, selecione o dia do mês ou da semana no qual a captura da previsão deve ser criada.

As previsões são geradas no início do dia selecionado (ou seja, um minuto depois da meia-noite) no fuso horário das instalações de hospedagem. Se sua previsão for mensal e o mês atual não contiver o dia selecionado para a geração da previsão, o Oracle CRM On Demand ajustará a captura para gerar uma previsão no último dia do mês. Por exemplo, se o dia da captura da previsão estiver definido como o 30º e o mês atual for fevereiro, o Oracle CRM On Demand ajustará a captura da previsão para gerá-la no 28º dia.

7 Na Etapa 3, Selecionar as funções de previsão:

- a Adicione as funções dos usuários que participarão da previsão na área Funções da previsão. Clique nas setas para mover funções da empresa para a lista Funções da previsão.
- b Para permitir previsões para usuários inativos, marque a caixa de seleção Permitir previsões para usuários inativos.
- c Para permitir que um gerente envie previsões automaticamente para seus subordinados diretos, marque a caixa de seleção Enviar automaticamente previsões para a equipe mediante envio pelo gerente.

8 Clique em Concluir.

- 9 Na página Previsão - Definição, verifique os detalhes da previsão revisando a frequência da captura da previsão, o dia da captura da previsão, as datas da próxima série de previsões e a lista de participantes da série de previsões.

CUIDADO: Após configurar sua definição de previsão, determinadas alterações nos registros do usuário ou nos calendários fiscais exigem que você atualize suas definições de previsão. Para obter mais informações, consulte [Atualizando a definição de previsão \(na página 1383\)](#).

Atualizando a definição de previsão

Você pode atualizar a definição de previsão da empresa para alterar a frequência da previsão, adicionar ou remover funções etc. Além disso, quando determinadas alterações forem feitas em registros de usuário, ou se o calendário fiscal for modificado, você deverá atualizar a definição de previsão para que ela incorpore as alterações.

Você deverá atualizar a definição de previsão quando alguma das seguintes alterações for feita:

- n O nome no campo Superior hierárquico no registro do usuário de um participante da previsão for alterado.

Nesse caso, você deverá atualizar a definição de previsão da seguinte forma:

- n Se a função atribuída ao novo gerente não estiver incluída na definição de previsão no momento, você deverá adicioná-la à definição de previsão.
- n Se a função atribuída ao novo gerente estiver incluída na definição de previsão no momento, você deverá atualizá-la para que a nova estrutura de relatórios se reflita em previsões futuras.

OBSERVAÇÃO: a hierarquia do participante da previsão deve incluir gerentes para todos, exceto para a pessoa no nível superior.

- n Os usuários que participarem da hierarquia de previsão forem desativados.

Quando um funcionário deixa a empresa, você deve alterar o status desse usuário para Inativo. Se o funcionário inativo era um gerente na hierarquia da previsão, os registros do usuário de todos os participantes da previsão subordinados a esse funcionário também deverão ser atualizados.

Nesse caso, você deverá atualizar a definição de previsão da seguinte forma:

- n Se a função atribuída ao novo gerente não estiver incluída na definição de previsão no momento, você deverá adicioná-la à definição de previsão.
- n Se a função atribuída ao novo gerente estiver incluída na definição de previsão no momento, você deverá atualizá-la para que a nova estrutura de relatórios se reflita em previsões futuras.

OBSERVAÇÃO: se sua definição de previsão permitir previsões para usuários inativos, então você não precisa atualizar a definição de previsão quando um participante da previsão ficar inativo.

- n Os usuários são adicionados a ou removidos das funções incluídas na definição de previsão.

Nesse caso, você só precisa atualizar a definição de previsão para que ela incorpore as alterações.

- n As alterações são feitas no calendário fiscal.

Nesse caso, você só precisa atualizar a definição de previsão para que ela incorpore as alterações.

OBSERVAÇÃO: você deve atualizar a definição de previsão quando for feita uma alteração no seu calendário fiscal, independente do tipo de calendário fiscal que sua empresa usa (padrão ou personalizado).

OBSERVAÇÃO: quando qualquer uma das alterações descritas aqui forem feitas no Oracle CRM On Demand, as previsões que foram geradas não refletirão as alterações até que a definição da previsão seja atualizada.

O procedimento a seguir descreve como atualizar a definição de previsão.

Para atualizar a definição de previsão

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique no link global Admin.
- 2 Na seção Gerenciamento de processo de negócios, clique no link Regras de dados e atribuição.
- 3 Na seção Previsão - Administração, clique em Previsão - Definição.
- 4 Na página Previsão - Definição, clique em Atualizar.
- 5 Na Etapa 1: Selecionar tipo de previsão. Se alguma alteração for necessária, faça as alterações.
- 6 Clique em Etapa 2: Selecionar frequência da previsão.
- 7 Se alguma alteração for necessária na Etapa 2: Selecionar frequência da previsão, faça as alterações.
- 8 Clique em Etapa 3: Selecionar as funções de previsão.
- 9 Se alguma alteração for necessária na Etapa 3: Selecionar as funções de previsão, faça as alterações.

10 Clique em Concluir.





A definição de previsão será atualizada automaticamente e um resumo da definição, inclusive a lista atualizada dos participantes da previsão, será exibido na página Previsão - Definição.

Configurando processos, categorias e instrutores de vendas

É possível criar uma metodologia de vendas personalizada que reflita os requisitos e a complexidade do seu ambiente de vendas e oriente seus representantes de vendas enquanto eles trabalham em negócios em diferentes estágios de vendas.

É possível ajustar as informações do estágio de vendas para refletir o processo de vendas da sua empresa ou as práticas de negócios. Quando os funcionários criam ou atualizam as oportunidades, eles selecionam um estágio de vendas que representa onde está a oportunidade no processo de vendas. Cada estágio de vendas está vinculado à uma porcentagem. Esta informação é usada com os relatórios e previsões, incluindo seu pipeline, receita esperada e cálculos de receita fechados.

Como parte da personalização dos valores de estágio de vendas, é possível:



-  Renomear os estágios de vendas
-  Adicionar ou excluir estágios de vendas
-  Alterar a sequência dos estágios de vendas
-  Alterar as porcentagens de probabilidade associadas aos estágios de vendas

Sobre os processos de vendas

Alguns ambientes de vendas requerem apenas um processo de vendas com um conjunto de estágios de vendas. Outros são mais complexos e precisam de diversos processos de vendas com estágios de vendas diferentes para cada processo. Por exemplo, representantes de vendas internos podem seguir um processo de vendas diferente daquele seguido pelos representantes comerciais.

Além disso, os representantes de vendas podem precisar seguir diferentes processos de vendas para tipos diferentes de oportunidades. Por exemplo, quando os seus representantes de vendas estão vendendo uma peça de equipamento, eles precisam seguir um processo de vendas maior, com diversos estágios. Mas quando estão vendendo um contrato de serviço, o processo pode ser mais curto e ter menos estágios de vendas.

Para refinar ainda mais sua metodologia de vendas, você pode definir uma série de estágios de vendas como processos de vendas e vincula cada processo a um destes:

-  Oportunidade - Tipo
-  Função do usuário

Isso permite que você personalize o processo de vendas (e os estágios de vendas com cada processo) para diferentes tipos de oportunidades ou funções de usuário.

Exemplo: seu representante de vendas cria uma nova oportunidade. Ao inserir informações sobre a oportunidade, ela seleciona Serviços nas opções de Oportunidade - Tipo. Isso faz com que o aplicativo exiba o processo de vendas apropriado para o tipo de oportunidade.

OBSERVAÇÃO: o processo de vendas com base no tipo de oportunidade substitui o processo de vendas padrão em uma função do usuário. Em outras palavras, quando um funcionário cria uma oportunidade, seu processo de vendas padrão de função é atribuído à oportunidade. Se o usuário seleciona um tipo de

oportunidade que possui um processo de vendas atribuído, o processo de vendas para a oportunidade é então guiado com base no tipo de oportunidade selecionada.

Sobre categorias de estágios de vendas

Também é possível configurar categorias de estágios de vendas, como Estágio 1, 2 ou 3, as quais podem ser vinculadas a estágios de vendas específicos em diferentes processos de vendas. Quando você precisa consolidar informações de diferentes processos, é possível executar relatórios em diferentes categorias de estágios de vendas, fornecendo uma visão precisa de seu pipeline em todos os tipos ou funções de oportunidade.

Sobre o instrutor do processo de vendas

Também é possível usar o instrutor do processo de vendas para orientar a sua equipe a concluir as informações necessárias com precisão em cada estágio de vendas. O instrutor do processo de vendas fornece etapas específicas que os funcionários devem seguir e informações úteis, como documentos, modelos e informações competitivas. Você também pode reforçar a coleta de informações com base no progresso das oportunidades ao longo do ciclo de vendas. Além disso, quando um registro de oportunidades é salvo, é possível especificar que determinadas tarefas são criadas automaticamente, o que é exibido na lista de tarefa de seu funcionário.

Como parte do instrutor do processo de vendas, você pode:

- Adicionar informações para cada estágio de vendas que os funcionários acessam por meio do botão Instrutor
- Configurar requisitos para cada estágio de vendas, como os campos que devem ser preenchidos. Isso funciona como pré-requisitos antes de salvar a oportunidade em um novo estágio.
- Configurar tarefas automatizadas que são geradas quando os funcionários salvam suas oportunidades com estágios de vendas diferentes

Se você alterar os nomes do Estágio de vendas depois da implantação do sistema, todos os registros anteriores manterão seu Estágio de vendas até que você os atualize manualmente.

OBSERVAÇÃO: para alterar os valores lista de opções padrão para o campo % de probabilidade, você precisa editar esse campo na página Configuração de campos de oportunidade (consulte [Alterando valores da lista de opções](#) (na página 1144))

Quando configurar sua metodologia de vendas, siga este processo geral:

- 1 Configure as categorias de estágios de vendas (se tiver mais de um processo de vendas.)
- 2 Configure o processo de vendas (ou os processos).
- 3 Configure os estágios para cada processo de vendas.
- 4 Configure o recurso de instrutor para os estágios de vendas.

Antes de começar:

- Para executar este procedimento, sua função deve incluir o privilégio Definição do estágio de vendas.

- n** Se você deseja atribuir um processo de vendas com base no campo Oportunidade - Tipo, verifique se os valores da lista de opções são os que você deseja usar. Os valores padrão de Oportunidade - Tipo são Renovação e Novo negócio. Para obter instruções sobre a personalização de valores da lista de opções, consulte [Alterando valores da lista de opções](#) (na página 1144)

Além disso, verifique se o campo Tipo de oportunidade é exibido na apresentação da página para cada função que você deseja usar com ele. Para obter instruções, consulte [Personalizando layouts de página estática](#) (consulte "Personalizando apresentações de página estáticas" na página 1148)

Para configurar uma categoria do estágio de vendas (opcional)

- 1** No canto superior direito de qualquer página, clique no link global Admin.
- 2** Na seção Gerenciamento de processo de negócios, clique no link Regras de dados e atribuição.
- 3** Na seção Metodologia de vendas, clique no link Categorias de vendas.
- 4** Na lista Idioma de tradução, selecione o idioma principal de sua empresa.
- 5** Na página Categorias de estágios de vendas, clique em Novo para criar uma nova categoria do estágio de vendas ou selecione Editar no menu de nível do registro da categoria de estágio de vendas que você deseja editar.
- 6** Na página Editar categorias de estágios de vendas ou na página Nova categoria do estágio de vendas, complete as informações solicitadas.

Campo	Descrição
Categoria do estágio	O nome da categoria do estágio de vendas.
Ordem	A sequência das categorias de estágios de vendas à medida que elas aparecem no Oracle CRM On Demand Answers.
Para tradução	<p>(Opcional) Para indicar que um nome atualizado (que não é novo) precisa ser traduzido para outros idiomas ativados pela sua empresa, marque a caixa de seleção Para tradução.</p> <p>Quando você adiciona um novo nome da categoria do estágio de vendas, a caixa de seleção Para tradução é somente leitura. Os novos nomes que você adiciona são exibidos automaticamente (sem parênteses e em preto) nos outros idiomas ativados.</p> <p>Se você marcar a caixa de seleção Para tradução quando atualizar o nome da categoria do estágio de vendas, o nome atualizado será exibido nas listas de escolha para os outros idiomas ativos (em azul e entre parênteses) até que você insira manualmente as versões traduzidas. O texto em azul ajuda você a rastrear os termos que devem ser traduzidos.</p> <p>Se você não marcar a caixa de seleção Para tradução, o nome atualizado não é exibido em outros idiomas e os outros idiomas não são afetados pelas</p>

Campo	Descrição
	alterações que você faz nesta página.

- 7 Salve o registro.
- 8 Para inserir manualmente o equivalente traduzido da nova categoria do estágio de vendas:
 - a Na lista Idioma de tradução, selecione o idioma.
 - b Clique no link Editar da categoria do estágio de vendas.
 - c Insira o equivalente traduzido no campo Categoria de estágio e clique em Salvar.

Para configurar um processo de vendas

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique no link global Admin.
- 2 Na seção Gerenciamento de processo de negócios, clique no link Regras de dados e atribuição.
- 3 Na seção Metodologia de vendas, clique no link Processos de vendas.
- 4 Na lista Idioma de tradução, selecione o idioma principal de sua empresa.
- 5 Na página Lista de processos de vendas, clique em Novo para criar um novo processo de vendas ou selecione Editar no menu de nível do registro do processo de vendas que você deseja editar.
- 6 Na Página de edição de processo de vendas, complete as informações solicitadas.

Campo	Descrição
Processo de vendas padrão	Processo de vendas padrão da empresa. Se nenhum outro processo de vendas estiver atribuído ao seu papel de usuário ou para o tipo de oportunidade para o registro, esse processo de vendas é usado.
Para tradução	(Opcional) Para indicar que um nome atualizado (que não é novo) precisa ser traduzido para outros idiomas ativados pela sua

Campo	Descrição
	empresa, marque a caixa de seleção Para tradução.

7 Clique em Salvar.

8 Para vincular o processo de vendas a um valor de campo Tipo de oportunidade:

- a** Na página Lista de processos de vendas, clique no Nome do processo de vendas que você deseja vincular.
- b** Na barra de título Oportunidade associadas - Tipo, clique em Adicionar.
- c** Selecione o tipo de oportunidade e clique em Salvar.

OBSERVAÇÃO: é possível vincular apenas um processo de vendas a cada tipo de oportunidade. Depois disso, o valor do tipo de oportunidade é removido da lista de opções para seleção com outros processos de vendas. Isso evita que você vincule mais de um processo de vendas a outro tipo de oportunidade.

Quando os funcionários possuem registros com o campo Tipo de oportunidade correspondente ao valor selecionado por você, eles veem os estágios de vendas para este processo de vendas.

9 Para inserir manualmente o equivalente traduzido do novo processo de vendas:

- a** Volte para a página Lista de processos de vendas.
- b** Na lista Idioma de tradução, selecione o idioma.
- c** Clique no link Editar do processo de vendas.
- d** Insira o equivalente traduzido no campo Processo de vendas e clique em Salvar.

10 Para selecionar o processo de vendas a ser usado como padrão:

- a** Na página Lista de processos de vendas, clique no link Nome do processo de vendas que você deseja definir como padrão.
- b** Clique em Editar.
- c** Marque a caixa de seleção Processo de vendas padrão.
- d** Salve o registro.

OBSERVAÇÃO: esse processo de vendas é exibido para registros ou funções que não possuem outros processos de vendas vinculados.

Para configurar os estágios de vendas para um processo de vendas

1 No canto superior direito de qualquer página, clique no link global Admin.

- 2 Na seção Gerenciamento de processo de negócios, clique no link Regras de dados e atribuição.
- 3 Na seção Metodologia de vendas, clique no link Processos de vendas.
- 4 Na página Lista de processos de vendas, clique no link Nome do processo de vendas.
- 5 Para configurar um estágio de vendas:
 - a Na barra de título Estágio de vendas, clique em Novo para criar um novo estágio de vendas ou selecione Editar no menu de nível do registro do estágio de vendas que você deseja editar.
 - b Na página Edição de estágio de vendas, complete as informações solicitadas.

Campo	Descrição
Probabilidade padrão	<p>A porcentagem que reflete a confiança de que o negócio será fechado com a receita especificada na data de fechamento especificada. Por padrão, a probabilidade é ajustada automaticamente com base no estágio de vendas da oportunidade. Os usuários podem substituir manualmente este valor.</p> <p>Importante: não configure nenhum outro Estágio de vendas com probabilidades iguais a 0% ou 100 %, exceto Fechada/perdida e Fechada/ganha. A alteração de listas de opções que são usadas internamente pelo aplicativo Oracle CRM On Demand podem ter um impacto adverso na funcionalidade padrão.</p>
Ordem	A sequência dos Estágios de vendas conforme são exibidos na lista de opções. Se você adicionar um Estágio de vendas, precisará alterar o valor de ordem para todos os Estágios de vendas. Dessa maneira, você pode se certificar que a lista suspensa Estágio de vendas nas páginas Oportunidade possuem as informações na ordem correta.
Para tradução	(Opcional) Para indicar que um nome atualizado (que não é novo) precisa ser traduzido para outros idiomas ativados pela sua empresa, marque a caixa de seleção Para tradução.
Categoria do estágio	O nome da categoria do estágio de vendas em que esse estágio se encaixa.

- 6 Salve o registro.
- 7 Para inserir o equivalente traduzido do novo estágio de vendas:
 - a Na Página de detalhe do processo de vendas, na seção Estágio de vendas, clique em Exibir lista completa.
 - b Na página Estágio de vendas, no campo Idioma de tradução, selecione o idioma.
 - c Clique no link Editar do estágio de vendas.
 - d Insira o equivalente traduzido no campo Nome de estágio de vendas e clique em Salvar.
- 8 Salve o registro.

Para configurar o recurso instrutor para os estágios de vendas

- 1** No canto superior direito de qualquer página, clique no link global Admin.
- 2** Na seção Gerenciamento de processo de negócios, clique no link Regras de dados e atribuição.
- 3** Na seção Metodologia de vendas, clique no link Processos de vendas.
- 4** Na lista Idioma de tradução, selecione o idioma principal de sua empresa.
Se você não selecionar o idioma principal de sua empresa, a caixa de seleção Para tradução não será exibida e o aplicativo não indicará as condições não traduzidas adicionadas aqui.
- 5** Na página Lista de estágio de vendas, clique no link estágio de vendas (na coluna Estágio de vendas) para a qual deseja configurar as informações de instrutor.
- 6** Para tornar um campo obrigatório neste estágio de vendas:
 - a** Na barra de título Campos obrigatórios adicionais, clique em Novo.
 - b** Na página Editar campos obrigatórios adicionais, selecione o campo na lista.
 - c** Revise as dicas para inserir valores padrão que são exibidos na tela e então insira o valor que você deseja ter como padrão (opcional).
Quando você insere um valor padrão, o valor padrão é inserido no registro apenas se o campo estiver em branco. Por exemplo, se o registro já possuir um valor de receita, especificar um valor padrão para a receita não fará com que o valor da receita salvo no registro seja substituído.
 - d** Salve o registro.
- 7** Para adicionar guias para o estágio de vendas para que os seus funcionários revise, como objetivos e marcos a serem atingidos neste estágio.
 - a** Na barra de título Etapas do instrutor do processo, clique em Novo.
 - b** Na página Edição de etapa do instrutor do processo, insira um número para indicar a sequência das informações a serem exibidas.
Quando os funcionários clicam no botão Instrutor de seus registros de oportunidade, eles podem visualizar as 10 primeiras subetapas. Se você adicionar mais de 10, os funcionários podem ver a lista completa clicando no link Exibir lista completa.
 - c** Para marcar a informação para tradução, marque a caixa de seleção Para tradução.
 - d** Salve o registro.
Quando os funcionários clicam no botão Instrutor de seus registros de oportunidade para um registro de oportunidade com esse estágio de vendas, estas informações são exibidas em suas páginas Instrutor do processo de vendas.
- 8** Para inserir um anexo ou uma URL para que os funcionários acessem os recursos apropriados para o estágio de vendas.

a Na barra de título Recursos úteis, clique em Adicionar anexo ou Adicionar URL.

b Na página Edição de anexo ou Edição de URL, insira as informações.

c Salve o registro.

Quando os funcionários clicam no botão Instrutor de seus registros de oportunidade, a lista de anexos ou URLs vinculados a esse estágio de vendas é exibido em suas páginas Instrutor do processo de vendas.

9 Para definir as tarefas que são criadas automaticamente quando os funcionários atualizam o estágio de vendas:

a Na barra de título Tarefas automatizadas, clique em Novo.

b Na página Edição de tarefas automatizadas, insira as informações.

As informações configuradas aqui servem como um modelo para cada tarefa. A nova tarefa criada está vinculada a essa oportunidade, por isso é exibida na página Oportunidade - Detalhe e nas listas de atividade apropriadas.

OBSERVAÇÃO: Você deve inserir um número no campo Prazo para indicar quantos dias depois da criação da tarefa ela vence. Por exemplo, se a tarefa for criada no dia 6 de dezembro e você inseriu 10 como Prazo, a tarefa é exibida na lista de tarefa do funcionário com vencimento para o dia 16 de dezembro.

Para Proprietário, o seguinte comportamento se aplica:

n A tarefa é criada para cada usuário que possui a função selecionada.

n Se nenhum usuário atender à função da equipe da conta, a tarefa será atribuída ao proprietário da oportunidade.

c Salve o registro.

Personalizando a lista do setor da sua empresa

Setor é um campo de lista de opções em registros de conta. Ele é usado para controlar o tipo de negócio da conta. Você pode adicionar e remover setores ou alterar o nome de exibição dos setores na lista. Isso permite que você ajuste a lista de opções de setor para corresponder à nomenclatura familiar à sua empresa.

OBSERVAÇÃO: o número de setores que você pode adicionar à lista não é limitado.

Para personalizar a lista de setor da sua empresa

1 No canto superior direito de qualquer página, clique no link global Admin.

2 Na seção Gerenciamento de processo de negócios, clique no link Atribuição e regras de dados.

3 Na seção Definição do setor, clique no link Definição do setor.

4 Na lista suspensa Idioma de tradução, selecione o idioma principal de sua empresa.

Se você não selecionar o idioma principal de sua empresa, a caixa de seleção Para tradução não será exibida e o aplicativo não indicará as condições não traduzidas adicionadas aqui.

- 5 Na página Edição de setor, preencha as informações.

OBSERVAÇÃO: o Código SIC do setor é um dos campos da página Edição de setor. O sistema Standard Industrial Classification (SIC) é uma série de códigos numéricos que classificam todos os negócios pelo tipo de produtos ou serviços que eles disponibilizam. Negócios envolvidos na mesma atividade, qualquer que seja o tamanho ou o tipo de propriedade deles, têm o mesmo código SIC atribuído. Os códigos SIC foram desenvolvidos para facilitar a coleta, tabulação e análise de dados e para promover a comparabilidade em análises estatísticas.

- 6 Para inserir manualmente o equivalente traduzido do novo setor:
- a Na lista suspensa Idioma de tradução, selecione o idioma.
 - b Insira o equivalente traduzido no campo Nome de exibição e clique em Salvar.
- 7 Salve o registro.

Ferramentas de gerenciamento de dados

Na seção Ferramentas de gerenciamento de dados da Administração - Página inicial, é possível realizar as seguintes tarefas:

- n Importar e exportar os dados da sua empresa. Para obter mais informações, consulte [Ferramentas de importação e exportação](#) (na página 1393).
- n Exibir solicitações de exclusão de lote. Para obter mais informações, consulte [Página Fila de exclusão de lote](#) (na página 1591).
- n Exibir solicitações do livro de atribuição de lote. Para obter mais informações, consulte [Página Fila do livro de atribuição de lote](#) (na página 1592).
- n Criar e administrar as filas de evento de integração. Para obter mais informações, consulte [Sobre eventos de integração](#) (na página 1593).

Ferramentas de importação e exportação

Vários utilitários estão disponíveis na página Ferramentas de importação e exportação, que ampliam os recursos de importação e exportação no Oracle CRM On Demand:

- n **Assistente de importação** Para obter mais informações, consulte [Assistente de importação](#) (na página 1574).
- n **Oracle Data Loader On Demand.** Para obter mais informações, consulte [Utilitário cliente do Oracle Data Loader On Demand](#) (consulte "[Utilitário cliente Oracle Data Loader On Demand](#)" na página 1584).
- n **Oracle Migration Tool On Demand.** Para obter mais informações, consulte [Utilitário Cliente do Oracle Migration Tool On Demand](#) (consulte "[Utilitário cliente Oracle Migration Tool On Demand](#)" na página 1590).

Oracle Web Services. Para obter mais informações, consulte [Integração dos serviços Web](#) (na página 1585).

Para obter mais informações sobre como escolher um método de importação apropriado, consulte 1089184.1 (ID do artigo) em My Oracle Support.

O processo de importação consiste das seguintes etapas:

- [Preparando a importação de dados](#) (na página 1438)
- [Importando os seus dados](#) (na página 1575)
- [Revisando os resultados de importação](#) (na página 1580)

Também é possível exportar dados do Oracle CRM On Demand para arquivos CSV. Para obter informações sobre exportação, clique em um dos tópicos:

- [Exportando os dados](#) (na página 1581)
- [Revisando resultados da exportação](#) (na página 1584)

Antes de começar:

- Para importar dados, sua função deve incluir o privilégio de Administração de importação ou de Importação de marketing. O privilégio de Administração de importação permite que você importe todos os tipos de registro, enquanto o privilégio de Importação de marketing permite que você importe somente contas, contatos e leads.
- Se um usuário quiser importar até 2.000 contatos, você deve ativar o privilégio de Importação pessoal para a função do usuário. O privilégio de Importação pessoal permite maior controle sobre as importações de dados de um usuário. Para obter mais informações, consulte [Adicionando funções](#) (na página 1274).
- Revise toda esta seção e as lições do tutorial sobre importação de dados, que fornecem informações adicionais para a execução de importações (práticas recomendáveis).

CUIDADO: não é possível desfazer a importação de registros nem executar uma exclusão de registros em massa. Portanto, utilize o procedimento de importação com um arquivo de cinco a dez registros para evitar a limpeza de dados posteriormente. Se a sua empresa estiver importando um grande número de registros, participe de uma sessão de treinamento sobre importação de dados ou entre em contato com o atendimento ao cliente. Para obter informações sobre esses recursos, clique no link [Treinamento e suporte](#) na parte superior de cada página no Oracle CRM On Demand.

- Para exportar dados, sua função deve incluir o privilégio Administração de exportação.

É possível importar dados de arquivos de valores separados por vírgula (CSV) para criar automaticamente registros no Oracle CRM On Demand. Cada arquivo CSV deve ser menor que 20 MB. Para reduzir o tamanho do arquivo, divida os registros em diversos arquivos ou reduza os dados excluindo colunas que você não deseja importar. É possível exibir um arquivo CSV de amostra no Oracle Data Loader On Demand Guide.

Esta tabela descreve que tipos de registros é possível criar importando-se dados e quantos registros você pode importar sempre que executa o processo de importação.

Tipo de registro	Limite de registros para cada importação
Conta	30000
Equipe da conta	50000

Tipo de registro	Limite de registros para cada importação
Compromisso	30000
Contato do compromisso	50000
Usuário do compromisso	50000
Ativo	80000
Contato (Admin.)	30000
Equipe do contato	50000
Campanha	50000
Campanha - Destinatário	50000
Registros de negócio	30000
Lead	30000
Observação	50000
Oportunidade	30000
Oportunidade - Produto	80000
Produto	80000
Categoria do produto	30000
Propriedade	30000
Solução	50000
Solicitação de serviço	30000
Tarefa	30000
Tarefa - Contato	50000
Usuário da tarefa	50000
Usuário	500
Contato de veículo	50000

Dependendo das soluções setoriais implementadas que você possui, os seguintes registros podem estar disponíveis para importação:


Tipo de registro	Limite de registros para cada importação
Alocação	30000
Aplicativo	30000

Tipo de registro	Limite de registros para cada importação
Plano de negócios	30000
Demanda	30000
Função do contato	50000
Licença do estado do contato	30000
Cobertura	30000
Objetos personalizados	30000
Dano	30000
Concessionária	80000
Registro de negócio	30000
Conta financeira	30000
Titular da conta financeira	30000
Investimento da conta financeira	30000
Plano financeiro	30000
Produto financeiro	30000
Transação financeira	30000
Relatório de auditoria de estoque	30000
Período de estoque	30000
Parte envolvida	30000
Propriedade do seguro	30000
Solicitação MDF	30000
Plano de envio de mensagens	30000
Item do plano de envio de mensagens	30000
Relação do item do plano de mensagem	30000
Resposta à mensagem	30000
Objetivo	30000
Parceiro	30000
Conta do plano	30000

Tipo de registro	Limite de registros para cada importação
Contato do plano	30000
Oportunidade do plano	30000
Apólice	30000
Titular da apólice	30000
Carteira	30000
Lista de preços	30000
Item de linha da tabela de preços	30000
Termo de isenção de responsabilidade sobre amostra	30000
Estoque de amostra	30000
Lote de amostra	30000
Transação de amostra	30000
Assinatura	30000
Produto com preço especial	30000
Solicitação de preços especiais	30000
Item da transação	30000
Veículo	80000

Sobre países e mapeamento de endereços

A tabela a seguir mostra:

 Valores da lista de opções para o campo País em Oracle CRM On Demand

Os valores da lista de opções para o campo País em Oracle CRM On Demand não podem ser editados. Para capturar todos os dados durante a importação dos seus arquivos, verifique se seus países correspondem exatamente aos nomes permitidos, inclusive quanto à pontuação e à capitalização. Caso contrário, as informações não serão importadas.

OBSERVAÇÃO: como os valores da lista de opções País têm um limite de 30 caracteres, alguns nomes que excedem esse limite são truncados na lista de opções.

Mapeamentos para endereços por país

Ao importar seus dados, você precisa configurar colunas para cada um dos nove campos de endereço que o Oracle CRM On Demand usa. A tabela a seguir mostra como você deve mapear os campos de endereço de cada país para os campos apropriados no Oracle CRM On Demand. O mapeamento correto garante que você capturará todos os dados nos arquivos dentro dos campos corretos no aplicativo.

País (valores não editáveis)	Nº de campos	Endereço 1	Address2	Address3	Cidade	Condado	EUA - Estado	Código postal	Província	Código de classificação de caixa postal
EUA	8	Número/rua	Endereço 2	Endereço 3	Cidade	Condado	EUA - Estado	Código postal		
Afganistão	6	Endereço 1	Endereço 2		Cidade			Código postal	Província	
Albânia	6	Endereço 1	Endereço 2		Cidade			Código postal	Província	
Argélia	5	Número/rua	Endereço 2		Cidade			Código postal		
Samoa Americana	6	Endereço 1	Endereço 2		Cidade			Código postal	Província	
Andorra	5	Número/rua	Endereço 2		Cidade			Código postal		
Angola	4	Rua/número	Endereço 2		Cidade					
Anguila	6	Endereço 1	Endereço 2		Cidade			Código postal	Província	
Antígua e Barbuda	4				Cidade				Ilha	Caixa postal
Argentina	5	Número/rua	Endereço 2		Cidade			Código postal	Província	
Armênia	5	Rua/número	Endereço 2		Cidade			Código postal		
Aruba	5	Número/rua	Endereço 2	Floor	Cidade					
Ilha de Ascensão	5	Endereço 1	Endereço 2		Cidade			Código postal	Província	
Austrália	6	Número/rua	Endereço 2		Cidade			Código postal	Estado	

País (valores não editáveis)	Nº de campos	Endereço 1	Address2	Address3	Cidade	Condomínio	EUA - Estado	Código postal	Província	Código de classificação caixa postal
Áustria	5	Rua/ Número	Endereço 2		Cidade			Código postal		
Azerbaijão	5	Rua/ número	Endereço 2		Cidade			Código postal		
Bahamas	6	Endereço 1	Endereço 2		Cidade			Código da ilha	Ilha	
Bahrein	5	Número/ rua	Endereço 2		Cidade			Código postal		
Bangladesh	5	Rua/ número	Endereço 2		Cidade			Código postal		
Barbados	6	Endereço 1	Endereço 2		Cidade			Código postal	Província	
Bielorrússia	6	Rua/ número	Endereço 2		Cidade			Código postal		Código de classificação
Bélgica	6	Rua/ número	Endereço 2		Cidade			Código postal		Código de classificação
Belize	5	Número/ rua	Endereço 2	Floor	Cidade					
Benin	4				Cidade			Caixa postal		Código de classificação
Bermudas	5	Rua/número	Endereço 2		Cidade			Código postal		
Butão	6	Endereço 1	Endereço 2		Cidade			Código postal	Província	
Bolívia	4	Rua/ número	Endereço 2		Cidade					
Bósnia e Herzegovina	5	Rua/ número	Endereço 2		Cidade			Código postal		
Botsuana	3				Cidade					Caixa postal
Ilha Bouvet	6	Endereço 1	Endereço 2		Cidade			Código postal	Província	
Brasil	7	Rua/ número	Endereço 2	Floor	Cidade			Código postal	Província	

País (valores não editáveis)	Nº de campos	Endereço 1	Address2	Address3	Cidade	Condomínio	EUA - Estado	Código postal	Província	Código de classificação de caixa postal
Território Britânico do Oceano Índico	6	Endereço 1	Endereço 2		Cidade			Código postal	Província	
Brunei Darussalam	5	Número/rua	Endereço 2		Cidade			Código postal		
Bulgária	5	Rua/número	Endereço 2		Cidade			Código postal		
Burkina Faso	4				Cidade			Caixa postal		Código de classificação
Burundi	3				Cidade					Caixa postal
Camboja	6	Endereço 1	Endereço 2		Cidade			Código postal	Província	
Camarões	3				Cidade					Caixa postal
Canadá	6	Número/rua	Endereço 2		Cidade			Código postal	Província	
Cabo Verde	4	Rua/número	Endereço 2		Cidade					
Ilhas Cayman	6	Endereço 1	Endereço 2		Cidade			Código postal	Província	
República Centro-Africana	3				Cidade					Caixa postal
Chade	3				Cidade					Caixa postal
Ilhas do Canal	5	Endereço 1	Endereço 2		Cidade			Código postal	Província	
Chile	6	Rua/número	Endereço 2	Floor	Cidade			Código postal	Província	
China	5	Número/rua	Endereço 2		Cidade			Código postal		
Ilha Christmas	6	Endereço 1	Endereço 2		Cidade			Código postal	Província	
Ilhas Cocos (Keeling)	6	Endereço 1	Endereço 2		Cidade			Código postal	Província	

País (valores não editáveis)	Nº de campos	Endereço 1	Address2	Address3	Cidade	Condomínio	EUA - Estado	Código postal	Província	Código de classificação caixa postal
Colômbia	7	Rua/número	Endereço 2	Floor	Cidade				Província	Código de classificação
Comores	3				Cidade					Caixa postal
Congo	3	Rua/número			Cidade					
República Democrática do Congo	4				Cidade			Caixa postal		Código de classificação
Ilhas Cook	6	Endereço 1	Endereço 2		Cidade			Código postal	Província	
Costa Rica	6	Rua/número	Endereço 2	Floor	Cidade			Código postal		
Croácia	4	Rua/número	Endereço 2		Cidade			Código postal		
Cuba	4	Rua/número			Cidade			Código Postal		
Curaçao	5	Endereço 1	Endereço 2		Cidade			Código postal	Província	
Chipre	5	Número/rua	Endereço 2		Cidade			Código postal		
República Tcheca	6	Rua/número	Endereço 2		Cidade			Código postal		Código de classificação
Dinamarca	6	Rua/número	Endereço 2		Cidade			Código postal		Código de classificação
Djibuti	3				Cidade					Caixa postal
Dominica	6	Endereço 1	Endereço 2		Cidade			Código postal	Província	
República Dominicana	5	Número/rua	Endereço 2		Cidade			Código postal		
Timor Leste	5	Rua/número	Endereço 2		Cidade			Código postal		
Equador	5	Endereço 1		Floor	Cidade			Código postal	Província	

País (valores não editáveis)	Nº de campos	Endereço 1	Address2	Address3	Cidade	Condomínio	EUA - Estado	Código postal	Província	Código de classificação de caixa postal
Egito	6	Endereço 1		Distrito	Cidade			Código postal	Província	
El Salvador	5	Rua/número			Cidade			Código postal	Província	
Guiné Equatorial	3				Cidade					Caixa postal
Eritreia	3	Rua/número			Cidade					
Estônia	5	Rua/número	Endereço 2		Cidade			Código postal		
Etiópia	3				Cidade					Caixa postal
Ilhas Falkland (Malvinas)	3	Rua/número			Cidade					
Ilhas Faroe	6	Endereço 1	Endereço 2		Cidade			Código postal	Província	
Fiji	5	Número/rua	Endereço 2	Floor	Cidade					
Finlândia	6	Rua/número	Endereço 2		Cidade			Código postal		Código de classificação
França	5	Número/rua	Endereço 2		Cidade			Código postal		
Guiana Francesa	5	Número/rua	Endereço 2		Cidade			Código postal		
Polinésia Francesa	5	Número/rua	Endereço 2		Cidade			Código postal		
Territórios Franceses do Sul	5	Número/rua	Endereço 2		Cidade			Código postal		
Gabão	3				Cidade					Caixa postal
Gâmbia	3	Rua/número			Cidade					
Geórgia	5	Número/rua	Endereço 2		Cidade			Código postal		
Alemanha	5	Rua/	Endereço		Cidade			Código		

País (valores não editáveis)	Nº de campos	Endereço 1	Address2	Address3	Cidade	Condomínio	EUA - Estado	Código postal	Província	Código de classificação de caixa postal
		número	2		de			postal		
Gana	3				Cidade					Caixa postal
Gibraltar	3	Rua/número			Cidade					
Grécia	5	Rua/número	Endereço 2		Cidade			Código postal		
Groenlândia	5	Rua/número	Endereço 2		Cidade			Código postal		
Granada	6	Endereço 1	Endereço 2		Cidade			Código postal	Província	
Guadalupe	6	Endereço 1	Endereço 2		Cidade			Código postal	Província	
Guam	6	Endereço 1	Endereço 2		Cidade			Código postal	Província	
Guatemala	4	Rua/número			Cidade			Código Postal		
Guiné	3				Cidade					Caixa postal
Guiné-Bissau	4	Rua/número			Cidade			Código Postal		
Guiana	6	Endereço 1	Endereço 2		Cidade			Código postal	Província	
Haiti	6	Rua/número	Endereço 2		Cidade			Código postal		Código de classificação
Ilhas Heard e McDonald	6	Endereço 1	Endereço 2		Cidade			Código postal	Província	
Santa Sé (Cidade do Vaticano)	6	Rua/número	Endereço 2		Cidade			Código postal		Código de classificação
Honduras	7	Rua/número	Endereço 2	Floor	Cidade			Código postal	Província	
Hong Kong	7	Número/rua	Endereço 2	Distrito	Cidade				Parte do território	Endereço
Hungria	5	Rua/número	Endereço 2		Cidade			Código postal		

País (valores não editáveis)	Nº de campos	Endereço 1	Address2	Address3	Cidade	Condado	EUA - Estado	Código postal	Província	Código de classificação caixa postal
Islândia	5	Rua/número	Endereço 2		Cidade			Código postal		
Índia	5	Número/rua	Endereço 2		Cidade			Código postal		
Indonésia	5	Rua/número	Endereço 2		Cidade			Código postal		
República Islâmica do Irã	5	Número/rua	Endereço 2		Cidade			Código postal		
Iraque	6	Endereço 1	Endereço 2		Cidade			Código postal	Província	
Irlanda	6	Número/rua	Endereço 2	Endereço 3	Cidade					Condado
Israel	5	Número/rua	Endereço 2		Cidade			Código postal		
Itália	6	Rua/número	Endereço 2		Cidade			Código postal	Província	
Costa do Marfim	4				Cidade			Caixa postal		Código de classificação
Jamaica	6	Número/rua	Endereço 2		Cidade				Comunidade	Código de classificação
Japão	6	Chome	Ku		Chi/Gun			Código postal	Prefeitura	
Jordânia	5	Número/rua	Endereço 2		Cidade			Código postal		
Cazaquistão	4	Endereço 1			Cidade			Código postal		
Quênia	4				Cidade			Código postal		Caixa postal
Kiribati	4	Endereço 1			Cidade				Ilha	
Coreia	6	Endereço 1	Endereço 2		Cidade			Código postal	Província	
Kosovo	6	Rua/número	Endereço 2	Distrito	Cidade			Código postal		

País (valores não editáveis)	Nº de campos	Endereço 1	Address2	Address3	Cidade	Condado	EUA - Estado	Código postal	Província	Código de classificação de caixa postal
República Democrática da Coreia	6	Endereço 1	Endereço 2		Cidade			Código postal	Província	
Kuait	5	Rua/número	Endereço 2		Cidade			Código postal		
Quirguistão	6	Rua/número	Endereço 2		Cidade			Código postal		Código de classificação
Laos	5	Rua/número	2		Cidade			Código postal	Província	
Letônia	5	Rua/número			Cidade			Código postal		Código de classificação
Libano	6	Endereço 1	Endereço 2		Cidade			Código postal	Província	
Lesoto	3				Cidade					Caixa postal
Libéria	6	Rua/número	Endereço 2		Cidade			Código postal		Código de classificação
Jamahiriya Árabe da Líbia	6	Endereço 1	Endereço 2		Cidade			Código postal	Província	
Liechtenstein	5	Rua/número	Endereço 2		Cidade			Código postal		
Lituânia	4	Rua/número			Cidade			Código postal		
Luxemburgo	5	Número/rua	Endereço 2		Cidade			Código postal		
Macau	6	Endereço 1	Endereço 2		Cidade			Código postal	Província	
Macedônia, Ex-Iugoslávia	6	Rua/número	Endereço 2		Cidade			Código postal		Código de classificação
Madagascar	5	Rua/número	Endereço 2		Cidade			Código postal		
Maláui	3				Cidade					Caixa postal
Malásia	5	Número/rua	Endereço 2		Cidade			Código postal		

País (valores não editáveis)	Nº de campos	Endereço 1	Address2	Address3	Cidade	Condomínio	EUA - Estado	Código postal	Província	Código de classificação caixa postal
Maldivas	5	Número/rua	Endereço 2		Cidade			Código postal		
Mali	5	Número/rua	Endereço 2	Floor	Cidade					
Malta	6	Número/rua	Endereço 2		Cidade			Código postal	Ilha	
Ilhas Marshall	6	Número/rua	Endereço 2		Cidade			Código postal	Estado	
Martinica	5	Número/rua	Endereço 2		Cidade			Código postal		
Mauritânia	3				Cidade					Caixa postal
Ilhas Maurício	3	Rua/número			Cidade					
Mayotte	5	Número/rua	Endereço 2		Cidade			Código postal		
México	8	Rua/número	Endereço 2	Floor	Cidade			Código postal	Estado	Colônia/s
Estados Federados da Micronésia	6	Endereço 1	Endereço 2		Cidade			Código postal	Província	
República da Moldova	5	Rua/número	Endereço 2		Cidade			Código postal		
Mônaco	5	Número/rua	Endereço 2		Cidade			Código postal		
Mongólia	5	Rua/número	Endereço 2		Cidade			Código postal		
Montenegro	5	Endereço 1	Address2		Cidade			Código postal	Província	
Montserrat	6	Endereço 1	Endereço 2		Cidade			Código postal	Província	
Marrocos	5	Número/rua	Endereço 2		Cidade			Código postal		
Moçambique	4	Rua/número			Cidade			Código postal		

País (valores não editáveis)	Nº de campos	Endereço 1	Address2	Address3	Cidade	Condomínio	EUA - Estado	Código postal	Província	Código de classificação de caixa postal
Myanmar	5	Endereço 1			Cidade			Código postal		Distrito
Namíbia	3				Cidade					Caixa postal
Nauru	3			Distrito						Caixa postal
Nepal	5	Rua/número	Endereço 2		Cidade			Código postal		
Holanda	5	Rua/número	Endereço 2		Cidade			Código postal		
Antilhas Holandesas	5	Endereço 1	Endereço 2		Cidade				Ilha	
Nova Caledônia	5	Número/rua	Endereço 2		Cidade			Código postal		
Nova Zelândia	5	Número/rua	Endereço 2		Cidade			Código postal		
Nicarágua	5	Rua/número	Endereço 2		Cidade			Código postal		
Níger	3				Cidade					Caixa postal
Nigéria	6	Endereço 1	Endereço 2		Cidade			Código postal	Província	
Niue	3				Cidade					Caixa postal
Ilha Norfolk	6	Número/rua	Endereço 2		Cidade			Código postal	Estado	
Ilhas Marianas do Norte	6	Número/rua	Endereço 2		Cidade			Código postal	Estado	
Noruega	6	Rua/número	Endereço 2		Cidade			Código postal		Código de classificação
Omã	4							Código postal	Região	Caixa postal
Paquistão	6	Número/rua	Endereço 2	Endereço 3	Cidade			Código postal		
Palau	6	Número/rua	Endereço 2		Cidade			Código postal	Estado	

País (valores não editáveis)	Nº de campos	Endereço 1	Address2	Address3	Cidade	Condomínio	EUA - Estado	Código postal	Província	Código de classificação caixa postal
Autoridade Palestina	6	Endereço 1	Endereço 2		Cidade			Código postal	Província	
Panamá	5	Endereço 1			Cidade				Província	Código de classificação
Papua Nova Guiné	3				Cidade				Província	
Paraguai	4	Rua/número	Endereço 2		Cidade					
Peru	5	Rua/número	Endereço 2		Cidade					Código de classificação
Filipinas	7	Rua/número	Endereço 2	Distrito	Cidade			Código postal	Província	
Ilhas Pitcairn	1									
Polônia	4	Rua/número			Cidade			Código postal		
Portugal	6	Rua/número	Endereço 2	Floor	Cidade			Código postal		
Porto Rico	5	Endereço 1			Cidade			Código postal		URB
Catar	3				Cidade					Caixa postal
Reunião	5	Número/rua	Endereço 2		Cidade			Código postal		
Romênia	5	Rua/número	Endereço 2		Cidade			Código postal		
Federação Russa	6	Rua/número	Endereço 2		Cidade			Código postal		Código de classificação
Ruanda	3				Cidade					Caixa postal
Samoa	5	Número/rua	Endereço 2		Cidade			Código postal	Estado	
San Marino	6	Rua/número	Endereço 2		Cidade			Código postal		Código de classificação
São Tomé e Príncipe	5	Número/rua	Endereço 2	Floor	Cidade					

País (valores não editáveis)	Nº de campos	Endereço 1	Address2	Address3	Cidade	Condomínio	EUA - Estado	Código postal	Província	Código de classificação de caixa postal
Arábia Saudita	5	Número/rua	Endereço 2		Cidade			Código postal		
Senegal	3	Rua/número			Cidade					
Sérvia	6	Endereço 1	Endereço 2		Cidade			Código postal	Província	
Seicheles	4				Cidade				Ilha	Caixa postal
Serra Leoa	5	Número/rua	Endereço 2	Floor	Cidade					
Cingapura	5	Rua/número	Endereço 2		Cidade			Código postal		
Eslováquia (República Eslovaca)	6	Rua/número	Endereço 2		Cidade			Código postal		Código de classificação
Eslovênia	5	Rua/número	Endereço 2		Cidade			Código postal		
Ilhas Salomão	5				Cidade			Código da ilha	Ilha	Caixa postal
Somália	6	Endereço 1	Endereço 2		Cidade			Código postal	Província	
África do Sul	5	Número/rua	Endereço 2		Cidade			Código postal		
Ilhas Geórgia do Sul e Sandwich do Sul	6	Endereço 1	Endereço 2		Cidade			Código postal	Província	
Espanha	7	Rua/número	Endereço 2	Floor	Cidade			Código postal	Província	
Sri Lanka	5	Número/rua	Endereço 2		Cidade			Código postal		
St. Barts	5	Número/rua	Endereço 2		Cidade			Código postal		
Santa Helena	6	Endereço 1	Endereço 2		Cidade			Código postal	Província	
São Cristóvão e Névis	5	Endereço 1	Endereço 2		Cidade				Ilha	

País (valores não editáveis)	Nº de campos	Endereço 1	Address2	Address3	Cidade	Condomínio	EUA - Estado	Código postal	Província	Código de classificação de caixa postal
Santa Lúcia	5	Número/rua	Endereço 2	Floor	Cidade					
St. Martin	5	Número/rua	Endereço 2		Cidade			Código postal		
São Pedro e Miquelon	5	Número/rua	Endereço 2		Cidade			Código postal		
São Vicente e Granadinas	4	Número/rua	Endereço 2	Floor	Cidade					
Sudão	4				Cidade			Código postal		Caixa postal
Suriname	3	Rua/número			Cidade					
Ilhas Svalbard e Jan Mayen	6	Endereço 1	Endereço 2		Cidade			Código postal	Província	
Suazilândia	4				Cidade			Código postal		Caixa postal
Suécia	5	Rua/número	Endereço 2		Cidade			Código postal		
Suíça	5	Rua/número	Endereço 2		Cidade			Código postal		
República Árabe da Síria	3	Rua/número			Cidade					
Taiwan	5	Número/rua	Endereço 2		Cidade			Código postal		
Tajiquistão	5	Rua/número	Endereço 2		Cidade			Código postal		
República Unida da Tanzânia	3				Cidade					Caixa postal
Tailândia	7	Endereço 1	Endereço 2	Endereço 3	Cidade			Código postal	Província	
Togo	3				Cidade					Caixa postal
Tokelau	6	Endereço 1	Endereço 2		Cidade			Código postal	Província	
Tonga	4				Cidade				Ilha	Caixa postal

País (valores não editáveis)	Nº de campos	Endereço 1	Address2	Address3	Cidade	Condado	EUA - Estado	Código postal	Província	Código de classificação de caixa postal
					de					
Trinidad e Tobago	5	Número/rua	Endereço 2	Floor	Cidade					
Tunísia	5	Rua/número	Endereço 2		Cidade			Código postal		
Turquia	5	Rua/número	Endereço 2		Cidade			Código postal		
Turcomenistão	4	Número/rua			Cidade			Código postal		
Ilhas Turks e Caicos	6	Endereço 1	Endereço 2		Cidade			Código postal	Província	
Tuvalu	4				Cidade				Ilha	Caixa postal
Uganda	3				Cidade					Caixa postal
Ucrânia	5	Endereço 1	Endereço 2		Cidade			Código postal		
Emirados Árabes Unidos	3								Emirados	Caixa postal
Reino Unido	7	Número/rua	Endereço 2		Cidade			Código postal		Condado
Territórios Insulares dos EUA I	6	Endereço 1	Endereço 2		Cidade			Código postal	Província	
Uruguai	5	Número/rua	Endereço 2		Cidade			Código postal		
Uzbequistão	6	Endereço 1	Endereço 2		Cidade			Código postal	Óblast	
Vanuatu	3				Cidade					Caixa postal
Venezuela	6	Rua/número	Endereço 2		Cidade			Código postal	Província	
Vietnã	5	Número/rua	Endereço 2		Cidade			Código postal		
Ilhas Virgens	6	Endereço	Endereço		Cidade			Código	Província	

País (valores não editáveis)	Nº de campos	Endereço 1	Address2	Address3	Cidade	Condomínio	EUA - Estado	Código postal	Província	Código de classificação caixa postal
Britânicas		1	2		de			postal		
Ilhas Virgens (EUA)	6	Número/rua	Endereço 2		Cidade			Código postal	Estado	
Ilhas Wallis e Futuna	6	Endereço 1	Endereço 2		Cidade			Código postal	Província	
Saara Ocidental	5	Número/rua	Endereço 2		Cidade			Código postal		
Iêmen	3	Rua/número			Cidade					
Zâmbia	5	Número/rua	Endereço 2		Cidade			Código postal		
Zimbábue	5	Número/rua	Endereço 2	Floor	Cidade					

Abreviações válidas para estado/território dos EUA

Esta tabela mostra os valores da lista de opções para os EUA.

Abreviações	Nomes completos
AK	Alasca
AL	Alabama
AR	Arkansas
AZ	Arizona
CA	Califórnia
CO	Colorado
CT	Connecticut
DC	Distrito de Colúmbia
DE	Delaware
FL	Flórida
GA	Geórgia
HI	Havaí

Abreviações	Nomes completos
IA	Iowa
ID	Idaho
IL	Illinois
IN	Indiana
KS	Kansas
KY	Kentucky
LA	Louisiana
MA	Massachusetts
MD	Maryland
ME	Maine
MI	Michigan
MN	Minnesota
MO	Missouri
MS	Mississippi
MT	Montana
NC	Carolina do Norte
ND	Dakota do Norte
NE	Nebraska
NH	New Hampshire
NJ	Nova Jersey
NM	Novo México
NV	Nevada
NY	Nova York
OH	Ohio
OK	Oklahoma
OR	Oregon
PA	Pensilvânia
PR	Porto Rico
RI	Rhode Island

Abreviações	Nomes completos
SC	Carolina do Sul
SD	Dakota do Sul
TN	Tennessee
TX	Texas
UT	Utah
VA	Virgínia
VT	Vermont
WA	Washington
WI	Wisconsin
WV	Virgínia Ocidental
WY	Wyoming

Códigos de correspondência válidos para os EUA

Esta tabela mostra os três códigos oficiais de estados para destinatários de correspondência militar dos EUA.

Abreviações	Descrição
AE (códigos postais 09xxx)	Forças Armadas - Europa. Este termo inclui Canadá, Oriente Médio e África.
AK (códigos postais 962xx - 966xx)	Forças Armadas - Pacífico.
AA (códigos postais 340xx)	Forças Armadas - Américas. Este termo inclui Américas do Sul e Central.

Abreviações válidas para província/território no Canadá

Esta tabela mostra as abreviações oficiais para províncias canadenses (campos de texto).

Abreviações	Nomes completos
AB	Alberta
BC	Colúmbia Britânica

Abreviações	Nomes completos
MB	Manitoba
NB	New Brunswick
NF	Terra Nova e Labrador
NS	Nova Scotia
NT	Territórios do Noroeste
NU	Nunavut
ON	Ontário
PE	Ilha Príncipe Edward
QC	Quebec
SK	Saskatchewan
YT	Yukon

Sobre duplicidades de registro e IDs externos

Quando você importa registros, pode optar por processar os registros duplicados destas maneiras:

- ❑ Não importando o registros duplicados
- ❑ Substituindo os registros existentes

OBSERVAÇÃO: A opção de substituição não está disponível quando você importa tarefas, compromissos e observações. Novos registros são sempre criados para esses tipos de registros.

- ❑ Por meio da criação de registros adicionais para as duplicidades (somente contatos e leads)

Se você optar por substituir os registros existentes ao importar seus dados, o Oracle CRM On Demand detectará se o registro em seu arquivo de importação é uma duplicidade de um registro existente no Oracle CRM On Demand, através da verificação de valores nos campos que são usados para verificar registros duplicados. Se seu registro estiver duplicado, o Oracle CRM On Demand atualizará os campos no registro existente no Oracle CRM On Demand com os valores do registro que você importar, com exceção dos campos que são usados para verificar registros duplicados.

Em muitos tipos de registros, você pode usar o campo ID externo ou um conjunto de campos predefinidos para verificar se o registro em seu arquivo de importação é uma duplicidade de um registro existente no Oracle CRM On Demand. Se você usar o ID externo como o campo para verificar registros duplicados, então quando um registro duplicado for encontrado, todos os campos do registro no Oracle CRM On Demand serão atualizados, com exceção do campo ID externo. Da mesma forma, se você usar o conjunto de campos predefinidos para verificar registros duplicados, todos os campos diferentes dos campos de verificação de duplicidades serão atualizados no registro do Oracle CRM On Demand.

Por exemplo, no tipo de registro Conta, você pode usar o campo ID externo ou uma combinação de campos Nome da conta e Localização para verificar registros duplicados. Se o registro em seu arquivo for um registro

duplicado, o registro existente no Oracle CRM On Demand é atualizado com os dados de seu arquivo de importação como segue:

- n** Se você usou o campo ID externo para verificar as duplicidades, todos os campos diferentes do campo ID externo serão atualizados no registro do Oracle CRM On Demand.
- n** Se você usou os campos Nome da conta e Localização para verificar registros duplicados, todos os campos diferentes dos campos Nome da conta e Localização serão atualizados no registro do Oracle CRM On Demand.

Para atualizar registros

- 1** Configure o arquivo CSV de importação com uma coluna para os códigos de ID externo ou para todos os campos de verificação de duplicidades para o tipo de registro.
- 2** Confirme se os códigos de ID externo ou os valores do campo de verificação de duplicidades são exatamente iguais aos valores dos registros existentes. Se você estiver usando códigos de ID externo, cada um deverá ser exclusivo no sistema para que a atualização funcione.
- 3** Inclua pelo menos todos os campos obrigatórios no arquivo CSV de importação.
- 4** Selecione a opção Sobregravar reg. existentes na Etapa 1 do assistente de importação.
- 5** Certifique-se de mapear o campo ID externo ou todos os campos de verificação de duplicidades na etapa Mapeamento de campo do assistente de importação.
- 6** Conclua todas as etapas do assistente de importação para importar os dados.
















Quando você usa o assistente de importação para atualizar registros, apenas os campos mapeados na etapa de Mapeamento de campo são substituídos. Portanto, caso você possua campos que não precisem ser atualizados e não sejam necessários para a verificação de duplicidades, não será necessário mapeá-los.












Se houver IDs externos e eles tiverem sido mapeados durante o processo de importação, o aplicativo os usará para determinar se um registro é uma duplicidade. Quando você importa outros tipos de registro, pode usar esses IDs externos como referências para que as associações sejam encaminhadas para o Oracle CRM On Demand.








Por exemplo, se você possuir uma coluna `account_id` no arquivo `account.csv`, mapeie-a para ID externo exclusivo. Quando você importa contatos, se o arquivo `contacts.csv` contiver uma coluna `contact_id` (o ID exclusivo do contato) e uma coluna `account_id` (uma referência aos IDs no arquivo `account.csv`), deverá mapear `contact_id` para ID externo exclusivo e `account_id` para ID externo da conta. Durante o processo de importação, o aplicativo verifica o campo `account_id` em cada registro de contato para determinar a conta existente e vinculá-la ao contato.



















Se não houver IDs externos ou se eles não forem mapeados no arquivo para os campos de ID externo no aplicativo, este determinará as duplicidades comparando determinados campos. A tabela a seguir lista os campos usados para a determinação de duplicidades de registro.

Registros deste tipo	Serão duplicidades se estes campos forem correspondentes
----------------------	--



















Registros deste tipo	Serão duplicidades se estes campos forem correspondentes
Usuário	<p> ID do usuário</p> <p>OR</p> <p> ID externo (criado por outro sistema de software)</p> <p>OR</p> <p> ID da linha (ID interno do Oracle CRM On Demand)</p>
Conta	<p> Nome da conta e localização</p> <p>OR</p> <p> ID externo (criado por outro sistema de software)</p> <p>OR</p> <p> ID da linha (ID interno do Oracle CRM On Demand)</p>
Equipe da conta	Conta (Nome da conta ou ID externo da conta) e Usuário (ID do usuário)
Contato	<p> Primeiro nome, sobrenome, número do telefone de trabalho e email</p> <p>OR</p> <p> ID externo (criado por outro sistema de software)</p> <p>OR</p> <p> ID da linha (ID interno do Oracle CRM On Demand)</p> <p>OBSERVAÇÃO: o Oracle CRM On Demand não verifica registros de duplicidades quando os contatos são criados por meio da interface do usuário.</p>
Equipe do contato	Contato (Nome do contato ou ID externo do contato) e Usuário (ID do usuário)
Categoria do produto	<p> Nome da categoria</p> <p>OR</p> <p> ID externo (criado por outro sistema de software)</p> <p>OR</p> <p> ID da linha (ID interno do Oracle CRM On Demand)</p>
Produto	<p> Nome do produto</p> <p>OR</p> <p> ID externo (criado por outro sistema de software)</p> <p>OR</p> <p> ID da linha (ID interno do Oracle CRM On Demand)</p>

Registros deste tipo	Serão duplicidades se estes campos forem correspondentes
Oportunidade	<p> Nome da oportunidade e Conta (Nome da conta ou ID externo da conta)</p> <p>OR</p> <p> ID externo (criado por outro sistema de software)</p> <p>OR</p> <p> ID da linha (ID interno do Oracle CRM On Demand)</p>
Função de contato oportunidade	Nome da oportunidade e Nome completo do contato
Receita do produto da oportunidade	<p>ID externo (criado por outro sistema de software)</p> <p>OBSERVAÇÃO: o Oracle CRM On Demand não verifica registros duplicados quando os registros da receita do produto da oportunidade são criados por meio da interface do usuário.</p>
Campanha	<p> Código da origem</p> <p>OR</p> <p> ID externo (criado por outro sistema de software)</p> <p>OR</p> <p> ID da linha (ID interno do Oracle CRM On Demand)</p>
Destinatário da campanha	<p>Campanha (ID externo da campanha ou ID da campanha), Contato (Nome completo do contato ou ID externo do contato), Código de origem</p> <p>OBSERVAÇÃO: você deve fornecer o Nome completo do contato ou o ID externo do contato, não os dois.</p>
Lead	<p> Primeiro nome, sobrenome, empresa, número do telefone principal e email</p> <p>OR</p> <p> ID externo (criado por outro sistema de software)</p> <p>OR</p> <p> ID da linha (ID interno do Oracle CRM On Demand)</p> <p>OBSERVAÇÃO: o Oracle CRM On Demand não verifica registros duplicados quando os leads são criados por meio da interface do usuário.</p>
Solicitação de serviço	<p> Número da SS</p> <p>OR</p> <p> ID externo (criado por outro sistema de software)</p> <p>OR</p>



















Registros deste tipo	Serão duplicidades se estes campos forem correspondentes
	<p> ID da linha (ID interno do Oracle CRM On Demand)</p>
Solução	<p> Título</p> <p>OR</p> <p> ID externo (criado por outro sistema de software)</p> <p>OR</p> <p> ID da linha (ID interno do Oracle CRM On Demand)</p>
Tarefa	Sem verificação de duplicidades (sempre cria novos registros)
Contato da tarefa	ID externo da tarefa, Contato (ID externo do contato ou Nome completo do contato)
Usuário da tarefa	ID externo da tarefa, Usuário (ID de conexão do usuário ou ID externo do usuário)
Compromisso	Sem verificação de duplicidades (sempre cria novos registros)
Compromisso - Contato	ID externo do compromisso, Contato (ID externo do contato ou Nome completo do contato)
Usuário do compromisso	ID externo do compromisso, Usuário (ID de conexão do usuário ou ID externo do usuário)
Observação	Sem verificação de duplicidades (sempre cria novos registros)
Ativo	ID externo (criado por outro sistema de software)
Objetos personalizados 01, 02, 03	<p>ID externo (criado por outro sistema de software)</p> <p>OBSERVAÇÃO: o Oracle CRM On Demand não verifica registros duplicados quando os registros do objeto personalizados são criados através da interface do usuário.</p>
Objetos personalizados 04 e posteriores	<p> Nome</p> <p>OR</p> <p> ID externo (criado por outro sistema de software)</p> <p>OR</p> <p> ID da linha (ID interno do Oracle CRM On Demand)</p> <p>OBSERVAÇÃO: o Oracle CRM On Demand não verifica registros duplicados quando os registros do objeto personalizados são criados através da interface do usuário.</p>



















Registros deste tipo	Serão duplicidades se estes campos forem correspondentes
Carteira	<p> Número da conta e Produto OR</p> <p> ID externo (criado por outro sistema de software) OR</p> <p> ID da linha (ID interno do Oracle CRM On Demand)</p>
Concessionária	<p> Nome OR</p> <p> ID externo (criado por outro sistema de software) OR</p> <p> ID da linha (ID interno do Oracle CRM On Demand)</p>
Veículo	<p> N° do chassi OR</p> <p> ID externo (criado por outro sistema de software) OR</p> <p> ID da linha (ID interno do Oracle CRM On Demand)</p>
Contato de veículo	Veículo e contato
Conta financeira	<p> Conta financeira OR</p> <p> ID externo (criado por outro sistema de software) OR</p> <p> ID da linha (ID interno do Oracle CRM On Demand)</p>
Investimento da conta financeira	<p> Nome dos investimentos da conta financeira OR</p> <p> ID externo (criado por outro sistema de software) OR</p> <p> ID da linha (ID interno do Oracle CRM On Demand)</p>
Plano financeiro	<p> Nome do plano financeiro OR</p> <p> ID externo (criado por outro sistema de software) OR</p> <p> ID da linha (ID interno do Oracle CRM On Demand)</p>



















Registros deste tipo	Serão duplicidades se estes campos forem correspondentes
Titular da conta financeira	<p>n Nome do titular da conta financeira OR</p> <p>n ID externo (criado por outro sistema de software) OR</p> <p>n ID da linha (ID interno do Oracle CRM On Demand)</p>
Propriedade do seguro	<p>n Tipo OR</p> <p>n ID externo (criado por outro sistema de software) OR</p> <p>n ID da linha (ID interno do Oracle CRM On Demand)</p>
Transação financeira	<p>n ID da transação OR</p> <p>n ID externo (criado por outro sistema de software) OR</p> <p>n ID da linha (ID interno do Oracle CRM On Demand)</p>
Produto financeiro	<p>n Nome do produto financeiro OR</p> <p>n ID externo (criado por outro sistema de software) OR</p> <p>n ID da linha (ID interno do Oracle CRM On Demand)</p>
Cobertura	<p>n Nome da cobertura OR</p> <p>n ID externo (criado por outro sistema de software) OR</p> <p>n ID da linha (ID interno do Oracle CRM On Demand)</p>
Demanda	<p>n Número da demanda OR</p> <p>n ID externo (criado por outro sistema de software) OR</p> <p>n ID da linha (ID interno do Oracle CRM On Demand)</p>
















Registros deste tipo	Serão duplicidades se estes campos forem correspondentes
Apólice	<p> Número da apólice OR</p> <p> ID externo (criado por outro sistema de software) OR</p> <p> ID da linha (ID interno do Oracle CRM On Demand)</p>
Titular da apólice	<p> Nome do titular da apólice OR</p> <p> ID externo (criado por outro sistema de software) OR</p> <p> ID da linha (ID interno do Oracle CRM On Demand)</p>
Parte envolvida	<p> Nome da parte envolvida OR</p> <p> ID externo (criado por outro sistema de software) OR</p> <p> ID da linha (ID interno do Oracle CRM On Demand)</p>
Dano	<p> Nome do dano OR</p> <p> ID externo (criado por outro sistema de software) OR</p> <p> ID da linha (ID interno do Oracle CRM On Demand)</p>
Parceiro	<p> Nome do parceiro e Localização OR</p> <p> ID externo (criado por outro sistema de software) OR</p> <p> ID da linha (ID interno do Oracle CRM On Demand)</p>
Programa de parceiro	<p> Nome do programa de parceiro OR</p> <p> ID externo (criado por outro sistema de software) OR</p> <p> ID da linha (ID interno do Oracle CRM On Demand)</p>

Registros deste tipo	Serão duplicidades se estes campos forem correspondentes
Solicitação de preços especiais OBSERVAÇÃO: no assistente de importação, este tipo de registro é mostrado como Solicitação SP.	n Nome da solicitação OR n ID externo (criado por outro sistema de software) OR n ID da linha (ID interno do Oracle CRM On Demand)
Aplicativo	n Nome OR n ID externo (criado por outro sistema de software) OR n ID da linha (ID interno do Oracle CRM On Demand)
Registro de negócio	n Nome OR n ID externo (criado por outro sistema de software) OR n ID da linha (ID interno do Oracle CRM On Demand)
Tabela de preços	n Nome da lista de preços OR n ID externo (criado por outro sistema de software) OR n ID da linha (ID interno do Oracle CRM On Demand)
Alocação	n Usuário - Detalhes OR n ID externo (criado por outro sistema de software) OR n ID da linha (ID interno do Oracle CRM On Demand)
Perfil de corretor	n Nome do perfil de corretor OR n ID externo (criado por outro sistema de software) OR n ID da linha (ID interno do Oracle CRM On Demand)

Registros deste tipo	Serão duplicidades se estes campos forem correspondentes
Credencial	<p> Nome</p> <p>OR</p> <p> ID externo (criado por outro sistema de software)</p> <p>OR</p> <p> ID da linha (ID interno do Oracle CRM On Demand)</p>
Registro no exame	<p> ID</p> <p>OR</p> <p> ID externo (criado por outro sistema de software)</p> <p>OR</p> <p> ID da linha (ID interno do Oracle CRM On Demand)</p>
Solicitação MDF	<p> Nome da solicitação</p> <p>OR</p> <p> ID externo (criado por outro sistema de software)</p> <p>OR</p> <p> ID da linha (ID interno do Oracle CRM On Demand)</p>
Curso	<p> Nome</p> <p>OR</p> <p> ID externo (criado por outro sistema de software)</p> <p>OR</p> <p> ID da linha (ID interno do Oracle CRM On Demand)</p>
Exame	<p> Nome</p> <p>OR</p> <p> ID externo (criado por outro sistema de software)</p> <p>OR</p> <p> ID da linha (ID interno do Oracle CRM On Demand)</p>
Item do plano de envio de mensagens	<p> Nome</p> <p>OR</p> <p> ID externo (criado por outro sistema de software)</p> <p>OR</p> <p> ID da linha (ID interno do Oracle CRM On Demand)</p>

Registros deste tipo	Serão duplicidades se estes campos forem correspondentes
Certificação	<p> Nome</p> <p>OR</p> <p> ID externo (criado por outro sistema de software)</p> <p>OR</p> <p> ID da linha (ID interno do Oracle CRM On Demand)</p>
Inscrição no curso	<p> ID</p> <p>OR</p> <p> ID externo (criado por outro sistema de software)</p> <p>OR</p> <p> ID da linha (ID interno do Oracle CRM On Demand)</p>
Estoque de amostra	<p> Código de relacionamento</p> <p>OR</p> <p> ID externo (criado por outro sistema de software)</p> <p>OR</p> <p> ID da linha (ID interno do Oracle CRM On Demand)</p>
Período de estoque	<p> Data de início</p> <p>OR</p> <p> ID externo (criado por outro sistema de software)</p> <p>OR</p> <p> ID da linha (ID interno do Oracle CRM On Demand)</p>
Conta do plano	<p> Código de relacionamento</p> <p>OR</p> <p> ID externo (criado por outro sistema de software)</p> <p>OR</p> <p> ID da linha (ID interno do Oracle CRM On Demand)</p>
Objetivo	<p> Nome do objetivo</p> <p>OR</p> <p> ID externo (criado por outro sistema de software)</p> <p>OR</p> <p> ID da linha (ID interno do Oracle CRM On Demand)</p>

Registros deste tipo	Serão duplicidades se estes campos forem correspondentes
Solicitação de certificação	<p> ID</p> <p>OR</p> <p> ID externo (criado por outro sistema de software)</p> <p>OR</p> <p> ID da linha (ID interno do Oracle CRM On Demand)</p>
Lote de amostra	<p> N.º do lote</p> <p>OR</p> <p> ID externo (criado por outro sistema de software)</p> <p>OR</p> <p> ID da linha (ID interno do Oracle CRM On Demand)</p>
Item da transação	<p> Amostra</p> <p>OR</p> <p> ID externo (criado por outro sistema de software)</p> <p>OR</p> <p> ID da linha (ID interno do Oracle CRM On Demand)</p>
Transação de amostra	<p> Nome</p> <p>OR</p> <p> ID externo (criado por outro sistema de software)</p> <p>OR</p> <p> ID da linha (ID interno do Oracle CRM On Demand)</p>
Licença do estado do contato	<p> Número da carteira de habilitação</p> <p>OR</p> <p> ID externo (criado por outro sistema de software)</p> <p>OR</p> <p> ID da linha (ID interno do Oracle CRM On Demand)</p>
Plano de negócios	<p> Nome do plano</p> <p>OR</p> <p> ID externo (criado por outro sistema de software)</p> <p>OR</p> <p> ID da linha (ID interno do Oracle CRM On Demand)</p>

Registros deste tipo	Serão duplicidades se estes campos forem correspondentes
Relatório de auditoria de estoque	<p> Relatado em OR</p> <p> ID externo (criado por outro sistema de software) OR</p> <p> ID da linha (ID interno do Oracle CRM On Demand)</p>
Produto com preço especial	<p> Número do item OR</p> <p> ID externo (criado por outro sistema de software) OR</p> <p> ID da linha (ID interno do Oracle CRM On Demand)</p> <p>OBSERVAÇÃO: o Oracle CRM On Demand não verifica registros duplicados quando os registros do produto de preços especiais são criados por meio da interface do usuário.</p>
Oportunidade do plano	<p> Oportunidade OR</p> <p> ID externo (criado por outro sistema de software) OR</p> <p> ID da linha (ID interno do Oracle CRM On Demand)</p>
Termo de isenção de responsabilidade sobre amostra	<p> Código de relacionamento OR</p> <p> ID externo (criado por outro sistema de software) OR</p> <p> ID da linha (ID interno do Oracle CRM On Demand)</p>
Solicitação de credencial	<p> ID OR</p> <p> ID externo (criado por outro sistema de software) OR</p> <p> ID da linha (ID interno do Oracle CRM On Demand)</p>

Registros deste tipo	Serão duplicidades se estes campos forem correspondentes
Relações do item do plano de mensagem	<div> <div></div> Nome </div> <div>OR</div> <div> <div></div> ID externo (criado por outro sistema de software) </div> <div>OR</div> <div> <div></div> ID da linha (ID interno do Oracle CRM On Demand) </div>
Plano de envio de mensagens	<div> <div></div> Nome </div> <div>OR</div> <div> <div></div> ID externo (criado por outro sistema de software) </div> <div>OR</div> <div> <div></div> ID da linha (ID interno do Oracle CRM On Demand) </div>
Contato do plano	<div> <div></div> Nome completo do contato </div> <div>OR</div> <div> <div></div> ID externo (criado por outro sistema de software) </div> <div>OR</div> <div> <div></div> ID da linha (ID interno do Oracle CRM On Demand) </div>
Item de linha da tabela de preços	<div> <div></div> Item de linha </div> <div>OR</div> <div> <div></div> ID externo (criado por outro sistema de software) </div> <div>OR</div> <div> <div></div> ID da linha (ID interno do Oracle CRM On Demand) </div>

CUIDADO: durante a atualização de arquivos, é recomendável que você mapeie o ID externo ou o outro conjunto de campos para determinar as duplicidades. Caso ambos sejam mapeados, haverá o risco de substituir campos usados para a verificação de duplicidades que não devam ser substituídos. Por exemplo, se você mapear o ID externo, o nome da conta e Conta - Localização durante a atualização de registros de conta e uma duplicidade for encontrada com base no ID externo, o nome da conta e a Conta - Localização substituirão os valores existentes do banco de dados. Caso não sejam encontradas duplicidades de acordo com o ID externo, o sistema verificará duplicidades com base no nome da conta e na Conta - Localização e, se encontradas, substituirá o ID externo no banco de dados.

Importação de contas e resumo de ID externo

Ao importar contas, especifique como deseja que o aplicativo processe os registros de duplicidade:

Não importar reg. duplicados

Se forem encontradas duplicidades, o registro duplicado não será importado.

n Sobregravar reg. existentes

Se forem encontradas duplicidades, o registro existente será atualizado. Se mais de uma duplicidade for encontrada, nenhum registro será inserido ou atualizado.

Após selecionar o comportamento, você terá a opção de mapear campos, incluindo estes dois IDs externos disponíveis com importações da conta:

n ID externo exclusivo. Refere-se ao ID externo do registro atual a ser importado. O ID externo exclusivo está diretamente envolvido na verificação de duplicidades, conforme descrito nesta seção.

n Conta-pai - ID externo. Refere-se ao ID externo do registro pai do registro atual.

O comportamento de cada um destes IDs externos é independente um do outro.

Cenários para IDs externos exclusivos

Cenário A - o ID externo exclusivo não está mapeado

A verificação de duplicidade se baseia nos campos Nome da conta e Localização. Se uma duplicidade for encontrada, o comportamento será determinado pela opção de verificação de duplicidades selecionada.

Cenário B - o ID externo exclusivo está mapeado

A importação tenta primeiro localizar um registro duplicado usando o ID externo exclusivo.

n Cenário B1 - um único ID externo duplicado encontrado

Os campos Nome da conta e Localização são verificados em busca de duplicidades fora do registro correspondente no momento e, se for encontrada uma duplicidade, os registros não serão atualizados ou inseridos.

Se a opção de verificação de duplicidades estiver definida como Sobregravar reg. existentes, o arquivo será atualizado (inclusive Nome da conta e Localização)

Se a opção de verificação de duplicidades estiver definida como Não importar reg. duplicados, os registros não serão atualizados ou inseridos.

n Cenário B2 - vários IDs externos duplicados encontrados

Nenhum registro será inserido ou atualizado.

n Cenário B3 - nenhum ID externo duplicado encontrado

A importação verifica as duplicidades com base em Nome da conta e Localização.

n Cenário B3a - nenhuma duplicidade encontrada em Nome da conta e Localização.
O registro é inserido.

n Cenário B3b - uma única duplicidade encontrada em Nome da conta e Localização
Se a opção de verificação de duplicidades estiver configurada para Sobregravar reg. existentes, o registro será atualizado, *inclusive o ID externo exclusivo*. Se a opção de verificação de duplicidades estiver configurada como Não importar reg. duplicados, nenhum registro será atualizado.

n Cenário B3c - várias duplicidades de Nome da conta e Localização encontradas
Nenhum registro será inserido ou atualizado.

Cenário C - o ID externo exclusivo não está mapeado

Nome da conta e Localização são usados para executar a verificação de duplicidades.

n Cenário C1 - uma única duplicidade encontrada de Nome da conta e Localização

Se a opção de verificação de duplicidades estiver configurada como Sobregravar reg. existentes, o registro será atualizado.

Se a opção de verificação de duplicidades estiver definida como Não importar reg. duplicados, os registros não serão atualizados ou inseridos.

n Cenário C2 - várias duplicidades encontradas de Nome da conta e Localização.

Nenhum registro é atualizado ou inserido.

n Cenário C3 - nenhuma duplicidade encontrada de Nome da conta e Localização

O registro é inserido.

Cenários para IDs externos da conta-pai

Conta-pai - ID externo é usado apenas para configurar o registro de conta-pai associado. Ele não afeta as atualizações ou as verificações de duplicidades.

Cenário A - Conta-pai - ID externo é mapeado

A importação usa o Conta-pai - ID externo *apenas* para determinar a Conta-pai.

n Cenário A1 - vários registros correspondem a Conta-pai - ID externo

Conta-pai não está definida.

n Cenário A2 - um único registro corresponde a Conta-pai - ID externo

Conta-pai está definida.

n Cenário A3 - os registros não correspondem a Conta-pai - ID externo

Conta-pai não está definida.

Cenário B - Conta-pai - ID externo não está mapeado

A importação usa Nome da conta-pai e Localização da conta-pai para determinar a Conta-pai.

n Cenário B1 - vários registros correspondem a Nome da conta-pai e Localização da conta-pai.

Conta-pai não está definida.

n Cenário B2 - um único registro corresponde a Nome da conta-pai e Localização da conta-pai

Conta-pai está definida.

n Cenário B3 - os registros correspondem a Nome da conta-pai e Localização da conta-pai



Conta-pai não está definida.

Vinculando registros durante a importação

Durante a importação de registros, pode ser conveniente vinculá-los no banco de dados. Por exemplo, é possível vincular um registro de contato (John Smith) a um registro de conta (Smith Auto Repair).

Um registro já deve existir no banco de dados para que seja possível vincular outro registro a ele durante a importação. Portanto, quando há mais de um tipo de registros a serem importados, é melhor importá-los na ordem na qual aparecem na página Ferramentas de importação e exportação. Por exemplo, importe os registros da conta antes de importar os registros de contatos.




Durante a importação, é possível vincular registros de duas maneiras:

-  indicando o nome do registro vinculado ou
-  indicando seu código de ID externo.

Nos dois casos, assegure-se de que o arquivo CSV de importação inclui uma coluna que contém os dados.

Usando o nome para vincular registros

Para vincular registros indicando o nome, inclua uma coluna no arquivo de importação para o nome do registro vinculado. Por exemplo, para importar registros de contatos vinculados a contas:

-  Adicione uma coluna Conta - Nome ao arquivo de importação
-  Preencha o Conta - Nome apropriado para cada registro de contato
-  Use o Assistente de importação para mapear a coluna Conta - Nome ao campo Conta no registro do contato.

OBSERVAÇÃO: se um registro de contato for importado com uma conta associada que ainda não exista no banco de dados, será possível criar uma durante a importação. O registro da conta criada pelo sistema usará o endereço do contato para os endereços de cobrança e envio da conta. Para ativar esse recurso, selecione a opção Criar registro associado na Etapa 1 do Assistente de importação.



Usando o ID externo para vincular registros

É possível importar um código de identificador exclusivo no campo ID externo para cada registro no aplicativo. Em seguida, você pode usar esse campo para criar links entre os registros nas importações seguintes.

Por exemplo, um arquivo CSV exportado contendo registros de contatos identifica uma conta associada para cada contato. Cada conta é representada por um código numérico, em vez do nome, em uma coluna denominada Código da conta. Durante a importação desses registros, importe primeiramente os registros de conta, mapeando a coluna Código da conta no arquivo CSV para o campo ID externo no aplicativo. Em seguida, importe os registros de contato, mapeando a coluna Código da conta no arquivo CSV para o campo ID externo da conta no registro de contato do Oracle CRM On Demand a fim de criar um link entre os registros do contato e da conta.

Diretrizes de verificação de dados

Verifique os dados em seu arquivo CSV antes de importá-lo para o Oracle CRM On Demand:

-  Verifique as diretrizes para o tipo de campo dos dados. Consulte [Diretrizes de tipo de campo para importação de dados](#) (na página 1432).
-  Verifique as informações específicas relativas a cada tipo de registro que quiser importar.












A lista suspensa na página Ferramentas de importação e exportação mostra a sequência recomendada para a importação de registros. Apesar de os tipos de registro na lista dependerem das soluções setoriais que você implementou, é necessário importar os tipos de registro na sequência mostrada na lista.

OBSERVAÇÃO: as diretrizes de verificação de dados usam exemplos relativos às instalações do Oracle CRM On Demand nos EUA e no Canadá. Instalações específicas a outros países podem alterar as listas padrão de valores válidos, o que as torna diferentes das mostradas nesse tópico. Por exemplo, a lista de estado válido ou província válida provavelmente será diferente para instalações fora dos EUA e do Canadá. Além disso, os valores válidos podem ser diferentes, dependendo dos idiomas para os quais há suporte.

O Oracle CRM On Demand determina a ordem dos campos no arquivo CSV de exportação, podendo ser alterada a qualquer momento. Por isso, não espere que os campos no arquivo CSV de exportação estejam em uma determinada ordem. A renomeação dos valores iTAG ou do nome do campo não tem nenhum impacto sobre a ordem dos campos no arquivo de exportação. Se você quiser mais controle sobre a ordem dos campos, considere o uso dos Oracle Web services.

Diretrizes de tipo de campo para importação de dados

Verifique se os dados que deseja importar atendem às especificações do seu tipo de campo. Os tipos de campo descritos neste tópico são:

-  Texto
-  Lista de opções
-  Número
-  Inteiro
-  Moeda
-  Porcentagem
-  Caixa de seleção
-  E-mail
-  Telefone
-  Data/hora
-  Data

Texto

Cada campo de texto no Oracle CRM On Demand tem um comprimento máximo. Os caracteres excedentes não são importados. A mensagem de e-mail Resultados da importação o alerta caso essa situação ocorra.

DICA: compare o comprimento dos dados que deseja importar com o comprimento permitido. Abra o arquivo em um aplicativo de planilha e use uma das funções da planilha para determinar o maior valor em uma coluna. Quando os dados excederem o limite, avalie a possibilidade de importá-los para um campo personalizado, dividi-los em dois campos separados ou abreviar alguns dados para que caibam no comprimento de destino.

Lista de opções

Os campos de lista de opções permitem que um usuário selecione um valor em uma lista de valores para o campo. Durante o processo de importação, você pode especificar se deseja adicionar ou não novos valores da lista de opções do seu arquivo CSV ao aplicativo.

OBSERVAÇÃO: se as configurações de idioma do usuário forem iguais às configurações de idioma no nível da empresa, ele sempre verá a opção de valores da lista de opções. Se o idioma do usuário for diferente das configurações de idioma da empresa, ele não verá essa opção. Por exemplo, se o idioma da empresa for francês, um usuário com o idioma definido como francês pode ver essa opção, mas um usuário da mesma empresa com o idioma definido como inglês não a verá.

Se você optar por não adicioná-los, somente valores da lista de opções que correspondam exatamente àqueles no aplicativo serão importados (os valores diferenciam maiúsculas e minúsculas.). A mensagem de e-mail Resultados da importação o alerta caso essa situação ocorra.

O administrador da empresa pode alterar os valores da lista de opções dos campos, exceto para alguns campos específicos (para ver as exceções, consulte as diretrizes do tipo de registro que deseja importar).

OBSERVAÇÃO: se você selecionar a opção de adicionar novos valores da lista de opções ao importar dados, esses valores podem não aparecer nos relatórios por 24 horas. Portanto, talvez você não possa usar os valores da lista de opções como filtros durante esse período.

Para comparar os dados no seu arquivo aos valores válidos no aplicativo

- 1 Abra o seu arquivo em um aplicativo de planilha.

DICA: Se você abrir o arquivo no Microsoft Excel, poderá usar o recurso AutoFiltro para visualizar quais valores aparecem para determinadas colunas no seu arquivo.

- 2 Compare os valores no seu arquivo com os valores no Oracle CRM On Demand executando um dos seguintes procedimentos:

- n Se você for um administrador, clique no link Admin global no aplicativo e vá para a página Configuração de campos que contém o campo onde estão os valores que você deseja comparar.
- n No Oracle CRM On Demand, clique na guia apropriada e selecione um registro. Na página Editar, clique na lista suspensa do campo que deseja verificar e compare os valores com seus dados.

DICA: se você decidir restringir os dados de importação *somente* aos valores que correspondem aos existentes, verifique se que todos os valores importados correspondem a um valor existente. A capitalização importa para identificar se há correspondência. É possível alterar os dados no arquivo de importação para que correspondam aos valores válidos ou adicionar valores da lista de opções ao aplicativo (consulte [Alterando valores da lista de opções](#) (na página 1144)).

Número

Os dados de importação podem ser qualquer número entre -2.147.483.648 e 2.147.483.647. Os pontos nos seus dados importados são ignorados, bem como dígitos depois de uma vírgula decimal (*não* há arredondamento). Por exemplo, todos estes valores válidos aparecem como 1.234 no aplicativo:

1234
1,234
1234.9

Durante a importação, caso seja encontrado um valor com caracteres inesperados ou caso o valor esteja fora da faixa aceitável, os dados do campo *não* são importados. A mensagem de e-mail Resultados da importação o alerta caso essa situação ocorra.

Independentemente do formato de importação, os campos de Número são representados em um formato comum no aplicativo (por exemplo: 1.234).

Inteiro

Inteiros podem ser qualquer número inteiro entre - 2147483648 e 2147483647.

Moeda

Os dados de importação podem ser qualquer número válido de até 15 dígitos. Os pontos nos dados de importação são ignorados. Os dígitos depois de uma vírgula decimal são arredondados para a centena mais próxima. Os dados de importação podem ser precedidos por um \$ ou outro caractere de moeda. Números negativos são válidos.

Durante a importação, se for encontrado um valor com caracteres inesperados ou se o valor contiver muitos dígitos, os dados do campo *não* serão importados. A mensagem de e-mail Resultados da importação o alerta caso essa situação ocorra.

Independentemente do formato de importação, campos de Moeda são representados em um formato comum no aplicativo (por exemplo: \$1.000.000,00).

Porcentagem

Os dados de importação podem ser qualquer número válido de até 15 dígitos. Os pontos nos dados de importação são ignorados. Os dígitos depois de uma vírgula decimal são arredondados para a centena mais próxima. Os números negativos são válidos. Os dados de importação podem ser precedidos ou seguidos por um caractere % e qualquer número de espaços entre os números e o caractere %. Por exemplo, todos estes valores válidos aparecem como 1.234,36% no aplicativo:

1234.36
1,234.36
1234.35678
1234.36%
1,234.36 %

Durante a importação, caso seja encontrado um valor com caracteres inesperados ou caso o valor esteja fora da faixa aceitável, os dados do campo *não* são importados. A mensagem de e-mail Resultados da importação o alerta caso essa situação ocorra.

Independentemente do formato de importação, os campos de Porcentagem são representados em um formato comum no aplicativo. Por exemplo: 1.234,36% (com vírgulas e seguido por um sinal %).

Caixa de seleção

Uma caixa de seleção tem somente duas configurações: marcada ou desmarcada. A tabela a seguir mostra os valores que podem ser usados ao importar dados. Esses valores não diferenciam maiúsculas e minúsculas, logo o aplicativo reconhece "verdadeiro", "v" e assim por diante.

Caixa de seleção marcada	Caixa de seleção em branco (desmarcada)
1	0
S	N
Sim	Não
V	F
Verdadeiro	Falso
Marcada	Desmarcada

Todos os outros valores nos dados de importação resultam em uma configuração desmarcada para o campo da caixa de seleção no aplicativo. A mensagem de e-mail *não* o alerta caso essa situação ocorra.

Você deve usar a tradução equivalente dos valores nas tabelas, se estiver importando para um idioma diferente. No entanto, o aplicativo aceitará os valores nas duas primeiras linhas da tabela, independentemente da sua configuração de idioma: S, N, 1, 0.

DICA: Procure valores dos quais se espera que resultem na configuração marcada, mas que não sejam reconhecidos como tal durante a importação. Converta esses valores para S antes da importação.

Durante o processo de importação, se um campo de caixa de seleção do tipo de registro sendo importado não for mapeado para um campo de arquivo de importação, esse valor é definido como desmarcado para cada registro importado.

E-mail

Caso os dados de importação não correspondam a determinado formato, os dados do campo não serão importados. Os critérios a seguir são considerados inválidos:

- n Os dados de e-mail que terminem ou comecem com o sinal (@) ou com um ponto (.). Ambos os símbolos devem estar entre caracteres alfanuméricos. Por exemplo, estes valores são inválidos:
 - a@.
 - @a.
 - @.a
 - a@a.
 - a@.a
 - @a.a
- n Sequência de caracteres em branco
- n Sequência de caracteres muito longa
- n Nenhum caractere antes do sinal de arroba @, por exemplo: @rightequip.com
- n Nenhum sinal de arroba @, por exemplo: isamplerightequip.com
- n Nenhum ponto (.), por exemplo: isample@rightequipcom
- n Nenhum domínio, por exemplo: isample@
- n Nenhum sufixo de domínio como com, por exemplo: isample@rightequip

- n Vários sinais de arroba (@), por exemplo: isample@@riqhtequip.com
- n Pontos consecutivos (.), por exemplo: isample@riqhtequip.com
- n Espaços na sequência de caracteres, por exemplo: isa mple@riqhtequip
- n Outros caracteres além dos seguintes na parte local de um endereço de e-mail:
 - n Letras maiúsculas e minúsculas (sem diferenciação)
 - n Dígitos de 0 a 9
 - n Os caracteres ! # \$ % & ' * + - / = ? ^ _ ` { | } ~ .
- n Qualquer caractere especial no nome do domínio de um endereço de e-mail. Caracteres especiais incluem: ! # \$ % & ' * + - / = ? ^ _ ` { | } ~ ()

A mensagem de e-mail Resultados da importação o alerta caso os dados do campo não forem importados devido a formatação incorreta.

Telefone

As mesmas regras de formato de inserção de dados de um número de telefone se aplicam à importação de dados de um número de telefone. Os dados em um formato reconhecido de número de telefone são convertidos em um formato consistente no aplicativo.

As regras de tamanho de campo que se aplicam aos campos de texto também se aplicam a campos de número de telefone. Especialmente, se os dados de importação excederem o tamanho do campo do aplicativo, os caracteres excedentes *não* são importados. A mensagem de e-mail Resultados da importação o alerta caso essa situação ocorra.

Data/hora

Os dados de importação podem conter várias representações diferentes de data/hora. Como parte do processo de importação, você seleciona o formato usado no seu arquivo CSV.

Independentemente do formato de importação, os campos de Data/hora são representados no aplicativo (por exemplo: 01/19/1964 12:15 PM). O formato usado para exibir os dados é determinado pela configuração de Localidade do usuário, que é exibida na página Informações pessoais - Detalhes.

Presume-se que os valores de data/hora estejam corretos em relação ao fuso horário da pessoa que faz a importação, conforme especificado na página Informações pessoais - Detalhes do aplicativo. Depois que as datas/horas forem importadas, no entanto, os usuários que exibam os dados em um fuso horário diferente verão a data/hora ajustada para o próprio fuso horário.

DICA: Verifique se o fuso horário de quem executa a importação corresponde ao fuso horário das datas/horas do arquivo de dados importado. Por exemplo, se as datas/horas especificadas nos dados de importação forem relativas ao horário padrão do Pacífico e um usuário o fuso horário padrão do leste dos EUA importar tais dados, todos os horários terão uma defasagem de três horas. A solução é o usuário configurar temporariamente os dados para o fuso horário padrão do Pacífico ao fazer a importação, para que os horários sejam importados corretamente. Verifique se você sabe a que fuso horário as datas/horas correspondem seus arquivos antes de iniciar a importação. Observe que é muito comum que as datas/horas em arquivos de dados CSV estejam no formato Horário do Meridiano de Greenwich (GMT), então verifique esse item antes da importação.

- n Sobre datas no tipo de campo Data/hora

Ao executar o Assistente de importação, você deve especificar se os dados de importação têm datas com mês (MM) ou dia (DD) na frente. Se especificar o mês na frente, estes formatos possuem suporte:

MM/DD/AA
MM/DD/AAAA
MM/DD (ano padronizado como o ano atual)

Se você especificar o dia na frente, estes formatos possuem suporte:

DD/MM/AA
DD/MM/AAAA
DD/MM (ano padronizado como o ano atual)

Você também pode especificar que o formato dos dados de importação seja: AAAA-MM-DD.

Para todos esses formatos, MM e DD podem conter um 0 inicial quando a data ou mês tiver um único dígito, mas o 0 não é obrigatório.

OBSERVAÇÃO: as datas no formato DD-MÊS-AA ou DD-MÊS-AAAA *não* tem suporte atualmente.

Sobre horários no tipo de campo Data/hora

Um horário pode ser especificado nos dados de importação. Para especificar um horário com uma data, inclua um espaço depois da data e então insira o horário. Se não houver um horário especificado com uma data, o mesmo é definido como 00:00:00 (meia noite). Estes formatos de hora possuem suporte:

HH24:MI:SS
HH:MI:SS AM
(onde HH24 representa um horário de 24 horas e AM representa AM ou PM se HH for um valor de 12 horas)

MI ou SS podem ser omitidos; nesse caso, eles são definidos como 00 durante a importação. HH, MI e SS podem conter um 0 inicial quando o valor tiver um único dígito, mas o 0 não é obrigatório.

OBSERVAÇÃO: independentemente da opção de formato de data/hora que você selecionar durante a importação, o processo de importação aceita horários no formato de 24 horas. Por exemplo, se você selecionar o formato padrão do Canadá, que é hh:mm:ss AM/PM, e seu arquivo mostrar um horário igual a 15:00:00, os dados são importados corretamente como 3:00:00 PM.

Data

Os campos do tipo Data no aplicativo permitem a inserção e a exibição somente de uma data; eles não permitem que um horário seja especificado. Ao importar dados em um desses campos, os formatos de dados de importação válidos são os mesmos dos campos de tipo Data/hora. No entanto, o horário *não* deve ser especificado nos dados de importação. Se um horário for especificado, ele será ignorado durante a importação.

Independentemente do formato de importação, os campos Data são representados em um formato comum no aplicativo (por exemplo: 12/18/2003).

Sobre campos obrigatórios

Se um campo foi designado como obrigatório (por padrão ou pelo administrador), o registro inteiro é rejeitado caso você não mapeie os campos obrigatórios para colunas no seu arquivo CSV. A mensagem de e-mail Resultados da importação o alerta caso essa situação ocorra.

DICA: Revise os campos do tipo de registro que está importando para saber quais são obrigatórios. Verifique se os dados de importação contêm um valor válido para todos esses campos.

Sobre campos somente leitura

Campos somente leitura seguem este comportamento durante a importação:

- Se um campo somente leitura tiver uma lista de opções, você deve combinar exatamente os valores da lista de opção para importá-los.
- Se você tiver acesso somente leitura a um campo, não é possível importar dados para esse campo.

Preparando a importação de dados

Antes de começar a importar dados no Oracle CRM On Demand, você deverá determinar primeiro o método de importação que deseja usar. Para obter mais informações sobre como selecionar o método de importação apropriado, consulte [Ferramentas de importação e exportação](#) (na página 1393). Por exemplo, o utilitário Oracle Data Loader On Demand só oferece suporte a tipos de registro específicos. Para obter mais informações, consulte Oracle Data Loader On Demand Guide. Também é recomendável ler o tópico a seguir antes de realizar uma importação: Antes de importar dados.

Talvez seja preciso editar dados no seu arquivo CSV ou personalizar o Oracle CRM On Demand para garantir que todos os dados do arquivo sejam importados. Para saber se isso é necessário, execute o seguinte procedimento antes de começar a importação:

- Determine os tipos de registro que deseja importar.

Convém importar diferentes tipos de registros, como leads, contas, contatos e observações. Você deve importar um tipo de registro de cada vez e deve seguir a sequência recomendada de importação.

Por exemplo, se você tiver um arquivo que contenha uma lista dos seus contratos e outro arquivo com as suas contas, importe as contas primeiro e depois os contatos para manter as relações configuradas entre esses tipos de registro.

A ordem da sequência é indicada na própria interface do usuário na página Ferramentas de importação e exportação.

- Verifique os dados no seu arquivo para garantir que eles:

- Têm capitalização, abreviações e ortografia consistentes

Os valores de texto são exportados exatamente como aparecem no seu arquivo CSV. Portanto, qualquer diferença na capitalização pode resultar na criação de registros adicionais, quando isso não é desejado. Por exemplo, todos estes valores para Conta - Nomes resultariam em novos registros: ABC, abc, A.B.C.

Além disso, uma vez que dois registros de conta são reconhecidos como idênticos se o nome e a localização da conta são idênticos, os endereços devem ser escritos, capitalizados e

abreviados de maneira idêntica para evitar que registros adicionais sejam criados. Por exemplo, todos estes registros **não** seriam considerados idênticos:

ABC, 111 10th Avenue

ABC, 111 10th Ave.

ABC, 111 10th Ave

ABC, 111 Tenth Avenue

- n Não excede o comprimento máximo permitido
- n Está de acordo com os requisitos de formatação do campo

Para obter mais informações, consulte [Diretrizes de verificação de dados](#) (na página 1431).

- n Procure no aplicativo campos obrigatórios para o tipo de registro que você deseja importar.

Você deve mapear dados no seu arquivo CSV para todos os campos obrigatórios, ou o registro será rejeitado. Para saber que campos são obrigatórios, consulte a página Editar do tipo de registro que deseja importar. Os campos obrigatórios são exibidos em texto vermelho.

- n Adicione campos ao aplicativo se desejar importar dados que não podem ser mapeados para os campos padrão no aplicativo.

Durante o processo de importação, faça a correspondência de todos os campos do seu arquivo com um campo no aplicativo para capturar os dados. Caso a sua função inclua o privilégio Personalizar aplicativo, você pode criar campos novos (personalizados) no Oracle CRM On Demand para mapear para os campos existentes. Para obter instruções, consulte [Criando e editando campos](#) (na página 1132).

- n Configure valores da lista de opções, se necessário.

Durante o processo de importação, você pode especificar como deseja que o aplicativo processe os valores da lista de opções no seu arquivo CSV que não fazem correspondência com valores da lista de opções existentes no aplicativo:

- n Adicione-os ao aplicativo como valores novos

OBSERVAÇÃO: para visualizar as alterações de valor na lista de opções no aplicativo, pode ser necessário se desconectar e se conectar novamente.

- n Não os adicione (capture somente valores que façam correspondência e deixe os outros em branco)

Se quiser usar os valores da lista de opções existentes no aplicativo e importar somente dados que façam correspondência com eles, verifique se os valores da lista de opções fazem correspondência exata, incluindo a ortografia e a capitalização (valores diferenciam maiúsculas e minúsculas).

Alguns valores da lista de opções não podem ser alterados, e alguns não seguem esse comportamento. Consulte [Diretrizes de verificação de dados](#) (na página 1431) e revise as diretrizes para o tipo de registro que deseja importar.

- n Selecione o formato de hora correto.

Caso você selecione o formato de hora HH:MM:SS AM, para obter melhores resultados, indique se seus dados são AM ou PM no seu arquivo CSV. Se você selecionar formatos de hora AM/PM, mas os dados não contiverem AM ou PM, os campos serão processados da seguinte maneira:

- n Se o campo HH for maior ou igual a 8 e menor ou igual a 12, esses campos são considerados como AM.

- Se o campo HH for menor que 8 e maior que 12, esses campos serão considerados como PM. Por exemplo, 7:00:00 será processado como 7:00 PM, ao passo que 9:00:00 será processado como 9:00 AM.

Tópicos relacionados

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas:

- [Alterando valores da lista de opções](#) (na página 1144)
- [Ferramentas de importação e exportação](#) (na página 1393)

Para obter mais informações sobre como preparar a importação de dados, consulte 565278.1 (ID do artigo) sobre o My Oracle Support.

Campos da conta: preparação de importação

A tabela a seguir contém informações específicas sobre a configuração dos seus registros antes de importar contas no Oracle CRM On Demand. Estas informações complementam as diretrizes fornecidas no tópico [Diretrizes de tipo de campo para importação de dados](#) (na página 1432). Revise as informações de importação a seguir antes de realizar uma importação.

OBSERVAÇÃO: a coluna Campo padrão nesta tabela contém somente o nome inicial (padrão) de cada campo. Não contém nenhum nome que foi alterado para sua empresa no Oracle CRM On Demand. Portanto, se você não visualizar um campo específico ao tentar importar seus dados, verifique o administrador da empresa para determinar o novo nome do campo.

Conta padrão Nome do campo	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
Conta - Moeda	Lista de opções	15	Não é possível editar esta lista de opções. Portanto, os valores importados devem corresponder exatamente aos valores válidos.
Conta - Nome	Texto	100	Este campo é obrigatório por padrão. Portanto, verifique se todos os registros tem valores neste campo antes da importação.
Conta - Tipo	Lista de opções	30	Os valores padrão válidos são: Concorrente, Cliente, Parceiro e Potencial
Receitas anuais	Moeda	15	Nenhum
Endereço de cobrança 2, 3	Texto	100 para cada	Nenhum
Endereço de cobrança1	Texto	200	Para obter uma descrição sobre como mapear campos de endereço por países, consulte Sobre países e mapeamento de endereços (na página 1397).
Cidade de cobrança	Texto	50	Nenhum

Conta padrão Nome do campo	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
País de cobrança	Lista de opções	30	Os valores padrão válidos são os nomes de todos os países do mundo. O valor válido para os Estados Unidos é EUA. O aplicativo não permite a modificação dos valores válidos para este campo. Verifique se os dados de importação correspondem aos valores válidos para este campo antes da importação (consulte Sobre países e mapeamento de endereços (na página 1397)).
Código de classificação/caixa postal de cobrança	Texto	30	Caso o seu arquivo contenha endereços de fora dos EUA, mapeie os itens de endereço a seguir para este campo: Colônia/seção, CEDEX - Código, Endereço 4, URB, e Distrito (consulte Sobre países e mapeamento de endereços (na página 1397)).
Província de cobrança	Texto	50	Caso o seu arquivo contenha endereços que não sejam dos EUA, mapeie estes itens de endereço (ou outros equivalentes ao Estado dos EUA) para este campo: MEX - Estado, BRA - Estado, Comunidade, Parte do território, Ilha, Prefeitura, Região, Emirados, e Óblast (consulte Sobre países e mapeamento de endereços (na página 1397)).
Estado dos EUA de cobrança	Lista de opções	2	Valores padrão válidos: abreviações padrão de duas letras para todos os estados dos EUA (em maiúsculas). O aplicativo não permite a modificação de valores válidos para este campo. Verifique se os dados de importação correspondem aos valores válidos para este campo antes da importação.
Código postal de cobrança	Texto	30	Nenhum
Frequência de chamadas	Lista de opções	30	Específico ao Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition. É possível editar esta lista de opções.
Descrição	Texto	16.350	Se um campo Descrição exceder 16.350 caracteres, ele é truncado para 16.252 caracteres e os caracteres restantes são adicionados às Observações vinculadas, cada uma com um limite de 16.350 caracteres.
ID externo exclusivo	Texto	30	Nenhum

Conta padrão Nome do campo	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
Furigana - Nome	Texto	100	O equivalente Furigana do Kanji (somente para japonês).
HIN	Texto		Número da assistência médica. Específico ao Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
Setor	Lista de opções	50	<p>O aplicativo não permite a modificação de valores válidos para esse campo. Verifique se os dados de importação correspondem aos valores válidos para esse campo antes da importação. Como alternativa, o administrador do Oracle CRM On Demand da sua empresa pode criar um campo Conta personalizado contendo os valores válidos que você espera nos seus dados de importação. Isso permitiria que você importasse seus dados naquele campo personalizado em vez de nesse campo.</p> <p>Os valores padrão válidos são: Automotivo, Energia, Serviços financeiros, Tecnologia de ponta, Fabricação, Outros, Indústria farmacêutica, Varejo, Serviços e Telecomunicações</p>
Tipo de influência	Texto	30	Específico ao Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition. É possível editar esta lista de opções.
ID de integração	Texto	30	Nenhum
Data da última chamada	UTC - Data/hora	7	Específico ao Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
Localização	Texto	50	<p>Na maioria dos casos, este campo é usado para determinar se existem registros duplicados. Para obter mais informações, consulte Sobre duplicações de registro e IDs externos (consulte "Sobre duplicidades de registro e IDs externos" na página 1415).</p> <p>Por exemplo, para distinguir entre uma sede e uma filial da conta XYZ, o aplicativo verifica o Conta - Nome e a Conta - Local para determinar se o registro é uma duplicação.</p>
Nº de fax principal	Telefone	40	Nenhum
Nº de telefone principal	Telefone	40	Nenhum

Conta padrão Nome do campo	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
Potencial de mercado	Lista de opções	30	Específico ao Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition. É possível editar esta lista de opções.
Segmento de mercado	Texto	30	Específico ao Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition. É possível editar este texto.
Participação de mercado	Número	22	Específico ao Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
Modificado por	Não aplicável	Não aplicável	Atualmente não é possível definir o valor deste campo durante a importação. O valor é definido automaticamente pelo aplicativo.
Número de funcionários	Inteiro	Não aplicável	Nenhum
Número de médicos	Número	Não aplicável	Específico ao Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
Proprietário	E-mail	50	Os dados do arquivo devem corresponder ao ID de conexão do usuário para um usuário existente do Oracle CRM On Demand. Se um registro não contiver um valor válido para esse campo (ou valor nenhum), seu valor é definido como o ID de conexão do usuário executando a importação. Caso este campo não esteja mapeado para um campo do arquivo de importação válido durante a execução do Assistente de importação, o Proprietário é definido como o ID de conexão do usuário executando a importação para todos os registros importados.
ID externo do proprietário	Texto	30	Nenhum
Conta pai	Texto	100	Deve ser um nome válido de Conta.
Conta-pai - ID externo	Texto	30	Nenhum
Localização da conta-pai	Texto	50	Nenhum
Parceiro	Caixa de seleção	Não aplicável	Indicação de que a conta é um parceiro.

Conta padrão Nome do campo	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
Prioridade	Lista de opções	30	Os valores padrão válidos são: Baixo, Médio e Alto
Empresa pública	Caixa de seleção	Não aplicável	Este campo deve ser definido para o estado marcado se essa for uma empresa pública (e não privada).
Reatribuir conta	Caixa de seleção	Não aplicável	Indicação de que a conta deve ser reatribuída. Quando importada, aciona regras de atribuição automáticas para o registro dessa conta, se o administrador ou gerente da sua empresa houver configurado esse recurso.
Referência	Caixa de seleção	Não aplicável	Este campo deve ser definido como marcado se esta conta concordou em ser uma referência que pode ser oferecida aos clientes potenciais.
Referência desde	Data	Não aplicável	Nenhum
Região	Lista de opções	25	Valores padrão válidos: Leste, Oeste e Central
Itinerário	Lista de opções	30	Específico ao Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition. É possível editar a lista de opções.
Endereço de envio 1	Texto	200	Para obter uma descrição sobre como mapear campos de endereço por países, consulte Sobre países e mapeamento de endereços (na página 1397).
Endereço de envio 2, 3	Texto	100 para cada	Para obter uma descrição sobre como mapear campos de endereço por países, consulte Sobre países e mapeamento de endereços (na página 1397).
Cidade de envio	Texto	50	Nenhum
País de envio	Lista de opções	30	Os valores padrão válidos são os nomes de todos os países do mundo. O valor válido para os Estados Unidos é EUA. O aplicativo não permite a modificação dos valores válidos para este campo. Verifique se os dados de importação correspondem aos valores válidos para este campo antes da importação (consulte Sobre países e mapeamento de endereços (na página 1397)).

Conta padrão Nome do campo	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
Código de classificação/caixa postal de envio	Texto	30	Caso o seu arquivo contenha endereços de fora dos EUA, mapeie os itens de endereço a seguir para este campo: Colônia/seção, CEDEX - Código, Endereço 4, URB, e Distrito (consulte Sobre países e mapeamento de endereços (na página 1397)).
Província de envio	Texto	50	Caso o seu arquivo contenha endereços que não sejam dos EUA, mapeie estes itens de endereço (ou outros equivalentes ao Estado dos EUA) para este campo: MEX - Estado, BRA - Estado, Comunidade, Parte do território, Ilha, Prefeitura, Região, Emirados, e Óblast (consulte Sobre países e mapeamento de endereços (na página 1397)).
US - Estado de envio	Lista de opções	2	Os valores padrão válidos são: abreviações padrão de duas letras para todos os estados dos EUA (em maiúsculas). O aplicativo não permite a modificação de valores válidos para este campo. Verifique se os dados de importação correspondem aos valores válidos para este campo antes da importação.
Código postal de envio	Texto	30	Nenhum
Campanha de origem	Lista de opções	30	A campanha que gerou a conta.
Status	Lista de opções	30	Específico ao Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition. É possível editar a lista de opções.
Território	Texto	255	Nenhum
Site da Web	Texto	100	Não é feita nenhuma verificação de formatação (com exceção da verificação de comprimento) nos dados importados para este campo.
Receitas - Acumulado do ano	Número	22	Específico ao Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.

Campos da equipe da conta: preparação de importação

A tabela a seguir contém informações específicas sobre a configuração do seu arquivo CSV antes da importação de equipes da conta para o Oracle CRM On Demand. Estas informações complementam as

diretrizes fornecidas no tópico [Diretrizes de tipo de campo para importação de dados](#) (na página 1432). Revise as informações de importação a seguir antes de realizar uma importação.

OBSERVAÇÃO: a coluna Campo padrão nesta tabela contém somente o nome inicial (padrão) de cada campo. Não contém nenhum nome que foi alterado para sua empresa no Oracle CRM On Demand. Portanto, se você não visualizar um campo específico ao tentar importar seus dados, verifique o administrador da empresa para determinar o novo nome do campo.

Nome do campo padrão da equipe da conta	Tipo de campo	Comprimento máximo	Comentários
Conta - Acesso	Lista de opções	15	Os valores padrão válidos são: Completo, Somente leitura, Edição, Proprietário. Não é possível editar esta lista de opções. Portanto, os valores importados devem corresponder exatamente aos valores válidos.
Conta - Local	Texto	50	Nenhum
Nome da conta	Texto	100	Nenhum
Acesso do contato	Lista de opções	15	Os valores padrão válidos são: Somente leitura, Edição, Completo, Sem acesso. Não é possível editar esta lista de opções. Portanto, os valores importados devem corresponder exatamente aos valores válidos.
Oportunidades - Acesso	Lista de opções	15	Os valores padrão válidos são: Somente leitura, Edição, Completo, Sem acesso. Não é possível editar esta lista de opções. Portanto, os valores importados devem corresponder exatamente aos valores válidos.
Função da equipe	Texto	20	Os valores padrão válidos são: Proprietário, Patrocínio de executivo, Consultor, Parceiro, Outros
ID do usuário	Texto	50	Nenhum
Conta - ID externo	Texto	30	Nenhum
ID externo de usuário	Texto	30	Nenhum

Campos de credencial: importar preparação

A tabela a seguir contém informações específicas sobre a configuração do seu arquivo CSV antes da importação de dados de credenciais para o Oracle CRM On Demand. Estas informações complementam as diretrizes fornecidas no tópico [Diretrizes de tipo de campo para importação de dados](#) (na página 1432). Revise as informações de importação a seguir antes de realizar uma importação.

OBSERVAÇÃO: a coluna Campo padrão nesta tabela contém somente o nome inicial (padrão) de cada campo. Não contém nenhum nome que foi alterado para sua empresa no Oracle CRM On Demand. Portanto, se você não visualizar um campo específico ao tentar importar seus dados, verifique o administrador da empresa para determinar o novo nome do campo.

Nome de campo de credencial padrão	Tipo de campo	Comprimento máximo	Comentários
Credencial - Taxa	Moeda	22	Nenhum.
Credencial - ID	Texto	50	É recomendado que o identificador interno da credencial seja exclusivo.
Disponível a partir de	Data	7	Nenhum.
Disponível até	Data	7	Nenhum.
Empresa	Texto	50	Nenhum.
Contato	Lista de opções	15	Use este campo se o contato da credencial já estiver presente no Oracle CRM On Demand.
Descrição	Texto	250	Nenhum.
E-mail	Texto	40	O endereço de e-mail do contato da credencial.
Nome	Texto	50	Use este campo para inserir o nome do contato da credencial apenas se o contato não estiver presente no Oracle CRM On Demand.
Sobrenome	Texto	50	Use este campo para inserir o sobrenome do contato da credencial apenas se o contato não estiver presente no Oracle CRM On Demand.
Nome	Texto	50	É recomendado que o nome da credencial seja exclusivo.
Objetivo	Lista de opções	50	Nenhum.
Proprietário	Lista de opções	15	Nenhum.
Opções de pagamento	Lista de opções	30	Os valores padrão válidos são: Cheque, Cartão de crédito, Dinheiro e Fundos obtidos.
Telefone	Telefone	50	O número de telefone do contato da credencial.
Produto principal	Lista de opções	15	Nenhum.
Categoria do produto principal	Lista de opções	15	Nenhum.

Renovável	Caixa de seleção	1	Nenhum.
Status	Lista de opções	30	Os valores padrão válidos são: Provisório, Planejado, Disponível, Obsoleto e Inativo.
Tipo	Lista de opções	30	Os valores padrão válidos são: Vendas, Técnico, Serviço, Instalação, Atualização, Projeto e Segurança.
Validade (meses)	Número	22	Nenhum.
Site Web	Texto	100	O URL de uma página que contém informações adicionais sobre a credencial.

Tópicos relacionados

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas:

- [Diretrizes do tipo de campo para importação de dados](#) (consulte "Diretrizes de tipo de campo para importação de dados" na página 1432)
- [Importando os seus dados](#) (na página 1575)
- [Campos da credencial](#) (na página 461)

Campos de solicitação de credenciais: importar preparação

A tabela a seguir contém informações específicas sobre como configurar seu arquivo CSV antes de importar dados da solicitação de credenciais do curso para o Oracle CRM On Demand. Estas informações complementam as diretrizes fornecidas no tópico [Diretrizes de tipo de campo para importação de dados](#) (na página 1432). Revise as informações de importação a seguir antes de realizar uma importação.

OBSERVAÇÃO: a coluna Campo padrão nesta tabela contém somente o nome inicial (padrão) de cada campo. Não contém nenhum nome que foi alterado para sua empresa no Oracle CRM On Demand. Portanto, se você não visualizar um campo específico ao tentar importar seus dados, verifique o administrador da empresa para determinar o novo nome do campo.

Nome do campo de solicitação de credenciais padrão	Tipo de campo	Comprimento máximo	Comentários
Data da credencial	Data	7	Nenhum.
Nome da credencial	Lista de opções	15	Nenhum.
Número da credencial	Texto	50	Os números da credencial são geralmente exclusivos.
Credencial - Status	Lista de opções	30	Os valores padrão válidos são: Solicitado, Concedido e Negado.
Descrição	Texto	250	Nenhum.

Data de expiração	Data	7	Nenhum.
Objetivo	Lista de opções	15	Nenhum.
Proprietário	Lista de opções	15	Nenhum.
Nome do parceiro	Lista de opções	15	Nenhum.
Plano	Lista de opções	15	Nenhum.
Renovável	Caixa de seleção	1	Nenhum.
Data da solicitação	Data	7	Este campo exibe, por padrão, a data atual durante a criação do registro, mas você pode modificá-la durante e após a criação do registro.

Tópicos relacionados

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas:

[Diretrizes do tipo de campo para importação de dados](#) (consulte "[Diretrizes de tipo de campo para importação de dados](#)" na página 1432)

[Importando os seus dados](#) (na página 1575)

Campos de alocação: Importar preparação

A tabela a seguir contém informações específicas sobre a configuração do arquivo CSV antes da importação das alocações para o Oracle CRM On Demand. Essas informações complementam as diretrizes fornecidas no tópico [Diretrizes do tipo de campo para importação de dados](#) (consulte "[Diretrizes de tipo de campo para importação de dados](#)" na página 1432). Primeiro, revise as informações de importação a seguir antes de executar uma importação.

OBSERVAÇÃO: a coluna Campo padrão nesta tabela contém somente o nome inicial (padrão) de cada campo. Não contém nenhum nome que foi alterado para sua empresa no Oracle CRM On Demand. Portanto, se você não visualizar um campo específico ao tentar importar seus dados, verifique o administrador da empresa para determinar o novo nome do campo.

Alocação padrão Nome do campo	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
Tipo de alocação	Texto	30	Nenhum
Qtde. da alocação	Número	22	A quantidade do produto que foi alocada ao representante de vendas do administrador.
Data de término	Data/hora	7	A última data em que o produto pode

Alocação padrão Nome do campo	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
			ser desembolsado.
Qtde. máx.	Número	22	A quantidade do produto que o representante de vendas pode distribuir em um certo momento a um cliente.
Ordenar por	Número	22	A ordem em que o usuário pode visualizar os produtos na lista.
Amostra	Texto	15	O nome do produto associado à alocação.
Data de início	Data/hora	7	A data em que a distribuição começa.
Indicador interromper amostragem	Booleano	1	Quando este campo está marcado, indica que o produto não pode mais ser desembolsado.

Tópicos relacionados

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas:

[Diretrizes do tipo de campo para importação de dados](#) (consulte "[Diretrizes de tipo de campo para importação de dados](#)" na página 1432)

[Importando os seus dados](#) (na página 1575)

Campos de aplicativo: Importar preparação

A tabela a seguir contém informações específicas sobre a configuração do arquivo CSV antes da importação dos registros de aplicativos para o Oracle CRM On Demand. Essas informações complementam as diretrizes fornecidas no tópico [Diretrizes do tipo de campo para importação de dados](#) (consulte "[Diretrizes de tipo de campo para importação de dados](#)" na página 1432). Primeiro, revise as informações de importação a seguir antes de executar uma importação.

OBSERVAÇÃO: a coluna Campo padrão nesta tabela contém somente o nome inicial (padrão) de cada campo. Não contém nenhum nome que foi alterado para sua empresa no Oracle CRM On Demand. Portanto, se você não visualizar um campo específico ao tentar importar seus dados, verifique o administrador da empresa para determinar o novo nome do campo.


Aplicativo padrão Nome do campo	Tipo de dados	Tamanho máximo	Comentários
Endereço - Endereço 1	Varchar	200	A rua e o número do endereço da empresa onde o aplicativo é fabricado.
Endereço - Endereço 2	Varchar	100	Nenhum
Endereço - Endereço 3	Varchar	100	Nenhum

Aplicativo padrão Nome do campo	Tipo de dados	Tamanho máximo	Comentários
Endereço - Cidade	Varchar	50	Nenhum
Endereço - País	Varchar	30	Nenhum
Endereço - Código de classificação/caixa postal	Varchar	200	Nenhum
Endereço - Província	Varchar	50	Nenhum
Endereço - US - Estado	Varchar	10	Nenhum
Endereço - Código postal	Varchar	30	Nenhum
Receita anual	Número	22	A receita anual total da empresa.
Status de aprovação	Varchar	30	O status de aprovação atual do aplicativo.
Data de aprovação	Data	7	A data e a hora em que o aplicativo foi aprovado.
Campanha	Varchar	15	Este é o nome da campanha que levou o parceiro a fabricar o aplicativo de parceiro.
Nº de telefone celular	Varchar	40	O número de telefone celular do remetente.
Aprovador atual	Varchar	15	O nome do aprovador atual.
Endereço de e-mail	Varchar	100	O endereço de e-mail do remetente.
Parcerias existentes	Varchar		A lista de parcerias existentes.
Benefícios da parceria esperados	Varchar	500	A lista de benefícios esperados com esta parceira.
Nome	Varchar	50	O nome do remetente.
Setor	Varchar	50	O setor em que a empresa compete.
Cargo	Varchar	75	O cargo do remetente.
Sobrenome	Varchar	50	O sobrenome do remetente.
Localização	Varchar	50	A localização da empresa.
Nº de fax principal	Varchar	40	O número de fax principal da empresa.
Nº de telefone principal	Varchar	40	O número de telefone principal usado para se comunicar com a empresa.
Nome	Varchar	50	O nome da empresa.

Aplicativo padrão Nome do campo	Tipo de dados	Tamanho máximo	Comentários
Número de funcionários	Número	22	O número total de funcionários da empresa.
Proprietário	Varchar	15	O proprietário do registro.
Parceiro	Varchar	15	O parceiro que está associado a este aplicativo.
Programa de parceiro	Varchar	15	O nome do programa de parceria associado ao aplicativo.
Tipo de parceiro	Varchar	30	O tipo de parceiro para o qual o aplicativo está sendo enviado.
Nível de programa	Varchar	30	O nível do programa de parceria associado ao aplicativo.
Motivo da rejeição	Varchar	30	O motivo para o aplicativo ser rejeitado.
Origem	Varchar	30	A origem de onde este aplicativo provém, por exemplo, site Web, mala direta, e-mail etc.
Status de envio	Varchar	30	O status de envio, como Não enviado, Enviado ou Rechamado.
Data do envio	Data	7	A data e a hora do envio do aplicativo.
Site Web	Varchar	100	O endereço URL da empresa.
Nº de fax comercial	Varchar	40	O número de fax comercial do remetente.
Nº de telefone comercial	Varchar	40	O número de telefone comercial do remetente.

Tópicos relacionados

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas:

 [Diretrizes do tipo de campo para importação de dados](#) (consulte "[Diretrizes de tipo de campo para importação de dados](#)" na página 1432)

 [Importando os seus dados](#) (na página 1575)

Campos de contato de compromisso: preparação de importação



A tabela a seguir contém informações específicas sobre a configuração do seu arquivo CSV antes da importação do link entre um contato e um compromisso no Oracle CRM On Demand. Estas informações complementam as diretrizes fornecidas no tópico [Diretrizes de tipo de campo para importação de dados](#) (na página 1432). Revise as informações de importação a seguir antes de realizar uma importação.

OBSERVAÇÃO: a coluna Campo padrão nesta tabela contém somente o nome inicial (padrão) de cada campo. Não contém nenhum nome que foi alterado para sua empresa no Oracle CRM On Demand. Portanto, se você não visualizar um campo específico ao tentar importar seus dados, verifique o administrador da empresa para determinar o novo nome do campo.

Nome do campo de contato de compromisso padrão	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
Nome completo do contato	Texto	255	Nenhum
ID externo do contato	Texto	30	Nenhum
ID externo do compromisso	Texto	30	Nenhum

Tópicos relacionados

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas:

-  [Diretrizes do tipo de campo para importação de dados](#) (consulte "Diretrizes de tipo de campo para importação de dados" na página 1432)
-  [Importando os seus dados](#) (na página 1575)

Campos de usuário do compromisso: preparação de importação

A tabela a seguir contém informações específicas sobre como preparar o arquivo CSV para importar o link entre um usuário e um compromisso no Oracle CRM On Demand. Essas informações complementam as orientações fornecidas no tópico [Orientações de tipo de campo para importação de dados](#) (consulte "Diretrizes de tipo de campo para importação de dados" na página 1432). Examine primeiro as informações de importação a seguir antes de executar uma importação.



OBSERVAÇÃO: a coluna Campo padrão nesta tabela contém somente o nome inicial (padrão) de cada campo. Não contém nenhum nome que foi alterado para sua empresa no Oracle CRM On Demand. Portanto, se você não visualizar um campo específico ao tentar importar seus dados, verifique o administrador da empresa para determinar o novo nome do campo.

Nome do campo do usuário do compromisso padrão	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
ID do usuário	Texto	30	Nenhum
ID externo do compromisso	Texto	30	Nenhum

Nome do campo do usuário do compromisso padrão	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
ID externo de usuário	Texto	30	Nenhum

Tópicos relacionados

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas:

-  [Diretrizes do tipo de campo para importação de dados](#) (consulte "[Diretrizes de tipo de campo para importação de dados](#)" na página 1432)
-  [Importando os seus dados](#) (na página 1575)

Campos de compromisso, tarefa e chamada: preparação de importação

A tabela a seguir contém informações específicas sobre a configuração do seu arquivo CSV antes da importação de compromissos e tarefas para o Oracle CRM On Demand. Estas informações complementam as diretrizes fornecidas no tópico [Diretrizes de tipo de campo para importação de dados](#) (na página 1432). Revise as informações de importação a seguir antes de realizar uma importação.

OBSERVAÇÃO: a coluna Campo padrão nesta tabela contém somente o nome inicial (padrão) de cada campo. Não contém nenhum nome que foi alterado para sua empresa no Oracle CRM On Demand. Portanto, se você não visualizar um campo específico ao tentar importar seus dados, verifique o administrador da empresa para determinar o novo nome do campo.

Selecione o formato de hora correto. Caso você selecione o formato de hora HH:MM:SS AM, para obter os melhores resultados, indique se os seus dados são AM ou PM no seu arquivo CSV. Se você selecionar os formatos de hora AM/PM, mas os dados não contiverem AM ou PM, os campos serão processados da seguinte maneira: se o campo HH for maior ou igual a 8 e menor ou igual a 12, esses campos serão considerados como AM. Se o campo HH for menor que 8 e maior que 12, esses campos serão considerados como PM. Por exemplo, 7:00:00 será processado como 7:00 PM, ao passo que 9:00:00 será processado como 9:00 AM.

Chamada, tarefa, compromisso padrão Nome do campo	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
Conta	Texto	100	Nenhum
Conta - ID externo	Texto	30	Nenhum
Conta - Local	Texto	50	Nenhum
Atividade	Texto	100	Nenhum
Atividade - Moeda	Lista de opções	15	Não é possível editar esta lista de opções. Portanto, os valores importados devem corresponder exatamente aos valores válidos.

Chamada, tarefa, compromisso padrão Nome do campo	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
Campanha	Texto	50	Nenhum
Campanha - ID externo	Texto	30	Nenhum
Contato	Texto	255	Nenhum
ID externo do contato	Texto	30	Nenhum
Descrição	Texto	16.350	Se um campo Descrição no arquivo de importação exceder 16.350 caracteres, ele será truncado para 16.252 caracteres. Os caracteres restantes serão adicionados às Observações vinculadas, cada uma com um limite máximo de 16.350 caracteres.
Prazo	Data	7	Para tarefas, é um campo obrigatório por padrão.
Hora de término	Data/hora	7	Para compromissos, é um campo obrigatório por padrão.
ID externo exclusivo	Texto	30	Nenhum
Solicitação de fundos	Lista de opções	30	Específico ao Oracle CRM On Demand High Tech Edition e ao Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition. Somente leitura.
ID de integração	Texto	30	Nenhum
Lead	Texto	255	Nenhum
ID externo do lead	Texto	30	Nenhum
Localização	Texto	100	Somente para compromissos.
Formação médica - Evento	Lista de opções	50	Específico ao Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
Oportunidade	Texto	100	Nenhum
Oportunidade - ID externo	Texto	30	Nenhum
Proprietário	E-mail	50	Os dados do arquivo devem corresponder ao ID de conexão do usuário para um usuário existente do Oracle CRM On Demand. Se um registro não contiver um valor válido para esse campo (ou valor nenhum), seu valor é definido como o ID de

Chamada, tarefa, compromisso padrão Nome do campo	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
			<p>conexão do usuário executando a importação.</p> <p>Caso este campo não esteja mapeado para um campo do arquivo de importação válido durante a execução do Assistente de importação, o Proprietário é definido como o ID de conexão do usuário executando a importação para todos os registros importados.</p>
ID externo do proprietário	Texto	30	Nenhum
Prioridade	Lista de opções	30	Para tarefas, é um campo obrigatório por padrão. Valores padrão válidos: 1-Alta, 2-Média, 3-Baixa
Privado	Caixa de seleção	Não aplicável	Nenhum
Solicitação de serviço	Texto	64	Nenhum
ID externo da solicitação de serviço	Texto	30	Nenhum
Hora de início	Data/hora	7	Para compromissos, é um campo obrigatório por padrão.
Status	Lista de opções	30	Para tarefas, os valores padrão válidos são: Concluída, Diferida, Em andamento, Aguardando alguém, Não iniciado
Assunto	Texto	100	Para tarefas e compromissos, é um campo obrigatório por padrão.
Moeda da tarefa	Texto	15	Não é possível editar esta lista de opções. Portanto, os valores importados devem corresponder exatamente aos valores válidos.
Tipo	Lista de opções	30	Para tarefas e compromissos, os valores padrão válidos são: Chamada, Correspondência, Demonstração, E-mail, Evento, Fax, Reunião, Outros, Pessoal, Apresentação, Tarefa

Tópicos relacionados

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas:

- [Campos da atividade](#) (na página 157)
- [Diretrizes de tipo de campo para importação de dados](#) (na página 1432)
- [Importando os seus dados](#) (na página 1575)

Campos de ativo: preparação de importação

A tabela a seguir contém informações específicas sobre a configuração do seu arquivo CSV antes da importação de ativos para o Oracle CRM On Demand. Estas informações complementam as diretrizes fornecidas no tópico [Diretrizes de tipo de campo para importação de dados](#) (na página 1432). Revise as informações de importação a seguir antes de realizar uma importação.

OBSERVAÇÃO: a coluna Campo padrão nesta tabela contém somente o nome inicial (padrão) de cada campo. Não contém nenhum nome que foi alterado para sua empresa no Oracle CRM On Demand. Portanto, se você não visualizar um campo específico ao tentar importar seus dados, verifique o administrador da empresa para determinar o novo nome do campo.

Nome do campo padrão de ativo	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
Conta	Texto	100	Nenhum
Conta - ID externo	Texto	30	Nenhum
Moeda ativa	Lista de opções	20	Não é possível editar esta lista de opções. Portanto, os valores importados devem corresponder exatamente aos valores válidos.
Contrato	Texto	30	Nenhum
Contato do cliente	Texto	255	Nenhum
Descrição	Texto	250	Nenhum
Data de expiração	Data	7	Nenhum
ID externo exclusivo	Texto	30	Nenhum
Data de instalação	Data	7	Nenhum
ID de integração	Texto	30	Nenhum
Data de notificação	Data	7	Específico ao Oracle CRM On Demand High Tech Edition.
Status operacional	Texto	30	Nenhum

Nome do campo padrão de ativo	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
Produto - ID externo	Texto	30	Nenhum
Produto - Nome	Texto	100	Campo obrigatório por padrão.
Data de compra	Data	7	Nenhum
Preço de compra	Moeda	15	Nenhum
Quantidade	Número	15	Nenhum
Nº de série	Texto	100	Nenhum
Data de envio	Data	7	Nenhum
Garantia	Texto	30	Nenhum

Tópicos relacionados

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas:

[Controlando ativos](#) (na página 207)

[Diretrizes de tipo de campo para importação de dados](#) (na página 1432)

[Importando os seus dados](#) (na página 1575)

Campos de perfil de corretor: importar preparação

A tabela a seguir contém informações específicas sobre como configurar seu arquivo CSV antes de importar dados do perfil do corretor para o Oracle CRM On Demand. Estas informações complementam as diretrizes fornecidas no tópico [Diretrizes de tipo de campo para importação de dados](#) (na página 1432). Revise as informações de importação a seguir antes de realizar uma importação.




OBSERVAÇÃO: a coluna Campo padrão nesta tabela contém somente o nome inicial (padrão) de cada campo. Não contém nenhum nome que foi alterado para sua empresa no Oracle CRM On Demand. Portanto, se você não visualizar um campo específico ao tentar importar seus dados, verifique o administrador da empresa para determinar o novo nome do campo.

Nome do campo do perfil de corretor padrão	Tipo de campo	Comprimento máximo	Comentários
Nome do perfil de corretor	Texto	40	O nome do perfil de corretor.
Ano do perfil de corretor	Lista de opções	30	O ano durante o qual o perfil de corretor é válido.
Histórico da empresa e crescimento	Texto	250	A descrição do histórico da empresa e do crescimento futuro do corretor.

futuro			
Visão geral da empresa	Texto	250	Fornece informações adicionais sobre o corretor.
Criado	Texto	30	O Oracle CRM On Demand gera as seguintes informações: o nome da pessoa que criou o perfil de corretor seguido da data.
Número de fax	Telefone	35	O número de fax do corretor
Modificado	Texto	30	O Oracle CRM On Demand gera as seguintes informações: o nome da pessoa que modificou o perfil de corretor pela última vez seguido da data.
Parceiro	Lista de opções	30	O nome do corretor.
Número de telefone	Telefone	35	O número de telefone do corretor.
Endereço principal	Texto	50	O endereço principal do corretor.
Subcanal	Lista de opções	30	A cobertura do corretor. Os valores padrão válidos são: Globais, Locais, Nacionais, Regionais e Atacadistas.
Segmentação	Lista de opções	30	A segmentação do corretor. Os valores padrão válidos são: Comercial, Crescimento e Varejo.
Território/estrutura regional	Texto	250	O território ou a estrutura regional do corretor.
Site Web	Texto	100	O URL da página que contém informações sobre o perfil de corretor.

Tópicos relacionados

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas:

-  [Diretrizes do tipo de campo para importação de dados](#) (consulte "Diretrizes de tipo de campo para importação de dados" na página 1432)
-  [Importando os seus dados](#) (na página 1575)
-  [Campos de perfil de corretor](#) (na página 635)

Campos do plano comercial: Importar preparação

A tabela a seguir contém informações específicas sobre a configuração do arquivo CSV antes da importação dos campos do plano comercial para o Oracle CRM On Demand. Essas informações complementam as diretrizes fornecidas no tópico [Diretrizes do tipo de campo para importação de dados](#) (consulte "Diretrizes de tipo de campo para importação de dados" na página 1432). Primeiro, revise as informações de importação a seguir antes de executar uma importação.

OBSERVAÇÃO: a coluna Campo padrão nesta tabela contém somente o nome inicial (padrão) de cada campo. Não contém nenhum nome que foi alterado para sua empresa no Oracle CRM On Demand. Portanto, se você não visualizar um campo específico ao tentar importar seus dados, verifique o administrador da empresa para determinar o novo nome do campo.

Plano comercial padrão Nome de campos	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
ID externo da conta	Texto	30	Nenhum
Moeda	Lista de opções	20	Nenhum
Descrição	Observação	250	Nenhum
Data do câmbio	Data	7	Nenhum
Observações	Texto	250	Nenhum
Oportunidades	Texto	250	Nenhum
Nome do plano principal	Texto	15	O campo de referência que contém o ID do objeto do plano comercial.
Período	Texto	15	O campo de referência que contém o ID do objeto do período.
Receita do plano	Moeda	22	Nenhum
Produto - Nome	Texto	15	O campo de referência que contém o ID do objeto do produto.
Status	Lista de opções	30	Nenhum
Pontos fortes	Texto	250	Nenhum
Ameaças	Texto	250	Nenhum
Tipo	Lista de opções	30	Nenhum
Pontos fracos	Texto	250	Nenhum

Tópicos relacionados

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas:

- [Diretrizes do tipo de campo para importação de dados](#) (consulte "Diretrizes de tipo de campo para importação de dados" na página 1432)
- [Importando dados](#) (consulte "Importando os seus dados" na página 1575)

Campos de campanha: preparação de importação

A tabela a seguir contém informações específicas sobre a configuração do seu arquivo CSV antes da importação de campanhas para o Oracle CRM On Demand. Estas informações complementam as diretrizes

fornecidas no tópico [Diretrizes de tipo de campo para importação de dados](#) (na página 1432). Revise as informações de importação a seguir antes de realizar uma importação.




OBSERVAÇÃO: a coluna Campo padrão nesta tabela contém somente o nome inicial (padrão) de cada campo. Não contém nenhum nome que foi alterado para sua empresa no Oracle CRM On Demand. Portanto, se você não visualizar um campo específico ao tentar importar seus dados, verifique o administrador da empresa para determinar o novo nome do campo.

Campanha padrão Nome do campo	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
Custo real	Moeda	15	Nenhum
Público	Texto	2000	Nenhum
Custo orçado	Moeda	15	Nenhum
Campanha - Moeda	Lista de opções	15	Nenhum
Campanha - E-mail	Texto	50	Nenhum
Campanha - Nome	Texto	50	Campo obrigatório por padrão.
Campanha - N° de telefone	Telefone	40	Nenhum
Campanha - Tipo	Lista de opções	30	Valores padrão válidos: Anúncio, Mala direta, E-mail, Evento - Seminário, Evento - Feira comercial, Evento - Outros, Lista - Comprados, Lista - Alugados, Indicação - Funcionário, Indicação - Externo, Site da Web, Outros
Descrição	Texto	16.350	Se um campo Descrição no arquivo de importação exceder 16.350 caracteres, ele será truncado para 16.252 caracteres. Os caracteres restantes serão adicionados às Observações vinculadas, cada uma com um limite máximo de 16.350 caracteres.
Data de término	Data	7	Nenhum
ID externo exclusivo	Texto	30	Nenhum
Leads alvo (N°)	Inteiro	Não aplicável	Nenhum
Objetivo	Texto	2000	Nenhum
Oferta	Texto	255	Nenhum
Proprietário	E-mail	50	Os dados do arquivo devem corresponder ao ID de conexão do usuário para um usuário existente do

Campanha padrão Nome do campo	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
			<p>Oracle CRM On Demand. Se um registro não contiver um valor válido para esse campo (ou valor nenhum), seu valor é definido como o ID de conexão do usuário executando a importação.</p> <p>Caso este campo não esteja mapeado para um campo do arquivo de importação válido durante a execução do Assistente de importação, o Proprietário é definido como o ID de conexão do usuário executando a importação para todos os registros importados.</p>
ID externo do proprietário	Texto	30	Nenhum
Destino da receita	Moeda	15	Nenhum
Código de origem	Texto	30	Campo obrigatório por padrão.
Data de início	Data	7	Nenhum
Status	Lista de opções	30	Valores padrão válidos: Planejado, Ativo, Concluído

Tópicos relacionados

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas:

-  [Campos de campanha: preparação de importação](#) (na página 1460)
-  [Diretrizes de tipo de campo para importação de dados](#) (na página 1432)
-  [Importando os seus dados](#) (na página 1575)

Campos de destinatário de campanha: preparação de importação

A tabela a seguir contém informações específicas sobre como configurar seu arquivo CSV antes de importar os destinatários de campanha para o Oracle CRM On Demand. Estas informações complementam as diretrizes fornecidas no tópico [Diretrizes de tipo de campo para importação de dados](#) (na página 1432). Revise as informações de importação a seguir antes de realizar uma importação.

OBSERVAÇÃO: a coluna Campo padrão nesta tabela contém somente o nome inicial (padrão) de cada campo. Não contém nenhum nome que foi alterado para sua empresa no Oracle CRM On Demand. Portanto, se você não visualizar um campo específico ao tentar importar seus dados, verifique o administrador da empresa para determinar o novo nome do campo. Para importar campos do Destinatário da campanha, as informações mínimas necessárias são ID externo do contato e Nome da campanha.

Nome do campo padrão Categoria do produto	Tipo de dados	Comprimento máximo
Status da entrega	Texto	30
Status da resposta	Texto	30
Campanha - Nome	Texto	100
Nome completo do contato	Texto	255
Campanha - ID externo	Texto	30
ID externo do contato	Texto	30
Descrição	Texto	250

Campos de certificação: Importar preparação

A tabela a seguir contém informações específicas sobre como configurar seu arquivo CSV antes de importar dados de certificação para o Oracle CRM On Demand. Estas informações complementam as diretrizes fornecidas no tópico [Diretrizes de tipo de campo para importação de dados](#) (na página 1432). Revise as informações de importação a seguir antes de realizar uma importação.

OBSERVAÇÃO: a coluna Campo padrão nesta tabela contém somente o nome inicial (padrão) de cada campo. Não contém nenhum nome que foi alterado para sua empresa no Oracle CRM On Demand. Portanto, se você não visualizar um campo específico ao tentar importar seus dados, verifique o administrador da empresa para determinar o novo nome do campo.

Nome do campo de certificação padrão	Tipo de campo	Comprimento máximo	Comentários
Disponível a partir de	Data	7	Nenhum.
Disponível até	Data	7	Nenhum.
Certificação - Taxa	Moeda	22	Nenhum.
Certificação - ID	Texto	50	É recomendado que o identificador interno da certificação seja exclusivo.
Empresa	Texto	50	Nenhum.
Contato	Lista de opções	15	Use este campo se o contato de certificação já existir no Oracle CRM On Demand.
Descrição	Texto	250	Nenhum.
E-mail	Texto	50	O endereço de e-mail do contato da certificação.
Nome	Texto	50	Use este campo para inserir o nome do contato da certificação apenas se o contato não existir no Oracle

			CRM On Demand.
Sobrenome	Texto	50	Use este campo para inserir o sobrenome do contato da certificação apenas se o contato não existir no Oracle CRM On Demand.
Nome	Texto	50	O nome da certificação.
Objetivo	Lista de opções	15	Nenhum.
Proprietário	Lista de opções	30	Nenhum.
Opções de pagamento	Lista de opções	30	Os valores padrão válidos são: Cheque, Cartão de crédito, Dinheiro e Fundos obtidos.
Telefone	Telefone	40	O número de telefone do contato da certificação.
Produto principal	Lista de opções	15	Nenhum.
Categoria do produto principal	Lista de opções	15	Nenhum.
Renovável	Caixa de seleção	1	Nenhum.
Status	Lista de opções	30	Os valores padrão válidos são: Provisório, Planejado, Disponível, Obsoleto e Inativo.
Tipo	Lista de opções	30	Os valores padrão válidos são: Pré-vendas, Pós-vendas, Técnico, Serviço, Instalação, Atualização, Projeto e Segurança.
Validade (meses)	Número	22	Nenhum.
Site Web	Texto	100	O URL de uma página que contém informações adicionais sobre a certificação.

Tópicos relacionados

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas:

- [Diretrizes do tipo de campo para importação de dados](#) (consulte "Diretrizes de tipo de campo para importação de dados" na página 1432)
- [Importando os seus dados](#) (na página 1575)
- [Campos de certificação](#) (na página 451)

Campos de solicitação de certificação: importar preparação

A tabela a seguir contém informações específicas sobre como configurar seu arquivo CSV antes de importar dados da solicitação de certificação para o Oracle CRM On Demand. Estas informações complementam as diretrizes fornecidas no tópico [Diretrizes de tipo de campo para importação de dados](#) (na página 1432). Revise as informações de importação a seguir antes de realizar uma importação.

OBSERVAÇÃO: a coluna Campo padrão nesta tabela contém somente o nome inicial (padrão) de cada campo. Não contém nenhum nome que foi alterado para sua empresa no Oracle CRM On Demand. Portanto, se você não visualizar um campo específico ao tentar importar seus dados, verifique o administrador da empresa para determinar o novo nome do campo.

Nome do campo de solicitação de certificação padrão	Tipo de campo	Comprimento máximo	Comentários
Candidato - Nome	Lista de opções	15	Nenhum.
Data do candidato	Data	7	Nenhum.
Nome da certificação	Lista de opções	15	Nenhum.
Número de certificação	Texto	50	Os números de certificação são geralmente exclusivos.
Certificação - Status	Lista de opções	30	Os valores padrão válidos são: Solicitado, Concedido e Negado.
Descrição	Texto	250	Nenhum.
Data de expiração	Data	7	Nenhum.
Objetivo	Lista de opções	15	Nenhum.
Proprietário	Lista de opções	15	Nenhum.
Plano	Lista de opções	15	Nenhum.
Data da solicitação	Data	7	Este campo exibe, por padrão, a data atual durante a criação do registro, mas você pode modificá-la durante e após a criação do registro.
Renovável	Caixa de seleção	1	Nenhum.

Tópicos relacionados

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas:

- [Diretrizes do tipo de campo para importação de dados](#) (consulte "[Diretrizes de tipo de campo para importação de dados](#)" na página 1432)

[n Importando os seus dados](#) (na página 1575)

[n Campos de certificação](#) (na página 451)

Campos de demanda: Importar preparação

A tabela a seguir contém informações específicas sobre a configuração do arquivo CSV antes da importação dos dados da demanda para o Oracle CRM On Demand. Essas informações complementam as diretrizes fornecidas no tópico [Diretrizes do tipo de campo para importação de dados](#) (consulte "[Diretrizes de tipo de campo para importação de dados](#)" na página 1432). Primeiro, revise as informações de importação a seguir antes de executar uma importação.

OBSERVAÇÃO: a coluna Campo padrão nesta tabela contém somente o nome inicial (padrão) de cada campo. Não contém nenhum nome que foi alterado para sua empresa no Oracle CRM On Demand. Portanto, se você não visualizar um campo específico ao tentar importar seus dados, verifique o administrador da empresa para determinar o novo nome do campo. Este tópico é específico para Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.

As informações da tabela a seguir são válidas apenas para os dados de demanda.

Nome do campo da demanda	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
Capacidade para trabalhar	Lista de opções	30	Nenhum
Endereço	Texto	200	Nenhum
Linha do endereço 1	Texto	100	Nenhum
Linha do endereço 2	Texto	100	Nenhum
Valor da responsabilidade	Moeda	22	Nenhum
Valor da perda	Moeda	22	Nenhum
Inadimplente	Lista de opções	30	Nenhum
Conta comercial	Texto	15	A instituição retida (conta comercial) vinculada a este registro.
Conta comercial: ID externo do sistema	Texto	30	Nenhum
Categoria de perda	Lista de opções	30	Nenhum
Cidade	Texto	50	Nenhum
Número da demanda	Texto	50	O campo predefinido para o registro correspondente.
Classe do trabalhador	Lista de opções	30	Nenhum



Nome do campo da demanda	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
Data de fechamento	Data	Não aplicável	Nenhum
Comentários	Texto	250	Nenhum
Empresa: ID externo do sistema	Texto	30	Também conhecido como ID exclusivo externo.
Condições	Texto	50	Nenhum
Contato	Texto	15	Nenhum
Contato: ID externo do sistema	Texto	30	Nenhum
País	Texto	30	Nenhum
Condado	Texto	50	Nenhum
Código da moeda	Lista de opções	20	Nenhum
Data em que o empregador teve ciência da demanda	Data	Não aplicável	Nenhum
Data em que o empregador teve ciência do ferimento	Data	Não aplicável	Nenhum
Número do funcionário ferido	Número	22	Nenhum
Número do evento	Texto	50	Nenhum
Data do câmbio	Data	Não aplicável	Nenhum
ID externo do sistema	Texto	50	Nenhum
Última atualização externa	Data/hora	Não aplicável	Nenhum
Origem externa	Texto	50	Nenhum
Nome do hospital	Texto	50	Nenhum
Família	Texto	15	Nenhum
Família: ID externo do sistema	Texto	30	Nenhum
Ferido durante o expediente?	Lista de opções	30	Nenhum
Tipo de perda	Lista de opções	30	Nenhum
Origem da responsabilidade	Lista de opções	30	Nenhum
Linha de negócios	Lista de	30	Nenhum

Nome do campo da demanda	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
	opções		
Local da perda	Lista de opções	30	Nenhum
Código da perda	Lista de opções	30	Nenhum
Data e hora da perda	Data/hora	Não aplicável	Nenhum
Descrição da perda	Texto	16.350	Se um campo de descrição do arquivo de importação ultrapassar 16.350 caracteres, ele fica truncado com 16.252 caracteres.
Tipo de perda	Lista de opções	30	Nenhum
Código médico da ferida	Lista de opções	30	Nenhum
Proprietário	Texto	15	Nenhum
Proprietário: ID externo do sistema	Texto	30	Nenhum
Parte do corpo ferida	Lista de opções	30	Nenhum
Número de pessoas feridas	Número	22	Nenhum
Local do ferimento	Lista de opções	30	Nenhum
Departamento de polícia	Texto	50	Nenhum
Número do relatório da polícia	Texto	50	Nenhum
Apólice	Texto	50	O campo predefinido para o registro correspondente.
Apólice: ID externo do sistema	Texto	50	O ID exclusivo externo da apólice vinculado a este registro.
Código postal	Texto	30	Nenhum
Província	Texto	50	Nenhum
Relacionamento com o segurado	Lista de opções	30	Nenhum

Nome do campo da demanda	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
Data do relatório	Data	Não aplicável	Nenhum
Número do relatório	Texto	50	Nenhum
Relatado por	Lista de opções	30	Nenhum
Informações de contato do responsável pelo relatório	Texto	50	Nenhum
Estado	Texto	10	Nenhum
Status	Lista de opções	30	Nenhum
Hora do óbito	Data/hora	Não aplicável	Nenhum
Tipo de ferimento	Lista de opções	30	Nenhum

Tópicos relacionados

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas:

-  [Diretrizes do tipo de campo para importação de dados](#) (consulte "Diretrizes de tipo de campo para importação de dados" na página 1432)
-  [Importando os seus dados](#) (na página 1575)

Contatos - Campos: preparação de importação

Se você tiver arquivos de contas e de contatos separados para importar, importe primeiro as contas e depois os contatos. Verifique se o seu arquivo de importação Contatos contém nomes de conta válidos do arquivo de importação Contas.

Se você só tiver um arquivo de importação Contatos, os registros da conta serão criados com base nos dados de nome da conta encontrados no campo Nome da conta no arquivo de importação Contatos. Se o registro do contato contiver dados alternativos de endereço, o Oracle CRM On Demand irá criar uma nova conta e preencher o endereço de envio com o endereço alternativo. O endereço Cobrança permanece em branco.

Se vários contatos estiverem associados à mesma conta, os campos de endereço da conta são definidos para os valores de endereço Alternativo associados ao primeiro contato importado para a conta. Se o primeiro contato importado não tiver dados alternativos de endereço, mas os registros subsequentes *sim*, os campos de endereço da conta ficam em branco, uma vez que somente o primeiro contato importado é considerado ao configurar os valores dos campos de endereço da conta. Portanto, se você estiver importando somente a partir de um arquivo de importação Contatos, antes da importação, classifique os dados pelo Conta - Nome, e então verifique se o primeiro contato para cada Conta - Nome diferente contém o endereço que você deseja usar para a conta.

A tabela a seguir contém informações específicas sobre a configuração de seu arquivo CSV antes de importar contatos para o Oracle CRM On Demand. Estas informações complementam as diretrizes fornecidas no tópico

[Diretrizes de tipo de campo para importação de dados](#) (na página 1432). Revise as informações de importação a seguir antes de realizar uma importação.

OBSERVAÇÃO: a coluna Campo padrão nesta tabela contém somente o nome inicial (padrão) de cada campo. Não contém nenhum nome que foi alterado para sua empresa no Oracle CRM On Demand. Portanto, se você não visualizar um campo específico ao tentar importar seus dados, verifique o administrador da empresa para determinar o novo nome do campo.

Contato padrão Nome do campo	Tipo de dados	Tamanho máximo	Comentários
Conta	Texto	100	O texto deste campo é um dos muitos campos usados para fazer correspondência com o registro de uma Conta existente. Caso nenhuma correspondência seja encontrada, o Conta - Nome da nova Conta será criado como parte do processo de importação do Contato. Para obter mais informações, consulte Sobre duplicidades de registro e IDs externos (na página 1415).
ID externo da conta	Texto	30	Nenhum
Conta - Localização	Texto	50	O texto deste campo é um dos muitos campos usados para fazer correspondência com o registro de uma Conta existente. Para obter mais informações, consulte Sobre duplicidades de registro e IDs externos (na página 1415).
Nome do assistente	Texto	50	Nenhum
Nº de telefone do assistente	Telefone	40	Nenhum
Melhor horário para contato	Lista de opções	30	Os valores padrão são Tarde cedo, Manhã cedo, Tarde, Final da tarde, Meio da manhã, e Sábado. Específico ao Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition. É possível editar esta lista de opções.
Frequência de chamadas	Lista de opções	30	Os valores padrão são Sem visualização, 1-2 vezes/ano, 3-4 vezes/ano, e >5 vezes/ano. Específico ao Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition. É possível editar esta lista de opções.
Nº de telefone	Telefone	40	Nenhum

Contato padrão Nome do campo	Tipo de dados	Tamanho máximo	Comentários
celular			
Cliente desde - Data	Data	Não aplicável	Este campo é preenchido automaticamente com a data atual quando o valor Cliente é selecionado no menu suspenso Tipo de contato.
Endereço do contato 1	Texto	200	Para obter uma descrição sobre como mapear campos de endereço por países, consulte Sobre países e mapeamento de endereços (na página 1397).
Endereço do contato 2, 3	Texto	100 para cada	Para obter uma descrição sobre como mapear campos de endereço por países, consulte Sobre países e mapeamento de endereços (na página 1397).
Cidade do contato	Texto	50	Nenhum
País do contato	Lista de opções	30	Os valores padrão são os nomes de todos os países do mundo. O valor válido para os Estados Unidos é EUA. O aplicativo não permite modificações de valores válidos para esse campo. Verifique se os dados de importação correspondem aos valores válidos desse campo antes da importação (consulte Sobre países e mapeamento de endereços (na página 1397)).
Moeda do contato	Lista de opções	20	Não é possível editar esta lista de opções. Portanto, os valores importados devem corresponder exatamente aos valores válidos.
Código de classificação/caixa postal do contato	Texto	50	Caso o seu arquivo contenha endereços de fora dos EUA, mapeie os itens de endereço a seguir para este campo: Colônia/seção, CEDEX - Código, Endereço 4, URB, e Distrito (consulte Sobre países e mapeamento de endereços (na página 1397)).
Província do contato	Texto	50	Caso o seu arquivo contenha endereços que não sejam dos EUA, mapeie estes itens de endereço (ou outros equivalentes ao Estado dos EUA) para este campo: MEX - Estado, BRA -

Contato padrão Nome do campo	Tipo de dados	Tamanho máximo	Comentários
			Estado, Comunidade, Parte do território, Ilha, Prefeitura, Região, Emirados, e Óblast (consulte Sobre países e mapeamento de endereços (na página 1397)).
Tipo do contato	Lista de opções	30	Valores padrão válidos: Potencial, Cliente, Parceiro e Concorrente
Estado dos EUA do contato	Lista de opções	2	Os valores padrão válidos são: abreviações padrão de duas letras para todos os estados dos EUA (em maiúsculas). O aplicativo não permite a modificação de valores válidos para este campo. Verifique se os dados de importação correspondem aos valores válidos para este campo antes da importação.
Código postal do contato	Texto	30	Nenhum
Classificação de crédito	Número	22	Específico ao Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Moeda	Lista de opções	15	Não é possível editar esta lista de opções. Portanto, os valores importados devem corresponder exatamente aos valores válidos.
Mix de investimentos atual	Lista de opções	30	Os valores padrão são Agressivo, Moderado e Conservador. Específico ao Oracle CRM On Demand Financial Services Edition. É possível editar esta lista de opções.
ID do cliente	Texto	11	Específico ao Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Data de nascimento	Data	7	Específico ao Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Nível acadêmico	Lista de opções	30	Os valores padrão são PHD, M.D., D.O., MBA, RN, R.T., Farmacêutico reg., Mestre em ciências, Dentista, LPN e Mestre em saúde pública. Específico ao Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition. É possível editar esta lista de opções.

Contato padrão Nome do campo	Tipo de dados	Tamanho máximo	Comentários
Departamento	Texto	75	Nenhum
Descrição	Texto	16,350	Se um campo Descrição no arquivo de importação exceder 16.350 caracteres, ele será truncado para 16.252 caracteres. Os caracteres restantes serão adicionados às Observações vinculadas, cada uma com um limite máximo de 16.350 caracteres.
E-mail	Texto	100	Nenhum
Nível de experiência	Lista de opções	30	Os valores padrão são Nenhum, Limitado, Bom e Extensivo. Específico ao Oracle CRM On Demand Financial Services Edition. É possível editar esta lista de opções.
ID exclusivo externo	Texto	30	Nenhum
Nome	Texto	50	Este campo é obrigatório por padrão. Verifique se todos os registros tem valores neste campo antes da importação.
Furigana - Nome	Texto	50	O equivalente Furigana do Kanji (somente para japonês).
Furigana - Sobrenome	Texto	50	O equivalente Furigana do Kanji (somente para japonês).
Gênero	Lista de opções	1	Os valores padrão são F e M. É possível editar essa lista de opções. Específico ao Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Nº de telefone residencial	Telefone	40	Nenhum
Valor da residência	Moeda	15	Específico ao Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
ID de integração	Texto	30	Nenhum
Horizonte de investimento	Lista de opções	30	Os valores padrão são Curto prazo, Médio prazo e Longo prazo. É possível editar essa lista de opções. Específico ao Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.

Contato padrão Nome do campo	Tipo de dados	Tamanho máximo	Comentários
Cargo	Texto	75	Nenhum
Data da última chamada	Data/hora		Específico ao Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
Sobrenome	Texto	50	Este campo é obrigatório por padrão. Verifique se todos os registros tem valores neste campo antes da importação.
Origem do lead	Lista de opções	30	Valores padrão válidos: Anúncio, Mala direta, E-mail, Evento - Seminário, Evento - Feira comercial, Evento - Outro, Lista - Comprados, Lista - Alugados, Indicação - funcionário, Indicação - externa, Site da Web e Outros.
Evento pessoal	Lista de opções	30	Os valores padrão são Casamento, Nascimento de filho, Aposentadoria, Divórcio e Outros. Específico ao Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Gerente	Não aplicável	Não aplicável	Atualmente não é possível importar dados para este campo. Seu valor só pode ser definido diretamente no aplicativo (na página Contatos - Edição).
ID externo do gerente	Texto	30	Nenhum
Estado civil	Lista de opções	30	Os valores padrão são Solteiro(a), Divorciado(a), Casado(a), Parceiro(a), Separado(a), Viúvo e Viúva. Específico ao Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Potencial de mercado	Lista de opções	30	Os valores padrão são Alto, Médio e Baixo. Específico ao Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
Segundo nome	Texto	50	Nenhum
Modificado por	Não aplicável	Não aplicável	Atualmente não é possível definir o valor deste campo durante a importação. O valor é definido automaticamente pelo aplicativo.

Contato padrão Nome do campo	Tipo de dados	Tamanho máximo	Comentários
Sr./Sra.	Lista de opções	15	Valores padrão válidos: Srta., Sr., Sra., Senhora, e Dr.
Nunca enviar e-mails	Caixa de seleção	Não aplicável	Nenhum
Objetivo	Lista de opções	30	Os valores padrão são Preservação de capital, Receita, Receita/cresc., Balanceado, Crescimento, Crescimento agressivo e Diversificação internacional. Específico ao Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Aceitação	Caixa de seleção	Não aplicável	Específico ao Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
Recusa	Caixa de seleção	Não aplicável	Específico ao Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
Proprietário ou locatário	Lista de opções	30	Os valores padrão são Proprietário ou locatário Específico ao Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Proprietário	E-mail	50	Os dados do arquivo devem corresponder ao ID de conexão do usuário para um usuário existente do Oracle CRM On Demand. Se um registro não contiver um valor válido para este campo (incluindo nenhum valor), seu valor será definido como o ID do e-mail de inscrição do usuário que está executando a importação. Caso este campo não esteja mapeado para um campo do arquivo de importação válido durante a execução do Assistente de importação, o Proprietário é definido como o ID do e-mail de inscrição do usuário executando a importação para todos os registros importados.
ID externo do proprietário	Texto	30	Nenhum
Objetivo principal	Lista de opções	30	Os valores principais são Economizando para educação dos filhos, Economizando para faculdade, Nova casa, Acumulando bens, Planejamento de imóveis, Preservando meus ativos e Aposentadoria. Específico ao Oracle

Contato padrão Nome do campo	Tipo de dados	Tamanho máximo	Comentários
			CRM On Demand Financial Services Edition.
Particular	Caixa de seleção	Não aplicável	Este campo deve ser definido para o estado marcado se você deseja que esse contato seja visível somente para o proprietário da conta.
Profissão	Texto	50	Nenhum.
Data de qualificação	Data/hora	Não aplicável	Nenhum.
Perfil de risco	Lista de opções	30	Os valores padrão são Aversão a risco, Assume riscos, Conservador, Moderado e Agressivo. Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Indicado por	Lista de opções	101	Nenhum.
Itinerário	Lista de opções	30	Os valores padrão são Itinerário 1, Itinerário 2, Itinerário 3 e Itinerário 4. Específico ao Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
Segmento	Lista de opções	30	Os valores padrão são Pessoal de escritório, Operário, Rural/Fazenda, Varejo de massa, Público com renda alta, Valor líquido alto, Pentamilionários e Valor líq. muito alto. Específico ao Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Autônomo	Caixa de seleção	Não aplicável	Específico ao Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Campanha de origem	Lista de opções	100	A campanha que gerou o contato
Status	Lista de opções	30	Esta coluna armazena o status de um cliente ou contato. Os valores

Contato padrão Nome do campo	Tipo de dados	Tamanho máximo	Comentários
			permitidos são: Ativo, Arquivo inativo e Colocado em arquivo morto.
Alíquota de imposto	Número	22	Específico ao Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Nível	Lista de opções	30	Os valores padrão são Ouro, Prata, Bronze, 100 principais, Principal, Médio e Baixo. Específico ao Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Fuso horário	Lista de opções	30	Não é possível editar esta lista de opções. Portanto, os valores importados devem corresponder exatamente aos valores padrão válidos.
Total de ativos	Moeda	15	Específico ao Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Total de despesas	Moeda	15	Específico ao Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Rendimento total	Moeda	15	Específico ao Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Total do passivo	Moeda	15	Específico ao Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Valor líquido total	Moeda	15	Específico ao Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Tipo	Lista de opções	30	Os valores padrão são Potencial, Cliente, Parceiro e Concorrente.
Nº de fax comercial	Telefone	40	Nenhum
Nº de telefone comercial	Telefone	40	Nenhum
Vendas - Acumulado do ano	Moeda	15	Específico ao Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.

Tópicos relacionados

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas:

- [Contatos - Campos](#) (na página 228)
- [Diretrizes do tipo de campo para importação de dados](#) (consulte "Diretrizes de tipo de campo para importação de dados" na página 1432)
- [Importando os seus dados](#) (na página 1575)

Campos da licença do estado do contato: Importar preparação

A tabela a seguir contém informações específicas sobre a configuração do arquivo CSV antes da importação de licenças do estado do contato para o Oracle CRM On Demand. Essas informações complementam as diretrizes fornecidas no tópico [Diretrizes do tipo de campo para importação de dados](#) (consulte "[Diretrizes de tipo de campo para importação de dados](#)" na página 1432). Primeiro, revise as informações de importação a seguir antes de executar uma importação.

OBSERVAÇÃO: a coluna Campo padrão nesta tabela contém somente o nome inicial (padrão) de cada campo. Não contém nenhum nome que foi alterado para sua empresa no Oracle CRM On Demand. Portanto, se você não visualizar um campo específico ao tentar importar seus dados, verifique o administrador da empresa para determinar o novo nome do campo.

Licença do estado do contato padrão Nome do campo	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
Contato	Texto	15	Nenhum
Data de expiração	Texto	7	A data em que a licença médica deste contato expirará, se informada.
Número da carteira de habilitação	Texto	30	O número da carteira de habilitação obrigatório do contato no estado designado.
Estado	Texto	30	Um estado nos Estados Unidos ou uma província do Canadá (opcional).
Status	Texto	30	Os valores padrão para o status da carteira de habilitação são: Em branco, Ativa ou Expirada.

Tópicos relacionados

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas:

- [Diretrizes do tipo de campo para importação de dados](#) (consulte "[Diretrizes de tipo de campo para importação de dados](#)" na página 1432)
- [Importando os seus dados](#) (na página 1575)
- [Licenças do estado do contato](#) (na página 476)

Campos da equipe do contato: preparação de importação

A tabela a seguir contém informações específicas sobre a configuração do seu arquivo CSV antes da importação de equipes do contato para o Oracle CRM On Demand. Estas informações complementam as diretrizes fornecidas no tópico [Diretrizes de tipo de campo para importação de dados](#) (na página 1432). Revise as informações de importação a seguir antes de realizar uma importação.

OBSERVAÇÃO: a coluna Campo padrão nesta tabela contém somente o nome inicial (padrão) de cada campo. Não contém nenhum nome que foi alterado para sua empresa no Oracle CRM On Demand. Portanto, se você

não visualizar um campo específico ao tentar importar seus dados, verifique o administrador da empresa para determinar o novo nome do campo.

Equipe do contato padrão Nome do campo	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
Acesso do contato	Lista de opções	15	Os valores padrão válidos são: Somente leitura, Edição, Completo, Sem acesso. Não é possível editar esta lista de opções. Portanto, os valores importados devem corresponder exatamente aos valores válidos.
Nome completo do contato	Texto	60	Nenhum
Função da equipe	Texto	20	Os valores padrão válidos são: Proprietário, Patrocínio de executivo, Consultor, Parceiro, Outros
ID do usuário	Texto	50	Nenhum
ID externo do contato	Texto	30	Nenhum
ID externo de usuário	Texto	30	Nenhum

Tópicos relacionados

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas:

- [Compartilhando registros \(equipes\)](#) (na página 90)
- [Diretrizes de tipo de campo para importação de dados](#) (na página 1432)
- [Importando os seus dados](#) (na página 1575)

Campos de inscrição no curso: importar preparação

A tabela a seguir contém informações específicas sobre como configurar seu arquivo CSV antes de importar dados da inscrição do curso para o Oracle CRM On Demand. Estas informações complementam as diretrizes fornecidas no tópico [Diretrizes de tipo de campo para importação de dados](#) (na página 1432). Revise as informações de importação a seguir antes de realizar uma importação.




OBSERVAÇÃO: a coluna Campo padrão nesta tabela contém somente o nome inicial (padrão) de cada campo. Não contém nenhum nome que foi alterado para sua empresa no Oracle CRM On Demand. Portanto, se você não visualizar um campo específico ao tentar importar seus dados, verifique o administrador da empresa para determinar o novo nome do campo.

Nome do campo padrão de inscrição no curso	Tipo de campo	Comprimento máximo	Comentários
--	---------------	--------------------	-------------

Candidato - Nome	Lista de opções	15	Nenhum.
Data de conclusão	Data	22	Nenhum.
Nome do curso	Lista de opções	15	Recomenda-se que o nome do curso seja exclusivo.
Descrição	Texto	250	Nenhum.
Data de inscrição	Data	22	Este campo exibe, por padrão, a data atual durante a criação do registro, mas você pode modificá-la durante e após a criação do registro.
Número da inscrição	Texto	100	Nenhum.
Status da inscrição	Lista de opções	30	Os valores padrão válidos são: Inscrito, Concluído e Incompleto.
Objetivo	Lista de opções	15	Nenhum.
Parceiro de oferta	Lista de opções	15	A empresa de terceiros que o candidato está inscrevendo no curso. Normalmente, a entrada vem da lista de parceiros de oferta do curso.
Proprietário	Lista de opções	15	Nenhum.

Tópicos relacionados

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas:

-  [Diretrizes do tipo de campo para importação de dados](#) (consulte "[Diretrizes de tipo de campo para importação de dados](#)" na página 1432)
-  [Importando os seus dados](#) (na página 1575)
-  [Campos do curso](#) (na página 430)

Campos de curso: importar preparação

A tabela a seguir contém informações específicas sobre como configurar seu arquivo CSV antes de importar dados do curso para o Oracle CRM On Demand. Estas informações complementam as diretrizes fornecidas no tópico [Diretrizes de tipo de campo para importação de dados](#) (na página 1432). Revise as informações de importação a seguir antes de realizar uma importação.

OBSERVAÇÃO: a coluna Campo padrão nesta tabela contém somente o nome inicial (padrão) de cada campo. Não contém nenhum nome que foi alterado para sua empresa no Oracle CRM On Demand. Portanto, se você não visualizar um campo específico ao tentar importar seus dados, verifique o administrador da empresa para determinar o novo nome do campo.




Nome padrão do campo de curso	Tipo de campo	Comprimento máximo	Comentários
-------------------------------	---------------	--------------------	-------------

Disponível a partir de	Data	7	Nenhum.
Disponível até	Data	7	Nenhum.
Empresa	Texto	100	A empresa na qual trabalha o contato do curso.
Contato	Lista de opções	15	Use este campo se o contato do curso já estiver presente no Oracle CRM On Demand.
Curso - Taxa	Moeda	22	Nenhum.
Curso - ID	Texto	30	Recomenda-se que o identificador interno do curso seja exclusivo. O Oracle CRM On Demand não aplica a exclusividade.
Duração do curso (dias)	Número	22	Nenhum.
Descrição	Texto	255	Nenhum.
Duração (horas)	Número	22	Nenhum.
E-mail	Texto	100	O endereço de e-mail do contato do curso.
Exame	Lista de opções	15	Nenhum.
Nome	Texto	50	Use este campo para inserir o nome do contato do curso apenas se o contato não estiver presente no Oracle CRM On Demand.
Formato	Lista de opções	30	Os valores válidos padrão são: Liderado por instrutor, CBT e Autônomo.
Laboratório prático	Caixa de seleção	1	Nenhum.
Sobrenome	Texto	50	Use este campo para inserir o sobrenome do contato do curso apenas se o contato não estiver presente no Oracle CRM On Demand.
Médio	Lista de opções	30	Os valores padrão válidos são: Classe, On-line e CD/DVD.
Nome	Texto	100	Recomenda-se que o nome do curso seja exclusivo.
Objetivo	Lista de opções	15	Nenhum.
Proprietário	Lista de opções	15	Nenhum.
Opções de pagamento	Lista de opções	30	Os valores padrão válidos são: Cheque, Cartão de crédito, Dinheiro e Fundos obtidos.

Telefone	Telefone	40	O número de telefone do contato do curso.
Produto principal	Lista de opções	15	Nenhum.
Categoria do produto principal	Lista de opções	15	Nenhum.
Status	Lista de opções	30	Os valores padrão válidos são: Provisório, Planejado, Disponível, Obsoleto e Inativo.
Tipo	Lista de opções	30	Os valores padrão válidos são: Pré-vendas, Pós-vendas, Técnico, Serviço, Instalação, Atualização, Projeto e Segurança.
Site Web	Texto	100	O URL de uma página que contém informações adicionais sobre o curso.

Tópicos relacionados

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas:

-  [Diretrizes do tipo de campo para importação de dados](#) (consulte "[Diretrizes do tipo de campo para importação de dados](#)" na página 1432)
-  [Importando os seus dados](#) (na página 1575)
-  [Campos do curso](#) (na página 430)

Campos da cobertura: Importar preparação

A tabela a seguir contém informações específicas sobre a configuração do arquivo CSV antes da importação dos dados da cobertura para o Oracle CRM On Demand. Essas informações complementam as diretrizes fornecidas no tópico [Diretrizes do tipo de campo para importação de dados](#) (consulte "[Diretrizes do tipo de campo para importação de dados](#)" na página 1432). Primeiro, revise as informações de importação a seguir antes de executar uma importação.

OBSERVAÇÃO: a coluna Campo padrão nesta tabela contém somente o nome inicial (padrão) de cada campo. Não contém nenhum nome que foi alterado para sua empresa no Oracle CRM On Demand. Portanto, se você não visualizar um campo específico ao tentar importar seus dados, verifique o administrador da empresa para determinar o novo nome do campo. Este tópico é específico para Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.

As informações da tabela a seguir são válidas apenas para os dados da cobertura.

Nome do campo de cobertura	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
Início	Data	Não aplicável	Nenhum
Contato	Texto	15	Nenhum

Nome do campo de cobertura	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
Contato: ID externo do sistema	Texto	30	Nenhum
Cobertura	Lista de opções	30	O campo predefinido para o registro correspondente
Nome da cobertura	Texto	100	Nenhum
Produto da cobertura	Texto	15	Nenhum
Produto da cobertura: ID externo do sistema	Texto	50	Também conhecido como ID exclusivo externo
Status da cobertura	Lista de opções	30	Nenhum
Código da moeda	Lista de opções	20	Nenhum
Dedutível	Moeda	22	Nenhum
Término	Data	Não aplicável	Nenhum
ID externo do sistema	Texto	50	Nenhum
Última atualização externa	Data/hora	Não aplicável	Nenhum
Origem externa	Texto	50	Nenhum
Limite individual	Moeda	22	Nenhum
Valor coberto	Moeda	22	Nenhum
Propriedade segurada	Texto	30	Nenhum
Propriedade segurada: ID externo do sistema	Texto	50	Também conhecido como ID exclusivo externo.
ID de integração	Texto	30	Nenhum
Proprietário	Texto	15	Nenhum
Proprietário: ID externo do sistema	Texto	30	Nenhum
Apólice	Texto	15	O campo predefinido para o registro correspondente.
Apólice: ID externo do sistema	Texto	50	Nenhum

Nome do campo de cobertura	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
Status	Lista de opções	30	Nenhum
Limite total	Moeda	22	Nenhum

Tópicos relacionados

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas:

- [Diretrizes do tipo de campo para importação de dados](#) (consulte "[Diretrizes de tipo de campo para importação de dados](#)" na página 1432)
- [Importando os seus dados](#) (na página 1575)

Campo de objeto personalizado: preparação de importação

As tabelas abaixo contêm informações específicas sobre como configurar seu arquivo CSV antes de importar os campos de objetos personalizados para o Oracle CRM On Demand. Estas informações complementam as diretrizes fornecidas no tópico [Diretrizes de tipo de campo para importação de dados](#) (na página 1432). Revise as informações de importação a seguir antes de realizar uma importação.

OBSERVAÇÃO: a coluna Campo padrão nesta tabela contém somente o nome inicial (padrão) de cada campo. Não contém nenhum nome que foi alterado para sua empresa no Oracle CRM On Demand. Portanto, se você não visualizar um campo específico ao tentar importar seus dados, verifique o administrador da empresa para determinar o novo nome do campo.

Objeto personalizado 01, Objeto personalizado 02 e Objeto personalizado 03

As informações na tabela a seguir são válidas somente para Objeto personalizado 01, Objeto personalizado 02 e Objeto personalizado 03.

Nome do campo padrão Objeto personalizado	Tipo de dados	Comprimento máximo
Nome	Texto	50
Conta - Local	Texto	50
Descrição	Texto	16.350
Objetos personalizados 04-15	Texto	50
ID externo exclusivo dos objetos personalizados 04-15	Texto	30
ID de integração	Texto	30
ID externo exclusivo	Texto	30

Nome do campo padrão Objeto personalizado	Tipo de dados	Comprimento máximo
Proprietário	E-mail	50
Moeda	Texto	20
Pesquisa rápida 1	Texto	50
Pesquisa rápida 2	Texto	50
Lista de opções indexada 1	Texto	30
Lista de opções indexada 2	Texto	30
Lista de opções indexada 3	Texto	30
Lista de opções indexada 4	Texto	30
Lista de opções indexada 5	Texto	30
Número anexado	Número	16
Data de indexação	Data/hora	32
Moeda anexada	Moeda	25
Caixa de seleção indexada	Booleano	1
Tipo	Texto	30
Conta	Texto	100
Campanha	Texto	100
Contato	Texto	255
Objeto personalizado 01	Texto	50
Objeto personalizado 02	Texto	50
Objeto personalizado 03	Texto	50
Concessionária	Texto	100
Fundo	Texto	50
Família	Texto	50
Lead	Texto	255
Formação médica - Evento	Texto	50
Oportunidade	Texto	100
Carteira	Texto	100
Produto	Texto	100

Nome do campo padrão Objeto personalizado	Tipo de dados	Comprimento máximo
Solicitação de serviço	Texto	64
Solução	Texto	100
Veículo	Texto	100
Conta - ID externo	Texto	30
Campanha - ID externo	Texto	30
ID externo do contato	Texto	30
ID externo do objeto personalizado 01	Texto	30
ID externo do objeto personalizado 02	Texto	30
ID externo do objeto personalizado 03	Texto	30
ID externo do lead	Texto	30
Oportunidade - ID externo	Texto	30
ID externo do proprietário	Texto	30
Carteira - ID externo	Texto	30
Produto - ID externo	Texto	30
ID externo da solicitação de serviço	Texto	30
Solução - ID externo	Texto	30

Objetos personalizados 04 e posteriores

As informações na tabela a seguir são válidas somente para os objetos personalizados 04 e posteriores.

Nome do campo padrão Objeto personalizado	Tipo de dados	Comprimento máximo
Conta	Texto	100
Atividade	Texto	100
Campanha	Texto	100
Objetos personalizados 01-15	Texto	50
Concessionária	Texto	100

Nome do campo padrão Objeto personalizado	Tipo de dados	Comprimento máximo
Descrição	Texto	16.350
Data do câmbio	Data	30
ID externo exclusivo	Texto	30
Fundo	Texto	50
Solicitação de fundos	Texto	50
Família	Texto	1
Caixa de seleção indexada	Booleano	1
Moeda anexada	Moeda	25
Data de indexação	DateTime	32
Número anexado	Número	16
Lista de opções indexada 1	Texto	30
Lista de opções indexada 2	Texto	30
Lista de opções indexada 3	Texto	30
Lista de opções indexada 4	Texto	30
Lista de opções indexada 5	Texto	30
ID de integração	Texto	30
Lead	Texto	225
Formação médica - Evento	Texto	50
Nome	Texto	50
Oportunidade	Texto	100
Proprietário	E-mail	50
Carteira	Texto	100
Produto	Texto	100
Pesquisa rápida 1	Texto	50
Pesquisa rápida 2	Texto	50
Solicitação de serviço	Texto	64
Tipo	Texto	30
Veículo	Texto	100

Nome do campo padrão Objeto personalizado	Tipo de dados	Comprimento máximo
Conta - ID externo exclusivo	Texto	30
Atividade - ID externo exclusivo	Texto	30
ID externo do sistema do ativo	Texto	30
Campanha - ID externo exclusivo	Texto	30
ID externo do sistema da empresa	Texto	30
ID externo exclusivo do contato	Texto	30
IDs exclusivos externos dos objetos personalizados 01-15	Texto	30
ID externo exclusivo da concessionária	Texto	30
ID externo exclusivo da solicitação de fundos	Texto	30
ID externo exclusivo da família	Texto	30
Oportunidade - ID externo exclusivo	Texto	30
ID externo exclusivo do proprietário	Texto	30
Carteira - ID externo exclusivo	Texto	30
Produto - ID externo exclusivo	Texto	30
ID externo exclusivo da solicitação de serviço	Texto	30
Solução - ID externo exclusivo da solicitação	Texto	30
Veículo - ID externo exclusivo	Texto	30

Campos do dano: Importar preparação

A tabela a seguir contém informações específicas sobre a configuração do arquivo CSV antes da importação dos dados do dano para o Oracle CRM On Demand. Essas informações complementam as diretrizes fornecidas no tópico [Diretrizes do tipo de campo para importação de dados](#) (consulte "[Diretrizes de tipo de campo para importação de dados](#)" na página 1432). Primeiro, revise as informações de importação a seguir antes de executar uma importação.

OBSERVAÇÃO: a coluna Campo padrão nesta tabela contém somente o nome inicial (padrão) de cada campo. Não contém nenhum nome que foi alterado para sua empresa no Oracle CRM On Demand. Portanto, se você não visualizar um campo específico ao tentar importar seus dados, verifique o administrador da empresa para

determinar o novo nome do campo. Este tópico é específico para Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.

As informações da tabela a seguir são válidas apenas para os dados do dano.

Nome do campo do dano	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
Demanda	Texto	15	O campo predefinido para o registro correspondente.
Demanda: ID externo do sistema	Texto	50	Nenhum
Código da moeda	Lista de opções	20	Nenhum
Descrição do Dano	Texto	16.350	Se um campo de descrição do arquivo de importação ultrapassar 16.350 caracteres, ele fica truncado com 16.252 caracteres. Os demais caracteres são adicionados às observações vinculadas, cada uma com um limite máximo de 16.350 caracteres.
Nome do dano	Texto	50	O campo predefinido para o registro correspondente.
Descrição da propriedade danificada	Texto	16.350	Se um campo de descrição do arquivo de importação ultrapassar 16.350 caracteres, ele fica truncado com 16.252 caracteres. Os demais caracteres são adicionados às observações vinculadas, cada uma com um limite máximo de 16.350 caracteres.
Tipo de propriedade danificada	Texto	50	Nenhum
Valor estimado	Moeda	22	Nenhum
Data do câmbio	Data/hora	Não aplicável	Nenhum
ID externo do sistema	Texto	50	Nenhum
Última atualização externa	Data/hora	Não aplicável	Nenhum
Origem externa	Texto	50	Nenhum
Id de integração	Texto	30	Nenhum
Propriedade do seguro	Texto	15	O campo predefinido para o registro correspondente.

Nome do campo do dano	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
Propriedade do seguro: ID externo do sistema	Texto	50	Nenhum
Proprietário	Texto	15	Nenhum
Nº da propriedade	Número	22	Nenhum
Proprietário: ID exclusivo externo	Texto	30	Nenhum

Tópicos relacionados

[Diretrizes de tipo de campo para importação de dados](#) (na página 1432)

[Importando os seus dados](#) (na página 1575)

Campos de registro de negócio: Importar preparação

A tabela a seguir contém informações específicas sobre a configuração do arquivo CSV antes da importação dos registros de negócios para o Oracle CRM On Demand. Essas informações complementam as diretrizes fornecidas no tópico [Diretrizes do tipo de campo para importação de dados](#) (consulte "[Diretrizes de tipo de campo para importação de dados](#)" na página 1432). Primeiro, revise as informações de importação a seguir antes de executar uma importação.

OBSERVAÇÃO: a coluna Campo padrão nesta tabela contém somente o nome inicial (padrão) de cada campo. Não contém nenhum nome que foi alterado para sua empresa no Oracle CRM On Demand. Portanto, se você não visualizar um campo específico ao tentar importar seus dados, verifique o administrador da empresa para determinar o novo nome do campo.

Registro de negócio padrão Nome do campo	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
Status de aprovação	Lista de opções	30	Os valores válidos para este campo são: Aguarda aprovação, Aprovado, Rejeitado, Devolvido, Cancelado e Expirado.
Data de aprovação	Data	Não aplicável	Nenhum
Contato associado	Lista de opções	100	Nenhum
Cliente associado	Lista de opções	100	Nenhum
Lead associado	Texto	100	Nenhum
Lead associado: ID exclusivo externo	Texto	30	Nenhum
Lead associado: Nome	Texto	50	Nenhum

Registro de negócio padrão Nome do campo	Tipo de dados	Comprimen to máximo	Comentários
Lead associado: Sobrenome	Texto	50	Nenhum
Lead associado: Código da integração	Texto	30	Nenhum
Lead associado: Sobrenome	Texto	50	Nenhum
Oportunidade associada	Lista de opções	100	Nenhum
Telefone celular	Texto	40	Nenhum
Cidade	Texto	50	Nenhum
Data de fechamento	Data	Não aplicável	Nenhum
Nome da empresa	Texto	50	Nenhum
Convertido em oportunidade	Caixa de seleção	Não aplicável	Nenhum
País	Lista de opções	50	Nenhum
Aprovador atual	Lista de opções	100	Nenhum
Criação: data	DateTime	Não aplicável	Nenhum
Moeda	Lista de opções	Não aplicável	Não é possível editar esta lista de opções. Por isso, os valores importados devem ser válidos.
Volume do negócio	Moeda	15	Nenhum
Descrição	Texto	255	Nenhum
E-mail	Texto	50	Nenhum
Taxa de câmbio	Data	Não aplicável	Nenhum
Data de expiração	Data	Não aplicável	Nenhum
ID externo	Texto	40	Nenhum
Fax	Texto	40	Nenhum
Responsável pela aprovação final	Lista de opções	100	Nenhum
Nome	Texto	50	Nenhum

Registro de negócio padrão Nome do campo	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
Cargo	Texto	75	Nenhum
Sobrenome	Texto	50	Nenhum
Segundo nome	Texto	50	Nenhum
Modificação: data	DateTime	Não aplicável	Nenhum
Sr./Sra.	Lista de opções	30	Nenhum
Nome	Texto	100	Este campo é obrigatório por padrão. Verifique se todos os registros têm valores neste campo antes de executar uma importação.
Novo contato	Caixa de seleção	Não aplicável	Nenhum
Novo cliente	Caixa de seleção	Não aplicável	Nenhum
Nova oportunidade	Caixa de seleção	Não aplicável	Este campo indica se a oportunidade associada a este registro de negócio é nova.
Próxima etapa	Texto	250	Nenhum
Objetivo	Texto	100	Nenhum
Objetivo: ID exclusivo externo	Texto	50	Nenhum
Proprietário	Lista de opções	30	Os dados deste campo devem corresponder ao ID de um usuário existente no Oracle CRM On Demand. Se o registro não possuir um valor válido neste campo (inclusive sem valor), seu valor será definido como o ID do usuário que está executando a importação. Se este campo não for mapeado com um campo de importação válido durante a execução do Assistente de importação, o proprietário será definido como o ID do usuário que está executando a importação de todos os registros importados.
ID externo do proprietário	Texto	30	Nenhum

Registro de negócio padrão Nome do campo	Tipo de dados	Comprimen to máximo	Comentários
Conta do parceiro proprietário	Lista de opções	100	Por padrão, este campo exibe automaticamente a empresa parceira do proprietário do registro de negócio. Este campo é somente leitura. O processo de upload do Oracle CRM On Demand não pode atualizar este campo.
Conta do parceiro de origem	Lista de opções	100	Em princípio, o parceiro que descobriu a oportunidade. Geralmente, esse parceiro é igual ao parceiro principal, mas pode ser diferente. Este campo é opcional.
Programa de parceria	Lista de opções	50	Nenhum
Código Postal	Texto	30	Nenhum
Parceiro principal	Lista de opções	100	O parceiro principal é responsável pelo registro de negócio. Este campo, juntamente com o campo Local do parceiro principal, identifica um parceiro de modo exclusivo. Este campo não pode ser nulo.
Local do parceiro principal	Texto	50	O local do parceiro principal mencionado na célula anterior. Este campo, juntamente com o campo Parceiro principal, identifica um parceiro de modo exclusivo. Este campo não pode ser nulo.
Interesse no produto	Texto	100	Nenhum
Motivo da rejeição	Lista de opções	30	Nenhum
Preço especial necessário	Caixa de seleção	Não aplicável	Nenhum
Estado	Lista de opções	30	Nenhum
Rua	Texto	100	Nenhum
Status de envio	Lista de opções	30	Os valores válidos para este campo são: Não enviado, Enviado e Rechamado.
Data de envio	DateTime	Não aplicável	Nenhum
Suporte necessário	Caixa de seleção	Não	Nenhum

Registro de negócio padrão Nome do campo	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
		aplicável	
Nº de telefone	Texto	40	Nenhum
Tipo	Lista de opções	30	Os valores válidos padrão para este campo são: Padrão e Não padrão.

Tópicos relacionados

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas:

[Diretrizes do tipo de campo para importação de dados](#) (consulte "Diretrizes de tipo de campo para importação de dados" na página 1432)

[Importando dados](#) (consulte "Importando os seus dados" na página 1575)

Campos da concessionária: preparação de importação

A tabela abaixo contém informações específicas sobre como configurar seu arquivo CSV antes de importar os campos de concessionária para o Oracle CRM On Demand. Estas informações complementam as diretrizes fornecidas no tópico [Diretrizes de tipo de campo para importação de dados](#) (na página 1432). Revise as informações de importação a seguir antes de realizar uma importação.

OBSERVAÇÃO: a coluna Campo padrão nesta tabela contém somente o nome inicial (padrão) de cada campo. Não contém nenhum nome que foi alterado para sua empresa no Oracle CRM On Demand. Portanto, se você não visualizar um campo específico ao tentar importar seus dados, verifique o administrador da empresa para determinar o novo nome do campo.

OBSERVAÇÃO: esta seção é específica ao Oracle CRM On Demand Automotive Edition.

Nome do campo padrão de concessionária	Tipo de dados	Tamanho máximo
Nome	Texto	100
Local	Texto	50
Local	Texto	50
Concessionária matriz	Texto	100
Status	Texto	255
Local da matriz	Texto	50
Número de telefone	Telefone	40
E-mail	Texto	50
URL	Texto	100
Status	Texto	30

Nome do campo padrão de concessionária	Tipo de dados	Tamanho máximo
Número de fax	Telefone	40
Moeda	Texto	20
Estágio	Texto	30
Classificação	Número	16
Endereço para cobrança 1	Texto	200
Endereço de cobrança 2, 3	Texto	100 para cada
Cidade de cobrança	Texto	50
País de cobrança	Lista de opções	30
Código de classificação/caixa postal de cobrança	Texto	30
Província de cobrança	Texto	50
US - Estado de cobrança	Lista de opções	2
Código postal de cobrança	Texto	30
Endereço de envio 1	Texto	200
Endereço de envio 2, 3	Texto	100 para cada
Cidade de envio	Texto	50
País de envio	Lista de opções	30
Código de classificação/caixa postal de envio	Texto	30
Província de envio	Texto	50
Estado dos EUA de envio	Lista de opções	2
Código postal de envio	Texto	30
ID exclusivo externo	Texto	30
ID externo da concessionária matriz	Texto	30
ID do proprietário principal	ID	15

Nome do campo padrão de concessionária	Tipo de dados	Tamanho máximo
Tipo de concessionária	Texto	30
Modificado em: data externa	Data/hora	32
Proprietário	E-mail	50
Modificado por	Texto	255
ID da linha	ID	15
ID de integração	Texto	30
Objeto personalizado <i>N</i>	Texto	50
Lista de opções indexada 1	Texto	30
Lista de opções indexada 2	Texto	30
Lista de opções indexada 3	Texto	30
Lista de opções indexada 4	Texto	30
Lista de opções indexada 5	Texto	30
Lista de opções indexada 6	Texto	30
Número anexado	Número	16
Data de indexação	Data/hora	32
Moeda anexada	Moeda	25
Texto longo indexado	Texto	255
Texto curto indexado 1	Texto	100
Texto curto indexado 2	Texto	100
Caixa de seleção indexada	Booleano	1

Campos de exame: importar preparação

A tabela a seguir contém informações específicas sobre como configurar seu arquivo CSV antes de importar dados do exame para o Oracle CRM On Demand. Estas informações complementam as diretrizes fornecidas no tópico [Diretrizes de tipo de campo para importação de dados](#) (na página 1432). Revise as informações de importação a seguir antes de realizar uma importação.

OBSERVAÇÃO: a coluna Campo padrão nesta tabela contém somente o nome inicial (padrão) de cada campo. Não contém nenhum nome que foi alterado para sua empresa no Oracle CRM On Demand. Portanto, se você não visualizar um campo específico ao tentar importar seus dados, verifique o administrador da empresa para determinar o novo nome do campo.




Nome do campo	Tipo de	Comprime	Comentários
---------------	---------	----------	-------------

padrão de exame	campo	nto máximo	
Disponível a partir de	Data	7	Nenhum.
Disponível até	Data	7	Nenhum.
Empresa	Texto	100	Nenhum.
Contato	Lista de opções	15	Use este campo se o contato do exame já estiver presente no Oracle CRM On Demand.
Descrição	Texto	255	Nenhum.
E-mail	Texto	100	O endereço de e-mail do contato do exame.
Exame - Taxa	Moeda	22	Nenhum.
Exame - ID	Texto	100	Recomenda-se que o identificador interno do curso seja exclusivo.
Nome	Texto	50	Use este campo para inserir o nome do contato do exame apenas se o contato não estiver presente no Oracle CRM On Demand.
Formato	Lista de opções	30	Os valores padrão válidos são: Várias opções, Perguntas e respostas e Combinação.
Método de atribuição de notas	Lista de opções	30	Os valores padrão válidos são: Notas, Pontos e Pontuações.
Sobrenome	Texto	50	Use este campo para inserir o sobrenome do contato do exame apenas se o contato não estiver presente no Oracle CRM On Demand.
Pontuação máxima	Número	22	Nenhum.
Médio	Lista de opções	30	Os valores padrão válidos são: No computador, Em papel e Misto.
Nome	Texto	100	Recomenda-se que o nome do exame seja exclusivo.
Número de perguntas	Número	22	Nenhum.
Objetivo	Lista de opções	15	Nenhum.
Proprietário	Lista de opções	15	Nenhum.
Pontuação para aprovação	Número	22	Nenhum.
Opções de pagamento	Lista de opções	30	Os valores padrão válidos são: Cheque, Cartão de crédito, Dinheiro e Fundos obtidos.

Telefone	Telefone	40	O número de telefone do contato do exame.
Produto principal	Lista de opções	15	Nenhum.
Categoria do produto principal	Lista de opções	15	Nenhum.
Status	Lista de opções	30	Os valores padrão válidos são: Provisório, Planejado, Disponível, Obsoleto e Inativo.
Tempo permitido (minutos)	Número	22	Nenhum.
Tipo	Lista de opções	30	Os valores válidos padrão são: Monitorado e on-line. Um exame é considerado para ser <i>monitorado</i> quando os candidatos são supervisionados durante o exame.
Validade (meses)	Número	22	Nenhum.
Site Web	Texto	100	O URL de uma página que contém informações adicionais sobre o exame.

Tópicos relacionados

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas:

-  [Diretrizes do tipo de campo para importação de dados](#) (consulte "Diretrizes de tipo de campo para importação de dados" na página 1432)
-  [Importando os seus dados](#) (na página 1575)
-  [Campos do exame](#) (na página 441)

Campos de registro em exame: importar preparação

A tabela a seguir contém informações específicas sobre como configurar seu arquivo CSV antes de importar dados de registro do exame para o Oracle CRM On Demand. Estas informações complementam as diretrizes fornecidas no tópico [Diretrizes de tipo de campo para importação de dados](#) (na página 1432). Revise as informações de importação a seguir antes de realizar uma importação.




OBSERVAÇÃO: a coluna Campo padrão nesta tabela contém somente o nome inicial (padrão) de cada campo. Não contém nenhum nome que foi alterado para sua empresa no Oracle CRM On Demand. Portanto, se você não visualizar um campo específico ao tentar importar seus dados, verifique o administrador da empresa para determinar o novo nome do campo.

Nome do campo padrão de registro em exame	Tipo de campo	Comprimento máximo	Comentários
Parceiro -	Lista de	15	Empresa de terceiros que realiza o exame. Normalmente,

Administrador	opções		a entrada vem da lista de parceiros que conduzem o exame.
Nome - Candidato	Lista de opções	15	Nenhum.
Data de conclusão	Data	7	Nenhum.
Descrição	Texto	255	Nenhum.
Exame - Nome	Lista de opções	15	Nenhum.
Nota obtida	Texto	50	Nenhum.
Objetivo	Lista de opções	15	Nenhum.
Proprietário	Lista de opções	15	Nenhum.
Pontuação obtida	Número	22	Nenhum.
Pontuação expira em	Data	7	Nenhum.
Data de registro	Data	7	Este campo exibe a data atual durante a criação do registro, mas você pode modificá-la durante e após a criação do registro.
Número de registro	Texto	50	Os números de registro em exame geralmente são exclusivos.
Status de registro	Lista de opções	30	Os valores padrão válidos são: Registrado, Aprovado e Com falha.

Tópicos relacionados

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas:

-  [Diretrizes do tipo de campo para importação de dados](#) (consulte "[Diretrizes de tipo de campo para importação de dados](#)" na página 1432)
-  [Importando os seus dados](#) (na página 1575)
-  [Campos do exame](#) (na página 441)

Campos da conta financeira: Importar preparação

A tabela a seguir contém informações específicas sobre a configuração do arquivo CSV antes da importação das contas financeiras para o Oracle CRM On Demand. Essas informações complementam as diretrizes fornecidas no tópico [Diretrizes do tipo de campo para importação de dados](#) (consulte "[Diretrizes de tipo de campo para importação de dados](#)" na página 1432). Primeiro, revise as informações de importação a seguir antes de executar uma importação.

OBSERVAÇÃO: a coluna Campo padrão nesta tabela contém somente o nome inicial (padrão) de cada campo. Não contém nenhum nome que foi alterado para sua empresa no Oracle CRM On Demand. Portanto, se você não visualizar um campo específico ao tentar importar seus dados, verifique o administrador da empresa para determinar o novo nome do campo. Este tópico é específico para Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.

As informações da tabela a seguir são válidas apenas para os dados da conta financeira.

Nome do campo da conta financeira	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
Titular da conta	Texto	15	Nenhum
Titular da conta: ID externo do sistema	Texto	30	Nenhum
Saldo	Moeda	22	Nenhum
Saldo a partir de	Data/hora	Não aplicável	Nenhum
Agência	Texto	15	Nenhum
Agência: ID externo do sistema	Texto	30	Nenhum
Conta comercial	Texto	15	Nenhum
Conta comercial: ID externo do sistema	Texto	30	Nenhum
Campanha	Texto	15	Nenhum
Campanha: ID externo do sistema	Texto	30	Nenhum
Código da moeda	Lista de opções	20	Nenhum
Descrição	Texto	16.350	Se um campo de descrição do arquivo de importação ultrapassar 16.350 caracteres, ele fica truncado com 16.252 caracteres.
Data do câmbio	Data/hora	Não aplicável	Nenhum
ID externo	Texto	50	Nenhum
Última atualização externa	Data/hora	Não aplicável	Nenhum
Origem externa	Texto	50	Nenhum

Nome do campo da conta financeira	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
Conta financeira	Texto	50	O campo predefinido para o registro correspondente.
Número da conta financeira	Texto	50	Nenhum
Consultor financeiro	Texto	15	Nenhum
Consultor financeiro: ID externo do sistema	Texto	30	Nenhum
Retido	Booleano	1	Nenhum
Instituição retida	Texto	15	Nenhum
Instituição retida: ID externo do sistema	Texto	30	O ID exclusivo externo da instituição retida (conta comercial) vinculado a este registro.
Agência matriz	Lista de opções	30	Nenhum
Família	Texto	15	Nenhum
Família: ID externo do sistema	Texto	30	Nenhum
ID de integração	Texto	30	Nenhum
Conjunta	Booleano	1	Nenhum
Data de abertura	Data	Não aplicável	Nenhum
Proprietário: ID externo do sistema	Texto	30	Nenhum
Conta financeira principal: ID externo do sistema	Texto	50	O ID exclusivo externo da conta financeira vinculado a este registro.
Carteira: ID externo do sistema	Texto	30	Nenhum
Conta principal	Booleano	1	Nenhum
Tipo	Lista de opções	30	Nenhum

Tópicos relacionados

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas:

[Diretrizes do tipo de campo para importação de dados](#) (consulte "Diretrizes de tipo de campo para importação de dados" na página 1432)

[Importando os seus dados](#) (na página 1575)

Campos de titulares da conta financeira: Importar preparação

A tabela a seguir contém informações específicas sobre a configuração do arquivo CSV antes da importação de titulares da conta financeira para o Oracle CRM On Demand. Essas informações complementam as diretrizes fornecidas no tópico [Diretrizes do tipo de campo para importação de dados](#) (consulte "Diretrizes de tipo de campo para importação de dados" na página 1432). Primeiro, revise as informações de importação a seguir antes de executar uma importação.

OBSERVAÇÃO: a coluna Campo padrão nesta tabela contém somente o nome inicial (padrão) de cada campo. Não contém nenhum nome que foi alterado para sua empresa no Oracle CRM On Demand. Portanto, se você não visualizar um campo específico ao tentar importar seus dados, verifique o administrador da empresa para determinar o novo nome do campo. Este tópico é específico para Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.

As informações da tabela a seguir são válidas apenas para os dados do titular da conta financeira.

Nome do campo do titular da conta financeira	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
Conta comercial	Texto	15	O campo predefinido para o registro correspondente
Conta comercial: ID externo do sistema	Texto	30	Nenhum
Código da moeda	Lista de opções	20	Nenhum
Data do câmbio	Data/hora	Não aplicável	Nenhum
ID externo do sistema	Texto	50	Nenhum
Última atualização externa	Data/hora	Não aplicável	Nenhum
Origem externa	Texto	50	Nenhum
Conta financeira	Texto	15	O campo predefinido para o registro correspondente
Conta financeira: ID externo do sistema	Texto	50	O ID exclusivo externo da conta financeira vinculado a este registro
Titular da conta financeira	Texto	15	Nenhum
Titular da conta financeira: ID externo do sistema	Texto	30	Nenhum
Nome dos titulares da conta financeira	Texto	50	O campo predefinido para o registro correspondente

Nome do campo do titular da conta financeira	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
Família	Texto	15	Nenhum
Família: ID externo do sistema	Texto	30	Nenhum
Data de admissão	Data	Não aplicável	Nenhum
Proprietário	Texto	15	Nenhum
Proprietário: ID externo do sistema	Texto	30	Nenhum
Contato principal	Booleano	1	Nenhum
Função	Lista de opções	30	O campo predefinido para o registro correspondente

Tópicos relacionados

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas:

- [Diretrizes do tipo de campo para importação de dados](#) (consulte "Diretrizes de tipo de campo para importação de dados" na página 1432)
- [Importando os seus dados](#) (na página 1575)

Campos de investimentos da conta financeira: Importar preparação

A tabela a seguir contém informações específicas sobre a configuração do arquivo CSV antes da importação de investimentos da conta financeira para o Oracle CRM On Demand. Essas informações complementam as diretrizes fornecidas no tópico [Diretrizes do tipo de campo para importação de dados](#) (consulte "Diretrizes de tipo de campo para importação de dados" na página 1432). Primeiro, revise as informações de importação a seguir antes de executar uma importação.

OBSERVAÇÃO: a coluna Campo padrão nesta tabela contém somente o nome inicial (padrão) de cada campo. Não contém nenhum nome que foi alterado para sua empresa no Oracle CRM On Demand. Portanto, se você não visualizar um campo específico ao tentar importar seus dados, verifique o administrador da empresa para determinar o novo nome do campo. Este tópico é específico para Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.



As informações da tabela a seguir são válidas apenas para os dados de investimentos da conta financeira.

Nome do campo de investimentos da conta financeira	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
Código da moeda	Lista de opções	20	Nenhum
Data do câmbio	Data/hora	Não aplicável	Nenhum

Nome do campo de investimentos da conta financeira	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
ID externo do sistema	Texto	50	Nenhum
Última atualização externa	Data/hora	Não aplicável	Nenhum
Origem externa	Texto	50	Nenhum
Conta financeira	Texto	15	O campo predefinido para o registro correspondente
Conta financeira: ID externo do sistema	Texto	50	O ID exclusivo externo da conta financeira vinculado a este registro
Nome dos investimentos da conta financeira	Texto	50	O campo predefinido para o registro correspondente
Produto financeiro	Texto	15	O campo predefinido para o registro correspondente
Produto financeiro: ID externo do sistema	Texto	50	O ID exclusivo externo do produto financeiro vinculado a este registro
ID de integração	Texto	30	Nenhum
Proprietário	Texto	15	Nenhum
Proprietário: ID externo do sistema	Texto	30	Nenhum
Desempenho	Texto	22	Nenhum
Data de compra	Data/hora	Não aplicável	Nenhum
Preço de compra	Moeda	22	Nenhum
Quantidade	Número	22	Nenhum
Valor	Moeda	22	Nenhum

Tópicos relacionados

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas:

-  [Diretrizes do tipo de campo para importação de dados](#) (consulte "Diretrizes de tipo de campo para importação de dados" na página 1432)
-  [Importando os seus dados](#) (na página 1575)

Campos do plano financeiro: Importar preparação

A tabela a seguir contém informações específicas sobre a configuração do arquivo CSV antes da importação dos planos financeiros para o Oracle CRM On Demand. Essas informações complementam as diretrizes fornecidas no tópico [Diretrizes do tipo de campo para importação de dados](#) (consulte "[Diretrizes de tipo de campo para importação de dados](#)" na página 1432). Primeiro, revise as informações de importação a seguir antes de executar uma importação.

OBSERVAÇÃO: a coluna Campo padrão nesta tabela contém somente o nome inicial (padrão) de cada campo. Não contém nenhum nome que foi alterado para sua empresa no Oracle CRM On Demand. Portanto, se você não visualizar um campo específico ao tentar importar seus dados, verifique o administrador da empresa para determinar o novo nome do campo. Este tópico é específico para Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.

Plano financeiro



As informações da tabela a seguir são válidas apenas para Plano financeiro.

Nome do campo do plano financeiro	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
Aprovado pelo contato	Booleano	1	Nenhum
Conta comercial	Texto	15	Nenhum
Conta comercial: ID externo do sistema	Texto	30	Nenhum
Campanha	Texto	15	Nenhum
Campanha: ID externo do sistema	Texto	30	Nenhum
Contato	Texto	15	Nenhum
Contato: ID externo do sistema	Texto	30	Nenhum
Código da moeda	Lista de opções	20	Nenhum
Descrição	Texto	16.350	Se um campo de descrição do arquivo de importação ultrapassar 16.350 caracteres, ele fica truncado com 16.252 caracteres.
Data do câmbio	Data/hora	Não aplicável	Nenhum
ID externo do sistema	Texto	50	Nenhum
Última atualização externa	Data/hora	Não aplicável	Nenhum
Origem externa	Texto	50	Nenhum

Nome do campo do plano financeiro	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
Conta financeira	Texto	15	O campo predefinido para o registro correspondente.
Conta financeira: ID externo do sistema	Texto	50	O ID exclusivo externo da conta financeira vinculado a este registro.
Nome do plano financeiro	Texto	50	O campo predefinido para o registro correspondente.
Família	Texto	15	Nenhum
Família: ID externo do sistema	Texto	30	Nenhum
ID de integração	Texto	30	Nenhum
Proprietário	Texto	15	Nenhum
Proprietário: ID externo do sistema	Texto	30	Nenhum
Carteira	Texto	15	Nenhum
Carteira: ID externo do sistema	Texto	30	Nenhum
Enviado para contato	Booleano	1	Nenhum
Status	Lista de opções	30	Nenhum
Tipo	Lista de opções	30	Nenhum

Tópicos relacionados

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas:

-  [Diretrizes do tipo de campo para importação de dados](#) (consulte "[Diretrizes de tipo de campo para importação de dados](#)" na página 1432)
-  [Importando os seus dados](#) (na página 1575)

Campos do produto financeiro: Importar preparação

A tabela a seguir contém informações específicas sobre a configuração do arquivo CSV antes da importação dos produtos financeiros para o Oracle CRM On Demand. Essas informações complementam as diretrizes fornecidas no tópico [Diretrizes do tipo de campo para importação de dados](#) (consulte "[Diretrizes de tipo de campo para importação de dados](#)" na página 1432). Primeiro, revise as informações de importação a seguir antes de executar uma importação.

OBSERVAÇÃO: a coluna Campo padrão nesta tabela contém somente o nome inicial (padrão) de cada campo. Não contém nenhum nome que foi alterado para sua empresa no Oracle CRM On Demand. Portanto, se você não visualizar um campo específico ao tentar importar seus dados, verifique o administrador da empresa para determinar o novo nome do campo. Este tópico é específico para Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.



As informações da tabela a seguir são válidas apenas para produto financeiro.

Nome do campo do produto financeiro	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
Categoria	Lista de opções	30	Nenhum
Classe	Lista de opções	30	Nenhum
Código da moeda	Lista de opções	20	Nenhum
Preço Atual	Moeda	20	Nenhum
Preço atual - Última atualização	Data/hora	Não aplicável.	Nenhum
ID externo do sistema	Texto	50	Nenhum
Última atualização externa	Data/hora	Não aplicável	Nenhum
Origem externa	Texto	50	Nenhum
ID do produto financeiro	Texto	50	Nenhum
Nome do produto financeiro	Texto	50	O campo predefinido para o registro correspondente.
Visão geral da conta financeira	Texto	16.350	Se um campo de descrição do arquivo de importação ultrapassar 16.350 caracteres, ele fica truncado com 16.252 caracteres.
ID de integração	Texto	30	Nenhum
MDM - ID de hub do produto	Texto	50	Nenhum
Proprietário	Texto	15	Nenhum
Proprietário: ID externo do sistema	Texto	30	Nenhum

Nome do campo do produto financeiro	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
Produto financeiro principal	Texto	15	Nenhum
Produto financeiro principal: ID externo do sistema	Texto	50	O ID exclusivo externo do produto financeiro principal vinculado a este registro.
Produto financeiro principal: ID do sistema	Texto	50	Também conhecido como ID exclusivo externo.
Origem do preço	Texto	50	Também conhecido como origem do preço atual.
Catálogo de produtos	Texto	250	Nenhum
URL do produto	Texto	250	Nenhum
Subclasse	Lista de opções	30	Nenhum
Tipo	Lista de opções	30	Nenhum

Tópicos relacionados

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas:

-  [Diretrizes do tipo de campo para importação de dados](#) (consulte "[Diretrizes de tipo de campo para importação de dados](#)" na página 1432)
-  [Importando os seus dados](#) (na página 1575)

Campos de transações financeiras: Importar preparação

A tabela a seguir contém informações específicas sobre a configuração do arquivo CSV antes da importação das transações financeiras para o Oracle CRM On Demand. Essas informações complementam as diretrizes fornecidas no tópico [Diretrizes do tipo de campo para importação de dados](#) (consulte "[Diretrizes de tipo de campo para importação de dados](#)" na página 1432). Primeiro, revise as informações de importação a seguir antes de executar uma importação.

OBSERVAÇÃO: a coluna Campo padrão nesta tabela contém somente o nome inicial (padrão) de cada campo. Não contém nenhum nome que foi alterado para sua empresa no Oracle CRM On Demand. Portanto, se você não visualizar um campo específico ao tentar importar seus dados, verifique o administrador da empresa para determinar o novo nome do campo. Este tópico é específico para Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.



As informações da tabela a seguir são válidas apenas para transações financeiras.

Nome do campo das transações financeiras	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
Código da moeda	Lista de opções	20	Nenhum
Data do câmbio	Data/hora	Não aplicável	Nenhum
ID externo do sistema	Texto	50	Nenhum
Última atualização externa	Data/hora	Não aplicável	Nenhum
Origem externa	Texto	50	Nenhum
Conta financeira	Texto	15	O campo predefinido para o registro correspondente.
Conta financeira: ID externo do sistema	Texto	50	O ID exclusivo externo da conta financeira vinculado a este registro.
Produto financeiro	Texto	15	O campo predefinido para o registro correspondente.
Produto financeiro: ID externo do sistema	Texto	50	O ID exclusivo externo do produto financeiro vinculado a este registro.
Pai da transação financeira	Texto	15	Nenhum
Pai da transação financeira: ID externo do sistema	Texto	50	O ID exclusivo externo do produto financeiro vinculado a este registro.
ID de integração	Texto	30	Nenhum
Proprietário	Texto	15	Nenhum
Proprietário: ID exclusivo externo	Texto	30	Nenhum
Quantidade	Número	22	Nenhum
Data/hora da transação	Data/hora		Nenhum
ID da transação	Texto	50	O campo

Nome do campo das transações financeiras	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
			predefinido para o registro correspondente.
Período da transação	Texto	50	Nenhum
Preço da transação	Moeda	22	Nenhum
Origem da transação	Texto	50	Nenhum
Tipo de transação	Lista de opções	30	Nenhum
Valor	Moeda	22	Nenhum

Tópicos relacionados

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas:

-  [Diretrizes do tipo de campo para importação de dados](#) (consulte "[Diretrizes de tipo de campo para importação de dados](#)" na página 1432)
-  [Importando os seus dados](#) (na página 1575)

Campos de propriedade do seguro: preparação de importação

A tabela a seguir contém informações específicas sobre como preparar o arquivo CSV para importar os dados de propriedade do seguro no Oracle CRM On Demand. Essas informações complementam as orientações fornecidas no tópico [Orientações de tipo de campo para importação de dados](#) (consulte "[Diretrizes de tipo de campo para importação de dados](#)" na página 1432). Examine primeiro as informações de importação a seguir antes de executar uma importação.

OBSERVAÇÃO: a coluna Campo padrão nesta tabela contém somente o nome inicial (padrão) de cada campo. Não contém nenhum nome que foi alterado para sua empresa no Oracle CRM On Demand. Portanto, se você não visualizar um campo específico ao tentar importar seus dados, verifique o administrador da empresa para determinar o novo nome do campo. Este tópico é específico para Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.



As informações da tabela a seguir são válidas somente para dados de propriedade do seguro.

Nome do campo de propriedade do seguro	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
Valor	Moeda	22	Nenhum
Código da moeda	Lista de opções	20	Nenhum
Descrição	Texto	16.350	Se um campo de descrição do arquivo de

Nome do campo de propriedade do seguro	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
			importação ultrapassar 16.350 caracteres, ele fica truncado com 16.252 caracteres. Os demais caracteres são adicionados às observações vinculadas, cada uma com um limite máximo de 16.350 caracteres.
ID externo do sistema	Texto	50	Nenhum
Última atualização externa	Data/hora	Não aplicável	Nenhum
Origem externa	Texto	50	Nenhum
ID de integração	Texto	30	Nenhum
Proprietário	Texto	15	Nenhum
Proprietário: ID externo do sistema	Texto	30	Nenhum
Apólice	Texto	15	O campo predefinido para o registro correspondente.
Apólice: ID externo do sistema	Texto	50	O ID exclusivo externo da apólice vinculado a este registro.
Sequência	Número	22	O campo predefinido para o registro correspondente.
Tipo	Lista de opções	30	O campo predefinido para o registro correspondente.

Tópicos relacionados

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas:

-  [Diretrizes do tipo de campo para importação de dados](#) (consulte "[Diretrizes de tipo de campo para importação de dados](#)" na página 1432)
-  [Importando os seus dados](#) (na página 1575)

Campos do relatório de auditoria do estoque: Importar preparação

A tabela a seguir contém informações específicas sobre a configuração do arquivo CSV antes da importação dos relatórios de auditoria do estoque para o Oracle CRM On Demand. Essas informações complementam as diretrizes fornecidas no tópico [Diretrizes do tipo de campo para importação de dados](#) (consulte "[Diretrizes de tipo de campo para importação de dados](#)" na página 1432). Primeiro, revise as informações de importação a seguir antes de executar uma importação.

OBSERVAÇÃO: a coluna Campo padrão nesta tabela contém somente o nome inicial (padrão) de cada campo. Não contém nenhum nome que foi alterado para sua empresa no Oracle CRM On Demand. Portanto, se você

não visualizar um campo específico ao tentar importar seus dados, verifique o administrador da empresa para determinar o novo nome do campo.

Relatório de auditoria do estoque padrão Nome do campo	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
Comentários	Observação	255	Nenhum
Data de conclusão	Data/hora	7	Nenhum
Período do estoque	Texto	15	O campo de referência que contém o ID do objeto do período do estoque.
Motivo	Lista de opções	30	Nenhum
Relatado em	Data/hora	7	Nenhum
Status	Lista de opções	30	Nenhum
Tipo	Lista de opções	30	Nenhum

Tópicos relacionados

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas:

- [Diretrizes do tipo de campo para importação de dados](#) (consulte "Diretrizes de tipo de campo para importação de dados" na página 1432)
- [Importando dados](#) (consulte "Importando os seus dados" na página 1575)

Campos do período do estoque: Importar preparação

A tabela a seguir contém informações específicas sobre a configuração do arquivo CSV antes da importação dos períodos do estoque para o Oracle CRM On Demand. Essas informações complementam as diretrizes fornecidas no tópico [Diretrizes do tipo de campo para importação de dados](#) (consulte "Diretrizes de tipo de campo para importação de dados" na página 1432). Primeiro, revise as informações de importação a seguir antes de executar uma importação.

OBSERVAÇÃO: a coluna Campo padrão nesta tabela contém somente o nome inicial (padrão) de cada campo. Não contém nenhum nome que foi alterado para sua empresa no Oracle CRM On Demand. Portanto, se você não visualizar um campo específico ao tentar importar seus dados, verifique o administrador da empresa para determinar o novo nome do campo.

Período do estoque padrão Nome do campo	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
Ativo	Booleano	1	Este campo indica se o período do estoque está ativo ou inativo.
Data de término	Data/hora	7	Este campo ficará vazio se o período do estoque estiver ativo.
Reconciliado	Booleano	1	Este campo indica se o período do

Período do estoque padrão Nome do campo	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
			estoque foi reconciliado ou não.
Data de início	Data/hora	7	A data inicial do período do estoque.

Tópicos relacionados

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas:

- [Diretrizes do tipo de campo para importação de dados](#) (consulte "Diretrizes de tipo de campo para importação de dados" na página 1432)
- [Importando os seus dados](#) (na página 1575)

Campos da parte envolvida: Importar preparação

A tabela a seguir contém informações específicas sobre a configuração do arquivo CSV antes da importação dos dados da parte envolvida para o Oracle CRM On Demand. Essas informações complementam as diretrizes fornecidas no tópico [Diretrizes do tipo de campo para importação de dados](#) (consulte "Diretrizes de tipo de campo para importação de dados" na página 1432). Primeiro, revise as informações de importação a seguir antes de executar uma importação.

OBSERVAÇÃO: a coluna Campo padrão nesta tabela contém somente o nome inicial (padrão) de cada campo. Não contém nenhum nome que foi alterado para sua empresa no Oracle CRM On Demand. Portanto, se você não visualizar um campo específico ao tentar importar seus dados, verifique o administrador da empresa para determinar o novo nome do campo. Este tópico é específico para Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.



As informações da tabela a seguir são válidas apenas para os dados da parte envolvida.

Nome do campo da parte envolvida	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
Demanda	Texto	15	O campo predefinido para o registro correspondente.
Demanda: ID externo do sistema	Texto	50	Nenhum
Contato	Texto	15	O campo predefinido para o registro correspondente. O campo Contato é um encadeamento do nome e do sobrenome do contato.
Contato: ID externo do sistema	Texto	30	Nenhum
Código da moeda	Lista de opções	20	Nenhum
Data do câmbio	Data	Não aplicável	Nenhum

Nome do campo da parte envolvida	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
ID externo do sistema	Texto	50	Nenhum
Última atualização externa	Data/hora	Não aplicável	Nenhum
Origem externa	Texto	50	Nenhum
Descrição do ferimento	Texto	16350	Se um campo de descrição do arquivo de importação ultrapassar 16.350 caracteres, ele fica truncado com 16.252 caracteres. Os demais caracteres são adicionados às observações vinculadas, cada uma com um limite máximo de 16.350 caracteres.
Resumo do ferimento	Texto	250	Nenhum
ID de integração	Texto	30	Nenhum
Nome da parte envolvida	Texto	50	Nenhum
Local	Lista de opções	30	Nenhum
Proprietário	Texto	15	O proprietário do registro.
Proprietário: ID externo do sistema	Texto	30	Nenhum
Função	Lista de opções	30	O campo predefinido para o registro correspondente.
Função no momento do acidente	Lista de opções	30	Nenhum

Tópicos relacionados

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas:

-  [Diretrizes do tipo de campo para importação de dados](#) (consulte "Diretrizes de tipo de campo para importação de dados" na página 1432)
-  [Importando os seus dados](#) (na página 1575)

Campos de lead: preparação de importação

A tabela a seguir contém informações específicas sobre a configuração do seu arquivo CSV antes da importação de leads para o Oracle CRM On Demand. Estas informações complementam as diretrizes fornecidas no tópico [Diretrizes de tipo de campo para importação de dados](#) (na página 1432). Revise as informações de importação a seguir antes de realizar uma importação.

OBSERVAÇÃO: a coluna Campo padrão nesta tabela contém somente o nome inicial (padrão) de cada campo. Não contém nenhum nome que foi alterado para sua empresa no Oracle CRM On Demand. Portanto, se você não visualizar um campo específico ao tentar importar seus dados, verifique o administrador da empresa para determinar o novo nome do campo.

Lead padrão Nome do campo	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
ID externo da conta	Texto	30	Nenhum
Apelido	Texto	50	Nenhum
Receitas anuais	Moeda	15	Nenhum
Receita aproximada	Moeda	15	Este é o valor da receita anual aproximada.
Conta associada	Não aplicável	Não aplicável	Atualmente não é possível importar dados para este campo. Seu valor só pode ser definido diretamente no aplicativo (na página Leads - Edição).
Contato associado	Não aplicável	Não aplicável	Atualmente não é possível importar dados para este campo. Seu valor só pode ser definido diretamente no aplicativo (na página Leads - Edição).
Registro de negócio associado	Texto	100	Nenhum
Registro de negócio associado: ID externo	Texto	50	Nenhum
Oportunidade associada	Não aplicável	Não aplicável	Atualmente não é possível importar dados para este campo. Seu valor só pode ser definido diretamente no aplicativo (na página Leads - Edição).
Endereço de cobrança 1	Texto	200	Para obter uma descrição sobre como mapear campos de endereço por países, consulte Sobre países e mapeamento de endereços (na página 1397).
Endereço de cobrança 2, 3	Texto	100 para cada	Para obter uma descrição sobre como mapear campos de endereço por países, consulte Sobre países e mapeamento de endereços (na página 1397).
Cidade de cobrança	Texto	50	Nenhum
País de cobrança	Lista de opções	30	Os valores padrão válidos são os nomes de todos os países do mundo. O valor válido para os Estados Unidos é EUA. O aplicativo não permite a modificação dos valores válidos para este campo. Verifique se os dados de importação correspondem aos valores válidos para este campo antes da

Lead padrão Nome do campo	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
			importação (consulte Sobre países e mapeamento de endereços (na página 1397)).
Código de classificação/caixa postal de cobrança	Texto	30	Caso o seu arquivo contenha endereços de fora dos EUA, mapeie os itens de endereço a seguir para este campo: Colônia/seção, CEDEX - Código, Endereço 4, URB, e Distrito (consulte Sobre países e mapeamento de endereços (na página 1397)).
Província de cobrança	Texto	30	Caso o seu arquivo contenha endereços que não sejam dos EUA, mapeie estes itens de endereço (ou outros equivalentes ao Estado dos EUA) para esse campo: MEX - Estado, BRA - Estado, Comunidade, Parte do território, Ilha, Prefeitura, Região, Emirados e Óblast.
Estado dos EUA de cobrança	Lista de opções	2	Valores padrão válidos: abreviações padrão de duas letras para todos os estados dos EUA (em maiúsculas). O aplicativo não permite a modificação de valores válidos para este campo. Verifique se os dados de importação correspondem aos valores válidos para este campo antes da importação.
Código postal de cobrança	Texto	50	Nenhum
Campanha	Não aplicável	Não aplicável	Este valor é especificado quando é usado o Leads - Assistente de importação do Oracle CRM On Demand. Não é possível definir diretamente valores para o campo Campanha nos dados de importação.
Campanha - ID externo	Texto	30	Nenhum
Nº de telefone celular	Telefone	40	Nenhum
Empresa	Texto	100	Nenhum
ID externo do contato	Texto	30	Nenhum
Criado por	Não aplicável	Não aplicável	Atualmente não é possível definir o valor deste campo durante a importação. O valor é definido automaticamente pelo aplicativo.

Lead padrão Nome do campo	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
Data de nascimento	Data	Não aplicável	Nenhum
Descrição	Texto	16.350	Se um campo Descrição no arquivo de importação exceder 16.350 caracteres, ele será truncado para 16.252 caracteres. Os caracteres restantes serão adicionados às Observações vinculadas, cada uma com um limite máximo de 16.350 caracteres.
E-mail	Texto	100	Nenhum
Data de fechamento estimada	Data	7	Nenhum
ID externo exclusivo	Texto	30	Nenhum
Nome	Texto	50	Este campo é obrigatório por padrão. Verifique se todos os registros tem valores neste campo antes da importação.
Furigana - Nome	Texto	50	O equivalente Furigana do Kanji (somente para japonês).
Furigana - Sobrenome	Texto	50	O equivalente Furigana do Kanji (somente para japonês).
Setor	Lista de opções	50	<p>O Oracle CRM On Demand não permite a modificação de valores válidos neste campo. Verifique se os dados de importação correspondem aos valores válidos para esse campo antes da importação. Alternativamente, o administrador do Oracle CRM On Demand da sua empresa pode criar um campo de Lead personalizado que contenha os valores válidos que você espera nos dados de importação. Isso permite importar os dados nesse campo personalizado em vez deste campo.</p> <p>Valores padrão válidos: Automotivo, Energia, Serviços financeiros, Tecnologia de ponta, Fabricação, Outros, Indústria farmacêutica, Varejo, Serviços e Telecomunicações</p>

Lead padrão Nome do campo	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
ID de integração	Texto	30	Nenhum
Cargo	Texto	75	Nenhum
Sobrenome	Texto	50	Este campo é obrigatório por padrão. Verifique se todos os registros tem valores neste campo antes da importação.
Lead - Moeda	Texto	20	Nenhum
Modificado por	Não aplicável	Não aplicável	Atualmente não é possível definir o valor deste campo durante a importação. O valor é definido automaticamente pelo aplicativo.
Sr./Sra.	Lista de opções	15	Valores padrão válidos: Srta., Sr., Sra., Senhora, e Dr.
Nunca enviar e-mails	Caixa de seleção	Não aplicável	Nenhum
Próxima etapa	Texto	250	Nenhum
Número de funcionários	Inteiro	15	Nenhum
Oportunidade - ID externo	Texto	30	Nenhum
Proprietário	E-mail	50	Os dados do arquivo devem corresponder ao ID de conexão do usuário para um usuário existente do Oracle CRM On Demand. Se um registro não contiver um valor válido para esse campo (ou valor nenhum), seu valor é definido como o ID de conexão do usuário executando a importação. Caso este campo não esteja mapeado para um campo do arquivo de importação válido durante a execução do Assistente de importação, o Proprietário é definido como o ID de conexão do usuário executando a importação para todos os registros importados.
Receita potencial	Moeda	15	Nenhum
Telefone principal	Telefone	40	Nenhum

Lead padrão Nome do campo	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
Produto - Interesse	Texto	100	Nenhum
Profissão	Texto	50	Esta é a profissão ou a ocupação especificada.
Classificação	Lista de opções	30	Valores padrão válidos: A, B, C e D
Reatribuir proprietário do lead	Não aplicável	Não aplicável	Este valor é especificado para todos os leads em uma importação específica quando o Leads - Assistente de importação do Oracle CRM On Demand é usado. Ele determina se os leads importados serão atribuídos a novos proprietários de acordo com as Regras de atribuição de leads definidas para a empresa.
Indicado por	Lista de opções	101	Nenhum
Vendedor	Lista de opções	30	Nenhum
ID externo do vendedor	Texto	30	Nenhum
Origem	Lista de opções	30	Valores padrão válidos: Anúncio, Mala direta, E-mail, Evento - Seminário, Evento - Feira comercial, Evento - Outros, Lista - Comprados, Lista - Alugados, Indicação - Funcionário, Indicação - Externo, Site da Web e Outros
Status	Não aplicável	Não aplicável	Não é possível editar esta lista de opções. Portanto, os valores importados devem corresponder exatamente aos valores válidos e esses devem corresponder à lógica de negócios.
Site da Web	Texto	100	Nenhum
Nº de fax comercial	Telefone	40	Nenhum

Tópicos relacionados

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas:

 [Leads - Campos](#) (consulte "[Campos de leads](#)" na página 186)

[Diretrizes de tipo de campo para importação de dados](#) (na página 1432)

[Importando os seus dados](#) (na página 1575)

Campos da solicitação MDF: Importar preparação

A tabela a seguir contém informações específicas sobre a configuração do arquivo CSV antes da importação das solicitações MDF (market development fund - fundos para o desenvolvimento de mercado) para o Oracle CRM On Demand. Essas informações complementam as diretrizes fornecidas no tópico [Diretrizes do tipo de campo para importação de dados](#) (consulte "[Diretrizes de tipo de campo para importação de dados](#)" na página 1432). Primeiro, revise as informações de importação a seguir antes de executar uma importação.

OBSERVAÇÃO: a coluna Campo padrão nesta tabela contém somente o nome inicial (padrão) de cada campo. Não contém nenhum nome que foi alterado para sua empresa no Oracle CRM On Demand. Portanto, se você não visualizar um campo específico ao tentar importar seus dados, verifique o administrador da empresa para determinar o novo nome do campo.

Solicitação MDF padrão Nome do campo	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
Valor pré-aprovado	Número	22	O valor total que o proprietário da marca aprovou para a atividade de marketing.
Valor solicitado	Número	22	O valor total que o parceiro está solicitando para a atividade de marketing.
Status de aprovação	Varchar	30	O status de aprovação atual da solicitação MDF.
Aprovador	Varchar	15	O nome do aprovador atual.
Campanha	Varchar	15	A campanha a qual o MDF está associado.
Categoria	Varchar	30	A categoria a qual pertence a solicitação MDF.
Data de decisão da demanda	Data	7	A data em que uma decisão foi tomada para a demanda.
Status da demanda	Varchar	30	Indica o status da demanda de MDF.
Descrição	Varchar	250	Nenhum
Prazo	Data	7	A data em que a solicitação deve ser processada.
Data de término	UTC - Data/hora	7	A data e a hora em que a atividade de marketing encerra.
Data de expiração	UTC - Data/hora	7	A data depois da qual a solicitação MDF não é mais válida.

Solicitação MDF padrão Nome do campo	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
Fundos	Varchar	15	O nome do fundo associado à solicitação MDF.
Última aprovação por	Varchar	15	O nome da pessoa que aprovou pela última vez a solicitação.
Moeda da solicitação MDF	Varchar	20	Nenhum
Objetivo de marketing	Varchar	30	O motivo de marketing para a solicitação MDF.
Proprietário	Varchar	15	O proprietário do registro.
Conta do parceiro proprietário	Varchar	15	A conta do parceiro para a qual o proprietário trabalha.
Programa de parceria	Varchar	15	O programa de parceria com o qual a solicitação está associada.
Data de pré-aprovação	Data	7	A data e a hora em que a solicitação MDF foi pré-aprovada.
Conta do parceiro principal	Varchar	15	A empresa parceira que está liderando a realização da solicitação MDF.
Código do motivo	Varchar	30	O motivo para uma solicitação de preço especial ser retornada ou rejeitada.
Região	Varchar	30	A região para a qual a solicitação MDF está sendo criada.
Data da solicitação	Data	7	A data e a hora em que a solicitação MDF foi criada.
Nome da solicitação	Varchar	50	O nome da solicitação MDF.
Data de início	UTC - Data/hora	7	A data e a hora em que a atividade de marketing começa.
Status de envio	Varchar	30	O status de envio, como Não enviado, Enviado ou Rechamado.
Data de envio	UTC - Data	7	A data e a hora em que a solicitação foi enviada.
Demanda - Valor total aprovado	Número	22	O valor total da demanda aprovado para o parceiro.
Demanda - Valor total solicitado	Número	22	O valor total da demanda que foi solicitado pelo parceiro.

Tópicos relacionados

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas:

- [Diretrizes do tipo de campo para importação de dados](#) (consulte "[Diretrizes de tipo de campo para importação de dados](#)" na página 1432)
- [Importando dados](#) (consulte "[Importando os seus dados](#)" na página 1575)

Campos de resposta à mensagem: preparação de importação

A tabela a seguir contém informações específicas sobre como configurar seu arquivo CSV antes de importar respostas à mensagem no Oracle CRM On Demand. Essas informações complementam as diretrizes fornecidas no tópico [Diretrizes de tipo de campo para importar dados](#) (consulte "[Diretrizes de tipo de campo para importação de dados](#)" na página 1432). Você deve revisar as informações de importação a seguir antes de executar uma importação.

OBSERVAÇÃO: a coluna Campo padrão nesta tabela contém somente o nome inicial (padrão) de cada campo. Não contém nenhum nome que foi alterado para sua empresa no Oracle CRM On Demand. Portanto, se você não visualizar um campo específico ao tentar importar seus dados, verifique o administrador da empresa para determinar o novo nome do campo.

Nome padrão do campo de resposta à mensagem	Tipo de dados	Tamanho máximo	Comentários
Conta	Texto	15	Nenhum
Atividade	Texto	15	Nenhum
Comentários	Texto	250	Nenhum
Contato	Texto	15	Nenhum
Ativar acompanhamento	Booleano	1	Nenhum
Hora de término	Data/hora	7	Nenhum
ID exclusivo externo	Texto	30	Nenhum
Plano	Texto	15	Nenhum
Item do plano	Texto	15	Nenhum
Resposta	Texto	30	Nenhum
Seção	Texto	100	Nenhum
Número da sequência	Numérico	22	Nenhum
Hora de início	Data/hora	7	Nenhum

Tópicos relacionados

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas:

- [Diretrizes do tipo de campo para importação de dados](#) (consulte "[Diretrizes de tipo de campo para importação de dados](#)" na página 1432)
- [Importando os seus dados](#) (na página 1575)
- [Ajustando respostas a mensagens](#) (na página 149)

Campos do plano de mensagem: Importar preparação

A tabela a seguir contém informações específicas sobre a configuração do arquivo CSV antes da importação dos planos de mensagem para o Oracle CRM On Demand. Essas informações complementam as diretrizes fornecidas no tópico [Diretrizes do tipo de campo para importação de dados](#) (consulte "[Diretrizes de tipo de campo para importação de dados](#)" na página 1432). Primeiro, revise as informações de importação a seguir antes de executar uma importação.




OBSERVAÇÃO: a coluna Campo padrão nesta tabela contém somente o nome inicial (padrão) de cada campo. Não contém nenhum nome que foi alterado para sua empresa no Oracle CRM On Demand. Portanto, se você não visualizar um campo específico ao tentar importar seus dados, verifique o administrador da empresa para determinar o novo nome do campo.

Plano de mensagem padrão Nome do campo	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
Público	Texto	1000	Este campo descreve o público direcionado para o plano de mensagem, por exemplo, cirurgias cardíacas.
Código	Texto	50	Este campo rastreia os planos de mensagem em IDs de linhas diferentes. Por exemplo, se você revisar um plano de mensagem, este campo cria uma cópia do plano com um número da versão incrementada.
Divulgação obrigatória	Booleano	1	Quando este campo está marcado, uma mensagem de divulgação é exibida.
Ativar acompanhamento	Booleano	1	Nenhum
Data de expiração	DateTime	7	A data em que o plano de mensagem encerra.
ID exclusivo externo	Texto	30	Nenhum
Sequência de bloqueio	Booleano	1	Este campo bloqueia o plano de mensagem, evitando que usuários alterem a sequência ou removam mensagens de um plano.
Nome	Texto	200	O nome do plano de mensagem ou do plano de mensagem personalizado.
Prioridade	Número	22	Nenhum

Plano de mensagem padrão Nome do campo	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
Data de liberação	DateTime	7	A data de liberação do plano de mensagem.
Segmento	Texto	50	Este campo descreve o segmento de mercado; ou seja, o grupo de contas para o qual o plano de mensagem está direcionado, como hospitais de cuidados terciários. Ele mostra os planos de mensagem recomendáveis aos representantes de vendas, quando estes planejam chamadas.
Aparência	Texto	30	Quando o planejador de envio de mensagens está aberto para edição ou visualização, a apresentação do plano de mensagem também é exibido.
Data de início	DateTime	7	Nenhum
Status	Lista de opções	30	Os valores válidos padrão para este campo são: Aprovado, Em andamento, Rejeitado, Liberado, Enviado.
Tipo	Texto	30	Os valores válidos padrão para este campo são: Ativação do produto e Mensagem direcionada.

Tópicos relacionados

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas:

-  [Diretrizes do tipo de campo para importação de dados](#) (consulte "[Diretrizes do tipo de campo para importação de dados](#)" na página 1432)
-  [Importando os seus dados](#) (na página 1575)
-  [Planos de mensagem](#) (na página 541)

Campos do item do plano de envio mensagens: Importar preparação




A tabela a seguir contém informações específicas sobre a configuração do arquivo CSV antes da importação de itens do plano de mensagem para o Oracle CRM On Demand. Essas informações complementam as diretrizes fornecidas no tópico [Diretrizes do tipo de campo para importação de dados](#) (consulte "[Diretrizes do tipo de campo para importação de dados](#)" na página 1432). Primeiro, revise as informações de importação a seguir antes de executar uma importação.

OBSERVAÇÃO: a coluna Campo padrão nesta tabela contém somente o nome inicial (padrão) de cada campo. Não contém nenhum nome que foi alterado para sua empresa no Oracle CRM On Demand. Portanto, se você não visualizar um campo específico ao tentar importar seus dados, verifique o administrador da empresa para determinar o novo nome do campo.

Plano de mensagem padrão Nome do campo do item	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
Público	Texto	1000	Nenhum
Descrição	Texto	255	Nenhum
Mensagem de divulgação	Booleano	1	Nenhum
Nome de exibição	Texto	100	Nenhum
Nome	Texto	100	Nenhum
Plano de mensagem principal	Texto	30	Um plano de mensagem é constituído de um número de itens do plano de mensagem. O campo Plano de mensagem principal é o plano ao qual o item pertence. O campo Plano de mensagem principal vincula o campo de nome de um registro do plano.
Classificação	Lista de opções	30	Nenhum
Número da sequência	Número	22	Nenhum
Nome da solução	Texto	30	Nenhum
Observações do palestrante	Texto	2000	Nenhum
Status	Lista de opções	30	Nenhum
Sinopse	Texto	2000	Nenhum
Tipo	Lista de opções	30	Nenhum

Tópicos relacionados

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas:

-  [Diretrizes do tipo de campo para importação de dados](#) (consulte "[Diretrizes de tipo de campo para importação de dados](#)" na página 1432)
-  [Importando os seus dados](#) (na página 1575)
-  [Itens do plano de mensagem](#) (na página 548)

Campos da relação de itens do plano de mensagem: Importar preparação




A tabela a seguir contém informações específicas sobre a configuração do arquivo CSV antes da importação de relações do item do plano de mensagem para o Oracle CRM On Demand. Essas informações complementam as diretrizes fornecidas no tópico [Diretrizes do tipo de campo para importação de dados](#) (consulte "[Diretrizes de tipo de campo para importação de dados](#)" na página 1432). Primeiro, revise as informações de importação a seguir antes de executar uma importação.

OBSERVAÇÃO: a coluna Campo padrão nesta tabela contém somente o nome inicial (padrão) de cada campo. Não contém nenhum nome que foi alterado para sua empresa no Oracle CRM On Demand. Portanto, se você não visualizar um campo específico ao tentar importar seus dados, verifique o administrador da empresa para determinar o novo nome do campo.

Plano de envio mensagens padrão Nome do campo de relação de itens	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
Público	Texto	1000	Nenhum
Descrição	Texto	255	Nenhum
Nome de exibição	Texto	100	Nenhum
Nome	Texto	100	Nenhum
Plano de mensagem principal	Texto	15	Nenhum
Classificação	Lista de opções	30	Nenhum
Número da sequência	Número	22	Nenhum
Nome da solução	Texto	30	Nenhum
Status	Lista de opções	30	Nenhum
Sinopse	Texto	2000	Nenhum
Tipo	Lista de opções	30	Nenhum

Tópicos relacionados

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas:

-  [Diretrizes do tipo de campo para importação de dados](#) (consulte "Diretrizes de tipo de campo para importação de dados" na página 1432)
-  [Importando os seus dados](#) (na página 1575)
-  [Relações do item do plano de mensagem](#) (na página 552)

Campos de observação: preparação de importação



A tabela a seguir contém informações específicas sobre a configuração do seu arquivo CSV antes da importação de observações para o Oracle CRM On Demand. Estas informações complementam as diretrizes fornecidas no tópico [Diretrizes de tipo de campo para importação de dados](#) (na página 1432). Revise as informações de importação a seguir antes de realizar uma importação.

OBSERVAÇÃO: a coluna Campo padrão nesta tabela contém somente o nome inicial (padrão) de cada campo. Não contém nenhum nome que foi alterado para sua empresa no Oracle CRM On Demand. Portanto, se você não visualizar um campo específico ao tentar importar seus dados, verifique o administrador da empresa para determinar o novo nome do campo.

Nome do campo padrão de observação	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
ID externo da conta	Texto	30	Nenhum
Nome da conta	Texto	255	Nenhum
Campanha - ID externo	Texto	30	Nenhum
Campanha - Nome	Texto	255	Nenhum
ID externo do contato	Texto	30	Nenhum
Nome do contato	Texto	255	Nenhum
Descrição	Texto	16.035	Se um campo Descrição no arquivo de importação exceder 16.350 caracteres, ele será truncado para 16.252 caracteres. Os caracteres restantes serão adicionados às Observações vinculadas, cada uma com um limite máximo de 16.350 caracteres.
Oportunidade - ID externo	Texto	30	Nenhum
Oportunidade - Nome	Texto	100	Nenhum
Privado	Caixa de seleção	Não aplicável	Nenhum
ID externo da solicitação de serviço	Texto	30	Nenhum
Número da solicitação de serviço	Número	15	Nenhum
Assunto	Texto	30	Campo obrigatório por padrão.

Tópicos relacionados

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas:

-  [Diretrizes do tipo de campo para importação de dados](#) (consulte "[Diretrizes de tipo de campo para importação de dados](#)" na página 1432)
-  [Importando os seus dados](#) (na página 1575)

Campos do objetivo: Importar preparação

A tabela a seguir contém informações específicas sobre a configuração do arquivo CSV antes da importação dos objetivos para o Oracle CRM On Demand. Essas informações complementam as diretrizes fornecidas no tópico [Diretrizes do tipo de campo para importação de dados](#) (consulte "[Diretrizes de tipo de campo para importação de dados](#)" na página 1432). Primeiro, revise as informações de importação a seguir antes de executar uma importação.

OBSERVAÇÃO: a coluna Campo padrão nesta tabela contém somente o nome inicial (padrão) de cada campo. Não contém nenhum nome que foi alterado para sua empresa no Oracle CRM On Demand. Portanto, se você não visualizar um campo específico ao tentar importar seus dados, verifique o administrador da empresa para determinar o novo nome do campo.

Objetivo padrão Nome do campo	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
Nome da conta	Texto	15	O nome da conta associado ao objetivo definido.
Nome do contato	Texto	15	O nome do contato associado ao objetivo definido.
Moeda	Texto	20	A moeda usada para valores monetários do objetivo.
Descrição	Texto	2000	O campo de descrição para o objetivo definido.
Data do câmbio	Data/hora	7	A data em que a taxa de câmbio se aplica à moeda.
Nome do objetivo	Texto	30	Nenhum
Receita do objetivo	Texto	22	Receita-alvo do objetivo.
Alvo do objetivo	Número	22	O campo Alvo do objetivo é uma quantidade de unidades de vendas, prescrições, chamadas de vendas etc. Essa quantidade é definida pelo campo Unidades do objetivo.
Unidades do objetivo	Lista de opções	30	O campo Unidades do objetivo define a quantidade do campo Alvos do objetivo.
Objetivo principal	Texto	15	Se o objetivo definido estiver associado a um objetivo principal, este campo permite que os dois objetivos sejam combinados.
Período	Texto	15	O valor deste período corresponde aos critérios que o usuário informa ao configurar as previsões no Oracle CRM On Demand.
Nome do plano	Texto	15	O nome do plano comercial associado a este objetivo específico (opcional).
Nome do produto	Texto	15	O nome do produto associado ao objetivo.
Status	Lista de opções	30	O status do objetivo.

Objetivo padrão Nome do campo	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
Público-alvo	Texto	2000	Este é o grupo de pessoas ao qual o objetivo é aplicado.
Tipo	Lista de opções	30	O tipo de objetivo. O cliente define os valores.

Tópicos relacionados

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas:

- [Diretrizes do tipo de campo para importação de dados](#) (consulte "[Diretrizes de tipo de campo para importação de dados](#)" na página 1432)
- [Importando os seus dados](#) (na página 1575)
- [Objetivos](#) (na página 278)

Campos de função de contatos da oportunidade: preparação de importação

A tabela a seguir contém informações específicas sobre como configurar seu arquivo CSV antes de importar funções para contatos no Oracle CRM On Demand. Estas informações complementam as diretrizes fornecidas no tópico [Diretrizes de tipo de campo para importação de dados](#) (na página 1432). Revise as informações de importação a seguir antes de realizar uma importação.

OBSERVAÇÃO: a coluna Campo padrão nesta tabela contém somente o nome inicial (padrão) de cada campo. Não contém nenhum nome que foi alterado para sua empresa no Oracle CRM On Demand. Portanto, se você não visualizar um campo específico ao tentar importar seus dados, verifique o administrador da empresa para determinar o novo nome do campo.

Nome do campo padrão de função do contato	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
Função de compra	Lista de opções	39	Valores padrão válidos: Usuário, Avaliador, Aprovador, Tomador de decisão, Usuário e avaliador, Usuário e aprovador, Usuário e tomador de decisão, Avaliador e aprovador, Avaliador/tomador de decisões, Desconhecido
ID externo do contato	Texto	30	Nenhum
Nome do contato	Texto	255	Nenhum
Oportunidade - ID externo	Texto	30	Nenhum
Oportunidade - Nome	Texto	100	Nenhum
Principal	Caixa de	Não	Nenhum

Nome do campo padrão de função do contato	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
	seleção	aplicável	

Tópicos relacionados

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas:

- [Contatos - Campos](#) (na página 228)
- [Diretrizes de tipo de campo para importação de dados](#) (na página 1432)
- [Importando os seus dados](#) (na página 1575)

Campos de oportunidade: preparação de importação

A tabela a seguir contém informações específicas sobre a configuração do seu arquivo CSV antes da importação de oportunidades para o Oracle CRM On Demand. Estas informações complementam as diretrizes fornecidas no tópico [Diretrizes de tipo de campo para importação de dados](#) (na página 1432). Revise as informações de importação a seguir antes de realizar uma importação.

OBSERVAÇÃO: a coluna Campo padrão nesta tabela contém somente o nome inicial (padrão) de cada campo. Não contém nenhum nome que foi alterado para sua empresa no Oracle CRM On Demand. Portanto, se você não visualizar um campo específico ao tentar importar seus dados, verifique o administrador da empresa para determinar o novo nome do campo.

Oportunidade padrão Nome do campo	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
Conta	Texto	100	Campo obrigatório por padrão.
Conta - ID externo	Texto	30	Nenhum
Conta - Local	Texto	50	Nenhum
Data de fechamento	Data	7	Campo obrigatório por padrão.
Concessionária	Lista de opções	30	Específico ao Oracle CRM On Demand Automotive Edition.
Descrição	Texto	16.350	Se um campo Descrição no arquivo de importação exceder 16.350 caracteres, ele será truncado para 16.252 caracteres. Os caracteres restantes serão adicionados às Observações vinculadas, cada uma com um limite máximo de 16.350 caracteres.
Receita esperada	Moeda	15	Não pode ser importado. O valor calculado com base no campo de receita potencial multiplicado pelo valor no campo Probabilidade.

Oportunidade padrão Nome do campo	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
ID externo exclusivo	Texto	30	Nenhum
Previsão	Caixa de seleção	Não aplicável	Nenhum
ID de integração	Texto	30	Nenhum
Lead- Origem	Lista de opções	30	Nenhum
Marca	Lista de opções	30	Específico ao Oracle CRM On Demand Automotive Edition.
Modelo	Lista de opções	30	Específico ao Oracle CRM On Demand Automotive Edition.
Modificado por	Não aplicável	Não aplicável	Atualmente não é possível definir o valor deste campo durante a importação. O valor é definido automaticamente pelo aplicativo.
Nome	Texto	100	Nenhum
Próxima etapa	Texto	250	Nenhum
Oportunidade - Moeda	Lista de opções	15	Somente leitura.
Oportunidade - Moeda	Texto	20	Nenhum
Oportunidade - Nome	Texto	100	Campo obrigatório por padrão.
Proprietário	E-mail	50	Os dados do arquivo devem corresponder ao ID de conexão do usuário para um usuário existente do Oracle CRM On Demand. Se um registro não contiver um valor válido para esse campo (ou valor nenhum), seu valor é definido como o ID de conexão do usuário executando a importação. Caso este campo não esteja mapeado para um campo do arquivo de importação válido durante a execução do Assistente de importação, o Proprietário é definido como o ID de conexão do usuário executando a importação para todos os registros importados.
ID externo do	Texto	30	Nenhum

Oportunidade padrão Nome do campo	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
proprietário			
Prioridade	Lista de opções	30	Valores padrão válidos: Baixo, Médio, Alto
% de probabilidade	Lista de opções	3	Valores padrão válidos: 0, 10, 20, 30, 40, 50, 60, 70, 80, 90, 100 OBSERVAÇÃO: este campo deve estar sempre ser visível na apresentação. Se estiver oculto, podem ocorrer resultados inesperados.
Produto - Interesse	Texto	100	Específico ao Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Motivo do ganho/perda	Lista de opções	30	Valores padrão válidos: Base instalada, Preço, Relacionamento, Registro de controle, Nenhum projeto atual, Sem orçamento, Não qualificado, Perdido para concorrência, Perdido sem decisão, Outros
Reatribuir oportunidade	Caixa de seleção	Não aplicável	Nenhum
Receita	Moeda	15	Nenhum
Estágio de vendas	Lista de opções	50	Campo obrigatório por padrão. Este campo se comporta de maneira diferente da maioria dos campos. Ele não adicionará valores de lista da opções que não correspondem, mesmo se você especificar isso for especificado durante o processo de importação. Os dados de importação devem corresponder aos valores válidos para este campo. Se quiser capturar valores de lista da opções do seu arquivo CSV que não correspondam aos valores da lista de opção padrão, adicione-os ao aplicativo antes de importar seus dados. Caso contrário, o registro inteiro será rejeitado. Os valores padrão válidos são: Lead qualificado, Construindo a visão, Lista abreviada, Seleccionado, Negociação, Fechada/ganha, Fechada/perdida.
Campanha de origem	Lista de opções	30	A campanha que gerou a oportunidade.
Status	Lista de opções	30	Os valores padrão válidos são Pendente, Perdido e Ganho.
Território	Texto	50	Nenhum

Oportunidade padrão Nome do campo	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
Valor total do ativo	Moeda	15	Específico ao Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Prêmio total	Moeda	15	Específico ao Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Tipo	Lista de opções	30	Nenhum
Ano	Lista de opções	30	Específico ao Oracle CRM On Demand Automotive Edition.

Campos de receita do produto da oportunidade: importar preparação

A tabela a seguir contém informações específicas sobre a configuração do seu arquivo CSV antes da importação de registros de produto da oportunidade para o Oracle CRM On Demand. Estas informações complementam as diretrizes fornecidas no tópico [Diretrizes de tipo de campo para importação de dados](#) (na página 1432). Revise as informações de importação a seguir antes de realizar uma importação.

OBSERVAÇÃO: a coluna Campo padrão nesta tabela contém somente o nome inicial (padrão) de cada campo. Não contém nenhum nome que foi alterado para sua empresa no Oracle CRM On Demand. Portanto, se você não visualizar um campo específico ao tentar importar seus dados, verifique o administrador da empresa para determinar o novo nome do campo.



Produto da oportunidade padrão Nome do campo	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
Nº de períodos	Inteiro	3	A receita recorrente suporta no máximo 260 períodos. O período de tempo coberto pelo número total de períodos varia com base na frequência especificada no campo Frequência. Por exemplo, se você possui uma receita recorrente semanal, é possível rastrear a receita por até cinco anos.
Valor do ativo	Moeda	15	Nenhum
Nome completo do contato	Texto	255	Nenhum
Contrato	Lista de opções	30	Nenhum
Descrição	Texto	250	A limitação é de 250 caracteres.
ID externo exclusivo	Texto	30	Nenhum

Produto da oportunidade padrão Nome do campo	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
Previsão	Caixa de seleção	Não aplicável	Nenhum
Frequência	Lista de opções	30	Não é possível editar esta lista de opções. Portanto, os valores importados devem corresponder exatamente aos valores válidos.
ID de integração	Texto	30	Nenhum
Oportunidade - ID externo	Texto	30	Nenhum
Oportunidade - Nome	Lista de opções	30	Não é possível editar esta lista de opções. Portanto, os valores importados devem corresponder exatamente aos valores válidos.
Proprietário	Texto	50	Não é possível editar esta lista de opções. Portanto, os valores importados devem corresponder exatamente aos valores válidos.
ID externo do proprietário	Texto	30	Nenhum
Prêmio	Moeda	15	Nenhum
% de probabilidade	Lista de opções	22	Nenhum
Produto - ID externo	Texto	30	Nenhum
Produto - Nome	Texto	50	Não é possível editar esta lista de opções. Portanto, os valores importados devem corresponder exatamente aos valores válidos.
Data de compra	Data	7	Nenhum
Preço de compra	Moeda	15	Nenhum
Quantidade	Número	15	Nenhum
Nº de série	Texto	100	Nenhum
Data de envio	Data	7	Nenhum

Produto da oportunidade padrão Nome do campo	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
Data de início/fechamento	Data	7	Nenhum
Status	Texto	30	Nenhum
Tipo	Lista de opções	30	Nenhum
Garantia	Lista de opções	30	Nenhum

Tópicos relacionados

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas:

-  [Diretrizes do tipo de campo para importação de dados](#) (consulte "[Diretrizes de tipo de campo para importação de dados](#)" na página 1432)
-  [Importando os seus dados](#) (na página 1575)

Campos do parceiro: Importar preparação

A tabela a seguir contém informações específicas sobre a configuração do arquivo CSV antes da importação de parceiros para o Oracle CRM On Demand. Essas informações complementam as diretrizes do tópico [Diretrizes do tipo de campo para importação de dados](#) (consulte "[Diretrizes de tipo de campo para importação de dados](#)" na página 1432). Primeiro, revise as informações de importação a seguir antes de importar parceiros.

OBSERVAÇÃO: a coluna Campo padrão nesta tabela contém somente o nome inicial (padrão) de cada campo. Não contém nenhum nome que foi alterado para sua empresa no Oracle CRM On Demand. Portanto, se você não visualizar um campo específico ao tentar importar seus dados, verifique o administrador da empresa para determinar o novo nome do campo.

Parceiro padrão Nome do campo	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
Nº de médicos	Número	22	Isto é específico ao Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
Parceiro da conta	Texto	1	Nenhum
Receitas anuais	Moeda	15	Nenhum
Endereço para cobrança 1	Texto	200	Nenhum
Endereço para cobrança 2	Texto	100	Nenhum
Endereço para cobrança 3	Texto	100	Nenhum
Cidade de cobrança	Texto	50	Nenhum
País de cobrança	Lista de opções	30	Nenhum

Parceiro padrão Nome do campo	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
Código de classificação/caixa postal de cobrança	Texto	30	Nenhum
Província de cobrança	Texto	50	Nenhum
US - Estado de cobrança	Lista de opções	2	O valor para este campo é a abreviação padrão com duas letras para US - estado, por exemplo, IA para Iowa.
Código postal de cobrança	Texto	30	Nenhum
Frequência de chamadas	Lista de opções	30	Isto é específico ao Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition. É possível editar esta lista de opções.
Gerente de conta do canal	Texto	50	Nenhum
Data de análise de conformidade	UTC - Data/hora	7	Esta é a data em que o Status de conformidade está vencendo para análise.
Status de conformidade	Lista de opções	30	É possível editar esta lista de opções.
Descrição	Texto	255	Nenhum
Especialidade	Texto	30	É possível editar esta lista de opções.
ID exclusivo externo	Texto	30	Nenhum.
Furigana - Nome	Texto	100	Nenhum.
HIN	Texto	30	HIN (Health Industry Number - Número do setor da saúde).
Setor	Lista de opções	50	Esta lista de opções é somente leitura. Os valores padrão para esta lista de opções são: Automotivo, Energia, Serviços financeiros, Tecnologia de ponta, Fabricação, Outros, Indústria farmacêutica, Revenda, Serviços e Telecomunicações.
Tipo de influência	Lista de opções	30	É possível editar esta lista de opções.
Data de conclusão da última atribuição	UTC - Data/hora	7	Nenhum
Data de envio da última atribuição	UTC - Data/hora	7	Nenhum
Data da última chamada	UTC - Data/hora	7	Nenhum



Parceiro padrão Nome do campo	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
Localização	Texto	50	Nenhum
Nº de fax principal	Telefone	40	Nenhum
Nº de telefone principal	Telefone	40	Nenhum
Potencial de mercado	Lista de opções	30	Isto é específico ao Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition. É possível editar esta lista de opções.
Segmento de mercado	Lista de opções	30	Isto é específico ao Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition. É possível editar esta lista de opções.
Participação de mercado	Número	Não aplicável	Isto é específico ao Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition. É possível editar esta lista de opções. Este número fica entre zero (0) e 100.
Número máximo de usuários	Inteiro	Não aplicável	Nenhum
Número de funcionários	Inteiro	22	Nenhum
Conta do parceiro de origem	Lista de opções	100	Esta lista de opções é somente leitura. Esta lista de opções contém o valor do parceiro válido.
Proprietário	Texto	50	Este campo contém o nome do proprietário atual deste registro.
Conta do parceiro proprietário	Lista de opções	100	Esta lista de opções é somente leitura.
Moeda do parceiro	Lista de opções	15	Esta lista de opções é somente leitura. Este valor deve corresponder ao valor existente para a moeda do parceiro atual.
Nível de parceiro	Lista de opções	30	É possível editar esta lista de opções.
Nome do parceiro	Texto	100	Este é o nome do parceiro.
Status da organização do parceiro	Lista de opções	30	Este campo indica se o parceiro faz parte de uma organização RPM (Partner Relationship Partner - Parceiro do relacionamento de parceiro) ativa ou inativa. Quando está definido como ativa, um livro para a organização do parceiro é criado automaticamente. Seus usuários são adicionados automaticamente ao livro. Esse livro só

Parceiro padrão Nome do campo	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
			é usado para relacionar parceiros entre si no Item relacionado do relacionamento de parceiro, no campo Registro do parceiro. É possível editar esta lista de opções.
Tabela de preços	Lista de opções	50	Esta lista de opções é somente leitura. Os valores padrão para esta lista de opções são os nomes das tabelas de preços.
Tipo de parceiro principal	Lista de opções	30	Esta lista de opções é somente leitura. Os valores padrão para esta lista de opções são os tipos de parceiros associados ao parceiro.
Conta do parceiro principal	Lista de opções	100	Esta lista de opções é somente leitura. O valor padrão é o valor do parceiro.
Prioridade	Lista de opções	30	É possível editar esta lista de opções.
Empresa pública	Caixa de seleção	Não aplicável	Nenhum.
Ranking	Número	22	Nenhum.
Reatribuir conta	Caixa de seleção	Não aplicável	Este campo indica que a conta deve ser reatribuída. Quando importada, as regras de atribuição são disparadas automaticamente para este registro de conta, se o administrador da empresa ou o gerente definiu este recurso desta forma.
Referência	Caixa de seleção	Não aplicável	Este campo deve ser definido como marcado se esta conta concordou em ser uma referência que pode ser oferecida aos clientes potenciais.
Referência desde	Data	Não aplicável	Nenhum
Região	Lista de opções	25	É possível editar esta lista de opções. Os valores válidos padrão são Leste, Oeste e Central.
Itinerário	Lista de opções	30	É possível editar esta lista de opções.
Endereço de envio 1	Texto	200	Nenhum
Endereço de envio 2	Texto	100	Nenhum

Parceiro padrão Nome do campo	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
Endereço de envio 3	Texto	50	Nenhum
Cidade de envio	Texto	50	Nenhum
País de envio	Lista de opções	30	Nenhum
Código de classificação/caixa postal de envio	Texto	30	Nenhum
Província de envio	Texto	50	Nenhum
US - Estado de envio	Lista de opções	2	O valor para este campo é a abreviação padrão com duas letras para US - estado, por exemplo, IA para Iowa.
Código postal de envio	Texto	30	Nenhum.
Campanha de origem	Lista de opções	100	Esta lista de opções é somente leitura. O valor padrão desta lista de opções é o nome da campanha de origem que gerou a conta.
Status	Lista de opções	30	É possível editar esta lista de opções.
Território	Lista de opções	50	Esta lista de opções é somente leitura. O campo padrão é o nome do território.
Site Web	Texto	100	Nenhum.
Receitas - Acumulado do ano	Moeda	22	Isto é específico ao Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition. Isso significa Acumulado do ano.

Tópicos relacionados

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas:

-  [Diretrizes do tipo de campo para importação de dados](#) (consulte "[Diretrizes de tipo de campo para importação de dados](#)" na página 1432)
-  [Importando os seus dados](#) (na página 1575)

Campos da conta do plano: Importar preparação

A tabela a seguir contém informações específicas sobre a configuração do arquivo CSV antes da importação de contas do plano para o Oracle CRM On Demand. Essas informações complementam as diretrizes fornecidas no tópico [Diretrizes do tipo de campo para importação de dados](#) (consulte "[Diretrizes de tipo de campo para importação de dados](#)" na página 1432). Primeiro, revise as informações de importação a seguir antes de executar uma importação.

OBSERVAÇÃO: a coluna Campo padrão nesta tabela contém somente o nome inicial (padrão) de cada campo. Não contém nenhum nome que foi alterado para sua empresa no Oracle CRM On Demand. Portanto, se você não visualizar um campo específico ao tentar importar seus dados, verifique o administrador da empresa para determinar o novo nome do campo.

Nome do campo da conta do plano padrão	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
Conta	Lista de opções	15	O campo de referência que contém o ID do objeto da conta.
Plano comercial	Lista de opções	15	O campo de referência que contém o ID do objeto do plano comercial.
Conta principal do plano	Booleano	1	Indica se a conta é principal.

Tópicos relacionados

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas:

- [Diretrizes do tipo de campo para importação de dados](#) (consulte "[Diretrizes de tipo de campo para importação de dados](#)" na página 1432)
- [Importando os seus dados](#) (na página 1575)
- [Contas do plano](#) (na página 283)

Campos do contato do plano: Importar preparação

A tabela a seguir contém informações específicas sobre a configuração do arquivo CSV antes da importação dos contatos do plano para o Oracle CRM On Demand. Essas informações complementam as diretrizes fornecidas no tópico [Diretrizes do tipo de campo para importação de dados](#) (consulte "[Diretrizes de tipo de campo para importação de dados](#)" na página 1432). Primeiro, revise as informações de importação a seguir antes de executar uma importação.

OBSERVAÇÃO: a coluna Campo padrão nesta tabela contém somente o nome inicial (padrão) de cada campo. Não contém nenhum nome que foi alterado para sua empresa no Oracle CRM On Demand. Portanto, se você não visualizar um campo específico ao tentar importar seus dados, verifique o administrador da empresa para determinar o novo nome do campo.

Contatos do plano padrão Nome do campo	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
Plano comercial	Lista de opções	15	O campo de referência que contém o ID do objeto do plano comercial.
Contato	Lista de opções	15	O campo de referência que contém o ID do objeto do contato.
Contato principal do plano	Booleano	1	Indica se o contato é principal.

Tópicos relacionados

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas:

- [Diretrizes do tipo de campo para importação de dados](#) (consulte "[Diretrizes de tipo de campo para importação de dados](#)" na página 1432)
- [Importando os seus dados](#) (na página 1575)
- [Contatos do plano](#) (na página 287)

Campos da oportunidade do plano: Importar preparação

A tabela a seguir contém informações específicas sobre a configuração do arquivo CSV antes da importação de oportunidades do plano para o Oracle CRM On Demand. Essas informações complementam as diretrizes fornecidas no tópico [Diretrizes do tipo de campo para importação de dados](#) (consulte "[Diretrizes de tipo de campo para importação de dados](#)" na página 1432). Primeiro, revise as informações de importação a seguir antes de executar uma importação.

OBSERVAÇÃO: a coluna Campo padrão nesta tabela contém somente o nome inicial (padrão) de cada campo. Não contém nenhum nome que foi alterado para sua empresa no Oracle CRM On Demand. Portanto, se você não visualizar um campo específico ao tentar importar seus dados, verifique o administrador da empresa para determinar o novo nome do campo.

Oportunidade do plano padrão Nome do campo	Tipo de dados	Comprimen to máximo	Comentários
Oportunidade	Texto	15	O campo de referência que contém o ID do objeto da oportunidade.
Plano comercial	Texto	15	O campo de referência que contém o ID do objeto do plano comercial.

Tópicos relacionados

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas:

- [Diretrizes do tipo de campo para importação de dados](#) (consulte "[Diretrizes de tipo de campo para importação de dados](#)" na página 1432)
- [Importando dados](#) (consulte "[Importando os seus dados](#)" na página 1575)
- [Oportunidades do plano](#) (na página 290)

Campos da apólice: Importar preparação

A tabela a seguir contém informações específicas sobre a configuração do arquivo CSV antes da importação de apólices para o Oracle CRM On Demand. Essas informações complementam as diretrizes fornecidas no tópico [Diretrizes do tipo de campo para importação de dados](#) (consulte "[Diretrizes de tipo de campo para importação de dados](#)" na página 1432). Primeiro, revise as informações de importação a seguir antes de executar uma importação.

OBSERVAÇÃO: a coluna Campo padrão nesta tabela contém somente o nome inicial (padrão) de cada campo. Não contém nenhum nome que foi alterado para sua empresa no Oracle CRM On Demand. Portanto, se você não visualizar um campo específico ao tentar importar seus dados, verifique o administrador da empresa para

determinar o novo nome do campo. Este tópico é específico para Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.

As informações da tabela a seguir são válidas apenas para os dados da apólice.



Nome do campo da apólice	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
Status de cobrança	Lista de opções	30	Nenhum
Conta comercial	Texto	15	Nenhum
Conta comercial: ID externo do sistema	Texto	30	Nenhum
Campanha	Texto	15	Nenhum
Campanha: ID externo do sistema	Texto	30	Nenhum
Data de cancelamento	Data	Não aplicável	Nenhum
Empresa: ID externo do sistema	Texto	30	Nenhum
Código da moeda	Lista de opções	20	Nenhum
Data efetiva	Data	Não aplicável	Nenhum
Data de expiração	Data	Não aplicável	Nenhum
ID externo do sistema	Texto	50	Nenhum
Última atualização externa	Data/hora	Não aplicável	Nenhum
Origem externa	Texto	50	Nenhum
Valor nominal	Moeda	22	Nenhum
Conta financeira	Texto	15	Nenhum
Conta financeira: ID externo do sistema	Texto	30	Nenhum
Família	Texto	15	Nenhum
Família: ID externo do sistema	Texto	30	Nenhum
ID de integração	Texto	30	Nenhum

Nome do campo da apólice	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
Prazo da fatura	Data	Não aplicável	Nenhum
Proprietário: ID externo do sistema	Texto	30	Nenhum
Apólice pai	Texto	15	Nenhum
Apólice pai: ID externo do sistema	Texto	50	O ID exclusivo externo da apólice pai vinculado a este registro.
Número da apólice	Texto	50	O campo predefinido para o registro correspondente. Este campo também é conhecido como campo do número da apólice.
Método de pagamento da apólice	Lista de opções	30	Nenhum
Tipo de apólice	Lista de opções	30	Nenhum
Agência principal	Texto	15	Nenhum
Agência principal: ID externo do sistema	Texto	30	O ID exclusivo externo da agência principal (conta comercial definida para o parceiro) vinculado a este registro.
Agente principal	Texto	15	Nenhum
Agente principal: ID externo do sistema	Texto	30	O ID exclusivo externo do agente principal (contato) vinculado a este registro.

Nome do campo da apólice	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
Código do produtor	Texto	50	Nenhum
Plano da taxa	Lista de opções	30	Nenhum
Estado da taxa	Lista de opções	30	Nenhum
Origem da indicação	Lista de opções	30	Nenhum
Status	Lista de opções	30	Nenhum
Substatus	Lista de opções	30	Nenhum
Período	Texto	50	Nenhum
Prêmio total	Moeda	22	Nenhum

Tópicos relacionados

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas:

-  [Diretrizes do tipo de campo para importação de dados](#) (consulte "[Diretrizes do tipo de campo para importação de dados](#)" na página 1432)
-  [Importando os seus dados](#) (na página 1575)

Campos do titular da apólice: Importar preparação

A tabela a seguir contém informações específicas sobre a configuração do arquivo CSV antes da importação de titulares da apólice para o Oracle CRM On Demand. Essas informações complementam as diretrizes fornecidas no tópico [Diretrizes do tipo de campo para importação de dados](#) (consulte "[Diretrizes do tipo de campo para importação de dados](#)" na página 1432). Primeiro, revise as informações de importação a seguir antes de executar uma importação.

OBSERVAÇÃO: a coluna Campo padrão nesta tabela contém somente o nome inicial (padrão) de cada campo. Não contém nenhum nome que foi alterado para sua empresa no Oracle CRM On Demand. Portanto, se você não visualizar um campo específico ao tentar importar seus dados, verifique o administrador da empresa para determinar o novo nome do campo. Este tópico é específico para Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.

As informações da tabela a seguir são válidas apenas para os dados do titular da apólice.

Nome do campo do titular da apólice padrão	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
Titular da conta comercial	Texto	15	Nenhum

Nome do campo do titular da apólice padrão	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
Titular da conta comercial: ID externo do sistema	Texto	30	Nenhum
Empresa: ID externo do sistema	Texto	50	Nenhum
Titular do contato	Texto	15	Nenhum
Titular do contato: ID exclusivo externo	Texto	50	Nenhum
Código da moeda	Lista de opções	20	Nenhum
Data do câmbio	Data	Não aplicável	Nenhum
ID externo do sistema	Texto	50	Nenhum
Última atualização externa	Data/hora	Não aplicável	Nenhum
Origem externa	Texto	50	Nenhum
Titular da família	Texto	15	Nenhum
Titular da família: ID externo do sistema	Texto	30	Nenhum
Porcentagem de titular	Porcentagem	22	Nenhum
Tipo segurado	Lista de opções	30	Nenhum
ID de integração	Texto	30	Nenhum
Proprietário: ID externo do sistema	Texto	30	Nenhum
Apólice	Texto	15	Os campos predefinidos para o registro correspondente
Apólice: ID externo do sistema	Texto	50	O ID exclusivo externo da apólice vinculado a este registro

Nome do campo do titular da apólice padrão	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
Nome do titular da apólice	Texto	250	Os campos predefinidos para o registro correspondente
Função	Lista de opções	30	Os campos predefinidos para o registro correspondente

Tópicos relacionados

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas:

- [Diretrizes do tipo de campo para importação de dados](#) (consulte "[Diretrizes de tipo de campo para importação de dados](#)" na página 1432)
- [Importando os seus dados](#) (na página 1575)

Campos de carteira: preparação de importação

OBSERVAÇÃO: esse recurso pode não estar disponível na sua versão do aplicativo, pois não é parte do aplicativo padrão.

A tabela a seguir contém informações específicas sobre a configuração do seu arquivo CSV antes da importação de contas de carteira para o Oracle CRM On Demand. Estas informações complementam as diretrizes fornecidas no tópico [Diretrizes de tipo de campo para importação de dados](#) (na página 1432). Revise as informações de importação a seguir antes de realizar uma importação.

OBSERVAÇÃO: a coluna Campo padrão nesta tabela contém somente o nome inicial (padrão) de cada campo. Não contém nenhum nome que foi alterado para sua empresa no Oracle CRM On Demand. Portanto, se você não visualizar um campo específico ao tentar importar seus dados, verifique o administrador da empresa para determinar o novo nome do campo.

Nome do campo padrão de conta de carteira	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
Conta - Moeda	Lista de opções	15	Não é possível editar esta lista de opções. Portanto, os valores importados devem corresponder exatamente aos valores válidos.
Conta - Número	Texto	100	Nenhum

Nome do campo padrão de conta de carteira	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
Conta - Tipo	Lista de opções	30	Valores padrão válidos: Contrato de anuidade, Apólice de grupo, 401K, Verificação, IRA, Seguro de vida, Fundo mútuo, Ganhos e Outros.
Taxa anual (%)	Número	15	Nenhum
Data de venda/cancelamento	Data	7	Nenhum
Limite de crédito	Moeda	20	Nenhum
Data efetiva	Data	7	Nenhum
Data de expiração	Data	7	Nenhum
ID externo exclusivo	Texto	30	Nenhum
Valor nominal	Moeda	20	Nenhum
Instituição	Texto	100	Nenhum
Local da instituição	Texto	50	Nenhum
Valor do empréstimo	Moeda	20	Nenhum
Vencimento	Data	7	Nenhum

Nome do campo padrão de conta de carteira	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
Prêmio	Moeda	20	Nenhum
ID do proprietário principal	Texto	50	Nenhum
Produto	Texto	50	Nenhum
Data de compra	Data	7	Nenhum
Receita	Moeda	20	Nenhum
Classe de risco	Texto	50	Nenhum
Status	Lista de opções	30	Valores padrão válidos: Ativo, Pendente, Cotação, Encerrado e Fechado.
Período	Número	20	Nenhum
Unidade do período	Lista de opções	20	Valores padrão válidos: Dia, Semana, Mês e Ano.
Valor total do ativo	Moeda	20	Nenhum
Data de avaliação	Data	7	Nenhum
ID externo da instituição	Texto	30	Links da instituição com a conta.

Nome do campo padrão de conta de carteira	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
Produto - ID externo	Texto	30	Nenhum

Tópicos relacionados

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas:

- [Carteira de valores](#) (consulte "Carteiras" na página 564)
- [Diretrizes de tipo de campo para importação de dados](#) (na página 1432)
- [Importando os seus dados](#) (na página 1575)

Campos da tabela de preços: Importar preparação

A tabela a seguir contém informações específicas sobre a configuração do arquivo CSV antes da importação das tabelas de preços para o Oracle CRM On Demand. Essas informações complementam as diretrizes fornecidas no tópico [Diretrizes do tipo de campo para importação de dados](#) (consulte "[Diretrizes de tipo de campo para importação de dados](#)" na página 1432). Primeiro, revise as informações de importação a seguir antes de executar uma importação.

OBSERVAÇÃO: a coluna Campo padrão nesta tabela contém somente o nome inicial (padrão) de cada campo. Não contém nenhum nome que foi alterado para sua empresa no Oracle CRM On Demand. Portanto, se você não visualizar um campo específico ao tentar importar seus dados, verifique o administrador da empresa para determinar o novo nome do campo.

Tabela de preços padrão Nome do campo	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
Moeda	Varchar	20	A moeda da tabela de preços.
Descrição	Varchar	255	Nenhum
Vigência - De	Data/hora UTC	7	A data a partir da qual a tabela de preços torna-se efetiva.
Vigência - Até	Data/hora UTC	7	A data em que a tabela de preços torna-se efetiva.
Proprietário	Varchar	15	O proprietário do registro.
Nome da tabela de preços	Varchar	50	Nenhum
Status	Varchar	30	O status atual da tabela de preços, por exemplo, Em andamento, Publicado etc.
Tipo	Varchar	30	O tipo de tabela de preços.

Tópicos relacionados

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas:

- [Diretrizes do tipo de campo para importação de dados](#) (consulte "[Diretrizes de tipo de campo para importação de dados](#)" na página 1432)
- [Importando dados](#) (consulte "[Importando os seus dados](#)" na página 1575)

Campos do item de linha da tabela de preços: Importar preparação

A tabela a seguir contém informações específicas sobre a configuração do arquivo CSV antes da importação dos itens de linha da tabela de preços para o Oracle CRM On Demand. Essas informações complementam as diretrizes fornecidas no tópico [Diretrizes do tipo de campo para importação de dados](#) (consulte "[Diretrizes de tipo de campo para importação de dados](#)" na página 1432). Primeiro, revise as informações de importação a seguir antes de executar uma importação.

OBSERVAÇÃO: a coluna Campo padrão nesta tabela contém somente o nome inicial (padrão) de cada campo. Não contém nenhum nome que foi alterado para sua empresa no Oracle CRM On Demand. Portanto, se você não visualizar um campo específico ao tentar importar seus dados, verifique o administrador da empresa para determinar o novo nome do campo.

Item de linha da tabela de preços padrão Nome do campo	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
Descrição	Varchar	255	Nenhum
Vigência - De	Data/hora UTC	7	A data a partir da qual a tabela de preços torna-se efetiva.
Vigência - Até	Data/hora UTC	7	A data em que a tabela de preços torna-se efetiva.
Preço da lista	Número	22	O preço do produto.
Proprietário	Varchar	15	O proprietário do registro.
Tabela de preços	Varchar	15	O nome da tabela de preços com o qual este item de linha está associado.
Tipo de preço	Varchar	30	O tipo de preço no item de linha, por exemplo, padrão.
Produto	Varchar	15	O produto do item de linha de preço.

Tópicos relacionados

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas:

- [Diretrizes do tipo de campo para importação de dados](#) (consulte "[Diretrizes de tipo de campo para importação de dados](#)" na página 1432)
- [Importando os seus dados](#) (na página 1575)

Campos de categoria do produto: preparação de importação

A tabela a seguir contém informações específicas sobre como configurar seu arquivo CSV antes de importar os campos de categoria do produto para o Oracle CRM On Demand. Estas informações complementam as diretrizes fornecidas no tópico [Diretrizes de tipo de campo para importação de dados](#) (na página 1432). Revise as informações de importação a seguir antes de realizar uma importação.

OBSERVAÇÃO: a coluna Campo padrão nesta tabela contém somente o nome inicial (padrão) de cada campo. Não contém nenhum nome que foi alterado para sua empresa no Oracle CRM On Demand. Portanto, se você não visualizar um campo específico ao tentar importar seus dados, verifique o administrador da empresa para determinar o novo nome do campo.

Nome do campo padrão de Destinatários da campanha	Tipo de dados	Comprimento máximo
Nome da categoria	Texto	100
Categoria principal	Texto	100
ID externo exclusivo	Texto	30
ID externo da categoria do produto principal	Texto	30
Descrição	Texto	16.350

Campos de produto: preparação de importação

A tabela a seguir contém informações específicas sobre a configuração do seu arquivo CSV antes da importação de produtos para o Oracle CRM On Demand. Estas informações complementam as diretrizes fornecidas no tópico [Diretrizes de tipo de campo para importação de dados](#) (na página 1432). Revise as informações de importação a seguir antes de realizar uma importação.

OBSERVAÇÃO: a coluna Campo padrão nesta tabela contém somente o nome inicial (padrão) de cada campo. Não contém nenhum nome que foi alterado para sua empresa no Oracle CRM On Demand. Portanto, se você não visualizar um campo específico ao tentar importar seus dados, verifique o administrador da empresa para determinar o novo nome do campo.

Produto padrão Nome do campo	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
Chassi	Lista de opções	30	Específico ao Oracle CRM On Demand Automotive Edition. Valores padrão válidos: Cupê, Salão, Conversível, Hatchback, Vagão, Sedan
Categoria	Lista de opções	30	Valores padrão válidos: Roupa, Trator, SUV, Interior, Caminhão para serviço pesado, Exterior, Elétrico, Transmissão, Caminhão para serviço leve, Carro de passageiro

Produto padrão Nome do campo	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
Controlado	Caixa de seleção	Não aplicável	Nenhum
Preço para a concessionária	Moeda	15	Específico ao Oracle CRM On Demand Automotive Edition.
Descrição	Texto	16.350	Se um campo Descrição no arquivo de importação exceder 16.350 caracteres, ele será truncado para 16.252 caracteres. Os caracteres restantes serão adicionados às Observações vinculadas, cada uma com um limite máximo de 16.350 caracteres.
Porta	Lista de opções	30	Específico ao Oracle CRM On Demand Automotive Edition. Valores padrão válidos: 3 portas, 2 portas, 4 portas
Motor	Lista de opções	30	Específico ao Oracle CRM On Demand Automotive Edition.
Nº do lote de controle	Caixa de seleção	Não aplicável	Nenhum
Marca	Lista de opções	30	Específico ao Oracle CRM On Demand Automotive Edition.
Modelo	Lista de opções	30	Específico ao Oracle CRM On Demand Automotive Edition.
Pedido possível	Caixa de seleção	Não aplicável	Nenhum
Produto principal	Texto	100	Nenhum
Nº da peça	Texto	50	Nenhum
Tipo de preço	Lista de opções	30	Nenhum
Categoria do produto	Texto	100	Nenhum
Produto - Moeda	Moeda	15	Nenhum
Produto - Nome	Texto	100	Campo obrigatório por padrão.
Produto - Tipo	Lista de opções	30	Nenhum

Produto padrão Nome do campo	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
Revisão	Lista de opções	30	Nenhum
Serialized	Caixa de seleção	Não aplicável	Nenhum
Status	Lista de opções	30	Nenhum
Subtipo	Lista de opções	30	Nenhum
Classe terapêutica	Lista de opções	30	Específico ao Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
Transmissão	Lista de opções	30	Específico ao Oracle CRM On Demand Automotive Edition.
Acabamento externo	Lista de opções	30	Específico ao Oracle CRM On Demand Automotive Edition.
Tipo	Lista de opções	30	Nenhum
Ano	Número	50	Específico ao Oracle CRM On Demand Automotive Edition.

Tópicos relacionados

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas:

- [Diretrizes do tipo de campo para importação de dados](#) (consulte "[Diretrizes de tipo de campo para importação de dados](#)" na página 1432)
- [Importando os seus dados](#) (na página 1575)

Campos do termo de isenção de responsabilidade sobre amostra: Importar preparação



A tabela a seguir contém informações específicas sobre a configuração do arquivo CSV antes da importação do termo de isenção de responsabilidade sobre amostra para o Oracle CRM On Demand. Essas informações complementam as diretrizes fornecidas no tópico [Diretrizes do tipo de campo para importação de dados](#) (consulte "[Diretrizes de tipo de campo para importação de dados](#)" na página 1432). Primeiro, revise as informações de importação a seguir antes de executar uma importação.

OBSERVAÇÃO: a coluna Campo padrão nesta tabela contém somente o nome inicial (padrão) de cada campo. Não contém nenhum nome que foi alterado para sua empresa no Oracle CRM On Demand. Portanto, se você não visualizar um campo específico ao tentar importar seus dados, verifique o administrador da empresa para determinar o novo nome do campo.

Termo de isenção de responsabilidade sobre amostra padrão Nome do campo	Tipo de dados	Tamanho máximo	Comentários
Comentários	Texto	255	Este campo fornece informações complementares sobre o campo de isenção de responsabilidade.
Número	Texto	15	Nenhum
Texto de isenção de responsabilidade	Texto	500	Este é o texto da isenção de responsabilidade.
Data de término	Data/hora	7	A data de expiração da isenção de responsabilidade.
Data de início	Data/hora	7	A data de ativação da isenção de responsabilidade.
Status	Lista de opções	30	Os valores deste campo são: Ativo, Inativo e Expirado.

Tópicos relacionados

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas:

-  [Diretrizes do tipo de campo para importação de dados](#) (consulte "[Diretrizes de tipo de campo para importação de dados](#)" na página 1432)
-  [Importando os seus dados](#) (na página 1575)

Campos do estoque de amostra: Importar preparação

A tabela a seguir contém informações específicas sobre a configuração do arquivo CSV antes da importação de estoques de amostras para o Oracle CRM On Demand. Essas informações complementam as diretrizes fornecidas no tópico [Diretrizes do tipo de campo para importação de dados](#) (consulte "[Diretrizes de tipo de campo para importação de dados](#)" na página 1432). Primeiro, revise as informações de importação a seguir antes de executar uma importação.

OBSERVAÇÃO: a coluna Campo padrão nesta tabela contém somente o nome inicial (padrão) de cada campo. Não contém nenhum nome que foi alterado para sua empresa no Oracle CRM On Demand. Portanto, se você não visualizar um campo específico ao tentar importar seus dados, verifique o administrador da empresa para determinar o novo nome do campo.

Estoque de amostra padrão Nome do campo	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
ID do relatório de auditoria	Texto	15	Nenhum
Período do estoque	Texto	15	O campo de referência que indica o ID do objeto de período do estoque.

Estoque de amostra padrão Nome do campo	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
Última contagem física	Número	22	Nenhum
Nº do lote	Texto	15	Nenhum
Saldo de abertura	Número	22	Nenhum
Contagem física	Número	22	Nenhum
Amostra	Texto	15	O campo de referência que indica o produto de amostra deste estoque.
Contagem do sistema	Número	22	Nenhum

Tópicos relacionados

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas:

- [Diretrizes do tipo de campo para importação de dados](#) (consulte "[Diretrizes de tipo de campo para importação de dados](#)" na página 1432)
- [Importando dados](#) (consulte "[Importando os seus dados](#)" na página 1575)
- [Estoque de amostra](#) (na página 493)

Campos do lote de amostra: Importar preparação

A tabela a seguir contém informações específicas sobre a configuração do arquivo CSV antes da importação de lotes de amostras para o Oracle CRM On Demand. Essas informações complementam as diretrizes fornecidas no tópico [Diretrizes do tipo de campo para importação de dados](#) (consulte "[Diretrizes de tipo de campo para importação de dados](#)" na página 1432). Primeiro, revise as informações de importação a seguir antes de executar uma importação.

OBSERVAÇÃO: a coluna Campo padrão nesta tabela contém somente o nome inicial (padrão) de cada campo. Não contém nenhum nome que foi alterado para sua empresa no Oracle CRM On Demand. Portanto, se você não visualizar um campo específico ao tentar importar seus dados, verifique o administrador da empresa para determinar o novo nome do campo.

Lote de amostra padrão Nome do campo	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
Data de corte	Data	7	Esta data é calculada. O cálculo tem como base a data de expiração menos o valor fornecido no campo Dias curtos. Por exemplo, se a data de expiração for 31 de janeiro e o valor do campo Dias curtos for 30, a Data de corte será 1 de janeiro. Isso indica que o lote de amostra deve ser usado no futuro próximo ou retornado à sede.

Lote de amostra padrão Nome do campo	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
Descrição	Texto	255	A descrição do lote.
Data de expiração	Data	7	A data de expiração do lote de amostra.
Estoque por lote	Booleano	1	Este campo indica se o estoque foi rastreado no nível do lote ou no nível do produto.
Nº do lote	Texto	100	O nome do lote.
Pedido possível	Booleano	1	Este campo indica se o lote pode ser solicitado.
Nível do produto	Número	22	Nenhum
Amostra	Texto	15	O nome do produto.
Dias curtos	Número	22	O número de dias do lead.
Data de início	Data	7	A data de início do lote de amostra.
UM	Texto	30	A unidade de medida.

Tópicos relacionados

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas:

- [Diretrizes do tipo de campo para importação de dados](#) (consulte "[Diretrizes de tipo de campo para importação de dados](#)" na página 1432)
- [Importando os seus dados](#) (na página 1575)
- [Lotes de amostras](#) (consulte "[Lotes de amostra](#)" na página 530)

Campos da amostra de transação: Importar preparação

A tabela a seguir contém informações específicas sobre a configuração do arquivo CSV antes da importação da amostras de transações para o Oracle CRM On Demand. Essas informações complementam as diretrizes fornecidas no tópico [Diretrizes do tipo de campo para importação de dados](#) (consulte "[Diretrizes de tipo de campo para importação de dados](#)" na página 1432). Primeiro, revise as informações de importação a seguir antes de executar uma importação.

OBSERVAÇÃO: a coluna Campo padrão nesta tabela contém somente o nome inicial (padrão) de cada campo. Não contém nenhum nome que foi alterado para sua empresa no Oracle CRM On Demand. Portanto, se você não visualizar um campo específico ao tentar importar seus dados, verifique o administrador da empresa para determinar o novo nome do campo.

Amostra de transação padrão Nome do campo	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
---	---------------	--------------------	-------------

Amostra de transação padrão Nome do campo	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
Nº de pacotes enviados	Número	22	O número de pacotes a ser enviado quando a amostras de transações é transferida para fora.
Nº de pacotes recebidos	Número	22	O número de pacotes que foi recebido quando as amostras de transações foram transferidas.
Motivo do ajuste	Lista de opções	30	O valores padrão deste campo são: Erro humano, Roubo, Contagem inicial, Perdido, Encontrado e Solicitar.
Comentários	Texto	255	O campo de descrição.
Data	Data/hora	7	A data da transação.
Data de chegada esperada	Data/hora	7	Nenhum
Data de entrega esperada	Data/hora	7	Nenhum
Da transação	Texto	15	Nenhum
Período do estoque: Data de início	Data/hora	7	Nenhum
Período do estoque: Data de término	Data/hora	7	Nenhum
Nº da fatura	Texto	15	Nenhum
Nome	Texto	50	Nenhum
ParentTxn	Texto	15	Nenhum
Data de recebimento	Data/hora	7	Nenhum
Transação raiz	Texto	15	Nenhum
Status	Lista de opções	30	Os valores padrão são: Em andamento, Em trânsito, Ajustado, Processado e Processado com discrepâncias.
Data de envio	Data/hora	7	Nenhum
Nº de rastreamento	Texto	15	Nenhum
Transferir para	Texto	15	Nenhum

Amostra de transação padrão Nome do campo	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
Tipo	Lista de opções	30	Os valores padrão são: Transferir em, Transferência externa, Perda de amostra, Ajuste de estoque e Desembolso.

Tópicos relacionados

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas:

- [Diretrizes do tipo de campo para importação de dados](#) (consulte "[Diretrizes de tipo de campo para importação de dados](#)" na página 1432)
- [Importando os seus dados](#) (na página 1575)

Solicitação de serviço - Campos: preparação de importação

A tabela a seguir contém informações específicas sobre a configuração do seu arquivo CSV antes da importação de solicitações de serviço para o Oracle CRM On Demand. Estas informações complementam as diretrizes fornecidas no tópico [Diretrizes de tipo de campo para importação de dados](#) (na página 1432). Revise as informações de importação a seguir antes de realizar uma importação.

OBSERVAÇÃO: a coluna Campo padrão nesta tabela contém somente o nome inicial (padrão) de cada campo. Não contém nenhum nome que foi alterado para sua empresa no Oracle CRM On Demand. Portanto, se você não visualizar um campo específico ao tentar importar seus dados, verifique o administrador da empresa para determinar o novo nome do campo.

Solicitação de serviço padrão Nome do campo	Tipo de dados	Tamanho máximo	Comentários
Conta	Texto	100	Nenhum
ID externo da conta	Texto	30	Nenhum
Área	Lista de opções	30	Valores padrão válidos: Produto, Instalação, Manutenção, Treinamento e Outros
Causa	Lista de opções	30	Valores padrão válidos: Instruções pouco claras, Usuário precisa de treinamento, Problema antigo, Novo problema, Outros
Fechado	Hora	Data/hora	Nenhum
Contato	Texto	255	Nenhum

Solicitação de serviço padrão Nome do campo	Tipo de dados	Tamanho máximo	Comentários
ID externo do contato	Texto	30	Nenhum
Concessionária	Lista de opções	100	Oracle CRM On Demand Automotive Edition
Descrição	Texto	16,350	Se um campo Descrição no arquivo de importação exceder 16.350 caracteres, ele será truncado para 16.252 caracteres. Os caracteres restantes serão adicionados às Observações vinculadas, cada uma com um limite máximo de 16.350 caracteres.
ID exclusivo externo	Texto	30	Nenhum
Hora de abertura	Data/hora	7	Nenhum
Proprietário	E-mail	50	Os dados do arquivo devem corresponder ao ID de conexão do usuário para um usuário existente do Oracle CRM On Demand. Se um registro não contiver um valor válido para esse campo (ou valor nenhum), seu valor é definido como o ID de conexão do usuário executando a importação. Caso este campo não esteja mapeado para um campo do arquivo de importação válido durante a execução do Assistente de importação, o Proprietário é definido como o ID de conexão do usuário executando a importação para todos os registros importados.
ID externo do proprietário	Texto	30	Nenhum
Conta de parceiro principal	Varchar	15	Nenhum
Prioridade	Lista de opções	30	Valores padrão válidos: 1-Urgente, 2-Alta, 3-Média, 4-Baixa
Produto	Lista de opções	100	Nenhum
Reatribuir proprietário	Caixa de seleção	Não aplicável	Nenhum

Solicitação de serviço padrão Nome do campo	Tipo de dados	Tamanho máximo	Comentários
Concessionária do serviço	Texto	70	Oracle CRM On Demand Automotive Edition
Origem	Lista de opções	30	Valores padrão válidos: Telefone, Web, E-mail, Fax
SR - Moeda	Texto	20	Nenhum
Número da SS	Texto	64	Nenhum
Status	Lista de opções	30	Valores padrão válidos: Aberto, Pendente, Fechado, Aberto - escalado, Cancelado
Assunto	Texto	250	Nenhum
Tipo	Lista de opções	30	Valores padrão válidos: Pergunta, Problema, Solicitação de melhoria, Outros
Veículo	Texto	100	Nenhum

Tópicos relacionados

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas:

- [Solicitação de serviço - Campos](#) (na página 303)
- [Diretrizes do tipo de campo para importação de dados](#) (consulte "Diretrizes de tipo de campo para importação de dados" na página 1432)
- [Importando os seus dados](#) (na página 1575)

Campos de assinatura: preparação de importação

A tabela a seguir contém informações específicas sobre como configurar seu arquivo CSV antes de importar assinaturas no Oracle CRM On Demand. Essas informações complementam as diretrizes fornecidas no tópico [Diretrizes de tipo de campo para importar dados](#) (consulte "Diretrizes de tipo de campo para importação de dados" na página 1432). Você deve revisar as informações de importação a seguir antes de executar uma importação.



OBSERVAÇÃO: a coluna Campo padrão nesta tabela contém somente o nome inicial (padrão) de cada campo. Não contém nenhum nome que foi alterado para sua empresa no Oracle CRM On Demand. Portanto, se você não visualizar um campo específico ao tentar importar seus dados, verifique o administrador da empresa para determinar o novo nome do campo.

Nome padrão Nome do campo	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
ID da atividade	Texto	15	Nenhum

Nome padrão Nome do campo	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
Nome do contato	Texto	50	Nenhum
Sobrenome do contato	Texto	50	Nenhum
Texto da isenção de responsabilidade	Texto	500	Nenhum
Texto do cabeçalho	Texto	800	Nenhum
Nome do representante comercial	Texto	50	Nenhum
Sobrenome do representante comercial	Texto	50	Nenhum
Controle de assinatura	Texto	16000	Esse campo contém a coordenadas x e y da assinatura.
Data da assinatura	Data	7	Nenhum

Tópicos relacionados

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas:

-  [Diretrizes do tipo de campo para importação de dados](#) (consulte "[Diretrizes de tipo de campo para importação de dados](#)" na página 1432)
-  [Importando seus dados](#) (consulte "[Importando os seus dados](#)" na página 1575)

Solução - Campos: preparação de importação

A tabela a seguir contém informações específicas sobre a configuração do seu arquivo CSV antes da importação de soluções de serviço para o Oracle CRM On Demand. Estas informações complementam as diretrizes fornecidas no tópico [Diretrizes de tipo de campo para importação de dados](#) (na página 1432). Revise as informações de importação a seguir antes de realizar uma importação.

OBSERVAÇÃO: a coluna Campo padrão nesta tabela contém somente o nome inicial (padrão) de cada campo. Não contém nenhum nome que foi alterado para sua empresa no Oracle CRM On Demand. Portanto, se você não visualizar um campo específico ao tentar importar seus dados, verifique o administrador da empresa para determinar o novo nome do campo.

Solução padrão Nome do campo	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
ID externo exclusivo	Texto	30	Nenhum
Perguntas frequentes	Texto	250	Nenhum
ID de integração	Texto	30	Nenhum
Categoria do produto	Lista de	100	Nenhum

Solução padrão Nome do campo	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
	opções		
Publicado	Lista de opções	1	Os valores padrão válidos são Y e N. Esses valores devem estar em inglês, independentemente das configurações de idioma.
Contagem de solicitações de serviço	Inteiro	22	Nenhum
Solução - Moeda	Lista de opções	20	Não é possível editar esta lista de opções. Portanto, os valores importados devem corresponder exatamente aos valores válidos.
Soluções - Detalhes	Texto	16.000	Nenhum
Soluções - Classificação	Número	15	Não é possível editar esta lista de opções. Portanto, os valores importados devem corresponder exatamente aos valores válidos.
Status	Lista de opções	30	Valores padrão válidos: Provisório, Aprovado, Obsoleto
Título	Texto	100	Campo obrigatório por padrão.

Tópicos relacionados

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas:

- [Campos da solução](#) (consulte "Soluções - Campos" na página 312)
- [Diretrizes de tipo de campo para importação de dados](#) (na página 1432)
- [Importando os seus dados](#) (na página 1575)

Campos de produto com preço especial: Importar preparação

A tabela a seguir contém informações específicas sobre a configuração do arquivo CSV antes da importação dos produtos com preço especial para o Oracle CRM On Demand. Essas informações complementam as diretrizes fornecidas no tópico [Diretrizes do tipo de campo para importação de dados](#) (consulte "[Diretrizes de tipo de campo para importação de dados](#)" na página 1432). Primeiro, revise as informações de importação a seguir antes de executar uma importação.

OBSERVAÇÃO: a coluna Campo padrão nesta tabela contém somente o nome inicial (padrão) de cada campo. Não contém nenhum nome que foi alterado para sua empresa no Oracle CRM On Demand. Portanto, se você não visualizar um campo específico ao tentar importar seus dados, verifique o administrador da empresa para determinar o novo nome do campo.

Produto com preço especial padrão Nome do campo	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
Custo autorizado	Número	22	O preço do parceiro que está em negociação para solicitação de preço especial.
Nome do concorrente	Varchar	100	O nome do concorrente da solicitação.
Parceiro do concorrente	Varchar	100	O nome do parceiro do concorrente.
Produto do concorrente	Varchar	100	O nome do produto do concorrente.
Preço do produto do concorrente	Número	22	O preço do produto do concorrente.
Moeda	Varchar	20	Nenhum
Descrição	Varchar	250	Nenhum
MSRP	Número	22	O preço de varejo sugerido do fabricante (MSRP) na moeda usada.
Outras informações sobre concorrência	Varchar	250	Qualquer outra informação sobre ofertas de produtos da concorrência, como justificativa de preço especial etc.
Produto	Varchar	15	O nome do produto para a solicitação de preço especial.
Custo de compra	Número	22	O preço que o parceiro pagou em princípio para adquirir o produto.
Quantidade	Número	22	A quantidade esperada de produtos que será vendida nesta solicitação.
Custo solicitado	Número	22	O preço reduzido que o parceiro solicitou.
Preço de revenda solicitado	Número	22	O preço de revenda em que o parceiro desejava vender o produto.
Solicitação SP	Varchar	15	A solicitação de preço especial à qual este produto com preço especial está associado.
Preço de revenda sugerido	Número	22	O preço de revenda sugerido pelo proprietário da marca.

Tópicos relacionados

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas:

[Diretrizes do tipo de campo para importação de dados](#) (consulte "[Diretrizes de tipo de campo para importação de dados](#)" na página 1432)

[Importando os seus dados](#) (na página 1575)

Campos da solicitação de preço especial: Importar preparação

A tabela a seguir contém informações específicas sobre a configuração do arquivo CSV antes da importação das solicitações de preços especiais para o Oracle CRM On Demand. Essas informações complementam as diretrizes fornecidas no tópico [Diretrizes do tipo de campo para importação de dados](#) (consulte "[Diretrizes de tipo de campo para importação de dados](#)" na página 1432). Primeiro, revise as informações de importação a seguir antes de executar uma importação.

OBSERVAÇÃO: a coluna Campo padrão nesta tabela contém somente o nome inicial (padrão) de cada campo. Não contém nenhum nome que foi alterado para sua empresa no Oracle CRM On Demand. Portanto, se você não visualizar um campo específico ao tentar importar seus dados, verifique o administrador da empresa para determinar o novo nome do campo.

Solicitação de preço especial padrão Nome do campo	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
Status de aprovação	Varchar	30	O status de aprovação da solicitação de preço especial.
Aprovador	Varchar	15	O nome do aprovador.
Data da autorização	UTC - Data/hora	7	A data e a hora em que a solicitação de preço especial foi aprovada.
Data de decisão da demanda	Data	7	A data em que uma decisão foi tomada para a demanda.
Status da demanda	Data	7	O status da demanda de preço especial.
Moeda	Varchar	20	A moeda da solicitação de preço especial.
Registro de negócio	Varchar	15	O registro de negócio que está associado à solicitação de preço especial.
Descrição	Varchar	15	Nenhum
Prazo	Data	7	A data em que a solicitação deve ser processada.
Cliente final	Varchar	15	O cliente da solicitação. Se a solicitação estiver associada a uma oportunidade, será possível selecionar a conta da oportunidade.
Data de término	UTC - Data	7	A data e a hora depois das quais o preço especial não será mais efetivo.

Solicitação de preço especial padrão Nome do campo	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
Fundos	Varchar	15	O nome do fundo associado à solicitação de preço especial.
Última aprovação por	Varchar	15	O nome da pessoa que aprovou pela última vez a solicitação.
Oportunidade	Varchar	15	A oportunidade à qual a solicitação está relacionada.
Conta do parceiro de origem	Varchar	15	O parceiro do qual originou a solicitação de preço especial.
Proprietário	Varchar	15	O proprietário do registro.
Conta do parceiro proprietário	Varchar	15	A conta do parceiro para a qual o proprietário trabalha.
Programa de parceria	Varchar	15	O programa de parceria com o qual a solicitação está associada.
Conta do parceiro principal	Varchar	15	A empresa parceira que está liderando a realização da solicitação de preço especial.
Código do motivo	Varchar	30	O motivo para uma solicitação de preço especial ser retornada ou rejeitada.
Data da solicitação	Data	7	A data e a hora em que a solicitação de preço especial foi criada.
Nome da solicitação	Varchar	50	O nome da solicitação.
Data de início	UTC - Data/hora	7	A data e a hora a partir das quais o preço especial entra em vigor.
Status de envio	Varchar	30	O status de envio, como Não enviado, Enviado ou Rechamado.
Data de envio	UTC - Data/hora	7	A data e a hora em que a solicitação foi enviada.
Valor total autorizado	Número	22	O valor total que está sendo autorizado.
Valor total solicitado	Número	22	O valor total que foi solicitado pelo parceiro.
Demanda - Valor total aprovado	Número	22	O valor total da demanda aprovado para o parceiro.
Valor total solicitado da demanda	Número	22	O valor total da demanda que foi solicitada pelo parceiro.

Tópicos relacionados

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas:

- [Diretrizes do tipo de campo para importação de dados](#) (consulte "[Diretrizes de tipo de campo para importação de dados](#)" na página 1432)
- [Importando os seus dados](#) (na página 1575)

Campos de contato de tarefa: preparação de importação

A tabela a seguir contém informações específicas sobre a configuração do seu arquivo CSV antes da importação do link entre um contato e uma tarefa para o Oracle CRM On Demand. Estas informações complementam as diretrizes fornecidas no tópico [Diretrizes de tipo de campo para importação de dados](#) (na página 1432). Revise as informações de importação a seguir antes de realizar uma importação.

OBSERVAÇÃO: a coluna Campo padrão nesta tabela contém somente o nome inicial (padrão) de cada campo. Não contém nenhum nome que foi alterado para sua empresa no Oracle CRM On Demand. Portanto, se você não visualizar um campo específico ao tentar importar seus dados, verifique o administrador da empresa para determinar o novo nome do campo.

Nome do campo de contato de tarefa padrão	Tipo de dados	Comprimento máximo
Nome completo do contato	Texto	60
ID externo do contato	Texto	30
ID externo da tarefa	Texto	30

Tópicos relacionados

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas:

- [Diretrizes do tipo de campo para importação de dados](#) (consulte "[Diretrizes de tipo de campo para importação de dados](#)" na página 1432)
- [Importando os seus dados](#) (na página 1575)

Campos de usuário de tarefa: preparação de importação

A tabela a seguir contém informações específicas sobre a configuração de seu arquivo CSV antes da importação do link entre um usuário e uma tarefa no Oracle CRM On Demand. Estas informações complementam as diretrizes fornecidas no tópico [Diretrizes de tipo de campo para importação de dados](#) (na página 1432). Revise as informações de importação a seguir antes de realizar uma importação.

OBSERVAÇÃO: a coluna Campo padrão nesta tabela contém somente o nome inicial (padrão) de cada campo. Não contém nenhum nome que foi alterado para sua empresa no Oracle CRM On Demand. Portanto, se você não visualizar um campo específico ao tentar importar seus dados, verifique o administrador da empresa para determinar o novo nome do campo.

Nome do campo de usuário de tarefa padrão	Tipo de dados	Comprimento máximo
ID do usuário	Texto	50
ID externo da tarefa	Texto	30
ID externo de usuário	Texto	30

Tópicos relacionados

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas:

- [Diretrizes do tipo de campo para importação de dados](#) (consulte "[Diretrizes de tipo de campo para importação de dados](#)" na página 1432)
- [Importando os seus dados](#) (na página 1575)

Campos do item da transação: Importar preparação

A tabela a seguir contém informações específicas sobre a configuração do arquivo CSV antes da importação de itens da transação para o Oracle CRM On Demand. Essas informações complementam as diretrizes fornecidas no tópico [Diretrizes do tipo de campo para importação de dados](#) (consulte "[Diretrizes de tipo de campo para importação de dados](#)" na página 1432). Primeiro, revise as informações de importação a seguir antes de executar uma importação.



OBSERVAÇÃO: a coluna Campo padrão nesta tabela contém somente o nome inicial (padrão) de cada campo. Não contém nenhum nome que foi alterado para sua empresa no Oracle CRM On Demand. Portanto, se você não visualizar um campo específico ao tentar importar seus dados, verifique o administrador da empresa para determinar o novo nome do campo.

Item da transação padrão Nome do campo	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
Descrição	Texto	250	A descrição do item da transação.
Período do estoque	Texto	15	Nenhum
Número da linha	Número	22	O número exclusivo associado ao registro de cabeçalho da transação.
Nº do lote	Texto	15	O campo de referência que contém o ID do lote de amostra.
Quantidade	Número	22	O número de amostras associado ao item da transação.
Amostra	Texto	15	O nome da amostra fornecido com o item da transação. Documente todas as amostras.

Item da transação padrão Nome do campo	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
Quantidade enviada	Número	22	O número de amostras que foi enviado como item da transação.
Nº da transação	Texto	15	O campo de referência que contém o ID da amostra de transação.

Tópicos relacionados

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas:

-  [Diretrizes do tipo de campo para importação de dados](#) (consulte "[Diretrizes de tipo de campo para importação de dados](#)" na página 1432)
-  [Importando os seus dados](#) (na página 1575)

Campos de usuário: preparação de importação

A tabela a seguir contém informações específicas sobre a configuração do seu arquivo CSV antes da importação de usuários para o Oracle CRM On Demand. Estas informações complementam as diretrizes fornecidas no tópico [Diretrizes de tipo de campo para importação de dados](#) (na página 1432). Revise as informações de importação a seguir antes de realizar uma importação.

OBSERVAÇÃO: a coluna Campo padrão nesta tabela contém somente o nome inicial (padrão) de cada campo. Não contém nenhum nome que foi alterado para sua empresa no Oracle CRM On Demand. Portanto, se você não visualizar um campo específico ao tentar importar seus dados, verifique o administrador da empresa para determinar o novo nome do campo.

Usuário padrão Nome do campo	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
Apelido	Texto	50	Campo obrigatório por padrão.
Endereço do usuário 1	Texto	200	Para obter uma descrição sobre como mapear campos de endereço por países, consulte Sobre países e mapeamento de endereços (na página 1397).
Endereço do usuário 2, 3	Texto	100	Para obter uma descrição sobre como mapear campos de endereço por países, consulte Sobre países e mapeamento de endereços (na página 1397).
Cidade do usuário	Texto	50	Nenhum

Usuário padrão Nome do campo	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
País do usuário	Lista de opções	30	Os valores padrão válidos são os nomes de todos os países do mundo. O valor válido para os Estados Unidos é EUA. O aplicativo não permite a modificação dos valores válidos para este campo. Verifique se os dados de importação correspondem aos valores válidos para este campo antes da importação (consulte Sobre países e mapeamento de endereços (na página 1397)).
Código de classificação/caixa postal do usuário	Texto	30	Nenhum
Província do usuário	Texto	50	Para Canadá, consulte Sobre países e mapeamento de endereços (na página 1397). Portanto, este não é um campo da lista de opções.
US - Estado do usuário	Lista de opções	2	Para obter a lista de valores de estado dos EUA válidos, consulte Sobre países e mapeamento de endereços (na página 1397).
Código postal do usuário	Texto	30	Nenhum
Nº de telefone celular	Telefone	40	Nenhum
Moeda	Texto	50	Este campo é definido no nível da empresa e, conseqüentemente, não é possível importar ou editar os valores da sua lista de opções.
Departamento	Texto	75	Nenhum
Divisão	Texto	75	Nenhum
E-mail	Texto	50	Campo obrigatório por padrão.
Senha de e-mail temporária quando eu clico em Salvar	Caixa de seleção	Não aplicável	Caso você marque essa caixa de seleção e salve, um e-mail com uma senha temporária será enviado ao usuário.
Número do funcionário	Número	30	Nenhum
ID externo exclusivo	Texto	30	Contém o ID externo do registro importado.
Nome	Texto	50	Campo obrigatório por padrão.
Limite de aprovação do fundo	Número	22	Específico ao Oracle CRM On Demand High Tech Edition e ao Oracle CRM On Demand Partner Relationship

Usuário padrão Nome do campo	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
			Management Edition.
ID de integração	Texto	30	Identificador usado para integração com sistemas externos.
Idioma	Texto	50	Não é possível editar esta lista de opções. Portanto, os valores importados devem corresponder exatamente aos valores padrão válidos.
Sobrenome	Texto	50	Campo obrigatório por padrão.
Parâmetros regionais	Texto	50	Não é possível editar esta lista de opções. Portanto, os valores importados devem corresponder exatamente aos valores válidos.
Segundo nome	Texto	50	Nenhum
Sr./Sra.	Lista de opções	15	Nenhum
Superior hierárquico	Texto	Não aplicável	Este é um campo calculado, baseado no nome e no sobrenome do gerente.
ID externo do superior hierárquico	Texto	30	Nenhum
Função	Lista de opções	50	Campo obrigatório por padrão. Os valores padrão válidos são: Administrador, Executivo, Representante comercial, Representante comercial interno, Gerente de vendas e marketing, Gerente de serviço, Rep. serviço.
Status	Lista de opções	30	Campo obrigatório por padrão. Os valores padrão válidos são: Ativo, Inativo.
Fuso horário	Texto e número	100	Não é possível editar esta lista de opções. Portanto, os valores importados devem corresponder exatamente aos valores válidos.
Nº de fax comercial	Telefone	40	Nenhum
Nº de telefone comercial	Telefone	40	Campo obrigatório por padrão.

Tópicos relacionados

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas:

1570 Ajuda online do Oracle CRM On Demand Versão 19

- [Diretrizes do tipo de campo para importação de dados](#) (consulte "[Diretrizes de tipo de campo para importação de dados](#)" na página 1432)
- [Importando os seus dados](#) (na página 1575)
- [Campos de usuário](#) (consulte "[Usuário - Campos](#)" na página 1208)

Campos do contato do veículo: Importar preparação

A tabela a seguir contém informações específicas sobre a configuração do arquivo CSV antes da importação dos campos do contato do veículo para o Oracle CRM On Demand. Essas informações complementam as diretrizes fornecidas no tópico [Diretrizes do tipo de campo para importação de dados](#) (consulte "[Diretrizes de tipo de campo para importação de dados](#)" na página 1432). Primeiro, revise as informações de importação a seguir antes de executar uma importação.

OBSERVAÇÃO: a coluna Campo padrão nesta tabela contém somente o nome inicial (padrão) de cada campo. Não contém nenhum nome que foi alterado para sua empresa no Oracle CRM On Demand. Portanto, se você não visualizar um campo específico ao tentar importar seus dados, verifique o administrador da empresa para determinar o novo nome do campo.

Nome do campo padrão Categoria do produto	Tipo de dados	Comprimento máximo
Número de série	Texto	100
Nome do produto	Texto	100
Nome completo do contato	Texto	60
ID externo do contato	Texto	30
ID externo do veículo	Texto	30
Principal	Caixa de seleção	Não aplicável

Campos de veículo: preparação de importação

A tabela abaixo contém informações específicas sobre como configurar seu arquivo CSV antes de importar os campos de veículo para o Oracle CRM On Demand. Estas informações complementam as diretrizes fornecidas no tópico [Diretrizes de tipo de campo para importação de dados](#) (na página 1432). Revise as informações de importação a seguir antes de realizar uma importação.

OBSERVAÇÃO: a coluna Campo padrão nesta tabela contém somente o nome inicial (padrão) de cada campo. Não contém nenhum nome que foi alterado para sua empresa no Oracle CRM On Demand. Portanto, se você não visualizar um campo específico ao tentar importar seus dados, verifique o administrador da empresa para determinar o novo nome do campo.

OBSERVAÇÃO: esta seção é específica ao Oracle CRM On Demand Automotive Edition.




Nome do campo padrão de Veículo	Tipo de dados	Tamanho máximo
Nº do chassi	Texto	100
Marca	Texto	30
Modelo	Texto	30
Ano	Texto	22
Acabamento externo	Texto	30
Porta	Texto	30
Cor externa	Texto	30
ID exclusivo externo	Texto	30
ID externo do proprietário	Texto	30
ID externo da conta	Texto	30
Produto - ID externo	Texto	30
ID externo da concessionária de vendas	Texto	30
ID externo da concessionária de serviços	Texto	30
Tipo de produto	Texto	30
Concessionária de vendas	Texto	100
Status	Texto	255
Conta	Texto	100
Tipo de conta	Texto	255
Contato	Texto	255
Número da carteira de habilitação	Texto	30
Estado de emissão da carteira de habilitação	Texto	10
Validade da carteira de habilitação	Data	32
Transmissão	Texto	30
Local da conta	Texto	50
Status	Texto	30

Nome do campo padrão de Veículo	Tipo de dados	Tamanho máximo
Localização	Texto	30
Usado/Novo	Texto	30
Motor	Texto	30
MSRP	Moeda	25
Preço para a concessionária	Moeda	25
Propriedade de	Texto	30
Modificado em: data externa	Data/hora	32
Modificado por	Texto	255
Moeda do veículo	Texto	30
Cor interna	Texto	30
Tipo de garantia	Texto	30
Data de início da garantia	Data	32
Data de término da garantia	Data	32
Quilometragem atual	Número	16
Data de leitura da quilometragem	Data	32
Nome do produto	Texto	100
Tipo	Texto	255
Chassi	Texto	30
Descrição	Texto	250
Proprietário	E-mail	50
Criação: data - Externa	Data/hora	32
ID da linha	ID	15
ID de integração	Texto	30
Conta - ID	ID	15
Conta - ID de integração	Texto	30
Objeto personalizado <i>N</i>	Texto	50
Lista de opções indexada 1	Texto	30
Lista de opções indexada 2	Texto	30

Nome do campo padrão de Veículo	Tipo de dados	Tamanho máximo
Lista de opções indexada 3	Texto	30
Lista de opções indexada 4	Texto	30
Lista de opções indexada 5	Texto	30
Lista de opções indexada 6	Texto	30
Número anexado	Número	16
Data de indexação	Data/hora	32
Moeda anexada	Moeda	25
Texto longo indexado	Texto	255
Texto curto indexado 1	Texto	100
Texto curto indexado 2	Texto	100
Caixa de seleção indexada	Booleano	1
Categoria do produto	Texto	100
Nº da peça	Texto	50
Data de compra	Data	32
Preço de compra	Moeda	25
Quantidade	Número	16
Data de envio	Data	32
Data de instalação	Data	32
Data de expiração	Data	32
Data de notificação	Data	32
Contrato	Texto	30

Assistente de importação

Os tópicos a seguir descrevem como usar o Assistente de importação para importar os dados da empresa para o Oracle CRM On Demand:

-  [Importando os seus dados](#) (na página 1575)
-  [Revisando os resultados de importação](#) (na página 1580)
-  [Exemplo de e-mail de resultados de importação e arquivo de log](#) (na página 1580)

Importando os seus dados

Antes de começar. Prepare seus arquivos CSV e adicione os campos necessários ou valores da lista de seleção ao aplicativo. Para obter mais informações, consulte [Preparando a importação de dados](#) (na página 1438). Antes de importar os dados, você pode determinar qual método de importação de dados se adapta melhor aos seus requisitos, revisando a documentação de suporte no My Oracle Support.

Após preparar os dados para importação, acesse o Assistente de importação e realize a importação. Para garantir que o Assistente de importação processe todas as solicitações de importação da mesma maneira, cada um é dividido em uma ou mais solicitações filho de 100 registros. Solicitações filho de diferentes solicitações de importação são processadas simultaneamente, para que nenhuma solicitação de importação aguarde pela conclusão de outro antes de ser selecionado na fila. O tempo de processamento de uma solicitação de importação é atualizado continuamente e reflete o andamento das solicitações filho na fila.

DICA: verifique se o seu arquivo CSV de importação está configurado corretamente realizando uma importação teste de cinco registros. É bem mais fácil corrigir erros em cinco registros importados do que em todos os registros do seu arquivo de importação.

Para importar registros

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique no link global Admin.
- 2 Na seção Ferramentas de gerenciamento de dados, clique no link Ferramentas de importação e exportação.
- 3 Na seção Importar dados, selecione o tipo de registro que deseja importar no menu suspenso.
- 4 Clique no botão Iniciar.
Isso iniciará o Assistente de importação.

- 5 Para a etapa 1:

OBSERVAÇÃO: as opções a seguir ficam disponíveis dependendo do tipo de registro que você deseja importar.

- a Selecione como deseja que o Assistente de importação identifique registros correspondentes.

O Assistente de importação usa um ID externo exclusivo, que é um campo de ID exclusivo externo importado de outro sistema, do ID da linha do Oracle CRM On Demand e de campos pré-definidos do Oracle CRM On Demand. Esses campos pré-definidos, como nome da conta e Conta - Localização, não têm IDs.

Para obter informações sobre como registros duplicados são definidos, consulte [Sobre duplicidades de registro e IDs externos](#) (na página 1415).

- b Selecione o que deseja que o Assistente de importação faça se ele encontrar um identificador de registro exclusivo duplicado no Oracle CRM On Demand. Suas opções são não importar registros duplicados, substituir registros existentes ou criar registros adicionais.

OBSERVAÇÃO: essa opção não está disponível em Tarefa, Compromissos, Observações, Conta - Equipes, Contato - Equipes e Oportunidade - Contato - Funções.

- c Selecione a ação que deseja que o Assistente de importação siga se o identificador de registro exclusivo do registro importado não corresponder a um registro existente no Oracle CRM On Demand.

OBSERVAÇÃO: essa opção não está disponível em Tarefa, Compromissos e Observações. Se você selecionar Sobregravar registros e não criar novo registro na opção anterior, isso fará com que o registro seja atualizado.

- d Selecione como deseja manipular valores de lista das opções no seu arquivo CSV que não correspondam a valores no aplicativo.

O Assistente de importação pode adicionar o novo valor à lista de opções ou não importar o valor do campo.

OBSERVAÇÃO: esse recurso não está disponível ao importar Observações se o idioma do usuário for diferente do idioma padrão da empresa. Isso também não se aplica a listas de opções com várias seleções. As listas de opções com várias seleções só podem ser importadas se o valor no arquivo CSV existir no aplicativo.

- e Decida se o Assistente de importação deve criar um novo registro para associações ausentes (registros associados) no seu arquivo de dados.

OBSERVAÇÃO: essa opção só está disponível ao importar Contas ou Contatos.

- f Selecione o formato de data/hora usado no arquivo CSV.

Para obter mais informações, consulte [Diretrizes de tipo de campo para importar dados](#) (consulte "[Diretrizes de tipo de campo para importação de dados](#)" na página 1432).

- g Verifique se a seleção de codificação do arquivo é Ocidental.

OBSERVAÇÃO: não altere essa configuração a menos que tenha certeza que outro método de codificação está sendo usado. O padrão, Ocidental, se aplica à maioria dos sistemas de codificação na Europa e na América do Norte.

- h Selecione o tipo de delimitador CSV usado em seu arquivo: vírgula ou ponto e vírgula.

- i Na lista suspensa Geração de log de erros, selecione o que deseja que o Oracle CRM On Demand registre: Todas as mensagens, Erros e avisos ou Somente erros.

- j Selecione o arquivo CSV cujos dados deseja importar.

- k Marque a caixa de seleção se quiser que os arquivos de dados sejam processados sequencialmente.

OBSERVAÇÃO: a opção de processar arquivos de dados sequencialmente permite que, quando um pedido de importação for enviado, os pedidos de importação filhos sejam sempre processados em sequência. Além disso, garante que as dependências daquele arquivo CSV sejam mantidas.

- l Marque a caixa de seleção caso você queira desativar a auditoria enquanto importa dados e não queira gerar nenhum registro de trilha de auditoria.

OBSERVAÇÃO: não será possível desativar esta configuração de auditoria se você estiver importando o tipo de registro do usuário. Essa opção só estará disponível se o privilégio Gerenciar auditoria de registro para importações estiver ativado para a função. Desmarcar

essa caixa de seleção pode melhorar o desempenho, dependendo dos tipos de registro que você quiser importar e do número de campos auditados que optar por auditar.

6 Para a Etapa 2:

- a** Siga as instruções para validar seu arquivo, se necessário.
- b** Selecione um arquivo de mapeamento de campo, se disponível.
- c** Os arquivos de mapeamento de campo (.map) contêm os pares dos campos do seu arquivo CSV com campos existentes do Oracle CRM On Demand. Depois que você realiza uma importação, o sistema envia um e-mail contendo o arquivo .map com o esquema de mapeamento recente. Salve o arquivo no seu computador para usá-lo novamente durante importações posteriores.

7 Para a etapa 3, mapeie os campos no seu arquivo para campos no Oracle CRM On Demand. Você deve mapear, no mínimo, todos os campos obrigatórios para cabeçalhos de coluna do arquivo CSV.

O Assistente de importação lista os cabeçalhos da coluna do seu arquivo CSV de importação próximo a uma lista suspensa mostrando todos os campos naquela área no Oracle CRM On Demand, inclusive os campos personalizados que você adicionou.

Se o campo de endereço de que você precisa não aparecer na lista suspensa, selecione seu correspondente mostrado nesta tabela.

Para filtrar sua lista neste campo	Selecione este campo na lista suspensa
Número da rua Endereço 1 Chome	Rua/número
Ku	Endereço 2
Andar Distrito	Endereço 3
Shi/Gun	Cidade
Colônia/seção CEDEX - Código Endereço 4 URB Distrito	Código de classificação/caixa postal
MEX - Estado BRA - Estado Comunidade Parte do território Ilha Prefeitura Região Emirados Óblast	Província

Para filtrar sua lista neste campo	Selecione este campo na lista suspensa
Código da ilha Caixa postal Código postal	Código postal

Se você selecionar um arquivo .map, verifique se os campos são mapeados corretamente. Os campos personalizados criados desde que você executou a importação anterior podem precisar ser mapeados.

Para obter informações sobre IDs externos, consulte [Sobre duplicatas de registro e IDs externos](#) (consulte "[Sobre duplicidades de registro e IDs externos](#)" na página 1415).

CUIDADO: se você tiver selecionado o arquivo errado para importação, clique em Cancelar para alterar as seleções. Neste ponto, usar o botão Voltar não limpará o cache. O arquivo de importação que você selecionou originalmente aparecerá na etapa de mapeamento de campos.

CUIDADO: o ID externo exclusivo e o ID externo do gerente são campos-chave que são usados para associar contatos a seus Registros de gerente. Se esses campos não forem mapeados, o Registro de gerente será associado aos contatos usando os campos Nome do contato e Gerente. Ao usar esses campos para fazer essa associação, os registros do arquivo de dados estarão sujeitos à ordenação de dependência mais limitada.

8 Na Etapa 4, siga as instruções na tela, se necessário.

9 Na Etapa 5, clique em Concluir.

Para exibir a fila dos seus pedidos de importação

1 No canto superior direito de qualquer página, clique no link global Admin.

2 Na seção Importar e exportar filas, clique no link Fila dos pedidos de importação.

É exibida a página Fila dos pedidos de importação com as informações sobre suas solicitações, inclusive o tempo estimado para conclusão.

A tabela a seguir descreve o status da importação.

Status	Descrição
Enfileirado	A importação ainda não foi processada.
Em andamento	A importação está sendo processada. OBSERVAÇÃO: você pode excluir a solicitação nesse estado. No entanto, revise todos os dados parcialmente importados para o Oracle CRM On Demand.
Concluído	Sem erros na importação.
Concluído com erros	A importação foi concluída, mas houve alguns

Status	Descrição
	erros com alguns dos registros.
Com falha	A importação foi concluída, mas nenhum dos registros foi importado.
Erro	A importação não foi concluída devido a um erro.
Cancelado	A importação foi cancelada.

A tabela a seguir descreve informações do registro de importação.

Informações do registro de importação	Descrição
Nº enviado	O número de registros contidos no arquivo CSV.
Nº processado	O número de registros que o mecanismo de importação processou atualmente. Esse campo é processado a cada 20 segundos ou conforme definido por um processo do sistema.
Nº de importações bem-sucedidas	O número de registros que foram importados sem nenhum problema.
Nº de importações parciais	O número de importações nas quais nem todos os campos do registro foram importados.
Nº de importações não realizadas	O número de registros que não foram importados.
Nº de cancelados	O número de registros importados antes que importação fosse cancelada.

Para importar valores de listas de opções com várias seleções

- 1 Separe a lista de opções com vários valores por ponto e vírgula no arquivo CSV.
Por exemplo, caso você tenha uma lista de opções com vários valores contendo nomes e quiser importar quatro nomes nesse campo, separe cada nome com um ponto e vírgula.
- 2 Clique em Adicionar novo valor lista opç.
O Oracle CRM On Demand importa sua lista de opções com vários valores.

Revisando os resultados de importação

Você pode controlar o progresso da importação revisando a página da fila no Oracle CRM On Demand. Quando o pedido de importação for concluído, você poderá navegar até a fila de importação e fazer drill-down do trabalho de importação concluído. Cada pedido de importação contém o arquivo de dados enviado, o arquivo de mapa gerado e um arquivo de log. Esse arquivo de log fornece informações básicas do arquivo de log, inclusive erros, o status da importação etc. Caso ocorra um erro durante a importação, é recomendável revisar o arquivo de log anexado ao pedido de importação.


Adicionalmente, quando o pedido de importação for concluída, você receberá uma mensagem de e-mail descrevendo detalhes específicos da importação. A mensagem resume a importação e contém um arquivo de log, que lista os registros e os campos que não foram importados.

Em seguida, será possível corrigir os dados no arquivo CSV e importar as informações novamente. Na segunda vez, você deverá instruir o sistema a sobregravar os registros existentes quando forem encontrados registros duplicados.

Para exibir a fila dos pedidos de importação

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique no link global Admin.
- 2 Na seção Ferramentas de importação e exportação, clique no link Ferramentas de importação e exportação.
- 3 Na seção Importar e exportar filas, clique no link Fila dos pedidos de importação.
Será exibida a página Fila dos pedidos de importação, mostrando a hora em que a importação foi concluída ou estimando a hora de conclusão.

Para revisar a mensagem de e-mail com resultados da importação

-  Vá para o aplicativo de e-mail e abra a mensagem do Oracle CRM On Demand.

A mensagem lista todos os erros que ocorreram registro por registro, junto com a ação a ser tomada, caso queira capturar os dados completos do registro.

Tópicos relacionados

Consulte o seguinte tópico para obter as informações relacionadas:

-  [Exemplo de e-mail de resultados de importação e arquivo de log](#) (na página 1580)

Exemplo de e-mail de resultados de importação e arquivo de log

Quando o pedido de importação for concluído, você receberá uma mensagem de e-mail resumindo os resultados da importação:

Prezado Mike,

Seu pedido de importação foi concluído em 30/03/2007 7:10:06 AM. Aqui está um resumo dos resultados:

Usuário: qa/mjones

Tipo de importação: Conta

Nome do arquivo de importação: Accounts.csv

Hora da conclusão: 30/03/2007 7:10:06 AM

Total de registros: 496

Nº de importados com êxito: 495

Importados parcialmente: 1

Registros duplicados ignorados: 0

Com falha: 0

Para obter mais detalhes sobre sua importação, revise o arquivo de log. Se precisar de mais assistência, consulte nossa ajuda on-line.

Obrigado por usar o Oracle CRM On Demand,

Atendimento ao cliente do Oracle CRM On Demand


Anexado ao e-mail estará um arquivo de log listando todos os erros que ocorreram durante o processo de importação, como os seguintes:

Registrar erro específico EXTERNAL_SYSTEM_ID: 46552 Nenhum registro correspondente ao campo de importação 'CURRENCY' com valor 'INR'. O campo do Oracle CRM On Demand 'Conta - Moeda' não foi atualizado, mas outros valores de campo foram importados para esse registro.

Assistente de exportação

Os tópicos a seguir descrevem como usar o Assistente de exportação para exportar os dados do Oracle CRM On Demand:

 [Exportando os dados](#) (na página 1581)

 [Revisando resultados da exportação](#) (na página 1584)

Exportando os dados

Você pode exportar os dados de sua empresa parcialmente ou integralmente de Oracle CRM On Demand para um arquivo externo. O arquivo é um arquivo zip que contém arquivos CSV individuais para cada tipo de registro que você seleciona para exportação.

OBSERVAÇÃO: se a sua empresa usa uma edição setorial do aplicativo, os tipos de registro específicos para seu setor (como aparelhos domésticos, veículos, eventos de formação médica e fundos), junto a suas atividades e observações vinculadas, são excluídos da exportação. Além disso, se você exporta registros para produtos de oportunidade *recorrentes*, o aplicativo preenche a coluna Parent_ID para a aquela linha. Em registros não recorrentes, a célula Parent_ID fica vazia.

Antes de começar. Para executar este procedimento, seu papel deve incluir o privilégio de Administração da exportação.

Para exportar os dados da sua empresa

OBSERVAÇÃO: há um número limite de exportações (integrais e parciais) que podem ser feitas semanalmente. Uma empresa pode executar uma exportação integral a cada 7 dias. Um usuário pode exportar até mil registros, independentemente do tipo de registro, a cada 7 dias.

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique no link global Admin.
- 2 Na seção Ferramentas de gerenciamento de dados da Administração - Página inicial, clique no link de Ferramentas de importação e exportação.
- 3 Na página Ferramentas de importação e exportação, clique no link Exportar dados.
Isso inicia o Assistente de exportação de dados.
- 4 Para a etapa 1:
 - a Execute um destes procedimentos:
 - n Se deseja executar uma exportação integral, selecione o botão Exportar todos os tipos de registro.
 - n Se deseja executar uma exportação parcial, selecione o botão Exportar tipos de registro selecionados e os tipos de registro que deseja exportar.

- b Clique em Avançar.

Cada tipo de registro é exportada para um arquivo CSV separado dentro do arquivo zip.

CUIDADO: Se você estiver exportando dados das Observações no Oracle CRM On Demand, o arquivo CSV contém todas as Observações públicas criadas no Oracle CRM On Demand, bem como as Observações privadas que pertencem ao usuário que exporta os dados.

- 5 Para a Etapa 2:
 - a Selecione o fuso horário usado no arquivo CSV exportado.
 - b Selecione o formato de data/hora usado no arquivo CSV exportado.
 - c Selecione o tipo de delimitador CSV usado em seu arquivo: vírgula ou ponto e vírgula.
 - d Selecione os critérios de filtro que limitam os dados em sua exportação.

OBSERVAÇÃO: na primeira vez que você exporta seus dados, pode não ser necessário filtrar as datas. Após isso, contudo, é recomendável configurar exportações incrementais por meio da filtragem de dados em determinadas datas a partir a exportação anterior.

e Clique em Avançar.

- 6 Para a etapa 3, siga as instruções na tela para concluir o processo de exportação.

Para exibir a fila para seus pedidos de exportação

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique no link global Admin.
- 2 Na seção Importar e exportar filas, clique no link Fila de pedidos de exportação.

É exibida a página Fila de pedidos de exportação com as informações sobre seus pedidos, inclusive o tempo estimado para a conclusão.

A tabela a seguir descreve o status da Exportação.

Status	Descrição
Enfileirado	A exportação ainda não foi processada.
Em andamento	A exportação está sendo processada. OBSERVAÇÃO: a solicitação não pode ser excluída.
Concluído	Sem erros na exportação.
Concluído com erros	A exportação foi concluída mas houve erros com alguns dos registros.
Com falha	A exportação foi concluída mas nenhum arquivo foi exportado.
Erro	A exportação não foi concluída devido a um erro.

A tabela a seguir descreve informações do registro de exportação.

Informações do registro de importação	Descrição
Enviado	Hora e data em que a exportação foi executada.
Concluído	Hora e data em que a exportação foi concluída.
Nº de exportados	O número de registros que foi exportado.
Nº de objetos concluídos	Número de objetos que foram exportados com êxito e sem problemas.

Revisando resultados da exportação

Seu arquivo exportado é exibido na seção de solicitação concluída dentro do aplicativo. Também é possível rastrear o progresso da exportação revisando a mesma página.

Para revisar seus resultados ou fila de exportação

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique no link global Admin.
- 2 Na seção Ferramentas de gerenciamento de dados, clique no link Ferramentas de importação e exportação.
- 3 Na página Ferramentas de importação e exportação, clique no link Fila de pedidos de exportação.
A página Fila de pedidos de exportação é exibida, mostrando a hora em que a exportação foi concluída ou a estimativa de tempo de conclusão.
- 4 Na seção Pedidos concluídos, clique no link Tipo de exportação ou Tipo de registro para abrir a página Detalhes do pedido de exportação.
- 5 Em seguida, você pode:
 - n Clicar em Fazer download para abrir ou salvar o arquivo zip. Esse arquivo consiste de um arquivo de texto de resumo da exportação e arquivos CSV para cada tipo de registro exportado.
 - n Clique em Excluir para excluir o arquivo.

Utilitário cliente Oracle Data Loader On Demand

Os tópicos a seguir descrevem como usar o cliente Oracle Data Loader On Demand para exportar os dados do Oracle CRM On Demand:

- n [Sobre o utilitário cliente Oracle Data Loader On Demand](#) (na página 1584)
- n [Fazendo download do utilitário cliente Oracle Data Loader On Demand](#) (na página 1585)

Sobre o utilitário cliente Oracle Data Loader On Demand

O cliente Oracle Data Loader On Demand é um utilitário de linha de comando que fornece um meio de importar dados no Oracle CRM On Demand de origens de dados externas. Ele tem duas funções:

- n **Função Inserir.** Essa função obtém os registros de um arquivo e os adiciona ao Oracle CRM On Demand.
- n **Função Atualizar.** Essa função modifica registros existentes no Oracle CRM On Demand, usando registros de uma origem de dados externa.

Para obter mais informações, consulte Oracle Data Loader On Demand Guide, disponível na biblioteca de documentação do Oracle CRM On Demand na Oracle Technology Network.

Fazendo download do utilitário cliente Oracle Data Loader On Demand

Conclua o procedimento a seguir para fazer o download deste utilitário. Para instalar e usar esse utilitário, consulte Oracle Data Loader On Demand Guide, disponível na biblioteca de documentação do Oracle CRM On Demand na Oracle Technology Network.

Para fazer o download do utilitário Oracle Data Loader On Demand

- 1 Conecte-se ao Oracle CRM On Demand e clique em Administração.
- 2 Nas Ferramentas de gerenciamento de dados, clique Ferramentas de importação e exportação.
- 3 Em Oracle Data Loader On Demand, clique em Oracle Data Loader On Demand.
- 4 Salve o arquivo ZIP no seu computador.

Integração dos serviços Web

O Oracle CRM On Demand permite:

- O acesso e a alteração dos dados do Oracle CRM On Demand de um aplicativo ativado para serviços Web
- A criação de seus próprios aplicativos que se integram ao Oracle CRM On Demand

Você pode:

- Fazer download de arquivos WSDL (Web Services Description Language) que ajudam a desenvolver aplicativos que acessam o Oracle CRM On Demand usando interface de serviços Web; consulte [Fazendo download de arquivos de esquema e WSDL](#) (consulte "[Fazendo Download do WSDL e dos Arquivos de esquema](#)" na página 1585).
- Fazer download de arquivos de Esquema e WSDL para usar os métodos do serviço Web de Eventos de Integração para acessar as filas de integração e rastrear as alterações em determinados tipos de registro. Você também pode fazer download de arquivos de Esquema para controlar a personalização e renomear os campos para os tipos suportados de registro.
- Exibir um resumo dos serviços Web usados por sua empresa; consulte [Revisando a utilização dos serviços Web](#) (na página 1588).

Fazendo Download do WSDL e dos Arquivos de esquema

Os serviços Web fornecidos pelo Oracle CRM On Demand permitem aos usuários de aplicativos interagir com o Oracle CRM On Demand, por exemplo, para inserir, atualizar, excluir, consultar registros e executar diversas tarefas administrativas.

Os serviços Web estão disponíveis em:

- **Web Services v1.0.** Usados para interagir com os objetos personalizados 01-03 e também com os objetos pré-configurados.

- n Web Services v2.0.** Usados para interagir com todos os objetos personalizados Oracle CRM On Demand e com os objetos pré-configurados. Em comparação com os serviços Web versão 1.0, a API dos serviços Web versão 2.0 também oferece opções adicionais para emitir consultas, usando o método QueryPage.
- n APIs de serviço.** Usados para gerenciar as tarefas administrativas por meio dos serviços Web. Por exemplo, APIs de serviço permite a administração dos usuários em Oracle CRM On Demand e fornece a capacidade para emitir as consultas sobre informações de uso e sistema em relação ao Oracle CRM On Demand.
- n Serviços administrativos.** Usados para interagir com os metadados Oracle CRM On Demand por meio dos serviços Web. Os serviços administrativos fornecem a habilidade para ler e carregar metadados Oracle CRM On Demand em um formato XML.

Na página Administração dos serviços Web você pode:

- n** Fazer o download dos arquivos WSDL usados pelos aplicativos que acessam os serviços Web
- n** Fazer o download dos arquivos de esquema
- n** Acessar a documentação de serviços Web

Fazendo o download de arquivos WSDL

Você pode fazer o download de arquivos WSDL para cada tipo de registro e para cada um dos APIs de serviço.

Para fazer o download de um arquivo WSDL

- 1** No canto superior direito de qualquer página, clique no link global Admin.
- 2** Na seção Integração dos serviços Web, clique em Administração dos serviços Web.
- 3** Na lista Selecionar serviço, selecione Serviços Web v1.0, Serviços Web v2.0, APIs de serviço ou Serviços administrativos, conforme o necessário.
- 4** Na lista Objeto WSDL, selecione o tipo de registro desejado, por exemplo, Conta ou nome da API de serviço.

Os objetos exibidos na lista Objeto WSDL dependem dos tipos de registro configurados para sua empresa.

- 5** Clique em um dos botões a seguir:
 - n** Fazer download de WSDL personalizado
 - n** Fazer download de WSDL genérico

É exibida uma página contendo WSDL.

Dependendo se você seleciona Fazer download de WSDL personalizado ou Fazer download de WSDL genérico, os campos personalizados são exibidos de maneira diferente no WSDL. Para o WSDL personalizado, as tags XML para os campos personalizados são baseadas em tags de integração da Configuração de campos, consulte [Configuração de tags de integração de campo personalizado](#) (consulte "[Configurando etiquetas de integração de campo personalizado](#)" na página 1136). O WSDL

personalizado permite criar o WSDL específico para sua empresa usando as convenções de nome de campo dela.

Em WSDL genéricos, os campos personalizados são baseados em tags XML: CustomNumber0, CustomCurrency0 e assim por diante. O uso desses placeholders junto ao Serviço de mapeamento permite aos aplicativos mapear os nomes de campos que sua empresa usa.

- 6 Salve o arquivo WSDL em seu computador.

Fazendo o download de arquivos de esquema



Os serviços Web dos Eventos de integração usam os arquivos do Esquema (XSD) em seu WSDL, que você faz download, além do arquivo `integrationevents.wsdl`. O arquivo WSDL contém marcadores para os arquivos do esquema XSD de todos os tipos de registros para os quais sua empresa tem atualmente ações do evento de integração ativo definidas. Os arquivos WSDL genéricos estão disponíveis. No entanto, se você criar campos personalizados ou renomear campos para um tipo de registro, então você não poderá usar o botão Fazer download do esquema genérico. Em vez disso, você deverá fazer download de um arquivo XSD, usando o botão Fazer download do esquema personalizado na página Administração dos serviços Web. Para obter mais informações sobre os serviços Web dos Eventos de integração, consulte *Oracle Web Services On Demand Guide*.

Para fazer o download de um arquivo de esquema

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique no link global Admin.
- 2 Na seção Integração dos serviços Web, clique em Administração dos serviços Web.
- 3 Na lista Selecionar serviço, selecione Web Services v1.0 ou Web Services v2.0.
- 4 Na lista Objeto WSDL, selecione o tipo de registro desejado, por exemplo, Conta.

Os objetos exibidos na lista Objeto WSDL dependem dos tipos de registro configurados para sua empresa.

- 5 Clique em um dos botões a seguir:

-  Fazer download do esquema personalizado
-  Fazer download do esquema genérico

É exibida uma página contendo o arquivo de esquema.

Dependendo da seleção de Fazer download do esquema personalizado ou Fazer download de esquema genérico, os campos personalizados serão exibidos de maneira diferente no esquema. No Esquema personalizado, as tags XML para os campos personalizados são baseadas nas tags de integração da Configuração de campos. No Esquema genérico, os campos personalizados são baseadas em tags XML.

- 6 Salve o arquivo Esquema em seu computador.



Acessando a documentação de serviços Web

Para acessar a documentação dos serviços Web, clique em Fazer download da documentação na barra de título na página Administração dos serviços Web.

Revisando a utilização dos serviços Web

Na página de Utilização dos serviços Web, você pode revisar um resumo dos serviços Web usados por sua empresa. Por padrão, as solicitações de serviço Web são listadas por ID da sessão. O nome de cliente do serviço Web, o nome do serviço Web, a operação, o número de operações, a hora de início, a hora de término e o apelido do usuário para a sessão são exibidos. A tabela a seguir descreve o que é possível fazer na página de Utilização dos serviços Web.

Para realizar esta ação	Siga estas etapas
Criar uma nova lista de solicitações de Serviço web	Na barra de título, clique em Menu e selecione Criar nova lista. Conclua as etapas pertinentes descritas em Criando e refinando listas (na página 79).
Exibir detalhes de uma solicitação de serviço Web	Clique no ID da sessão para exibir uma página de detalhes da solicitação de serviço Web.
Exportar a lista	Na barra de título, clique em Menu e selecione Exportar lista. Conclua as etapas descritas em Exportando registros para listas (consulte " Exportando registros em listas " na página 87).
Localizar uma solicitação de Serviço Web	Selecione os critérios de filtro necessários nas listas suspensas perto de Mostrar resultados onde.
Gerenciar todas as listas de solicitações de serviço Web	Na barra de título, clique em Menu e selecione Gerenciar listas. Conclua as etapas necessárias para as tarefas descritas na página Gerenciar listas (na página 85).
Percorrer a lista na página	Clique nos ícones de navegação na parte superior ou inferior da página da lista para ir para a página seguinte, para a página anterior, para a primeira página ou para a última página da lista.
Refinar os critérios de pesquisa da lista	Na barra de título, clique em Menu e selecione Refinar lista. Conclua as etapas pertinentes descritas em Criando e refinando listas (na página 79).
Mostrar as informações-chave e filtrar informações da lista	Na barra de título, clique em Menu e selecione Mostrar filtro de lista. Conclua as etapas descritas na página Exibir lista (na página 86).
Classificar as solicitações de serviço Web na lista	Clique no cabeçalho da coluna para classificar a lista de acordo com essa coluna. Por exemplo, clique em Hora de início para classificar a lista de acordo com a hora de início.
Mostrar mais/menos registros	Na lista suspensa Número de registros exibidos, na parte inferior da página, selecione o número de registros a ser exibido de cada vez.

Para realizar esta ação	Siga estas etapas
Exibir um subconjunto de operações de serviços Web	<p>Clique na lista suspensa da barra de título e altere a seleção como necessário:</p> <ul style="list-style-type: none">  Todos. Exibe uma lista com todas as operações de serviços Web  Todas as operações de hoje. Exibe uma lista com todas as operações de serviços Web de hoje

Sobre a criação de uma lista de serviços Web

O processo de criação ou refinação de uma lista de serviços Web é parecido com o descrito em [Criando e refinando listas](#) (na página 79). Porém, as páginas da Lista de serviços Web não têm a seção Pesquisar em, fornecida nas páginas correspondentes a outros tipos de registro.

Os campos que podem ser usados para filtrar uma lista de serviços Web e selecionados para serem exibidos nos resultados da pesquisa são:

Campo	Descrição
Hora de término	A hora de término da solicitação de serviço Web.
Tipo de inserção	Os valores possíveis são: Conectar, Desconectar e Expedir. Cada chamada de serviço Web separada, por conexão e desconexão, é definida como Expedir para este campo porque as chamadas passam pelo serviço de negócios do Dispatcher do serviço Web recebido.
Tamanho da mensagem de entrada (bytes)	O tamanho da mensagem de entrada em bytes.
Operação	A operação da solicitação de serviço Web.
Nº de operações	O número de operações na solicitação de serviço Web.
Tamanho da mensagem de saída (bytes)	O tamanho da mensagem de saída em bytes.
ID da sessão	O identificador da sessão da solicitação de serviço Web. No momento, esta é a chave de previsão para a sessão correspondente na tabela de histórico de conexões e não o ID da sessão real usado na solicitação de serviço Web.
Hora de início	A hora de início da solicitação de serviço Web.
Apelido do usuário	O apelido do usuário que executou a solicitação de serviço Web.
Nome de cliente do serviço web	O nome de cliente do serviço Web no qual a solicitação foi feita. Observação: não suporte para isto nas APIs de serviços administrativos.

Campo	Descrição
Nome do serviço web	O nome do serviço Web para o qual a solicitação foi feita.
Espaço do serviço web	O namespace usado na solicitação.

Utilitário cliente Oracle Migration Tool On Demand

Os tópicos a seguir descrevem como usar o cliente Oracle Migration Tool On Demand para exportar os dados do Oracle CRM On Demand:

- [n Sobre o utilitário cliente Oracle Migration Tool On Demand](#) (na página 1590)
- [n Fazendo download do Oracle Migration Tool On Demand Client Utility](#) (na página 1590)

Sobre o utilitário cliente Oracle Migration Tool On Demand

O Oracle Migration Tool On Demand é um utilitário cliente de linha de comando que elimina a necessidade de copiar as configurações personalizadas de modo manual do ambiente Oracle CRM On Demand para outro ambiente. Por exemplo, você deseja copiar configurações personalizadas de um ambiente de teste para um ambiente de produção. É possível usá-lo junto com os Serviços administrativos (um conjunto de serviços Web de administração), para automatizar a administração das configurações da sua empresa. Este utilitário permite a extração e a importação de informações sobre configuração específica diretamente para e de seu computador. Você pode importar as configurações imediatamente ou em modo de lote. Os Serviços administrativos permitem que os aplicativos do cliente acessem as configurações. Você pode importar as seguintes configurações:

- [n Perfis de acesso](#)
- [n Definições de gerenciamento de campo](#)
- [n Tipos de registro personalizado](#)
- [n Guias Web personalizadas](#)
- [n Listas de opções](#)
- [n Listas de opções em cascata](#)
- [n Links da Web personalizados](#)
- [n Barras de ação](#)
- [n Apresentações de página inicial](#)
- [n Apresentações de página](#)
- [n Funções](#)

Fazendo download do Oracle Migration Tool On Demand Client Utility

Conclua o procedimento a seguir para fazer download do utilitário de cliente e siga as etapas em Oracle Migration Tool On Demand Guide para instalá-lo, configurá-lo e usá-lo. O Oracle Migration Tool On Demand

1590 Ajuda online do Oracle CRM On Demand Versão 19

Guide está disponível na [biblioteca de documentação do Oracle CRM On Demand](http://www.oracle.com/technology/documentation/siebelcrmod.html) (consulte Oracle CRM On Demand documentation library - <http://www.oracle.com/technology/documentation/siebelcrmod.html>) em Oracle Technology Network. Para obter informações sobre o download de WSDL (Linguagem de descrição de serviços Web) necessária para acessar os Serviços administrativos, consulte [Fazendo download de arquivos WSDL e de esquema](#) (consulte "Fazendo Download do WSDL e dos Arquivos de esquema" na página 1585). Para obter informações sobre APIs fornecidas pelos Serviços administrativos, consulte Oracle Web Services On Demand Guide, que está disponível na [biblioteca de documentação do Oracle CRM On Demand](http://www.oracle.com/technology/documentation/siebelcrmod.html) (consulte Oracle CRM On Demand documentation library - <http://www.oracle.com/technology/documentation/siebelcrmod.html>) em Oracle Technology Network.

Para fazer download do utilitário de cliente Oracle Migration Tool On Demand

- 1** Crie um diretório no computador para extrair os arquivos do Oracle Migration Tool On Demand (por exemplo, C:\Oracle Migration Tool On Demand).
- 2** Conecte-se ao Oracle CRM On Demand e clique em Administração.
- 3** Nas Ferramentas de gerenciamento de dados, clique Ferramentas de importação e exportação.
- 4** Em Ferramentas de importação e exportação de metadados, clique em Oracle Migration Tool On Demand.
- 5** Salve o arquivo ZIP no seu computador.

Página Fila de exclusão de lote

A página Fila de exclusão de lote exibe todas as solicitações de exclusão de registro ativas e concluídas enviadas por sua empresa. A partir dessa página, você pode executar as tarefas mostradas na tabela a seguir:

Para fazer isto	Siga estas etapas
Cancelar uma solicitação ativa	Quando você exclui a lista de registros na página Listas de registros, você recebe um e-mail de confirmação, declarando que a solicitação foi carregada com êxito na página fila de exclusão de lote. Você pode clicar no link Cancelar para cancelar a solicitação até que o link Prosseguir apareça ao lado dela.
Prosseguir com a solicitação ativa	Clique no link Prosseguir próximo à solicitação para encerrar a solicitação de exclusão de lote. Você receberá um e-mail de confirmação declarando que a solicitação de exclusão de lote foi concluída com êxito e que a lista de registros foi excluída.
Exibir o número de registros	Na lista suspensa Número de registros exibidos, selecione um número de solicitações para

Para fazer isto	Siga estas etapas
	serem vistas de uma única vez.
Excluir a solicitação processada	Clique no botão Excluir para excluir a solicitação de exclusão de lote da fila de Solicitações processadas.
Registrar a solicitação processada	Clique no botão Log para salvar a solicitação de exclusão de lote como um arquivo de log.

Página Fila do livro de atribuição de lote

A página Fila do livro de atribuição de lote exibe todas as solicitações de atribuição de livro ativas e concluídas enviadas por sua empresa. A partir dessa página, você pode executar as tarefas mostradas na tabela a seguir:

Para fazer isto	Siga estas etapas
Cancelar	Clique no link Cancelar próximo à solicitação. Você pode cancelar uma solicitação até que o status dela seja alterado para "Em andamento".
Exibir detalhes de uma solicitação	Role o nome da lista até a solicitação. Na página Detalhes da solicitação, é possível ver as propriedades da solicitação e seus parâmetros.
Mostrar mais ou menos solicitações	Na lista suspensa Número de registros exibidos, selecione o número de solicitações a serem vistas de uma única vez.
Excluir a solicitação processada	Clique no link Excluir para excluir a solicitação da fila de Solicitações processadas.
Log	Clique no link Log para salvar a solicitação como um arquivo de log.

Quando a solicitação for concluída, você receberá uma notificação por e-mail.

Para obter informações sobre a criação de solicitações de atribuição em lote, consulte [Atribuindo registros a livros](#) (na página 1304).

Sobre eventos de integração

Um *evento de integração* é um mecanismo para acionar processos externos baseado em alterações específicas (criar, atualizar, excluir, associar, dissociar) em registros no Oracle CRM On Demand. Os eventos de integração contêm informações sobre os dados que foram alterados pelo usuário. Essas informações são armazenadas em uma ou mais filas de eventos de integração como um arquivo XML, que permite que os detalhes dos eventos no Oracle CRM On Demand sejam acessados por aplicativos externos. Por exemplo, um aplicativo externo pode precisar controlar alterações na Conta no Oracle CRM On Demand e acionar atualizações locais adequadamente.

Para os clientes que necessitam que vários aplicativos se integrem ao Oracle CRM On Demand independentemente, o administrador da empresa podem definir várias filas de evento de integração. Com o uso da funcionalidade de evento de integração, o mesmo evento pode ser gerado para diversas filas, e os aplicativos externos têm a integridade de fila garantida, pois eles podem ser configurados para solicitar somente eventos de uma fila específica.

Sobre a configuração da administração do evento de integração

Se você é um novo cliente, o evento de integração é habilitado automaticamente. Entretanto, se você é um cliente existente, a funcionalidade de evento de integração do Oracle CRM On Demand deve ser configurada pelo Atendimento ao cliente e pelo administrador da sua empresa. Entre em contato com o Atendimento ao cliente para solicitar o suporte à Administração do evento de integração e para especificar o tamanho máximo total das filas de evento de integração.

Observação: o tamanho máximo das filas de integração não é exibido na sua página de Perfil da empresa.

Depois que o Atendimento ao cliente configura a funcionalidade de evento de integração, o link Administração do evento de integração fica visível na seção Ferramentas de gerenciamento de dados em Administração - Página inicial. Além disso, a função de usuário de Administrador possui o privilégio Ativar integração de acesso ao evento habilitado. Para obter mais informações sobre as funções de usuário, consulte [Adicionando funções](#) (na página 1274).

Sobre criação, armazenamento e acesso a eventos de integração

Para provocar a criação de eventos de integração, você deve criar regras de workflow com ações de Criar evento de integração. Para cada ação desse tipo, é possível especificar quais campos em um registro devem ser rastreados. Quando o valor de um campo rastreado é alterado, a alteração é gravada em um evento de integração. Também é possível especificar para quais filas os eventos de integração serão gravados. Para obter mais informações sobre regras de workflow, consulte [Sobre regras de workflow](#) (na página 1316).

Os eventos de integração são armazenados em uma ou mais filas, cujos tamanhos máximos totais são especificados para sua empresa pelo representante do Atendimento ao cliente. Uma fila de evento de integração padrão é fornecida e é possível criar filas adicionais.

Quando uma fila está completa, qualquer novo evento de integração novo não é armazenado. Quando o número de eventos de integração na fila estiver novamente abaixo do máximo, novos eventos serão novamente adicionados a ela.

Na página Configurações de evento de integração, é possível excluir eventos de integração de uma fila. Também é possível configurar o Oracle CRM On Demand para enviar um e-mail de alerta para um endereço especificado quando a fila estiver completa ou quando o número de eventos de integração na fila exceder um número especificado por você.

É possível desativar as filas de evento de integração, inclusive a fila padrão, mas não é possível excluir uma fila.

Aplicativos externos acessam as filas de evento de integração usando o serviço Web Eventos de integração, que possui dois métodos:

GetEvents. Recupera eventos de integração de uma fila.

DeleteEvents. Exclui eventos de integração de uma fila.

Para obter mais informações sobre fazer download do arquivo WSDL (Web Services Description Language) para o serviço Web Eventos de integração, consulte [Integração dos serviços Web](#) (na página 1585). Para obter mais informações sobre o serviço Web de Eventos de integração, consulte *Guia do Oracle Web Services On Demand*.

Para um procedimento passo a passo para criação de uma fila de evento de integração, consulte [Criando filas de evento de integração](#) (consulte "[Criando filas de eventos de integração](#)" na página 1594).

Para obter um procedimento passo a passo para gerenciar filas de evento de integração, consulte [Gerenciando configurações de evento de integração](#) (na página 1595).

Para obter um procedimento passo a passo para criar regras de workflow para provocar eventos de integração, consulte [Criando regras de workflow](#) (consulte "[Criando regras de fluxo de trabalho](#)" na página 1327).

Criando filas de eventos de integração

Quando o suporte do Evento de integração estiver ativado, uma fila padrão de eventos de integração será fornecida com o Oracle CRM On Demand. No entanto, você também pode criar filas adicionais e especificar em quais filas os eventos de integração individuais serão gravados.

Antes de começar. A Administração do evento de integração deve ser configurada para sua empresa, conforme descrito em [Sobre Eventos de integração](#) (na página 1593). Quando a Administração do evento de integração estiver configurada, o número máximo de eventos de integração permitido nas filas será configurado como parte do perfil da empresa. Para executar o procedimento a seguir, sua função de usuário deve ter o privilégio Ativar integração de acesso ao evento de integração.

Para criar uma fila de evento de integração

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique no link global Administração.
- 2 Na seção Ferramentas de gerenciamento de dados, clique no link Administração do evento de integração.
- 3 Na página Administração do evento de integração, clique no link Gerenciamento de fila de eventos de integração.
- 4 Na página Gerenciamento de fila de integração, clique em Nova fila.
- 5 Na página Configurações da fila de eventos de integração, preencha os campos a seguir e clique em Salvar.

Campo	Comentários
Nome da fila	Informe o nome da fila. Campo obrigatório.
Descrição	Digite uma descrição do uso da fila.
Desativada	Certifique-se de que essa caixa de seleção não esteja marcada.
Tamanho da fila	Informe o tamanho da fila. Esse tamanho não pode exceder o tamanho mostrado no campo Capacidade da fila não atribuída. Campo obrigatório. O campo Limite do arquivo do evento de integração mostra o número total de eventos que a empresa pode armazenar para todas as filas. Se o tamanho das filas existentes corresponder a esse número, você não poderá criar uma nova fila.
Endereço de e-mail para notificação	Informe um endereço de e-mail para que um e-mail de alerta seja enviado quando a fila estiver cheia ou quando a fila atingir um determinado tamanho.
Enviar e-mail de alerta quando o número de transações em fila chegar a	Especifique até que tamanho a fila pode chegar antes que um e-mail de alerta seja enviado ao endereço especificado no campo Endereço de e-mail para notificação.

Gerenciando configurações de evento de integração





É possível editar as configurações para todas as filas de eventos de integração.

Antes de começar. A Administração do evento de integração deve ser definida para sua empresa, como descrito em [Sobre eventos de integração](#) (na página 1593). Quando a Administração do evento de integração é definida, o número máximo de eventos de integração permitidos na fila é definido como parte do perfil da empresa. Para realizar os procedimentos descritos aqui, você deve ter o privilégio Ativar integração de acesso ao evento em sua função de usuário.

Para gerenciar configurações de evento de integração

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique no link global Administração.
- 2 Na seção Ferramentas de gerenciamento de dados, clique no link Administração do evento de integração.
- 3 Na página Administração do evento de integração, clique no link Gerenciamento de fila de eventos de integração.
- 4 Na página Gerenciamento de fila de integração, clique no link Editar para a fila.

5 Na página Configurações da fila de eventos de integração, você pode executar as seguintes tarefas:

Tarefa	Ação
Desativar uma fila.	Selecione Desativado para desativar todas as filas, inclusive a fila padrão.
Atualizar o tamanho de uma fila.	<p>Insira um valor no campo Tamanho da fila. Esse tamanho não pode ultrapassar o tamanho mostrado no campo Capacidade da fila não atribuída.</p> <p>O campo Limite do arquivo do evento de integração mostra o número total de eventos que a empresa pode armazenar para todas as filas. Se o tamanho das filas existentes corresponder a esse número, você não poderá aumentar o tamanho da fila.</p>
Excluir transações de uma fila.	<p>Para excluir todas as transações em uma fila, marque a caixa de seleção Quando eu clicar em Salvar, limpar todas as transações e clique em Salvar para excluir todas as transações.</p> <p>Para excluir transações anteriores, clique no ícone de calendário e selecione uma data no campo Quando eu clicar em Salvar, limpar transações mais antigas que. Clique em Salvar para excluir todas as transações.</p>
Configurar o Oracle CRM On Demand para enviar um e-mail de alerta quando a fila estiver cheia ou quando a fila atingir determinado tamanho.	Insira o endereço de e-mail e (opcionalmente) especifique o tamanho que a fila pode alcançar antes que o e-mail de alerta seja enviado. Clique em Salvar para salvar a configuração de e-mail.
Especificar como os valores dos campos Data e Hora (por exemplo ModifiedDate, CreatedDate) são gravados nos eventos de integração.	<p>Selecione um valor no campo Fuso horário:</p> <ul style="list-style-type: none">  Selecione UTC para gravar as datas e horas no formato UTC (Tempo Universal Coordenado).  Selecione Fuso horário do usuário para gravar as datas e horas de acordo com o fuso horário do usuário que atualizou o registro. Esse é o valor padrão.
Especificar se os valores da lista de opções são gravados nos eventos de integração no idioma do usuário ou como valores LIC (código independente de idioma).	<p>Selecione um valor no campo Formato da lista de opções:</p> <ul style="list-style-type: none">  Selecione Valores independentes de idioma para gravar os valores da lista de opções como valores LIC.  Selecione Idioma do usuário para gravar os valores da lista de opções no idioma do usuário. Esse é o valor padrão. <p>Observação: os valores LIC das listas de opções geralmente são os mesmos dos valores ENU.</p>



Gerenciamento de conteúdo

Frequentemente, as empresas desejam acompanhar os produtos nos quais seus clientes demonstram interesse e, conseqüentemente, compram. Para ajudar os funcionários da sua empresa a rastrear as informações do produto, você pode configurar um catálogo de produtos. A configuração de um catálogo de produtos consiste no agrupamento de produtos em categorias, se necessário, e na configuração dos produtos em cada categoria. Os produtos incluem produtos recorrentes ou ocasionais, serviços e opções de treinamento.

As seções a seguir descrevem meios pelos quais o rastreamento de produtos é útil em Oracle CRM On Demand:

Oportunidades

Um representante de vendas que trabalha em uma oportunidade de vendas pode criar um registro de oportunidades para rastrear os detalhes dos interesses de um cliente, inclusive a receita potencial do negócio. Um cliente pode estar interessado em diversos produtos e também pode avaliar a possibilidade de comprar um contrato de serviço. O representante de vendas pode ir à seção Produtos do registro de oportunidade para vincular os registros de produto para cada um dos itens que o cliente comprar. Para o contrato do serviço, cobrado mensalmente, o representante de vendas também pode registrar as informações de receita recorrentes. Dessa maneira, o registro de oportunidade fornece informações completas sobre um negócio em potencial e permite que a sua empresa:

-  Acompanhe os produtos relacionados a cada oportunidade
-  Calcule os fluxos de receita gerados ao longo do tempo com base nestes produtos (produtos recorrentes ou não)

Ativos



Tanto os profissionais de vendas quanto os de serviço consideram útil saber quais produtos e serviços de sua empresa já foram comprados por um cliente. No Oracle CRM On Demand, é possível rastrear os ativos ou os produtos vinculando registros de produto a uma conta de cliente ou um registro de contato.

Previsões

Uma previsão é uma captura periódica do desempenho das vendas compilada de oportunidades individuais ou registros de produto. Uma vantagem de vincular produtos a registros de contato, à conta ou à oportunidade é que uma empresa pode determinar se deseja gerar previsões com base em produtos e receita recorrente.

Se a sua empresa baseia suas previsões na receita do produto e não na receita de oportunidade, seus funcionários podem especificar quais produtos devem ser usados para os totais da previsão.

Clique em um tópico para ver as instruções passo a passo para os procedimentos referentes ao Gerenciamento de conteúdo:

-  [Configurando categorias de produto](#) (na página 1598)
-  [Configurando produtos da empresa](#) (na página 1599)

- [n Configurando tabelas de preços para PRM](#) (consulte "[Configurar tabelas de preços para PRM](#)" na página 1601)
- [n Gerenciando os anexos de sua empresa](#) (na página 1604)
- [n Configurando scripts de avaliação](#) (na página 1605)
- [n Configurando pastas de relatórios](#) (na página 751)

Configurando categorias de produto

Se a lista de produtos de sua empresa for longa, é uma boa ideia organizar os produtos em agrupamentos lógicos, cada um deles com o nome que faça sentido em sua empresa. Esses agrupamentos são chamados categorias de produto. Elas ajudam a pesquisar um produto ou um conjunto de produtos, pois permitem que você classifique a lista para localizar rapidamente o que você precisa. As categorias de produto também permitem que seus funcionários identifiquem rapidamente o produto certo a ser vinculado às oportunidades deles. Por exemplo, uma empresa de equipamentos para escritórios pode configurar estas categorias: copiadoras, máquinas de fax, serviços e suprimentos.

É possível ter tantas categorias e subcategorias (filho) quanto desejar.

Antes de começar:

- [n](#) Para executar os procedimentos descritos nesta seção, sua função deve incluir o privilégio Gerenciar conteúdo.
- [n](#) Se suas categorias de produto não foram definidas em sua empresa, determine as categorias e subcategorias antes da configuração das informações no Oracle CRM On Demand. Ao inserir as informações, comece das categorias-pai principais e depois adicione as categorias-filho.

Para configurar suas categorias de produto

- 1** No canto superior direito de qualquer página, clique no link global Admin.
 - 2** Na seção Gerenciamento de conteúdo, clique no link Gerenciamento de conteúdo.
 - 3** Clique no link Categorias de produto.
 - 4** Na página Lista de categorias de produtos, execute um dos seguintes procedimentos:
 - [n](#) Para adicionar uma nova categoria, clique em Novo.
 - [n](#) Para atualizar as informações de uma categoria, clique em Editar no registro apropriado.
- OBSERVAÇÃO:** para limitar os registros exibidos nessa página (e facilitar a localização da categoria existente), clique no menu suspenso na barra de título e altere a seleção. A lista suspensa contém listas padrão distribuídas com o aplicativo com listas criadas por você ou seus gerentes.
- [n](#) Para adicionar uma categoria filho a uma categoria existente, clique no link na coluna Nome da categoria e em Novo na seção Categorias filho.

- 5 Na página Edição de categoria, insira as informações solicitadas. O limite de caracteres para o Nome da categoria é 100.
- 6 Salve o registro.

Configurando produtos da empresa

Antes de começar:

- n Para executar os procedimentos descritos nesta seção, sua função deve incluir o privilégio Gerenciar conteúdo.
- n Se você estiver agrupando os produtos em categorias, configure as categorias antes de definir seus produtos.

Para permitir que os funcionários vinculem produtos às oportunidades, é preciso configurar seu estoque de produtos. Ao definir os produtos, marque os que você deseja que estejam na lista de produtos que os seus funcionários podem solicitar (de maneira que eles possam vincular os produtos às oportunidades.)

Para adicionar produtos

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique no link global Admin.
- 2 Na seção Gerenciamento de conteúdo, clique no link Gerenciamento de conteúdo.
- 3 Na seção Catálogo de produtos, clique no link Produtos.
- 4 Na página Listas de produtos, execute um dos seguintes procedimentos:
 - n Para adicionar um produto, clique em Novo.
 - n Para atualizar as informações do produto, clique em Editar no registro desejado.




OBSERVAÇÃO: para limitar os registros exibidos nesta página (e facilitar a localização do produto existente), clique no menu suspenso na barra de título e altera a seleção. A lista suspensa contém listas padrão distribuídas com o aplicativo com listas criadas por você ou seus gerentes.

- 5 Na página Editar Produto, complete as informações e salve o registro.

OBSERVAÇÃO: para disponibilizar os produtos disponíveis para os funcionários (para que eles possam vincular às suas oportunidades), verifique se a caixa de seleção Pedido possível está marcada.

DICA: não é possível excluir produtos. Em vez disso, é necessário desativar o produto desmarcando a caixa de seleção Pedido possível. Isso remove o produto da lista de produtos que seus funcionários podem selecionar.

A tabela a seguir descreve informações de campo dos produtos. O administrador da empresa pode adicionar, rotular novamente ou excluir os campos, de forma que os campos que você visualiza sejam diferentes daqueles da tabela. (Para obter informações adicionais sobre os campos do produto, consulte [Campos do produto](#) (consulte "Campos de produto" na página 524).)

Campo	Descrição
Informações-chave sobre o produto	
Categoria do produto	Específico ao Oracle CRM On Demand Financial Services Edition e ao Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
Classe	Agrupamento de produtos ao qual o produto pertence. Específico ao Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
Tipo de preço	Específico ao Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
Produto principal	Específico ao Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
Tipo de produto	<p>Específico ao Oracle CRM On Demand Automotive Edition e ao Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.</p> <p>Se estiver definindo um produto Automotivo, o campo Tipo de Produto deve estar definido para Veículo.</p> <p>Se você estiver definindo um produto de Amostra entregue (em que Tipo é definido como Amostra), o campo Tipo de produto deverá ser definido como Amostra ou permanecer vazio.</p>
Classe terapêutica	Específico ao Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
Nº da peça	O número da peça do produto.
Pedido possível	Selecione este campo para disponibilizar o produto para seus funcionários. Se você não marcar Pedido possível, o produto não é exibido na lista de produtos.
Tipo	<p>O tipo de produto, que pode ser um dos seguintes: Produto, Serviço, Treinamento, Mercado, Concorrente, Detalhes, Amostra ou Item promocional. Para o Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition, você deve selecionar os seguintes valores para Tipo:</p> <ul style="list-style-type: none">  Detalhes, se o item for Detalhes do produto  Amostra, se o item for Entrega de amostra  Item promocional, se o item for Entrega de item promocional <p>Selecionando esses tipos, filtra o tipo de produtos (detalhes do produto, amostras ou itens promocionais) visíveis nas listas de opções Entrega de amostra, Detalhes do produto ou Itens promocionais do representante de vendas.</p> <p>OBSERVAÇÃO: se o Tipo for Amostra, o campo Tipo de produto também deverá ser definido como Amostra ou permanecer vazio.</p>
Subtipo	Específico ao Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
Status	O status do produto.
Revisão	Específico ao Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.

Campo	Descrição
Serialized	Específico ao Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
Rastreamento de Número de Lote	Específico ao Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
Controlado	Indicador de que o produto é controlado. Específico ao Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
Informações adicionais	
Descrição	Informações adicionais sobre o produto. Este campo tem um limite de 255 caracteres.

Configurar tabelas de preços para PRM

O proprietário da marca pode manter e publicar tabelas de preços de seus produtos para que os parceiros possam usá-las ao criar solicitações de precificação especiais. Os administradores do proprietário da marca podem criar várias tabelas de preços e associar todas as contas ou organizações do parceiro a cada uma delas. Vários produtos podem ser atribuídos a uma tabela de preços e receber um preço específico.

Em uma solicitação de preços especiais, a tabela de preços do cliente determina o MSRP (Manufacturer's Suggested Retail Price - Preço de varejo sugerido do fabricante) dos produtos, e a tabela de preços do parceiro proprietário determina o custo de compra do revendedor. A manutenção desses preços nas tabelas de preços simplifica a administração e facilita o processo de preços especiais.

OBSERVAÇÃO: o acesso às tabelas de preços é restrito aos administradores do proprietário da marca, que têm o privilégio específico Gerenciar acesso de PRM.

Para criar uma tabela de preços

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique no link global Admin.
- 2 Na seção Gerenciamento de conteúdo, clique em Gerenciamento de conteúdo.
- 3 Na seção Catálogo de produtos, clique em Tabelas de preços.
- 4 Na página da Tabela de preços, execute um dos procedimentos a seguir:
 - n Para adicionar uma tabela de preços, clique em Novo.
 - n Para atualizar as informações da tabela de preços, clique em Editar para o registro necessário.

OBSERVAÇÃO: Para limitar os registros exibidos nessa página, clique no menu da barra de título e altere a seleção. A lista contém as listas padrão distribuídas com o Oracle CRM On Demand e as listas que você ou seus gerentes criaram.

- 5 Na página de Edição da tabela de preços, preencha as informações.

A tabela a seguir descreve o campo de informações das tabelas de preços. O administrador da empresa pode adicionar, rotular novamente ou excluir campos, portanto, os campos visualizados podem ser diferentes dos dessa tabela.

Campo	Descrição
Informações-chave da tabela de preços	
Nome da tabela de preços	O nome da tabela de preços.
Vigência - De	A data em que começa o período efetivo de validade da tabela de preços indicada.
Vigência - Até	A data em que termina o período efetivo de validade da tabela de preços indicada. Se esse campo ficar em branco, a tabela de preços fica em vigor indefinidamente.
Tipo	<p>O tipo de tabela de preços. Os valores válidos são: DIST COST e MSRP.</p> <p>O tipo DIST COST contém os custos dos distribuidores, que são custos de estoque originais que o parceiro ou revendedor deve pagar para comprar os produtos do proprietário da marca.</p> <p>O tipo MSRP contém os Preços de varejo sugeridos do fabricante, que são os preços que o proprietário da marca recomenda para os produtos vendidos aos clientes.</p> <p>Os novos tipos de tabela de preços podem ser adicionados por meio da personalização. Porém, os valores fornecidos por padrão não devem ser alterados. Se eles forem alterados, os campos correspondentes nas solicitações de preços especiais não serão preenchidos usando as tabelas de preços.</p>
Status	O status atual da tabela de preços (Em andamento ou Publicado). O valor padrão para todas as tabelas de preços é Em andamento. Quando uma tabela de preços ficar disponível aos usuários, altere seu status para Publicado.
Moeda	O tipo de moeda usada pela tabela de preços. Todos os preços em uma tabela de preços estão na mesma moeda, o que é definido quando a tabela de preços é criada. Quando o registro da nova tabela de preços é salvo, este campo torna-se somente leitura e não são permitidas atualizações futuras ao registro.
Informações adicionais	
Criado	O nome da pessoa que criou a tabela de preços, bem como a data e a hora em que a lista foi criada.
Modificado	O nome da pessoa que modificou pela última vez a tabela de preços, bem como a data e a hora em que a tabela de preços foi modificada pela última vez.
Descrição	Informações adicionais sobre a tabela de preços. Este campo tem um limite de 2.000 caracteres.

Publicando tabelas de preços

Depois que uma tabela de preços é atualizada pelo administrador, ela pode ser publicada aos usuários e usada durante a criação de solicitações de preços especiais.

Para publicar uma tabela de preços

- 1 Selecione uma tabela de preços que você deseja publicar na seção Tabelas de preços da área de administração Gerenciamento de conteúdo.

Para obter informações sobre a seleção de solicitações de preços especiais, consulte [Localizando registros](#) (na página 45).

- 2 Na página de Detalhes da tabela de preços, clique em Editar.
- 3 Na página de Edição da tabela de preços, escolha Publicado no menu Status.
- 4 Clique em Salvar.

Ao alterar o status para Publicado, ocorre o seguinte:

- n A tabela de preços fica disponível para seleção no applet de seleção de tabela de preços e pode ser associada a uma conta ou organização do parceiro.
- n Se a tabela de preços tiver sido associada a um cliente ou parceiro em uma solicitação de preços especiais, ela será usada, na criação de cada produto com preço especial, para preencher o MSRP e o Custo de compra do parceiro.
- n Na solicitação de preços especiais, a Tabela de preços do cliente final é usada para o primeiro e a Tabela de preços do parceiro proprietário para o último. As condições a seguir também devem ser atendidas:
 - n A Tabela de preços associada ao Cliente final é do tipo 'MSRP' e a associada ao Parceiro proprietário é do tipo 'DIST COST'.
 - n O status da Tabela de preços é 'Publicado'.
 - n O produto que foi adicionado à solicitação de preços especiais existe na Tabela de preços.
 - n A Data de início da solicitação de preços especiais fica entre as datas Vigência - De/Até da Tabela de preços (e o Item de linha da tabela de preços).

Adicionando itens de linha da tabela de preços

Depois de criar uma tabela de preços, adicione os produtos a ela. Cada tabela pode conter vários produtos, mas um produto só pode ser listado uma vez.

Para adicionar um produto a uma tabela de preços

- 1 Na página da Tabela de preços, clique no nome de uma tabela de preços.
- 2 Na página de detalhes da Tabela de preços, clique em Adicionar na seção Item de linha da tabela de preços.

3 Na página de Edição do item de linha da tabela de preços, preencha as informações.

Observação: você só pode acessar a página de Edição do item de linha da tabela de preços a partir de uma página de Edição de produto.

A tabela a seguir descreve o campo de informações dos itens de linha da tabela de preços. O administrador da empresa pode adicionar, rotular novamente ou excluir campos, portanto, os campos visualizados podem ser diferentes dos dessa tabela.

Campo	Descrição
Informações-chave da tabela de preços	
Tabela de preços	O nome da tabela de preços.
Produto	Selecione o produto para o item de linha da tabela de preços.
Vigência - De	A data em que começa o período efetivo de validade da tabela de preços indicada. Essa data deve estar entre as datas Vigência - De e Vigência - Até nas tabelas de preços.
Vigência - Até	A data em que termina o período efetivo de validade da tabela de preços indicada. Se esse campo ficar em branco, a tabela de preços entrará em vigor indefinidamente.
Tipo de preço	Denota o tipo de preço (como Padrão, Recorrente etc). Este campo ficará disponível para uso posteriormente. O valor padrão atual é Padrão.
Preço da lista	O preço do item de linha durante o período efetivo indicado.
Informações adicionais	
Criado	O nome da pessoa que criou a tabela de preços, bem como a data e a hora em que a lista foi criada.
Modificado	O nome da pessoa que modificou pela última vez a tabela de preços, bem como a data e a hora em que a tabela de preços foi modificada pela última vez.
Descrição	Informações adicionais sobre a tabela de preços. Este campo tem um limite de 2.000 caracteres.

Gerenciando os anexos de sua empresa

Na seção Gerenciamento de conteúdo da página Administração - Página inicial, você pode acessar a página Gerenciar anexos, na qual é possível revisar anexos.

OBSERVAÇÃO: a página Gerenciar anexos mostra somente os anexos que estão vinculados aos registros principais através do item relacionado Anexos pré-configurados. A página Gerenciar anexos não mostra anexos que estão vinculados aos registros principais através dos tipos de registros do anexo personalizado ou anexos que foram adicionados aos registros através dos campos do anexo. Para obter uma lista dos tipos de registros que suportam o item relacionado Anexos pré-configurados, consulte [Sobre configurações do anexo](#) (consulte "Sobre Configurações de anexo" na página 1197).

A revisão dos anexos ajuda a determinar:

- n Quais anexos de arquivo estão ocupando muito espaço de armazenamento
- n Quais arquivos foram anexados mais de uma vez

Se um arquivo tiver sido anexado mais de uma vez, será recomendável colocar o anexo em um local compartilhado comum e instruir os usuários a substituir os anexos pelo caminho desses arquivos.

- n Quais usuários precisam ser lembrados dos problemas de armazenamento de anexos grandes

Antes de começar. Para executar os procedimentos para o gerenciamento de anexos, sua função deve incluir o privilégio Gerenciar anexos.

Para revisar anexos

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique no link global Admin.
- 2 Na seção Gerenciamento de conteúdo, clique no link Gerenciamento de conteúdo.
- 3 Na seção Gerenciar anexos, clique no link Gerenciar anexos.
- 4 Execute um destes procedimentos:
 - n Para exibir o anexo, selecione Exibir no menu de nível de registro do anexo. Isso abre o arquivo ou o endereço URL.
 - n Para excluir o anexo, selecione Excluir no menu de nível de registro do anexo. O arquivo ou a URL excluída é movida para a página Itens excluídos e removido permanentemente do banco de dados após 30 dias.
 - n Para substituir o arquivo ou a URL por outro(a), clique em Substituir. Na página Editar, digite as informações solicitadas e salve o registro.

Para instruções completas, consulte [Anexando arquivos e URLs a registros](#) (consulte "[Anexando arquivos e URLs aos registros](#)" na página 101)
 - n Para limitar os registros de anexo exibidos na lista, clique no menu suspenso e altere a seleção.

A lista suspensa contém listas padrão distribuídas com o aplicativo.

Configurando scripts de avaliação

É possível configurar scripts de avaliação para ajudar os usuários a obedecerem processos consistentes durante a coleta de dados e a tomada de decisões. Os scripts de avaliação são usados para qualificar leads, avaliar oportunidades, orientar interações de atendimento ao cliente, pesquisar a satisfação do cliente etc. As resposta de avaliação são pontuadas, atribuídas a um peso e comparadas com um limite especificado para determinar o resultado apropriado ou o direcionamento da ação.

Com o Oracle CRM On Demand, você pode configurar scripts de avaliação que permitirão que sua empresa:

- n Automatize a qualificação de leads.
- n Avalie oportunidades (ao impor uma metodologia de vendas em sua empresa).

- n Conduza pesquisas de satisfação do cliente para registros de contato e de solicitação de serviço.
- n Use scripts da chamada para registros de solicitação de serviço.
- n Capture informações de atividade de uma chamada de vendas, uma tarefa ou um compromisso.

Para aprender mais sobre scripts de avaliação ou obter instruções passo a passo para a criação de scripts de avaliação, consulte:

- n [Sobre scripts de avaliação](#) (na página 1606)
- n [Criando scripts de avaliação](#) (na página 1609)

Sobre scripts de avaliação

Um *script de avaliação* é uma série de perguntas que ajuda os usuários a coletar dados de cliente. Os scripts de avaliação podem ser usados para qualificar leads, avaliar oportunidades, orientar as interações de serviço ao cliente, pesquisar a satisfação do cliente etc.

É possível pontuar as respostas do cliente, atribuir pesos diferentes às perguntas e definir limites para estabelecer decisões. Além disso, é possível mapear os campos usados durante a avaliação para o registro pai e, posteriormente, executar relatórios e análises com base nesses campos.

Como os scripts de avaliação são usados?

O processo de utilização de um script de avaliação é o seguinte:

- 1 O usuário inicia um script de avaliação a partir de uma página de detalhe de registro. Os scripts de avaliação apropriados (determinados pelos valores de campo de registro especificados) são listados na página de detalhe de registro. O usuário pode pesquisar por outros scripts de avaliação, se necessário.
- 2 Ao passar pelas perguntas de avaliação, o usuário obtém informações cruciais sobre o cliente, como detalhes sobre a qualidade de um lead de vendas, e seleciona a resposta correta para cada pergunta a partir de uma lista suspensa de escolhas.
- 3 Com base nas respostas, uma pontuação é calculada automaticamente e o registro é atualizado. Por exemplo, um lead é classificado como qualificado ou rejeitado.
- 4 As respostas às perguntas são mapeadas como valores do campo no registro, de maneira que as respostas estejam facilmente acessíveis e disponíveis para relatórios.
- 5 As avaliações concluídas são armazenadas e podem ser acessadas em uma seção de registros relacionados do registro pai.

Que tipo de script de avaliação deve ser criado?

É possível configurar até cinco tipos diferentes de scripts de avaliação. Cada tipo é adequado a uma tarefa específica. Use os tipos de scripts da seguinte forma:

- n **Script de contato:** use esse tipo para conduzir pesquisas de satisfação do cliente com contatos individuais.

- n Lead - Qualificação:** use esse tipo para ajudar os representantes de vendas a identificar os leads qualificados. O uso de um script para essa tarefa reduz a necessidade de treinamento e reforça a qualificação consistente de lead.
- n Oportunidade - Avaliação:** use esse tipo para incorporar metodologias de vendas e ajudar os representantes de vendas a avaliar as oportunidades, de maneira que eles possam ajustar suas estratégias de vendas à medida que aprimoram os negócios.
- n Solicitação de serviço - Script:** use esse tipo para ajudar os representantes de vendas a avaliar as solicitações de serviço. Por exemplo, para determinar a prioridade ou o caminho de escala para a solicitação. O uso de um script para essa tarefa reduz a necessidade de treinamento e promover o serviço consistente ao cliente.
- n Pesquisa de solicitação de serviço:** use esse tipo para conduzir pesquisas de satisfação do cliente (que são vinculadas a um evento de serviço específico).
- n Avaliação de atividade:** use este tipo para capturar informações importantes de contato e de chamada da conta.

Cada tipo de avaliação é vinculada a um tipo de registro correspondente: Contato, Lead, Oportunidade ou Solicitação de serviço, Chamada de vendas, Compromisso ou Tarefa. Se necessário, é possível criar várias avaliações de cada tipo, e apresentar o script apropriado ao usuário, com base nos critérios de registro especificados.

Processo de criação de scripts de avaliação

Você deve concluir diversas tarefas para definir um script de avaliação.

1 Personalize os filtros do script de avaliação.

Os filtros permitem que você defina os critérios usados para identificar a avaliação adequada para uma tarefa, com base em valores do campo de registros especificados.

Por exemplo, um script de avaliação de qualificação de lead pode ser definido com os seguintes filtros:

- n** Nível da conta = Ouro
- n** Segmento = Amplo
- n** Região = Oeste

Assim, quando um usuário inicia um script de avaliação a partir de um registro de lead com os valores correspondentes, o script de qualificação de lead correto é listado.

Todos os tipos de script de avaliação usam os mesmos quatro campos de filtro, cada um com uma lista de opções definida. Para personalizar os filtros, você deve:

- a** Inserir os nomes de exibição do campo de filtro e os valores da lista de opções para cada tipo de registro para o qual você deseja criar um script de avaliação.

Para obter mais informações, consulte [Criando scripts de avaliação](#) (na página 1609).

- b** Adicione os campos de filtro às apresentações de página de cada tipo de registro para o qual você deseja criar um script de avaliação.

2 Crie o script de avaliação:

- a Insira os detalhes do script.
- b Adicione critérios (perguntas) ao script.
- c Adicione uma lista de respostas potenciais para cada pergunta.

Para obter mais informações sobre essas etapas, consulte [Criando scripts de avaliação](#) (na página 1609).

3 Dê aos usuários acesso aos scripts:

- a Para cada função do usuário que deve usar scripts de avaliação, configure a função do usuário e os perfis de acesso:
 - n **Para criar avaliações.** Para que um usuário possa criar scripts de avaliação, você deve dar à função do usuário acesso ao tipo de registro Avaliação, o que significa que a configuração de nível de acesso para os perfis padrão de acesso ao proprietário para a função do usuário deve ser definida ao menos como Leitura/Edição para o tipo de registro Avaliação. Além disso, as definições de acesso da função ao tipo de registro deve ter as caixas de seleção Possui acesso e Pode criar marcadas para o tipo de registro Avaliação.
 - n **Para visualizar avaliações.** Para que um usuário possa visualizar os detalhes de uma avaliação, você deve dar à função do usuário acesso ao tipo de registro Avaliação, o que significa que a configuração de nível de acesso para os perfis padrão e de acesso ao proprietário para a função do usuário deve ser definidas ao menos como Somente leitura para o tipo de registro Avaliação. Além disso, as configurações de acesso de tipo de registro para a função devem ter as caixas de seleção Possui acesso e Pode ler todos os registros marcadas para o tipo de registro Avaliação.

Para obter mais informações sobre a configuração das funções do usuário, consulte [Adicionando funções](#) (na página 1274). Para obter mais informações sobre a configuração de perfis de acesso, consulte [Configurando perfis de acesso](#) (na página 1264).

- b Para cada tipo de registro para o qual você criou scripts de avaliação (contatos, leads, oportunidades ou solicitações de serviço), adicione a seção de script de avaliação às informações exibidas na página de detalhe do registro. Para obter mais informações sobre a personalização de apresentações de página, consulte [Personalização de apresentações de página estáticas](#) (consulte "Personalizando apresentações de página estáticas" na página 1148).

Exemplo de um script de avaliação

Um script típico que um administrador de empresas pode configurar é um Lead - Script de qualificação, usado para determinar se o lead será qualificado ou rejeitado.

A tabela a seguir mostra os valores de exemplo que podem ser usados para esse script.

Campo de script	Valor de exemplo
Tipo	Lead - Qualificação
Valor limite da pontuação	50
Valor do resultado quando limite é atingido	Qualificado
Valor do resultado se o limite não é atingido	Desqualificado

Campo de script	Valor de exemplo
Campo para o qual mapear valor do resultado	Descrição

CUIDADO: se um Lead - Script de qualificação tentar definir o campo Status em um lead como Qualificado, não poderá fazê-lo a menos que os campos Classificação e Vendedor no lead estejam preenchidos. Se esses campos não estiverem preenchidos, uma mensagem de erro é exibida, e o script presume que o lead não conseguiu atingir o limite. O script define então o campo Status de acordo com os resultados definidos nele para quando o limite não é atingido.

A tabela a seguir mostra alguns exemplos de critérios para o Lead - Script de qualificação.

Critérios	Peso
Qual é o estado atual de seu orçamento?	50
O que orienta o cronograma deste projeto?	25
Para quando está planejada uma decisão?	25

Exemplos de respostas e pontuações para a pergunta "Qual é o estado atual de seu orçamento?" são mostrados na tabela a seguir.

Atender	Pontuação
Orçamento aprovado	100
Orçamento rejeitado	0

A pontuação para cada critério é calculada multiplicando o peso do critério pela pontuação da resposta, onde o peso é uma porcentagem. Nesse exemplo, se um usuário escolher a resposta Orçamento aprovado, a pontuação para a pergunta é calculada da seguinte maneira:

$$(0,5 * 100) = 50$$

A pontuação total para o script é a soma das pontuações de todos os critérios. Se o resultado final do script atende ou excede os limites definidos no script, o valor do campo Descrição na página Leads - Detalhe é definido como Qualificado. Se a pontuação ficar abaixo do limite, o valor do campo é definido como Desqualificado.

As seguintes regras se aplicam quando as pontuações de avaliação são calculadas:

- Pontuações para perguntas individuais são arredondadas para a casa decimal única mais próxima.
- A pontuação geral da avaliação é arredondada para o número inteiro mais próximo.
- As regras de arredondamento são baseadas em regras matemáticas padrão. Assim, o valor decimal menor que 0,5 é arredondado para baixo, enquanto o valor decimal 0,5 ou maior é arredondado para cima.

Criando scripts de avaliação

Para personalizar os filtros do script de avaliação e criar um script de avaliação, siga as etapas deste tópico.

Antes de começar:

- Para realizar este procedimento, sua função do usuário deve incluir o privilégio Administrar avaliações.

- n** Se necessário, personalize os campos e os valores da lista de opções que deseja usar como parte dos critérios de avaliação. Por exemplo, é possível adicionar campos personalizados para exibir informações coletadas durante a entrevista do cliente. Ao configurar o script, você pode mapear as respostas desses campos personalizados.

Não esqueça de adicionar novos campos à apresentação de página desse registro. Para obter instruções, consulte [Personalizando apresentações estáticas da página](#) (consulte "[Personalizando apresentações de página estáticas](#)" na página 1148).

OBSERVAÇÃO: não é possível traduzir os componentes dos scripts de avaliação diretamente no Oracle CRM On Demand. Se desejar usar um script de avaliação em mais de um idioma, crie uma versão de script em cada idioma.

Você pode usar os filtros do script de avaliação para identificar qual script é adequado para ser apresentado a um usuário para uma tarefa, com base nos critérios de registros especificados. O procedimento a seguir descreve como os filtros do script de avaliação são personalizados.

Para personalizar os filtros do script de avaliação (opcional)

- 1** No canto superior direito de qualquer página, clique no link global Admin.
- 2** Clique no link Personalização do aplicativo.
- 3** Em Configuração do tipo de registro, clique em Avaliação.
- 4** Clique em Configuração de campos da avaliação.
- 5** Clique em Editar e edite a coluna Nome de exibição de cada Filtro 1, 2, 3 e 4.
- 6** Para cada campo, clique em Editar lista de opções e configure os valores da lista de opções.
DICA: mantenha o valor padrão <Sem Valores> no início da lista de opções; a menos que deseje obrigar seus funcionários a selecionar algo na lista.
- 7** Salve o registro.
- 8** Para rotular esses campos novamente nas páginas de registro que seus funcionários usam, vá até a seção Configuração de campos e selecione os tipos de registro com os quais você está executando os scripts de avaliação: Contatos - Campos, Leads - Campos ou Solicitação de serviço - Campos.

OBSERVAÇÃO: são exibidos nos outros registros os mesmos valores da lista de opções que você configurou para os Campos da avaliação. Porém, você pode personalizar o nome de exibição desses campos para cada tipo de registro.

Para criar um script de avaliação

- 1** No canto superior direito de qualquer página, clique no link global Admin.
- 2** Clique no link Gerenciamento de conteúdo.
- 3** Clique no link Scripts de avaliação.

4 Na página da Lista de avaliações, clique em Nova avaliação.

5 Na página Editar avaliação, preencha as informações.

A tabela a seguir descreve as informações dos campos de avaliações. Um administrador pode adicionar, rotular novamente ou excluir campos, portanto, os campos visualizados podem ser diferentes dos desta tabela.

Campo	Descrição
Nome	Limite de 50 caracteres. Use um nome descritivo que inclua o objetivo do script. Se os funcionários da sua empresa usarem diversos idiomas, inclua o idioma no nome do script.
Tipo	Determina o tipo de registro ao qual o script está vinculado. Os valores padrão são Script de contato, Qualificação de lead, Avaliação da oportunidade, Solicitação de serviço - Script e Solicitação de serviço - Pesquisa, além de Avaliação da atividade.
Ativo	Somente scripts ativos ficam disponíveis aos usuários.
Filtro 1, 2, 3, 4	Exibe o rótulo usado para a categoria de avaliação.
Valor limite da pontuação (1-100)	Usado para calcular o resultado dos scripts. Se a pontuação do script for igual a ou maior que o valor limite, o resultado foi atingido.
Campo para o qual mapear pontuação	Determina o campo que exibe a pontuação no registro pai.
Valor do resultado quando limite é atingido	(Opcional) Determina o valor a ser exibido se o resultado for atingido. Por exemplo, se o lead atender aos critérios da qualificação, o campo poderá exibir <i>Qualificado</i> .
Valor do resultado se o limite não é atingido	(Opcional) Determina o valor a ser exibido se o limite não for atingido. Por exemplo, se o lead não atender aos critérios de qualificação, este campo poderá exibir <i>Rejeitado</i> .
Campo para o qual mapear valor do resultado	(Opcional) Determina o campo que exibe o resultado no registro pai quando o script é concluído.
Caixa Remover comentários	Marque esta caixa de seleção para remover a possibilidade de adicionar comentários ao concluir uma avaliação. Se essa caixa de seleção não estiver marcada, haverá uma caixa de comentários visível, e você poderá informar um comentário ao concluir uma avaliação.
Controle de resposta	Determina o controle que será usado para adicionar respostas aos critérios de avaliação. As opções são: Menu suspenso ou Botão de opção.

OBSERVAÇÃO: um script de avaliação deve estar ativo e ter pelo menos um critério definido antes de ser exibido na página de Detalhes do registro.

6 Clique em Salvar.

7 Na Página de detalhes da avaliação, na seção Critérios, clique em Nova ou Editar.

8 Na página de Critérios, preencha as informações.

A tabela a seguir descreve os campos preenchidos para os critérios.

Campo	Descrição
Ordem	Determina a sequência de perguntas apresentadas ao usuário durante a realização da avaliação.
Nome dos critérios	Um nome descritivo curto que resume a pergunta. O campo tem um limite de 20 caracteres.
Pergunta	Uma pergunta que o usuário responde. O campo tem um limite de 50 caracteres.
Peso	Uma porcentagem entre 0 e 100 para indicar a importância da pergunta. A soma dos pesos de todas as perguntas deve ser igual a 100.
Mapa de respostas para o campo	Especifique um campo no registro pai para mapear a resposta da pergunta no campo Pergunta. O mapeamento das respostas para o registro pai torna os valores disponíveis para integração, relatório e listas.

9 Na Página de detalhes da avaliação, clique no nome de cada critério e no botão Novo ou Editar da seção Respostas.

10 Em cada página de Respostas, preencha as informações:

Campo	Descrição
Ordem	Determina a sequência de respostas apresentadas ao usuário durante a realização da avaliação.
Atender	Informe uma resposta válida a ser selecionada pelo usuário para a pergunta. O limite é de 30 caracteres.
Pontuação	O número de pontos associado à resposta. A pontuação da resposta selecionada é multiplicada pelo peso da pergunta associada para determinar a pontuação total da pergunta/resposta.

11 Salve as alterações.

OBSERVAÇÃO: para cada função do usuário que deve usar os scripts de avaliação, configure a função do usuário para fornecer acesso aos scripts de avaliação. Para obter informações sobre as configurações necessárias para a função do usuário, consulte [Sobre scripts de avaliação](#) (na página 1606).

DICA: verifique se cada função tem uma apresentação de página com os novos campos adicionados para avaliação.

Gestão do setor de saúde

Este tópico fornece informações sobre como excluir e gerenciar modelos de chamada inteligente.

Para obter mais informações, consulte [Gerenciando chamadas inteligentes](#) (na página 1613).

Gerenciando chamadas inteligentes

Você pode gerenciar chamadas inteligentes se sua função do usuário tiver o nível de acesso apropriado para o tipo de registro de Chamada inteligente (acesso Padrão ou de Proprietário). Você pode revisar, editar e atualizar os detalhes e os itens de linha anexados a uma chamada inteligente na página Gerenciar modelos de chamada inteligente. Após a edição, o modelo de chamada inteligente revisado pode ser aplicado, conforme necessário, e salvo como modelo público ou privado.

OBSERVAÇÃO: você não pode duplicar modelos de chamadas inteligentes. Cada modelo de chamada inteligente deve ser exclusivo.

Para gerenciar chamadas inteligentes

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique no link global Admin.
- 2 Clique no link Gerenciamento de chamadas inteligentes.
- 3 Na página Gerenciar modelos de chamada inteligente:
 - n Para revisar a chamada inteligente, clique no link da coluna Assunto.
 - n Para excluir a chamada inteligente, clique em Excluir na linha adequada.
 - n Para editar os detalhes de uma chamada inteligente, clique em Editar na linha adequada.

Para obter informações sobre os campos na página Edição de chamada, consulte [Rastreamento de visitas \(Chamadas de vendas\) para clientes](#) (na página 137).
 - n Para editar um item de linha de chamada inteligente, clique no link na coluna Assunto, vá para a seção apropriada na página Detalhes da chamada inteligente e clique em Editar, próximo ao item de linha adequado.
 - n Para excluir um item de linha de chamada inteligente, clique no link na coluna Assunto, vá para a seção apropriada na página Detalhes da chamada inteligente e clique em Excluir, próximo ao item de linha adequado.
 - n Para adicionar um novo item de linha à chamada inteligente, clique no link da coluna Assunto.

Para obter mais informações sobre como adicionar itens de linha a uma chamada inteligente, consulte as tarefas a seguir:
 - n Os modelos de chamadas inteligentes podem ser aplicados da forma normal e salvos como modelos públicos ou privados, conforme descrito nas tarefas a seguir [Rastreamento de visitas \(Chamadas de vendas\) para clientes](#) (na página 137):
 - n Para rastrear uma visita (chamada de vendas) para um cliente

- n Para salvar as informações da chamada como um modelo

- 4 Na página Gerenciar modelos de chamada inteligente, clique no botão Menu.

A tabela a seguir descreve as tarefas que podem ser realizadas com o botão Menu da página Gerenciar modelos de chamadas inteligentes.

Para fazer isto	Siga estas etapas
Livro de atrib. de lote	Na barra de título Gerenciar modelos de chamada inteligente, clique em Menu e selecione Livro de atrib. de lote. Conclua as etapas descritas em Atribuindo registros a livros (na página 1304).
Refinar lista	Na barra de título Gerenciar modelos de chamada inteligente, clique em Menu e selecione Refinar lista. Conclua as etapas descritas em Criando e refinando listas (na página 79).
Salvar lista	Na barra de título Gerenciar modelos de chamada inteligente, clique em Menu e selecione Salvar lista.
Mostrar filtro de lista	Na barra de título Gerenciar modelos de chamada inteligente, clique em Menu e selecione Mostrar filtro de lista. Conclua as etapas descritas na página Exibir lista (na página 86).
Gerenciar listas	Na barra de título Gerenciar modelos de chamada inteligente, clique em Menu e selecione Gerenciar listas. Conclua as etapas necessárias para as tarefas descritas na página Gerenciar listas (na página 85).
Criar novas listas	Na barra de título Gerenciar modelos de chamada inteligente, clique em Menu e selecione Criar novas listas. Conclua as etapas descritas em Criando e refinando listas (na página 79).

O procedimento a seguir descreve como vincular informações detalhadas do produto a um registro de chamada inteligente.

Para vincular informações detalhadas do produto a um registro de chamada inteligente

- 1 Na página Detalhes da chamada inteligente, role até a seção Produtos detalhados e clique em Novo.

OBSERVAÇÃO: se a seção Produtos detalhados não estiver visível na página Detalhes da chamada inteligente, clique no link Editar apresentação no canto superior direito da página e adicione a seção Produtos detalhados à sua apresentação de página. Se a seção não estiver disponível para adicionar sua apresentação de página, entre em contato com o administrador da empresa.

- 2 Na página Produto detalhado - Edição, especifique as informações necessárias.

Para obter mais informações sobre os campos na página Edição detalhada do produto, consulte a seguinte tarefa em [Rastreamento de visitas \(Chamadas de vendas\) para clientes](#) (na página 137): Para vincular informações detalhadas do produto a um registro de chamada.

- 3 Salve o registro.

Repita estas etapas, conforme necessário, para adicionar mais itens de linha de Produto detalhado ao registro de chamada inteligente.

O procedimento a seguir descreve como vincular informações de amostras entregues a um registro de chamada inteligente.

Para vincular informações de amostras entregues a um registro de chamada inteligente

- 1 Na página Detalhes da chamada inteligente, role até a seção Amostras entregues e clique em Novo.

OBSERVAÇÃO: Se a seção Amostras entregues não estiver visível na página Detalhes da chamada inteligente, clique no link Editar apresentação no canto superior direito da página e adicione a seção Amostras entregues à sua apresentação de página. Se a seção não estiver disponível para adicionar sua apresentação de página, entre em contato com o administrador da empresa.

- 2 Na página Amostras entregues - Edição, especifique as informações necessárias.

Para obter informações sobre os campos da página Edição de amostras entregues, consulte a seguinte tarefa em [Rastreamento de visitas \(Chamadas de vendas\) para clientes](#) (consulte "[Rastreamento de visitas \(chamadas de vendas\) para clientes](#)" na página 137): Para vincular informações de amostras entregues a um registro de chamada.

- 3 Salve o registro.

Repita estas etapas, conforme necessário, para adicionar mais itens de linha de Amostras entregues ao registro de chamada inteligente. Para obter informações adicionais sobre amostras entregues, consulte [Entregando amostras durante uma chamada de vendas](#) (na página 513).

O procedimento a seguir descreve como vincular itens promocionais, itens educacionais ou outros itens de marketing a um registro de chamada inteligente.

Para vincular itens promocionais, itens educacionais ou outros itens de marketing a um registro de chamada inteligente

- 1 Na página Detalhes da chamada inteligente, role até a seção Itens promocionais entregues e clique em Novo.

OBSERVAÇÃO: se a seção Itens promocionais não estiver visível na página Detalhes da chamada inteligente, clique no link Editar apresentação no canto superior direito da página e adicione a seção Itens promocionais à sua apresentação de página. Se a seção não estiver disponível para adicionar sua apresentação de página, entre em contato com o administrador da empresa.

- 2 Na página de edição de item promocional entregue, especifique as informações obrigatórias.

Para obter mais informações sobre os campos da página Edição de item promocional entregue, consulte a seguinte tarefa em [Rastreamento de visitas \(Chamadas de vendas\) para clientes](#) (na página 137): Para vincular itens promocionais, itens educacionais ou outros itens de marketing a um registro de chamada.

- 3 Salve o registro.

Repita estas etapas, conforme necessário, para adicionar mais itens de linha de Itens promocionais ao registro de chamada inteligente.

O procedimento a seguir descreve como vincular informações do livro a um registro de chamada inteligente.

Para vincular informações do livro a um registro de chamada inteligente

- 1 Na página Detalhes da chamada inteligente, role até a seção Livros e clique em Novo.

OBSERVAÇÃO: se a seção Livros não estiver visível na página Detalhes da chamada inteligente, clique no link Editar apresentação no canto superior direito da página e adicione a seção Livros à sua apresentação de página. Se a seção não estiver disponível para adicionar sua apresentação de página, entre em contato com o administrador da empresa.

- 2 Na página Livros, insira as informações necessárias.

Para obter mais informações sobre os campos da página Livros - Edição, consulte [Campos do livro](#) (na página 1307).

- 3 Salve o registro.

Repita estas etapas, conforme necessário, para adicionar mais itens de linha de Livros no registro de chamada inteligente.

Expression Builder

Clique em um tópico para obter informações sobre o Oracle On Demand Expression Builder (Expression Builder) e como usá-lo:

- [Sobre o Expression Builder](#) (na página 1616)
- [Usando o Expression Builder](#) (na página 1617)
- [Sobre expressões](#) (na página 1620)
- [Tipos de dados do Expression Builder](#) (consulte "[Tipos de dados no Expression Builder](#)" na página 1623)
- [Operadores do Expression Builder](#) (na página 1626)
- [Funções do Expression Builder](#) (na página 1630)
- [Exemplos do Expression Builder](#) (na página 1679)

Sobre o Expression Builder

O Oracle On Demand Expression Builder (Expression Builder) é uma ferramenta para implementação de regras de negócios usando expressões. Um expressão é uma combinação válida de uma ou mais operações, funções, campos e literais que podem ser avaliados por Oracle CRM On Demand.

O Expression Builder é usado nas seguintes áreas no Oracle CRM On Demand:

- [Gerenciamento de campo avançado](#), nos contextos a seguir:
 - [Configuração das propriedades de validação de campo em um campo](#)
 - [Especificação dos valores de campo padrão](#)

Ao editar os valores de campo padrão e as validações de nível do campo, o administrador da empresa pode criar expressões flexíveis para dar cobertura a uma variedade de regras de negócios. Para obter

mais informações sobre valores padrão e validação de campo, consulte [Sobre o gerenciamento de campo](#) (consulte "[Sobre gerenciamento de campo](#)" na página 1121).

- n Regras de workflow, nos contextos a seguir:
 - n Configuração das condições da regra de workflow
 - n Configuração de ações Enviar e-mail
 - n Configuração de ações Atualizar valores

Nas páginas de Workflow, o administrador da empresa pode configurar as regras de workflow que são avaliadas quando um registro é atualizado, criado ou excluído. As expressões são usadas para definir as condições das regras e as ações que são executadas pelas regras. Para obter mais informações sobre regras de workflow, consulte [Sobre regras de workflow](#) (na página 1316).

OBSERVAÇÃO: o Expression Builder pode verificar a sintaxe de uma expressão, mas não pode avaliar ou verificar se uma expressão tem precisão matemática, lógica ou semântica.

Tópicos relacionados

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas ao Expression Builder:

- n [Usando o Expression Builder](#) (na página 1617)
- n [Sobre expressões](#) (na página 1620)
- n [Tipos de dados do Expression Builder](#) (consulte "[Tipos de dados no Expression Builder](#)" na página 1623)
- n [Operadores do Expression Builder](#) (na página 1626)
- n [Funções do Expression Builder](#) (na página 1630)
- n [Exemplos do Expression Builder](#) (na página 1679)

Usando o Expression Builder

No Oracle CRM On Demand, você pode usar o Expression Builder sempre que visualizar o ícone *fx* ao lado de uma caixa de texto. O clique no ícone abre o Expression Builder em uma janela separada.

Para criar uma expressão

- 1 Clique no ícone *fx* para abrir o Expression Builder.
- 2 No Expression Builder, selecione os campos e funções nas listas ou digite-os no editor de expressão.
Quando você seleciona um campo na lista, o campo é colado no editor de expressão. Por exemplo, quando você seleciona *CloseDate* na lista de campos Oportunidade, [*<CloseDate>*] é colado no editor de expressão.

OBSERVAÇÃO: se o administrador da sua empresa tiver renomeado um campo, a lista de opções Campos mostrará o nome do novo campo. No entanto, o nome do campo original (isto é, o nome XML correspondente) é colado no editor de expressão.

Os colchetes em torno do nome do campo indicam que o valor do campo específico será avaliado e retornado em seu tipo de dado específico. Consulte a tabela a seguir para obter mais informações sobre como selecionar campos e valores de campo.

- 3 Edite a expressão adicionando operadores e literais, conforme necessário.




OBSERVAÇÃO: se desejar que a expressão determine se um campo da lista de opções terá um determinado valor, não digite o valor na expressão. Por exemplo, não digite [`<AccountType>`] = "Cliente". Em vez disso, selecione o campo da lista de opções na lista e clique no link **Mostrar valores aceitáveis** no Expression Builder. Selecione o valor que deseja usar na expressão entre os valores mostrados. A expressão tem uma aparência semelhante a este exemplo:


```
[<AccountType>]=LookupValue("ACCOUNT_TYPE", "Cliente")
```

- 4 (Opcional) Clique em **Verificar sintaxe** e faça todas as correções.

- 5 Salve a expressão.






A tabela a seguir descreve o Expression Builder.

Elemento de interface	Descrição
Campos <i>tipo de registro</i>	<p>Fornecem uma lista de opções específicas ao contexto dos campos (a partir do tipo de registro do contexto) que são permitidos em uma expressão. Se o administrador da sua empresa tiver renomeado alguns campos, a lista de opções Campos mostrará os novos nomes de campo.</p> <p>Observe os seguintes pontos:</p> <ul style="list-style-type: none">  Se você estiver criando uma regra de workflow ou ações relacionadas a uma regra de workflow, o tipo de registro do contexto será o tipo de registro especificado na definição da regra de workflow. Por exemplo, se você estiver criando o corpo de um e-mail que será enviado como uma ação em uma regra de workflow para um registro da solicitação de serviço, o tipo de registro do contexto para o Expression Builder será uma Solicitação de serviço.  No gerenciamento de campo avançado, o tipo de registro do contexto é o tipo de registro que é o pai do campo onde a expressão está sendo criada. Por exemplo, ao definir a validação de campo em um campo de oportunidade, o tipo de registro do contexto para o Expression Builder será Oportunidade.
Mostrar valores aceitáveis	<p>Quando você tiver selecionado um campo na lista de opções Campos, clique em Mostrar valores aceitáveis para exibir os valores aceitáveis para esse campo.</p> <ul style="list-style-type: none">  Se o campo selecionado for um campo da lista de opções, Mostrar valores aceitáveis exibirá todas as opções configuradas para essa lista de opções. <p>Você pode selecionar apenas uma opção por vez. A seleção de uma opção resulta na definição de uma função de</p>

Elemento de interface	Descrição
	<p>pesquisa que pode ser usada em uma expressão.</p> <p> Se o campo selecionado não for um campo da lista de opções, Mostrar valores aceitáveis exibirá uma janela que descreve os valores aceitáveis para uma variedade de dados que o campo pode reter.</p>
Funções	Fornece uma lista suspensa das funções especiais que estão disponíveis para modificar, extrair ou processar dados em uma expressão. Para obter uma lista de funções disponíveis, consulte Funções do Expression Builder (na página 1630).
Expressão	<p>Uma caixa de texto editável de várias linhas que exibe a expressão.</p> <p>Para obter informações sobre o comprimento máximo permitido para uma expressão, consulte Sobre expressões (na página 1620).</p> <p>Os campos e funções que você seleciona nas listas de opções aparecem no editor de expressão. Também é possível digitar expressões diretamente no editor de expressão.</p> <p>A sintaxe da expressão sempre exibe os nomes de campos independentes do idioma. (Um nome independente do idioma é um nome que não se altera quando o idioma do usuário muda.) Para campos personalizados, os nomes de campo aparecem na expressão com etiquetas de integração afixadas nos nomes independentes do idioma.</p>
Guia de sintaxe	Exibe o tópico Expression Builder na ajuda on-line do Oracle CRM On Demand.
Amostras de expressões	Exibem o tópico Exemplos do Expression Builder na ajuda on-line do Oracle CRM On Demand.
Verificar sintaxe	Valida a sintaxe da expressão que você criou.
Salvar	Salva a expressão.
Cancelar	Fecha a janela do Expression Builder sem salvar nenhuma alteração.

Tópicos relacionados

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas ao Expression Builder:

-  [Sobre o Expression Builder](#) (na página 1616)
-  [Sobre expressões](#) (na página 1620)
-  [Tipos de dados do Expression Builder](#) (consulte "[Tipos de dados no Expression Builder](#)" na página 1623)
-  [Operadores do Expression Builder](#) (na página 1626)
-  [Funções do Expression Builder](#) (na página 1630)

 [Exemplos do Expression Builder](#) (na página 1679)

Sobre expressões


Um expressão é uma combinação válida de uma ou mais operações, funções, campos e literais que podem ser avaliados por Oracle CRM On Demand. Este tópico fornece informações sobre o comprimento da expressão, as expressões condicionais e as expressões de validação.

Comprimento da expressão

No caso do corpo da mensagem de um e-mail configurado pela ação Enviar e-mail em uma regra de workflow, o comprimento máximo suportado de uma expressão é de 2000 caracteres, incluindo espaços. Você pode inserir uma interrupção de linha na mensagem de e-mail, pressionando Enter. Essa interrupção é contada como dois caracteres no corpo do texto.

Nos demais casos em que o Expression Builder é usado, o comprimento máximo suportado é de 1024 caracteres, incluindo espaços.

Verifique também se o número total de caracteres do campo em que você está salvando a expressão não ultrapassa o seu limite. Nos campos de workflow a seguir, três sinais de porcentagem (%%%) são colocados antes e depois de funções e nomes de campo:

 Os campos Assunto e Corpo da mensagem em um e-mail configurado pela ação Enviar e-mail

 Os campos Assunto e Descrição em uma tarefa configurada pela ação Criar tarefa

Os sinais de porcentagem indicam que a função ou o nome do campo será convertido como valor de texto. Cada sinal de porcentagem é contado como um caractere no campo em que a expressão é salva.

Se você digitar o nome do campo ou uma função diretamente no campo, digite três sinais de porcentagem antes e depois. Se você usar o Criador de expressão para incorporar uma função ou nome do campo, esses sinais são adicionados automaticamente.

Por exemplo, se você usar o Expression Builder para inserir o nome do campo após o corpo da mensagem de um e-mail em uma ação de fluxo de trabalho:

[<AccountName>]

O Criador de expressão insere o seguinte (total de 21 caracteres) no corpo da mensagem do e-mail na ação do workflow:

%%%[<AccountName>] %%%

Comprimento literal

Quando você passa uma string ou um literal numérico para uma função no Expression Builder, o literal não deve conter mais de 75 caracteres, incluindo espaços. Se um literal excede 75 caracteres, o Expression Builder considera o literal um erro de sintaxe. Quando você passa uma string para uma função referenciando o nome de um campo, o limite de 75 caracteres não se aplica ao comprimento do valor no campo passado para o literal.

Quando você cria uma expressão para definir um valor padrão para um campo, o limite de 75 caracteres se aplica a qualquer string ou literal numérico passado para qualquer função na expressão. Além disso, o número de caracteres no resultado da expressão não deve exceder o número máximo de caracteres permitido no campo.

Expressões condicionais

Uma expressão condicional é uma expressão que, quando avaliada pelo aplicativo, sempre retorna um valor Booleano como Verdadeiro ou Falso.

OBSERVAÇÃO: Sim, Não, S e N não são valores booleanos. Se você especificar Verdadeiro ou Falso como valores de retorno para funções como `IIf` (na página 1640), então, Verdadeiro e Falso serão retornados como strings e não como valores Booleanos. O uso incorreto de valores Booleanos em expressões condicionais pode resultar em comportamento inesperado.

Deve ser usada uma expressão condicional em qualquer contexto a seguir:

- Para especificar uma regra de validação de campo
- Para especificar uma condição em uma regra de workflow
- Como primeiro parâmetro de uma função `IIf` (na página 1640)

Expressões de validação

As expressões de validação são usadas para garantir que os dados informados nos campos sejam válidos. Uma expressão de validação deve ser condicional.

Uma expressão de validação de um campo é avaliada quando o registro é criado e sempre que o campo é atualizado por um usuário, exceto nas circunstâncias a seguir:

- Um campo é deixado em branco quando o registro é criado. A validação de campo não exige que um valor seja obrigatório.
- Um campo tem um valor inválido preexistente e ele não muda quando é atualizado.

Se a expressão de validação não for avaliada ou se for avaliada como NULO, nenhuma mensagem de erro é gerada. Uma mensagem de erro é gerada apenas quando ocorre falha na expressão de validação (ou seja, a expressão é avaliada como FALSA).

Uma expressão de validação é diferente de outros tipos de expressões em que ela pode iniciar como um operador condicional. Por exemplo, se o Nome da conta for o campo que está sendo validado pela expressão, esta pode iniciar com:

```
= 'Acme Hospital'
```

Esta expressão, embora não formada corretamente, passará por uma verificação de sintaxe, porque o Oracle CRM On Demand insere o nome do campo que está sendo validado antes da expressão, caso ele seja localizado um nome do campo no início da expressão. Também é possível informar a expressão de validação desta forma:

```
[<AccountName>]= 'Acme Hospital'
```

em que [`<AccountName>`] é o campo que está sendo validado.

Se a expressão necessitar que outros campos sejam avaliados além do que está sendo validado, a prática padrão é comparar primeiro a expressão que está sendo executada com o campo que está sendo validado.

As expressões de validação só são usadas na caixa de texto Validação de campo no gerenciamento de campo avançado do Oracle CRM On Demand.

Exemplos de expressão de validação

Exemplo 1: um processo de negócios necessita que a data de fechamento de uma oportunidade seja posterior à data de criação da oportunidade.

Para implementar esse processo, crie uma expressão de validação para o campo Data de fechamento (na página de Configuração de campos de oportunidades) desta forma:

> [**<CreatedDate>**]

De modo alternativo, você pode usar o exemplo a seguir, mas observe que o campo que está sendo avaliado (Data de fechamento) deve ser o primeiro campo da expressão:

[**<CloseDate>**] > [**<CreatedDate>**]

Para obter informações sobre como criar e editar campos, consulte [Criando e editando campos](#) (na página 1132).

Exemplo 2: um processo de negócios necessita que a receita de uma oportunidade seja um valor diferente de zero quando a probabilidade da oportunidade for 40% ou maior.

A regra de negócios indica que a dependência está nos dois campos e pode ser reiniciada desta forma:

No caso de uma oportunidade, a receita não pode ser zero quando a probabilidade for maior ou igual a 40. De modo contrário, a probabilidade não pode ser maior ou igual a 40, se a receita for zero.

Uma expressão de validação de um campo é avaliada quando o registro é criado e sempre que o campo é atualizado por um usuário. Como uma atualização no campo Probabilidade ou Receita pode afetar os dois campos, você deve ter regras de validação nesses dois campos para que a regra de negócios seja implementada corretamente. (Para obter informações sobre criação e edição de campos, consulte [Criando e editando campos](#) (na página 1132).)

As etapas necessárias para a implementação desse exemplo são:

- 1 Configure a regra de validação a seguir para o campo Probabilidade:

< 40 OR ([<Probability>]>= 40 AND [<Revenue>]> 0)

Observe que o sinal de porcentagem (%) não é usado.

- 2 Adicione uma mensagem de erro de validação como a seguir ao campo Probabilidade:

A receita deve ser maior que 0 quando a probabilidade for maior ou igual a 40%.

- 3 Configure a regra de validação a seguir para o campo Receita:

(> 0 E [<Probability>]>= 40) OU [<Probability>]< 40

- 4 Adicione uma mensagem de erro de validação como a seguir ao campo Receita:

A receita deve ser maior que 0 quando a probabilidade for maior ou igual a 40%.

Tópicos relacionados

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas ao Expression Builder:

- [Sobre o Expression Builder](#) (na página 1616)
- [Usando o Expression Builder](#) (na página 1617)
- [Funções do Expression Builder](#) (na página 1630)

Tipos de dados no Expression Builder

Este tópico descreve os tipos de dados no Oracle CRM On Demand e como eles são usados no Expression Builder.

Tipos de dados no Oracle CRM On Demand

A tabela a seguir mostra o tipo de dado retornado quando um campo do Oracle CRM On Demand é usado em uma expressão. Para obter o valor de um campo, use a sintaxe [`<FieldName>`].

Tipo de campo do Oracle CRM On Demand	Tipo de retorno em expressões
Inteiro	Inteiro
Lista de opções	String
Moeda	Moeda
ID	String
Texto	String
Caixa de seleção	Booleano. Por exemplo, você pode usar [<code><Active></code>] diretamente em lugares onde as condições são esperadas. Também é possível usar <code>FieldValue('<Active>') = 'Y'</code> .
Data	Data
Data/hora	Data/hora
Número	Número

OBSERVAÇÃO: se o administrador da empresa tiver renomeado campos, a lista Campos do *tipo de registro* mostrará os novos nomes, mas a sintaxe da expressão mostrará os nomes originais. Para campos

personalizados, os nomes da Etiqueta de integração que os administradores da empresa podem alterar são usados na sintaxe da expressão. A sintaxe é a seguinte:

[<CustomTag_ITAG>] e FieldValue('<CustomTag_ITAG>')

Aritmética do tipo de dados

Quando uma instrução se referir a mais de um valor de campo e os campos tiverem tipos de dados diferentes, a ordem dos tipos de dados poderão afetar o cálculo. Quando um operador (que não seja o operador expoente) for aplicado a dois operandos de dois tipos de dados diferentes, o operando do lado direito do operador será convertido no tipo de dados do operando no lado esquerdo antes que a operação seja avaliada. Por exemplo, se CloseDate for 02/09/2007, a expressão a seguir:

PRE(' <CloseDate>') + 30

será avaliada para 02/09/200730. Portanto, a seguinte condição:

[<CloseDate>] > PRE(' <CloseDate>') + 30

será sintaticamente válida, mas seu significado será inválido. A condição será gravada corretamente como se segue:

[<CloseDate>] - 30 > PRE(' <CloseDate>').

OBSERVAÇÃO: quando o operador expoente for usado, o operando do lado direito do operador não será convertido no tipo de dados do operando do lado esquerdo.

As tabelas a seguir mostram os possíveis resultados das várias operações aritméticas, usando os valores de exemplo.

Campo	Tipo de dados	Valor de exemplo
Quantidade	Inteiro	5
Preço do item	Moeda	2,25

Cálculo	Resultado	
	Valor	Tipo de dados
[<Preço do item>] + [<Quantidade>]	7,25	Moeda
[<Quantidade>] + [<Preço do item>]	7	Inteiro
[<Preço do item>] - [<Quantidade>]	(2,75) OBSERVAÇÃO: para campos de moeda, os parênteses indicam que o valor	Moeda

Cálculo	Resultado	
	Valor	Tipo de dados
	é negativo.	
[<Quantidade>] - [<Preço do item>]	3	Inteiro
[<Preço do item>] * [<Quantidade>]	11,25	Moeda
[<Quantidade>] * [<Preço do item>]	10	Inteiro
[<Preço do item>] / [<Quantidade>]	0,45	Moeda
[<Quantidade>] / [<Preço do item>]	2,50	Moeda

Quando o operador expoente for usado, o operando do lado direito do operador não será convertido no tipo de dados do operando do lado esquerdo.

Neste exemplo (onde Quantidade é um campo de inteiro, valor 5, e Preço do item é um campo de moeda, valor 2,25), se o operando do lado direito do operador fosse convertido no tipo de dados do operando do lado esquerdo, o valor esperado de Quantidade ^ Preço do item seria 25 e o tipo de dados esperado seria inteiro. No entanto, os resultados são mostrados na tabela a seguir.

Cálculo	Resultado	
	Valor	Tipo de dados
[<Preço do item>] ^ [<Quantidade>]	57,67	Moeda
[<Quantidade>] ^ [<Preço do item>]	37,38	Moeda

O operador de negação (sinal de menos [-]) também conta com suporte no Expression Builder. Por exemplo:




Cálculo	Resultado	
	Valor	Tipo de dados
-1 * [<ItemPrice>]	(2,25)	Moeda

Se você converter um número em uma string, o cálculo não funcionará corretamente. Por exemplo:

Cálculo	Resultado		Descrição
	Valor	Tipo de dados	
1234 + abcd	1234	Número	A string "abcd" será avaliada para o número 0 e então adicionada a 1234.
abcd + 1234	abcd1234	String	O número 1234 será avaliado para a string "1234" e anexado à string "abcd".

Tópicos relacionados

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas ao Expression Builder:

-  [Sobre o Expression Builder](#) (na página 1616)
-  [Usando o Expression Builder](#) (na página 1617)
-  [Funções do Expression Builder](#) (na página 1630)

Operadores do Expression Builder

Este tópico descreve os operadores que você pode usar no Expression Builder e a ordem em que eles são avaliados.

Operadores aritméticos

A tabela a seguir descreve a finalidade de cada operador aritmético e fornece um exemplo de como ele é usado.

Operador	Finalidade	Exemplo
+	Adicionar	[<Número do registro>] + 1
-	Subtrair	[<Número do registro>] - 1
-	Negar	[<Receita>] < -100
*	Multiplicar	[<Subtotal>] * 0,0625
/	Dividir	[<Total de itens>] / [<Total de ordens>]
^	Expoente	[<Altura da grade>] ^ 2

Operadores lógicos

A tabela da verdade a seguir mostra os possíveis resultados dos operadores lógicos no Expression Builder.

Operador lógico	Primeiro operando	Segundo operando	Resultado
NOT	TRUE		FALSE
	FALSE		TRUE
	NULL		NULL
AND	TRUE	TRUE	TRUE
	FALSE	FALSE	FALSE
	TRUE	FALSE	FALSE
	FALSE	TRUE	FALSE
	TRUE	NULL	NULL
	FALSE	NULL	FALSE
	NULL	TRUE	NULL
	NULL	FALSE	FALSE
	NULL	NULL	NULL
OR	TRUE	TRUE	TRUE
	FALSE	FALSE	FALSE
	TRUE	FALSE	TRUE
	FALSE	TRUE	TRUE
	TRUE	NULL	TRUE
	FALSE	NULL	NULL
	NULL	TRUE	TRUE
	NULL	FALSE	NULL
	NULL	NULL	NULL

Operadores de comparação

A tabela a seguir descreve a finalidade de cada operador de comparação e fornece um exemplo de como ele é usado.

Operador	Finalidade	Exemplo
=	Testa se o primeiro operando é igual ao segundo operando.	[<Sobrenome>] = "Smith"
< >	Testa se o primeiro operando não é igual ao segundo operando.	[<Função>] <> "Usuário final"
>	Testa se o primeiro operando é maior que o segundo operando.	[<Receita>] > 5000
<	Testa se o primeiro operando é menor que o segundo operando.	[<Probabilidade>] < .7
> =	Testa se o primeiro operando é maior que ou igual ao segundo operando.	[<Receita>] >= 5000
< =	Testa se o primeiro operando é menor que ou igual ao segundo operando.	[<Probabilidade>] <= .7
LIKE	Testa se o valor do primeiro operando corresponde à string especificada.	[<Sobrenome>] LIKE "Smith" DICA: você pode usar os caracteres especiais de correspondência padrão asterisco (*) e ponto de interrogação (?) com o operador LIKE.
NOT LIKE	Testa se o valor do primeiro operando não corresponde à string especificada.	[<Sobrenome>] NOT LIKE "Smith" ou NOT ([<Sobrenome>] LIKE "Smith") OBSERVAÇÃO: os parênteses são obrigatórios no segundo exemplo. DICA: você pode usar os caracteres especiais de correspondência padrão asterisco (*) e ponto de interrogação (?) com o

Operador	Finalidade	Exemplo
		operador NOT LIKE.
IS NULL	Testa se o operando é nulo.	[<Sobrenome>] IS NULL
IS NOT NULL	Testa se o operando não é nulo.	[<Sobrenome>] IS NOT NULL

Caracteres especiais de correspondência padrão

A tabela a seguir descreve os caracteres especiais de correspondência padrão. Esses caracteres especiais podem ser usados com os operadores de comparação LIKE e NOT LIKE.

Caractere	Finalidade	Exemplo
*	Zero ou mais caracteres	[<Sobrenome>] LIKE "Sm*" retorna todos os registros onde o valor [<Sobrenome>] inicia com os caracteres <i>Sm</i> , como em <i>Smith</i> , <i>Smythe</i> , <i>Smart</i> e assim por diante. [<Sobrenome>] LIKE "*om*" retorna todos os registros onde o campo [<Sobrenome>] contém os caracteres <i>om</i> , como em <i>Thomas</i> , <i>Thompson</i> , <i>Tomlin</i> e assim por diante.
?	Um caractere	[<Nome>] NOT LIKE "Da?" retorna todos os registros onde o valor [<Nome>] tem três caracteres e não se inicia com as letras <i>Da</i> . Os registros com <i>Ted</i> , <i>Tom</i> e <i>Sam</i> são retornados, mas <i>Dax</i> e <i>Dan</i> não são. NOT ([<Nome>] LIKE "?o?") retorna todos os registros onde o valor [<Nome>] tem três caracteres e não tem no meio o caractere <i>o</i> . Os registros com <i>Ted</i> e <i>Sam</i> são retornados, mas <i>Tom</i> e <i>Bob</i> não são.

Operador de concatenação

O operador + (mais) é usado em e-mails para concatenar texto e valores de campo.

Precedência de operadores

A precedência é a ordem na qual o Oracle CRM On Demand avalia os vários operadores em uma única expressão. Aplicam-se as regras a seguir:




- n Os operadores com precedência mais alta são avaliados antes dos operadores com precedência mais baixa.
- n Os operadores com precedência igual são avaliados da esquerda para a direita.
- n Os números de nível mais baixo indicam precedência mais alta.
- n O uso de parênteses afeta a ordem de precedência em uma expressão. A expressão entre parênteses é avaliada antes da expressão fora dos parênteses.

Os níveis de precedência são listados na tabela a seguir.

Nível	Operador
1	()
2	- (negação)
3	^ (exponenciação)
4	* (multiplicação), / (divisão)
5	+ (adição), - (subtração), operador lógico NOT
6	operador lógico AND
7	operador lógico OR
8	operadores de comparação =, <>, >, <, >=, <=

Tópicos relacionados

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas ao Expression Builder:

-  [Sobre o Expression Builder](#) (na página 1616)
-  [Usando o Expression Builder](#) (na página 1617)
-  [Funções do Expression Builder](#) (na página 1630)

Funções do Expression Builder

A tabela a seguir lista as funções que você pode usar no Expression Builder. Clique no nome de uma função para ver mais informações sobre ela.

Funções booleanas	Funções de data e hora	Funções de string	Funções de usuário	Funções de dados	Funções matemáticas
IfNull (na página 1639)	Duration (na página 1632)	FieldValue (na página 1635)	Locale (na página 1660)	ExcludeChannel (na página 1634)	LN (na página 1659)
IIf (na página 1640)	JulianDay (na página 1653)	FindNoneOf (na página 1636)	LocaleListSeparator (na página 1660)	GetGroupId (na página 1638)	
	JulianMonth (na página 1654)	FindOneOf (na página 1637)	OrganizationName (na página 1664)	GetParentId (na página 1638)	

Funções booleanas	Funções de data e hora	Funções de string	Funções de usuário	Funções de dados	Funções matemáticas
	JulianQtr (na página 1655)	InStr (na página 1641)	UserValue (na página 1673)	JoinFieldValue (na página 1642)	
	JulianWeek (na página 1656)	Left (na página 1657)		LookupName (na página 1661)	
	JulianYear (na página 1656)	Len (na página 1658)		LookupValue (na página 1662)	
	Timestamp (na página 1670)	Mid (na página 1663)		PRE (na página 1665)	
	Today (na página 1673)	Right (na página 1667)		RowIdToRowNum (na página 1668)	
	UtcConvert (na página 1677)	ToChar (na página 1670)		RowNum (na página 1669)	

Observe as informações a seguir relacionadas a outras funções:

- n Algumas das funções listadas na lista suspensa no campo Funções do Criador de expressão são apenas para uso interno. Não use as funções a seguir em suas expressões:
 - n [GetParentId](#)
 - n [IsManagerPosition](#)
 - n [Lookup](#)
 - n [LookupMessage](#)
 - n [LOVLanguage](#)
 - n [PositionId](#)
 - n [PositionName](#)
- n É recomendável usar a função [UserValue](#) (na página 1673) em vez das funções listadas na tabela a seguir. Essas funções se tornarão obsoletas.

Função	Alternativa recomendável
Alias	UserValue ('<Alias>')
Moeda	UserValue ('<CurrencyCode>')
DivisionName	UserValue ('<Division>')

Função	Alternativa recomendável
FirstName	UserValue('<FirstName>')
JobTitle	UserValue('<JobTitle>')
Language	UserValue('<LanguageCode>')
LanguageName	UserValue('<Language>')
LastName	UserValue('<LastName>')
LocalCurrency	UserValue('<CurrencyCode>')
LocaleName	UserValue('<Locale>')
LoginId	UserValue('<UserId>')
LoginName	UserValue('<UserSignInId>')

Tópicos relacionados

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas ao Expression Builder:

 [Sobre o Expression Builder](#) (na página 1616)

 [Usando o Expression Builder](#) (na página 1617)

Duration

A função Duration no Expression Builder retorna um número que indica um período em dias ou frações de dias, como indicado pelo argumento de período.

Sintaxe

Duration(period)

Tipo de resultado

Número

Argumentos

A tabela a seguir descreve os argumentos da função.

Argumento	Descrição

Argumento	Descrição
Período	<p>A literal de uma string no formato a seguir <i>PnYnMnDTnHnM</i>:</p> <p>em que:</p> <ul style="list-style-type: none"> <i>n</i> <i>P</i> é o indicador de período <i>n</i> <i>nY</i> especifica o número de anos entre 0 e 5 <i>n</i> <i>nM</i> especifica o número de meses entre 0 e 12 <i>n</i> <i>nD</i> especifica o número de dias entre 0 e 200 <i>n</i> <i>T</i> separa as especificações de data e hora <i>n</i> <i>nH</i> especifica o número de horas entre 0 e 200 <i>n</i> <i>nM</i> especifica o número de minutos entre 0 e 59

Observe os pontos a seguir:

- n* Não use um sinal de mais (+) para valores positivos.
- n* Você pode especificar uma duração negativa como `-Duration(Period)`.
- n* Não é suportado especificar segundos.
- n* A duração máxima suportada é 'P5Y12M200DT200H59M' (ou seja, 5 anos, 12 meses, 200 dias, 200 horas e 59 minutos).
- n* Se o número de anos, meses, dias, horas ou minutos for zero, é possível omitir o número e seu designador correspondente.
- n* Se o número de anos, meses ou dias for zero e o componente de data/hora for um valor diferente de zero, pelo menos um componente de ano, mês ou dia (um número e seu designador) deve estar presente.
- n* Se nenhum componente de data/hora estiver presente no período, o designador T não deve ser incluído no período.
- n* O designador *P* sempre deve estar presente no período.

Exemplos

Seguem exemplos válidos da função `Duration`:

`Duration(' P0Y1M1DT2H5M')`

`Duration(' P0Y0DT1H')`

`Duration(' P1D')`

`Duration(' P0Y0M0DT0H0M')`

`Duration(' P0DT1M')`

Tópicos relacionados

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas ao Expression Builder:

- [Sobre o Expression Builder](#) (na página 1616)
- [Usando o Expression Builder](#) (na página 1617)
- [Funções do Expression Builder](#) (na página 1630)

ExcludeChannel

A função ExcludeChannel no Expression Builder retornará FALSE se o nome do canal especificado for o canal de onde vem a solicitação.

Sintaxe

ExcludeChannel(nome do canal)

Tipo de resultado

Booleano

Argumentos

A tabela a seguir descreve os argumentos da função.

Argumento	Descrição
nome do canal	O nome do canal a ser excluído.

A tabela a seguir descreve as strings válidas para uso no argumento de nome do canal.

String de nome do canal	Descrição
Importar	Esta string de canal exclui atualizações realizadas por meio da funcionalidade de importação e do Oracle Data Loader On Demand.
On-line	Esta string de canal exclui atualizações realizadas por interações do usuário em janelas do navegador.
Atualização em massa	Esta string de canal exclui atualizações realizadas por meio da opção Atualização em massa nas páginas listadas.
Mescla de registros	Esta string de canal exclui atualizações realizadas por mesclas de registros.

String de nome do canal	Descrição
Offline	Esta string de canal exclui atualizações do Oracle Offline On Demand.
Serviços Web	Esta string de canal exclui atualizações dos serviços Web.
Escritório	Esta string de canal exclui atualizações do Oracle CRM On Demand Integration for Office.
OEI	Esta string de canal exclui atualizações do Oracle Outlook Email Integration On Demand e do Oracle Notes Email Integration On Demand.
PIM	Esta string de canal exclui atualizações do Oracle PIM Sync On Demand.

Exemplos

O exemplo a seguir impede que um processo seja acionado por uma solicitação de serviço Web:

```
ExcludeChannel ("Web Services")
```

O exemplo a seguir impede que um processo seja acionado por uma operação de importação ou pelo Oracle Data Loader On Demand:

```
ExcludeChannel ("Import")
```

Tópicos relacionados

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas ao Expression Builder:

- [Sobre o Expression Builder](#) (na página 1616)
- [Usando o Expression Builder](#) (na página 1617)
- [Funções do Expression Builder](#) (na página 1630)

FieldValue

A função FieldValue no Expression Builder retorna o valor de um campo como uma string.

Sintaxe

```
FieldValue('<field_name>')
```

Tipo de resultado

String

Argumentos

A tabela a seguir descreve os argumentos da função.

Argumento	Descrição
field_name	O nome XML válido ou a etiqueta de integração personalizada correspondente ao campo escolhido.

Exemplos

O exemplo a seguir:

```
FieldValue('<CreateDate>')
```

retorna o valor do campo Data de criação como uma string.

Tópicos relacionados

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas ao Expression Builder:

- [Sobre o Expression Builder](#) (na página 1616)
- [Usando o Expression Builder](#) (na página 1617)
- [Funções do Expression Builder](#) (na página 1630)

FindNoneOf

A função FindNoneOf no Expression Builder retorna a posição da primeira instância no primeiro argumento (string1) que não corresponde a nenhum caractere do segundo argumento (string2).

Sintaxe

FindNoneOf(string1, string2)

Tipo de resultado

Inteiro

Argumentos

A tabela a seguir descreve os argumentos da função.

Argumento	Descrição
string1	Uma string, um campo de texto ou uma expressão de string a ser pesquisada.

Argumento	Descrição
string2	Uma string, um campo de texto ou uma expressão de string a ser correspondida.




Exemplos

O exemplo a seguir retorna o valor 4:

```
FindNoneOf ("abcdef", "abc")
```

Tópicos relacionados

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas ao Expression Builder:

-  [Sobre o Expression Builder](#) (na página 1616)
-  [Usando o Expression Builder](#) (na página 1617)
-  [Funções do Expression Builder](#) (na página 1630)

FindOneOf

A função FindOneOf no Expression Builder retorna a posição da primeira instância no primeiro argumento (string1) de um caractere no segundo argumento (string2).

Sintaxe

```
FindOneOf(string1, string2)
```

Tipo de resultado

Inteiro

Argumentos

A tabela a seguir descreve os argumentos da função.

Argumento	Descrição
string1	Uma string, um campo de texto ou uma expressão de string a ser pesquisada.
string2	Uma string, um campo de texto ou uma expressão de string a ser correspondida.

Exemplos

O exemplo a seguir retorna o valor 3:

```
FindOneOf ("abcdef", "xyzc")
```

Tópicos relacionados

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas ao Expression Builder:

- [Sobre o Expression Builder](#) (na página 1616)
- [Usando o Expression Builder](#) (na página 1617)
- [Funções do Expression Builder](#) (na página 1630)

GetGroupId

A função GetGroupId no Expression Builder retorna o grupo de compartilhamento de calendário do Oracle CRM On Demand.

Sintaxe

GetGroupId()

Tipo de resultado

String

Tópicos relacionados

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas ao Expression Builder:

- [Sobre o Expression Builder](#) (na página 1616)
- [Usando o Expression Builder](#) (na página 1617)
- [Funções do Expression Builder](#) (na página 1630)

GetParentId

A função GetParentId no Expression Builder retorna o ID da linha de um registro pai.

Sintaxe

GetParentId()

Tipo de resultado

String

Exemplo

Se um contato estiver associado a uma conta com o ID da linha 12-1A876B, a função GetParentId retornará o seguinte valor:

12-1A876B

Tópicos relacionados

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas ao Expression Builder:

- [Sobre o Expression Builder](#) (na página 1616)
- [Usando o Expression Builder](#) (na página 1617)
- [Funções do Expression Builder](#) (na página 1630)

IfNull

A função IfNull no Expression Builder retorna o valor do primeiro argumento que é passado para a função. Se o primeiro argumento retornar NULL, será retornado o valor do segundo argumento.

Sintaxe

IfNull(expr1, expr2)

Tipo de resultado

O tipo de resultado da função IfNull é o tipo do seu primeiro argumento, mesmo que o primeiro argumento seja NULL. O segundo argumento será convertido no tipo do primeiro argumento antes que seu valor seja retornado.

Argumentos

A tabela a seguir descreve os argumentos da função.

Argumento	Descrição
expr1	Um nome de campo ou expressão.
expr2	O nome do campo ou expressão que é retornado se expr1 for NULL.

Tópicos relacionados

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas ao Expression Builder:

- [Sobre o Expression Builder](#) (na página 1616)
- [Usando o Expression Builder](#) (na página 1617)
- [Funções do Expression Builder](#) (na página 1630)

IIf

A função IIf no Expression Builder retorna um dos dois parâmetros com base na avaliação de uma expressão condicional. IIf é uma abreviação de Immediate If.

Sintaxe

IIf(expr, result_if_true, result_if_false)

Sintaxe alternativa

IIf(expr, expr_if_true, expr_if_false)

Sintaxe mista

IIf(expr, result_if_true, expr_if_false)

IIf(expr, expr_if_true, result_if_false)

Tipo de resultado

O tipo de resultado da função IIf() é sempre o tipo do seu primeiro argumento. Se a expressão for avaliada como FALSE, o segundo argumento será convertido no tipo do primeiro argumento antes que seu valor seja retornado.

Argumentos

A tabela a seguir descreve os argumentos da função.

Argumento	Descrição
expr	A expressão condicional que deverá ser avaliada.
result_if_true	O valor retornado se a expressão condicional for avaliada como true.
result_if_false	O valor retornado se a expressão condicional for avaliada como false.

Argumento	Descrição
expr_if_true	Uma expressão a ser avaliada se a expressão condicional for avaliada como true.
expr_if_false	Uma expressão a ser avaliada se a expressão condicional for avaliada como false.

Exemplos

Veja a seguir um exemplo de sintaxe mista na função If:




Um processo de negócios requer que o campo Região em uma página de detalhes da conta seja atualizado quando o campo Estado de cobrança for alterado como se segue:

Se o campo Estado de cobrança for alterado para OK ou TX, o campo Região será atualizado para Central. Se o campo Estado de cobrança for alterado para CA, o campo Região será atualizado para Oeste. Para todos os outros estados, o campo Região será atualizado para Leste.

```
If([<PrimaryBillToState>]=' OK' OR [<PrimaryBillToState>]=' TX', ' Central ',
If([<PrimaryBillToState>]=' CA', ' Oeste', ' Leste'))
```

Tópicos relacionados

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas ao Expression Builder:

-  [Sobre o Expression Builder](#) (na página 1616)
-  [Usando o Expression Builder](#) (na página 1617)
-  [Funções do Expression Builder](#) (na página 1630)

InStr

A função InStr no Expression Builder retorna a posição da primeira ocorrência de uma string dentro de outra.

Sintaxe

Instr(string1, string2, início, fim)

Tipo de resultado

Inteiro

Argumentos

A tabela a seguir descreve os argumentos da função.

Argumento	Descrição
string1	Especifica a string que será pesquisada. O valor pode ser uma string literal, ou um nome de campo, ou uma expressão que retorne uma string.
string2	Especifica a string que será pesquisada. O valor pode ser uma string literal, ou um nome de campo, ou uma expressão que retorne uma string. OBSERVAÇÃO: a pesquisa de uma string diferencia maiúsculas de minúsculas.
início	(Opcional) Um inteiro que especifica o ponto inicial na string1.
fim	(Opcional) Um inteiro que especifica o ponto final na string1.

Exemplos

O exemplo a seguir retorna o valor 9:




```
InStr('john.doe@company.com', '@')
```

O exemplo a seguir mostra como a função InStr pode ser usada em uma condição da regra de fluxo de trabalho. Na condição da regra de fluxo de trabalho, a função InStr é usada para determinar se uma string especificada é exibida em um campo do registro. Se a string for encontrada no campo, as ações especificadas na regra de fluxo de trabalho serão executadas. Neste exemplo, a função InStr determina se o campo Assunto de um registro contém a palavra *REVIEW*. A ação na regra de fluxo de trabalho só será executada se o campo Assunto contiver a palavra *REVIEW* em letras maiúsculas.

```
InStr([<Subject>], 'REVIEW') > 0
```

Tópicos relacionados

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas ao Expression Builder:

-  [Sobre o Expression Builder](#) (na página 1616)
-  [Usando o Expression Builder](#) (na página 1617)
-  [Funções do Expression Builder](#) (na página 1630)

JoinFieldValue

Um tipo de registro pode ser mencionado por outro tipo de registro em uma chave de previsão. Um *campo conjunto* é um campo em um tipo de registro que usa uma chave de previsão para mencionar um campo de outro tipo de registro. Por exemplo, na maioria dos tipos de registro, o campo OwnerId é uma chave de previsão que menciona o tipo de registro do Usuário. O campo Proprietário de muitos registros é um campo conjunto que usa a chave de previsão OwnerId para mencionar o campo Apelido no tipo de registro do Usuário.

A função `JoinFieldValue` do Expression Builder retorna o valor de um campo conjunto quando o tipo de registro mencionado e os campos da chave de previsão relacionados são especificados na função. A função `JoinFieldValue` também pode recuperar outros campos no tipo de registro mencionado, que não estão diretamente unidos ao objeto de referência, que permite pesquisar campos pelos tipos de registro dos tipos de registros relacionados.

Sintaxe

`JoinFieldValue (ref_record_type, foreign_key, field_name)`

Tipo de resultado

String.

Se ocorrer um erro ou o valor do campo solicitado estiver vazio, é retornada uma string com comprimento zero.

Argumentos

A tabela a seguir descreve os argumentos da função.

Argumento	Descrição
<code>ref_record_type</code>	<p>O nome independente de idioma do tipo de registro mencionado. (Um <i>nome independente de idioma</i> é um nome que não muda quando o idioma do usuário é alterado.)</p> <p>O argumento deve ser delimitado por identificadores de string de campo. Por exemplo:</p> <p style="text-align: center;">' <Account> '</p> <p>Para obter uma lista de nomes de tipo de registro independente de idioma, consulte a tabela da seção Tipos de Registro.</p>
<code>foreign_key</code>	<p>Uma literal ou expressão que retorna um ID da linha válido no tipo de registro mencionado (especificado no argumento <code>ref_record_type</code>). Se o ID da linha for inválido, a função retorna uma string com comprimento zero. As referências de campo direto devem ser delimitadas por identificadores de campo. Por exemplo:</p> <p style="text-align: center;">[<AccountId>]</p>
<code>field_name</code>	<p>O nome independente de idioma de um campo no tipo de registro mencionado (especificado pelo argumento <code>ref_record_type</code>). Se não existir o campo no tipo de registro mencionado, é retornado um erro. O nome do campo deve ser delimitado por identificadores de string</p>

Argumento	Descrição
	de campo. Por exemplo: ' <Type>'

Exemplos

Exemplo 1: um processo de negócios necessita que uma regra de workflow pesquise o nome do novo proprietário quando o proprietário de um registro é alterado. Quando o proprietário de um registro é alterado, apenas o campo da chave de previsão OwnerId do registro é atualizado. Como resultado, a condição a seguir em uma regra de workflow não pesquisa o novo proprietário do registro:

```
PRE(' <Owner>') <> [ <Owner>]
```

Em vez disso, você pode usar a condição a seguir no workflow para pesquisar o novo proprietário do registro:

```
PRE(' <Owner>') <> JoinFieldValue(' <User>', [ <OwnerId>], ' <Alias>')
```

Exemplo 2: para obter o endereço de e-mail do proprietário anterior de um registro, use a expressão a seguir:

```
JoinFieldValue(' <User>', PRE(' <OwnerId>'), ' <EmailAddr>')
```

Exemplo 3: para obter o endereço de e-mail do atual proprietário de um registro, use a expressão a seguir:

```
JoinFieldValue(' <User>', [ <OwnerId>], ' <EmailAddr>')
```

Exemplo 4: um processo de negócios necessita que um e-mail de solicitação de serviço seja enviado a um contato. Antes que o e-mail seja enviado, a regra de workflow verifica se o contato está de acordo com os e-mails recebidos. A regra de workflow (com base no tipo de registro da solicitação de serviço) tem a seguinte condição:

```
JoinFieldValue(' <Contact>', [ <ContactId>], ' <NeverEmail>') <> 'S'
```

Exemplo 5: para obter o território da conta principal para uma solicitação de serviço, use a seguinte expressão:

```
JoinFieldValue(' <Territory>', JoinFieldValue(' <Account>', [ <AccountId>],  
' <TerritoryId>'), ' <TerritoryName>')
```

Tipos de registro

Na tabela a seguir, a coluna Tipo de registro mencionado exibe os nomes independentemente do idioma dos tipos de registro mencionados que você pode pesquisar usando a função JoinFieldValue. A coluna Chave externa mostra as chaves externas que você pode usar para pesquisar o tipo de registro mencionado. A coluna Tipo de registro mostra os que você usa para configurar as regras de workflow onde as teclas estrangeiras são expostas.

Tipo de registro mencionado	Chave externa	Tipo de registro
Conta	ParentAccountId	Conta
Campanha	SourceCampaignId	

Tipo de registro mencionado	Chave externa	Tipo de registro
Contato	PrimaryContactId	
CustomObject1	CustomObject1Id	
CustomObject2	CustomObject2Id	
CustomObject3	CustomObject3Id	
Território	TerritoryId	
Usuário	OwnerId	
Conta	CompetitorId	Concorrente da conta
Contato	PrimaryContactId	
Conta	AccountId	Contato da conta
Contato	ContactId	
Contato	ContactId	Função do contato da conta
Conta	AccountId	Observação sobre a conta
Conta	AccountId	Equipe da conta
Usuário	UserId	
Conta	AccountId	Atividade
Campanha	CampaignId	
Contato	PrimaryContactId	
CustomObject1	CustomObject1Id	
CustomObject2	CustomObject2Id	
CustomObject3	CustomObject3Id	
Concessionárias	DealerId	
FundRequest	FundRequestId	
Lead	LeadId	
MedEdEvent	MedEdEventId	
Oportunidade	OpportunityId	
Carteira de valores	PortfolioId	
ServiceRequest	ServiceRequestId	
Usuário	DelegatedById	

Tipo de registro mencionado	Chave externa	Tipo de registro
Usuário	OwnerId	
Contato	ContactId	Avaliação
Lead	LeadId	
Oportunidade	OpportunityId	
ServiceRequest	ServiceRequestId	
Conta	ManufacturerId	
Conta	AccountId	Ativo
Contato	CustomerContactId	
Produto	ProductId	
Conta	AccountId	
Conta	AccountId	Marcas de negócios automotivos
Conta	AccountId	Horário de venda automático
Produto	ProductId	Horas de serviço automáticas
Produto	ProductId	Produto de chamada detalhado
Usuário	OwnerId	Amostra de chamada entregue
Campanha	CampaignId	Campanha
CustomObject1	CustomObject1Id	
CustomObject2	CustomObject2Id	
CustomObject3	CustomObject3Id	
Usuário	OwnerId	
Contato	ContactId	Destinatários das campanhas
Contato	CampaignContactId	
Campanha	CampaignId	
Conta	AccountId	
Campanha	SourceCampaignId	Contato
Contato	ManagerId	
Contato	ContactId	

Tipo de registro mencionado	Chave externa	Tipo de registro
CustomObject1	CustomObject1Id	
CustomObject2	CustomObject2Id	
CustomObject3	CustomObject3Id	
Território	TerritoryId	
Usuário	OwnerId	
Contato	ContactId	Observação do contato
Contato	ContactId	Equipe de contato
Usuário	UserId	
Conta	AccountId	Objeto personalizado 01
Atividade	ActivityId	
Campanha	CampaignId	
Contato	ContactId	
CustomObject1	ParentId	
CustomObject2	CustomObject2Id	
CustomObject3	CustomObject3Id	
Concessionárias	DealerId	
Fundo	FundId	
Família	HouseholdId	
Lead	LeadId	
MedEdEvent	MedEdEventId	
Oportunidade	OpportunityId	
Carteira de valores	PortfolioId	
Produto	ProductId	
ServiceRequest	ServiceRequestId	
Solução	SolutionId	
Usuário	OwnerId	
Veículo	VehicleId	
Conta	AccountId	Objeto personalizado 02

Tipo de registro mencionado	Chave externa	Tipo de registro
Atividade	ActivityId	
Campanha	CampaignId	
Contato	ContactId	
CustomObject1	CustomObject1Id	
CustomObject2	ParentId	
CustomObject3	CustomObject3Id	
Concessionárias	DealerId	
Fundo	FundId	
Família	HouseholdId	
Lead	LeadId	
MedEdEvent	MedEdEventId	
Oportunidade	OpportunityId	
Carteira de valores	PortfolioId	
Produto	ProductId	
ServiceRequest	ServiceRequestId	
Solução	SolutionId	
Usuário	OwnerId	
Veículo	VehicleId	
Conta	AccountId	Objeto personalizado 03
Atividade	ActivityId	
Campanha	CampaignId	
Contato	ConatctId	
CustomObject1	CustomObject1Id	
CustomObject2	CustomObject2Id	
CustomObject3	ParentId	
Concessionárias	DealerId	
Fundo	FundId	
Família	HouseholdId	

Tipo de registro mencionado	Chave externa	Tipo de registro
Lead	LeadId	
MedEvent	MedEdEventId	
Oportunidade	OpportunityId	
Carteira de valores	PortfolioId	
Produto	ProductId	
ServiceRequest	ServiceRequestId	
Solução	SolutionId	
Usuário	OwnerId	
Veículo	VehicleId	
CustomObject1	CustomObject1Id	Concessionárias
CustomObject2	CustomObject2Id	
CustomObject3	CustomObject3Id	
Concessionárias	ParentDealerId	
Território	PrimaryTerritoryId	
Usuário	OwnerId	
Concessionárias	ChannelPartnerId	Território da concessionária
CustomObject1	CustomObject1Id	Fundo
CustomObject2	CustomObject2Id	
CustomObject3	CustomObject3Id	
Fundo	FundId	
Usuário	PrimaryOwnerId	
Fundo	FundId2	Participante do fundo
Campanha	CampaignId	Solicitação de fundos
Contato	PrimaryContactId	
Fundo	FundId	
FundRequest	OwnedByEmployeeId	
Usuário	FundOwnerId	
Usuário	OwnerId	

Tipo de registro mencionado	Chave externa	Tipo de registro
Conta	AccountID	Família
Contato	PrimaryContactId	
CustomObject1	CustomObject1Id	
CustomObject2	CustomObject2Id	
CustomObject3	CustomObject3Id	
Família	OwnerGroupId	
Campanha	CampaignId	Contato da família
Conta	AccountId	Lead
Campanha	CampaignId	
Contato	ContactId	
CustomObject1	CustomObject1Id	
CustomObject2	CustomObject2Id	
CustomObject3	CustomObject3Id	
Oportunidade	OpportunityId	
Usuário	OwnerId	
Usuário	SalesRepId	
Usuário	ReferredById	
Produto	ProductId	Evento MedEd
Usuário	OwnerId	
Conta	AccountId	Oportunidade
Campanha	SourceCampaignId	
Contato	KeyContactId	
Contato	ConatactId	
CustomObject1	CustomObject1Id	
CustomObject2	CustomObject2Id	
CustomObject3	CustomObject3Id	
Concessionárias	DealerId	
Território	TerritoryId	

Tipo de registro mencionado	Chave externa	Tipo de registro
Usuário	OwnerId	
Contato	PrimaryContactId	Concorrente da oportunidade
Oportunidade	CompetitorId	
Contato	ContactId	Função de contato oportunidade
Oportunidade	OpportunityId	
OpportunityId	OptyId	Observação da oportunidade
Contato	PrimaryContactId	Parceiro da oportunidade
Oportunidade	PartnerId	
Usuário	OwnerId	
Oportunidade	OptyId	Equipe da oportunidade
Usuário	UserId	
Conta	ParentAccountId	Parceiro
Campanha	SourceCampaignId	
Território	TerritoryId	
Usuário	ChannelAccountManagerId	
Usuário	OwnerId	
Conta	AccountId	Carteira de valores
Conta	InstitutionId	
Contato	PrimaryContactId	
CustomObject1	CustomObject1Id	
CustomObject2	CustomObject2Id	
CustomObject3	CustomObject3Id	
Carteira de valores	OwnerGroupId	
Carteira de valores	ParentPortfolioAccountId	
Produto	ParentProductId	
Produto	ProductId	
Usuário	OwnerId	

Tipo de registro mencionado	Chave externa	Tipo de registro
Contato	ContactId	Proprietário da carteira de valores
Carteira de valores	PortfolioId	
Produto	ParentProductId	Produto
Conta	OpportunityAccountId	Receita
Ativo	AssetId	
Contato	ContactId	
Oportunidade	OpportunityId	
Produto	ProductId	
Usuário	OwnerId	
Conta	AccountId	Solicitação de serviço
Ativo	AssetId	
Contato	ContactId	
CustomObject1	CustomObject1Id	
CustomObject2	CustomObject2Id	
CustomObject3	CustomObject3Id	
Concessionárias	DealerId	
Produto	ProductId	
Usuário	OwnerId	
CustomObject1	CustomObject1Id	Solução
CustomObject2	CustomObject2Id	
CustomObject3	CustomObject3Id	
Produto	ProductId	
Conta	AccountId	Veículo
Contato	PrimaryContactId	
CustomObject1	CustomObject1Id	
CustomObject2	CustomObject2Id	
CustomObject3	CustomObject3Id	

Tipo de registro mencionado	Chave externa	Tipo de registro
Produto	ProductId	
Concessionárias	SellingDealerId	
Concessionárias	ServicingDealerId	
Usuário	OwnerId	

Os campos de chave externa a seguir são comuns a todos os tipos de registro, e fazem referência aos seguintes tipos de registro de usuário:

 CreatedById

 ModifiedById

Tópicos relacionados

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas ao Expression Builder:

 [Sobre o Expression Builder](#) (na página 1616)

 [Usando o Expression Builder](#) (na página 1617)

 [Funções do Expression Builder](#) (na página 1630)

JulianDay

A função JulianDay no Expression Builder retorna o número de dias transcorridos desde o meio-dia do horário de Greenwich, 1º de janeiro, 4713 AC.

Sintaxe

JulianDay(data)

Tipo de resultado

Inteiro

Argumentos




A tabela a seguir descreve os argumentos da função.

Argumento	Descrição
data	Um nome de campo que retorna um tipo de dado de data. Para retornar o valor da data de hoje, use a seguinte

Argumento	Descrição
	sintaxe: JulianDay(Today())

Tópicos relacionados

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas ao Expression Builder:

-  [Sobre o Expression Builder](#) (na página 1616)
-  [Usando o Expression Builder](#) (na página 1617)
-  [Funções do Expression Builder](#) (na página 1630)

JulianMonth

A função JulianMonth no Expression Builder retorna um inteiro que é igual a:

$$JulianYear * 12 + current_month$$

onde *JulianYear* é o ano que é retornado pela função [JulianYear](#) (na página 1656), *current_month* é um inteiro de 1 a 12, e janeiro é 1.

Sintaxe

JulianMonth(data)

Tipo de resultado

Inteiro

Argumentos

A tabela a seguir descreve os argumentos da função.

Argumento	Descrição
data	Um nome de campo que retorna um tipo de dado de data. Para retornar o valor da data de hoje, use a seguinte sintaxe: JulianMonth(Today())

Tópicos relacionados

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas ao Expression Builder:

- [n Sobre o Expression Builder](#) (na página 1616)
- [n Usando o Expression Builder](#) (na página 1617)
- [n Funções do Expression Builder](#) (na página 1630)

JulianQtr

A função JulianQtr no Expression Builder retorna um inteiro que é igual a:

$$JulianYear * 4 + current_quarter$$

onde *JulianYear* é o ano retornado pela função [JulianYear](#) (na página 1656) e *current_quarter* é:

$$(current_month - 1) / 3 + 1$$

arredondado para o próximo inteiro abaixo.

Sintaxe

JulianQtr(data)

Tipo de resultado

Inteiro

Argumentos

A tabela a seguir descreve os argumentos da função.

Argumento	Descrição
data	<p>Um nome de campo que retorna um tipo de dado de data.</p> <p>Para retornar o valor da data de hoje, use a seguinte sintaxe:</p> <p>JulianQtr(Today())</p>

Tópicos relacionados

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas ao Expression Builder:

- [n Sobre o Expression Builder](#) (na página 1616)
- [n Usando o Expression Builder](#) (na página 1617)
- [n Funções do Expression Builder](#) (na página 1630)

JulianWeek

A função JulianWeek no Expression Builder retorna um inteiro que é igual a:

$$JulianDay / 7$$

arredondado para o próximo inteiro abaixo, onde *JulianDay* é o dia que é retornado pela função [JulianDay](#) (na página 1653).

Sintaxe

JulianWeek(data)

Tipo de resultado

Inteiro

Argumentos

A tabela a seguir descreve os argumentos da função.

Argumento	Descrição
data	Um nome de campo que retorna um tipo de dado de data. Para retornar o valor da data de hoje, use a seguinte sintaxe: JulianWeek(Today())

Tópicos relacionados

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas ao Expression Builder:

- [Sobre o Expression Builder](#) (na página 1616)
- [Usando o Expression Builder](#) (na página 1617)
- [Funções do Expression Builder](#) (na página 1630)

JulianYear

A função JulianYear no Expression Builder retorna um inteiro que é igual a:

$$current_year + 4713$$

Sintaxe

JulianYear(data)

Tipo de resultado

Inteiro

Argumentos

A tabela a seguir descreve os argumentos da função.

Argumento	Descrição
data	Um nome de campo que retorna um tipo de dado de data. Para retornar o valor da data de hoje, use a seguinte sintaxe: JulianYear(Today())

Tópicos relacionados

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas ao Expression Builder:

- [Sobre o Expression Builder](#) (na página 1616)
- [Usando o Expression Builder](#) (na página 1617)
- [Funções do Expression Builder](#) (na página 1630)

Left

A função Left no Expression Builder retorna um número especificado de caracteres do lado esquerdo de uma string.

Sintaxe

Left(string, comprimento)

Tipo de resultado

String

Argumentos

A tabela a seguir descreve os argumentos da função.

Argumento	Descrição
string	A string da qual os caracteres da extremidade esquerda são retornados. Se a string contiver Null, será

Argumento	Descrição
	retornado Null.
comprimento	Um inteiro indicando o número de caracteres a serem retornados. Se esse argumento for 0 (zero), uma string em branco será retornada. Se esse argumento for maior que ou igual ao número de caracteres na string, toda a string será retornada.




Exemplos

Se o endereço de e-mail do usuário atual for john.doe@oracle.com, o exemplo a seguir retornará o valor john:

```
Left(UserValue('<EmailAddr>'), 4)
```

Tópicos relacionados

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas ao Expression Builder:

-  [Sobre o Expression Builder](#) (na página 1616)
-  [Usando o Expression Builder](#) (na página 1617)
-  [Funções do Expression Builder](#) (na página 1630)

Len

A função Len no Expression Builder retorna o número de caracteres em uma string especificada.

Sintaxe

Len(string)

Tipo de resultado

Inteiro

Argumentos

A tabela a seguir descreve os argumentos da função.

Argumento	Descrição
string	O nome do campo ou a expressão da string da qual os caracteres são contados. Se a string estiver em branco, 0 (zero) será retornado. Se a string contiver Null, será

Argumento	Descrição
	retornado Null.

Exemplos

O exemplo a seguir retorna o valor 18:

```
Len("Oracle Corporation")
```

O exemplo a seguir retornará o valor 19 se o campo contiver um marcador de data/hora válido:




```
Len([<CreatedDate>])
```

O exemplo a seguir retorna o valor 19:

```
Len(Timestamp()) retorna 19
```

Tópicos relacionados

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas ao Expression Builder:

-  [Sobre o Expression Builder](#) (na página 1616)
-  [Usando o Expression Builder](#) (na página 1617)
-  [Funções do Expression Builder](#) (na página 1630)

LN

A função LN no Expression Builder retorna o log natural do número passado no argumento.

Sintaxe

LN(número)

Tipo de resultado

Número

Argumentos

A tabela a seguir descreve os argumentos da função.

Argumento	Descrição
número	O número para o qual o log natural deve ser retornado.

Exemplos




O exemplo a seguir:

`LN(10)`

retorna o valor 2,30.

Tópicos relacionados

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas ao Expression Builder:

-  [Sobre o Expression Builder](#) (na página 1616)
-  [Usando o Expression Builder](#) (na página 1617)
-  [Funções do Expression Builder](#) (na página 1630)

Locale

A função `Locale` no Expression Builder retorna o código da localidade do usuário conectado, por exemplo, PTB.

Sintaxe




`Locale()`

Tipo de resultado

String

Tópicos relacionados

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas ao Expression Builder:

-  [Sobre o Expression Builder](#) (na página 1616)
-  [Usando o Expression Builder](#) (na página 1617)
-  [Funções do Expression Builder](#) (na página 1630)

LocaleListSeparator

A função `LocaleListSeparator` no Expression Builder retorna o caractere do separador de lista da localidade atual, por exemplo, uma vírgula (,).

Sintaxe




`LocaleListSeparator()`

Tipo de resultado

String




Tópicos relacionados

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas ao Expression Builder:

-  [Sobre o Expression Builder](#) (na página 1616)
-  [Usando o Expression Builder](#) (na página 1617)
-  [Funções do Expression Builder](#) (na página 1630)

LookupName

A função LookupName no Expression Builder localiza uma linha na tabela Lista de valores onde todos os itens a seguir são verdadeiros:

-  O campo TYPE corresponde ao argumento de tipo.
-  O campo CODE corresponde ao argumento lang_ind_code.
-  O campo LANG_ID corresponde ao código do idioma ativo atualmente.

Essa função retorna o valor não traduzido (o código independente do idioma) do valor de exibição na Lista de valores especificada.

DICA: ao especificar os parâmetros para a função LookupName, clique em [Mostrar valores aceitáveis](#) para exibir os valores aceitáveis para o campo que você selecionou na lista Campos. (Se um campo for um campo da lista de opções, Mostrar valores aceitáveis exibirá todas as opções configuradas para essa lista de opções. Se um campo não for um campo da lista de opções, Mostrar valores aceitáveis abrirá uma janela que descreve os valores aceitáveis para uma variedade de dados que o campo pode reter.)

Sintaxe

LookupName(tipo, lang_ind_code)

Tipo de resultado

String

Argumentos

A tabela a seguir descreve os argumentos da função.

Argumento	Descrição
tipo	O tipo da linha a ser pesquisada.

Argumento	Descrição
lang_ind_code	O valor de exibição.

Exemplo




Se CALIFORNIA for o valor de exibição e CALIF for o código independente do idioma, ambos os exemplos a seguir retornar o valor CALIF:

```
LookupName(' STATE_ABBREV' , ' CALI FORNI A' )
```

```
LookupName(' STATE_ABBREV' , ' CALI F' )
```

Tópicos relacionados




Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas ao Expression Builder:

-  [Sobre o Expression Builder](#) (na página 1616)
-  [Usando o Expression Builder](#) (na página 1617)
-  [Funções do Expression Builder](#) (na página 1630)

LookupValue

A função LookupValue no Expression Builder retorna um valor da lista de opções especificado que é traduzido no idioma ativo atualmente.

Os valores da lista de opções são armazenados na tabela Lista de valores. A função LookupValue retorna o valor na coluna VAL de uma linha onde todos os itens a seguir são verdadeiros:

-  A coluna TYPE corresponde ao argumento de tipo.
-  A coluna CODE corresponde ao argumento lang_ind_code.
-  A coluna LANG_ID corresponde ao código do idioma ativo atualmente.

A função LookupValue permite que o Oracle CRM On Demand avalie expressões envolvendo valores da lista de opções uniformemente entre as localidades. Por exemplo, o valor *White* em inglês é avaliado da mesma maneira que o valor *Blanc* em francês.

DICA: ao especificar os parâmetros para a função LookupValue, clique em **Mostrar valores aceitáveis** para exibir os valores aceitáveis para o campo que você selecionou na lista Campos. (Se um campo for um campo da lista de opções, **Mostrar valores aceitáveis** exibirá todas as opções configuradas para essa lista de opções. Se um campo não for um campo da lista de opções, **Mostrar valores aceitáveis** abrirá uma janela que descreve os valores aceitáveis para diferentes dados que o campo pode reter.)

OBSERVAÇÃO: o campo Estágio de vendas nos registros de oportunidade não é um campo verdadeiro da lista de opções. A função LookupValue não funciona nesse campo.

Sintaxe

LookupValue (tipo, lang_ind_code)

Tipo de resultado

String

Argumentos

A tabela a seguir descreve os argumentos da função.

Argumento	Descrição
tipo	O tipo da linha a ser pesquisada.
lang_ind_code	O valor não traduzido na lista de valores.

Tópicos relacionados

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas ao Expression Builder:

- [Sobre o Expression Builder](#) (na página 1616)
- [Usando o Expression Builder](#) (na página 1617)
- [Funções do Expression Builder](#) (na página 1630)

Mid

A função Mid no Expression Builder retorna um número especificado de caracteres de uma string.

DICA: para determinar o número de caracteres em uma string, use a função [Len](#) (na página 1658).

Sintaxe

Mid(string, início, comprimento)

Tipo de resultado

String

Argumentos

A tabela a seguir descreve os argumentos da função.

Argumento	Descrição
string	O nome do campo ou a expressão de string da qual os caracteres são retornados. Se a string contiver Null, será retornada uma string em branco.
início	O nome do campo ou a expressão que especifica a posição do caractere na string na qual começa a contagem do comprimento. Se o valor do argumento início for maior que o número de caracteres na string, a função Mid retornará uma string em branco.
comprimento	Opcional. O nome do campo ou a expressão que especifica o número de caracteres a ser retornado. Se esse argumento não for usado ou o comprimento especificado for maior que o número de caracteres que pode ser retornado, todos os caracteres da posição inicial até o fim da string serão retornados.

Exemplos

O exemplo a seguir retorna sete caracteres (Criador), começando com o décimo segundo caractere em uma string:

```
Mid("O Criador de expressão é fácil!!", 12, 7)
```

Os exemplos a seguir retornam sete caracteres, começando com o décimo segundo caractere de um campo de texto que contém o texto: *O Criador de expressão é fácil!*

```
Mid('<TextFiel dName>', 12, 7)
```

ou

```
Mid([<TextFiel dName>], 12, 7)
```

O exemplo a seguir extrai o nome do domínio de um endereço de e-mail:

```
Mid([<CreatedbyEmailAddress>],FindOneOf([<CreatedbyEmailAddress>], "@") + 1,
Len([<CreatedbyEmailAddress>]))
```

Tópicos relacionados

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas ao Expression Builder:

- [Sobre o Expression Builder](#) (na página 1616)
- [Usando o Expression Builder](#) (na página 1617)
- [Funções do Expression Builder](#) (na página 1630)

OrganizationName

A função OrganizationName no Expression Builder retorna o nome da organização do usuário conectado.

Sintaxe

OrganizationName()

Tipo de resultado

String

Tópicos relacionados

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas ao Expression Builder:

- [Sobre o Expression Builder](#) (na página 1616)
- [Usando o Expression Builder](#) (na página 1617)
- [Funções do Expression Builder](#) (na página 1630)

PRE

A função PRE do Expression Builder retorna os valores anteriores do campo especificado quando o valor do campo for modificado, mas antes que o valor seja atualizado no banco de dados.

CUIDADO: Recomendamos que você não use a função PRE com as regras de workflow que contêm uma ação de Espera, porque essa ação afeta a função PRE. Todas as ações após a ação de Espera não são executadas até que o período de espera tenha expirado. As ações remanescentes são executadas em uma operação de lote diferente da operação na qual a regra foi acionada originalmente e os valores dos campos do registro anterior à ação que acionou a regra de workflow não são preservados. No entanto, o valor anterior e o valor atual do campo são sempre vistos como iguais

Sintaxe

PRE('<fieldname>')

Tipo de resultado

String

Argumentos

A tabela a seguir descreve os argumentos da função.

Argumento	Descrição
Fieldname	O nome do campo que foi modificado.

As seguintes considerações se aplicam ao usar a função PRE:

- n** Em expressões condicionais, como condições de workflow e instruções de validação, ao usar a função PRE para recuperar o valor anterior de um campo, lembre-se de que o valor inicial do campo pode estar em branco (ou seja, um valor nulo). Se o valor inicial for nulo, qualquer comparação com um valor não nulo resultará em um comportamento imprevisível. Para garantir que as expressões condicionais sejam avaliadas corretamente nesses casos, use a função PRE com a função IfNull conforme mostrado neste exemplo:

```
IfNull([<FieldName>], "Invalid") <> IfNull(PRE('<FieldName>'), "Invalid")
```

Neste exemplo, a string de texto *Invalid* é usada para substituir o valor nulo, mas você pode usar qualquer string que quiser, desde que ela não exista como um valor no campo examinado.

- n** Se a função PRE for usada em uma regra de fluxo de trabalho ou em uma ação invocada depois de uma Ação de espera, a função não retornará o valor anterior de um campo. Porém, você pode ter um processo comercial que exija essas comparações. Nesses casos, é possível usar uma regra de fluxo de trabalho com o evento de acionamento Antes do registro modificado salvo para armazenar o valor anterior de um campo em qualquer campo não usado no tipo de registro. Assim, você pode usar o valor do campo armazenado em qualquer comparação necessária em regras de fluxo de trabalho que tenham a Ação de espera.

Ao criar a regra de fluxo de trabalho para armazenar o valor anterior de um campo em um campo não usado no tipo de registro, lembre-se de que o valor anterior do campo original pode estar em branco (ou seja, um valor nulo). Por isso, você deve usar uma expressão como a seguinte para armazenar um valor padrão, caso um valor nulo seja encontrado:

```
IfNull([<FieldName>], "Invalid")
```

Neste exemplo, a string de texto *Invalid* é o valor padrão usado para substituir um valor nulo, mas você pode usar qualquer string que quiser, desde que ela não exista como um valor no campo original.

Exemplo de como criar uma regra de fluxo de trabalho que envie um e-mail para o proprietário anterior de um registro de conta

Este é um exemplo de como criar uma regra de fluxo de trabalho que envie um e-mail para o proprietário anterior de um registro de conta quando o proprietário do registro muda.

Para criar uma regra de fluxo de trabalho que envie um e-mail para o proprietário anterior de um registro de conta

- 1** Crie uma regra de fluxo de trabalho para o tipo de registro de conta com o evento de acionamento Quando o registro modificado foi salvo.
- 2** Salve a regra de workflow.
- 3** Crie uma ação Adicionar um e-mail na regra de fluxo de trabalho.
- 4** Na ação de fluxo de trabalho, faça o seguinte:
 - a** No campo Para, selecione Endereço de e-mail específico.
 - b** Na caixa de texto da expressão do campo Para, adicione a seguinte expressão:

```
JoinFieldValue('<User>', IfNull(PRE('<OwnerId>'), "admin@mycompany.com"), '<EmailAddr>')
```

- c** Adicione o texto necessário no assunto e no corpo do e-mail.
- d** Salve a ação do workflow.

Tópicos relacionados

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas ao Expression Builder:

- n** [Sobre o Expression Builder](#) (na página 1616)
- n** [Usando o Expression Builder](#) (na página 1617)
- n** [Funções do Expression Builder](#) (na página 1630)

Right

A função Right no Expression Builder retorna um número especificado de caracteres a partir do lado direito de uma string.

Sintaxe

Right(string, comprimento)

Tipo de resultado

String

Argumentos

A tabela a seguir descreve os argumentos da função.

Argumento	Descrição
string	A string da qual os caracteres da extremidade direita são retornados. Se a string contiver Null, será retornado Null.
comprimento	Um inteiro indicando o número de caracteres a serem retornados. Se esse argumento for 0 (zero), uma string em branco será retornada. Se esse argumento for maior que ou igual ao número de caracteres na string, toda a string será retornada.




Exemplos

Se o endereço de e-mail do usuário atual for john.doe@oracle.com, o exemplo a seguir retornará o valor oracle.com:

```
Right(UserValue('<EmailAddr>'),  
Len(UserValue('<EmailAddr>')) - Instr(UserValue('<EmailAddr>'), '@'))
```

Tópicos relacionados

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas ao Expression Builder:

-  [Sobre o Expression Builder](#) (na página 1616)
-  [Usando o Expression Builder](#) (na página 1617)
-  [Funções do Expression Builder](#) (na página 1630)

RowIdToRowNum

A função RowIdToRowNum no Expression Builder converte um ID da linha alfanumérico em um formato numérico.

OBSERVAÇÃO: IDs da linha são gerados pelo Oracle CRM On Demand usando um algoritmo de propriedade e têm integridade de referência total entre o banco de dados do Oracle CRM On Demand. O algoritmo usa a codificação Base-36, um sistema numeral posicional onde a raiz é 36. O uso de 36 como a raiz permite que os dígitos sejam representados pelos números de 0 a 9 e pelas letras de A a Z, que é um sistema otimizado numeral alfanumérico que não diferencia maiúsculas e minúsculas, baseado nos caracteres ASCII.

Sintaxe

RowIdToRowNum('row_id')

Tipo de resultado

String

Argumentos

A tabela a seguir descreve os argumentos da função.

Argumento	Descrição
row_id	A string literal, o nome do campo ou a expressão que retorna um ID da linha alfanumérico.

Exemplos

O exemplo a seguir:

1668 Ajuda online do Oracle CRM On Demand Versão 19

RowIdToRowNum('12-6RX8L').

retorna o valor 38-8021253.

O exemplo a seguir:

RowIdToRowNum('12-Y09KG')

retorna o valor 38-57119344.




Se o campo <AccountID> contiver '12-Y09KG', o exemplo a seguir:

RowIdToRowNum('<AccountID>')

retorna o valor 38-57119344.

Tópicos relacionados

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas ao Expression Builder:

-  [Sobre o Expression Builder](#) (na página 1616)
-  [Usando o Expression Builder](#) (na página 1617)
-  [Funções do Expression Builder](#) (na página 1630)

RowNum

A função RowNum no Expression Builder retorna a posição do registro dentro do conjunto ativo de registros.

Sintaxe




RowNum()

Tipo de resultado

Inteiro

Tópicos relacionados

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas ao Expression Builder:

-  [Sobre o Expression Builder](#) (na página 1616)
-  [Usando o Expression Builder](#) (na página 1617)
-  [Funções do Expression Builder](#) (na página 1630)

Timestamp

A função Timestamp no Expression Builder retorna a data e a hora do servidor convertidas na configuração de fuso horário do usuário atual. Por exemplo, se a configuração de fuso horário do usuário atual for definida como EDT (Horário de verão do Leste) -0400 UTC, a função Timestamp converterá a hora do servidor em EDT. A função TimeStamp faz a conversão UTC (tempo universal coordenado).

OBSERVAÇÃO: as operações aritméticas (por exemplo, adicionar ou subtrair) não têm suporte com a função Timestamp().

Sintaxe

Timestamp()

Tipo de resultado

Data/hora

Exemplos

O exemplo a seguir retorna a data e a hora atuais, no formato mês/dia/ano 24horas:minutos:segundos:

```
Timestamp()
```

Tópicos relacionados

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas ao Expression Builder:

- [Sobre o Expression Builder](#) (na página 1616)
- [Usando o Expression Builder](#) (na página 1617)
- [Funções do Expression Builder](#) (na página 1630)

ToChar

A função ToChar no Expression Builder converte uma data ou expressão numérica especificada em uma string formatada.

Sintaxe

ToChar(expressão, formato)

CUIDADO: não use os formatos de data e número em uma instância da função ToChar. Se você fizer isso, os resultados podem ser inválidos.

Tipo de resultado

String

Argumentos

A tabela a seguir descreve os argumentos da função.

Argumento	Descrição
expressão	Uma expressão ou um campo que retorna uma data, data e hora ou um valor numérico.
formato	Uma string que representa o formato de data ou número.

A tabela a seguir descreve os formatos de data da função.

Código do formato	Descrição
DD	Um dia de dois dígitos do mês (01-31).
DDDD dddd	O nome do dia.
MM	Um número de mês de dois dígitos (01-12 onde 01 é JAN). Você deve usar <i>MM</i> em letras maiúsculas, pois <i>mm</i> em letras minúsculas indica minutos.
MMMM mmmm	O nome do mês. Observe que se você usar letras minúsculas, será preciso usar mmmm (isto é, a letra m minúscula, quatro vezes), pois mm (isto é, a letra m minúscula, duas vezes) indica minutos.
S	O último dígito do ano.
YY	Os dois últimos dígitos do ano.
YYYY	Um ano de quatro dígitos.
hh12	A hora do dia no formato de 12 horas.
hh24	A hora do dia no formato de 24 horas.
hh	A hora do dia. É possível especificar AM ou PM para ajustar a hora adequadamente, por exemplo: hh:mm:ss PM Se você não especificar AM ou PM, o formato de 24 horas será usado por padrão.
mm	Os minutos. Observe que mm (isto é, a letra m minúscula, duas vezes) sempre indica minutos e não pode ser usada para especificar um dia de dois dígitos do mês).
ss	Os segundos.

A tabela a seguir descreve os formatos de número da função.

Código do formato	Exemplo	Descrição
#	####	Retorna o valor com o número especificado de dígitos, precedido por um sinal de menos se o valor for negativo.
0	####.00	Retorna zeros à esquerda. Retorna zeros à direita.
\$	\$####.00	Retorna o valor com um sinal de dólar à esquerda.
,	#,###	Retorna uma vírgula na posição especificada. Uma vírgula não pode aparecer à direita do ponto decimal. O modelo do formato não deve começar com uma vírgula.
.	###.##	Retorna um ponto decimal na posição especificada. É permitido somente um ponto decimal no parâmetro de formato. Se o número de dígitos especificado após o ponto decimal for menor que o número de dígitos disponível após o ponto decimal, o decimal será arredondado para cima.

Exemplos de uso de formatos de número

O exemplo a seguir retorna o valor 10:

```
ToChar (10, '##.##')
```

O exemplo a seguir retorna o valor 10:

```
ToChar (10, '##.00')
```

O exemplo a seguir retorna o valor 10.24:

```
ToChar (10.2388, '##.00')
```

O exemplo a seguir retorna o valor -10.24:

```
ToChar (-10.2388, '##.##')
```

Exemplos de uso de formatos de data

O exemplo a seguir converte o valor retornado pela função Timestamp() no formato DD/MM/YYYY:

```
ToChar(Timestamp(), 'DD/MM/YYYY')
```

Por exemplo, se a função Timestamp() retornar um valor de 02/29/2008 10:58:37, a expressão anterior será avaliada como 29/02/2008.

Os exemplos a seguir mostram como se mostra meia-noite usando vários formatos:

ToChar(Today(), YYYY/MM/DD hh:mm:ss PM) retorna 2009/05/22 12:00:00 AM

ToChar(Today(), YYYY/MM/DD hh:mm:ss) retorna 2009/05/22 00:00:00

ToChar(Today(), YYYY/MM/DD hh24:mm:ss PM) retorna 2009/05/22 00:00:00

Tópicos relacionados

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas ao Expression Builder:

- [n Sobre o Expression Builder](#) (na página 1616)
- [n Usando o Expression Builder](#) (na página 1617)
- [n Funções do Expression Builder](#) (na página 1630)

Today

A função Today no Expression Builder retorna a data de hoje com base na configuração de fuso horário do usuário atual. Por exemplo, se a configuração de fuso horário do usuário atual for definida como EDT (Horário de verão do Leste) -0400 UTC, a função Today() converterá o dia do servidor em EDT. A função Today faz a conversão UTC (tempo universal coordenado).

Sintaxe

Today()

Tipo de resultado

Data

Exemplos

Se a data atual for 11/27/2007, o exemplo a seguir:

`Today() - 30`

retornará o valor 10/28/2007.

Tópicos relacionados

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas ao Expression Builder:

- [n Sobre o Expression Builder](#) (na página 1616)
- [n Usando o Expression Builder](#) (na página 1617)
- [n Funções do Expression Builder](#) (na página 1630)

UserValue

A função UserValue no Expression Builder retorna o valor de um atributo especificado para o usuário atual.

Os campos na exibição Usuário - Detalhes são atributos do usuário selecionado.

Sintaxe

UserValue('<atributo>')

Tipo de resultado

String

Argumentos

A tabela a seguir descreve os argumentos da função.

Argumento	Descrição
atributo	O nome independente do idioma ou a etiqueta de integração personalizada que corresponde ao nome de exibição do atributo do usuário atual.

Exemplos

Exemplo 1: um processo de negócios requer que um campo de texto personalizado chamado Origem em uma solicitação de serviço exiba por padrão o país do usuário que cria o registro (o usuário atual) quando o registro é criado.

Para implementar a regra de negócios, na página Configuração de campos das solicitações de serviço, defina o valor padrão para o campo Origem como UserValue('<PersonalCountry>') e marque a caixa de seleção Enviar padrão.

Para obter informações sobre como criar e editar campos, consulte [Criando e editando campos](#) (na página 1132).

Exemplo 2: um processo de negócios requer que uma determinada regra de workflow seja acionada se o proprietário de uma oportunidade não for o administrador.

Para implementar uma regra de negócios, configure a seguinte condição na regra de workflow:

```
UserValue('<EMailAddr>') <> 'administrator@testdata.com'
```

Atributos

A tabela a seguir lista os atributos que podem ser usados como argumentos na função UserValue e seus nomes de exibição correspondentes.

Atributo	Nome de exibição	Valor da amostra
Alias	Alias	Administração
AuthenticationType	Tipo de autenticação	Somente ID/senha do usuário




Atributo	Nome de exibição	Valor da amostra
BusinessUnit	Unidade de negócios	Unidade de negócios
BusinessUnitLevel1	Unidade de negócios - Nível 1	Unidade de negócios L1
BusinessUnitLevel2	Unidade de negócios - Nível 2	Unidade de negócios L2
BusinessUnitLevel3	Unidade de negócios - Nível 3	Unidade de negócios L3
BusinessUnitLevel4	Unidade de negócios - Nível 4	Unidade de negócios L4
CellPhone	Nº de telefone celular	+1 555 2368978
CreatedBy	Criado por	Administração do Oracle CRM On Demand CSR
CreatedById	Não disponível	1E1263-IZBZ
CreatedDate	Data de criação	01/08/2007 21:21:33
CurrencyCode	Moeda	Dólar americano (USD)
Department	Departamento	Departamento
Division	Divisão	Divisão
EMailAddr	E-mail	john.doe@oracle.com
EmployeeNumber	Número do funcionário	12345
EnableTeamContactsSync	Ativar sincronização dos contatos da equipe	S
ExternalIdentifierForSingleSignOn	Identificador externo para conexão única	UID=ADMIN,O=ORACLE
ExternalSystemId	ID externo exclusivo	EXTUID123
FirstName	Nome	John
FundApprovalLimit	Limite de aprovação de fundos	50000
IntegrationId	ID da integração	INTUID123
JobTitle	JobTitle	Gerente de produto
Language	Idioma	Inglês americano
LastLoggedIn	Última conexão	10/31/2007 19:39:01

Atributo	Nome de exibição	Valor da amostra
LastName	Sobrenome	Doe
LeadLimit	Limite do lead	2345679
Locale	Localização	Inglês - Canadá
ManagerFullName	Superior hierárquico	John Smith
ManagerId	Não disponível	1E4763-IZAU
Market	Mercado	Mercado
MiddleName	Segundo nome	Meio
MiscellaneousNumber1	Diversos - Número 1	2312
MiscellaneousNumber2	Diversos - Número 2	2312
MiscellaneousText1	Diversos - Texto 1	DUNS # (Webcat) = 10461
MiscellaneousText2	Diversos - Texto 2	a7cff064-6566-47a2-8629-8b32d92de222
ModifiedBy	Modificado por	John Doe
ModifiedById	Não disponível	1E1263-IZBZ
ModifiedDate	Data de modificação	10/31/2007 19:32:58
MrMrs	Sr./Sra.	Sr.
NeverCall	Nunca chamar	S
NeverEmail	Nunca enviar e-mails	S
NeverMail	Nunca enviar correspondência	S
PasswordState	Estado da senha	Ativa
PersonalCity	Cidade	Toronto
PersonalCountry	País	Canadá
PersonalPostalCode	Código postal	M4C2C3
PersonalProvince	Província	Ontario
PersonalState	Estado/Província	CA
PersonalStreetAddress	Rua	555 Main Avenue
PersonalStreetAddress2	Endereço 2	Suíte 17
PersonalStreetAddress3	Endereço 3	Scarborough

Atributo	Nome de exibição	Valor da amostra
PhoneNumber	Nº de telefone comercial	+1 555 2365555
PrimaryGroup	Grupo principal	Grupo A do usuário
Region	Região	Minha região
Role	Função	Representante comercial
RoleId	ID da função	1E1263-IYG1
SecondaryEmail	E-mail secundário	john.doe2@oracle.com
ShowWelcomePage	Mostrar a página de boas-vindas ao conectar	N
Status	Status	Ativa
SubMarket	Submercado	Meu submercado
SubRegion	Sub-região	Minha sub-região
TempPasswordFlag	Senha de e-mail temporária quando eu clico em Salvar	S
TimeZoneName	Fuso horário	(GMT-05:00) Horário padrão do leste (EUA e Canadá)
UserId	ID da linha	1E1263-IZAU
UserLoginId	ID da linha	1E1263-IZAU
UserSignInId	ID de conexão do usuário	PTE169-14/ADMIN
WorkFax	Nº de fax comercial	+1 555 2365556

Tópicos relacionados

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas ao Expression Builder:

-  [Sobre o Expression Builder](#) (na página 1616)
-  [Usando o Expression Builder](#) (na página 1617)
-  [Funções do Expression Builder](#) (na página 1630)

UtcConvert

A função UtcConvert no Expression Builder converte a data e a hora especificadas da configuração de fuso horário do usuário atual e retorna a data e a hora no fuso horário especificado.

Sintaxe

UtcConvert(utc_date_time, time_zone)

Tipo de resultado

Tempo

Argumentos

A tabela a seguir descreve os argumentos da função.

Argumento	Descrição
utc_date_time	A data e a hora de acordo com a configuração de fuso horário do usuário atual no formato: MM/DD/YYYY HH24:MI:SS
time_zone	O nome de um fuso horário

Exemplos

Se a configuração de fuso horário do usuário atual for (GMT-05:00) Horário do Leste (EUA e Canadá), o exemplo a seguir:

```
UtcConvert('12/14/2007 17:07:05', 'Horário padrão do Pacífico')
```

retornará o seguinte valor:

12/14/2007 12:07:05

Se a configuração de fuso horário do usuário atual for (GMT+05:30) Calcutá, Chennai, Mumbai, Nova Delhi, o exemplo a seguir:

```
UtcConvert('12/14/2007 15:07:05', 'Horário padrão do leste dos EUA')
```

retornará o seguinte valor:

12/14/2007 04:37:05

Os exemplos a seguir mostram como obter o horário UTC correspondente ao horário da Europa Ocidental:

```
UtcConvert(Timestamp(), "(GMT+01:00) Amsterdã, Berlim, Berna, Roma, Estocolmo, Viena")
```

```
UtcConvert(Timestamp(), "Horário de verão da Europa Oriental")
```

```
UtcConvert(Timestamp(), "Horário padrão da Europa Oriental")
```

Os exemplos a seguir mostram como obter o horário UTC correspondente ao horário da África do Sul:

```
UtcConvert(Timestamp(), "(GMT+02:00) Harare, Pretória")
```

```
UtcConvert(Timestamp(), "Horário de verão da África do Sul")
```

```
UtcConvert(Timestamp(), "Horário padrão da África do Sul")
```

Se o nome de um fuso horário contiver um caractere especial, como aspas simples (') ou uma vírgula (,), você deve colocar o nome do fuso horário, ou o caractere especial, entre aspas duplas. Por exemplo:

```
%%UtcConvert(' 08/03/2009 12: 01: 33', "(GMT+13: 00) Nuku" + " ' " + "al ofa")%%
```

```
%%UtcConvert(' 08/03/2009 12: 01: 33', "(GMT+13: 00) Nuku' al ofa")%%
```

Tópicos relacionados

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas ao Expression Builder:

[Sobre o Expression Builder](#) (na página 1616)

[Usando o Expression Builder](#) (na página 1617)

[Funções do Expression Builder](#) (na página 1630)

Exemplos do Expression Builder

No Expression Builder, você pode usar amostras de expressões na tabela a seguir.

Amostras de expressões do Expression Builder	
Atualizar o campo Margem de oportunidade	
Descrição	Atualizar o campo Margem de oportunidade
Sintaxe	[<OpportunityMargin>] = [<OpportunityRevenue>] - [<OpportunityCost>]
Validar acordos pequenos	
Descrição	Validação de campo. 'Acordo pequeno' não pode ter receita maior que 1.000,000
Sintaxe	<= If (FieldValue('<OpportunityCategory>') = 'Acordo pequeno', 1000000, [<Revenue>])
Atribuir uma solicitação de serviço recém-criada ao criador	
Descrição	Sempre que uma Solicitação de serviço for criada, defina UserId como padrão para o campo 'Propriedade de - ID' da Solicitação de serviço.
Sintaxe	[<OwnerId>] = UserValue('<UserId>')
Verifique se os valores dos campos especificados foram alterados	
Descrição	Verifique as alterações nos valores de campo
Sintaxe	(PRE('<Actual Cost>') <> [<Actual Cost>]) OR (PRE('<BudgetedCost>') <> [<BudgetedCost>])

Acionar um workflow com base em uma data de fechamento	
Descrição	Se a data de fechamento for modificada por mais de um mês, execute o workflow.
Sintaxe	<code>([<CloseDate>] - PRE(' <CloseDate>')) > 30</code>
Acionar um workflow se uma oportunidade atingir um certo estágio sem contato	
Descrição	Se uma oportunidade atingir o estágio de vendas Fechada/ganha sem ter um contato, execute o workflow.
Sintaxe	<code>FieldValue(' <SalesStage>') = "Fechado/ganho" AND PRE(' <SalesStage>') <> [<SalesStage>] AND [<KeyContactId>] = "Sem Id de linha correspondente"</code>
Acionar um workflow quando uma caixa de seleção está marcada	
Descrição	Se o campo da caixa de seleção Pronto para revisão personalizada estiver marcado, execute o workflow.
Sintaxe	<code>FieldValue(' <bReady_for_Review_ITAG>') = 'Y' AND (PRE(' <bReady_for_Review_ITAG>') = 'N' OR IsNull(bReady_for_Review_ITAG, 'Y') = 'Y')</code>
Disparar um e-mail quando o workflow da Atividade for criado por alguém que não seja o proprietário	
Descrição	Disparar um e-mail para o proprietário da atividade quando um workflow da Atividade for criado por alguém que não seja o proprietário
Sintaxe	<code>[<OwnerId>] <> UserValue(' <UserId>')</code>
Disparar um e-mail quando o tipo de Conta for alterado	
Descrição	Disparar um e-mail quando o tipo de Conta for alterado de "Cliente potencial" para "Cliente"
Sintaxe	<code>PRE(' <AccountType>') = "Cliente potencial " AND FieldValue(' <AccountType>') = "Cliente"</code>
Excluir um canal específico de um workflow	
Descrição	Não executar um workflow para um registro on-line
Sintaxe	<code>PRE(' <CampaignType>') = "Anúncio" AND ExcludeChannel ("Online")</code>

Tópicos relacionados

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas ao Expression Builder:

 [Sobre o Expression Builder](#) (na página 1616)

 [Usando o Expression Builder](#) (na página 1617)

1680 Ajuda online do Oracle CRM On Demand Versão 19

 [Funções do Expression Builder](#) (na página 1630)

Índice

A

- Acessando as ferramentas de dados e integração • 678
- Acessando o instrutor do processo de vendas • 238
- Adicionando campos personalizados a relatórios • 906
- Adicionando colunas a relatórios • 906
- Adicionando conteúdo salvo no catálogo de apresentações às páginas do painel interativo • 1054
- Adicionando créditos aos fundos • 416
- Adicionando delegados para usuários (administrador) • 1222
- Adicionando e atualizando registros no Offline Client • 693
- Adicionando e exibindo conteúdo em páginas do painel interativo • 1046
- Adicionando e-mails do Microsoft Outlook e do Lotus Notes • 713
- Adicionando estoque de amostra a um período do estoque • 486
- Adicionando exibições de calendário personalizadas • 155
- Adicionando exibições de pastas do catálogo de apresentações às páginas do painel interativo • 1053
- Adicionando filtros a colunas • 906
- Adicionando funções • 1274
- Adicionando indicações • 225
- Adicionando itens da transação a uma transação de amostra • 512
- Adicionando itens do plano de mensagem • 544
- Adicionando legendas a relatórios usando a exibição de legendas • 972
- Adicionando licenças do estado do contato • 227
- Adicionando links de ação aos resultados • 927
- Adicionando links de navegação guiada às páginas do painel interativo • 1049
- Adicionando links de texto e de imagem às páginas do painel interativo • 1050
- Adicionando livros à página de apresentação Detalhes do registro • 1303
- Adicionando livros a um período de estoque • 488
- Adicionando livros a um plano de mensagem • 544
- Adicionando livros a uma solução • 311
- Adicionando observações • 94
- Adicionando páginas a painéis interativos • 1045
- Adicionando participantes do fundo • 416
- Adicionando prompts de filtro de coluna • 985
- Adicionando prompts de imagem • 987
- Adicionando relações do item do plano de mensagem • 550
- Adicionando soluções a solicitações de serviço • 301
- Adicionando tabelas aos resultados • 937
- Adicionando texto de marcação aos resultados • 970
- Adicionando texto narrativo aos resultados • 977
- Adicionando tipos de registro • 1194
- Adicionando títulos aos resultados • 936
- Adicionando transações de amostra a um período do estoque • 487
- Adicionando usuários delegados • 673
- Administração de conversão de leads • 1372
- Administração própria do parceiro • 1224
- Administrando a configuração de cópia ativada • 1136
- Administrando o Oracle CRM On Demand • 1067
- Agendando compromissos com outras pessoas • 150
- Ajustando respostas a mensagens • 149
- Ajustando transações de amostra • 509
- Ajustando um registro de ajuste de estoque existente • 509
- Alertando os usuários para a inexistência de dados • 983
- Alertas • 1105
- Alocações • 525
- Alocando amostras para usuários finais • 528
- Alterando a aparência dos relatórios • 902
- Alterando a apresentação da página de detalhes • 675
- Alterando a apresentação de sua barra de ação • 677
- Alterando a configuração de idioma • 669
- Alterando a ordem das ações de regras de workflow • 1351
- Alterando a ordem das regras de workflow • 1352
- Alterando as apresentações da página inicial • 676
- Alterando as opções de impressão e PDF nos painéis interativos • 1058
- Alterando as propriedades dos painéis interativos • 1059
- Alterando configurações de sincronização • 710
- Alterando o ícone de um Tipo de registro • 1194
- Alterando o ID de um usuário • 1219
- Alterando o nome ou a descrição de um painel interativo • 1064
- Alterando status da associação do programa de parceria • 354
- Alterando sua senha • 671
- Alterando um contato principal da conta • 199
- Alterando um ID de usuário (Parceiros) • 1229
- Alterando valores da lista de opções • 1144

- Amostras de transações • 502
- Analisando acompanhamento de lead • 186
- Analisando contatos • 226
- Analisando o desempenho da conta • 211
- Analisando o pipeline • 244
- Análise de Atividades - Histórico - Área de assunto • 787
- Análise de controle de uso - Área de assunto • 832
- Análise de endereços de contato - Área de assunto • 795
- Análise de histórico de receita do produto da oportunidade - Área do assunto • 819
- Análise de histórico do produto com preço especial - Área de assunto • 829
- Análise do histórico da atividade de chamada - Área de assunto • 790
- Análise do histórico da campanha - Área de assunto • 792
- Análise do histórico da concessionária - Área de assunto • 804
- Análise do histórico da conta - Área de assunto • 784
- Análise do histórico da conta e da conta relacionada - Área de assunto • 781
- Análise do histórico da conta e do concorrente - Área de assunto • 776
- Análise do histórico da conta e do parceiro - Área de assunto • 778
- Análise do histórico da equipe da conta - Área de assunto • 786
- Análise do histórico de ativo - Área de assunto • 789
- Análise do histórico de equipes do contato - Área de assunto • 799
- Análise do histórico de receita do contato - Área de assunto • 798
- Análise do histórico de receita do produto do registro de negócio - Área de assunto • 802
- Análise do histórico de resposta da campanha - Área de assunto • 794
- Análise do histórico do contato - Área de assunto • 796
- Análise do histórico do registro de negócio - Área de assunto • 800
- Análise do histórico dos contatos da conta - Área de assunto • 783
- Análise dos endereços da conta - Área de assunto • 775
- Análises do histórico de interesses do contato - Área de assunto • 797
- Anexando arquivos a registros por meio de campos de anexo • 105
- Anexando arquivos e URLs aos registros • 101
- Aplicando débitos nos fundos • 421
- Aplicando formatação aos painéis interativos • 1056
- Aplicativos • 358
- Apólices • 624
- Aprovando aplicativos • 363
- Aprovando demandas de solicitações de preços especiais • 405
- Aprovando demandas para solicitações de MDF • 391
- Aprovando e publicando soluções • 310
- Aprovando registros de negócio • 372
- Aprovando solicitações de MDF • 389
- Aprovando solicitações de preços especiais • 402
- Área de assunto de relatório de equipe da oportunidade • 893
- Área de assunto de relatório de receitas de produto da oportunidade • 892
- Área de assunto dos relatórios de receitas da conta • 837
- Área do assunto
 - Análise de histórico da carteira • 824
 - Análise de histórico da solicitação de serviço • 828
 - Análise de histórico da solicitação MDF • 809
 - Análise de histórico de oportunidade • 817
 - Análise de histórico de oportunidade e do concorrente • 813
 - Análise de histórico de oportunidade e do parceiro • 815
 - Análise de histórico do estágio de vendas • 826
 - Análise de histórico do evento de formação médica • 811
 - Análise de histórico do lead • 807
 - Análise de histórico do pipeline • 822
 - Análise de histórico do produto • 825
 - Análise do histórico da família • 805
 - Relatório de atividades • 849
 - Relatório de atividades compartilhadas • 901
 - Relatório de ativos • 858
 - Relatório de campanhas • 861
 - Relatório de contas e concorrentes • 841
 - Relatório de contas e contas relacionadas • 846
 - Relatório de contas e objetos personalizados • 865
 - Relatório de contas e parceiros • 844
 - Relatório de contatos • 864
 - Relatório de contatos e objetos personalizados • 867
 - Relatório de famílias • 880
 - Relatório de leads • 883
 - Relatório de objetos personalizados • 873
 - Relatório de objetos personalizados avançados • 850
 - Relatório de objetos personalizados e oportunidades • 869

- Relatório de objetos personalizados e solicitações de serviço • 871
- Relatório de oportunidades • 885
- Relatório de oportunidades e concorrentes • 887
- Relatório de oportunidades e parceiros • 889
- Relatório de parceiros • 894
- Relatório de previsões • 875
- Relatório de relacionamentos do contato • 863
- Relatório de solicitações de serviço • 899
- Relatórios de contas • 839
- relatórios de planejamento comercial • 859
- Área do assunto de Análise de histórico do parceiro • 821
- Área do assunto de Relatório de entrega de conteúdo personalizado • 896
- Arquivando leads • 181
- Assinando observações • 97
- Assistente de exportação • 1581
- Assistente de importação • 1574
- Associando certificações a exames e cursos • 448
- Associando certificações a produtos, categorias de produtos e soluções • 448
- Associando credenciais a produtos, categorias de produtos e soluções • 458
- Associando cursos a exames e certificações • 428
- Associando cursos a produtos, categorias de produtos e soluções • 427
- Associando exames a cursos e certificações • 438
- Associando exames a produtos, categorias de produtos e soluções • 437
- Associando registros de negócio a oportunidades • 377
- Associando usuários a livros • 1295
- Ativando associação de veículo em solicitações de serviço • 646
- Ativando e inativando contas do parceiro • 347
- Ativando idiomas • 1090
- Ativando livros para sua empresa • 1299
- Ativando livros para usuários e funções do usuário • 1300
- Ativando relatórios personalizados na Minha página inicial • 1191
- Ativando um termo de isenção de responsabilidade sobre amostra • 538
- Ativando um tipo de produto de veículo • 647
- Atribuindo atividades a outro funcionário • 136
- Atribuindo registros a livros • 1304
- Atribuindo solicitações de serviço • 300
- Atualizando a definição de previsão • 1383
- Atualizando a propriedade de um veículo • 649
- Atualizando atividades • 132
- Atualizando detalhes do registro • 64
- Atualizando grupos de registros • 92
- Atualizando o registro da inscrição no curso • 430
- Atualizando o registro da solicitação de certificação • 451
- Atualizando o registro da solicitação de credencial • 461
- Atualizando o registro do exame • 440
- Atualizando previsões • 256
- Atualizando registros de negócio • 376
- Atualizando registros vinculados de registros principais • 72
- Atualizando suas informações pessoais • 658
- Automotivo • 637
- C**
- Calculando o volume do negócio • 377
- Calculando um total em execução do estoque de amostra • 494
- Calendário e atividades • 127
- Campanhas • 162
- Campo de objeto personalizado
- preparação de importação • 1484
- Campos da amostra de transação
- Importar preparação • 1556
- Campos da apólice
- Importar preparação • 1541
- Campos da atividade • 157
- Campos da cobertura
- Importar preparação • 1482
- Campos da concessionária
- preparação de importação • 1494
- Campos da conta
- preparação de importação • 1440
- Campos da conta do plano
- Importar preparação • 1539
- Campos da conta financeira
- Importar preparação • 1499
- Campos da credencial • 461
- Campos da equipe da conta
- preparação de importação • 1445
- Campos da equipe do contato
- preparação de importação • 1478
- Campos da licença do estado do contato
- Importar preparação • 1478
- Campos da oportunidade do plano
- Importar preparação • 1541
- Campos da parte envolvida
- Importar preparação • 1513
- Campos da relação de itens do plano de mensagem
- Importar preparação • 1525
- Campos da solicitação de preço especial
- Importar preparação • 1564
- Campos da solicitação MDF
- Importar preparação • 1520
- Campos da tabela de preços
- Importar preparação • 1549
- Campos de alerta • 1106

- Campos de alocação • 529
 - Importar preparação • 1449
- Campos de aplicativo
 - Importar preparação • 1450
- Campos de aplicativos • 365
- Campos de apólice • 627
- Campos de assinatura
 - preparação de importação • 1560
- Campos de associação ao programa • 355
- Campos de atividade de comunicação (Oracle Contact On Demand) • 340
- Campos de ativo
 - preparação de importação • 1457
- Campos de campanha • 168
 - preparação de importação • 1460
- Campos de carteira
 - preparação de importação • 1546
- Campos de categoria do produto
 - preparação de importação • 1551
- Campos de certificação • 451
 - Importar preparação • 1463
- Campos de cobertura • 613
- Campos de compromisso, tarefa e chamada
 - preparação de importação • 1454
- Campos de conta • 212
- Campos de conta da carteira • 569
- Campos de conta do plano • 286
- Campos de conta financeira • 575
- Campos de contato de compromisso
 - preparação de importação • 1452
- Campos de contato de tarefa
 - preparação de importação • 1566
- Campos de contato do plano • 289
- Campos de credencial
 - importar preparação • 1446
- Campos de curso
 - importar preparação • 1480
- Campos de danos • 616
- Campos de demanda • 607
 - Importar preparação • 1466
- Campos de destinatário de campanha
 - preparação de importação • 1462
- Campos de estoque de amostra • 496
- Campos de evento de formação médica • 475
- Campos de exame
 - importar preparação • 1496
- Campos de família • 562
- Campos de função de contatos da oportunidade
 - preparação de importação • 1529
- Campos de inscrição no curso • 433
 - importar preparação • 1479
- Campos de instância de workflow • 1361
- Campos de investimento da conta financeira • 582
- Campos de investimentos da conta financeira
 - Importar preparação • 1503
- Campos de lead
 - preparação de importação • 1514
- Campos de leads • 186
- Campos de licença do estado do contato • 479
- Campos de lote de amostra • 533
- Campos de objetivo • 281
- Campos de observação
 - preparação de importação • 1526
- Campos de oportunidade
 - preparação de importação • 1530
- Campos de oportunidade do plano • 293
- Campos de parceiro • 349
- Campos de parte envolvida • 623
- Campos de perfil de corretor • 635
 - importar preparação • 1458
- Campos de período do estoque • 492
- Campos de pesquisa padrão para pesquisa de palavra-chave • 54
- Campos de plano de negócios • 276
- Campos de plano financeiro • 586
- Campos de previsão • 264
- Campos de produto • 524
 - preparação de importação • 1551
- Campos de produto com preço especial
 - Importar preparação • 1562
- Campos de produto de preço especial • 407
- Campos de produtos financeiros • 592
- Campos de programa de parceria • 357
- Campos de propriedade do seguro
 - preparação de importação • 1510
- Campos de propriedades do seguro • 620
- Campos de receita do produto da oportunidade
 - importar preparação • 1533
- Campos de registro de negócio
 - Importar preparação • 1490
- Campos de registro do negócio • 380
- Campos de registro em exame • 444
 - importar preparação • 1498
- Campos de relações do item do plano de envio de mensagem • 555
- Campos de resposta à mensagem
 - preparação de importação • 1522
- Campos de solicitação de certificação
 - importar preparação • 1464
- Campos de solicitação de credenciais
 - importar preparação • 1448
- Campos de solicitação de credencial • 464
- Campos de solicitação de preços especiais • 409
- Campos de solicitações de MDF • 392
- Campos de titular da conta financeira • 579
- Campos de titulares da apólice • 631
- Campos de titulares da conta financeira
 - Importar preparação • 1502

- Campos de transação de amostra • 518
- Campos de transações financeiras • 595
 - Importar preparação • 1508
- Campos de usuário
 - preparação de importação • 1568
- Campos de usuário de tarefa
 - preparação de importação • 1566
- Campos de usuário do compromisso
 - preparação de importação • 1453
- Campos de veículo • 652
 - preparação de importação • 1571
- Campos do contato do plano
 - Importar preparação • 1540
- Campos do contato do veículo
 - Importar preparação • 1571
- Campos do curso • 430
- Campos do dano
 - Importar preparação • 1488
- Campos do estoque de amostra
 - Importar preparação • 1554
- Campos do exame • 441
- Campos do fundo • 422
- Campos do item da transação • 523
 - Importar preparação • 1567
- Campos do item de linha da tabela de preços
 - Importar preparação • 1550
- Campos do item do plano de envio mensagens
 - Importar preparação • 1524
- Campos do item do plano de mensagem • 551
- Campos do livro • 1307
- Campos do lote de amostra
 - Importar preparação • 1555
- Campos do objetivo
 - Importar preparação • 1527
- Campos do parceiro
 - Importar preparação • 1535
- Campos do período do estoque
 - Importar preparação • 1512
- Campos do plano comercial
 - Importar preparação • 1459
- Campos do plano de envio de mensagens • 546
- Campos do plano de mensagem
 - Importar preparação • 1523
- Campos do plano financeiro
 - Importar preparação • 1504
- Campos do produto financeiro
 - Importar preparação • 1506
- Campos do relatório de auditoria de estoque • 499
- Campos do relatório de auditoria do estoque
 - Importar preparação • 1511
- Campos do termo de isenção de responsabilidade sobre amostra • 538
 - Importar preparação • 1553
- Campos do titular da apólice
 - Importar preparação • 1544
- Campos Solicitação de certificação • 454
- Cancelando aplicativos • 364
- Cancelando o envio de previsões • 259
- Cancelando registros de negócio • 375
- Cancelando solicitações de MDF • 390
- Cancelando solicitações de preços especiais • 403
- Carteiras • 564
- Cenário de gerenciamento de planos para contatos • 270
- Cenário de gerenciamento de planos para objetivos e produtos • 271
- Cenário de gerenciamento de planos para um grupo de contas ou territórios • 269
- Cenário de gerenciamento de planos para uma única conta • 268
- Certificação • 445
- Ciências biológicas • 467
- Classificando e reordenando colunas • 931
- Classificando soluções • 311
- Coberturas • 610
- Código de rejeição de leads • 1376
- Combinando resultados de vários relatórios usando operações definidas • 932
- Como os direitos de acesso para exibir tipos de registro relacionados são determinados • 1239
- Como são determinados os direitos de acesso para exibir o registro do tipo principal • 1236
- Como são determinados os direitos de acesso para trabalhar com registros do tipo de registro principal • 1237
- Como são determinados os direitos de acesso para trabalhar com registros do tipo relacionado • 1240
- Como usar a Intercalação de-correspondência para Word • 721
- Como usar o Oracle CRM On Demand Integration for Office • 720
- Como usar Relatórios e análises para Excel • 726
- Compartilhando registros (equipes) • 90
- Compartilhando seu calendário • 154
- Comunicações • 313
- Concedendo acesso à conexão ao suporte técnico • 674
- Conceitos básicos • 25
- Conceitos básicos de respostas (relatórios personalizados) • 762
- Concessionária - Campos • 640
- Concessionárias • 637
- Concluindo atividades de comunicação • 332
- Conectando-se como um novo usuário • 27
- Configuração do workflow • 1316
- Configurações do perfil de acesso e da função para converter leads • 183

- Configurações do perfil de acesso e da função para converter registros de negócio • 379
- Configurando a definição de previsão • 1377
- Configurando a exibição padrão de calendário • 154
- Configurando a visibilidade do usuário para pastas de relatórios compartilhadas • 753
- Configurando categorias de produto • 1598
- Configurando cotas de vendas de usuários • 1217
- Configurando etiquetas de integração de campo personalizado • 1136
- Configurando grupos • 1311
- Configurando links da Web • 1137
- Configurando livros padrão por tipo de registro para um usuário • 1218
- Configurando o modo de visualização de registro • 668
- Configurando o Offline Client • 689
- Configurando pastas de relatórios • 751
- Configurando perfis de acesso • 1264
- Configurando processos, categorias e instrutores de vendas • 1385
- Configurando produtos da empresa • 1599
- Configurando regras de atribuição • 1366
- Configurando scripts de avaliação • 1605
- Configurando seu calendário • 677
- Configurando seu perfil da empresa e os padrões globais • 1079
- Configurando suas questões de segurança • 672
- Configurando territórios • 1313
- Configurando usuários • 1206
- Configurando usuários (Parceiros) • 1226
- Configurar tabelas de preços para PRM • 1601
- Confirmando o recebimento completo de uma transferência de amostras • 507
- Confirmando o recebimento do estoque de amostra • 495
- Confirmando o recebimento parcial de uma transferência de amostras • 508
- Contando registros em listas • 87
- Contas • 195
- Contas do plano • 283
- Contas financeiras • 571
- Contatos • 215
- Contatos - Campos • 228
 - preparação de importação • 1469
- Contatos do plano • 287
- Controlando a aparência das páginas do painel interativo • 1047
- Controlando a receita com base nas contas • 208
- Controlando a receita com base nos contatos • 224
- Controlando as contas financeiras principais • 575
- Controlando ativos • 207
- Controlando como os resultados são exibidos quando usuários fazem drill-down nas páginas do painel interativo • 1054
- Controlando demandas principais • 607
- Controlando funções de contato em uma conta • 199
- Controlando interesses do contato • 225
- Controlando os principais contatos para contas da carteira • 568
- Controlando parceiros e concorrentes das contas • 205
- Controlando parceiros e concorrentes das oportunidades • 237
- Controlando relacionamentos entre contas • 206
- Controlando relacionamentos entre contatos • 223
- Controlando solicitações de serviço para veículos • 648
- Convertendo contas em contas do parceiro • 347
- Convertendo leads em contas, contatos, registros de negócios ou oportunidades • 181
- Convertendo registros de negócio em contas, contatos ou oportunidades • 378
- Copiando e movendo relatórios • 761
- Copiando registros • 62
- Corrigindo discrepâncias de contagem física e eletrônica • 512
- Credencial • 455
- Criação de malas diretas e e-mails em massa com a Intercalação de correspondência para Word • 724
- Criação de modelos de Intercalação de correspondência para Word • 723
- Criação e Gerenciamento de Layouts de Barra de Ação • 1179
- Criando ações de workflow
 - atribuir a um Livro • 1332
 - atualizar campo após espera • 1344
 - atualizar valores • 1346
 - criar evento de integração • 1333
 - criar tarefa • 1335
 - enviar e-mail • 1340
 - espera • 1348
- Criando aplicativos • 361
- Criando applets da Web • 1152
- Criando Applets da Web Globais • 1180
- Criando applets da Web personalizados • 1173
- Criando apresentações de conversão de leads • 1374
- Criando apresentações de página inicial de registro • 1160
- Criando associações do programa de parceria • 354
- Criando atividades • 131
- Criando e editando campos • 1132
- Criando e refinando listas • 79
- Criando filas de eventos de integração • 1594
- Criando livros e hierarquias de livros • 1293

Criando novos temas • 1187
Criando painéis interativos • 1044
Criando perfil de famílias • 561
Criando perfis de acesso para livros • 1298
Criando períodos do estoque para usuários • 1223
Criando produtos com preço especial como itens relacionados • 406
Criando programas de parceria • 353
Criando prompts para painéis interativos • 1061
Criando registros • 41
Criando registros de negócio • 371
Criando regras de fluxo de trabalho • 1327
Criando relatórios com Relatórios e análises para Excel • 728
Criando relatórios personalizados da página inicial • 1158
Criando scripts de avaliação • 1609
Criando segmentos • 732
Criando tipos de livro e funções de usuário de livro • 1292
Criando transações de amostra perdidas e encontradas • 510
Criando um novo registro de ajuste de estoque • 510
Criando um registro de negócio a partir de uma oportunidade • 247
Criando um relatório de auditoria de estoque para um período do estoque • 488
Criando uma solicitação de preços especiais a partir de uma oportunidade • 244
Criando uma transferência de amostras • 506
Cursos • 424
D
Danos • 614
Definindo alertas para alocações de serviço • 1114
Definindo as configurações de sincronização do PIM Sync Client • 705
Definindo controles de senhas da sua empresa • 1093
Definindo fórmulas de coluna • 926
Definindo listas de opções em cascata • 1154
Definindo o seu tipo de registro de pesquisa padrão • 667
Definindo quando ocorrem as sessões de sincronização • 709
Definindo seu tema • 668
Definindo um calendário fiscal personalizado • 1100
Demandas • 604
Desativando a barra de ferramentas Comunicações em uma sessão do navegador • 326
Desativando regras e ações de workflow • 1353
Desativando usuários • 1224
Desativando usuários (Parceiros) • 1230
Devolvendo registros de negócio • 373
Devolvendo solicitações de MDF • 387

Devolvendo solicitações de preços especiais • 401
Direcionando contatos a campanhas • 166
Diretrizes de tipo de campo para importação de dados • 1432
Diretrizes de verificação de dados • 1431
Diretrizes para configurar funções • 1269
Dividindo a receita da oportunidade entre os membros da equipe • 247
Duration • 1632
E
Editando as propriedades dos relatórios e dos prompts do painel interativo • 1055
Editando propriedades de coluna • 915
Empresa - Administração • 1078
Entrando em contato com a Oracle • 125
Entrega de conteúdo personalizada • 540
Entregando amostras durante uma chamada de vendas • 513
Enviando aplicativos para aprovação • 361
Enviando demandas de solicitações de preços especiais • 404
Enviando demandas para solicitações de MDF • 390
Enviando observações para outros usuários • 98
Enviando previsões • 259
Enviando registros de negócio para aprovação • 372
Enviando solicitações de MDF para aprovação • 386
Enviando solicitações de preços especiais para aprovação • 399
Escalando solicitações de serviço • 302
Especificando apresentações de páginas dinâmicas • 1165
Especificando contas-pai • 203
Especificando oportunidades pai e filho • 245
Especificando subcontas da carteira • 568
Estoque de amostra • 493
Etapa 1
 Definir critérios • 905
Etapa 2
 Criar layouts • 933
Etapa 3
 Definir prompts (opcional) • 984
Etapa 4
 Revisar relatórios • 989
Exames • 434
Examinando dados do relatório • 755
ExcludeChannel • 1634
Excluindo aplicativos • 364
Excluindo associações do programa de parceria • 355
Excluindo contas do parceiro • 349
Excluindo e restaurando registros • 108
Excluindo instâncias do Monitor de workflow • 1359
Excluindo objetos do painel • 1058
Excluindo programas de parceria • 356

Excluindo regras e ações de workflow • 1354
Excluindo relatórios • 760
Executando a sincronização inicial com o Oracle PIM Sync On Demand • 710
Executando a sincronização inicial com seu PIM • 703
Executando relatórios • 757
Executando sessões adicionais de sincronização • 711
Exemplo 1
 Usando o nível de acesso de exibição • 1254
Exemplo 2
 Usando o nível de acesso Herdar principal • 1259
Exemplo 3
 Protegendo dados por meio de livros • 1262
Exemplo de como configurar regras de fluxo de trabalho para criar tarefas de acompanhamento para atividades • 1339
Exemplo de configuração de um applet Web de feed RSS • 1181
Exemplo de e-mail de resultados de importação e arquivo de log • 1580
Exemplos de cálculos de nível de acesso • 1253
Exemplos de tipos de registro vinculados a outros tipos de registro • 68
Exemplos do Expression Builder • 1679
Exibindo atividades • 130
Exibindo calendários de outros usuários • 152
Exibindo campos de trilha de auditoria • 670
Exibindo e editando uma previsão usando uma moeda diferente • 258
Exibindo históricos de interação • 336
Exibindo informações de serviço do Oracle CRM On Demand • 120
Exibindo informações de utilização do arquivo e do registro • 1115
Exibindo instâncias de workflow • 1358
Exibindo listas de tarefas do grupo • 156
Exibindo o histórico de previsões • 258
Exibindo páginas da Web externas em guias • 1170
Exibindo painéis • 1065
Exibindo suas guias • 675
Exibindo transações com desembolso • 511
Exibindo trilhas de auditoria de registros • 114
Exibindo uso da alocação de serviço histórico • 1113
Exibindo uso da alocação de serviço para a empresa • 1113
Exportando os dados • 1581
Exportando registros em listas • 87
Exportando segmentos • 735
Expressando literais • 992
Expression Builder • 1616
F
Famílias • 557

Fazendo chamadas • 327
Fazendo download de registros para o Offline Client • 691
Fazendo download de relatórios • 759
Fazendo download do Assistente de segmentação • 732
Fazendo download do modelo Intercalação de correspondência do Word • 722
Fazendo download do modelo Relatórios e análise do Excel • 727
Fazendo download do Oracle Migration Tool On Demand Client Utility • 1590
Fazendo download do utilitário cliente Oracle Data Loader On Demand • 1585
Fazendo Download do WSDL e dos Arquivos de esquema • 1585
Fazendo upload de extensões do cliente • 1183
Fazendo upload de registros do Offline Client • 694
Fazendo upload de segmentos • 735
Fechando campanhas • 168
Fechando solicitações de serviço resolvidas • 302
Fechando um período de estoque • 490
Ferramentas de gerenciamento de dados • 1393
Ferramentas de importação e exportação • 1393
FieldValue • 1635
Filtrando listas • 84
Finalizando a análise • 990
FindNoneOf • 1636
FindOneOf • 1637
Formação médica • 470
Funções de agregação • 993
Funções de agregação contínua • 999
Funções de conversão • 1026
Funções de data/hora de calendário • 1018
Funções de string • 1004
Funções do Expression Builder • 1630
Funções do sistema • 1027
Funções matemáticas • 1011
Fundos • 412
G
Gerenciamento de bens • 557
Gerenciamento de conteúdo • 1597
Gerenciamento de grupo • 1308
Gerenciamento de perfil de acesso • 1231
Gerenciamento de processo da empresa • 1315
Gerenciamento de relacionamento do parceiro e alta tecnologia • 343
Gerenciamento de territórios • 1313
Gerenciamento de usuários • 1205
Gerenciamento de usuários e controles de acesso • 1203
Gerenciamento do livro • 1279
Gerenciando alocações • 528
Gerenciando amostras • 480

- Gerenciando aplicativos • 360
- Gerenciando apólices • 626
- Gerenciando apresentações de pesquisa • 1155
- Gerenciando as relações do item do plano de mensagem • 554
- Gerenciando associações do programa de parceria • 354
- Gerenciando calendários e atividades • 129
- Gerenciando campanhas • 165
- Gerenciando certificações • 447
- Gerenciando chamadas inteligentes • 1613
- Gerenciando coberturas • 612
- Gerenciando concessionárias • 639
- Gerenciando configurações de evento de integração • 1595
- Gerenciando contas • 197
- Gerenciando contas da carteira • 567
- Gerenciando contas do parceiro • 346
- Gerenciando contas do plano • 285
- Gerenciando contas financeiras • 574
- Gerenciando contatos • 217
- Gerenciando contatos do plano • 288
- Gerenciando cotas • 260
- Gerenciando credenciais • 457
- Gerenciando cursos • 427
- Gerenciando danos • 616
- Gerenciando das previsões da sua equipe • 261
- Gerenciando demandas • 606
- Gerenciando estoque de amostra • 494
- Gerenciando eventos de formação médica • 473
- Gerenciando exames • 437
- Gerenciando famílias • 560
- Gerenciando fundos • 415
- Gerenciando investimentos da conta financeira • 582
- Gerenciando itens da transação • 521
- Gerenciando leads • 178
- Gerenciando licenças do estado do contato • 478
- Gerenciando lotes de amostra • 532
- Gerenciando moedas • 1107
- Gerenciando o acesso e a ordem da lista • 1157
- Gerenciando o call center • 317
- Gerenciando o comportamento das janelas de pesquisa • 1168
- Gerenciando o marketing • 161
- Gerenciando o Oracle Contact On Demand • 319
- Gerenciando o PRM e a alta tecnologia • 344
- Gerenciando objetivos • 280
- Gerenciando oportunidades • 236
- Gerenciando oportunidades do plano • 292
- Gerenciando os anexos de sua empresa • 1604
- Gerenciando os itens do plano de mensagem • 550
- Gerenciando painéis • 1043
- Gerenciando partes envolvidas • 623
- Gerenciando perfis do corretor • 634
- Gerenciando períodos de estoque • 485
- Gerenciando planos de mensagem • 543
- Gerenciando planos de negócios • 274
- Gerenciando planos financeiros • 586
- Gerenciando previsões • 254
- Gerenciando produtos com preço especial como itens relacionados • 406
- Gerenciando produtos financeiros • 591
- Gerenciando programas de parceria • 353
- Gerenciando propriedades do seguro • 619
- Gerenciando registros de negócio • 370
- Gerenciando relatórios • 751
- Gerenciando relatórios de auditoria de estoque • 498
- Gerenciando seguro • 599
- Gerenciando serviço e comunicações • 295
- Gerenciando solicitações de MDF • 385
- Gerenciando solicitações de preços especiais • 397
- Gerenciando solicitações de serviço • 299
- Gerenciando soluções • 309
- Gerenciando sua cota • 670
- Gerenciando termos de isenção de responsabilidade sobre amostra • 537
- Gerenciando titulares da apólice • 631
- Gerenciando titulares da conta financeira • 578
- Gerenciando transações amostra • 505
- Gerenciando transações financeiras • 595
- Gerenciando usuários em sua Organização do parceiro (Parceiros) • 1226
- Gerenciando veículos • 645
- Gerenciando vendas • 191
- Gestão de funções • 1268
- Gestão do setor de saúde • 1613
- GetGroupId • 1638
- GetParentId • 1638
- Gravando respostas a campanhas • 167
- I
- IsNull • 1639
- Isf • 1640
- Importando aplicativos • 365
- Importando os seus dados • 1575
- Importando seus contatos • 218
- Imprimindo informações que aparecem nas páginas • 119
- Imprimindo relatórios • 756
- Incorporando um widget de Lista simples • 682
- Incorporando um widget de Listas favoritas • 680
- Incorporando um widget de Message Center • 681
- Incorporando um widget de Relatórios • 681
- Informações sobre Solução de problemas dos livros • 1308
- Inscrivendo-se em cursos • 429
- Inscrivendo-se em exames • 440

Instalando e desinstalando o Oracle PIM Sync On Demand • 704
Instalando o Offline Client • 688
InStr • 1641
Instruções Case • 1028
Integração dos serviços Web • 1585
Investimentos da conta financeira • 580
Itens da transação • 521
Itens do plano de mensagem • 548
Itens relacionados ao anexo • 103

J

JoinFieldValue • 1642
JulianDay • 1653
JulianMonth • 1654
JulianQtr • 1655
JulianWeek • 1656
JulianYear • 1656

L

Leads • 170
Leads (aspectos de vendas) • 195
Left • 1657
Lembrando aplicativos • 364
Lembrando solicitações de preços especiais • 400
Len • 1658
Licenças do estado do contato • 476
Limitando registros de atividades exibidos • 135
Limitando registros de conta exibidos • 204
LN • 1659
Locale • 1660
LocaleListSeparator • 1660
Localizando registros • 45
LookupName • 1661
LookupValue • 1662
Lotes de amostra • 530

M

Mapeando campos adicionais durante a conversão de leads • 1373
Marcando tarefas como concluídas • 136
Marketing • 161
Medindo a eficácia da campanha • 168
Mesclando registros • 93
Mid • 1663
Minha página inicial • 35
Modificando a amostra em um item da transação • 522
Modificando a amostra em uma alocação • 529
Modificando o lote de amostra em um item da transação • 522
Monitor de workflow • 1356
Monitorando agentes • 336
Monitorando atividades de amostra • 517
Mostrando filtros aplicados aos resultados • 969
Mostrando os resultados como indicadores usando a exibição de indicador • 964

Mostrando ou ocultando a Barra de ação • 35
Mostrando resultados em gráficos • 939
Mostrando resultados em gráficos de funil • 975
Mostrando resultados em tabelas dinâmicas • 953
Mostrando resultados nos letreiros digitais de rolagem • 980

N

Navegando pelo editor de painel • 1045
Notas da versão do Oracle CRM On Demand • 125

O

O que fazer primeiro • 26
Objetivos • 278
Observações de uso nas áreas de assunto • 1066
Operadores • 1027
Operadores do Expression Builder • 1626
Oportunidades • 232
Oportunidades - Campos • 250
Oportunidades do plano • 290
OrganizationName • 1664
Otimizando o desempenho • 1034

P

Página Configurações do calendário • 154
Página Editar observações • 95
Página Exibir lista • 86
Página Fila de exclusão de lote • 1591
Página Fila do livro de atribuição de lote • 1592
Página Gerenciar listas • 85
Página Hierarquia de livros • 1306
Página Lista de anexos • 104
Página Lista de atividades de comunicação (Oracle Contact On Demand) • 338
Página Listas favoritas • 86
Página Observações (Lista) • 96
Página Personalização da aplicação do tipo de registro • 1118
Página Previsão detalhada • 262
Página Registros favoritos • 74
Páginas de detalhes da chamada, correio de voz e e-mail • 341
Painéis • 1041
Parceiros • 344
Partes envolvidas • 621
Perfil de corretor • 632
Período do estoque • 482
Permitindo que os usuários selecionem uma exibição específica usando a exibição Exibir - Seletor • 974
Permitindo que usuários alterem colunas nos relatórios • 973
Personalização do aplicativo • 1117
Personalizando a lista do setor da sua empresa • 1392
Personalizando a trilha de auditoria • 1162

- Personalizando apresentações de item relacionado • 1146
- Personalizando apresentações de página estáticas • 1148
- Personalizando Minha página inicial para a sua empresa • 1186
- Personalizando seu aplicativo • 657
- Planejamento comercial • 267
- Planejamento de chamadas em massa • 145
- Planos de mensagem • 541
- Planos de negócios • 272
- Planos financeiros • 584
- PRE • 1665
- Preparando a importação de dados • 1438
- Preparando-se para a interação com clientes • 320
- Previsões • 252
- Processando callbacks (Web ou telefone) • 328
- Processando chamadas telefônicas • 323
- Processando demandas • 420
- Processando e-mails • 330
- Processando mensagens de correio de voz • 328
- Processando solicitações de fundos • 417
- Processo de configuração da conversão de leads • 1373
- Processo de configuração de livros • 1288
- Processo de configuração dos administradores do parceiro (Administrador) • 1225
- Processo de conversão de leads de seguros em clientes com o modelo de sucesso do produtor • 602
- Processo de criação de uma solicitação de serviço • 295
- Processo de execução do planejamento de canal • 600
- Processo de fechamento de uma solicitação de serviço • 296
- Processo de geração do primeiro aviso de perda de pedidos de indenização • 600
- Processo de gerenciamento de calendário e atividades • 194
- Processo de gerenciamento de contas • 192
- Processo de gerenciamento de contatos • 193
- Processo de gerenciamento de oportunidades • 192
- Processo de gerenciamento de previsões para administradores de previsão • 194
- Processo de gerenciamento de previsões para usuários de vendas • 194
- Processo de gerenciamento de relacionamento de agente-corretor • 601
- Processo de gerenciamento de solicitações de serviço • 602
- Processo de manuseio de campanhas • 161
- Processo de manuseio de leads • 162
- Processo de planejamento de vendas e orçamento • 602
- Processo de reconciliação do estoque • 495
- Processo de recrutamento e estabelecimento de relacionamentos de agente-corretor • 601
- Processo de resolução de uma solicitação de serviço • 296
- Processo de sincronização dos dados entre o Oracle CRM On Demand e o PIM • 702
- Processo de trabalho em uma solicitação de serviço • 296
- Processos de ciências biológicas • 467
- Processos para administração do Oracle CRM On Demand • 1073
- Procurando contas do parceiro • 348
- Produtos financeiros • 587
- Programas de parceria • 350
- Propriedades do seguro • 618
- Publicando alertas por toda a empresa • 1105
- Q**
- Quais registros você pode usar offline • 687
- Qualificando leads • 179
- R**
- Rastreando apólices principais • 627
- Rastreando as melhores horas de chamada • 226
- Rastreando convidados para eventos de formação médica • 474
- Rastreando históricos de serviços de veículos • 650
- Rastreando históricos de vendas de veículos • 649
- Rastreando informações financeiras de veículos • 651
- Rastreando membros da família • 561
- Rastreando produtos financeiros principais • 591
- Rastreando visitas (chamadas de vendas) para clientes • 137
- Reatribuindo leads • 179
- Rechamando solicitações de MDF • 387
- Reconciliando um período do estoque • 491
- Recuperando o ID de entrada do usuário ou redefinindo a senha • 121
- Redefinindo senha de um usuário • 1220
- Redefinindo todas as senhas • 1102
- Redefinindo uma senha de usuário (Parceiros) • 1229
- Reenviando registros de negócio • 374
- Registrando requisitos da certificação para uma credencial • 459
- Registros de negócio • 367
- Regras de dados e atribuição • 1362
- Rejeitando aplicativos • 363
- Rejeitando demandas de solicitações de preços especiais • 404
- Rejeitando demandas para solicitações de MDF • 391

Rejeitando leads • 185
Rejeitando registros de negócio • 374
Rejeitando solicitações de MDF • 388
Rejeitando solicitações de preços especiais • 402
Relacionando certificações a outras certificações • 449
Relacionando credenciais a outras credenciais • 458
Relacionando cursos a outros cursos • 428
Relacionando exames a outros exames • 438
Relações do item do plano de mensagem • 552
Relatório de auditoria de estoque • 498
Relatórios • 737
Renomeando campos • 1140
Renomeando os objetos do painel • 1057
Renomeando relatórios • 761
Renomeando tipos de registro • 1192
Renomeando títulos de seção de campo • 1151
Requisitos do sistema para o Oracle CRM On Demand • 124
Restringindo o uso para endereços IP • 1103
Restringindo regras de fluxo de trabalho a regras ou canais específicos • 1331
Revertendo configurações para padrões • 1144
Revisando a atividade de conexão de um usuário • 1220
Revisando a utilização dos serviços Web • 1588
Revisando alterações de trilha de auditoria com a trilha de auditoria principal • 1110
Revisando aplicativos • 362
Revisando atividade de conexão para todos os usuários • 1103
Revisando atividade de fundos • 422
Revisando atividades relacionadas à segurança para usuários • 1221
Revisando o uso de recursos da sua empresa • 1104
Revisando os resultados de importação • 1580
Revisando planos de envio de mensagens recomendados para atividades • 545
Revisando previsões • 255
Revisando resultados da exportação • 1584
Revisando seus alertas • 38
Revisando soluções • 310
Revisando sua atividade de conexão • 671
Revisando sua atividade do PIM Sync Client • 674
Revisando suas estatísticas • 334
Right • 1667
RowIdToRowNum • 1668
RowNum • 1669
S
Saindo do Oracle CRM On Demand • 125
Seguro • 599
Serviço e comunicações • 295
Sincronizando com PIMs • 695

Sobre a barra de ferramentas Criador de alvo no Assistente de segmentação • 730
Sobre a barra de ferramentas do On Demand Integration em Relatórios e análises para Excel • 726
Sobre a barra de ferramentas do On Demand Integration na Intercalação de correspondência para Word • 721
Sobre a configuração Item com base em função pode ler todos os registros • 666
Sobre a criação de estruturas de livros • 1283
Sobre a duração da sessão do Oracle CRM On Demand • 123
Sobre a interface • 28
Sobre a navegação guiada nos painéis interativos • 1065
Sobre a pesquisa em listas de opções com várias seleções • 61
Sobre a resolução de conflitos com PIMs • 712
Sobre a visibilidade de registros no Analytics • 738
Sobre ações de workflow • 1323
Sobre alocações de serviço • 1111
Sobre anexos • 99
Sobre applets da Web personalizados • 1172
Sobre apresentações de página de usuário • 1216
Sobre as áreas de assuntos nos relatórios • 768
Sobre as informações em campos modificados nos registros • 1164
Sobre as limitações dos relatórios • 764
Sobre as políticas de conexão e de senha • 1091
Sobre assinaturas eletrônicas • 515
Sobre Calendários fiscais • 1098
Sobre campos personalizados • 1127
Sobre campos, listas de opções e métrica • 1197
Sobre como administrar o Offline Client • 690
Sobre como administrar o Oracle PIM Sync On Demand • 708
Sobre como criar relatórios com Relatórios e análises para Excel • 727
Sobre como usar endereços em relatórios • 932
Sobre como usar links da Web para criar novos cenários de integração • 1140
Sobre condições de filtro • 55
Sobre Configurações de anexo • 1197
Sobre configurações de perfil para usuários • 664
Sobre delegação de usuário • 1221
Sobre duplicatas ao criar registros • 115
Sobre duplicidades de registro e IDs externos • 1415
Sobre equipes de oportunidade • 249
Sobre eventos de integração • 1593
Sobre expressões • 1620
Sobre gerenciamento de campo • 1121
Sobre Níveis de acesso para tipos de registro principais • 1243

- Sobre Níveis de acesso para tipos de registro relacionados • 1244
- Sobre o acesso de tipos de registro em funções • 1271
- Sobre o Assistente de segmentação • 731
- Sobre o Calend. fiscal personalizado no Oracle CRM On Demand Answers • 749
- Sobre o Controle de uso no Oracle CRM On Demand • 1077
- Sobre o desempenho do relatório • 1033
- Sobre o Expression Builder • 1616
- Sobre o gerenciamento de soluções • 305
- Sobre o mecanismo de sincronização e o mapeamento de campo • 698
- Sobre o Oracle Contact On Demand • 313
- Sobre o suporte de serviços da Web para livros • 1287
- Sobre o utilitário cliente Oracle Data Loader On Demand • 1584
- Sobre o utilitário cliente Oracle Migration Tool On Demand • 1590
- Sobre oportunidades e previsões • 232
- Sobre os Perfis de acesso nas funções • 1232
- Sobre os relatórios pré-criados • 745
- Sobre os widgets do On Demand • 679
- Sobre países e mapeamento de endereços • 1397
- Sobre Perfis de acesso nas equipes, grupos e livros • 1234
- Sobre privilégios em funções • 1273
- Sobre Propagação de acesso através da herança da equipe • 1235
- Sobre Proteção contra falsificação de solicitações entre locais • 1090
- Sobre regras de atribuição • 1362
- Sobre regras de workflow • 1316
- Sobre regras de workflow com base na data/hora • 1325
- Sobre Relacionamentos muitos para muitos para objetos personalizados • 1201
- Sobre resolução de conflito com o Offline Client • 695
- Sobre scripts de avaliação • 1606
- Sobre sessões simultâneas no Oracle CRM On Demand • 123
- Sobre valores de filtro • 60
- Solicitação de serviço - Campos • 303
- preparação de importação • 1558
- Solicitações de MDF • 383
- Solicitações de preços especiais • 394
- Solicitações de serviço • 297
- Solicitando uma certificação • 450
- Solicitando uma contagem de estoque provisória • 489
- Solicitando uma credencial • 460
- Solução - Campos
- preparação de importação • 1561
- Soluções • 305
- Soluções - Campos • 312
- T**
- Terminando o período dos registros de negócio • 376
- Termo de isenção de responsabilidade sobre amostra • 535
- Timestamp • 1670
- Tipos de dados no Expression Builder • 1623
- Titulares da apólice • 629
- Titulares da conta financeira • 577
- ToChar • 1670
- Today • 1673
- Tornando a aparência do conteúdo condicionada às páginas do painel interativo • 1049
- Tornando as certificações visíveis para parceiros • 450
- Tornando as credenciais visíveis para parceiros • 460
- Tornando os cursos visíveis para parceiros • 429
- Tornando os exames visíveis para parceiros • 439
- Tornando públicos os relatórios personalizados • 989
- Trabalhando com a lista de observações • 96
- Trabalhando com a página inicial Alocação • 526
- Trabalhando com a página inicial Amostra de transação • 502
- Trabalhando com a página inicial Aplicativos • 359
- Trabalhando com a página inicial Certificação • 445
- Trabalhando com a página inicial Concessionária • 637
- Trabalhando com a página inicial Conta do plano • 283
- Trabalhando com a página inicial Contato do plano • 287
- Trabalhando com a página inicial Credencial • 455
- Trabalhando com a página inicial Curso • 424
- Trabalhando com a Página inicial da cobertura • 611
- Trabalhando com a Página inicial da conta financeira • 573
- Trabalhando com a Página inicial da solicitação de serviço • 297
- Trabalhando com a Página inicial de apólice • 625
- Trabalhando com a Página inicial de comunicação • 318
- Trabalhando com a Página inicial de conta • 195
- Trabalhando com a Página inicial de conta da carteira • 565
- Trabalhando com a Página inicial de contatos • 215
- Trabalhando com a Página inicial de demandas • 605

Trabalhando com a Página inicial de evento de formação médica • 471
Trabalhando com a Página inicial de família • 558
Trabalhando com a Página inicial de fundos • 412
Trabalhando com a Página inicial de investimento da conta financeira • 581
Trabalhando com a Página inicial de leads • 175
Trabalhando com a Página inicial de oportunidade • 234
Trabalhando com a Página inicial de previsão • 253
Trabalhando com a página inicial de relações do item do plano de mensagem • 553
Trabalhando com a página inicial de solicitações de MDF • 383
Trabalhando com a Página inicial de solução • 307
Trabalhando com a Página inicial do dano • 614
Trabalhando com a página inicial do item do plano de mensagem • 548
Trabalhando com a página inicial do plano de mensagem • 542
Trabalhando com a Página inicial do plano financeiro • 584
Trabalhando com a página inicial do termo de isenção de responsabilidade sobre amostra • 535
Trabalhando com a Página inicial do titular da conta financeira • 577
Trabalhando com a página inicial Exame • 435
Trabalhando com a página inicial Licença do estado do contato • 477
Trabalhando com a página inicial Lote de amostra • 531
Trabalhando com a página inicial Objetivo • 278
Trabalhando com a página inicial Oportunidade do plano • 291
Trabalhando com a página inicial Parceiros • 345
Trabalhando com a página inicial Parte envolvida • 621
Trabalhando com a página inicial Perfis de corretores • 633
Trabalhando com a página inicial Período do estoque • 484
Trabalhando com a página inicial Plano comercial • 272
Trabalhando com a página inicial Produtos financeiros • 589
Trabalhando com a página inicial Programas de parceria • 351
Trabalhando com a página inicial Propriedade do seguro • 618
Trabalhando com a página inicial Registro de negócio • 368
Trabalhando com a página inicial Solicitação de preços especiais • 395

Trabalhando com a página inicial Titular da apólice • 629
Trabalhando com a página inicial Transação financeira • 594
Trabalhando com a página inicial Veículos • 643
Trabalhando com a página Lista de funções • 1270
Trabalhando com a página Lista de perfis de acesso • 1242
Trabalhando com Anexos • 98
Trabalhando com applets de feeds RSS • 39
Trabalhando com as páginas Calendário • 127
Trabalhando com Campanhas - Página inicial • 163
Trabalhando com listas • 74
Trabalhando com listas de atividades • 132
Trabalhando com o Message Center • 38
Trabalhando com outros aplicativos • 685
Trabalhando com registros • 41
Transações financeiras • 593
Transferindo a propriedade de registros • 89
U
Usando a pesquisa avançada • 50
Usando campos personalizados indexados • 1141
Usando funções em análises • 991
Usando modelos de administrador durante a configuração • 1076
Usando o Assistente de segmentação • 730
Usando o Expression Builder • 1617
Usando o Offline Client • 686
Usando o seletor Livro • 61
Usando scripts de avaliação • 106
Usando scripts de avaliação da atividade • 156
Usando scripts de qualificação de lead • 180
Usando scripts de solicitação de serviço • 301
UserValue • 1673
Usuário - Campos • 1208
UtcConvert • 1677
Utilitário cliente Oracle Data Loader On Demand • 1584
Utilitário cliente Oracle Migration Tool On Demand • 1590
V
Variáveis de sessão • 1031
Veículos • 643
Vendas • 191
Verificando a configuração do livro para a função Administrador • 1289
Verificando assinaturas eletrônicas • 515
Verificando os resultados da sincronização • 711
Verificando status de licenças e usuários ativos • 1091
Vinculando contas de carteira • 202
Vinculando contatos a várias contas • 222
Vinculando produtos a oportunidades • 239
Vinculando produtos a registros de negócio • 376

Vinculando produtos a solicitações de preços especiais • 398
Vinculando programas a solicitações de preços especiais • 399
Vinculando registros a objetivos • 281
Vinculando registros a planos comerciais • 275
Vinculando registros ao seu registro selecionado • 65
Vinculando registros às contas • 200
Vinculando registros durante a importação • 1430
Visão geral de página por página do Oracle CRM On Demand • 33
Visualizando registros • 63